



Función Pública

Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés

Cuarto trimestre de 2023

Oficina Relación Estado Ciudadanías
31 de Diciembre de 2023

Contenido

- 1 Introducción
- 2 Acceso a la información pública
- 3 PQRSD recibidas en el trimestre
- 4 Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
- 5 PQRSD recibidas por canal de atención
- 6 PQRSD asignadas por dependencias
- 7 Atenciones chat EVA
- 8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Contenido

- 9 Radicados extemporáneos y sin respuesta

- 10 Traslados por competencia

- 11 Cantidad y motivo de reclamos recibidos

- 12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

- 13 Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites

- 14 Conclusiones

- 15 Recomendaciones

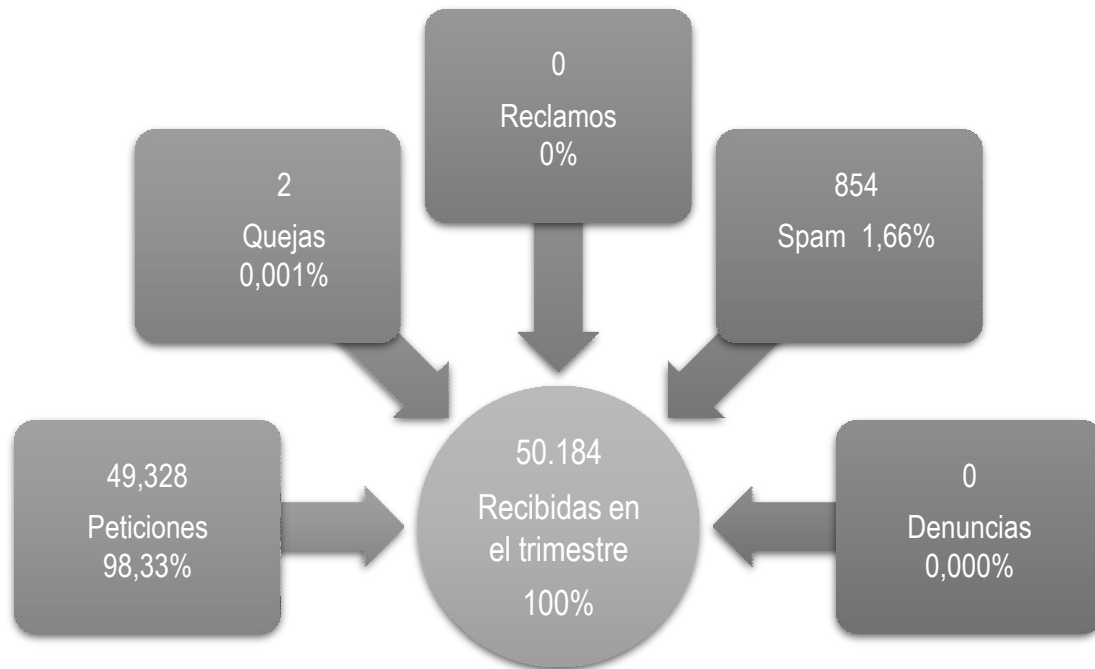
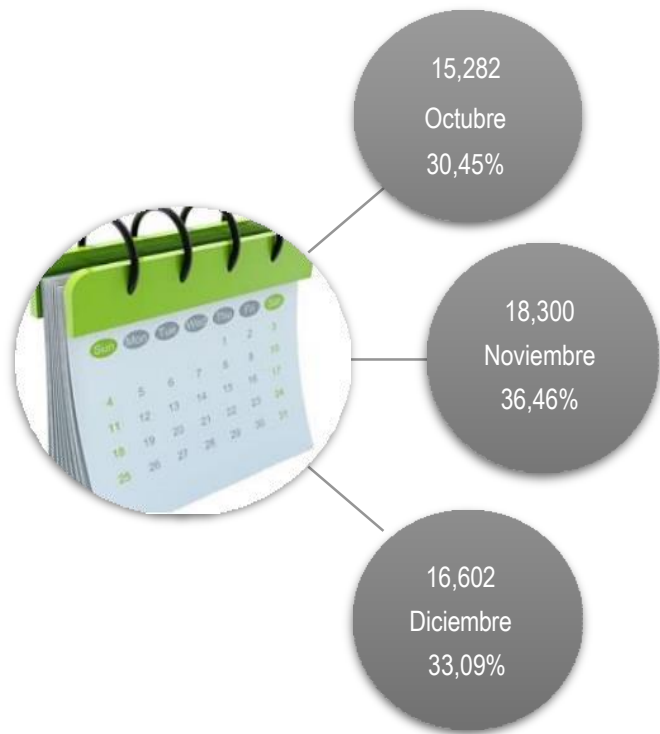
El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre al 31 de diciembre de 2023.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Función Pública, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la 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», se informa que en el portal web a través del enlace www.funcionpublica.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 50,184 PQRSD.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.



