



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



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

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
FECHA: 07 DE JULIO DE 2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO 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.....	11
1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.....	14
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS.....	15
2.1. ESTADO DE RESPUESTAS.....	15
2.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	18
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS	19
3.1. QUEJAS.....	20
3.2. RECLAMOS.....	20
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	21
5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	21
6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	21
7. PQRSD TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD POR NO COMPETENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	21
8. CHAT INSTITUCIONAL	22
9. RECOMENDACIONES	25



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 2 de 26

INTRODUCCIÓN

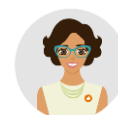
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2017, con el fin de determinar 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 indican las solicitudes de acceso a la información pública y se 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 trimestres anteriores 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 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 relacionan 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) SEGUNDO 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) SEGUNDO 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)
SEGUNDO 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, 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)
SEGUNDO 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, 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)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017**

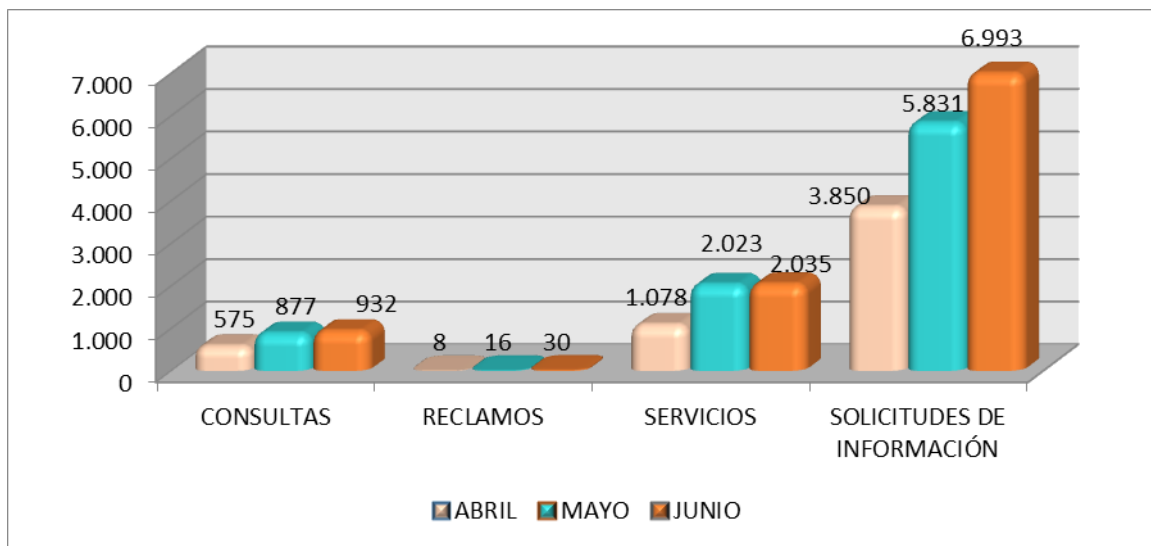
Página 7 de 26

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 abril y el 30 de junio de 2017 fueron recibidos en la Función Pública un total de **24.248 requerimientos**, distribuidas así: 16.674 solicitudes de información, 5.136 servicios, 2.384 consultas y 54 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: 01/04/2017 a 30/06/2017

Durante el trimestre analizado, la mayor concentración de requerimientos estuvo en el mes de junio, en donde fueron recibidos el 41,2% (9.990) de la totalidad de requerimientos, seguido por el mes de mayo que agrupó un 36,1% (8.747) y luego abril con el 22,7% (5.511) restante.

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Abril	Mayo	Junio	Totales	%
Consultas	575	877	932	2.384	9,8%
Denuncias	0	0	0	0	0,0%
Quejas	0	0	0	0	0,0%

