



Función Pública

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

Segundo trimestre de 2023

Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
31 de Agosto 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

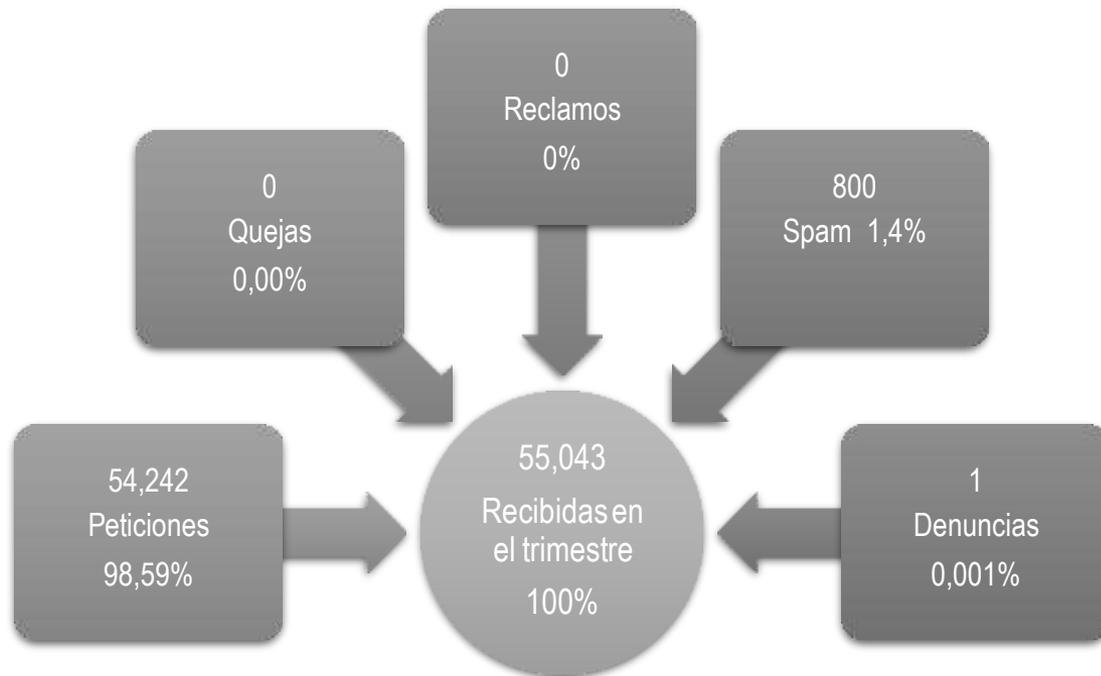
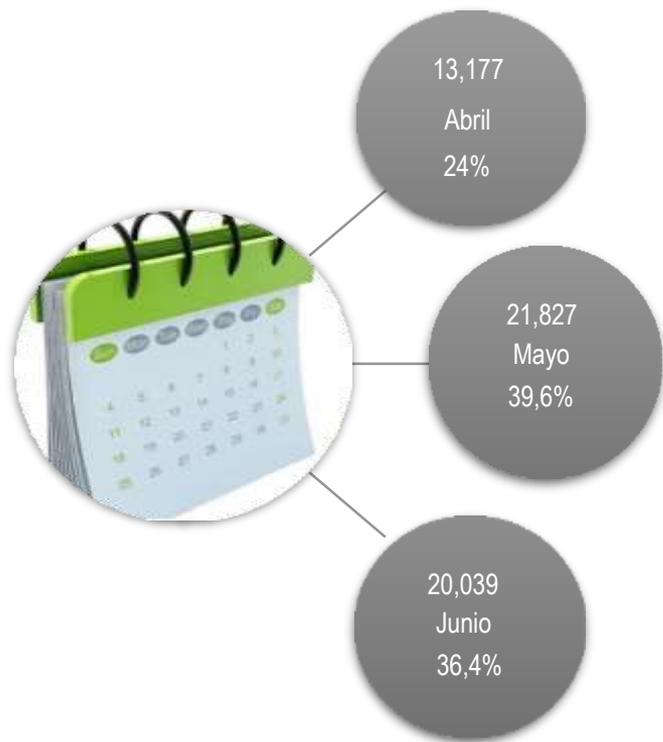
El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 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 segundo trimestre del año 2023, se recibieron 55,043 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% de registros de peticiones en el segundo trimestre del 2023, comparado con el segundo trimestre del 2022.

