



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



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

CUARTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPLIADO DEL
AÑO

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL
FECHA: 20 DE ENERO DE 2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 1 de 26

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
GLOSARIO.....	3
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	5
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN	5
1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES.....	6
1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	8
1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO 10	
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS.....	12
3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS	15
3.1. QUEJAS	16
3.2. RECLAMOS	16
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	18
5. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.....	18
6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	18
7. CHAT INSTITUCIONAL	18
8. RESUMEN DEL AÑO 2016.....	21
8.1 PQRSD RECIBIDAS MODALIDAD EN EL AÑO 2016	21
8.2 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2016	21
8.6 SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN AÑO 2016.....	24
8.7 DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL AÑO 2016.....	24
8.8 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL AÑO 2016	24
8.9 PQRSD DE NO COMPETENCIA EN EL AÑO 2016	25
8.10 CHAT INSTITUCIONAL DURANTE EL 2016	25
9. RECOMENDACIONES	25



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO

Página 2 de 26

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el 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 octubre y el 31 de diciembre de 2016, 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.

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 el trimestre inmediatamente anterior 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 peticionarios.

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 la información pertinente sobre las solicitudes de acceso a la información pública y el reporte estadístico del servicio prestado a través del chat institucional (EVA) como herramienta de orientación.

De igual forma, se realiza una compilación de la información que en el transcurso del año se analizó con respecto al comportamiento de las PQRSD por los diferentes canales de atención.

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) CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO

Página 3 de 26

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 676 del 30 de agosto de 2016, 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.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Función Pública a través de medios electrónicos tales como chat, foros, video conferencias y redes sociales institucionales.

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 para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. 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:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO

Página 4 de 26

- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- **Solicitud de Copias:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Departamento Administrativo de la Función Pública, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al Departamento de la Función Pública, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe 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).



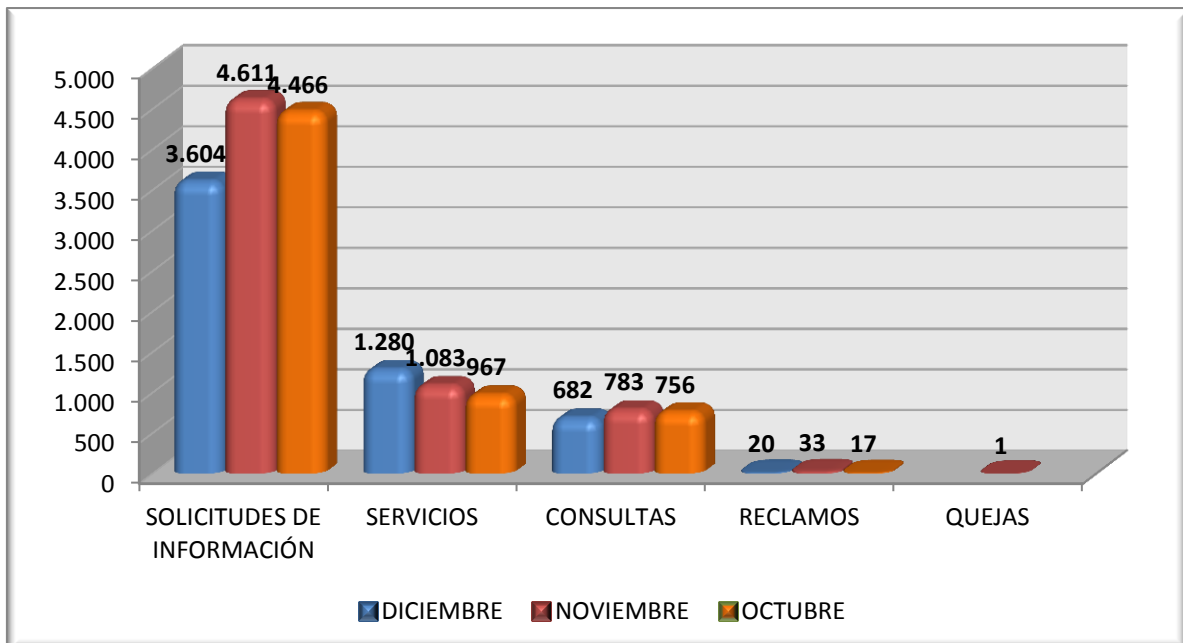
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO
Página 5 de 26

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

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2016 fueron recibidas en la Función Pública un total de **18.303 peticiones**, distribuidas así: 12.681 solicitudes de información, 3.330 servicios, 2.221 consultas y 70 reclamos. Durante este periodo se presentó una (1) queja y no se radicaron sugerencias ni denuncias.



Gráfica No. 1 Total PQRSD recibidas por modalidad de petición

Al interior del trimestre la mayor concentración de requerimientos estuvo en el mes de noviembre, en donde fueron radicados un 35,6% (6.511) del total de peticiones, seguido por octubre que agrupó un 33,9% (6.206) y luego diciembre con el 30,5% (5.586) restante.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 6 de 26

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales
Solicitudes de Información	4.466	4.611	3.604	12.681
Consultas	756	783	682	2.221
Quejas	0	1	0	1
Reclamos	17	33	20	70
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Servicios	967	1.083	1.280	3.330
Totales	6.206	6.511	5.586	18.303

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Período: 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 69,3% de las peticiones; seguida por servicios en un 18,2%, consultas en un 12,1% y reclamos un 0,4%.

