



Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor

Tercer Trimestre de 2018

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

12 de octubre de 2018



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

Índice

1. **Introducción**
2. **Acceso a la información pública**
3. **PQRSD recibidas por modalidad de petición**
4. **Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores**
5. **PQRSD recibidas por canal de atención**
6. **PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo**
7. **Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas**
8. **8. Radicados sin respuesta y extemporáneos**
9. **Traslados por competencia**
10. **Cantidad y motivo de reclamos recibidos**
11. **Tiempo promedio de respuesta**
12. **Atenciones chat EVA**
13. **Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites**
14. **Conclusiones**
15. **Recomendaciones relacionadas con el informe de PQRSD**
16. **Recomendaciones relacionadas con el informe de percepción**





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 productos y servicios evaluados por los grupos de valor durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad, con el objeto de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.



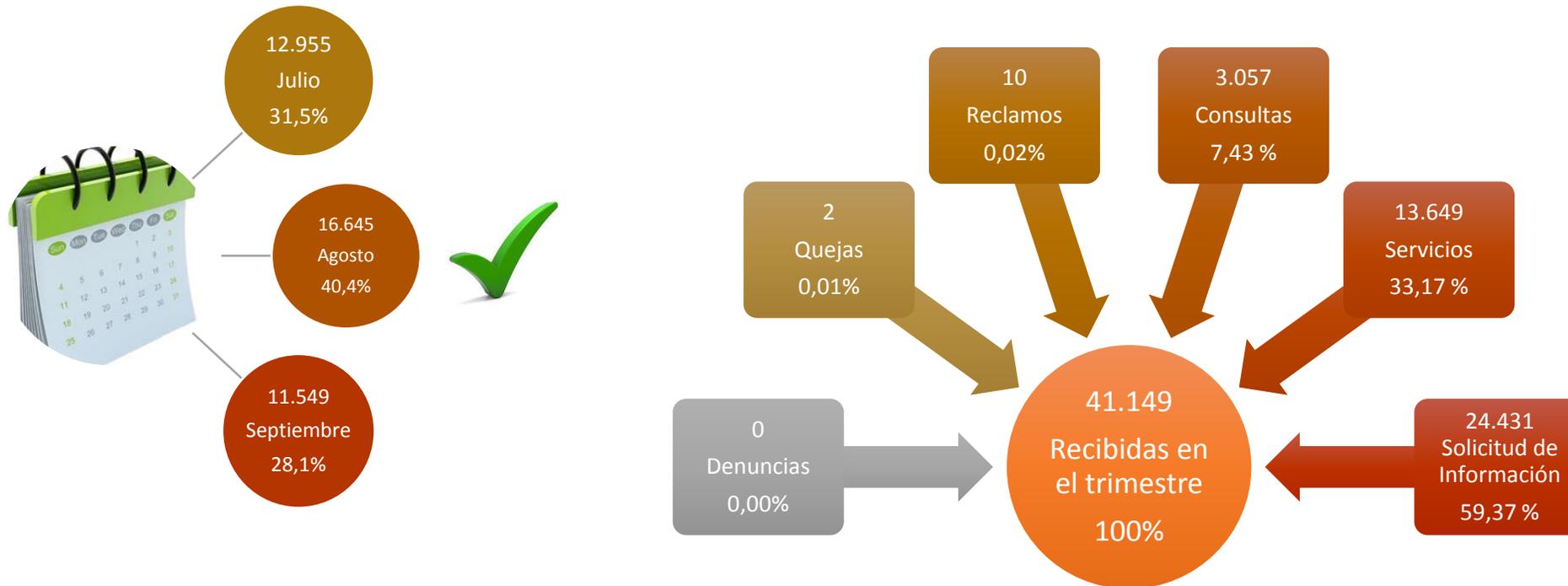


2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los grupos de valor consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2018, se recibieron (24.431) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y 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.

3. PQRSD recibidas por modalidad de petición



4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

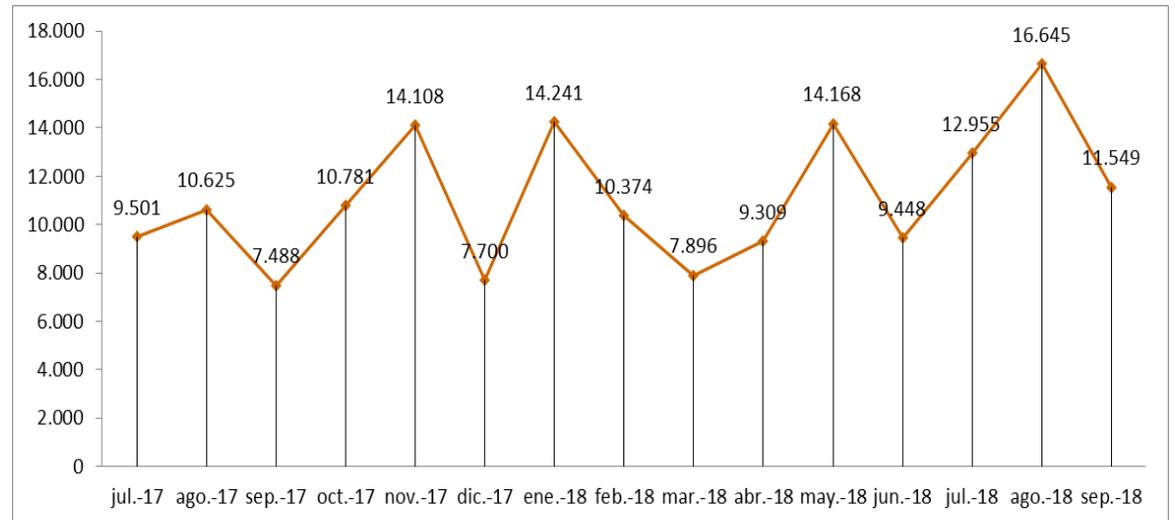
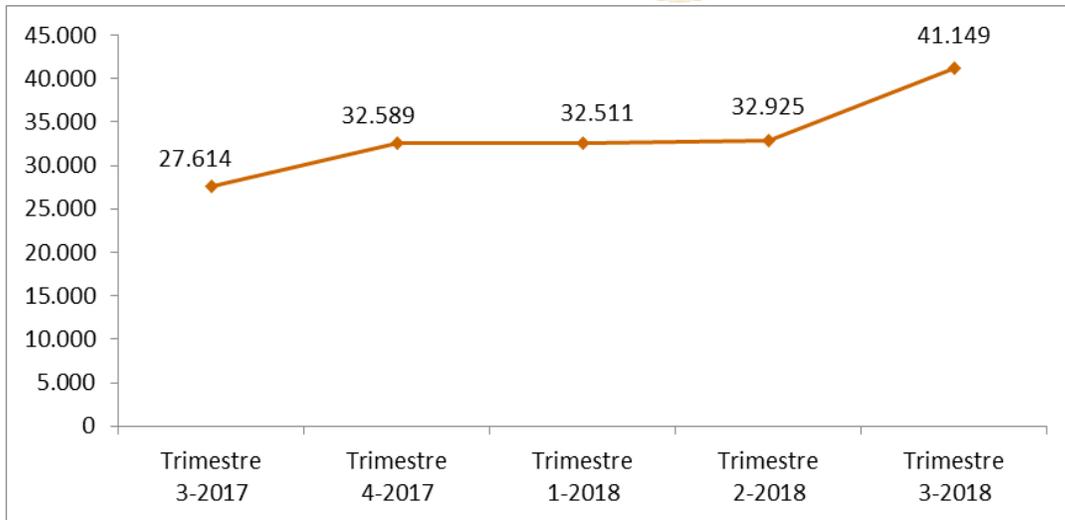
A partir del cuarto trimestre de 2017, se observa un comportamiento constante en el registro de peticiones por los grupos de valor, con aumento desde el tercer trimestre de 2018