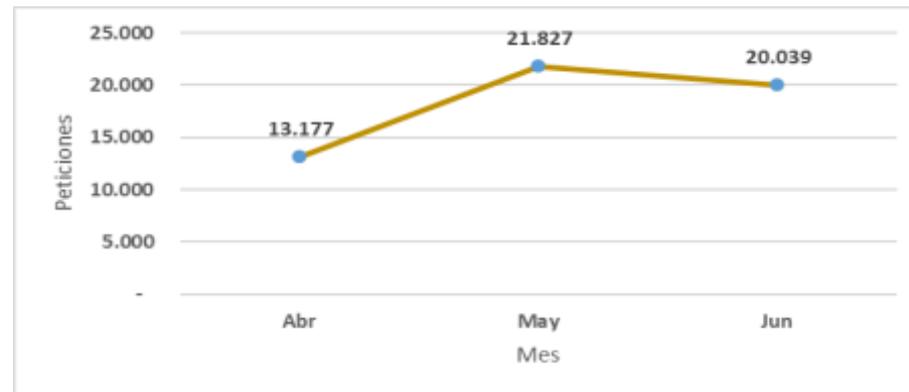
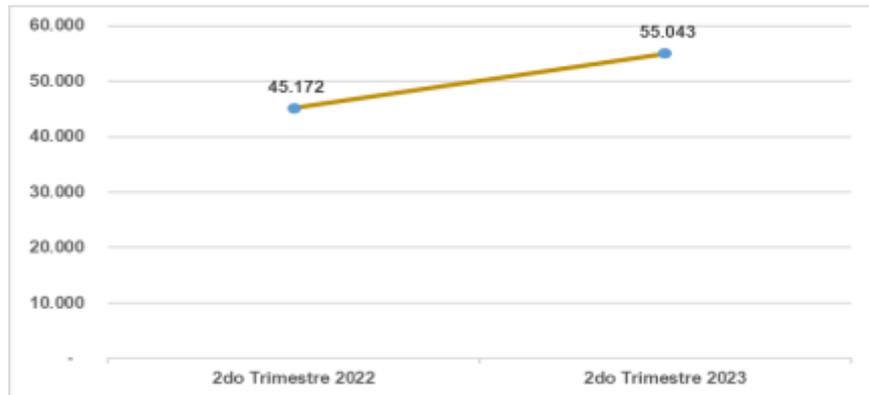


La causa del pico registrado en el mes de mayo de 2023 está relacionado con la declaración de bienes y rentas y hojas de vida.

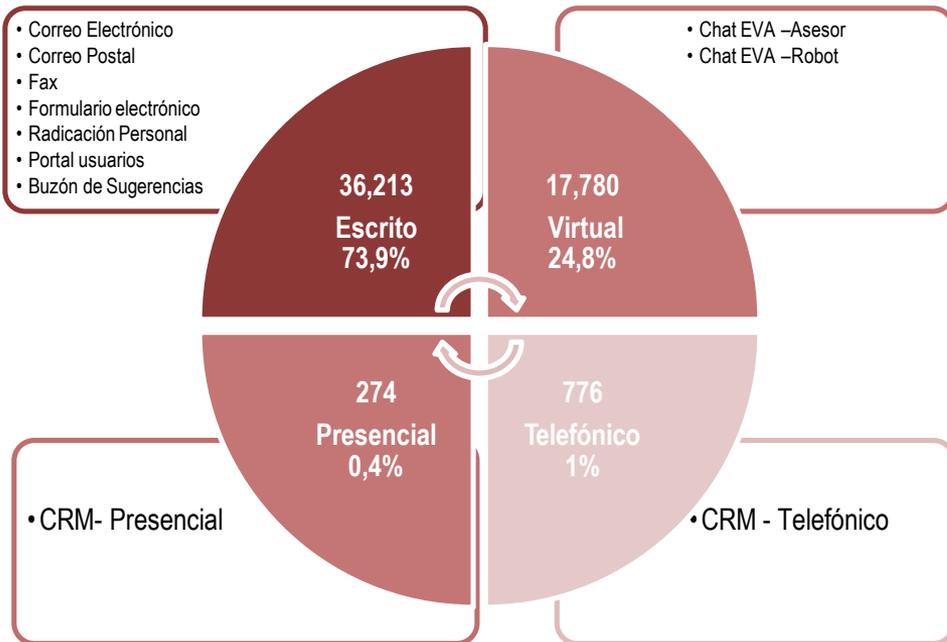
- Temas asociados al SIGEP
- Diligenciamiento hoja de vida
 - Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
 - Declaración de bienes y rentas Ley 2013
 - Declaración bienes y rentas SIGEP para funcionarios públicos