Se observa un aumento del 18,23% de registros de peticiones en el cuarto trimestre del 2023, comparado con el tercer trimestre del 2022.

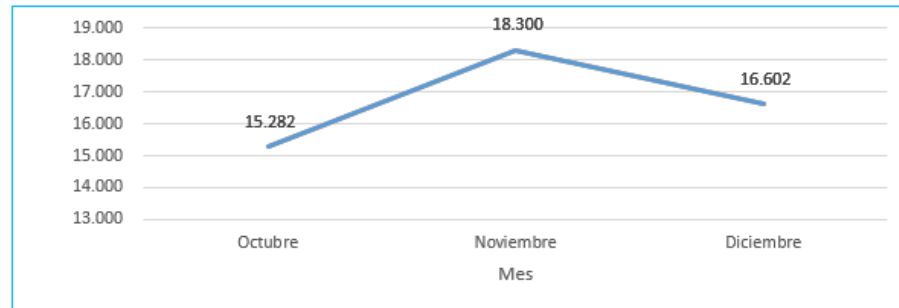
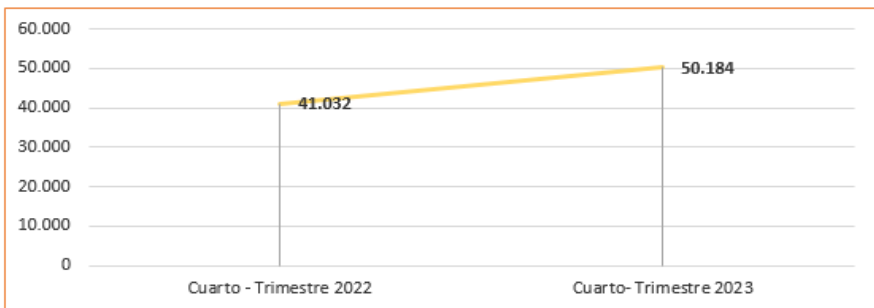