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

Comparando el primer, segundo, tercero y cuarto trimestre de 2016, se evidencia un comportamiento estable respecto del número de PQRSD recibidas en la entidad; salvo el primer trimestre, situación asociada principalmente al número de servicios requeridos con ocasión al pico de consultas que se genera con relación al tema del diligenciamiento del formulario de bienes y rentas por parte de los servidores públicos.

Adicionalmente, se observa que el total de PQRSD del cuarto trimestre disminuyó con respecto al tercero en un porcentaje del 10% es decir. 2.033 menos.

Tabla No. 2 Total PQRSD recibidas en trimestres

Modalidad de Petición	Trimestre 2016-1	Trimestre 2016-2	Trimestre 2016-3	Trimestre 2016-4
Solicitudes de Información	15.405	11.751	12.452	12.681



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 7 de 26

Consultas	3.699	3.378	3.023	2.221
Quejas	0	0	0	1
Reclamos	233	165	187	70
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Servicios	13.422	5.280	4.674	3.330
Totales	32.759	20.574	20.336	18.303

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

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 febrero y marzo en los que hubo un incremento promedio del 56% con relación a los demás meses de los periodos analizados por la razón mencionada.

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

Modalidad de Petición	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Total
Solicitudes de Información	3.997	6.353	5.055	3.169	3.412	5.170	2.744	4.428	5.280	4.466	4.611	3.604	52.289
Consultas	1.176	1.343	1.180	1.177	1.129	1.072	1.073	1.016	934	756	783	682	12.321
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Reclamos	24	85	124	75	61	29	31	68	88	17	33	20	655
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios	2.364	4.789	6.269	2.511	1.481	1.288	1.488	1.716	1.470	967	1.083	1.280	26.706
Totales	7.561	12.570	12.628	6.932	6.083	7.559	5.336	7.228	7.772	6.206	6.511	5.586	91.972

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

Los datos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de febrero y marzo, asociados principalmente a los servicios prestados a través de Proactivanet, así como a las consultas y solicitudes de información relacionadas con el cambio de Administración en la Rama Ejecutiva del Orden Territorial e incrementos salariales.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 8 de 26

1.3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Función Pública, el canal escrito concentró el 51,2% (9.373) de la recepción de PQRSD durante este trimestre, el canal virtual registró un 38,1% (6.977), el canal telefónico un 6,6% (1.205) y el presencial un 4,1% (744) 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	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Escrito	Correo Electrónico	1.876	20	0	572	0	37	0	0	3.330	5.835
	Correo Postal	515	19	3	378	0	8	0	0	0	923
	Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Formulario en Línea	620	0	0	1.009	0	22	0	0	0	1.651
	Radicación Personal	689	12	2	262	0	3	0	0	0	968
Subtotal	3.700	51	5	2.221	0	70	0	0	0	3.330	9.377
Presencial	744	0	0	0	0	0	0	0	0	0	744
Telefónico	1.205	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.205
Virtual	6.977	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.977
Totales	12.626	51	5	2.221	0	70	0	0	0	3.330	18.303

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

Al interior del canal escrito, el medio más utilizado por los grupos de valor de la Entidad para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 5.835 requerimientos (62,2% del total de peticiones recibidas por el canal escrito en el trimestre).

Los medios de radicación personal y correo postal registraron 1.891 requerimientos (20%) y a través del formulario en línea dispuesto en el portal web de la Función Pública, fueron recibidas 1.651 (17,6%) peticiones. Durante este periodo no fueron presentadas PQRSD vía fax.

Lo anterior evidencia que los grupos de valor prefieren evitar su desplazamiento a las instalaciones de la entidad y utilizan el correo electrónico y el formulario en línea como los medios más recurrentes para la formulación de sus peticiones ante la Función Pública.