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 8 de 26

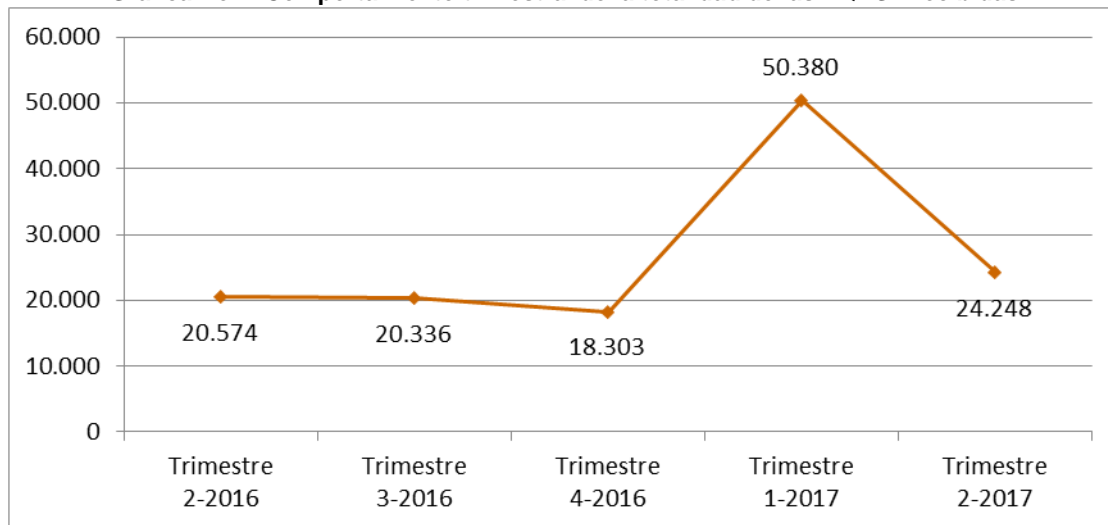
Modalidad de Petición	Abril	Mayo	Junio	Totales	%
Reclamos	8	16	30	54	0,22%
Servicios	1.078	2.023	2.035	5.136	21,2%
Solicitudes de Información	3.850	5.831	6.993	16.674	68,8%
Sugerencias	0	0	0	0	0,0%
Totales	5.511	8.747	9.990	24.248	100%
%	22,7%	36,1%	41,2%	100%	Σ

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

Con relación a la modalidad del requerimiento, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de información con un porcentaje del 68,8% (16.674) de la totalidad de requerimientos; seguida por servicios en un 21,2% (5.136), consultas en un 9,8% (2.384) y reclamos un 0,22% (54).

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

Gráfica No. 2 Comportamiento trimestral de la totalidad de las PQRSD recibidas



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

Nota: En el informe del primer trimestre de 2017, para establecer el número de peticiones que ingresaron a la entidad por medio del canal telefónico, se tuvieron en cuenta los datos referidos por el aplicativo de voz IP denominado “Elastix”, registrándose un total de 18.562 llamadas. En el segundo trimestre de 2017 entró en funcionamiento la herramienta “CRM” (Customer Relationship Management) para el Grupo de Servicio al Ciudadano



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 9 de 26

Institucional que permite llevar la trazabilidad de los requerimientos que se solicitan a través de los diferentes canales y en él se registran las llamadas telefónicas que fueron atendidas por el referido Grupo, a partir del presente informe se tendrán en cuenta los datos allí registrada para el mencionado canal.

En la gráfica anterior se puede observar la tendencia de crecimiento de la totalidad de PQRSD recibidas por la Entidad en los últimos cinco trimestres, observando el pico más alto en el primer trimestre de 2017, lo cual se explica en razón a que en el referido periodo se atienden un gran número de peticiones relacionadas con el incremento salarial para los servidores públicos y el diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas.

Tabla No. 2 Comparación del Total PQRSD recibidas en periodos iguales

Modalidad de Petición	Trimestre 2-2016	Trimestre 3-2016	Trimestre 4-2016	Trimestre 1-2017	Trimestre 2-2017	Comparación del periodo vigente con el del año anterior	Variación porcentual entre el segundo trimestre de 2016 y 2017
Consultas	3.378	3.023	2.221	2.836	2.378	-1.000	-29,6%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0%
Quejas	0	0	1	0	0	0	0%
Reclamos	165	187	70	681	54	-111	-67,3%
Servicios	5.280	4.674	3.330	9.652	4.055	-1.225	-23,2%
Solicitudes de Información	11.751	12.452	12.681	37.211	17.761	6.010	51,1%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0%
Totales	20.574	20.336	18.303	50.380	24.248	3.674	17,9%

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

Comparando los datos históricos del segundo trimestre de 2016 frente al segundo trimestre de 2017, se evidencia un aumento en el número de PQRSD recibidas en la entidad en 3.674 requerimientos, pasando de 20.574 a 24.248, las cuales corresponden a un aumento porcentual del 17,9% como consecuencia de los siguientes factores:

- Entrada en funcionamiento del aplicativo CRM a partir del mes de mayo de 2017, en el cual se registran las llamadas telefónicas del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
- Mayor capacidad de atención en el chat EVA al entrar en funcionamiento el servicio de respuesta automática por medio del “robot del chat EVA” a partir del mes de abril de 2017, en el cual los grupos de valor pueden obtener orientación en