Temas

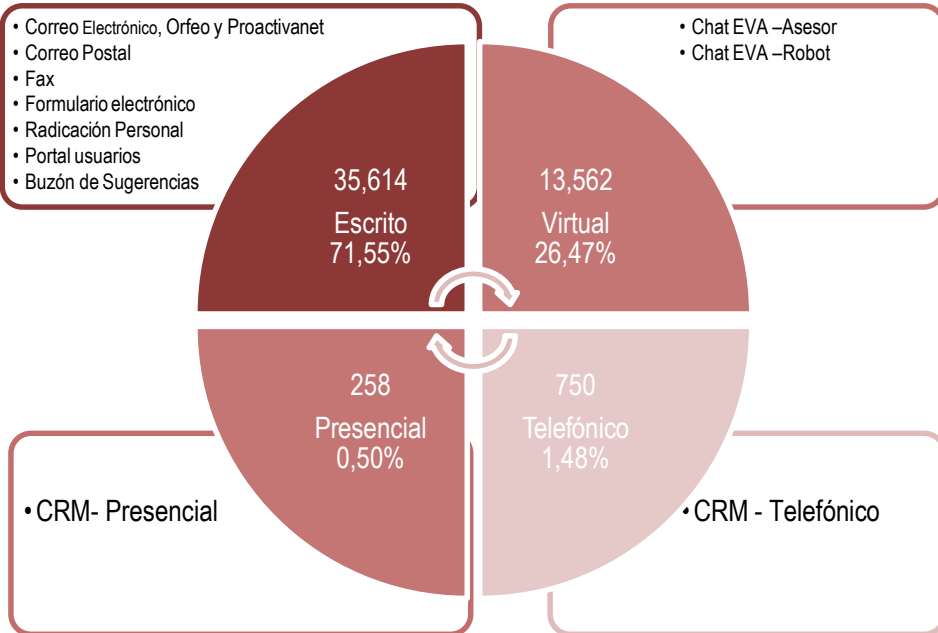
- Diligenciamiento hoja de vida
- Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
- Declaración de bienes y rentas Ley 2013
- Declaración bienes y rentas SIGEP para funcionarios públicos
- Cambio contraseña aplicativo EVA

