

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD

PERÍODO:
JULIO – SEPTIEMBRE DE 2021

Bogotá, octubre de 2021



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Introducción

La Secretaría General, en cumplimiento la competencia establecida en el Decreto 2189 de 2017, en su artículo 59, numeral 9, que dispone “Coordinar la atención al ciudadano y la respuesta a las quejas y/o reclamos que presenten los servidores públicos o ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el DNP; así como dar traslado a la autoridad competente cuando los requerimientos lo ameriten”, presenta el informe de seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas por la entidad durante el trimestre julio a septiembre de 2021.

Para la atención de los temas de servicio al ciudadano se creó el Grupo Interno de Trabajo de “Relacionamiento Ciudadano” mediante la Resolución No. 2756 del 17 de diciembre de 2020, adscrito a la Secretaría General, encargado de brindar la orientación al ciudadano respecto de los trámites y servicios que ofrece la entidad y realizar la gestión interna para la atención oportuna de las Peticiones ciudadanas. El Equipo de Relacionamiento Ciudadano realiza el análisis de las solicitudes que presentan los ciudadanos y grupos de interés al DNP, direcciona o distribuye las solicitudes de competencia de las dependencias de la entidad, realiza el seguimiento y control de términos a la atención a las PQRSD y apoya en la descongestión de las dependencias misionales prestando un primer nivel de servicio en la atención de las peticiones ciudadanas con contenidos o consultas tipo. Por otra parte, promueve la cultura de atención al ciudadano, la atención a las PQRSD por parte de las dependencias y el cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano.

En relación con el Sistema Integrado de Gestión y nuevo Modelo de Operación del DNP, se tiene que el tema de Servicio al Ciudadano se escindió del Macroproceso denominado “Gestión de Comunicación y Atención al Ciudadano”, para integrarse en un procedimiento del proceso de Planeación y Gestión orientada a resultados. Así las cosas, se cuenta con el Procedimiento “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, Código: PT-PG-05, versión 8 de

actualizado el 27 de noviembre de 2020¹ y el “Manual para la Atención Integral al Ciudadano”, código M-PG-09, versión 7 de 2020.²

En el presente informe se realiza un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2021 y se describen las acciones de seguimiento y gestión adelantadas. Así mismo, es pertinente destacar que desde el 05 de marzo de la vigencia en curso entro en operación la fase de modernización del SISBEN IV, situación que se refleja en el aumento de solicitudes ciudadanas.



¹ <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SIG/PT-PG-05%20Atenci%C3%B3n%20de%20PQRS.Pu.pdf>

² <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SIG/M-PG-09%20MANUAL%20PARA%20LA%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.Pu.pdf>

I. Estrategias para la atención al ciudadano

Implementación de buenas prácticas para atender el incremento en la demanda de PQRSD

Para fortalecer la cultura institucional de atención a las PQRSD y en el marco del cronograma de actividades para la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico se actualizó y socializó un documento mediante el cual se establecieron niveles de servicio en



torno a la RESPUESTA MASIVA del Sistema de Gestión Documental ORFEO para la atención del incremento en la demanda de las PQRSD por ampliación y modernización de la oferta institucional. En la vigencia 2021 se utiliza para la atención de las solicitudes asociadas a SISBEN IV.

Fortalecimiento del relacionamiento interno

Se socializó por comunicaciones internas la ampliación de términos para atender las PQRSD³ hasta el 30 de noviembre de 2021, con motivo de la prórroga de la Emergencia Sanitaria establecida en la Resolución 1315 de 27 de agosto de 2021 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social y se actualizó el aviso dispuesto en la página web.⁴



Así mismo, se realizó la publicación en la página web⁵ de 49 respuestas de PQRSD presentadas de forma anónima.

³ Con el Decreto 491 de 2020 el Gobierno nacional adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y en el artículo 5, dispuso la ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

⁴ <https://pqrsd.dnp.gov.co/index.php>

⁵ <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Consulte-el-estado-de-peticiones-anonimas.aspx>

Fortalecimiento de los canales de Atención

Para fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor se mejoró el nivel de accesibilidad de los canales de atención al ciudadano con las siguientes acciones:

Mejoras nivel de accesibilidad canal virtual

Para facilitar la presentación de las peticiones ciudadanas, en especial las relacionadas con la modernización de SISBEN IV se habilitaron nuevos campos en el formulario web PQRSD <https://pqrsd.dnp.gov.co/index.php>, de acuerdo con los temas más recurrentes y demandados por los ciudadanos; así mismo, se incluyó un campo para las peticiones asociadas a Catastro Multipropósito. Por otra parte, se unificó el canal virtual deshabilitando el buzón de Servicio al Ciudadano para que las PQRSD se presenten desde el formulario web PQRSD que permite la generación automática del número de radicado.