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

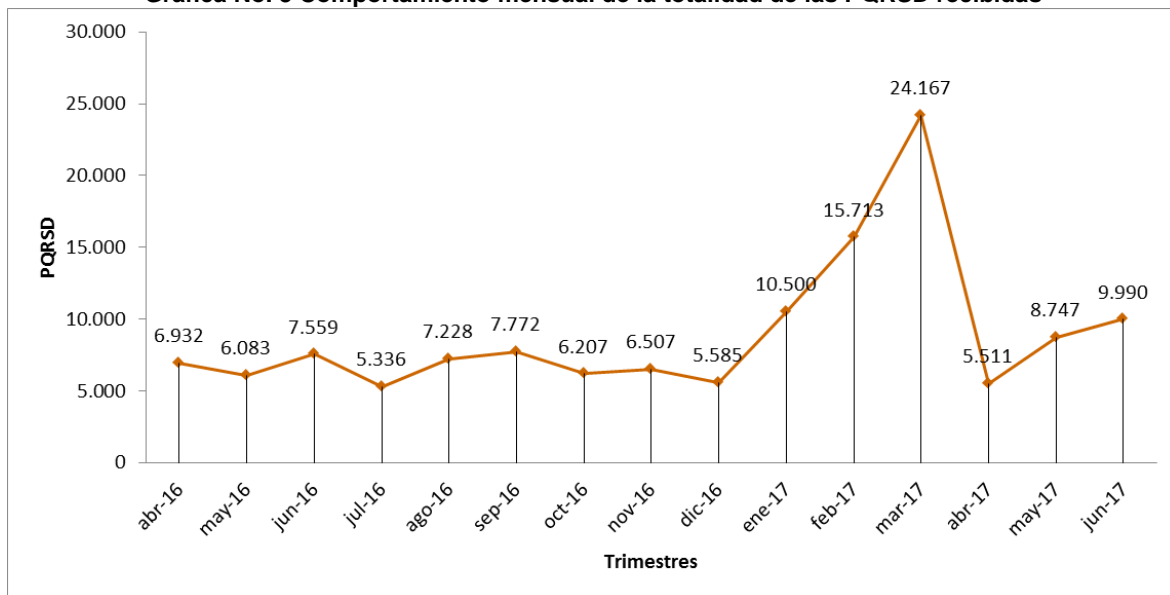
Página 10 de 26

temas propios de la Función Pública y auto gestionar la misma en tiempo real conforme a la base de conocimiento que se viene alimentando periódicamente.

Se observa una disminución de los reclamos presentados a la Entidad al comparar el actual trimestre con los anteriores y con respecto al 2 trimestre de 2016 frente al 2017 se observa una disminución del 67,3%.

Desagregando lo señalado en la gráfica y tabla comparativas por trimestres, en forma mensual, se evidencia una tendencia de crecimiento de las PQRSD, a partir del mes de enero de 2017 con relación a los demás meses de los periodos analizados, por las razones antes mencionadas, a excepción del mes de abril de 2017, debido a los días compensatorios que son decretados en las entidades públicas por los días de semana santa, registrándose un total de 5.511 requerimientos.

Gráfica No. 3 Comportamiento mensual de la totalidad de las PQRSD recibidas



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

La grafica No. 3 refleja lo ya indicado con respecto a los mayores picos de requerimientos que se registraron en los meses de enero, febrero y marzo de 2017, asociados principalmente a las consultas y solicitudes relacionadas con el incremento salarial para los servidores públicos en el año 2017 y el diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas.

Para una mayor ilustración de lo expuesto, a continuación se discrimina por modalidad de petición de las PQRSD, el crecimiento mes a mes en los periodos analizados.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 11 de 26

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por modalidad de petición

Modalidad de Petición	Año 2016									Año 2017					
	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17
Consultas	1.177	1.129	1.072	1.073	1.016	934	756	783	682	906	936	994	575	875	928
Denuncias	0	0	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	0	0
Reclamos	75	61	29	31	68	88	18	29	19	603	34	44	8	16	30
Servicios	2.511	1.481	1.288	1.488	1.716	1.470	967	1.083	1.280	2.745	3.932	2.975	1.078	1.563	1.414
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	3.850	6.293	7.618
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	6.932	6.083	7.559	5.336	7.228	7.772	6.207	6.507	5.585	10.500	15.713	24.167	5.511	8.747	9.990

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Período: 01/04/2017 a 30/06/2017

1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

A continuación se detalla el total de PQRSD registradas por los diferentes canales de atención:

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%
	Correo Electrónico	2.570	15	2	743	27	0	0	4.055	7.412	68,6%	30,6%
	Correo Postal	468	14		339	7		0	0	828	7,7%	3,4%
	Fax	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,0%	0,008%
	Formulario electrónico	560		1	1.036	1	16	0	0	1.614	14,9%	6,7%
	Radicación Personal	665	13	1	260	3	0	0	0	942	8,7%	3,9%
Subtotal Escrito		4.265	42	4	2.378	1	53	0	4.055	10.798	100,0%	44,5%
Presencial	Capacitación	18	0	0	0	0	0	0	0	18	0,6%	0,1%