Temas de orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

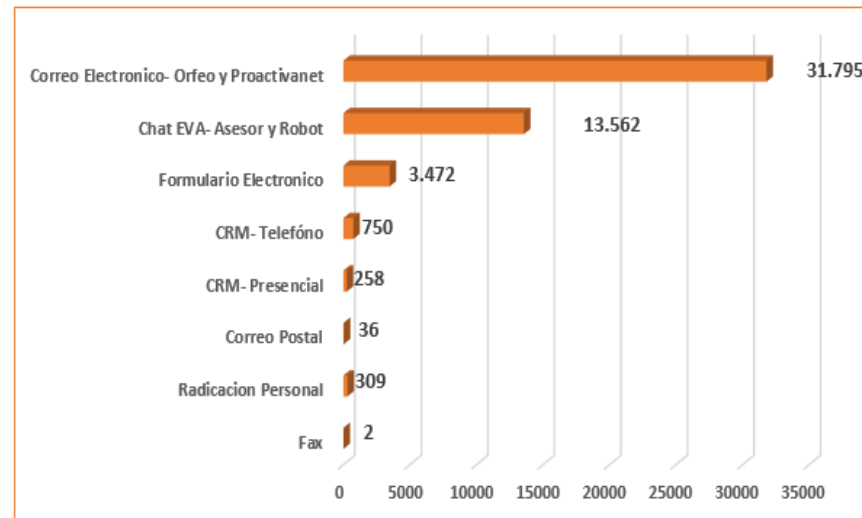


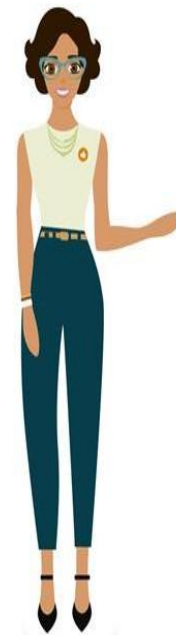
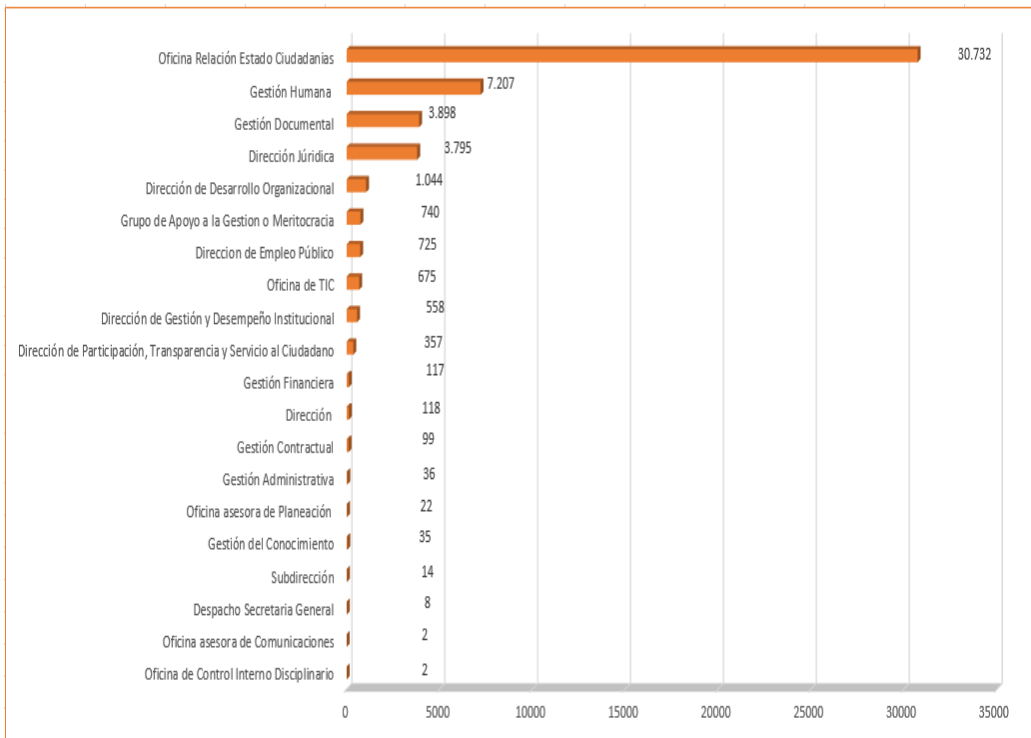
5 PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (50.184), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (31.795) con un 71,55% y el Chat Eva (13,562) con un 26,47%

Herramienta	Total	Total General
Correo electrónico	32.838	32.838
Chat EVA -Robot	9.770	13.562
Chat Eva -Asesor	3.792	





El 61,23% de las peticiones fueron tramitadas por la **Oficina Relación Estado Ciudadanías**.

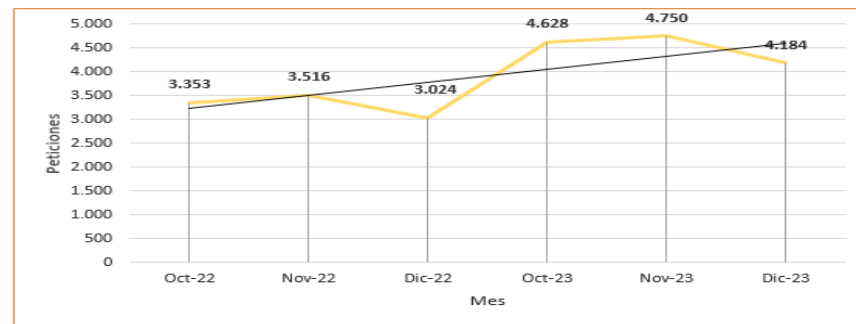
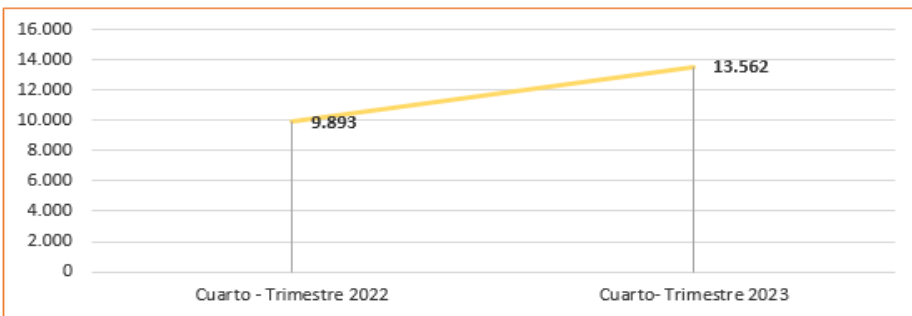
De las 50.184 peticiones tramitadas por la Oficina Relación Estado Ciudadanías, 36.622 (73,53%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 13.562 (26,47%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

