



FUNCIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo de la Función Pública



# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

---

PRIMER TRIMESTRE DE 2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**  
FECHA: 12 DE ABRIL DE 2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 1 de 26

**CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	2
GLOSARIO.....	3
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) .....	7
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN .....	7
1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES .....	8
1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	10
1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.....	12
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS.....	14
2.1. ESTADO DE RESPUESTAS.....	14
2.2. MEDIO DE ENVÍO DE LAS PQRSD. ....	18
2.3. TIEMPOS DE RESPUESTAS .....	19
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS .....	21
3.1. QUEJAS.....	21
3.2. RECLAMOS.....	21
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	22
5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	22
6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	23
7. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA DE LA FUNCION PÚBLICA.....	23
8. CHAT INSTITUCIONAL .....	23
9. RECOMENDACIONES .....	26



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Página 2 de 26

## INTRODUCCIÓN

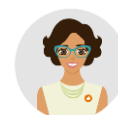
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2017, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición. También se efectúa un análisis comparativo con los tres (3) últimos trimestres y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera se señalan los medios utilizados por Función Pública para enviar las respuestas a los petitionarios y los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

De otra parte, se relaciona las solicitudes de acceso a la información pública, las PQRSD que se trasladan a otras entidades por competencia y el reporte estadístico del servicio prestado a través del chat institucional (EVA) como herramienta de orientación.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del Departamento.



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Página 3 de 26

## GLOSARIO

### CANALES DE ATENCIÓN

La Función Pública cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Canal Electrónico:** Es el medio dispuestos por la Función Pública, a través del cual se pueden formular las PQRSD, utilizando el chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría – EVA.
- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

### DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Página 4 de 26

- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- **Solicitud de Asesoría:** Cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- **Solicitud de Capacitación:** Cuando se solicita a la Función Pública programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.
- **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para los aplicativos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar la gestión institucional de las entidades públicas así como garantizar la información de los servidores públicos: SIGEP, FURAG, MECI y SUIT (Proactivanet).



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Página 5 de 26

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), se cuenta con acceso al enlace <http://www.funcionpublica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, en donde los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

- Adopción esquema de publicación en Función Pública
- Quiénes somos
- Entidades que conforman el Sector Función Pública
- Servicio al Ciudadano
- Notificaciones
- Agremiaciones y Asociaciones
- Normas que regulan la entidad
- Funciones y Deberes
- Presupuesto
- Directorio de Servidores Públicos
- Políticas y Lineamientos
- Modelo de Servicio
- Trámites y Servicios
- Planes, Programas y Proyectos
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2017
- Seguimiento y Monitoreo a la Gestión
- Contratación
- Procesos y Procedimientos
- Informes y Reportes
- Mecanismos de Vigilancia y Control
- Mecanismos de Participación
- Publicaciones
- Sala de Prensa
- Gestión Documental
- Gestión del Talento Humano
- Publicación voluntaria Declaración de Bienes y Rentas
- Proyectos normativos de la Función Pública



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 6 de 26

En igual sentido, el Departamento Administrativo viene publicando en el portal web a través del link: [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co), los set de datos correspondientes a:

- Información básica y cargos de las plantas de personal de las instituciones públicas
- Trámites del Estado Colombiano de orden nacional
- Registro de activos de la información



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017

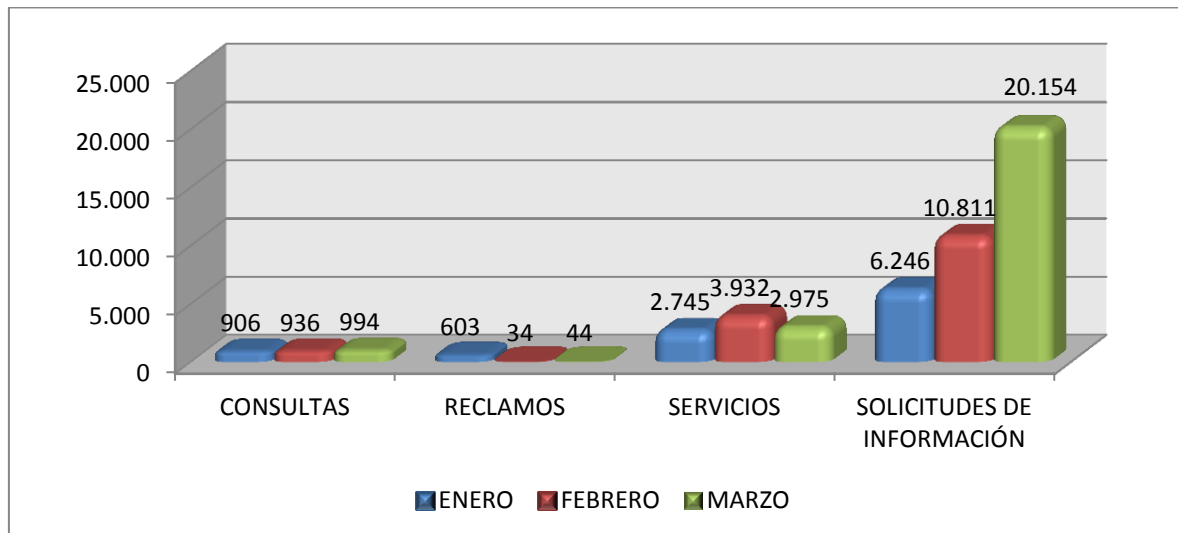
Página 7 de 26

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2017 fueron recibidas en la Función Pública un total de **50.380 peticiones**, distribuidas así: 37.211 solicitudes de información, 9.652 servicios, 2.836 consultas y 681 reclamos. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, sugerencias ni denuncias.

