



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

Cuarto trimestre de 2022

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

31 de diciembre de 2022

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 | 13 | Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites |
| 10 | Traslados por competencia | 14 | Conclusiones |
| 11 | Cantidad y motivo de reclamos recibidos | 15 | Recomendaciones |
| 12 | Tiempo promedio de respuesta por dependencia | | |

1. Introducción

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 y el 31 de diciembre de 2022.

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.

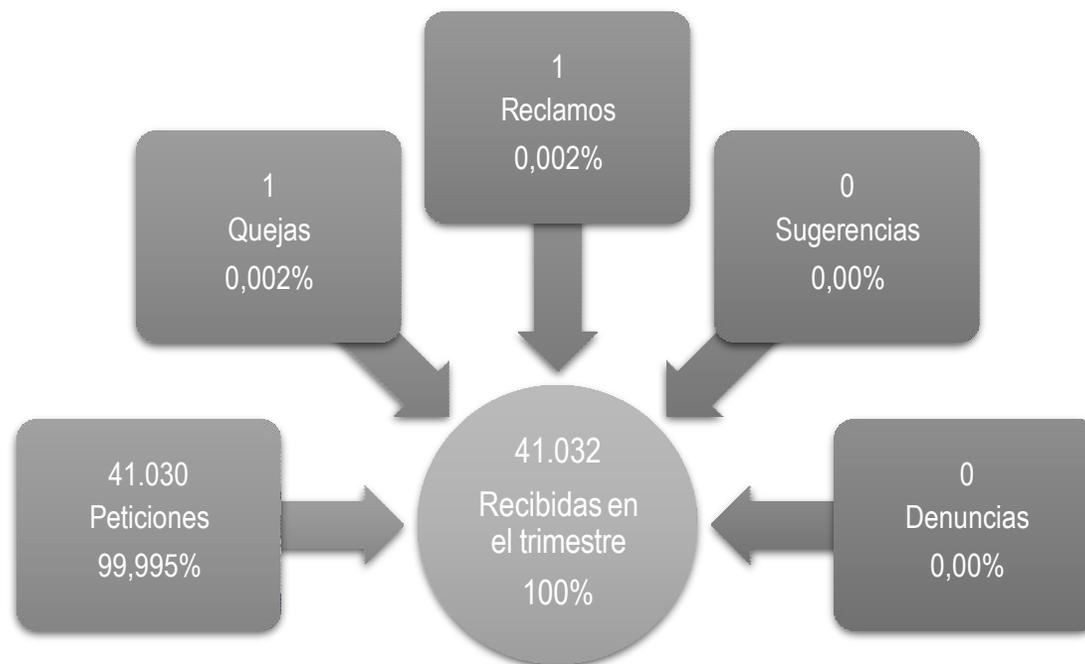
2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 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 2022, se recibieron **41.032** PQRSD.

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

3. PQRSD recibidas en el trimestre



4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores



Se observa un descenso del 32% de registros en el cuarto trimestre, comparado con el tercer trimestre del año 2022

Al comparar el cuarto trimestre del año 2022 con el cuarto trimestre del año 2021, se observa una disminución de las PQRSD en un 10%

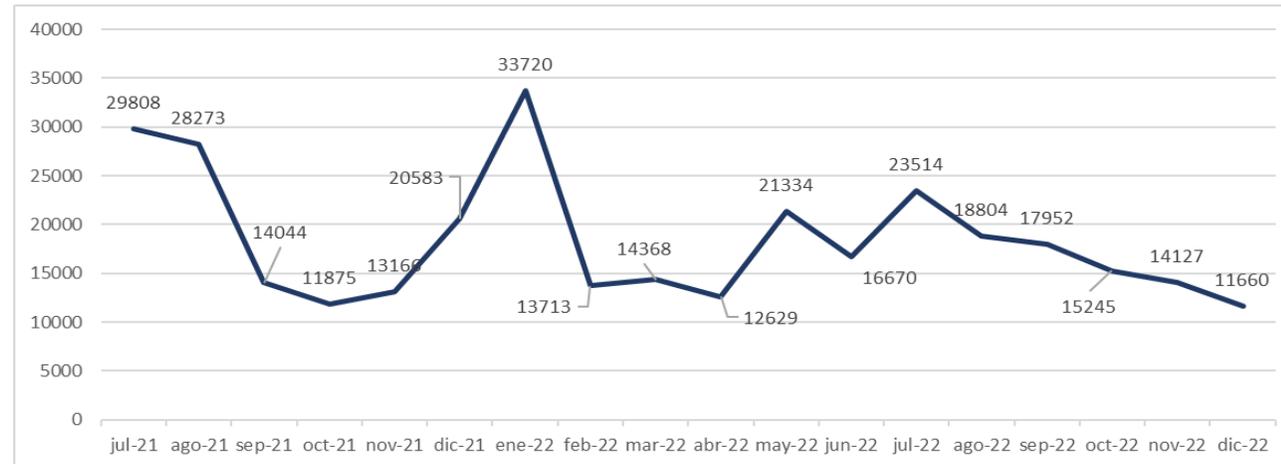
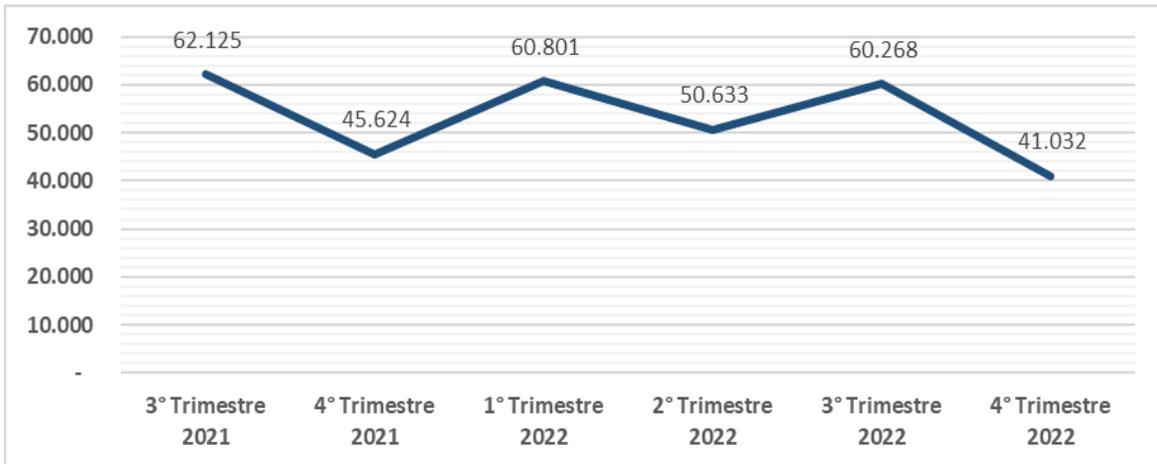