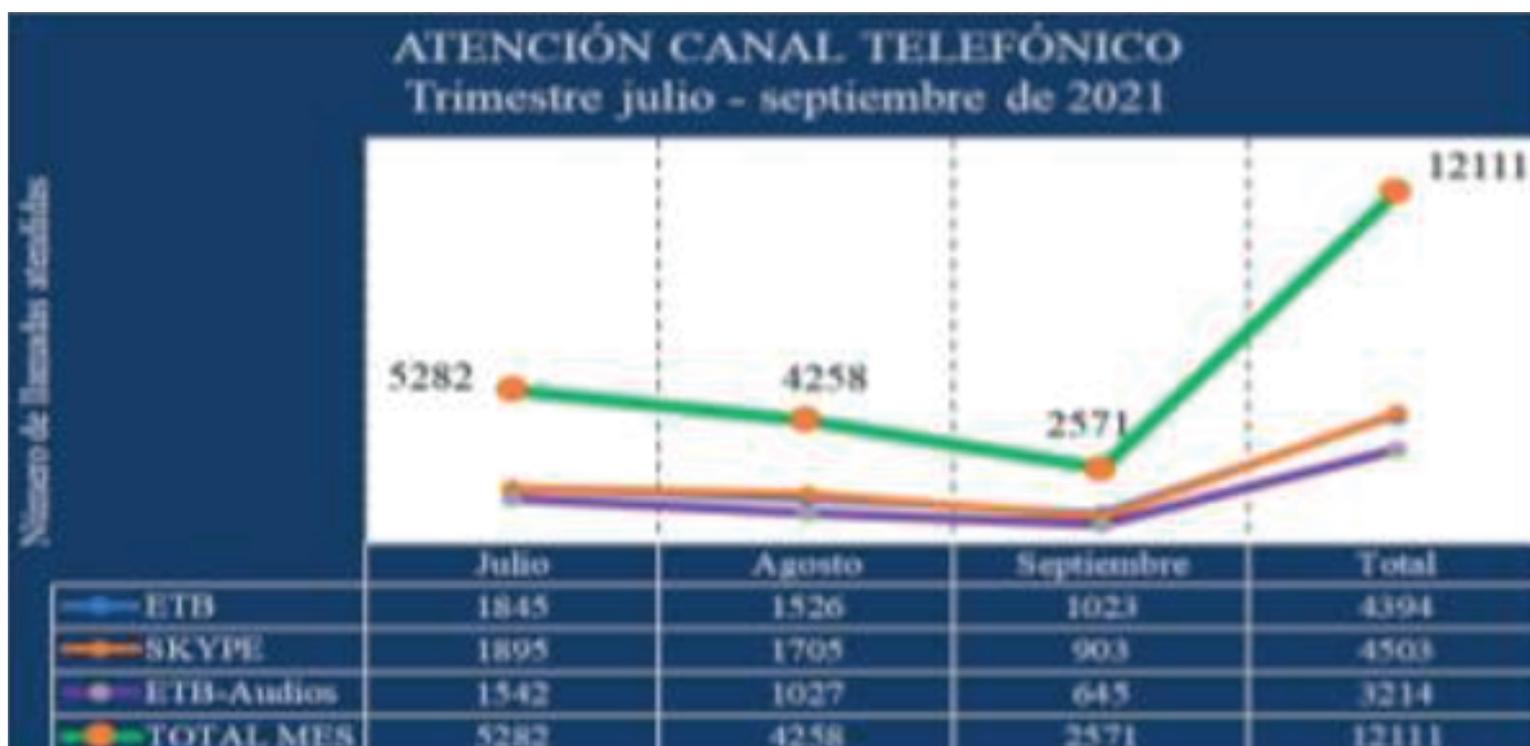
Fortalecimiento del Canal Telefónico

Se realizó el fortalecimiento con la implementación, desde el 29 de marzo, de una plataforma (SoftPhone ETB) y la disposición de audios para autogestión del ciudadano al momento de elegir las opciones informativas de 1 a 5 en la línea nacional para absolver de forma automática preguntas frecuentes asociadas a la modernización, SISBEN IV. Con lo anterior, para la atención telefónica se cuenta con la nueva plataforma ETB que opera con la línea gratuita nacional 018000122121 y la de SKYPE con las extensiones asociadas a la línea del conmutador 3815000. El soporte tecnológico brindado por la ETB operó entre el 29 de marzo al 18 de septiembre de 2021.