Temas de orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

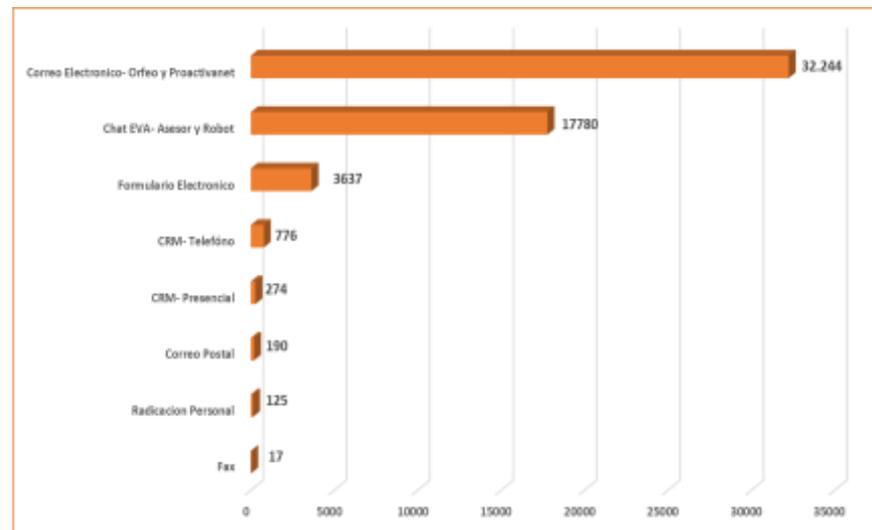


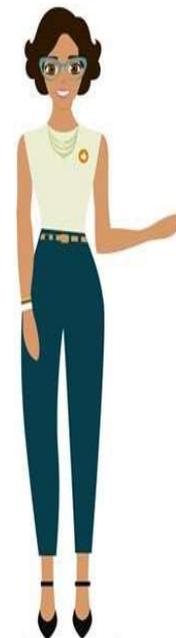
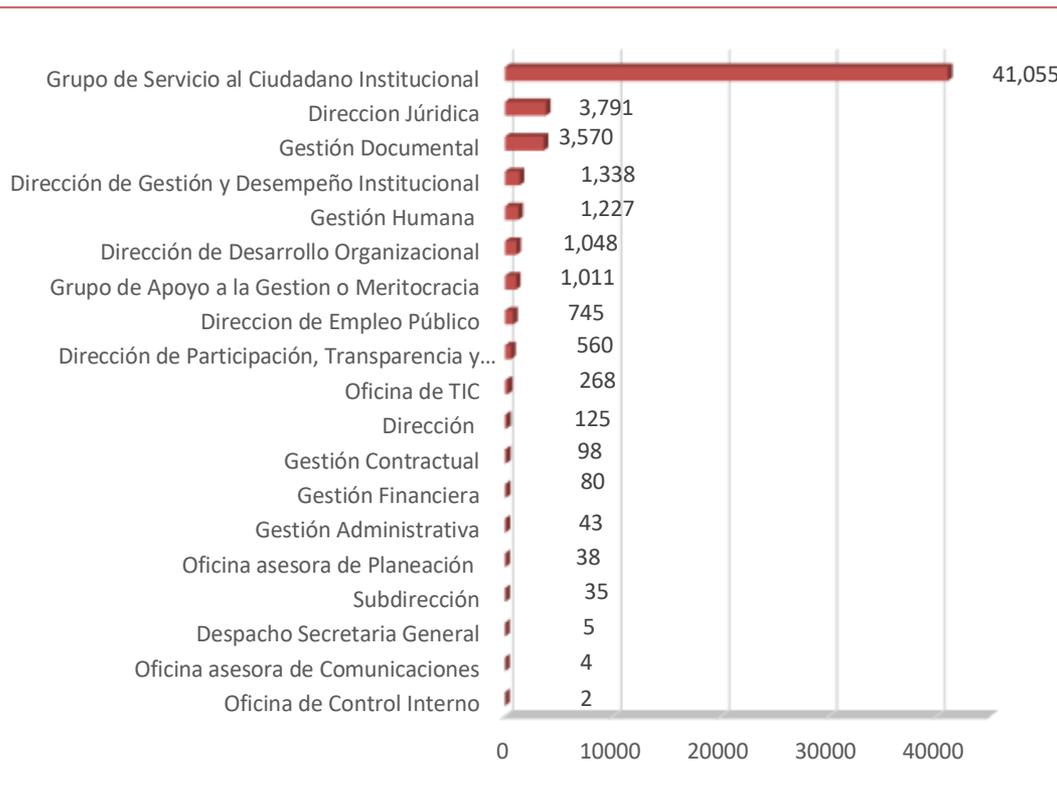
5 PQRSD recibidas por canal de atención




Del total de peticiones registradas (55.043), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (32,244) con un 58,5% y el Chat Eva (17,780) con un 24,8%

Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico	32.244	32.244