El mayor numero de peticiones registradas se presenta en el tercer trimestre de 2018



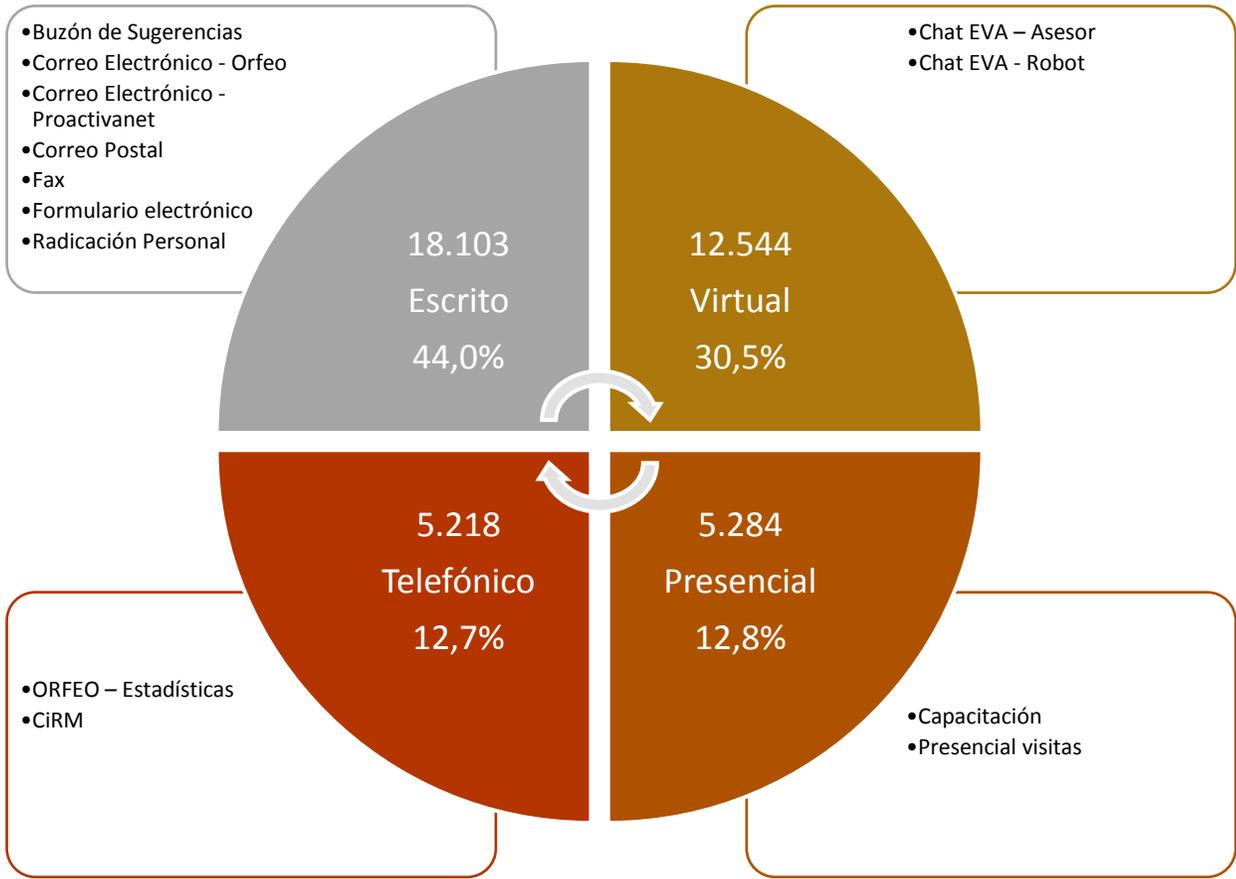
La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- Orientación relacionada con MIPG
- Diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas
- Diligenciamiento hoja de vida en el SIGEP
- Incremento salarial para los servidores públicos