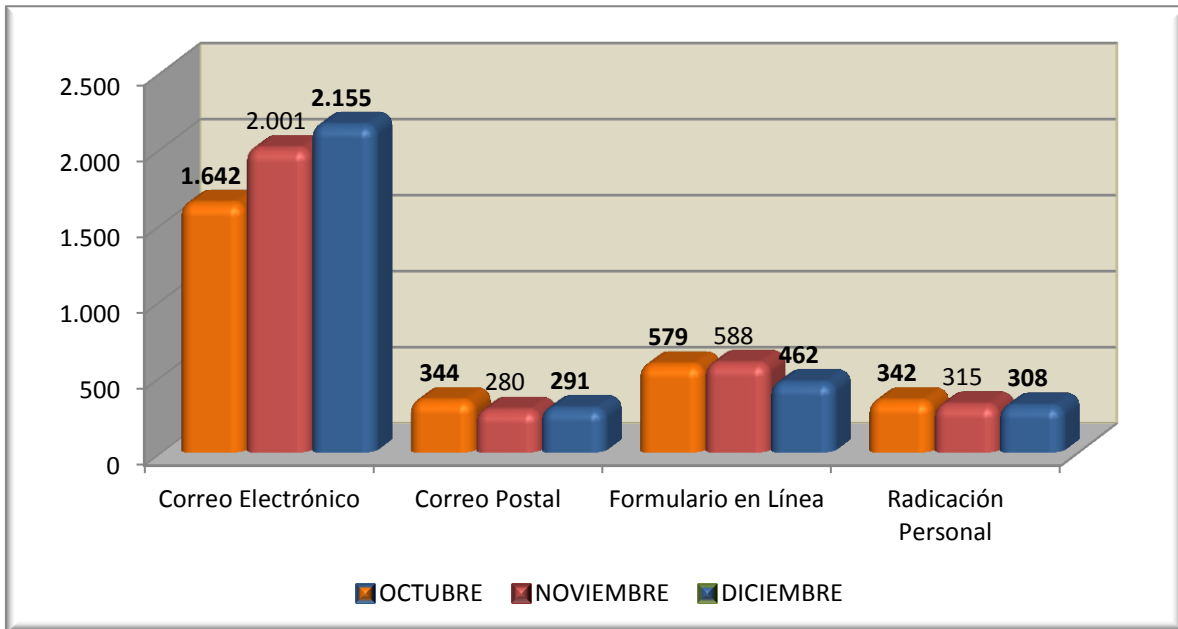


GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 9 de 26

A continuación se discrimina en 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

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el trimestre correspondió al correo electrónico (mail), recibándose el mayor número de peticiones en el mes de diciembre.

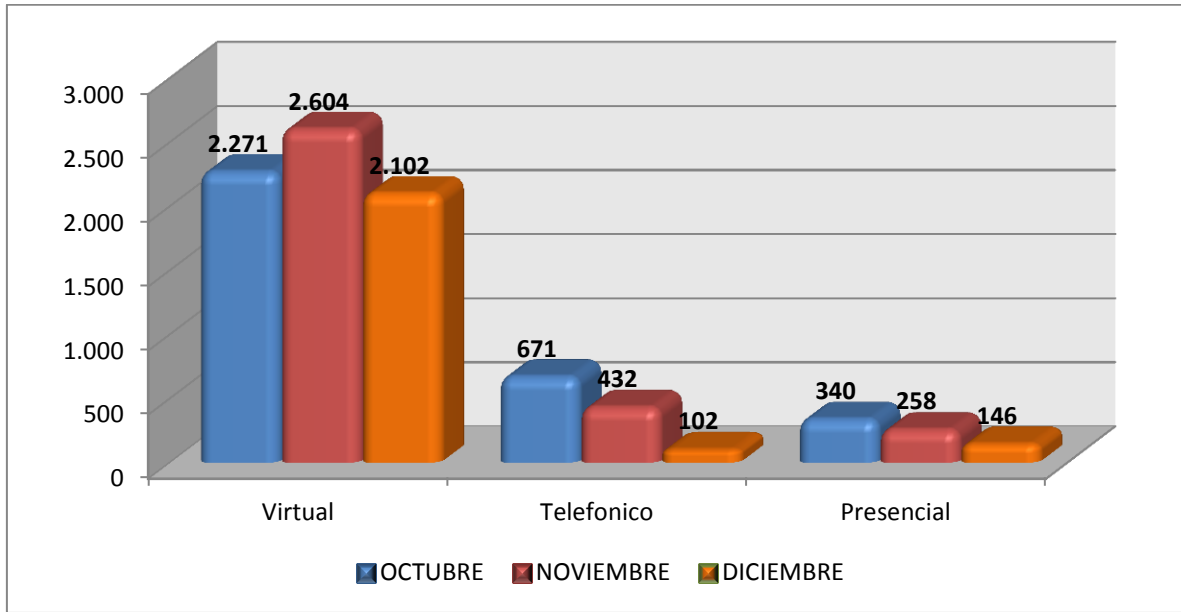
Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, a continuación se discrimina en forma gráfica el comportamiento del canal presencial, telefónico y virtual, mes a mes, teniendo en cuenta su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se observó una mayor participación a través del medio virtual en un 78% frente a los demás canales.

Es importante aclarar que el canal virtual en los últimos meses presentó un incremento de solicitudes, en razón a que a partir del mes de agosto, se implementó una campaña de difusión del chat virtual de EVA en los portales de SIGEP y SUIT para promover el posicionamiento del espacio virtual de asesoría y brindar una mayor atención al ciudadano.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**
Página 10 de 26



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

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	55	1	0	0	0	0	0	0	0	56
Subdirección	19	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Oficina de Control Interno	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	459	1	0	5	0	36	0	0	0	501
Oficina de TIC	57	0	0	1	0	0	0	0	176	234
Oficina Asesora de Planeación	16	0	0	1	0	0	0	0	0	17
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO

Página 11 de 26

Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	9.586	4	0	117	0	28	0	0	2.847	12.582
	Gestión Humana	610	0	0	8	0	0	0	0	0	618
	Gestión Financiera	53	1	0	0	0	0	0	0	0	54
	Gestión Documental	18	0	0	1	0	0	0	0	6	25
	Gestión Contractual	71	0	1	1	0	0	0	0	0	73
	Gestión Administrativa	82	0	0	0	0	0	0	0	0	82
	Despacho	13	0	0	0	1	0	0	0	0	14
Dirección Jurídica	671	2	1	1.525	0	1	0	0	0	2.200	
Dirección de Desarrollo Organizacional	196	7	2	376	0	1	0	0	40	622	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	154	1	0	86	0	0	0	0	0	241	
Dirección de Empleo Público	407	34	1	81	0	3	0	0	261	787	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	142	0	0	19	0	1	0	0	0	162	
Dirección de Gestión del Conocimiento	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
Gestión Disciplinaria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Totales	12.625	51	5	2.221	1	70	0	0	3.330	18.303	

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

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el 68,7% de las solicitudes recibidas, seguido por la Dirección Jurídica con un 12% de los requerimientos. Luego la Dirección de Empleo Público con un 4,3% de las peticiones y la Dirección de Desarrollo Organizacional con un 3,4%.