La causa del pico registrado en enero de 2022 se relaciona con la migración del Sigep I al Sigep II de las entidades y servidores del orden nacional, aunado al hecho de comenzar, a partir del 27 de enero, la restricción establecida en la ley de garantías.

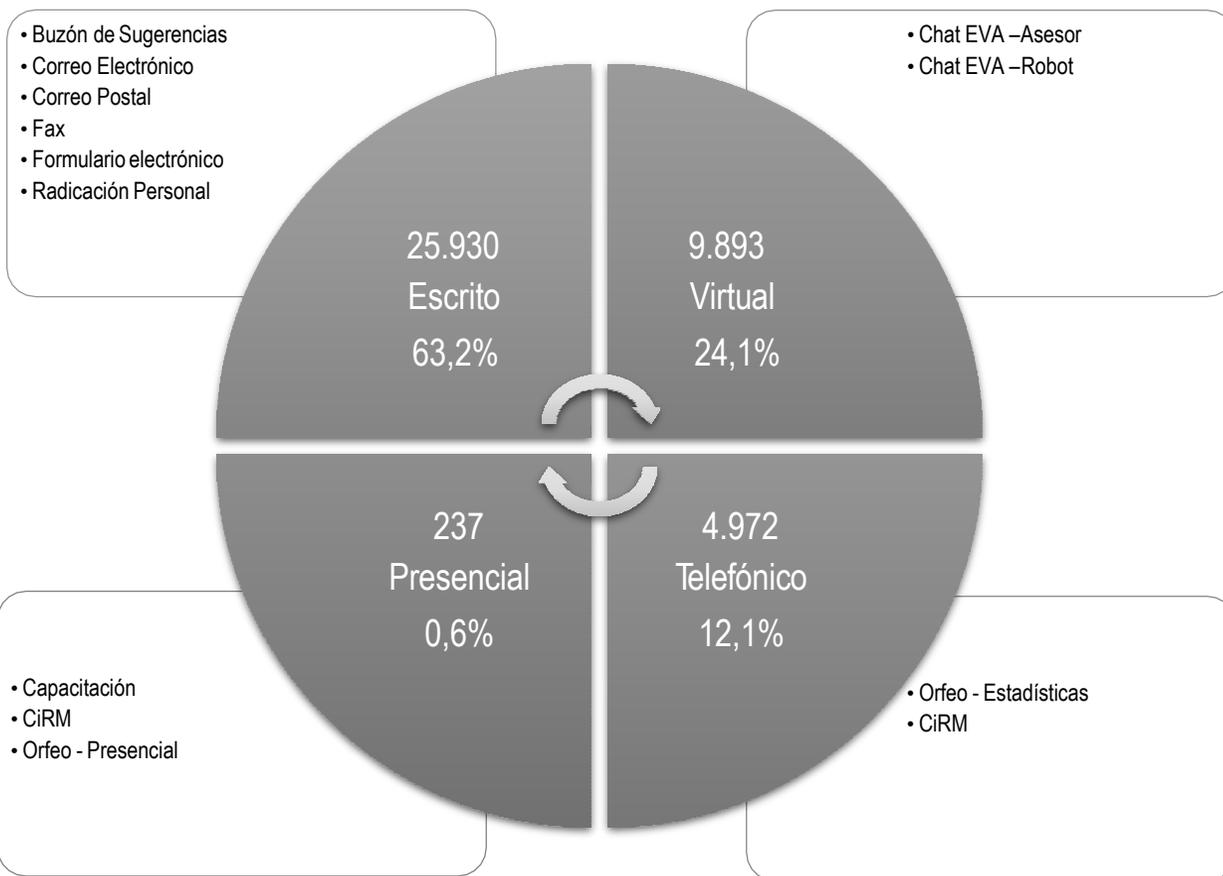
- Temas asociados al SIGEP
 - Diligenciamiento hoja de vida
 - Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
 - Declaración de bienes y rentas

otros temas que incrementaron el numero de registros peticiones en enero se relacionan con los siguientes:

- Incremento salarial para los servidores públicos
- Orientación relacionada con cursos virtuales



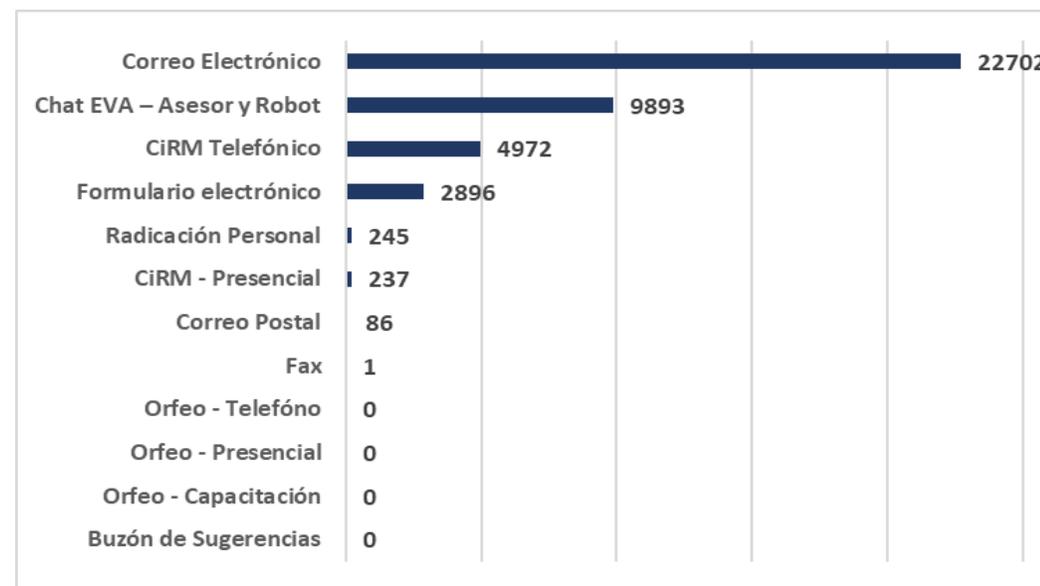
5. PQRSD recibidas por canal de atención



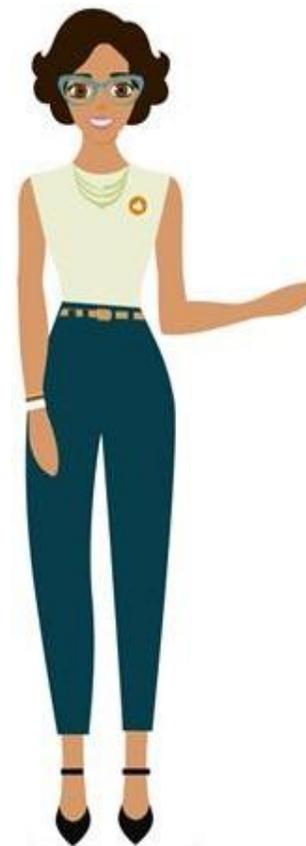
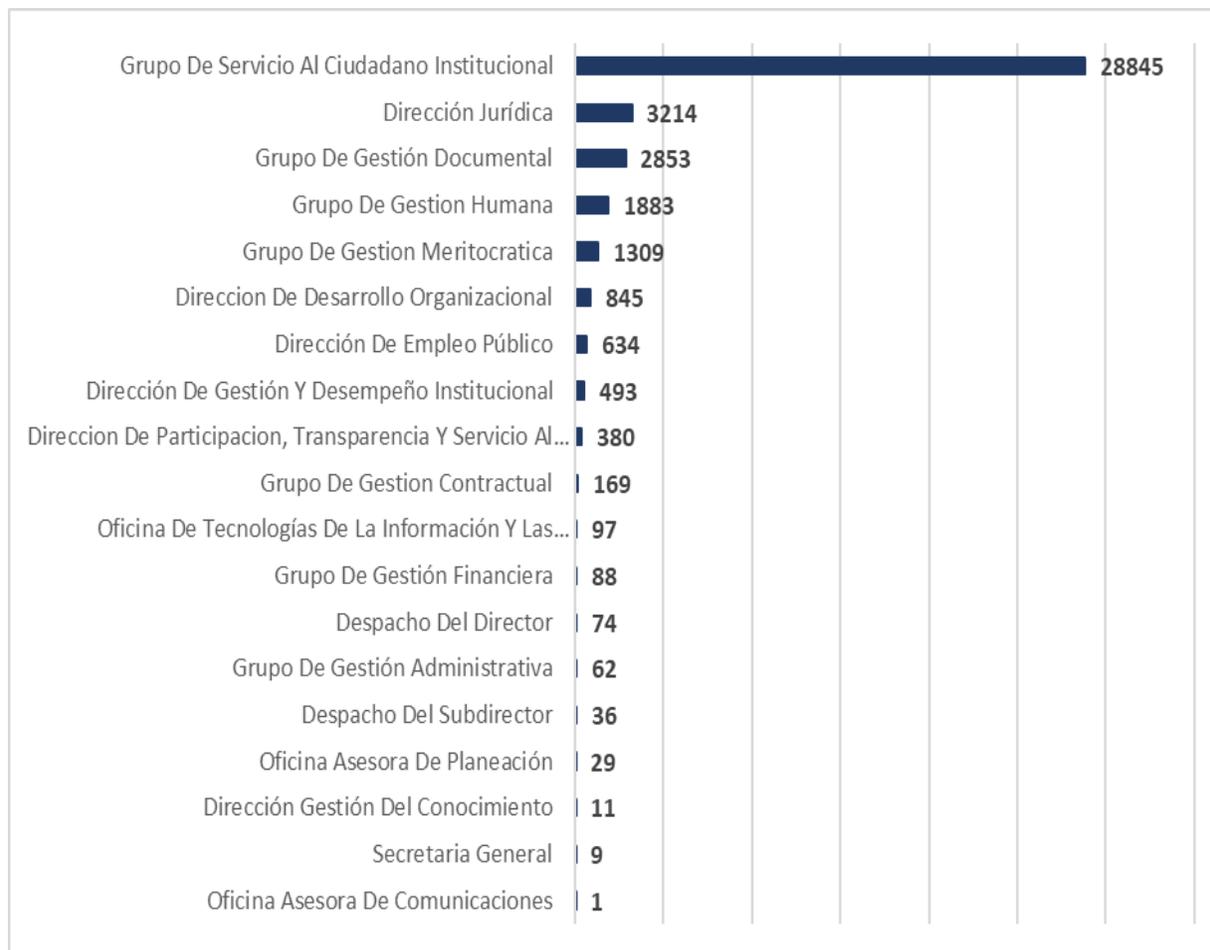
Del total de peticiones registradas (41.032), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (22.702) con un 55,33% y el Chat Eva (9.893) con un 24,11%