Chat EVA - Robot	11.496	17.780
Chat EVA - Asesor	6.284	





El 74,5% de las peticiones fueron tramitadas por el **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional**.

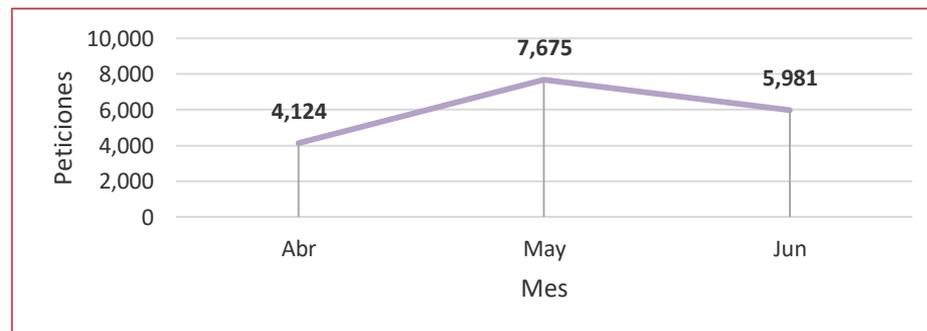
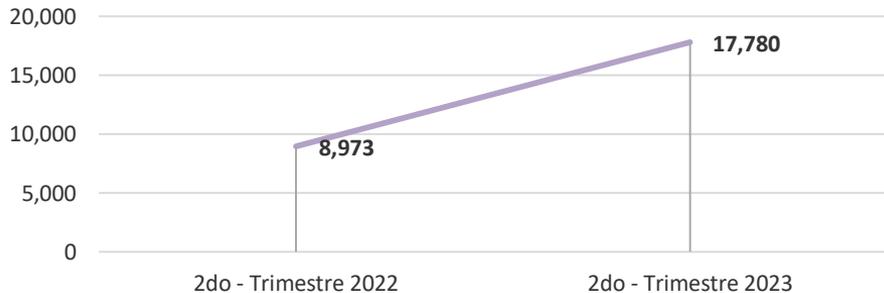
De las 41,055 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 29,559 (72%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 11,496 (28%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