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 12 de 26

Canal	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	% Subtotal	% Total
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso									
Presencial	2.975	0	0	0	0	0	0	0	0	2.975	99,4%	12,3%
Subtotal Presencial	2.993	0	0	0	0	0	0	0	0	2.993	100,0%	12,3%
Teléfono	ORFEO - Estadísticas	203	0	0	0	0	0	0	0	203	12,9%	0,8%
	CRM	1.367	0	0	0	0	0	0	0	1.367	87,1%	5,6%
Subtotal Telefónico	1.570	0	0	0	0	0	0	0	0	1.570	100,0%	6,5%
Electrónico	Chat EVA	5.939	0	0	0	0	0	0	0	5.939	66,8%	24,5%
	Chat EVA - Robot	2.948	0	0	0	0	0	0	0	2.948	33,2%	12,2%
Subtotal Electrónico	8.887	0	0	0	0	0	0	0	0	8.887	100,0%	36,7%
Totales	17.715	42	4	2.378	1	53	0	0	4.055	24.248	100,0%	100,0%

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

Conforme a los datos registrados por canal, el escrito tramitó el 44,5% (10.798), el canal electrónico un 36,7% (8.887), el presencial un 12,3% (2.993) y el telefónico concentró un 6,5% (1.570) de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la Entidad.

Se deduce de la anterior tabla que a través del canal escrito se registraron por medio del correo electrónico 7.412 requerimientos (30,6%), lo cual indica que es un medio muy utilizado, considerando que le evita a los grupos de valor realizar un consumo en desplazamientos, insumos físicos y económicos.

Adicionalmente, se evidencia que por medio del formulario electrónico fueron recibidos 1.614 requerimientos (6,7%), a través de radicación personal 942 requerimientos (3,9%), correo postal 828 requerimientos (3,4%) y por Fax 2 requerimientos (0,008%)

El segundo canal con mayor utilización por los grupos de valor, es el canal electrónico el cual es utilizado con frecuencia por su inmediatez en la respuesta y se registraron 8.887 requerimientos, equivalentes al (3,7%), seguidos del canal presencial con 2.293 (12,3%) y por último el canal telefónico con 1.570 (6,5%).

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

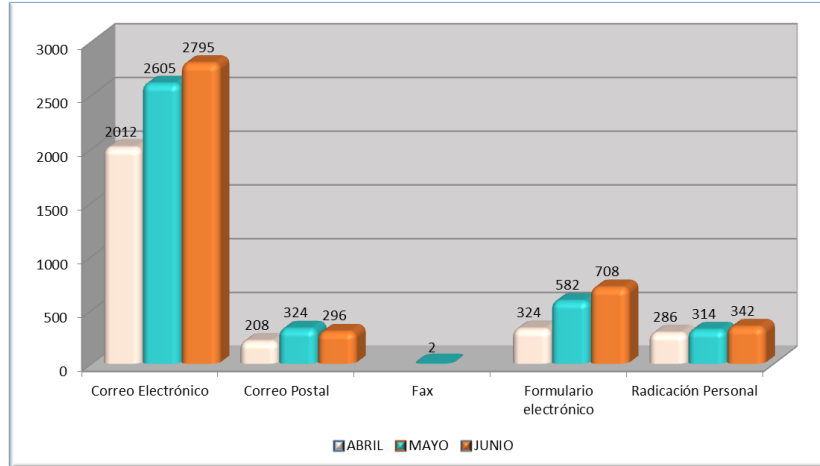


GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 13 de 26

Gráfica No. 4 Participación del canal escrito de las PQRSD durante el Trimestre

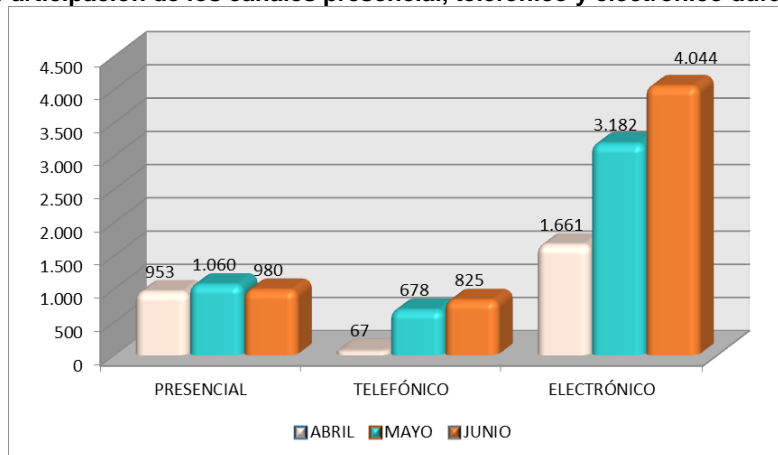


Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

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

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 en el trimestre analizado, en el cual se observa una mayor participación a través del canal electrónico frente a los canales antes mencionados, con el mayor número de peticiones en el mes de junio.