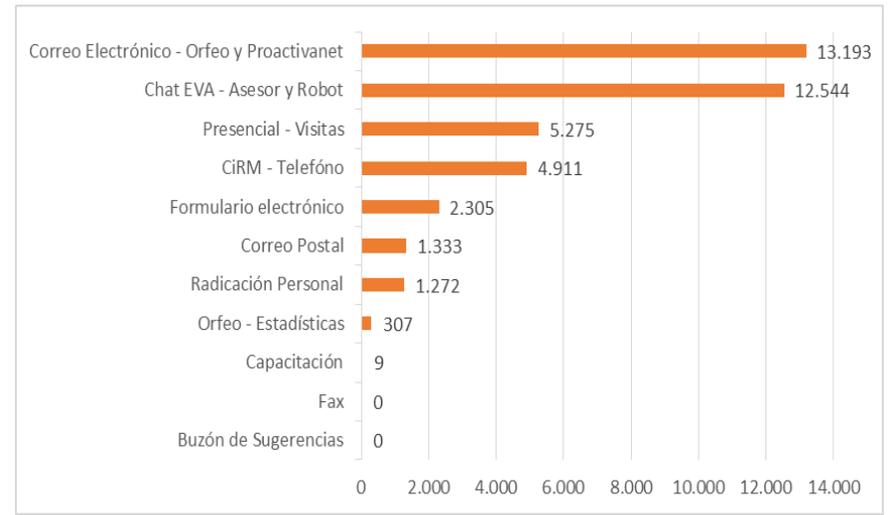
5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (41.149), el 32,1% fueron recibidas por medio del correo electrónico (13.193)



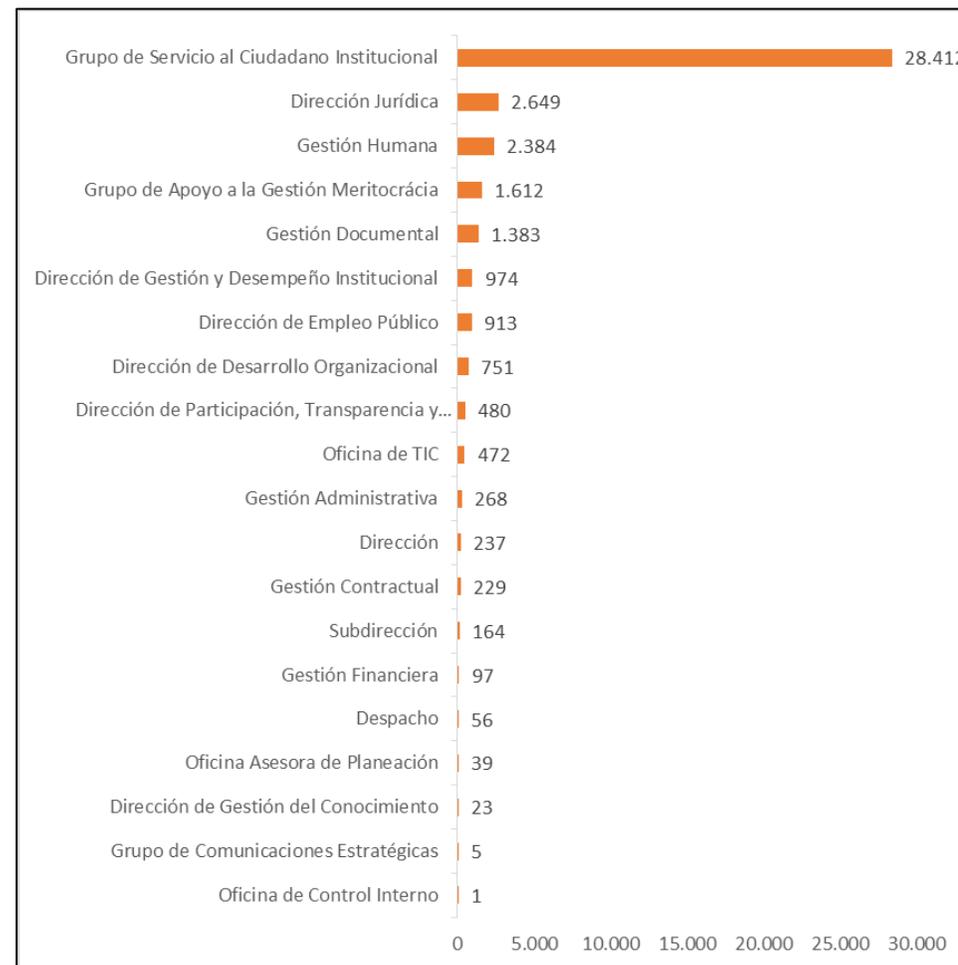
Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	8.738	13.193
Correo Electrónico Orfeo	4.455	
Chat EVA - Robot	6.738	12.544
Chat EVA - Asesor	5.806	



6. PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo

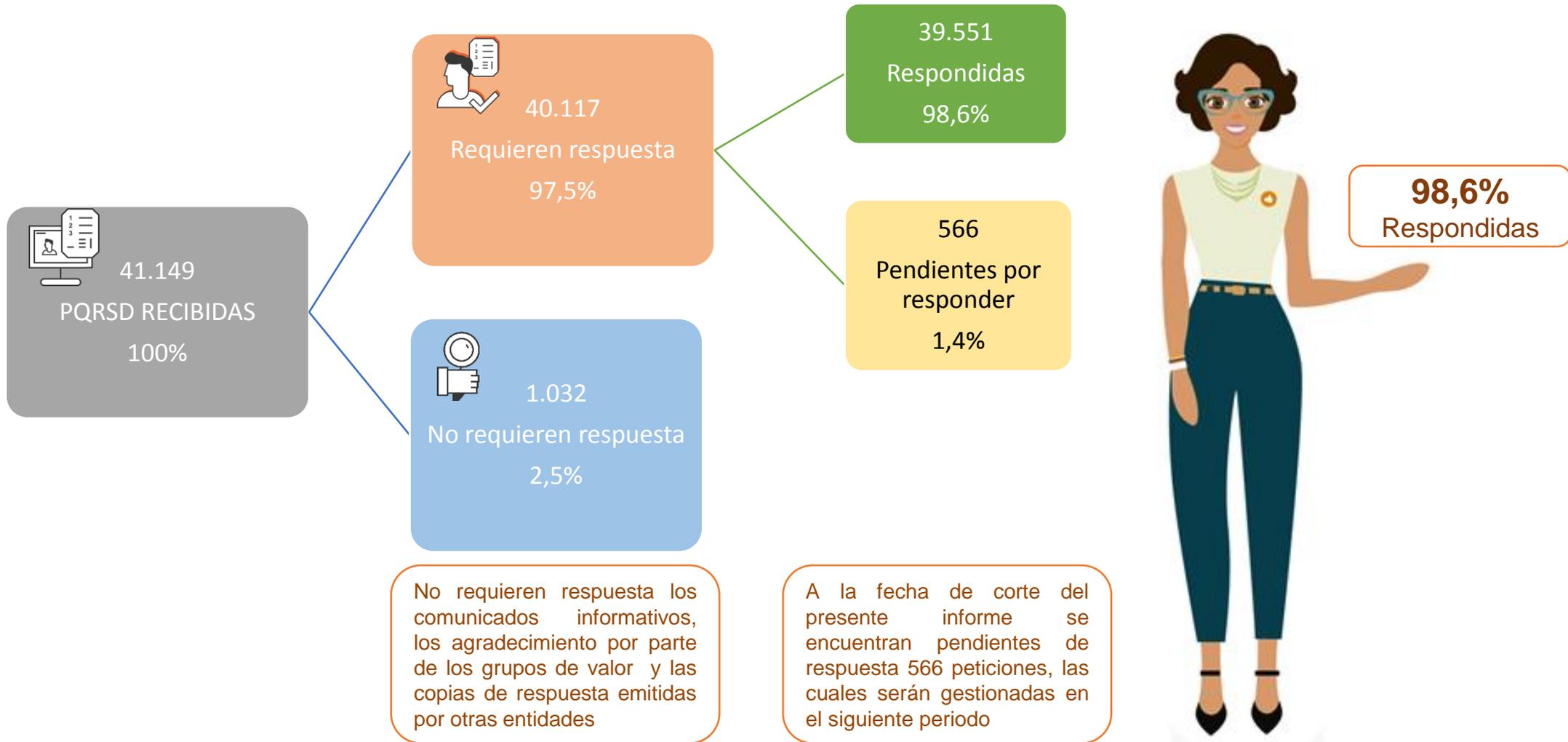


El **69,0%** de las peticiones fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional





7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



8. Radicados sin respuesta y extemporáneos



(0)
**Radicados sin
respuesta**



(12)
**Radicados con
respuesta
extemporánea**

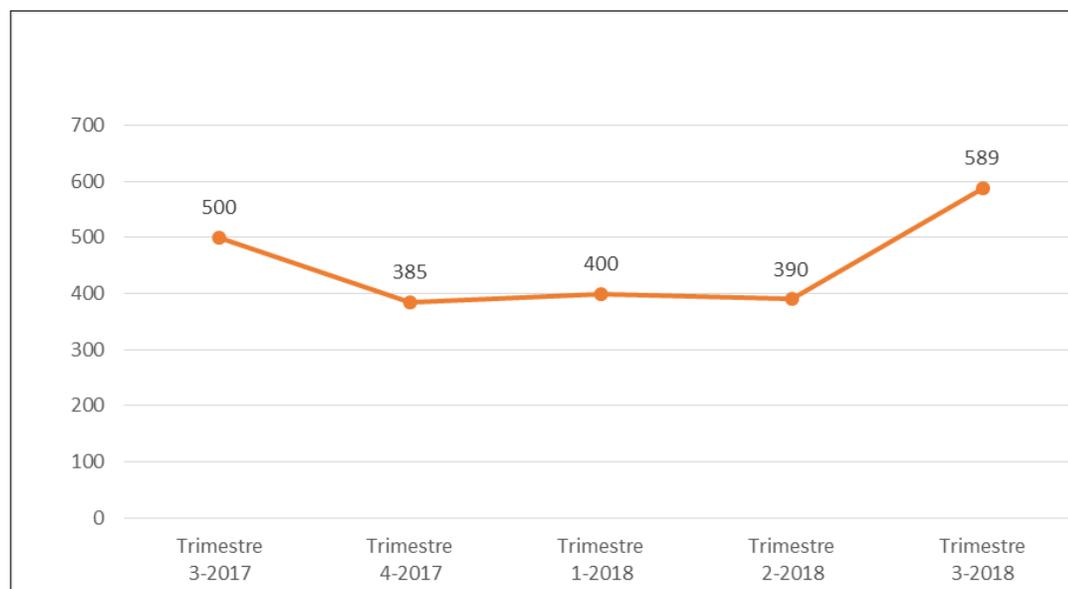
**Relación de
radicados:**

20189000185282
20182060178662
20182060174022
20189000172512
20189000218872
20189000218862
20189000197992
20182060227812
20182060215972
20189000220072
20189000224442
20182060181832

9. Traslados por competencia



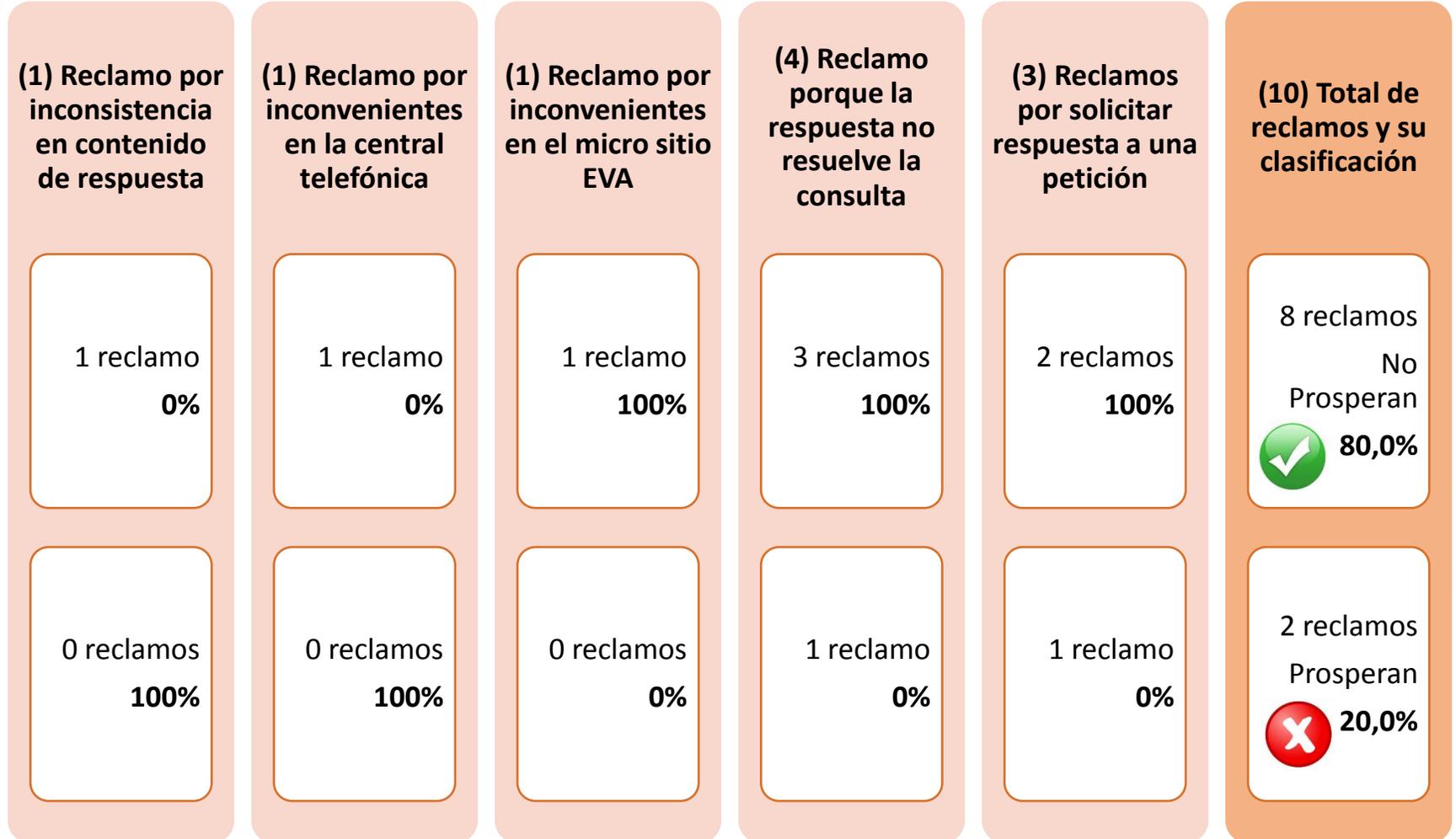
Durante el tercer trimestre del año 2018, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 589 peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