Gráfica No. 1 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017

Durante el trimestre analizado, la mayor concentración de requerimientos estuvo en el mes de marzo, en donde fueron recibidos (24.167) requerimientos, correspondientes al 48,0% del total de peticiones, seguido por febrero que agrupó un 31,2% (15.713) y luego enero con el 20,8% (10.500) restante.

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Totales	%
Consultas	906	936	994	<b>2.836</b>	<b>5,6%</b>
Denuncias	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
Quejas	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0%</b>



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 8 de 26

Modalidad de Petición	Enero	Febrero	Marzo	Totales	%
Reclamos	603	34	44	<b>681</b>	<b>1,4%</b>
Servicios	2.745	3.932	2.975	<b>9.652</b>	<b>19,2%</b>
Solicitudes de Información	6.246	10.811	20.154	<b>37.211</b>	<b>73,9%</b>
Sugerencias	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Totales</b>	<b>10.500</b>	<b>15.713</b>	<b>24.167</b>	<b>50.380</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>20,8%</b>	<b>31,2%</b>	<b>48,0%</b>	<b>100%</b>	<b>Σ</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/10/2016 a 31/12/2016

Con relación a la modalidad de petición, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de información (general, entre entidades y requerida por el Congreso) con un porcentaje del 73,9% de las peticiones; seguida por servicios en un 19,2%, consultas en un 5,6% y reclamos un 1,4%.

**1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES**

Comparando los datos históricos del segundo, tercero y cuarto trimestre de 2016, con el del primer trimestre de 2017, se evidencia un aumento significativo en el número de PQRSD recibidas en la entidad; situación asociada principalmente a la entrada en funcionamiento del aplicativo ELASTIX (canal telefónico - voz IP) a partir del año 2017, en el cual se registran las llamadas telefónicas de la entidad, por otra parte es importante tener en cuenta que aumentó el número de servicios requeridos con ocasión al pico de consultas que se genera en el primer trimestre con relación al tema del diligenciamiento del formulario de bienes y rentas por parte de los servidores públicos. Se resalta igualmente el incremento en los reclamos durante el periodo analizado, asociados a los servicios, por las fallas técnicas presentadas en la plataforma del sistema SIGEP.

Adicionalmente, se observa que el total de PQRSD del primer trimestre de 2017 aumentó con respecto al cuarto trimestre de 2016 en 32.077 requerimientos, pasando de 18.303 a 50.380, las cuales corresponden a un aumento de porcentaje del 175,3% como consecuencia de los factores antes señalados.

**Tabla No. 2 Total PQRSD recibidas en trimestres**

Modalidad de Petición	Trimestre 2016-2	Trimestre 2016-3	Trimestre 2016-4	Trimestre 2017-1	Diferencia dos últimos trimestres	Variación %
Consultas	3.378	3.023	2.221	2.836	<b>615</b>	<b>27,7%</b>
Denuncias	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0%</b>



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 9 de 26

Modalidad de Petición	Trimestre 2016-2	Trimestre 2016-3	Trimestre 2016-4	Trimestre 2017-1	Diferencia dos últimos trimestres	Variación %
Quejas	0	0	1	0	1	-100,0%
Reclamos	165	187	70	681	611	872,9%
Servicios	5.280	4.674	3.330	9.652	6322	189,8%
Solicitudes de Información	11.751	12.452	12.681	37.211	24530	193,4%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0%
<b>Totales</b>	<b>20.574</b>	<b>20.336</b>	<b>18.303</b>	<b>50.380</b>	<b>32077</b>	<b>175,3%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Período: 01/01/2017 a 31/03/2017

El ejercicio mensual durante los periodos que se relacionan a continuación, muestra que no se presentó una variación considerable en los mismos, a excepción de los meses de enero, febrero y marzo de 2017, en los que hubo un incremento promedio del 155% con relación a los demás meses de los periodos analizados por las razones mencionadas.

**Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por Modalidad de Petición**

Modalidad de Petición	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	Total
Consultas	1.177	1.129	1.072	1.073	1.016	934	756	783	682	906	936	994	11.458
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	75	61	29	31	68	88	18	29	19	603	34	44	1.099
Servicios	2.511	1.481	1.288	1.488	1.716	1.470	967	1.083	1.280	2.745	3.932	2.975	22.936
Solicitudes de Información	3.169	3.412	5.170	2.744	4.428	5.280	4.466	4.612	3.604	6.246	10.811	20.154	74.096
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>6.932</b>	<b>6.083</b>	<b>7.559</b>	<b>5.336</b>	<b>7.228</b>	<b>7.772</b>	<b>6.207</b>	<b>6.507</b>	<b>5.585</b>	<b>10.500</b>	<b>15.713</b>	<b>24.167</b>	<b>109.589</b>
<b>Promedio</b>	<b>6.579</b>									<b>16.793</b>			<b>Σ</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Período: 01/01/2017 a 31/03/2017

Los datos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de febrero y marzo de 2017, asociados principalmente a los servicios prestados a través de Proactivanet, así como a las consultas y solicitudes relacionadas con el incremento salarial para los servidores públicos en el año 2017.

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 10 de 26

**1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN**

De acuerdo con los canales de atención establecidos por la Función Pública, el canal telefónico concentró un 37,8% (19.068) de la recepción de peticiones durante este trimestre, el canal escrito registró el 37,7% (18.979), el canal electrónico un 16,7% (8.391) y el presencial un 7,8% (3.945) de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la Entidad.