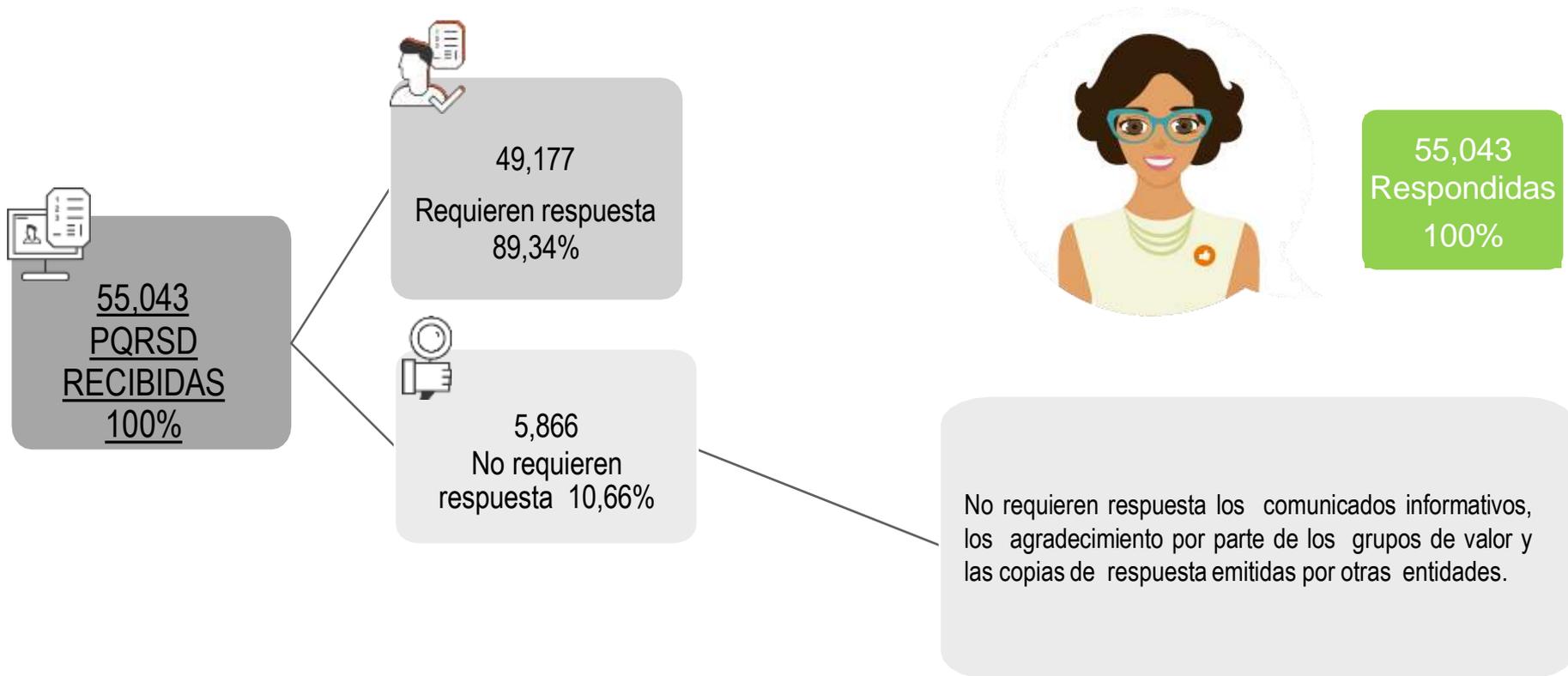
En el segundo trimestre de 2023, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumento en un 50,46% comparado con el primer trimestre de 2022.