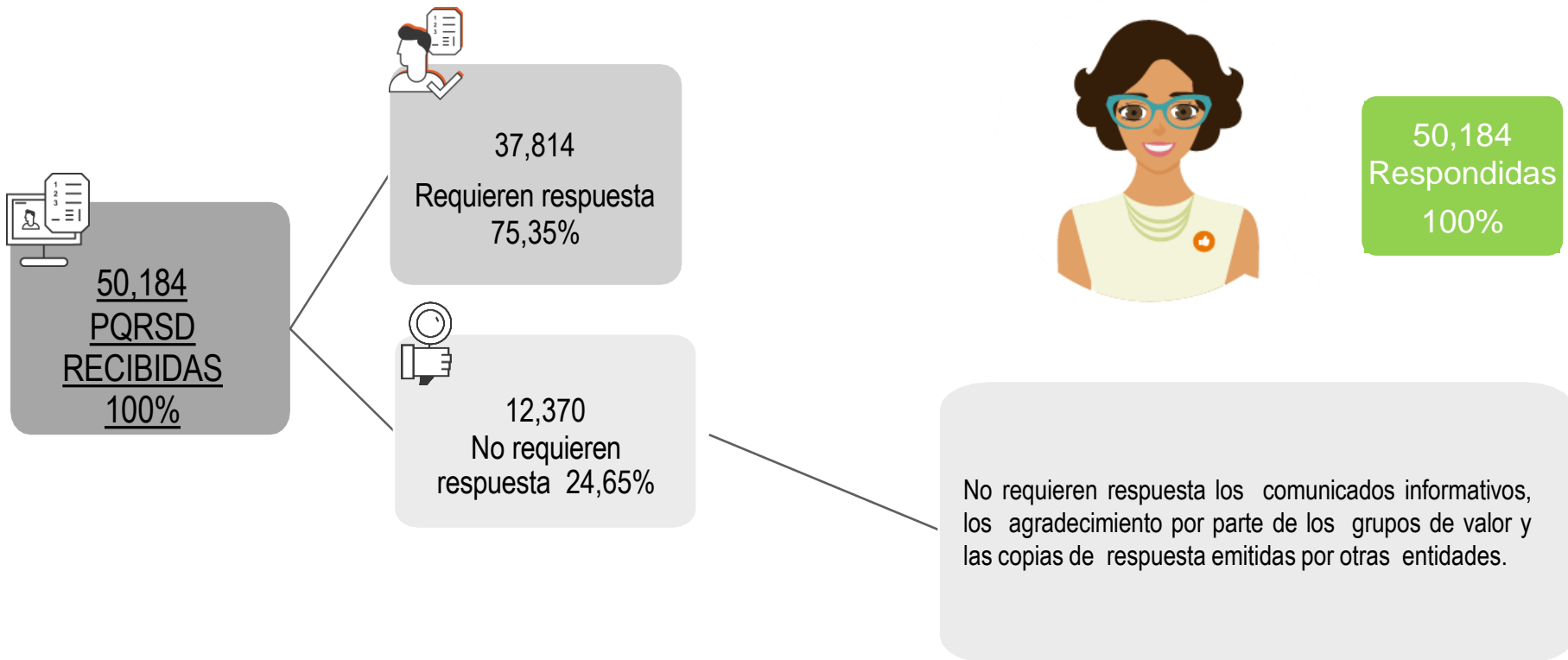
En el cuarto trimestre de 2023, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumento en un 27,05% comparado con el tercer trimestre de 2022.