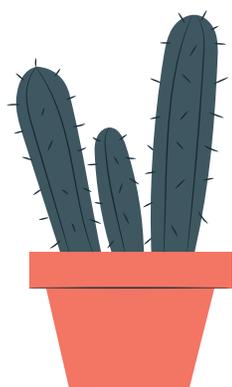
Atención de peticiones ciudadanas por el Canal Telefónico

Durante el trimestre julio – septiembre de 2021 se atendieron 12111 llamadas telefónicas, incluidas las que se resuelven por los audios informativos dispuestos para autogestión de los ciudadanos. Para el mes de septiembre se registra disminución en el número de llamadas en virtud de que el SoftPhone ETB operó hasta el 18 de septiembre de 2021.

En la siguiente imagen se ilustra el comportamiento de llamadas del trimestre ingresadas por la plataforma ETB llamadas, audios informativos y SKYPE.



Fuente: reporte Skype/SoftPhone ETB



El futuro
es de todos

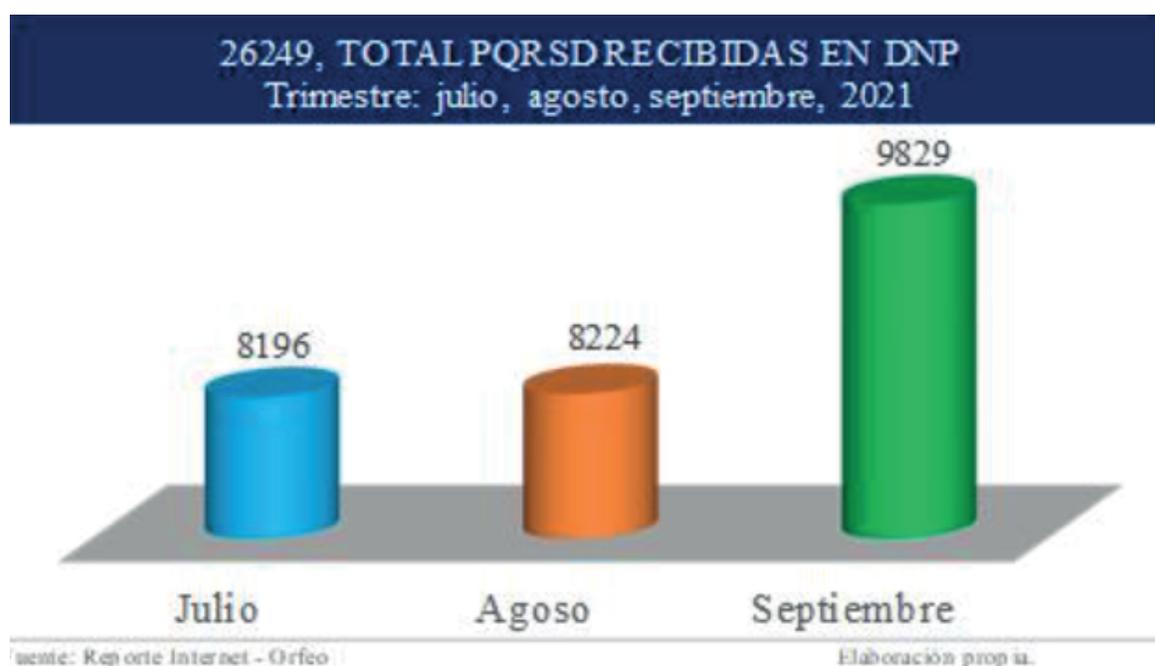
DNP
Departamento
Nacional de Planeación

II. Análisis consolidado PQRSD, trimestre julio -septiembre de 2021

Total, PQRSD recibidas en el Trimestre julio – septiembre de 2021

En el trimestre de julio a septiembre de 2021 se registraron 26249⁶ solicitudes tipificadas como PQRSD, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para la respectiva atención de respuesta o traslado a autoridad competente.

De acuerdo con el número de solicitudes recibidas en el trimestre, se evidencia un comportamiento de tendencia al alza por el incremento en la demanda de las peticiones asociadas a la modernización de SISBEN IV que opera desde el 05 de marzo de 2021. En el mes de julio se recibieron 8196 solicitudes con un incremento del 33,6% respecto del mes de junio (6134) radicados. En agosto se registran 8224 peticiones con un leve incremento del 0,3% frente al número recibido en julio y en septiembre se reportan 9829 radicados que representan un incremento del 19,5% frente a las recibidas en agosto.