Del total de PQRSD recibidas, la modalidad más requeridas fue “Solicitudes de Información - General” con un total de 12.625, seguida de “Servicios” (SIGEP, SUIT, MECI y FURAG) con un total de 3.330 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 9.586 y la Dirección Jurídica con 671 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 2.847 requerimientos, seguido de la Dirección de Empleo Público con 261.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 12 de 26

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS

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	56	48	8	8	0
Subdirección	19	18	1	1	0
Oficina de Control Interno	3	3	0	0	0
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	501	30	471	404	67
Oficina de TIC	234	54	180	179	1
Oficina Asesora de Planeación	17	14	3	3	0
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	3	2	1	0	1
Secretaría General	Servicio al Ciudadano Institucional	12.582	130	12.407	45
	Gestión Humana	618	68	550	10
	Gestión Financiera	54	48	6	0
	Gestión Documental	25	18	7	1
	Gestión Contractual	73	14	59	25
	Gestión Administrativa	82	82	0	0
	Despacho	14	11	3	3
Dirección Jurídica	2.200	410	1.790	1.146	644
Dirección de Desarrollo Organizacional	622	110	512	434	78
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	241	51	190	180	10
Dirección de Empleo Público	787	100	687	657	30
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	162	100	62	50	12



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 13 de 26

Dirección de Gestión del Conocimiento	9	7	2	0	2
Gestión Disciplinaria	1	1	0	0	0
Totales	18.303	1.319	16.984	16.055	929

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

Del total de las PQRSD recibidas para trámite, el 7,2% (1.319) 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 92,8% (16.984) restante, fueron atendidos el 94,9% (16.055) de los requerimientos quedando así, el 5,1% (929) 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, del número total de PQRSD pendientes de respuesta, 6 de ellas presentaban vencimiento de términos con corte al 31 de diciembre de 2016.

Tabla No. 7 Seguimiento a las PQRSD sin respuesta.

No	RADICADO	DEPENDENCIA
1	20162060320312	SECRETARIA GENERAL
2	20162060304672	SECRETARIA GENERAL
3	20162060298902	DIRECCION JURIDICA
4	20169000320242	DIRECCION GESTION DEL CONOCIMIENTO
5	20162060307562	ORFEO ARCHIVO
6	20162060308632	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL

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

De otra parte, es preciso señalar que de las 16.055 respuestas tramitadas por las distintas dependencias, 23 de ellas pese a haber sido respondidas, no fueron entregadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 14 de 26

Tabla No. 8 Seguimiento a las PQRSD resueltas por fuera de términos.

No	RADICADO_ENTRADA	DEPENDENCIA
1	20162060315692	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
2	20162060315682	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
3	20162060315672	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
4	20162060315142	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
5	20162060313652	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
6	20162060308062	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
7	20162060307652	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
8	20169000293202	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
9	20162060286382	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
10	20162060283962	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
11	20162060282772	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
12	20162060279452	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
13	20162060277162	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
14	20162060275192	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
15	20162060267032	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
16	20162060305182	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA
17	20162060271322	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA
18	20162060266352	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA
19	20162060267412	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
20	20162060295662	GRUPO DE GESTION HUMANA
21	20162060292232	DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
22	20162060263632	DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
23	20169000276342	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO

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

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 15 de 26

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

Medio de envío respuesta.	Totales
Correo electrónico	5.902
Personal	2.341
Chat EVA	6.977
Enviado por la dependencia	434
Postexpress	117
Certificado	72
Fax	1
Por enviar	283
Total	16.127

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

El mayor medio de envío de respuestas corresponde al medio virtual del chat EVA, con un 43,9%, seguido por correo electrónico con un 36,6% y por último el medio personal (respuesta inmediata en atención presencial) con un 13,9%.

Con una menor participación tenemos otros medios de remisión, tales como, envío 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), Postexpress y Certificado (respuestas con certificación de entrega, enviadas a través del operador 472) y Fax, los cuales representan el 3,9% de los espacios de salida de las respuestas emitidas por la Entidad.

Por otro lado, el 2% (283) de las respuestas se encuentran pendientes de envío al corte del presente informe.