**Tabla No. 4 PQRSD recibidas por Canal de Atención y Modalidad de Petición**

Canal		Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	% Subtotal	% Total
		General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso									
Escrito	Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%
	Correo Electrónico	3.710	46	3	945	0	578	0	0	9.652	14.934	78,7%	29,6%
	Correo Postal	439	19	2	342	0	12	0	0	0	814	4,3%	1,6%
	Fax	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,0%	0,0%
	Formulario electrónico	936	0	0	1.350	0	90	0	0	0	2.376	12,5%	4,7%
	Radicación Personal	633	15	3	198	0	1	0	0	0	850	4,5%	1,7%
<b>Subtotal Escrito</b>		<b>5.719</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>2.836</b>	<b>0</b>	<b>681</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.652</b>	<b>18.976</b>	<b>100,0%</b>	<b>37,7%</b>
Presencial	Presencial	3.905	0	0	0	0	0	0	0	0	3.905	99,0%	7,8%
	Capacitación	40	0	0	0	0	0	0	0	0	40	1,0%	0,1%
<b>Subtotal Presencial</b>		<b>3.945</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.945</b>	<b>100,0%</b>	<b>7,8%</b>
Telefónico		19.068	0	0	0	0	0	0	0	0	19.068	100,0%	37,8%
Electrónico		8.391	0	0	0	0	0	0	0	0	8.391	100,0%	16,7%
<b>Totales</b>		<b>37.123</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>2.836</b>	<b>0</b>	<b>681</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.652</b>	<b>50.380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017

Se deduce de la anterior tabla que el canal más utilizado en el trimestre fue el telefónico con 19.068 llamadas contestadas (37,7%); no obstante, con respecto al canal escrito, a través del correo electrónico ingresaron 14.934 requerimientos (29,6%).

Adicionalmente, con respecto al canal escrito, se evidencia que por medio del formulario electrónico fueron recibidos 2.376 requerimientos (4,7%), a través de radicación personal



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

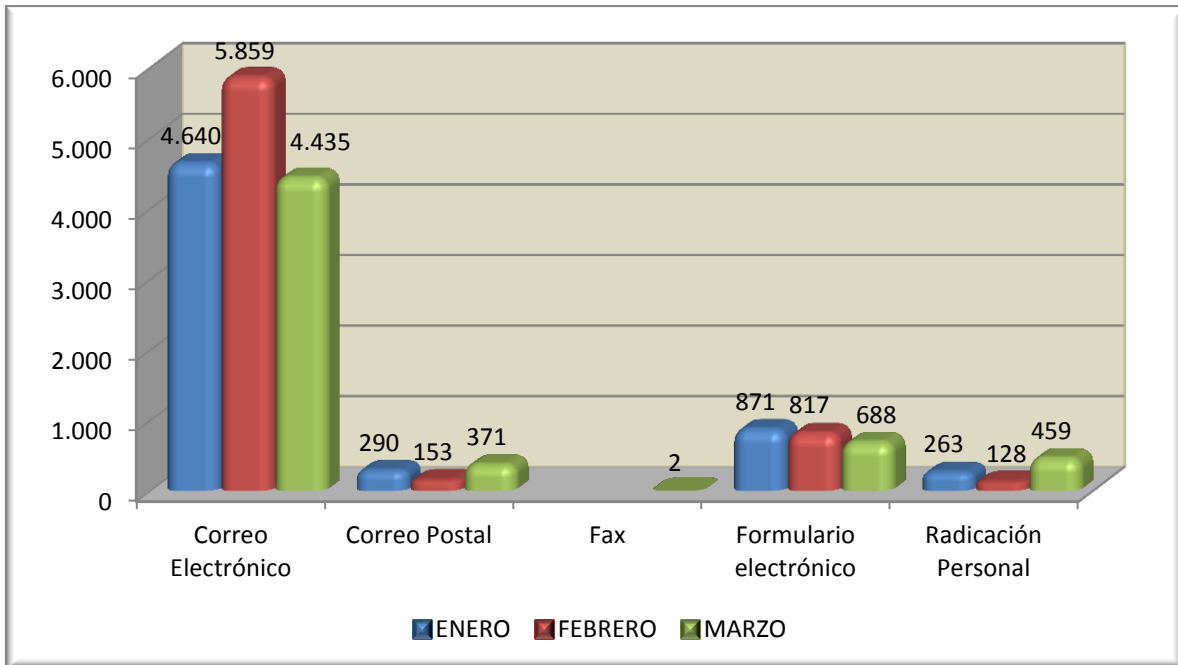
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 11 de 26

850 requerimientos (1,7%), correo postal 814 requerimientos (1,6%) y por Fax 2 requerimientos (0.004%)

A continuación se discrimina el comportamiento del canal escrito, mes a mes, teniendo en cuenta los volúmenes de PQRSD recibidas durante el trimestre analizado.

**Gráfica No. 2 Participación del canal escrito de las PQRSD durante el Trimestre**



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017

Se observa en la anterior gráfica que el medio de recepción de peticiones más utilizado por medio del canal escrito en el trimestre, corresponde al correo electrónico (mail), recibándose el mayor número de peticiones en el mes de febrero.