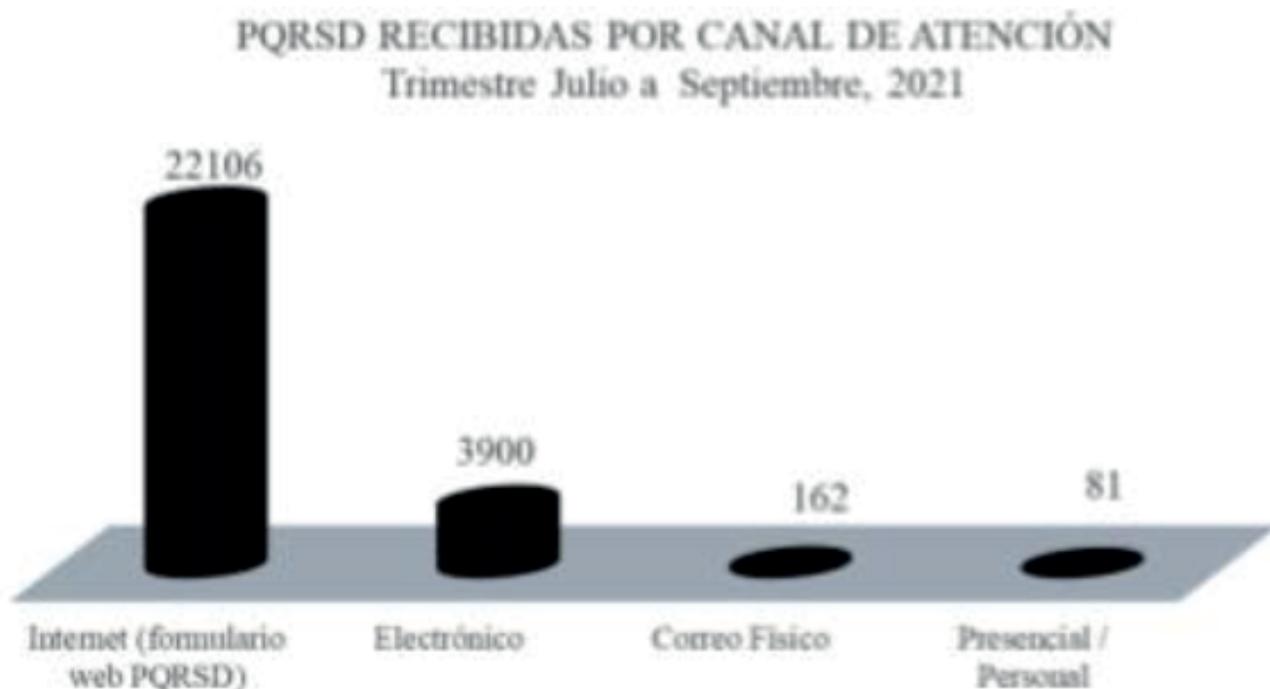
⁶ Registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, reporte INTERNET.

Total PQRSD recibidas por canal de Atención.

Para el relacionamiento con los ciudadanos, el DNP cuenta con diferentes canales de atención: el virtual (formulario web PQRSD y electrónico), presencial, telefónico y la recepción de solicitudes por correo físico.