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)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**
Página 16 de 26

3.1. QUEJAS

Durante el trimestre se recibió una (1) manifestación de insatisfacción contenida en el radicado No. 20162060304672 la cual fue objeto de análisis por parte de la Secretaria General 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	Totales
Proceso de Meritocracia	36
Solicitud respuesta a una petición y/o Respuesta fuera de términos	13
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP	8
Inconvenientes en proceso de correspondencia	4
Respuesta a destinatario equivocado	3
Inconvenientes en la prestación del servicio a través del chat EVA	2
Respuesta no resuelve la consulta	2
Inconvenientes en la digitalización	1
Inconvenientes en la central telefónica	1
Total	70

Fuente: Archivo de Excel ubicado en: [\\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Quejas y reclamos](#) - Fecha de Corte: 01/10/2016 a 31/12/2016

El mayor número de reclamos recibidos durante el periodo octubre – diciembre correspondió a reclamaciones relacionadas con los Procesos de Meritocracia adelantados por la entidad, se tiene que éstas alcanzaron un 51% del total de reclamos recibidos en el trimestre, los cuales se debieron a la inconformidad de los participantes en cuanto a los resultados de admitidos y no admitidos por cumplimiento de requisitos, de las pruebas de conocimiento, de las prueba de habilidades gerenciales, del análisis de antecedentes y del proceso de entrevistas para algunas entidades.

Es importante resaltar que a dichas reclamaciones se les da un tratamiento preferente desde el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática, en el que se busca atenderlas en un



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 17 de 26

término de dos (2) días hábiles (sin perjuicio de los términos señalados en la ley) con el fin de darle continuidad al proceso.

Seguido de lo anterior, encontramos los reclamos asociados a la “*Solicitud de respuesta a una petición y/o Respuesta fuera de términos*”, clasificación otorgada a las reclamaciones sobre las que el peticionario manifestó la falta de respuesta a una petición de consulta, de información o de copias, la cual concentró un 18% de los reclamos; no obstante, es necesario aclarar que de los 13 requerimientos recibidos por dicho concepto, se tiene que ninguno prospero, es decir, que a los reclamantes no se les asistió la razón, toda vez que las respuestas fueron emitidas en su totalidad y las mismas se encontraban dentro de los términos legales. Es de aclarar que este tipo de petición, clasificada como reclamo, se genera principalmente en razón a que los usuarios en algunos casos desconocen la normativa al respecto, específicamente cuando la solicitud es tipificada como consulta, a la cual, la Ley 1437 de 2011 le otorga un tiempo de respuesta de 30 días, entendidos como días hábiles.

De otra parte y en relación con el funcionamiento del aplicativo SIGEP, es importante mencionar que de las ocho (8) reclamaciones identificadas con esta clasificación y después de haber hecho el análisis correspondiente, solamente uno (1) prospero, es decir que el reclamante tuvo la razón, para las demás, la respuesta emitida por el Departamento fue consistente con lo consultado por el peticionario.

Otro 6% de los reclamos tuvieron como tema asociado inconvenientes con el proceso de correspondencia, prosperando un (1) caso relacionado con la solicitud de anexos a una respuesta, lo cual se subsanó en forma inmediata y se validaron mejoras al aplicativo correspondiente.

La motivación denominada “*Respuesta a destinatario equivocado*”, ocupó el 4% del presente informe, cuyo análisis generó que prosperaran en su totalidad, es decir tres (3) reclamos, toda vez que se evidenciaron fallas en el registro de las direcciones electrónicas o físicas, a los cuales se debían remitir las respuestas.

El 3% de los reclamos, es decir dos (2) de ellos, se presentaron frente al micro sitio EVA, específicamente respecto de la oportuna atención a través del Chat-EVA. Al ser este aspecto de alta importancia para el Departamento Administrativo y toda vez que ha incrementado ostensiblemente la utilización de la herramienta, se considera que prosperan las dos (2) reclamaciones, para lo cual el Grupo de Servicio al Ciudadano trabaja en el fortalecimiento de su equipo y vinculación de nuevos servidores para que atiendan el mencionado canal, con el fin de minimizar los abandonos o la espera de los usuarios para ser atendidos.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO

Página 18 de 26

En igual proporción que el análisis efectuado en el párrafo precedente (2%), se evidencian las reclamaciones referentes a las “*Respuestas que no resuelven la consulta*”, de las cuales ninguna prospero, dado que no se requería proceder con alcances a los conceptos emitidos.

Finalmente, se identificó que el uno por ciento (1%) de las reclamaciones, tuvieron relación con inconvenientes en la digitalización o en la central telefónica, prosperaron en un 100% (2 reclamaciones).

En conclusión, de las 70 reclamaciones presentadas por los usuarios, el 12,8% prosperaron por haberse identificado fallas en el servicio (9 reclamaciones), soporte sobre el cual se recomienda a las áreas respectivas, adelantar acciones tendientes a mitigar las causas que dieron lugar a dichos reclamos.

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

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de correspondencia “Orfeo”, durante el trimestre no fueron recibidas peticiones escritas en las que se requirió al Departamento el acceso a información pública administrada por la entidad.

7. CHAT INSTITUCIONAL

En el marco del mejoramiento del servicio al ciudadano, desde el 17 de diciembre del año 2015, 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.