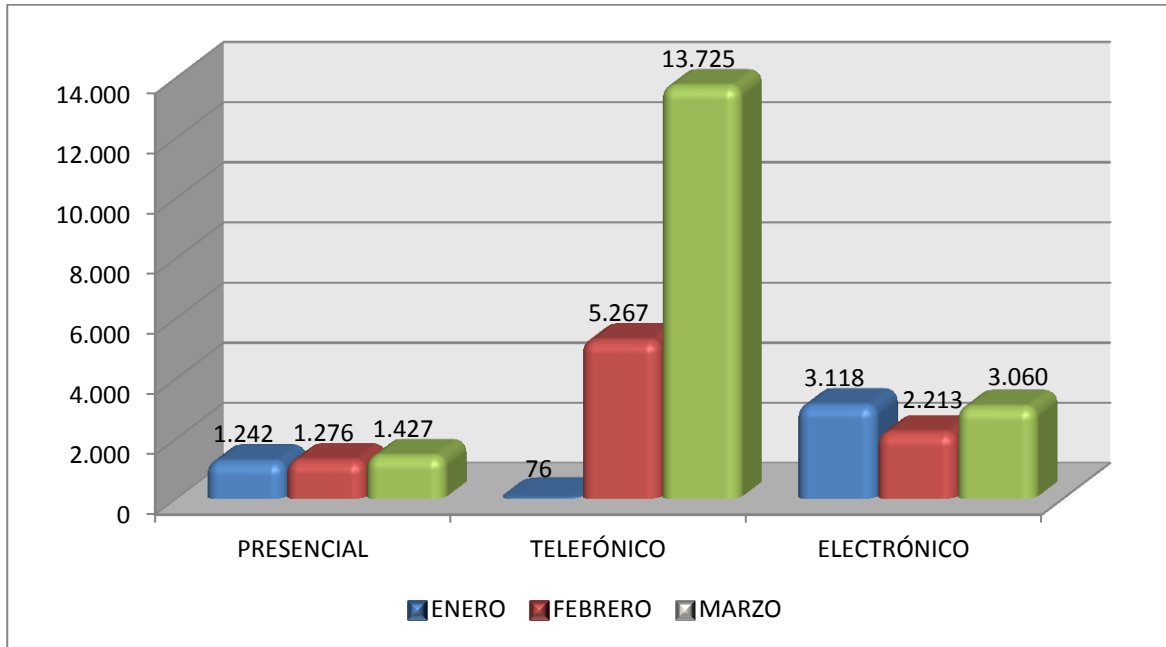
Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, a continuación se discrimina en forma gráfica el comportamiento del canal presencial, telefónico y electrónico, mes a mes, teniendo en cuenta su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se observa una mayor participación a través del medio telefónico en un 61% frente a los canales antes mencionados.

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 12 de 26

**Gráfica No. 3 Participación de los canales presencial, telefónico y virtual de las PQRSD durante el Trimestre**



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017

**1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO**

A continuación se detalla el total de peticiones radicadas y asignadas a las dependencias del Departamento durante el trimestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

**Tabla No. 5 PQRSD Asignadas a las Dependencias por Modalidad de Petición**

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	%
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Dirección	329	0	0	0	0	0	0	0	0	329	0,7%
Subdirección	179	0	0	0	0	0	0	0	0	179	0,4%
Oficina de Control Interno	60	0	0	0	0	0	0	0	0	60	0,1%
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1.035	0	0	4	0	30	0	0	0	1.069	2,1%

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 13 de 26

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	%	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso									
Oficina de TIC	329	0	0	8	0	105	0	0	359	<b>801</b>	<b>1,6%</b>	
Oficina Asesora de Planeación	96	1	0	1	0	0	0	0	0	<b>98</b>	<b>0,2%</b>	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	80	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>80</b>	<b>0,2%</b>	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	16.520	4	0	193	0	79	0	0	6.775	<b>23.571</b>	<b>46,8%</b>
	Gestión Humana	1.294	0	0	4	0	0	0	0	0	<b>1.298</b>	<b>2,6%</b>
	Gestión Financiera	292	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>293</b>	<b>0,6%</b>
	Gestión Documental	368	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>368</b>	<b>0,7%</b>
	Gestión Contractual	210	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>210</b>	<b>0,4%</b>
	Gestión Administrativa	3.844	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>3.844</b>	<b>7,6%</b>
	Despacho	256	2	0	0	0	0	0	0	0	<b>258</b>	<b>0,5%</b>
Dirección Jurídica	1.586	3	5	1.924	0	0	0	0	0	<b>3.518</b>	<b>7,0%</b>	
Dirección de Desarrollo Organizacional	742	13	1	397	0	0	0	0	0	<b>1.153</b>	<b>2,3%</b>	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	4.946	1	0	144	0	1	0	0	2.380	<b>7.472</b>	<b>14,8%</b>	
Dirección de Empleo Público	3.916	56	1	132	0	466	0	0	108	<b>4.679</b>	<b>9,3%</b>	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	1.001	0	0	29	0	0	0	0	30	<b>1.060</b>	<b>2,1%</b>	
Dirección de Gestión del Conocimiento	40	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>40</b>	<b>0,1%</b>	
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	
<b>Totales</b>	<b>37.123</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>2.836</b>	<b>0</b>	<b>681</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.652</b>	<b>50.380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el 46,8% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con el 14,8%, la Dirección de Empleo Público con un 9,3%, luego Gestión Administrativa con un 7,6% y la Dirección Jurídica con un 7,0% de los requerimientos. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

Del total de PQRSD recibidas, la modalidad más requeridas fue “Solicitudes de Información General” con un total de 37.211, seguida de “Servicios” (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 9.652 solicitudes.



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 14 de 26

Las dependencias que más peticiones atendieron en la modalidad de “*Solicitudes de Información General*” fueron el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con un total de 16.520 y la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con 4.946 requerimientos.

Frente a la modalidad de “*Servicios*”, la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con un total de 6.775 requerimientos, seguido de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional con 2.380 requerimientos.

**2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

**2.1. ESTADO DE RESPUESTAS**

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre objeto de análisis, discriminando del total recibidas, cuáles requerían respuesta o no, cuáles tuvieron una respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

**Tabla No. 6 Seguimiento Respuesta a las PQRSD Recibidas**

Dependencia	PQRSD recibidas	PQRSD que No requieren Respuesta	PQRSD que requieren Respuesta	Estado de PQRSD que requieren respuesta		
				Respondidas	Por responder	
Dirección	329	34	295	295	0	
Subdirección	179	2	177	177	0	
Oficina de Control Interno	60	1	59	59	0	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1.069	22	1.047	1.038	9	
Oficina de TIC	801	28	773	769	4	
Oficina Asesora de Planeación	98	7	91	91	0	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	80	0	80	80	0	
<b>Secretaría General</b>	Servicio al Ciudadano Institucional	23.571	237	23.334	23.315	19
	Gestión Humana	1.298	182	1.116	1.116	0
	Gestión Financiera	293	173	120	120	0