10. Cantidad y motivo de reclamos recibidos



De los 10 reclamos presentados en el trimestre, prosperaron dos (2) por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio



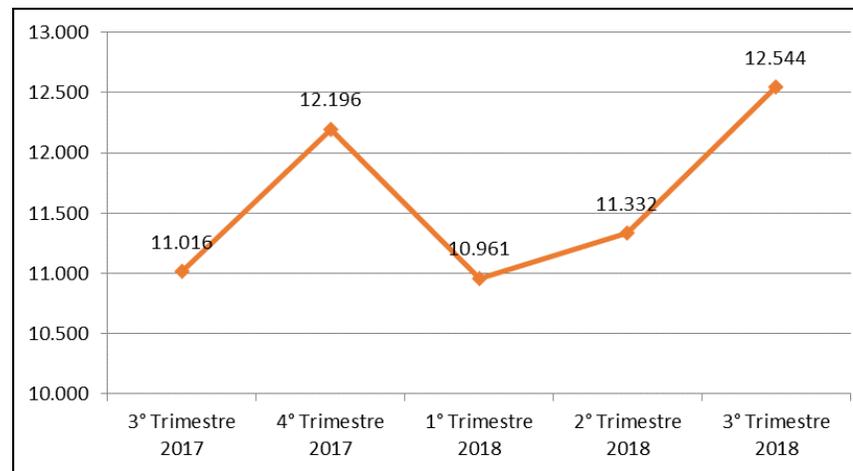
11. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CONSULTAS	30	13	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	4	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	0	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	7	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	5	✓
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10	5	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	5	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	5	✓
RECLAMOS	15	8	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	4	✓
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	4	✓

12. Atenciones chat EVA

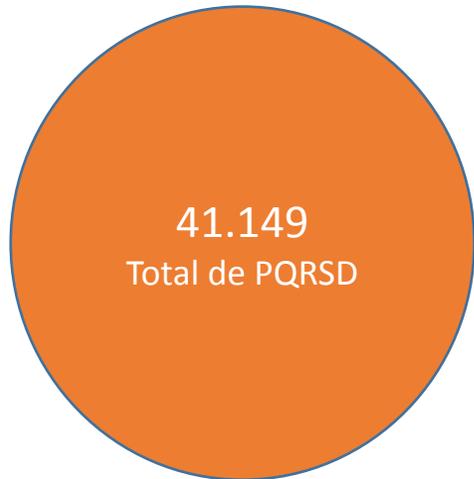


En el tercer trimestre de 2018 la atención en el chat EVA se ha incrementado en un 13,9% comparado con el tercer trimestre de 2017