De las 13,562 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el cuarto trimestre, el 38,81% fueron resueltas por asesores y el 61,19% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con el SIGEP y declaración bienes y rentas ley 2013 de 2019

Modalidad de Petición	Año 2023		
	oct-23	nov-23	dic-23
Asesor humano	1.157	1.604	1.031
Robot	3.471	3.146	3.153
Totales	4.628	4.750	4.184
Totales Trimestre	13.562		







Relación de radicados:

(8)

Radicados con
respuesta
extemporánea

20239001034722
20232061033562
20239001003972
20232061130842
20232061129982
20232061103952
20232060961892
20232060925212

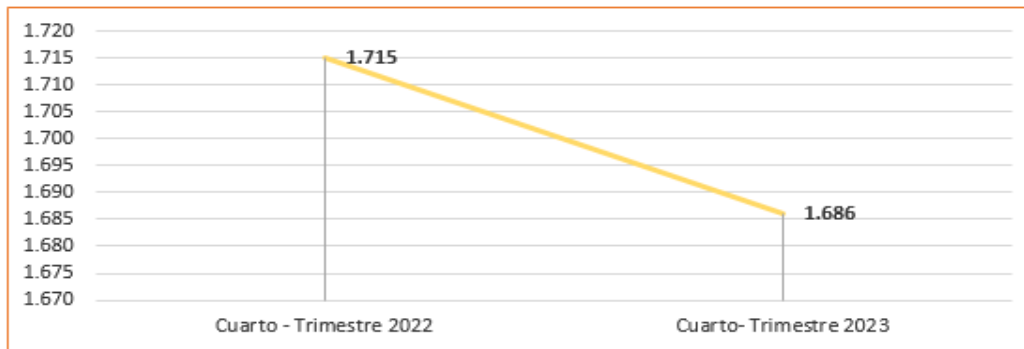


(0)

Radicados sin respuesta



Durante el cuarto trimestre del año 2023, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1,686** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.





Durante el periodo analizado se presentaron (0) reclamos:

Durante el periodo analizado se presentaron (2) quejas

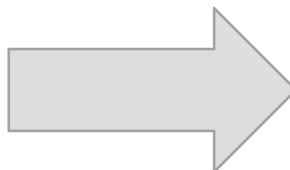
Durante el periodo analizado se presentaron (0) denuncia

#	TIPO PETICION	TIEMPO RES PUESTA	D.J.'	GSC I'	DEP'	DDO'	GGH'	DGDI'	DPTSC'	GAGM'	GGC'	GGF'	DGC'	DIR'	OAP'	OSI'	SECG RAL	GS A'	SUB'
1	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	6	10,4	9,3	4,67	5,56	8,23	5,48	2,21	11,4	6	2	9	10	10		7	
2	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10			8		7	8											
3	CONSULTA	30	22	17	17	13,7		21,9	9,56	2	21	12	13,8	11		22	25		
4	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	5	3,28	5		2,33			2									
5	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		6,6	6,7	4	4,41	2,78			7,04	0,95							
6	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	3	3,5	3,3	3		5,5			4								
7	PETICIONES INCOMPLETAS	10	7	6,06	6	5	2,5						4						
8	QUEJA	15		8,5															
9	ACCIONES JUDICIALES		1	5,5		5													
10	REFORMAS ORGANIZACIONALES	30		7		9													
11	NO REQUIERE RESPUESTA		13	10,1		5,72	24,5	18,6	6,88	2,2		0		1	23		0	19	2
12	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	8	7,31	5,6	4,54	4,22	5,11	4,72	2,67	7,91	2,88	5,67		6,4	7		9	5
13	ASESORIAS	30	28		14	8,93		21,7	8,2				10						
14	CAPACITACIONES	30	20	29	13			18,2	6,5				26						
15	CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15					8,67												
16	PRUEBAS MERITOCRATICAS	20			12	9		16,2		2,52									
17	ENTES DE CONTROL	5	2	4,5	2,8	2	4		2	2,5	2								
18				9,67			22												