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 15 de 26

Dependencia	PQRSD recibidas	PQRSD que No requieren Respuesta	PQRSD que requieren Respuesta	Estado de PQRSD que requieren respuesta	
				Respondidas	Por responder
Gestión Documental	368	21	347	347	0
Gestión Contractual	210	16	194	194	0
Gestión Administrativa	3.844	69	3.775	3.774	1
Despacho	258	7	251	251	0
Dirección Jurídica	3.518	391	3.127	2.540	587
Dirección de Desarrollo Organizacional	1.153	96	1.057	980	77
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	7.472	93	7.379	7.370	9
Dirección de Empleo Público	4.679	170	4.509	4.465	44
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	1.060	106	954	945	9
Dirección de Gestión del Conocimiento	40	1	39	39	0
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>50.380</b>	<b>1.656</b>	<b>48.724</b>	<b>47.965</b>	<b>759</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>3,3%</b>	<b>96,7%</b>	<b>98,4%</b>	<b>1,6%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Período: 01/01/2017 a 31/03/2017

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, el 3,3% (1.656) se tipificaron como peticiones que no requerían respuesta por parte de la entidad, en razón a que correspondían a comunicados informativos o de agradecimiento por parte de los usuarios y grupos de valor, o en su defecto a copias de respuesta emitidas por otras entidades, resultado de la remisión por competencia realizada por Función Pública.

Del 96,7% (48.724) restante, fueron atendidos el 98,4% (47.965) de los requerimientos quedando así, el 1,6% (759) de los casos pendientes de responder.

Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la información arrojada por el sistema de correspondencia “Orfeo” al momento de la realización del corte para la preparación del informe, 14 de los radicados aparecen como pendientes de respuesta con corte al 31 de marzo de 2017, es decir, dentro de términos legales y la respuesta se deberá efectuar en el mes siguiente. No obstante, al revisar uno a uno, se constató que se habían respondido un total de doce (12) de ellos, sin que el aplicativo registrara dicha gestión, arrojando como resultado que se encontraban pendientes de respuesta dos (2), adicionalmente tres (3) casos se encontraban repetidos, tal como se puede observar en la siguiente tabla:





**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 16 de 26

**Tabla No. 7 Radicados sin respuesta en el trimestre**

No	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN
1	20172060065082	DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	01/03/2017	21/03/2017	23/03/2017	Con respuesta en términos
2	20172060008322	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	13/01/2017	20/01/2017	03/02/2017	Con respuesta en términos
3	20172060008322	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	13/01/2017	20/01/2017	03/02/2017	Con respuesta en términos
4	<b>20172060008392</b>	<b>DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO</b>	<b>13/01/2017</b>	<b>No tiene</b>	<b>27/01/2017</b>	<b>Pendiente de respuesta</b>
5	20172060009402	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	13/01/2017	20/01/2017	03/02/2017	Con respuesta en términos
6	20172060009402	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	13/01/2017	20/01/2017	03/02/2017	Con respuesta en términos
7	20172060019352	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	17/01/2017	20/01/2017	07/02/2017	Con respuesta en términos
8	20172060019352	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	17/01/2017	20/01/2017	07/02/2017	Con respuesta en términos
9	20172060065502	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	01/03/2017	22/03/2017	23/03/2017	Con respuesta en términos
10	20179000032782	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	31/01/2017	09/02/2017	21/02/2017	Con respuesta en términos
11	<b>20172060092722</b>	<b>DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>29/03/2017</b>	<b>No tiene</b>	<b>21/04/2017</b>	<b>Pendiente de respuesta</b>
12	20172060083202	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	21/03/2017	24/03/2017	04/04/2017	Con respuesta en términos
13	20172060085492	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	22/03/2017	23/03/2017	05/04/2017	Con respuesta en términos
14	20179000080502	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	15/03/2017	21/03/2017	30/03/2017	Con respuesta en términos

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADISTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017

Conforme a lo verificado, a la fecha del informe se encuentran pendientes de respuesta los registros identificados en la tabla No. 7 con los números 4 y 11.

De otra parte, es preciso señalar que del número total de PQRSD con respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 48 de ellas pese a haber sido respondidas, no fueron entregadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

**Tabla No. 8 Radicados vencidos en el trimestre**

No	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
1	20172060062532	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	27/02/2017	27/03/2017	21/03/2017
2	20172060053522	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20/02/2017	15/03/2017	13/03/2017
3	20172060052612	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20/02/2017	16/03/2017	13/03/2017
4	20172060052402	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20/02/2017	15/03/2017	13/03/2017
5	20172060050152	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	16/02/2017	15/03/2017	09/03/2017
6	20172060048992	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	15/02/2017	15/03/2017	08/03/2017
7	20172060047032	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	13/02/2017	15/03/2017	06/03/2017