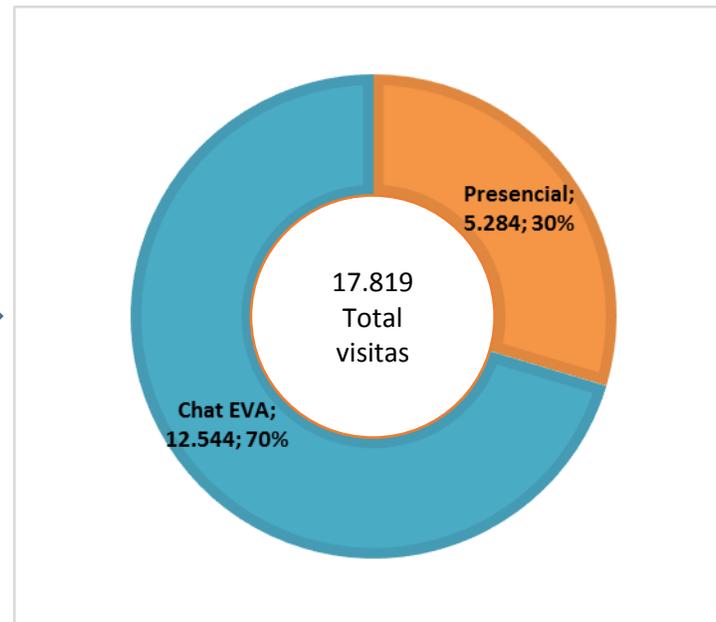


13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites

PQRSD registradas



Visitas canal presencial y virtual



Encuestas registradas por grupos de valor



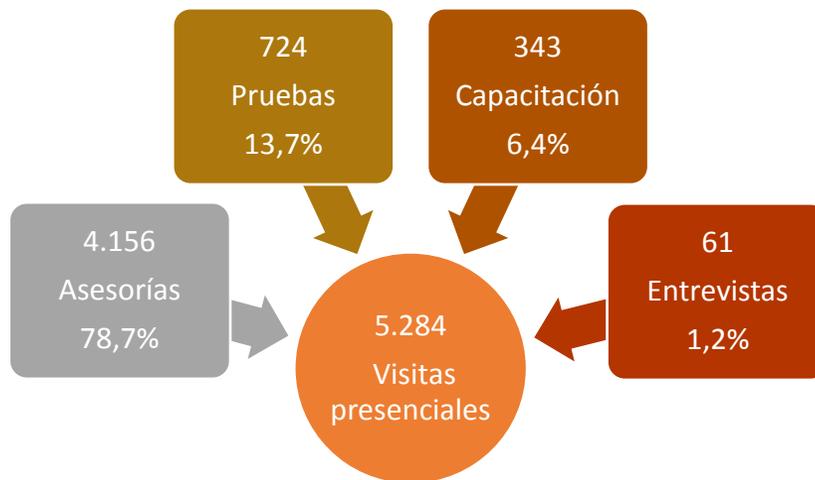
13.1 Registro de visitas del canal de atención presencial

Visitas registradas por región

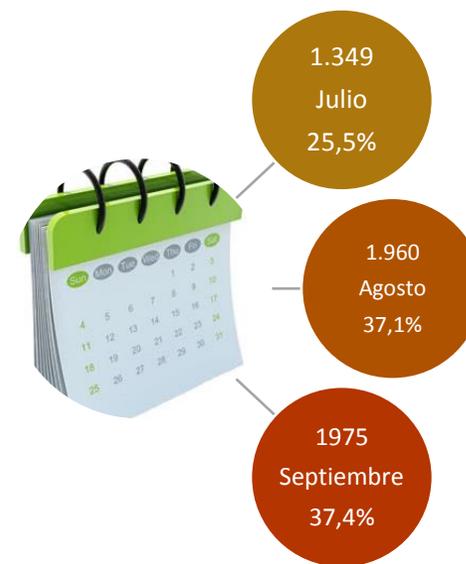
De los 5.284 visitantes del canal presencial, 5.221 provienen de la ciudad de Bogotá D.C., equivalente al 98,8 % del total



Colombia



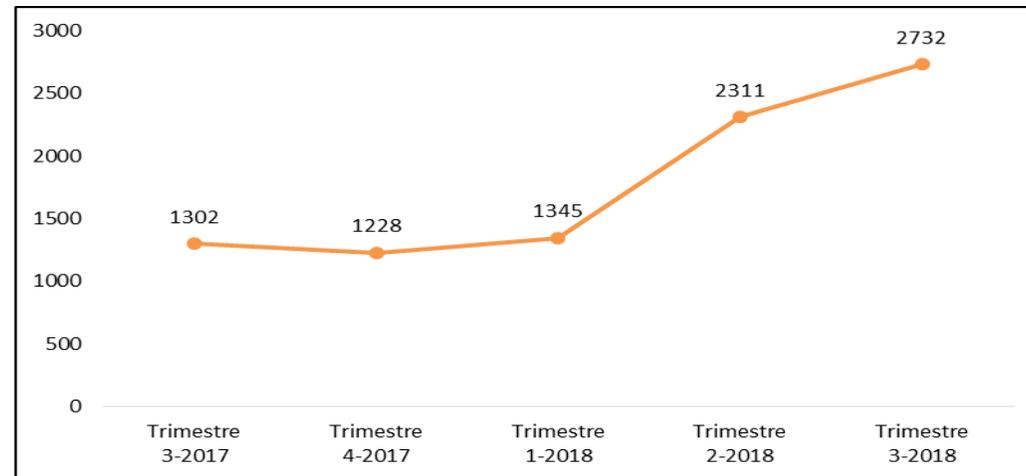
Visitas presenciales por mes



13.2 Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

A partir del tercer trimestre de 2017, se observa un comportamiento constante en el registro de encuestas por los grupos de valor, con aumento desde el segundo trimestre de 2018

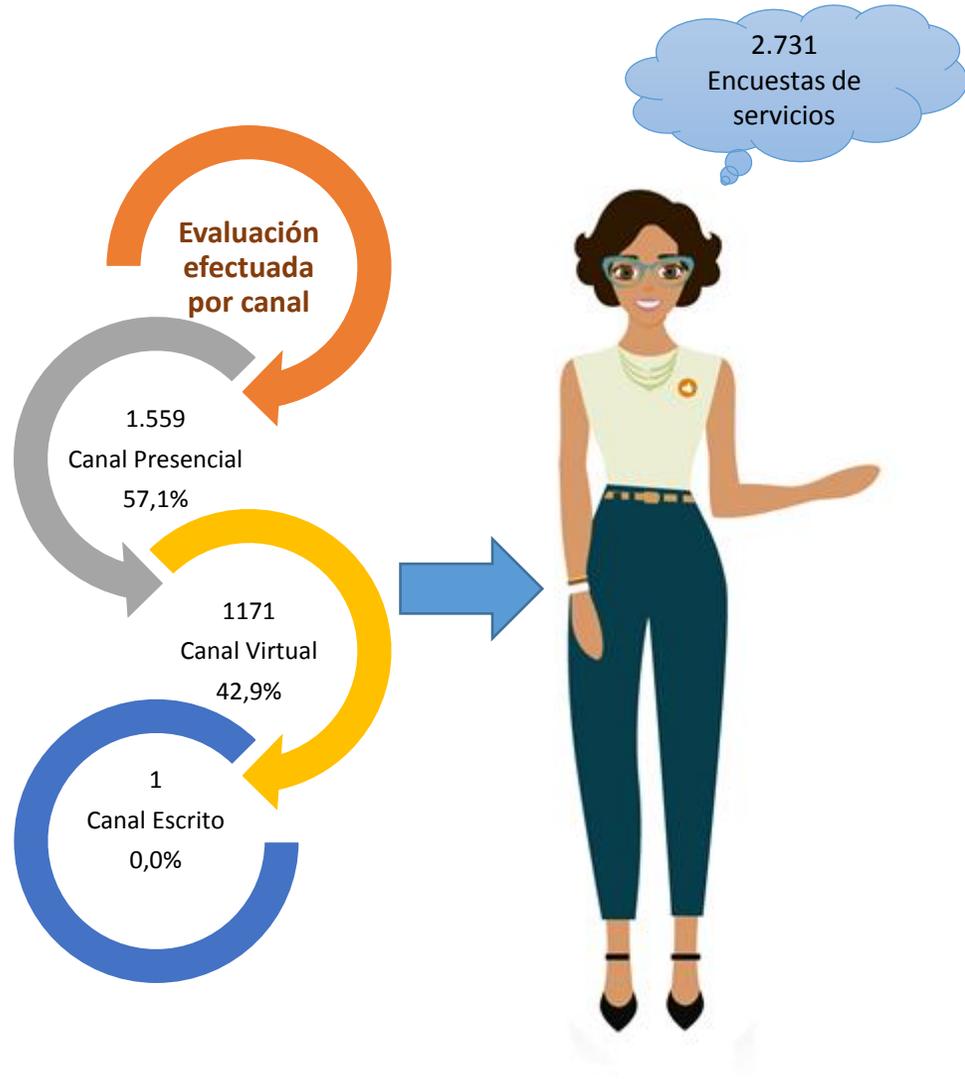
El mayor número de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2018