**PQRSD
registradas**

**Encuestas registradas
por grupos de valor**

50,184
Total de PQRSD

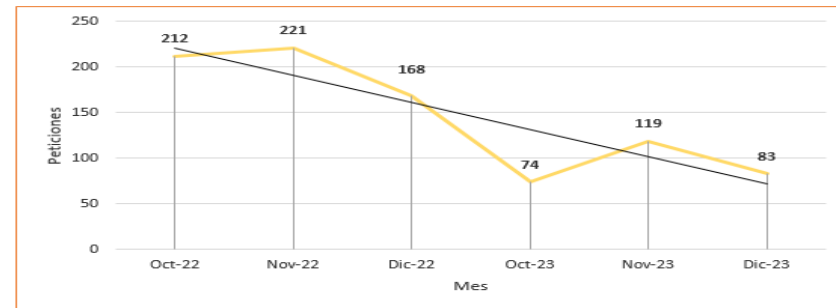
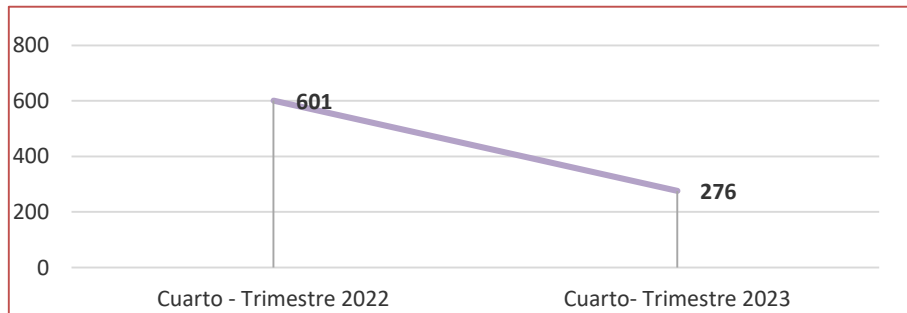


276
Total de
Encuestas

El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el cuarto trimestre de 2022



Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 54,07%



Durante el trimestre se registraron 276 encuestas



87,5%

• Canal Escrito (232)

5,8%

• Asesoría Integral (14)

0,55%

• Servicios (6)

5,6%

• Orientación (23)

0,55%

• Tramites (1)

0,0%

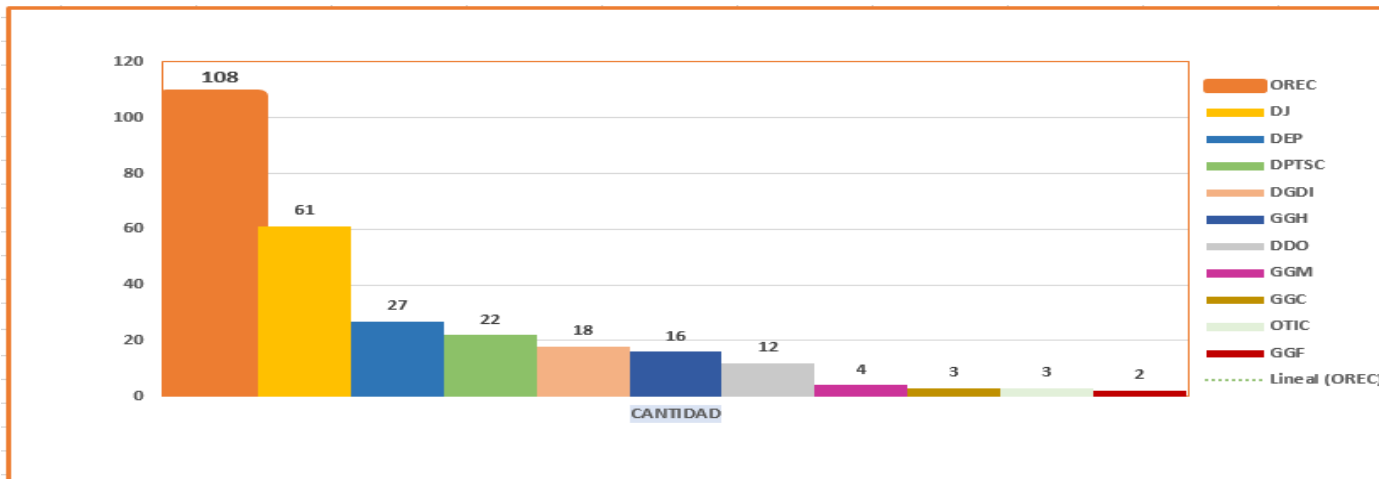
• Equipos Transversales (0)