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 17 de 26

No	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
8	20172060045452	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	10/02/2017	08/03/2017	03/03/2017
9	20172060045072	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	10/02/2017	08/03/2017	03/03/2017
10	20172060044802	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	10/02/2017	09/03/2017	03/03/2017
11	20179000042202	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	09/02/2017	08/03/2017	02/03/2017
12	20172060042032	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	08/02/2017	08/03/2017	01/03/2017
13	20179000038312	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	06/02/2017	09/03/2017	27/02/2017
14	20172060037782	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	06/02/2017	01/03/2017	27/02/2017
15	20172060030242	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	27/01/2017	27/02/2017	17/02/2017
16	20172060028032	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	25/01/2017	01/03/2017	15/02/2017
17	20172060027392	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	24/01/2017	27/02/2017	14/02/2017
18	20172060027352	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	24/01/2017	16/02/2017	14/02/2017
19	20172060027092	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	24/01/2017	16/02/2017	14/02/2017
20	20172060025852	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	23/01/2017	15/02/2017	13/02/2017
21	20172060024522	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20/01/2017	15/02/2017	10/02/2017
22	20172060024512	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20/01/2017	15/02/2017	10/02/2017
23	20172060024502	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20/01/2017	15/02/2017	10/02/2017
24	20172060023132	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	19/01/2017	10/02/2017	09/02/2017
25	20172060023122	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	19/01/2017	10/02/2017	09/02/2017
26	20172060022532	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	19/01/2017	10/02/2017	09/02/2017
27	20172060022422	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	19/01/2017	10/02/2017	09/02/2017
28	20172060022342	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	19/01/2017	10/02/2017	09/02/2017
29	20172060020432	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	18/01/2017	15/02/2017	08/02/2017
30	20172060020392	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	18/01/2017	10/02/2017	08/02/2017
31	20172060020182	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	17/01/2017	10/02/2017	07/02/2017
32	20172060020172	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	17/01/2017	15/02/2017	07/02/2017
33	20172060018182	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	17/01/2017	15/02/2017	07/02/2017
34	20172060007762	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	12/01/2017	15/02/2017	02/02/2017
35	20172060006152	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	11/01/2017	02/02/2017	01/02/2017
36	20172060005122	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	10/01/2017	06/02/2017	31/01/2017
37	20179000083502	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	21/03/2017	03/04/2017	28/03/2017
38	20172060079472	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	15/03/2017	31/03/2017	30/03/2017
39	20172060078782	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	14/03/2017	30/03/2017	29/03/2017
40	20179000078372	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	14/03/2017	30/03/2017	29/03/2017
41	20172060072142	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	07/03/2017	30/03/2017	29/03/2017
42	20172060071192	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	07/03/2017	30/03/2017	29/03/2017
43	20172060058422	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	23/02/2017	22/03/2017	16/03/2017
44	20179000049472	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	15/02/2017	09/03/2017	08/03/2017
45	20179000039882	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	07/02/2017	23/03/2017	22/03/2017
46	20179000028312	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	25/01/2017	16/02/2017	15/02/2017
47	20172060070152	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	06/03/2017	29/03/2017	28/03/2017
48	20172060069772	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	06/03/2017	29/03/2017	28/03/2017

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Período: 01/01/2017 a 31/03/2017



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 18 de 26

**2.2. MEDIO DE ENVÍO DE LAS PQRSD.**

A continuación se detalla el medio de envío utilizado por el Departamento para dar respuesta a las PQRSD recibidas dentro del trimestre analizado y que requieren respuesta.

**Tabla No. 9 Medios de Envío Respuesta a las PQRSD Recibidas**

Medio de envío respuesta.	Totales	%
Certificado	54	0,1%
Chat EVA	8.431	17,6%
Correo electrónico	14.744	30,7%
Telefónico - Elastix	18.562	38,7%
Enviado por la dependencia	509	1,1%
Fax	1	0,0%
Personal	4.759	9,9%
En trámite	785	1,6%
Postexpress	120	0,3%
<b>Total</b>	<b>47.965</b>	<b>100,0%</b>

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017

El mayor medio de envío de respuestas corresponde al telefónico, con un 38,7%, seguido de correo electrónico con un 30,7% y el chat EVA, con un 17,6% y por último el medio personal (respuesta inmediata en atención presencial) con un 9,9%.

Con una menor participación, a través de otros medios de remisión, se tiene el envío directamente por la dependencia (respuestas que por su inmediatez son remitidas directamente como por ejemplo las respuestas a las solicitudes sobre los procesos adelantados por el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática), correo post express y correo certificado (respuestas con certificación de entrega, enviadas a través del operador 472) y Fax, los cuales representan el 1,4% de los espacios de salida de las respuestas emitidas por la Entidad.

Por otro lado, el 1.6% (785) de las respuestas se encuentran pendientes de trámite al corte del presente informe, bien sea por que están pendientes de enviar, archivar o responder.



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 19 de 26

**2.3. TIEMPOS DE RESPUESTAS**

Teniendo en cuenta la información consolidada en el aplicativo ORFEO, a continuación se observan los tiempos promedios que utilizan los diferentes grupos y dependencias de la entidad, para atender los requerimientos, de acuerdo con los tiempos establecidos para cada tipo de petición.

**Tabla No. 10 Tiempos promedios de respuesta por temas**

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA POR GRUPO Y DEPENDENCIA																		
	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA EN DÍAS	DESPACHO DEL DIRECTOR	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN JURÍDICA	GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	SECRETARÍA GENERAL
ACCIONES JUDICIALES				5	17				11,8						0				
CONSULTAS	30			16,9	17,5	13,8	15,6		23,7					5,33	15,8	9,93	10	13,3	
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10			6,5												3,18			
NO REQUIERE RESPUESTA		7		15,5	4,3	4,46	10,3		13,6		18		7	0,4	7,57	7,1	6	2,95	
PETICION DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	5	11	6,72	8,17	5,14	13	4	7,89			12,6	5	4,84	4,18	5,26	12	6,86	
PETICION DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	4			4,67				1,5				4		3	2,19			

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 20 de 26

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA POR GRUPO Y DEPENDENCIA																		
	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA EN DÍAS	DESPACHO DEL DIRECTOR	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DIRECCIÓN JURÍDICA	GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	SECRETARÍA GENERAL
PETICION INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10			3,85	4,14	3			2,67							3,75	4		6
PETICION PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10				1	6										3,13		9	
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10			5	4	1,98	6	7	7,75	4			3	1,45	1	5,8		3,21	
RECLAMOS	15				3,85	2									1,17	6,11		2,8	
REFORMAS ORGANIZACIONALES				11,6			16		12,6										
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5			2	5				4,4				4						
PETICION DE DOCUMENTOS	10												9			1			
PETICIONES INCOMPLETAS	10															3,08			
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	10															7			
<b>Total de Peticiones</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>415</b>	<b>1694</b>	<b>1136</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>1673</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>87</b>	<b>37</b>	<b>1397</b>	<b>489</b>	<b>1631</b>	<b>5</b>	<b>235</b>	<b>2</b>	

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/01/2017 a 31/03/2017



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 21 de 26

**3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS**

A continuación se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el trimestre analizado, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin.