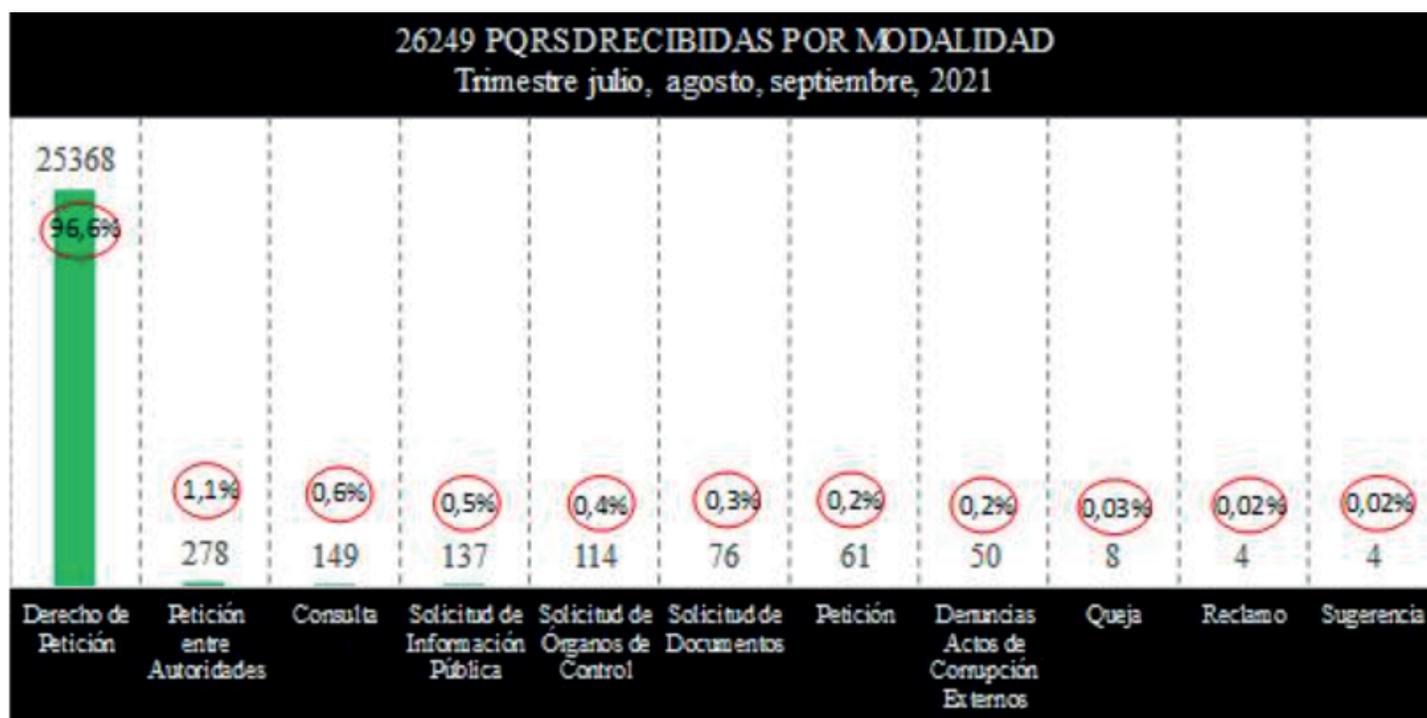
El canal virtual continúa siendo el más demandado por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas; desde el formulario web PQRSD⁷ se recibió el 84,22% (22106) de las PQRSD y por el electrónico el 14,86% (3900) de solicitudes. Los canales menos utilizados fueron el correo físico, con 162 solicitudes recibidas (0,62%) y el presencial/personal con la presentación de 81 PQRSD, (0,31%). La baja utilización del canal presencial concuerda con la situación de aislamiento preventivo por la emergencia sanitaria, Covid-19.

En la siguiente imagen se presenta el número de las PQRSD recibidas por cada canal de atención.



Total, PQRSD por Tipo Documental

Del total (26249) de PQRSD recibidas en el trimestre julio a septiembre de 2021, las peticiones son la modalidad con mayor número, con 25368 solicitudes y representan el 96,6% sobre el total; seguida de Petición entre Autoridades con 278 radicados (1,1%). Las restantes modalidades registran una participación entre el 0,02% y el 0,6%.



Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo - Reporte Internet

Elaboración propia.

Total gestión PQRSD Trimestre julio – septiembre de 2021

De acuerdo con el tratamiento realizado a las 26249 PQRSD recibidas en el trimestre julio a septiembre de 2021, el DNP atendió el 80,6% que corresponde a 21164 solicitudes de su competencia; y se surtió el traslado a otras Autoridades en el 6,6%, esto es a 1725 radicados y el 12,8%, con 3360 solicitudes quedaron en trámite en las diferentes dependencias de la entidad conforme los términos legales.

PQRSD RECIBIDAS TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

Modalidad	Total Solicitudes recibidas	Total Solicitudes Competencia DNP	Total Traslados	Total Solicitudes en Trámite
Deracho de Petición	25368	20525	1638	3205
Petición entre Autoridades	278	247	15	16
Consulta	149	109	10	30
Solicitud de Información Pública	137	42	9	86
Solicitud de Órganos de Control	114	103	5	6
Solicitud de Documentos	76	64	3	9
Petición	61	46	15	0
Denuncias Actos de Corrupción Externos	50	19	28	3
Queja	8	4	1	3
Reclamo	4	2	1	1
Sugerencia	4	3	0	1
Total	26249	21164	1725	3360

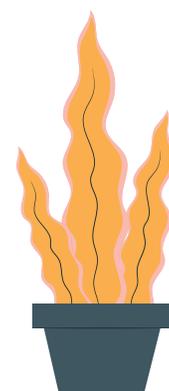
Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo - Reporte Internet

PQRSD gestionadas por dependencia, trimestre julio a septiembre de 2021

Las dependencias con mayor número de PQRSD atendidas en el trimestre julio a agosto en su orden son: en primer lugar, la Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida con 20363 solicitudes atendidas que representan el 89% sobre el total gestionado en el periodo analizado. En esta dependencia se opera la modernización del SISBEN IV y cuyo funcionamiento ha generado un incremento en el número de solicitudes.