13.3 Encuestas de productos



13.4 Encuestas de servicios



De los 17.928 visitantes a la Entidad, 2.731 evaluaron los servicios ofrecidos, equivalente al 15,2%



13.4.1 Encuestas de servicios - orientación

Se registraron en el trimestre 1.440 encuestas de orientación en chat EVA, portal web y digiturno.



Calificación	Tiempo de espera para atención o respuesta	Actitud y disposición de servidor	Conocimiento del tema	Tiempo dedicado para la consulta	Calidad del servicio
Excelente	72,4%	77,6%	74,6%	75,3%	75,2%
Bueno	11,5%	8,4%	7,5%	10,1%	9,0%
Aceptable	5,3%	3,8%	4,9%	4,4%	4,0%
Deficiente	10,8%	10,2%	13,0%	10,2%	11,8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

13.4.2 Encuestas servicios - orientación en el chat EVA

De las 12.544 visitas en el chat EVA, el 9,3% efectuaron la evaluación del servicio



■ Mesa SIGEP ■ Mesa SUI ■ Orientación Jurídica

Calificaciones promedio

9,5%



90,5%



Mala plataforma 0,3%

Mal servicio 0,5%

Asesor no contesta la pregunta 1,3%

Asesor no contesta el chat 2,4%

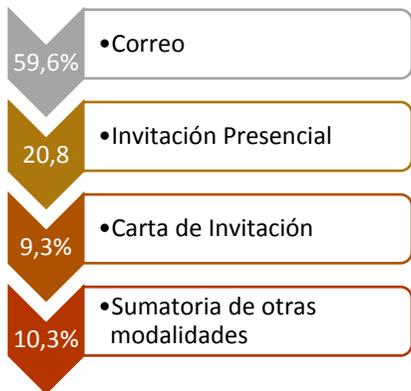
Sin observación 5,0%

13.4.3 Encuestas de servicios - asesoría integral

Se registraron en el trimestre 1.003 encuestas de servicios de asesoría integral



Medio por el cual recibió la invitación



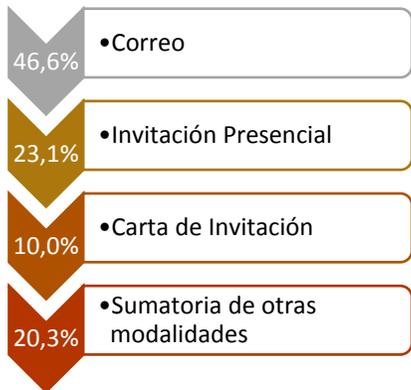
Calificación	Oportunidad, claridad y canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón	Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calidad del servicio
Excelente	75,2%	86,9%	85,3%	80,5%	89,0%
Bueno	23,8%	12,9%	14,6%	19,5%	10,7%
Aceptable	1,0%	0,2%	0,1%	0%	0,1%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0,1%
Sin calificar	0%	0%	0%	0%	0,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

13.4.4 Encuestas de servicios - asesoría focalizada

Se registraron en el trimestre 281 encuestas de servicios de asesoría focalizada

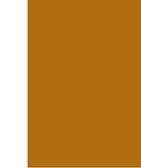


Medio por el cual recibió la invitación



Calificación	Oportunidad, claridad y canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón	Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calidad del servicio
Excelente	71,9%	81,5%	79,4%	14,2%	86,1%
Bueno	26,3%	18,5%	20,6%	85,8%	13,5%
Aceptable	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sin calificar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

El análisis de esta encuesta, incluye resultados del trimestre hasta el 12/07/2018