Herramienta	Total	Total General
•Correo Electrónico ORFEO	12880	22702
•Correo Electrónico ProactivaNet	9822	
•Chat EVA – Asesor	2901	9893
•Chat EVA – Robot	6992	



6. PQRSD asignadas por dependencias



El 70,3% de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

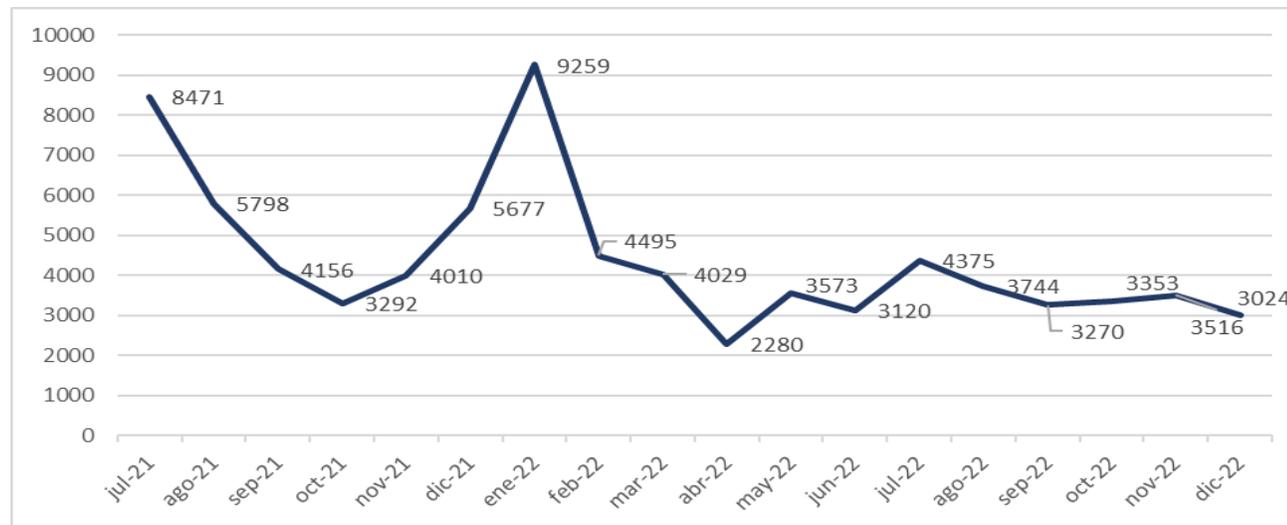
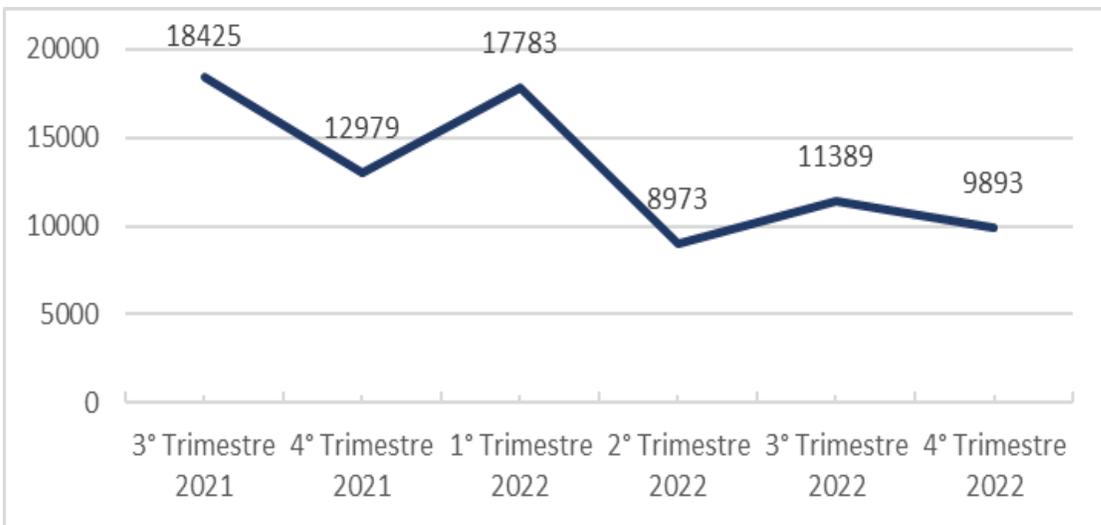
De las 28.845 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 21.853 (75,8%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 6.992 (24,2%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