Gráfica No. 5 Participación de los canales presencial, telefónico y electrónico durante el Trimestre



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 14 de 26

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	186	0	0	0	0	0	0	0	0	186	0,8%	
Subdirección	68	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0,3%	
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	841	1	0	6	0	21	0	0	0	869	3,6%	
Oficina de TIC	133	0	0	1	0	0	0	0	234	368	1,5%	
Oficina Asesora de Planeación	41	0	0	0	0	0	0	0	0	41	0,2%	
Oficina Asesora de Comunicaciones	17	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0,1%	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,0%	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	11.853	1	0	94	0	30	0	0	3.694	15.672	64,6%
	Gestión Humana	1.083	0	0	4	0	0	0	0	0	1.087	4,5%
	Gestión Financiera	53	0	0	0	0	0	0	0	0	53	0,2%
	Gestión Documental	144	0	0	0	0	0	0	0	0	144	0,6%
	Gestión Contractual	91	1	0	0	0	0	0	0	0	92	0,4%
	Gestión Administrativa	150	0	0	0	0	0	0	0	0	150	0,6%
	Despacho	55	0	1	0	0	1	0	0	0	57	0,2%
Dirección Jurídica	734	3	2	1.655	0	1	0	0	0	2.395	9,9%	
Dirección de Desarrollo Organizacional	361	8	1	346	0	0	0	0	0	716	3,0%	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	592	0	0	135	0	0	0	0	0	727	3,0%	



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 15 de 26

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	%
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Dirección de Empleo Público	762	28	0	106	0	1	0	0	94	991	4,1%
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	521	0	0	31	0	0	0	0	33	585	2,4%
Dirección de Gestión del Conocimiento	25	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0,1%
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Totales	17.715	42	4	2.378	0	54	0	0	4.055	24.248	100,0%

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Período: 01/04/2017 a 30/06/2017

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el 64,6% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección Jurídica con un 9,9%, Gestión humana con el 4,5% y la Dirección de Empleo Público con el 4,1% de los requerimientos. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

Del total de PQRSD recibidas, la modalidad más requerida fue “Solicitudes de Información General” con un total de 17.715, seguida de “Servicios” (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 4.055 solicitudes.

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 11.853 y Gestión Humana con 1.083 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 3.694 requerimientos, seguido de la Oficina de Tecnología de la información con 234 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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 16 de 26

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	186	60	126	122	4	
Subdirección	68	5	63	63	0	
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	869	14	855	855	0	
Oficina de TIC	368	25	343	342	1	
Oficina Asesora de Planeación	41	9	32	31	1	
Oficina Asesora de Comunicaciones	17	0	17	17	0	
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	5	2	3	3	0	
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	15.672	143	15.529	15.506	23
	Gestión Humana	1.087	113	974	967	7
	Gestión Financiera	53	35	18	18	0
	Gestión Documental	144	10	134	134	0
	Gestión Contractual	92	6	86	83	3
	Gestión Administrativa	150	79	71	71	0
	Despacho	57	15	42	39	3
Dirección Jurídica	2.395	288	2.107	1.263	844	
Dirección de Desarrollo Organizacional	716	70	646	522	124	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	727	69	658	615	43	
Dirección de Empleo Público	991	85	906	833	73	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	585	107	478	467	11	
Dirección de Gestión del Conocimiento	25	5	20	20	0	
Gestión Disciplinaria	0	0	0	0	0	
Totales	24.248	1.140	23.108	21.971	1.137	
%	100%	4,7%	95,3%	95,1%	5,2%	

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 17 de 26

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, el 4,7% (1.140) 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 95,3% (23.108) restante, fueron atendidos el 95,1% (21.971) de los requerimientos, quedando el 5,2% (1.137) 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 del informe, 3 requerimientos se encontraban pendientes de respuesta con corte al 30 de junio de 2017, es decir, que la respuesta que se genere estará por fuera de los términos legales. No obstante, al revisar uno a uno, se constató que se había respondido uno (1) dentro de términos, encontrándose pendientes de respuesta dos (2), tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 7 Radicados sin respuesta en el trimestre

N o.	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN
1	20172060138642	DIRECCIÓN JURÍDICA	02/06/2017	SIN DIGITALIZAR	16/06/2017	PENDIENTE DE RESPUESTA
2	20179000148822	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	14/06/2017	16/06/2017	22/06/2017	CON RESPUESTA EN TÉRMINOS
3	20172060129462	GRUPO DE GESTION MERITOCRÁTICA	22/05/2017	SIN DIGITALIZAR	13/06/2017	PENDIENTE DE RESPUESTA