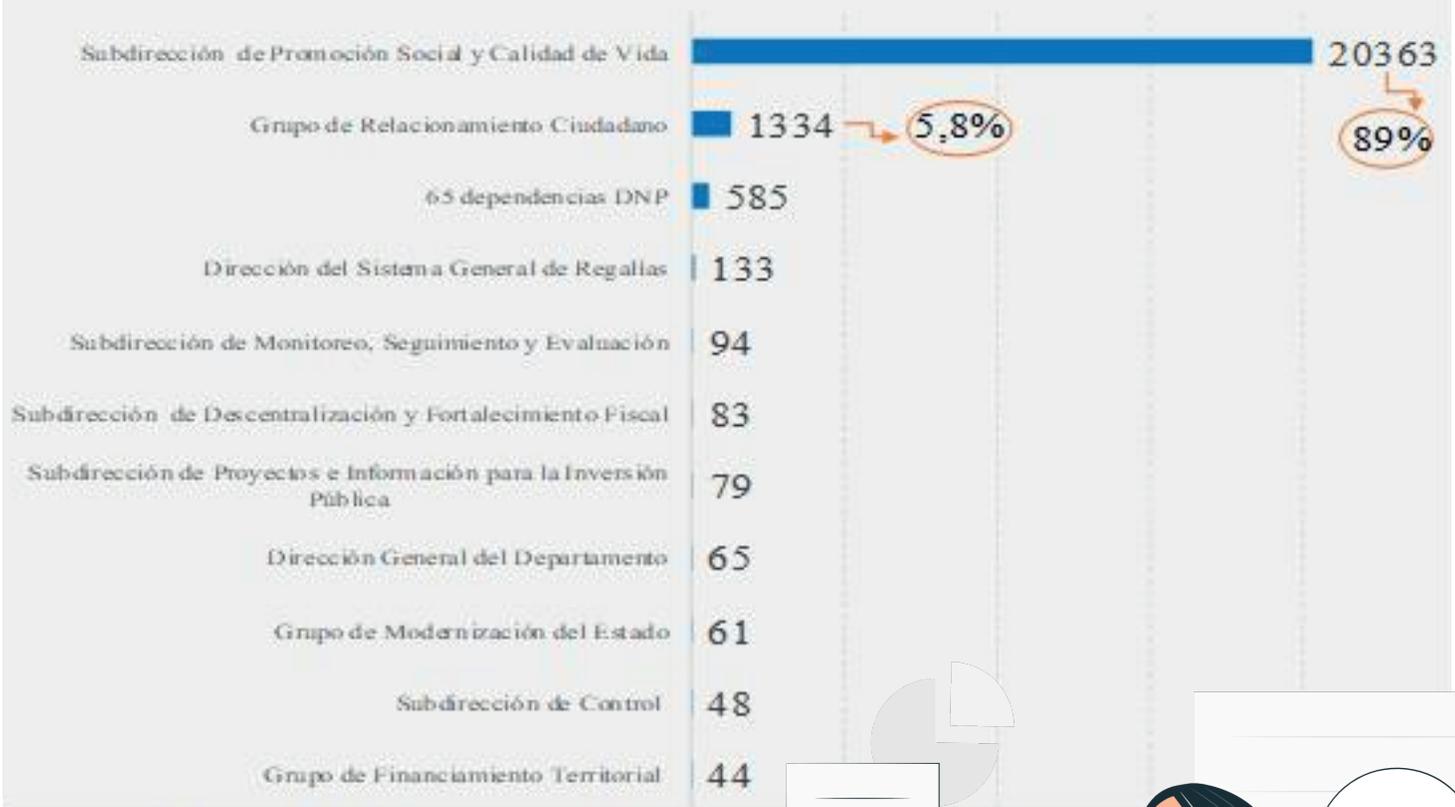
En segundo lugar, se encuentra la Secretaría General, que a través del Grupo de Relación Ciudadano atendió 1334 PQRSD que corresponden al 5,8% sobre el total gestionado. Esta dependencia brinda apoyo en la realización de los traslados al Departamento Administrativo de la Prosperidad Social de los requerimientos asociados a los

programas sociales Ingreso Solidario y Devolución de IVA que continúa recibiendo la entidad. También, realiza traslados a las autoridades responsables de programas sociales del Estado, en los que el Sisbén sea la base de consulta.