De las 17,780 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el segundo trimestre, el 35,3% fueron resueltas por asesores y el 64,7% 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		
	abr-23	may-23	jun-23
Asesor humano	1.495	2.533	2.255
Robot	2.629	5.142	3.726
Totales	4.124	7.675	5.981
Totales Trimestre	17.780		







(36)

Radicados con respuesta
extemporánea



(0)

Radicados sin respuesta



Durante el segundo 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 **1,775** 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 (0) quejas

Durante el periodo analizado se presentaron (1) denuncia:

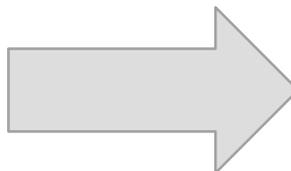
- Obedece a una petición de consulta de una ciudadana sobre inhabilidades para participar como candidata al Concejo y/o Alcaldía en el municipio de Sincelejo ya que su padre es Rector de una institución educativa pública en este municipio.

#	TIPO PETICION	TIEMPO R ESPUESTA	DJ'	GSCI'	DEP'	DDO '	GGH'	DGDI'	DPTSC'	GAG M'	GGC'	GGF'	OAC'	DIR'	OAP'	OCI'	OSI'	SECGR AL'	GGAD'	GSA'	SUB'
1	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	8,71	8,26	8,85	5,6	5,92	4,59	5,77	4,32	3			10	4,57		9,36			2,5	13,67
2	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10		6,5																	
3	CONSULTA	30	18,95	16,55	19,12	12,33	10,5	16,15	11,89	14,75	29				4	0	17,5		24,5		
4	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3,5	2,67	2		3		2								3,5		1		
5	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		2,93	6,06		4,23	3	6		5,58	1,49									
6	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	2,2	3	3,43	4,67			3	2					3			4			2,5
7	PETICIONES INCOMPLETAS	10		6,12	8	6	7														
8	ACCIONES JUDICIALES		0,61		3																
9	REFORMAS ORGANIZACIONALES	30	7	9		8,6															
10	NO REQUIERE RESPUESTA		17	23,08	6,5	17,6	2	5,1	7	2,6	25	2,57			5					1	21
11	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10		4,63	5,15	4,14	6,82	3,15	4,68	1,71	4	3	4,33		2,33		6,73				16,5
12	ASESORIAS	30		10	15,83	10,13		12,94	6												29
13	CAPACITACIONES	30	22,67	15,36	13,62	9		12,14	6,31												
14	CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15		15			10,5				14										
15	FACTURA																4				
16	DENUNCIA	15	9																		
17	PRUEBAS MERITOCRATICAS	20				5		11,5		2,93											22
18	ENTES DE CONTROL	5	4,33		2,08	1,8	3	0							2		4				2,5

**PQRSD
registradas**

**Encuestas registradas
por grupos de valor**

55,043
Total de PQRSD

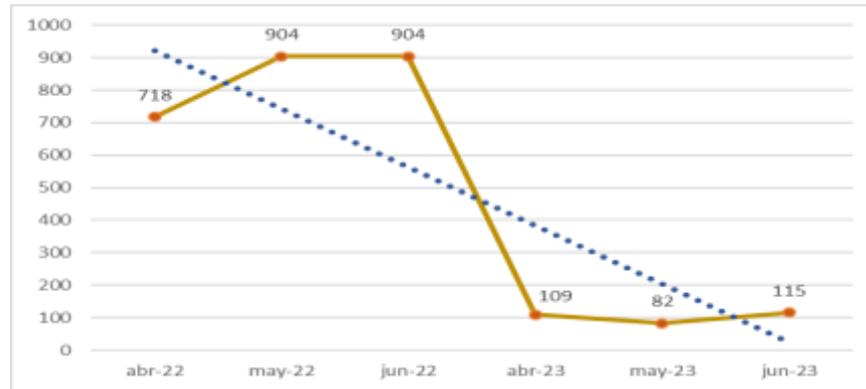
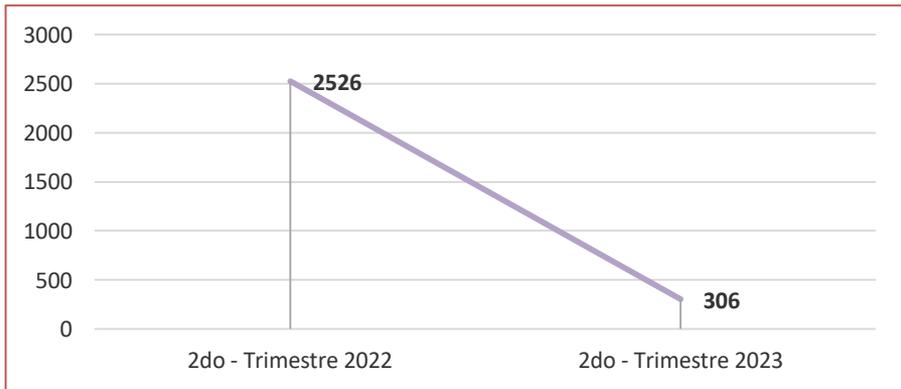