De las 276 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el canal escrito, con un total de 232 (84,05%)



La Oficina Relación Estado Ciudadanías fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un total 108 (39,13%)

DEPENDENCIA	SIGLA
Oficina Relación Estado Ciudadanías	OREC
Dirección Jurídica	DJ
Dirección Empleo Público	DEP
Dirección Participación, Transparencia	DPTSC
Dirección de Gestión y Desempeño	DGDI
Grupo Gestión Humana	GGH
Dirección Desarrollo Organizacional	DDO
Grupo Gestión Meritocracia	GGM
Grupo Gestión del Conocimiento	GGC
Oficina de Tecnología de la Información	OTIC
Grupo Gestión Financiera	GGF

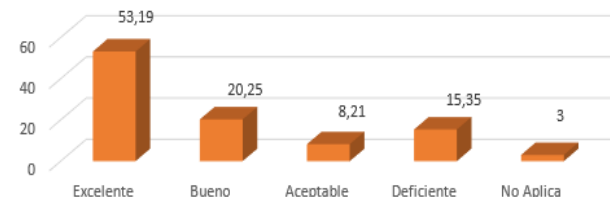


Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, **aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 18,23%**, pasando de un total de 41.032 a 50.184 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el **escrito, con un total de 35.614, equivalente al 71.55%**.
3. El 61.23% (30.732) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por la **Oficina Relación Estado Ciudadanías**.
4. De las 50.184 peticiones tramitadas por la Oficina Relación Estado Ciudadanías, 36,622 (73,53%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 13.562 (26,47%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el **100% fueron respondidas**.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (8) radicados con respuesta extemporáneos.
7. Se registro una (0) denuncia durante el presente trimestre.
8. No se registraron reclamos durante el presente trimestre.
9. Se registro una (2) queja durante el presente trimestre.

Conclusiones informe de percepción

1. Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una **disminución del 54,07%**, pasando de 601 a 276.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue la **Oficina Relación Estado Ciudadanías con un 39,13%** del total de encuestas registradas.
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la **de canal escrito, con un 84.05%** del total de las mismas.
4. De las 276 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue **Excelente con un 53,19%**



1

• La Oficina Relación Estado Ciudadanía recomienda al despacho de la Subdirección, a la Dirección Jurídica, a la Dirección Gestión Desempeño Institucional, al Grupo Gestión Humana y a las dependencias correspondientes revisar la razón por la cual se presentaron los radicados extemporáneos por medio de la herramienta Orfeo y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.

2

• En aquellas evaluaciones que presentan calificación deficiente, se recomienda a las Dependencias revisar las mismas para identificar si los resultados ameritan alguna acción correctiva que deba adoptarse al interior de la Dirección. La información se puede descargar a través del siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>



Función Pública

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: **601 7395656**
Fax: **601 7395657**
Código Postal: **111711**

Internet: **www.funcionpublica.gov.co**
Email: **eva@funcionpublica.gov.co**