De acuerdo con lo anterior, fueron la Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida y la Secretaría General (Grupo de Relacionamento Ciudadano) las dependencias que soportaron en un 94,8% la carga en la gestión del mayor número de PQRSD recibidas en el trimestre; mientras que el 5,2% restante de las solicitudes gestionadas estuvo a cargo de las demás dependencias de la entidad.

GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS Trimestre julio a agosto de 2021



Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo - Reporte Internet



Análisis de oportunidad en la gestión de las PQRSD

Durante el trimestre julio a septiembre de 2021⁸ se alcanzó un nivel de oportunidad del 98% en la atención de las PQRSD de competencia del DNP, y del 97% en la gestión de traslados a autoridad competente.



Solicitudes en Gestión a cierre del trimestre julio a septiembre de 2021

De acuerdo con el análisis de los reportes del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se tiene que del total de PQRSD recibidas en el trimestre julio a septiembre de 2021, quedaron en trámite un total de 3360 solicitudes en las diferentes dependencias de la entidad, las cuales se clasifican en las diferentes modalidades de peticiones así:

⁸ Incluye gestión a fecha corte del reporte, octubre 04 de 2021.

PQRSD EN TRÁMITE DE GESTIÓN A CIERRE DEL TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE 2021

Modalidad	Total Solicitudes en Trámite
Derecho de Petición	3205
Solicitud de Información Pública	86
Consulta	30
Petición entre Autoridades	16
Solicitud de Documentos	9
Solicitud de Organos de Control	6
Denuncias Actos de Corrupción Externos	3
Queja	3
Reclamo	1
Sugerencia	1
Total	3360

Fuente: Reporte Internet - Orfeo

Elaboración propia.

Análisis Solicitudes de Información Pública

De acuerdo con la tipificación de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, en la modalidad "Solicitud de Información Pública" se clasificaron 137 radicados en el trimestre. El 80,3% se recibió en el mes de septiembre, mientras que el 19,7% entre julio y agosto de 2021.

De acuerdo con el tratamiento realizado a las Solicitudes de Información recibidas en el trimestre, el 30,7%, (42) peticiones fueron atendidas por las dependencias del DNP, el 6,6% (9) solicitudes se trasladaron a Autoridad competente y el 62,8% (86) radicados quedaron en términos y en proceso de gestión

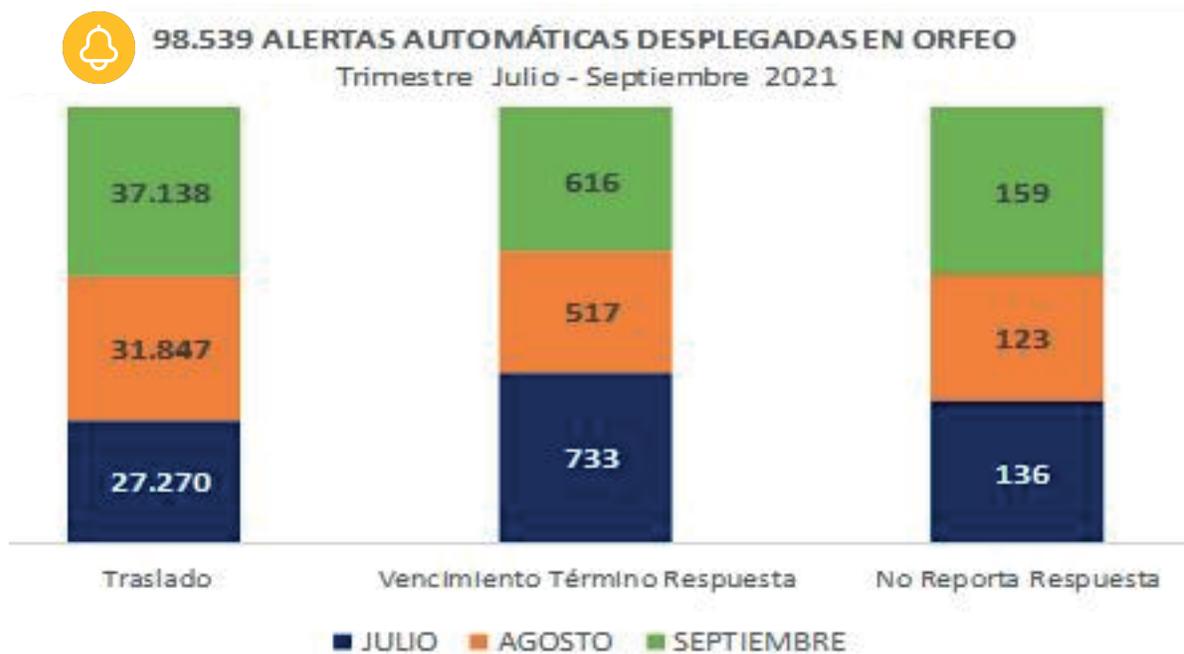
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
Trimestre julio a septiembre de 2021