7. Atenciones chat EVA

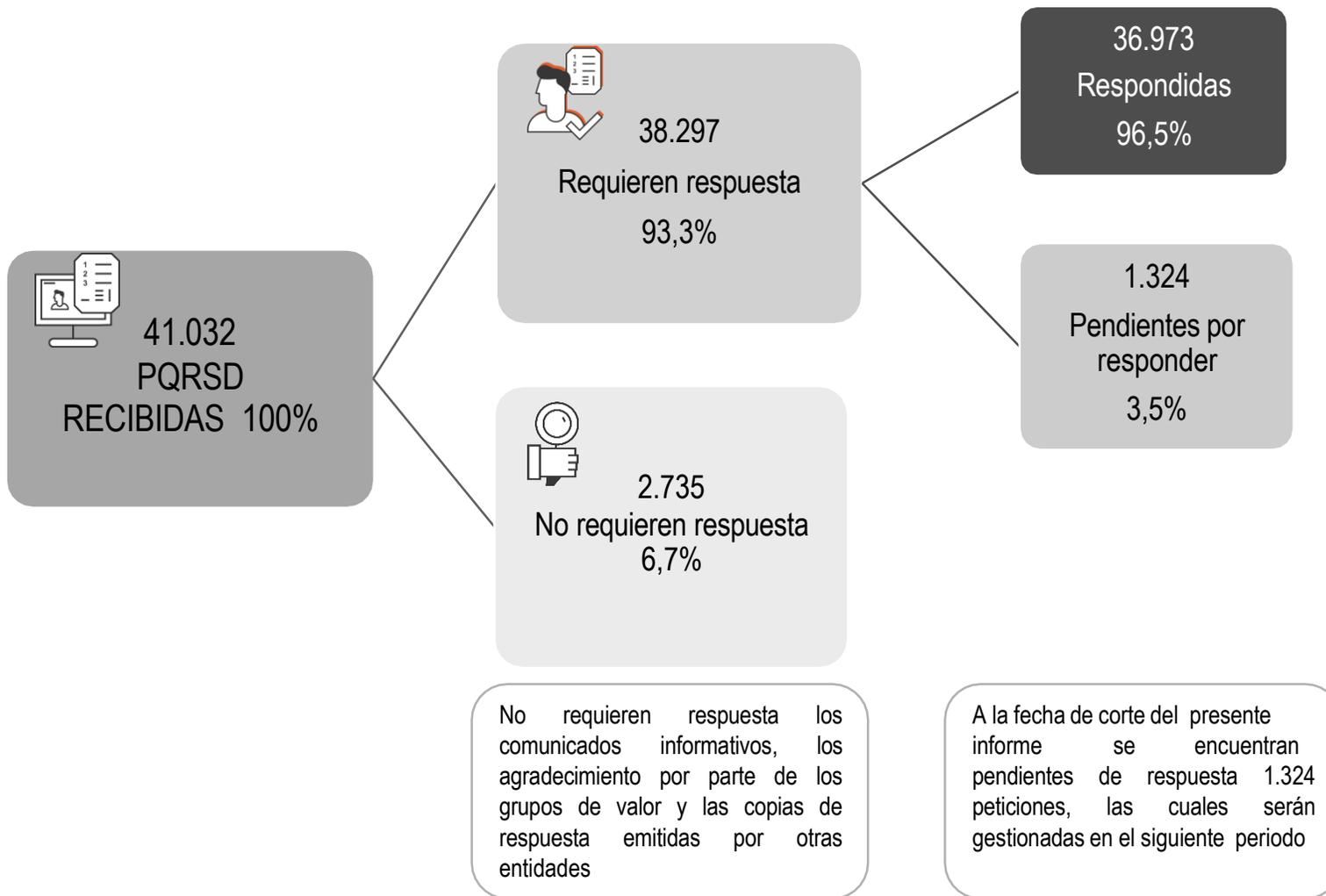


En el cuarto trimestre de 2022, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó un 23,78% comparado con el tercer trimestre de 2021

De las 9.893 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el tercer trimestre, el 29,32% fueron resueltas por asesores y el 70,68% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con el SIGEP



8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



96,5%
Respondidas

9. Radicados extemporáneos y sin respuesta



(10)

Radicados con
respuesta
extemporánea

**Relación de
radicados:**

- 20222060665912
- 20222060632992
- 20222060614652
- 20222060672382
- 20222060667732
- 20222060667372
- 20222060530902
- 20222060639992
- 20229000636342
- 20222060660702