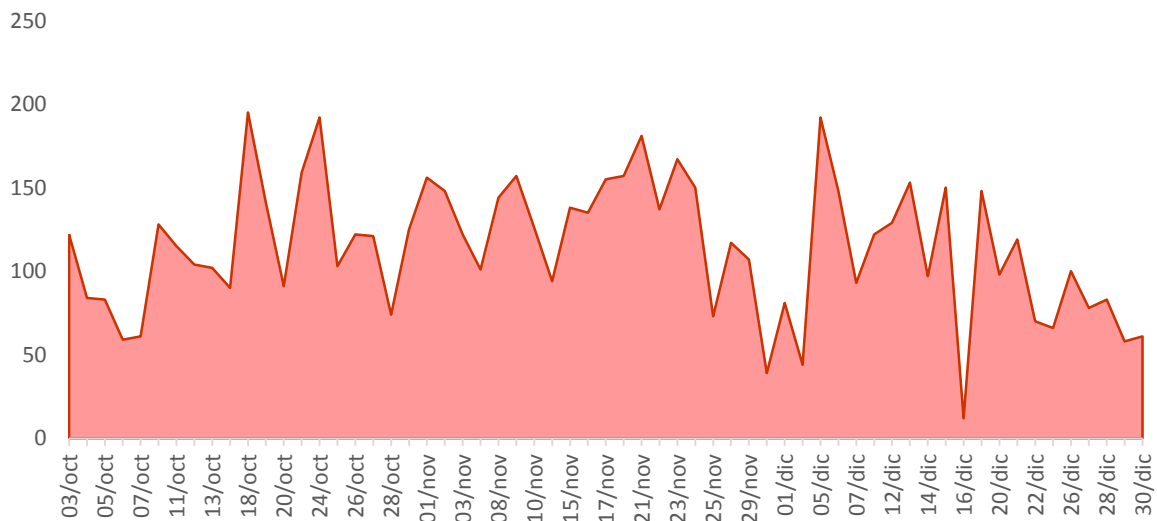
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 19 de 26

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.

El siguiente informe presenta los resultados del chat virtual entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2016, en aras de visibilizar los avances y los retos que presenta la herramienta.



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/10/2016 a 31/12/2016

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

La anterior grafica da muestra del comportamiento de las peticiones atendidas a través del Chat EVA, evidenciando un total de 6.977 chats.

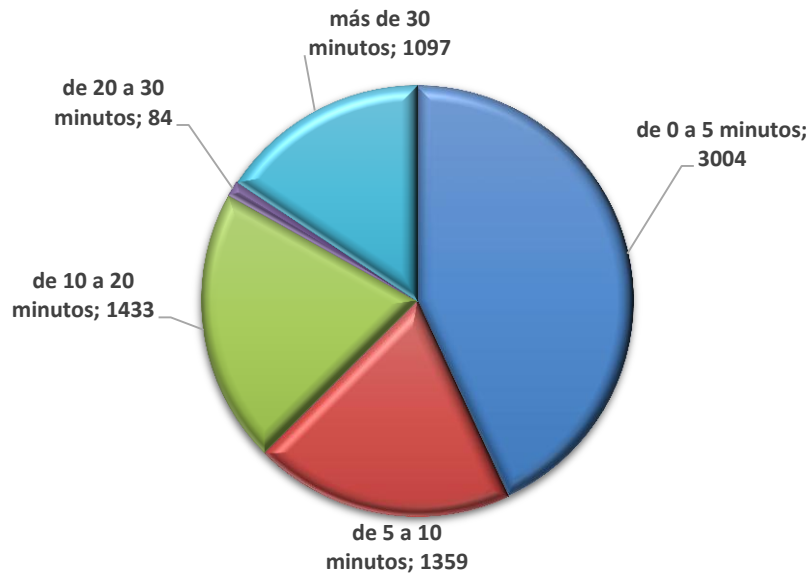
La utilización de este servicio presentó el pico más alto el día 18 de octubre de 2016, donde se registraron 195 peticiones, es importante indicar que en promedio se atendieron 114 chats al día.

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



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

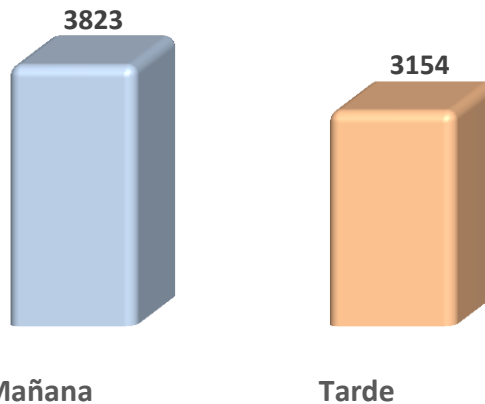
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**
Página 20 de 26



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/10/2016 a 31/12/2016

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

Conforme se muestra, el mayor número de conversaciones que corresponden al 43,1% 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.