**3.1. QUEJAS**

Durante el trimestre no se recibieron manifestaciones de insatisfacción relacionadas con la conducta o comportamiento del personal del Departamento.

**3.2. RECLAMOS**

A continuación se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por el Departamento a lo largo del trimestre analizado.

**Tabla No. 11 Número y Motivo de Reclamos Recibidos**

Motivo del reclamo	Prosperan		Totales	%
	NO	SI		
Capacitación	1		1	0,15%
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP		604	604	88,69%
Inconvenientes en la central telefónica		4	4	0,59%
Inconvenientes en proceso de meritocracia	30		30	4,41%
Inconvenientes micrositio EVA		6	6	0,88%
Inconvenientes plataforma MECI- FURAG	24	2	26	3,82%
Solicitud respuesta a una petición	9	1	10	1,47%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>617</b>	<b>681</b>	<b>100,00%</b>
<b>%</b>	<b>9,40%</b>	<b>90,60%</b>	<b>100,00%</b>	<b>Σ</b>

Fuente: Archivo de Excel ubicado en: [\\yaksalGrupo\\_Atención\\_Al\\_Ciudadano\SGI\\_2015\Quejas\\_y\\_reclamos](#) - Fecha de Corte: 01/01/2017 a 31/03/2017

Del número de reclamos recibidos durante los meses de enero, febrero y marzo, 604 de ellos corresponde a inconvenientes en el aplicativo SIGEP, es decir, un porcentaje del 88,7% frente al total de reclamos recibidos en el trimestre.



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Página 22 de 26

La inconformidad se debió porque la plataforma del SIGEP presentó fallas técnicas en el mes de enero lo que generó que las personas que se encontraban en trámite de vinculación a las entidades públicas, no pudieran diligenciar la hoja de vida en el sistema aunada a la gran afluencia de personas que requerían gestionar este tipo de trámite.

Respecto a las otras reclamaciones, es importante indicar que una petición tuvo inconvenientes para llegar a su destinatario, toda vez que fue remitida a otro en forma errada, situación que representó un porcentaje del 0,15% del total de los reclamos recibidos.

Con respecto a inconvenientes en las plataformas, se registraron dos (2) reclamos en la plataforma MECI - FURAG, los cuales representan el 0,29%.

Ahora bien, con relación a la prestación de servicios de los canales telefónico y electrónico, se encontraron cuatro (4) casos en los cuales se presentaron inconvenientes para realizar comunicación telefónica que representan el 0,59% y seis (6) reclamos que se relacionan con el microsítio EVA, específicamente respecto de la atención a través del Chat-EVA, los cuales representan el 0,88% del total de los reclamos recibidos.

En conclusión, de las 681 reclamaciones presentadas por los usuarios, el 90,6% prosperaron por haberse identificado la indebida prestación del servicio (617 reclamaciones).

#### 4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No se presentaron sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de los procedimientos, procesos, servicios o productos en el Departamento.

#### 5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Dentro del trimestre analizado no se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores del Departamento.



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Página 23 de 26

## 6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el primer trimestre del 2017, se diseñó, publicó y socializó el nuevo formato de solicitud de acceso a la información pública e ilustra sobre los recursos que el peticionario puede interponer en el evento de no estar de acuerdo con la respuesta recibida o si se rechaza la solicitud invocando reserva legal de la información, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las leyes 1712 de 2014<sup>1</sup> y 1755 de 2015<sup>2</sup>,.

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de correspondencia “Orfeo”, durante el primer trimestre del año 2017, se recibieron (37.211) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

## 7. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Durante el primer trimestre del año 2017, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia “Orfeo” como “petición de no competencia del departamento y traslados por competencia a otras entidades” 416 PQRSD, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

En el transcurso del año 2016, fueron tipificadas con los anteriores parámetros 1.268 PQRSD.

## 8. CHAT INSTITUCIONAL

En el marco del mejoramiento del servicio al ciudadano, la Función Pública puso a disposición de los servidores, las entidades del Estado y la ciudadanía en general, una herramienta de orientación en tiempo real que se denomina “Chat Virtual”, al cual se tiene acceso a través del Espacio Virtual de Asesoría – EVA.

Esta herramienta funciona de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde y es atendido por el personal del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, quienes orientan a los usuarios en temas relacionados con la Función Pública.

<sup>1</sup> Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

<sup>2</sup> Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición





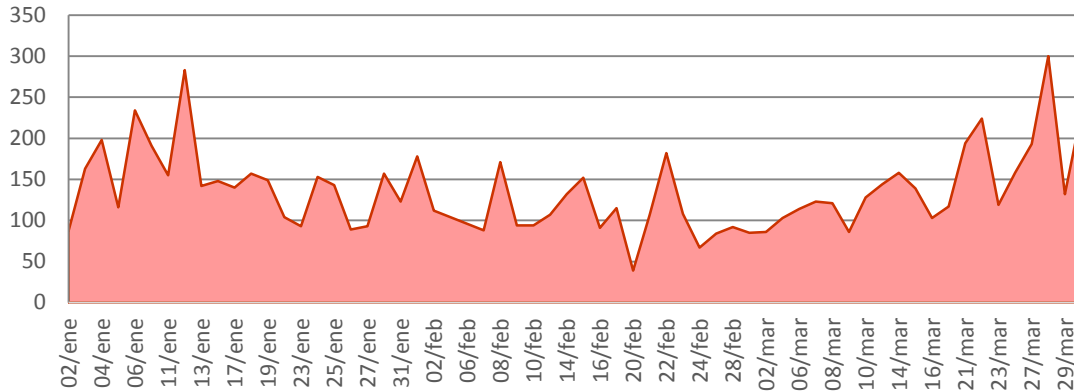
**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 24 de 26

El siguiente informe presenta los resultados del chat virtual entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2017, en aras de visibilizar los avances y los retos que presenta la herramienta.