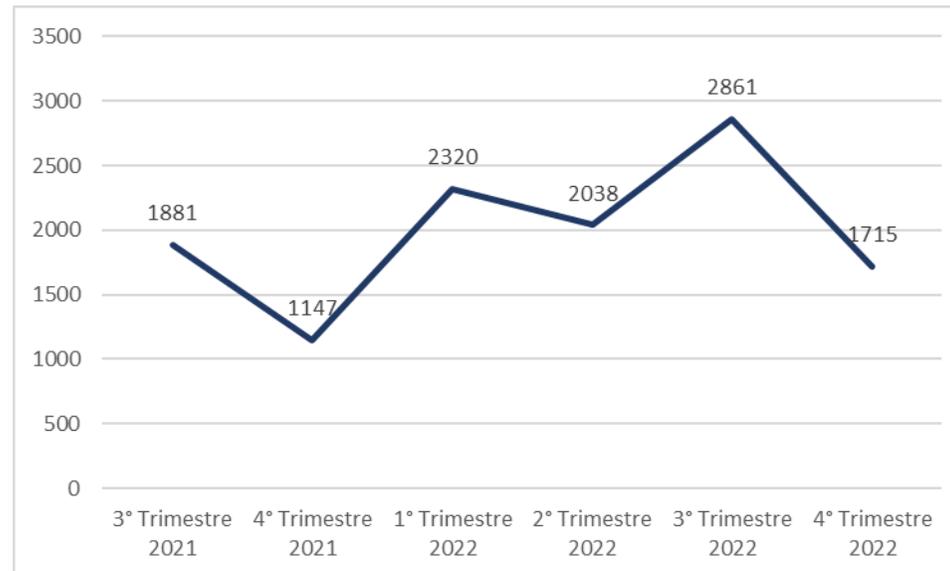
(0)

Radicados sin
respuesta

10. Traslados por competencia



Durante el cuarto trimestre del año 2022, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1.715** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



11. Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos



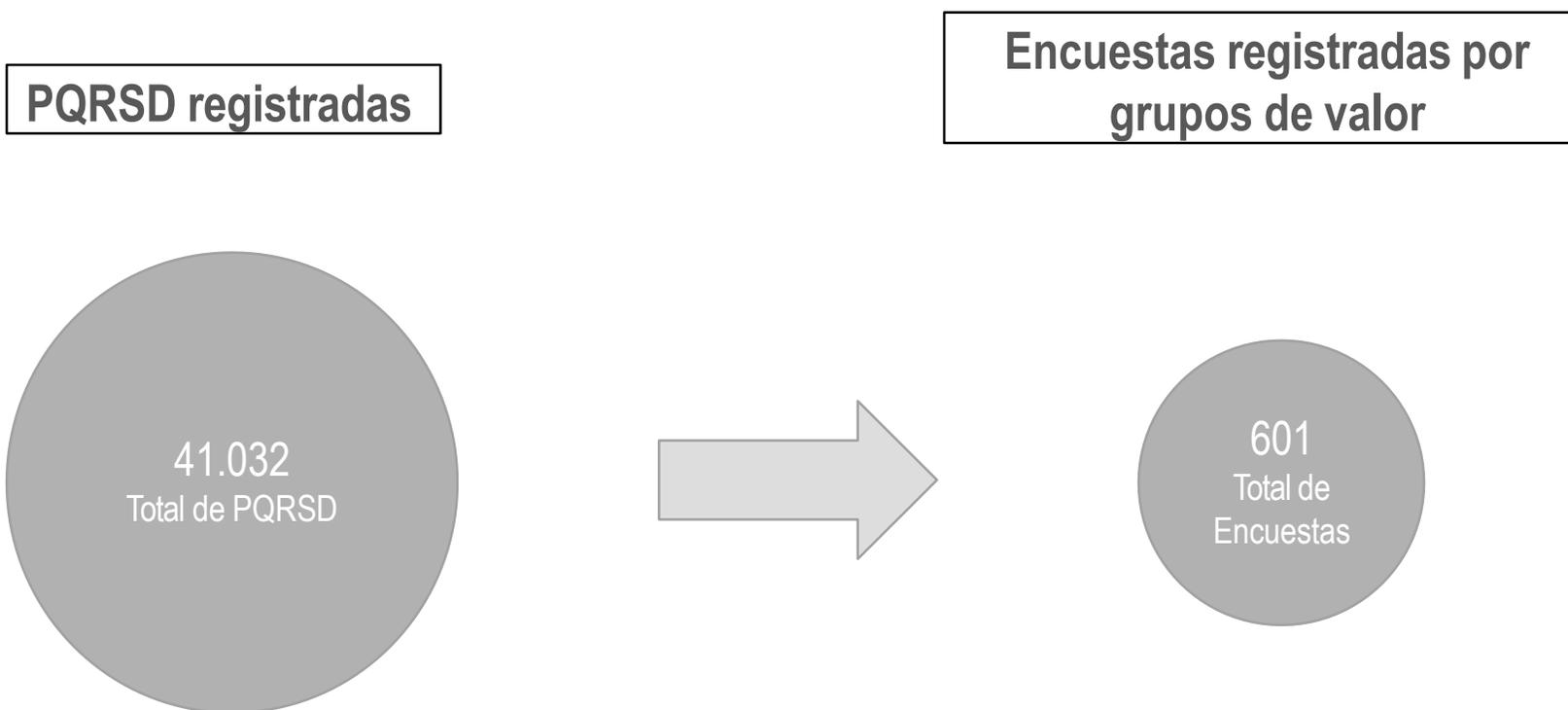
Durante el periodo analizado se presentaron (1) reclamos:

- Obedece a 1 petición por demora en la atención del servicio por el canal telefónico.