Fuente: Herramienta Chat EVA - Fecha de Corte: 01/10/2016 a 31/12/2016

Gráfica No. 6 Horario conversaciones en el chat

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

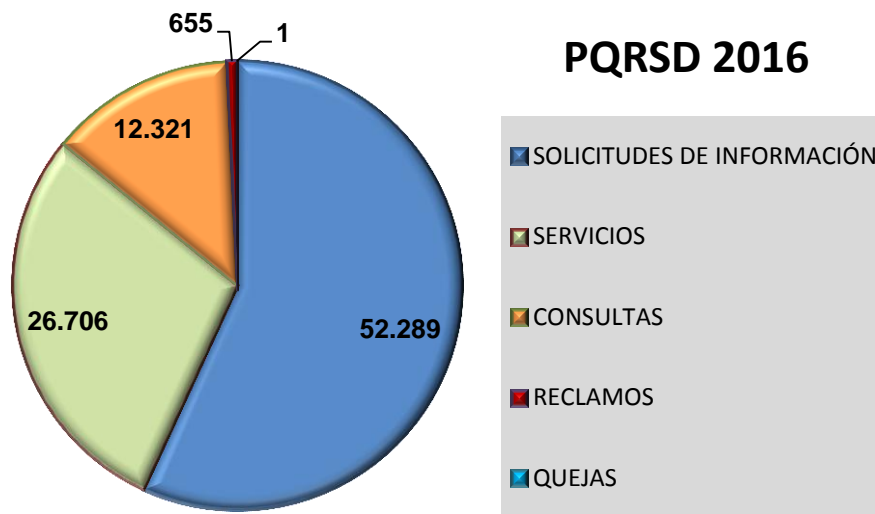
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**
Página 21 de 26

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 55% del total de conversaciones.

8. RESUMEN DEL AÑO 2016

8.1 PQRSD RECIBIDAS MODALIDAD EN EL AÑO 2016

En el año 2016 se recibieron un total de 91.972 PQRSD, es decir, que con respecto al año anterior (2015-57.589 PQRSD) se registró un incremento de 34.383 peticiones (60%) distribuidas de la siguiente forma:



Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Período: 01/01/2016 a 31/12/2016

8.2 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2016

En la siguiente tabla se observara las peticiones recibidas por cada canal de atención

Canal	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales	
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso								
Escrito	Correo Electrónico	10.256	31	0	3.548	0	500	0	0	26.706	41.041

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 22 de 26

Correo Postal	2.769	88	7	2.349	0	47	0	0	0	5.260
Fax	1	0	0	4	0	0	0	0	0	5
Formulario en Línea	2.874	0	0	4.903	0	90	0	0	0	7.867
Radicación Personal	3.332	34	5	1.517	1	18	0	0	0	4.907
Subtotal	19.232	153	12	12.321	1	655	0	0	26.706	59.080
Presencial	6.454	0	0	0	0	0	0	0	0	6.454
Telefónico	8.290	0	0	0	0	0	0	0	0	8.290
Virtual	18.148	0	0	0	0	0	0	0	0	18.148
Totales	52.124	153	12	12.321	1	655	0	0	26.706	91.972

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

Al interior del canal escrito, el medio más utilizado por los grupos de valor de la Entidad para formular sus peticiones fue el correo electrónico, a través del cual ingresaron 26.706 requerimientos, seguido del canal virtual (EVA) con 18.148 chat.

Lo anterior evidencia que los grupos de valor prefieren evitar su desplazamiento a las instalaciones de la entidad y utilizan el correo electrónico y el chat de EVA como los medios más recurrentes para la formulación de sus peticiones ante la Función Pública.

8.3 PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO EN AÑO 2016

Dependencia	Solicitudes de información			Consultas	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Servicios	Totales
	General	Entre Entidades	Requerida por el Congreso							
Dirección	435	1	0	6	0	0	0	0	0	442
Subdirección	115	0	0	6	0	0	0	0	0	121
Oficina de Control Interno	22	0	1	0	0	0	0	0	0	23
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	2.457	2	0	17	0	355	0	0	0	2.831
Oficina de TIC	217	3	0	4	0	0	0	0	1.184	1.408
Oficina Asesora de Planeación	81	0	0	6	0	0	0	0	0	87
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	27	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Secretaría General	32.092	11	0	857	0	289	0	0	23.316	56.565



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 23 de 26

Gestión Humana	4.025	1	0	51	0	0	0	0	0	4.077
Gestión Financiera	236	4	2	5	0	0	0	0	0	247
Gestión Documental	889	3	0	112	0	0	0	0	72	1.076
Gestión Contractual	160	0	1	7	0	0	0	0	0	168
Gestión Administrativa	213	0	0	0	0	0	0	0	0	213
Despacho	77	0	0	1	1	0	0	0	0	79
Dirección Jurídica	4.412	9	2	8.525	0	4	0	0	0	12.952
Dirección de Desarrollo Organizacional	984	26	4	1.679	0	2	0	0	222	2.917
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	2.301	4	0	483	0	0	0	0	37	2.825
Dirección de Empleo Público	2.689	89	2	433	0	4	0	0	1.875	5.092
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	675	0	0	127	0	1	0	0	0	803
Dirección de Gestión del Conocimiento	14	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Gestión Disciplinaria	3	0	0	2	0	0	0	0	0	5
Totales	52.124	153	12	12.321	1	655	0	0	26.706	91.972

Fuentes: ORFEO / ORFEO – ESTADÍSTICAS / Proactivanet / Digiturno / Chat EVA - Período: 01/01/2016 a 31/12/2016

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD en el año 2016 fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con el 62% de las solicitudes recibidas (56.565), seguido por la Dirección Jurídica con un 14% de los requerimientos (12.952). Luego la Dirección de Empleo Público con un 6% de las peticiones (5.092) y la Dirección de Desarrollo Organizacional con un 3% (2.917).