**Gráfica No. 4 Comportamiento de los chats atendidos durante el trimestre.**



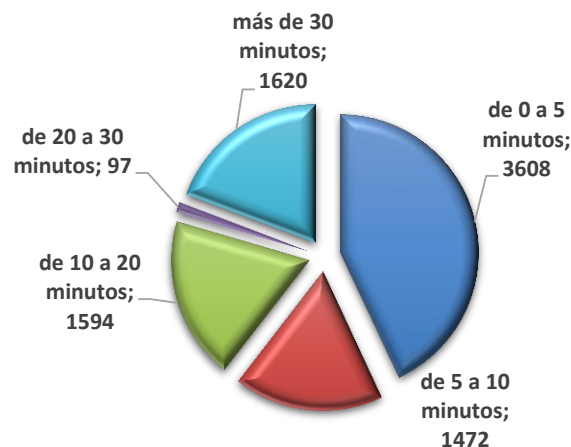
Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2017 a 31/03/2017

La anterior grafica da muestra del comportamiento de las peticiones atendidas a través del Chat EVA, evidenciando un total de 8.391 chats.

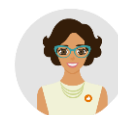
La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 28 de marzo de 2017, donde se registraron 300 peticiones, es importante indicar que en promedio se atendieron 135 chats al día.

A continuación, se grafica el tiempo promedio de duración de las conversaciones sostenidas a través del chat.

**Gráfica No. 5 Duración promedio de las conversaciones en el chat**



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2017 a 31/03/2017



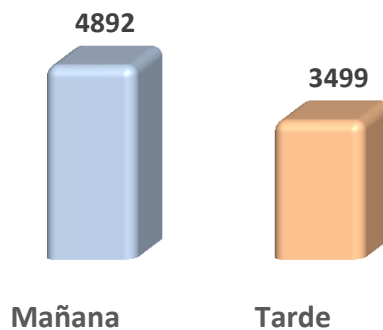
**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)**  
**PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Página 25 de 26

Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 43,0% de las atendidas, se encuentran en un rango entre los 0 y 5 minutos, las cuales en su mayoría se atienden en horario de la mañana de 8:00 a.m. a 12:00 m. tal y como se muestra en la siguiente imagen.

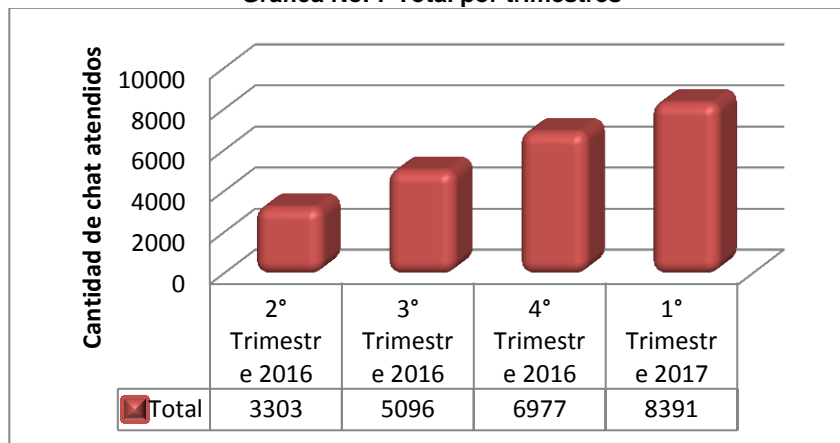
**Gráfica No. 6 Horario conversaciones en el chat**



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/01/2017 a 31/03/2017

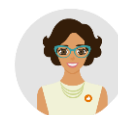
Como puede observarse, el servicio prestado a través del Chat - EVA es más utilizado por los usuarios en la jornada de la mañana, representando un 58% del total de conversaciones.

**Gráfica No. 7 Total por trimestres**



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2016 a 31/03/2017

En la gráfica anterior se puede observar el comportamiento de las solicitudes atendidas por trimestre, con una tendencia de crecimiento.



## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Página 26 de 26

## 9. RECOMENDACIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Departamento:

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos.
- Con ocasión del incremento de PQRSD en el presente trimestre, con respecto a los anteriores, se recomienda actualizar las respuestas tipo a preguntas frecuentes, con el objeto de permitir a los grupos de valor la autoconsulta electrónica a sus requerimientos, actualización que además permite mejorar los tiempos de respuesta.
- Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.
- Con relación a los medios de envío, en donde se observa un gran número de radicados en “tramite”, se requiere que la Oficina TIC en coordinación con el Grupo de Gestión Documental analicen las circunstancias por la cuales se genera esta situación, a efectos de implementar las acciones de mejora a que haya lugar, considerando que en la respuesta rápida no establece el medio de envío, de otra parte, se debe hacer seguimiento a las peticiones en “tramite”.
- Finalmente, es necesario efectuar los ajustes técnicos a que haya lugar en el sistema “ORFEO”, por parte de la Oficina TIC y el Grupo de Gestión Documental, con relación a los resultados que arroja el aplicativo respecto de los registros pendientes de respuesta, en razón a que al verificarse tal circunstancia, la mayoría de ellos fueron tramitados en términos de ley.
- Respecto del incremento de reclamaciones generadas por la falla técnica en la plataforma del SIGEP, se recomienda a la Oficina TIC, efectuar el análisis correspondiente y las acciones de mejora a que haya lugar para evitar esta situación en el futuro.

Elaboró: Cristian Yesid Torres Guerrero – Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

Elaboró: Jaime Jiménez Vergel – Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