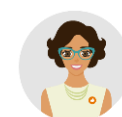
Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

De otra parte, es preciso señalar que del número total de PQRSD con respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 7 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

N o.	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO
1	20172060141822	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	07/06/2017	27/06/2017	22/06/2017
2	20172060110272	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	26/04/2017	22/05/2017	18/05/2017
3	20172060147492	DIRECCIÓN DE EMPLEO PUBLICO	13/06/2017	10/07/2017	07/07/2017
4	20179000144912	DIRECCIÓN DE EMPLEO PUBLICO	09/06/2017	10/07/2017	05/07/2017
5	20172060116262	GRUPO DE GESTION MERITOCRÁTICA	04/05/2017	20/06/2017	16/06/2017
6	20172060138562	GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	02/06/2017	30/06/2017	16/06/2017
7	20172060098632	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	05/04/2017	24/04/2017	21/04/2017

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Chat EVA - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 18 de 26

2.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta la información consolidada en el sistema de gestión documental ORFEO, a continuación se observa el tiempo promedio que utilizan los diferentes grupos y dependencias de la entidad, para atender los requerimientos, de acuerdo con los establecidos para cada tipo de petición.

Tabla No. 9 Tiempos promedios de respuesta por temas

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA EN DÍAS	TIEMPO PROMEDIO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA POR GRUPO Y DEPENDENCIA																	
		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				3				4,4											
CONSULTAS	30			15,2	17,7	16,4	14,6	22,7					11,3	13,2	8,3		16		
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10														3,0				
PETICION DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	3		6,8	8,5	6,8	6,6	11	9,4		10	7,1	5,6	0,9	3,4	5,01	10	9	
PETICION DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5				3,6				4	2			2		2,0				
PETICION INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10			2,9	5				3			2			1				
PETICION PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10												1		1,64		1		

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 19 de 26

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA POR GRUPO Y DEPENDENCIA																		
	TIEMPO MAXIMO 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
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10			4	7,3	3,7	9		5	3	18	12		2,7	2	4,9		5,1	
RECLAMOS	15								8						2,3	4,4			
REFORMAS ORGANIZACIONALES				10,4			27,5		5,9										
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5			3					3,5										3
PETICION DE DOCUMENTOS	10					4													
PETICIONES INCOMPLETAS	10									3				0		2,4			
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	10															7			
Total de Peticiones		4	0	291	289	423	100	1	1095	3	4	50	21	1649	400	1102	1	20	1

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

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.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 20 de 26

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. 10 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

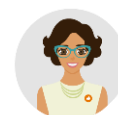
Motivo del reclamo	Prosperan		Totales	%
	NO	SI		
Capacitación			0	0,0%
Inconsistencia en contenido de respuesta	2		2	3,7%
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP		1	1	1,9%
Inconvenientes en el funcionamiento del portal	1		1	1,9%
Inconvenientes en la central telefónica		1	1	1,9%
Inconvenientes en proceso de meritocracia	23		23	42,6%
Inconvenientes micrositio EVA		1	1	1,9%
Reclamo incompleto	6		6	11,1%
Inconvenientes plataforma MECI- FURAG			0	0,0%
Respuesta no resuelve la consulta	5		5	9,3%
Solicita respuesta a una petición	10	4	14	25,9%
Total	47	7	54	100%
%	87,0%	13,0%	100%	∑

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

De la totalidad de reclamos presentados a la Función Pública (54 casos), 7 de ellos prosperaron, es decir el 13%, por los siguientes motivos:

- Cuatro (4) por no haber recibido respuesta a una petición.
- Uno (1) por inconvenientes en el aplicativo SIGEP.
- Uno (1) caso por inconvenientes en la central telefónica, y,
- Uno (1) caso por inconvenientes micro sitio EVA

En conclusión, de las 54 reclamaciones presentadas por los usuarios, el 87% de ellas no prosperaron y solo el 13% de ellas prosperan por haberse identificado la indebida prestación del servicio.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 21 de 26

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.

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 2014¹ y 1755 de 2015².

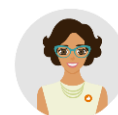
De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2017, se recibieron (16.674) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

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

En el transcurso del año 2016, fueron tipificadas como peticiones de no competencia de la Función Pública 1.268 PQRSD.

¹ 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

² 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)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017**

Página 22 de 26

Durante el segundo 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” un total de 357 PQRSD, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

En lo corrido del año 2017, se tipificado 773 PQRSD, tal como se puede observar en la siguiente gráfica.