III. Generación de alertas tempranas para la Gestión de las PQRSD

Para el seguimiento y control de términos a las peticiones ciudadanas que se radican en el DNP, se generan alertas de forma automática a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, que se envían a los servidores para recordar los términos de vencimiento de los traslados a autoridad competente; de vencimiento de respuesta de acuerdo con el plazo de la modalidad tipificada de PQRSD; al igual que para radicados de entrada que no cuentan con respuesta asociada en el sistema.

En el trimestre julio a septiembre de 2021 se emitieron 98539 alarmas automáticas desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO, siendo el mes de septiembre el que tuvo mayor número (37913) de mensajes desplegados. Para alertar los términos de traslado a autoridad competente se generaron 96.255 mensajes automáticos, se desplegaron 1.866 alertas de vencimiento de términos de respuesta a PQRSD y para los casos en que el Sistema de Gestión Documental ORFEO no encuentra respuesta asociada a un radicado de entrada se generaron 418 mensajes de “no reporta respuesta”.



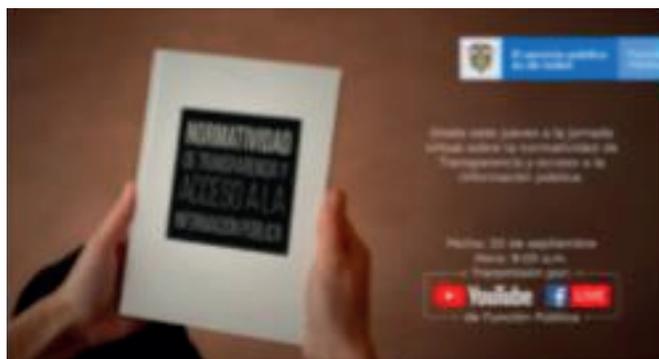
Las alertas de traslado se implementaron desde el 28 de enero de 2021 para recordar que, si el contenido de la solicitud no es competencia del DNP, se debe realizar el traslado a la Autoridad competente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Por su parte, las de vencimiento de términos de respuesta, se activan diariamente, desde los cinco (5) días antes del vencimiento del término "5, 4, 3, 2,1, 0".

En complemento de lo anterior, el Grupo de Relacionamiento Ciudadano envía correos electrónicos tanto al responsable de la solicitud como al superior inmediato alertando del vencimiento de radicados, realiza capacitaciones sobre el tratamiento a las PQRSD y genera mesas de trabajo con las dependencias de seguimiento a la atención de las solicitudes asignadas.

IV. Gestión ransversal para la mejora del Relacionamiento Ciudadano

En aras de fortalecer el relacionamiento ciudadano se asistió a diferentes eventos de capacitación promovidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, así:

- Asistencia a la SESIÓN MASIVA "NORMATIVIDAD TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA", realizada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP el 22 de septiembre de 2021.



Enlace Facebook <https://www.facebook.com/FuncionPublica>;
YouTube <https://www.youtube.com/user/webmasterdafp>

- Asistencia a la sesión masiva sobre "POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DE MIPG", realizada por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP, el 02 de septiembre de 2021.



Facebook <https://www.facebook.com/FuncionPublica>;
YouTube <https://www.youtube.com/user/webmasterdafp>

- Participación en las mesas de trabajo internas de Implementación Ley 1712 de 2014, en concordancia con los requerimientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones – MINTIC, liderada por la Secretaría General, DNP, el 13 y 21 de septiembre de 2021.



- Asistencia al evento virtual realizado por el DNP, firma del PACTO ALIANZA POR LA TRANSPARENCIA DE LAS REGALÍAS, desarrollado el 28 de septiembre de 2021. Instrumento de Transparencia que viene siendo apoyado por la Secretaría General del DNP



En los anteriores términos se presenta el informe correspondiente al trimestre julio a septiembre de 2021.