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 porcentaje de 87% (23.316) requerimientos, seguido de la Dirección de Empleo Público con 7% (1.875).

8.4 QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2016

Durante el año 2016 solo se recibió una queja.

8.5 RECLAMOS RECIBIDOS EN EL AÑO 2016

A continuación se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por el Departamento a lo largo del año 2016.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 24 de 26

Motivo del reclamo	Totales
Proceso de Meritocracia	355
Solicitud respuesta a una petición y/o Respuesta fuera de términos	116
Inconvenientes en el aplicativo SIGEP	120
Inconvenientes en proceso de correspondencia	5
Respuesta a destinatario equivocado	3
Inconvenientes en el micro sitio EVA	8
Respuesta no resuelve la consulta	15
Inconvenientes en la digitalización	1
No deben clasificarse como reclamos por ser peticiones	18
Inconvenientes en el funcionamiento del portal	3
Inconvenientes en la central telefónica	11
Total	655

De las 655 reclamaciones presentadas por los usuarios, en el año 2016 prosperaron 49 de ellas, equivalentes a un 7% del total de las mismas, por haberse identificado fallas en el servicio, relacionadas con la atención a través del micro sitio EVA, canal telefónico, entrega de correspondencia y en algunos casos por no responder lo consultado.

8.6 SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN AÑO 2016

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.

8.7 DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS EN EL AÑO 2016

Dentro el año 2016 no se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores del Departamento.

8.8 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL AÑO 2016

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de correspondencia "Orfeo", durante el año 2016 fueron recibidas 7 peticiones escritas en las que se requirió al Departamento el acceso a información pública administrada por la entidad. 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.



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO**

Página 25 de 26

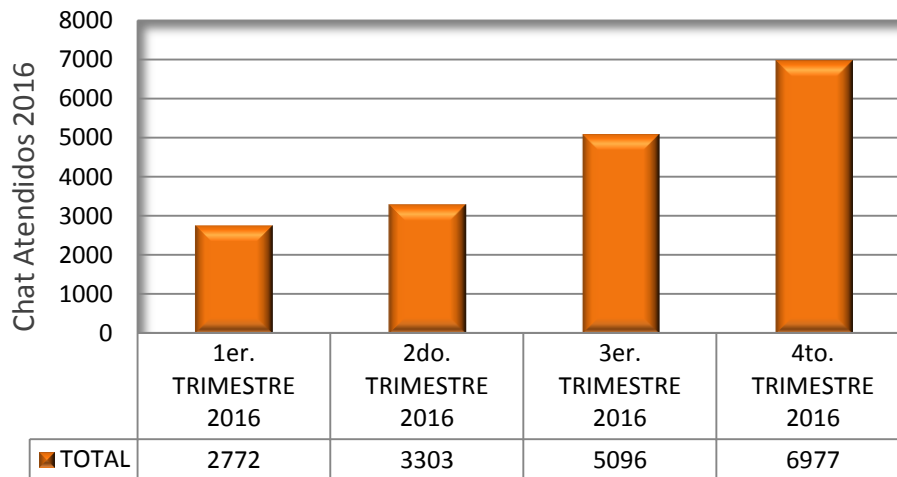
8.9 PQRSD DE NO COMPETENCIA EN EL AÑO 2016

Durante el año 2016 en sistema de correspondencia “Orfeo”, fueron tipificadas como “*petición de no competencia del departamento*” 1.268 PQRSD, las que fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

8.10 COMPORTAMIENTO DEL CHAT INSTITUCIONAL DURANTE EL AÑO 2016

Para el año 2016 se atendieron un total de 18.148 chats: A continuación se refleja el crecimiento de las solicitudes por trimestre.

TOTAL POR TRIMESTRES AÑO 2016



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:

- Implementar y difundir los niveles y acuerdos de servicio definidos en la entidad.
- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CUERTO TRIMESTRE DE 2016 Y COMPILADO DEL AÑO

Página 26 de 26

que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.

- Implementar respuestas tipo a preguntas frecuentes en el chat EVA, que permita mejorar los tiempos de respuesta y agilizar las conversaciones que se adelantan con los usuarios, con el objeto de reducir el número de abandonos por parte de los usuarios
- Las dependencias deben identificar 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 las inquietudes registradas.

De igual manera, en lo que respecta a los reclamos presentados por los usuarios se sugiere adelantar las siguientes acciones:

- En razón al elevado número de peticiones clasificadas como de “*no requiere respuesta*”, es necesario que desde cada una de las áreas se revise dicha tipificación y de ser necesario, solicitar al Grupo de Gestión Documental el cambio de términos en Orfeo, garantizando así, las respuestas oportunas dentro de los términos de ley.
- Establecer y difundir por parte de Gestión Documental un control para el cambio de tipificación de las solicitudes, en especial sobre aquellas en las que se solicita ampliar los términos o eliminación de los mismos.
- Fortalecer el primer nivel de servicio, designando enlaces de apoyo entre el GSCI y las dependencias de la entidad; difundiendo los servicios prestados y productos ofrecidos por la Función Pública.

Elaboró: Juan Pablo Bonell Gomez – Técnico Administrativo, Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Elaboró/ revisó: Jaime Jiménez Vergel – Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