Durante el periodo analizado se presento (1) queja:

- Corresponde a la inconformidad presentada contra un asesor del GSCI en temas de atención a la mesa de servicio, la cual fue remitida a la Oficina de Control Disciplinario.

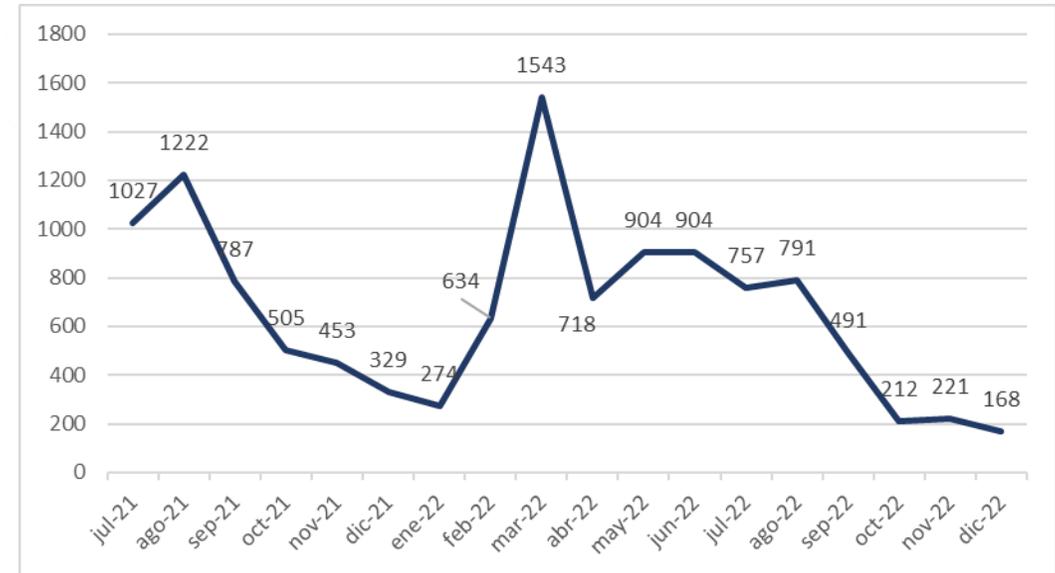
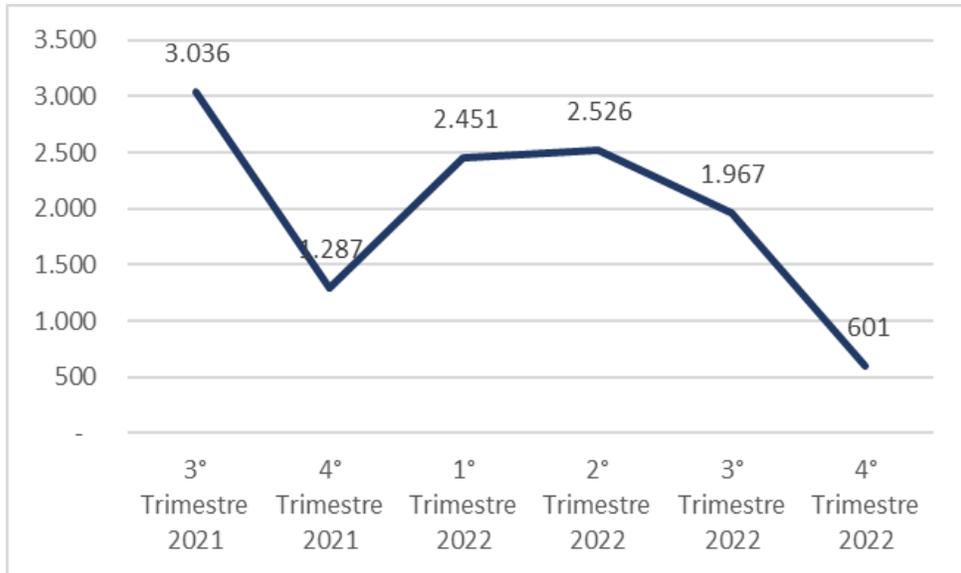
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2021