13.4.5 Encuestas de servicios - capacitación

Se registraron en el trimestre 7 encuestas de capacitación



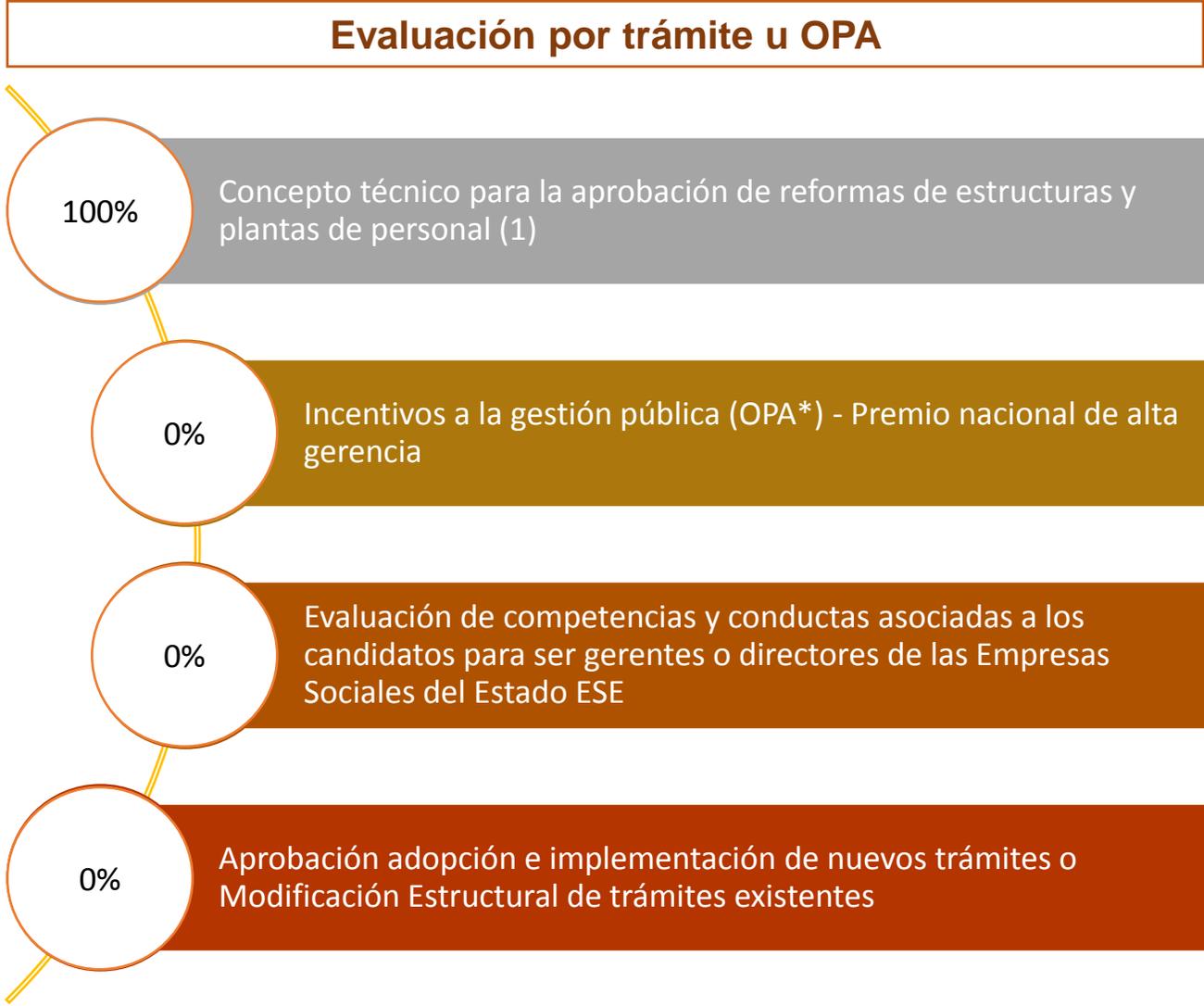
Calificación	Tiempo de espera para atención o respuesta	Actitud y disposición de servidor	Conocimiento del tema	Tiempo dedicado para la consulta	Calidad del servicio
Excelente	57,1%	100%	100%	85,7%	85,7%
Bueno	42,9%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
Aceptable	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



13.5 Encuestas de trámites



Se registro en el trimestre una (1) encuesta de trámite



* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

13.5.1 Encuestas de trámites - Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal

Se registró en el trimestre una (1) encuesta de trámite



Calificación	¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue clara?	¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue completa?	¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, fue en lenguaje claro y comprensible?
Excelente	100%	100%	100%
Bueno	0,0%	0,0%	0,0%
Aceptable	0,0%	0,0%	0,0%
Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100%	100%	100%

13.6 Comentarios grupos de valor encuestados

Muy oportuna la respuesta. Gracias

Ojala tengan personal como la señora Beatriz, excelente atención y que resuelven los inconvenientes.

No resolvieron mi pregunta. Solo me dejaron esperando

no fue resuelta la consulta

Muy efectiva la comunicación

Muy bien gracias.

Nunca me contestaron

Súper!

Información eficaz y oportuna

Nunca respondieron mi inquietud, nadie se presentó. Terminaron la conversación unilateralmente

Muy buen servicio de información y apoyo a la ciudadanía en general. Agradecida con la colaboración.

Me transfirieron a un asesor nunca me atendio

13.6 Comentarios grupos de valor encuestados

Muy buen servicio el día de hoy

Jamás me respondieron...

excelente la opción y el servicio que prestan

En menos de 2 minutos me desconectan

Nunca se recibió atención

Continuar con la buena atención

Se demoraron mucho para atenderme y cuando me pusieron en línea con un asesor me finalizo el chat rápidamente

Felicitaciones, nada por mejorar, muy oportunos y eficientes.

Excelente la ayuda.

Excelente la atención y muy precisa en las respuestas, muchas gracias

Demora la atención y no responde nada. EVA es mejor

Seguir con el mismo entusiasmo y calidad en las respuestas.

14 Conclusiones

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre con el del año anterior, se ha incrementado el número de peticiones recibidas en la Entidad en un 49,0%, pasando de un total de 27.614 a 41.149 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 18.103
3. El 69,0% de las peticiones registradas por los grupos de valor, es decir 28.412 fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
4. Durante el presente trimestre, prosperaron (2) de los diez reclamos, (2) quejas se encuentra en trámite y no se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor
5. Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el anterior, se presenta un incremento del 18,2%, pasando de 2.311 a 2.732
6. De acuerdo al registro de encuestas de servicios, el más evaluado por los grupos de valor es el de orientación, con un 52,7% del total de las mismas



Resultados percepción ciudadana

De las 2.732 encuestas efectuados por los canales de atención presencial y virtual, la calificación promedio fue Excelente en un **84,1%**



15. Recomendaciones relacionadas con el informe de PQRSD



16. Recomendaciones relacionadas con el informe de percepción

1

Reiterar a la Oficina Asesora de Planeación la actualización del protocolo de encuestas, con el fin de incluir el formulario de evaluación de los trámites ofrecidos por la entidad.

2

Requerir al Grupo de Gestión Documental y a la OTIC, la inclusión de las plantillas establecidas en el protocolo de encuestas, para conocer las opiniones del servicio prestado a través del canal escrito

3

En coordinación con el Grupo de Cambio Cultural y la Oficina Asesora de Comunicaciones, diseñar una estrategia para la utilización del formulario dispuesto para la evaluación de talleres y capacitaciones, conforme a los parámetros establecidos en el protocolo de encuestas

4

En coordinación con el Grupo de Cambio Cultural y la Oficina Asesora de Comunicaciones, diseñar una estrategia para incentivar la utilización de la encuesta relacionada con los productos y trámites ofrecidos por la entidad