Tabla No. 11 Traslados a otras entidades por no competencia

Trimestre	Total	%
Trimestre 1-2017	416	53,8%
Trimestre 2-2017	357	46,2%
Total	773	100%

Fuentes: ORFEO - Periodo: 01/04/2017 a 30/06/2017

8. CHAT INSTITUCIONAL

En el marco del mejoramiento del servicio al ciudadano, la Función Pública puso a disposición de los grupos de valor, 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 los siete días a la semana y a partir del mes de mayo de 2017 las 24 horas del día. En el horario de atención de jornada no laboral es atendida únicamente por un “robot”, que tiene respuesta siempre y cuando la consulta se encuentre en la base del conocimiento diseñada para tal fin, con el objeto de dar orientación inmediata a los usuarios en temas propios de la Función Pública.

La siguiente grafica presenta los resultados del chat virtual entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2017, en aras de visibilizar la atención prestada.

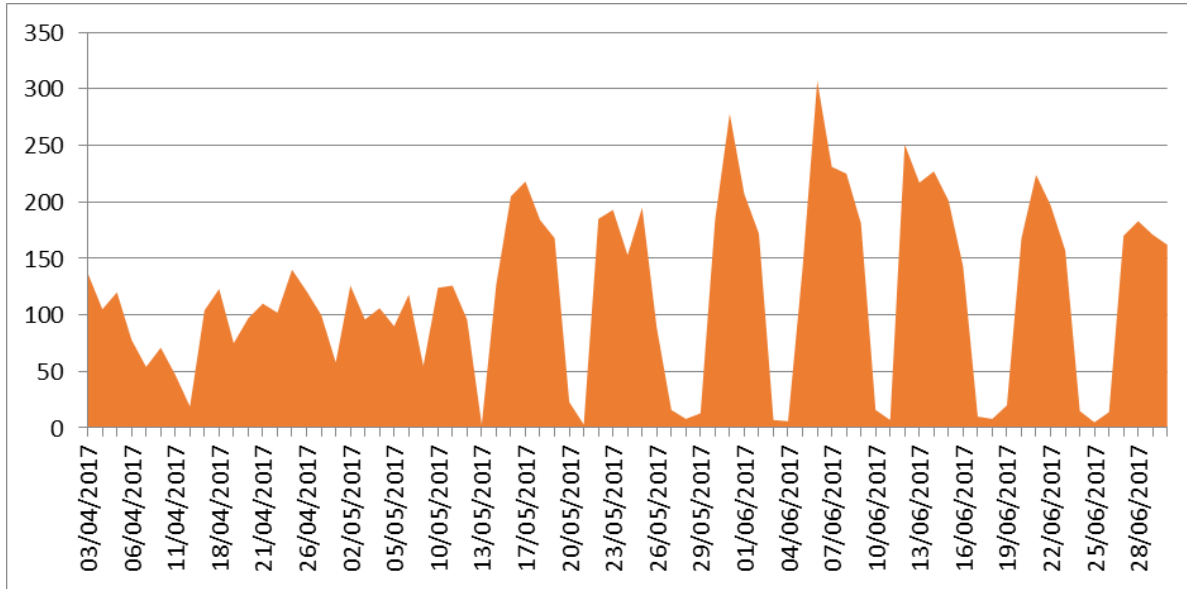


GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 23 de 26

Gráfica No. 6 Comportamiento de los chats atendidos durante el trimestre.



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2017 a 30/06/2017

La anterior grafica da muestra del comportamiento de las peticiones atendidas a través del chat EVA, evidenciando un total de 8.887 chats, de los cuales 2.948 fueron atendidos exclusivamente por el robot y 5.939 fueron atendidos inicialmente por el robot y remitidos a los asesores con el fin de brindar una atención personalizada.

La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 06 de junio de 2017, donde se registraron 307 peticiones, es importante indicar que en promedio se atendieron 118 chats al día.

A continuación, se grafica el tiempo promedio de duración de las conversaciones sostenidas a través del chat EVA, por intermedio de los asesores personales.