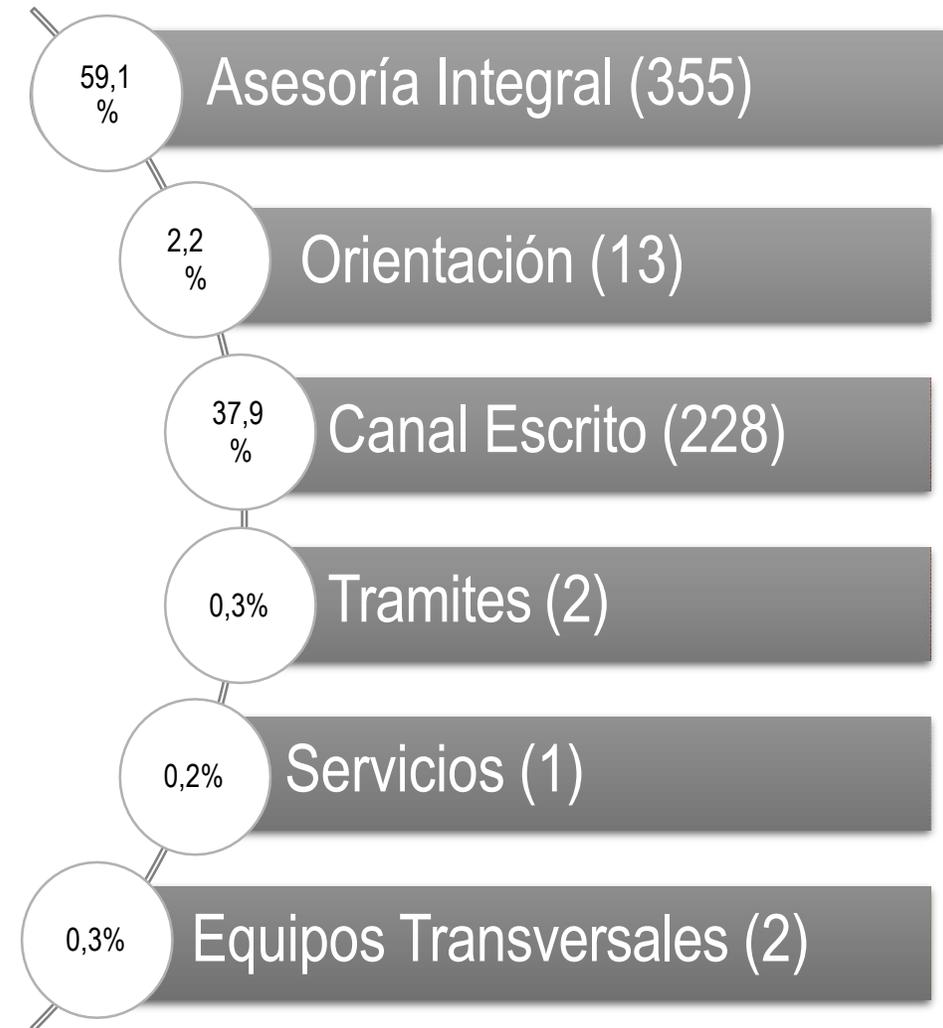
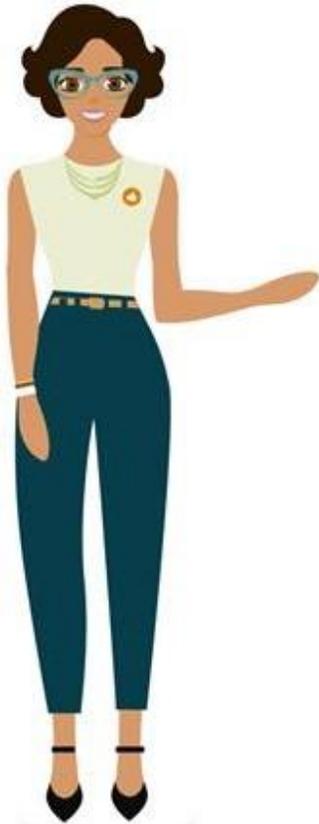
Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 46,7%



13.3. Clases de encuestas



Durante el trimestre se registraron 601 encuestas



14. Conclusiones

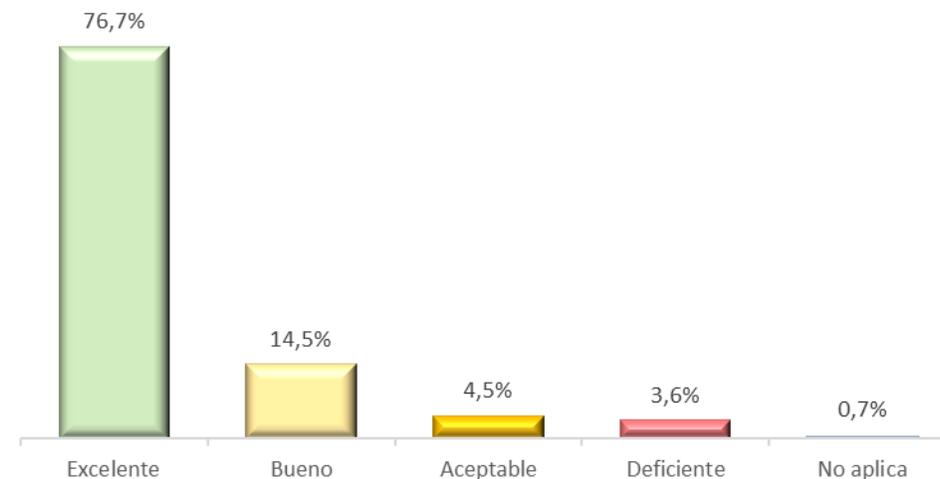


Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, disminuyó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 10,06%, pasando de un total de 45.624 a 41.032 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 25.930, equivalente al 63.2%
3. El 70,3% (28.845) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 96,5% fueron respondidas y el 4,5% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
5. Se registro una (1) queja durante el presente trimestre la cual fue remitida a Control Interno Disciplinario.
6. Se registro un (1) reclamo durante el presente trimestre la cual no prospero.
7. 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 46.7%, pasando de 1.287 a 601
2. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de Asesoría Integral, con un 59,1% del total de las mismas
3. De las 601 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **83,7%**



15. Recomendaciones



1

- El GSCI recomienda al Grupo de Gestión Humana revisar la razón por la cual se presentaron los radicados sin respuesta por medio de la herramienta Orfeo y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.

2

- El GSCI recomienda al Grupo de Gestión Humana y al Grupo de Gestión Administrativa 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.

3

- 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

4

- Se recomienda a todas las dependencias, revisar las encuestas de percepción del canal escrito en razón, a que se evidencia un promedio de calificación deficiente superior al 10% y en el evento de ser necesario, adelantar las acciones correctivas que haya lugar.