306
Total de
Encuestas

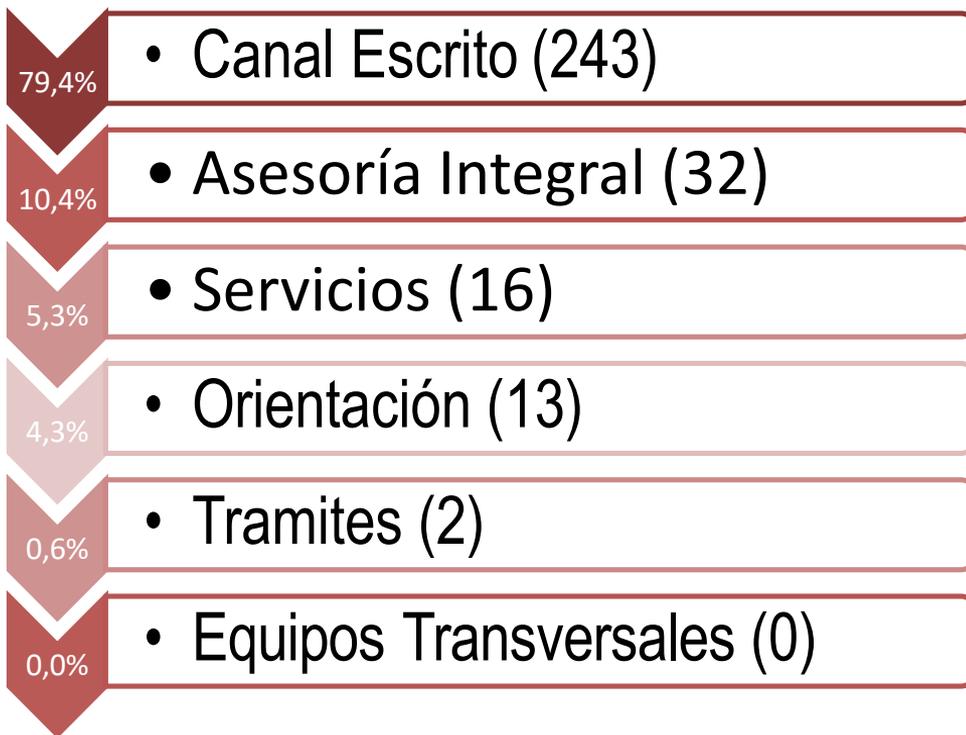
El mayor número de encuestas registradas se presenta en el segundo trimestre de 2022



Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 82%



Durante el trimestre se registraron 306 encuestas

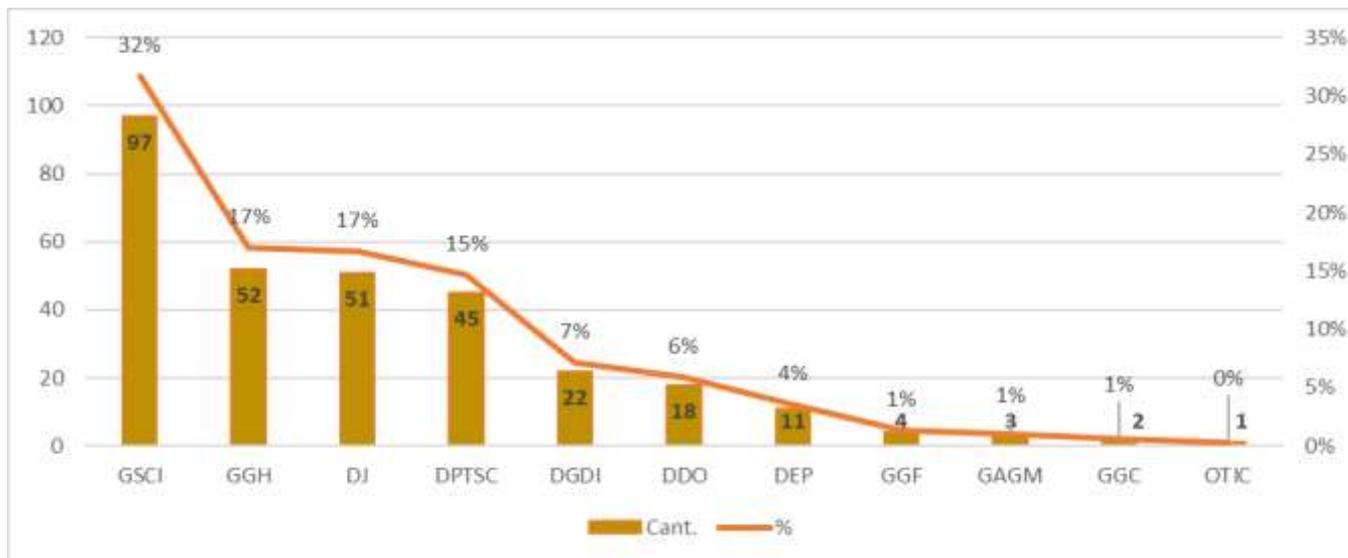


De las 306 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el canal escrito, con un total de 243 (79,4%)



El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 32%

Dependencia	Sigla
Grupo de Servicio al Ciudadano	GSCI
Grupo de Gestión Humana	GGH
Dirección Jurídica	DJ
Dirección de Participación, Transparencia	DPTSC
Dirección de Gestión y Desempeño	DGDI
Dirección de Desarrollo Organizacional	DDO
Dirección de Empleo Pública	DEP
Grupo de Gestión Financiera	GGF
Grupo de Gestión Meritocrática	GAGM
Grupo de Gestión Contractual	GGC
Oficina de Tecnologías de la Información	OTIC

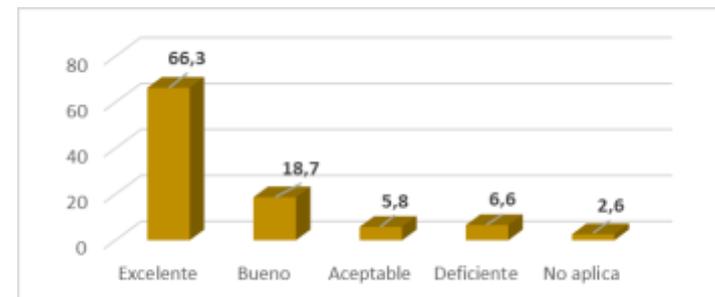


Conclusiones informe de PQRSD

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%**, pasando de un total de 45.172 a 55.043 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el **escrito, con un total de 36.213, equivalente al 73.9%**.
3. El 74.5% (41.055) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional**.
4. De las 41.055 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 29.559 (72%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 11.496 (28%) 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 (36) radicados con respuesta extemporáneos.
7. Se registro una (1) denuncia durante el presente trimestre.
8. No se registraron reclamos durante el presente trimestre.
9. No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor.

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 82%**, pasando de 2.526 a 306.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el **Grupo de Servicio al ciudadano con un 32%** del total de encuestas registradas.
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la **de canal escrito, con un 79.4%** del total de las mismas.
4. De las 306 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue **Excelente con un 66.3%**



1

• El GSCI recomienda a despacho de la Subdirección, a la Dirección Jurídica 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**