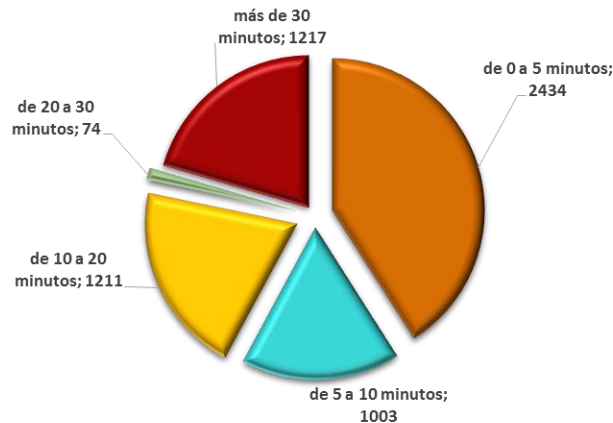


GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 24 de 26

Gráfica No. 7 Duración promedio de las conversaciones en el chat

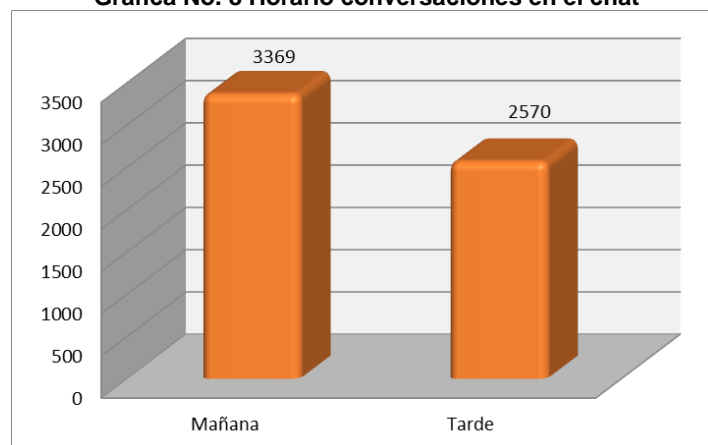


Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2017 a 30/06/2017

La herramienta de chat EVA - asesores personales, 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.

Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 41,0% 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. 8 Horario conversaciones en el chat



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2017 a 30/06/2017

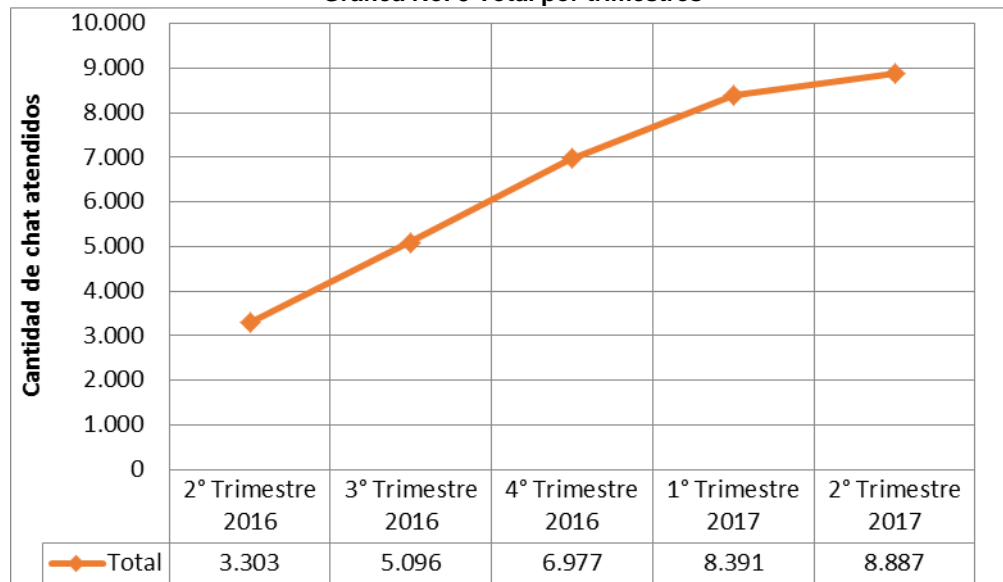
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 25 de 26

Como puede observarse en la anterior gráfica, el servicio prestado a través del Chat - EVA es utilizado con mayor frecuencia por los usuarios en la jornada de la mañana, representando un 57% del total de conversaciones.

Gráfica No. 9 Total por trimestres



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/04/2017 a 30/06/2017

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

9. RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y 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 en coordinación con la Oficina Asesora Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones, difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos oportunamente.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

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

Página 26 de 26

- Con ocasión del funcionamiento del “robot” en el chat EVA y a fin de atender un mayor número de usuarios, se recomienda por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (GSCI) en coordinación con la Dirección Jurídica mantener actualizada e incrementar la base del conocimiento de preguntas, con el objeto de permitir a los grupos de valor la autoconsulta electrónica a sus requerimientos
- 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.
- No obstante haber reducido la inconsistencia que genera el sistema de gestión documental “ORFEO”, respecto de las respuestas expedidas por fuera de término legal, se debe desde el GSCI efectuar una reunión con Gestión Documental y la Oficina TIC para gestionar las correcciones e implementar las mejoras a que haya lugar.
- Instruir a Gestión Documental para que las inconformidades generadas por los participantes en procesos meritocráticos no sean registradas como reclamos en razón a que los requerimientos no se relacionan con la prestación de un servicio.

Elaboró: Cristian Yesid Torres Guerrero – Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Revisó: Jaime Jiménez Vergel – Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

