



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

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

Segundo trimestre de 2022

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

30 de Junio 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
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



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 1º de abril y el 30 de junio 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 segundo trimestre del año 2022, se recibieron 50.633 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 una disminución del 18% de registros en el segundo trimestre, comparado con el primer trimestre del año 2022

Al comparar el segundo trimestre del año 2022 con el segundo trimestre del año 2021, se observa una disminución de las PQRSD en un 13,1%

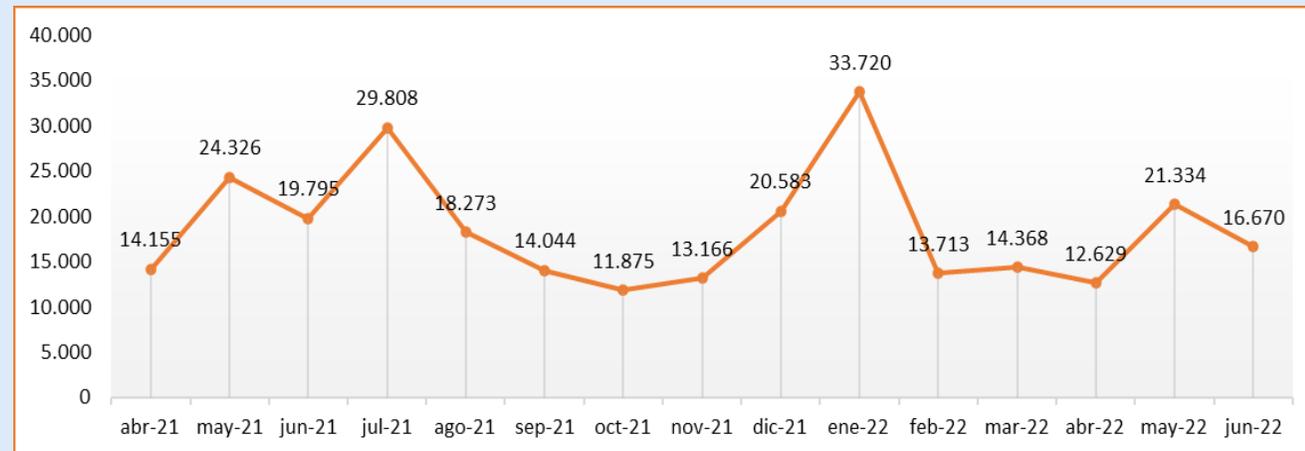
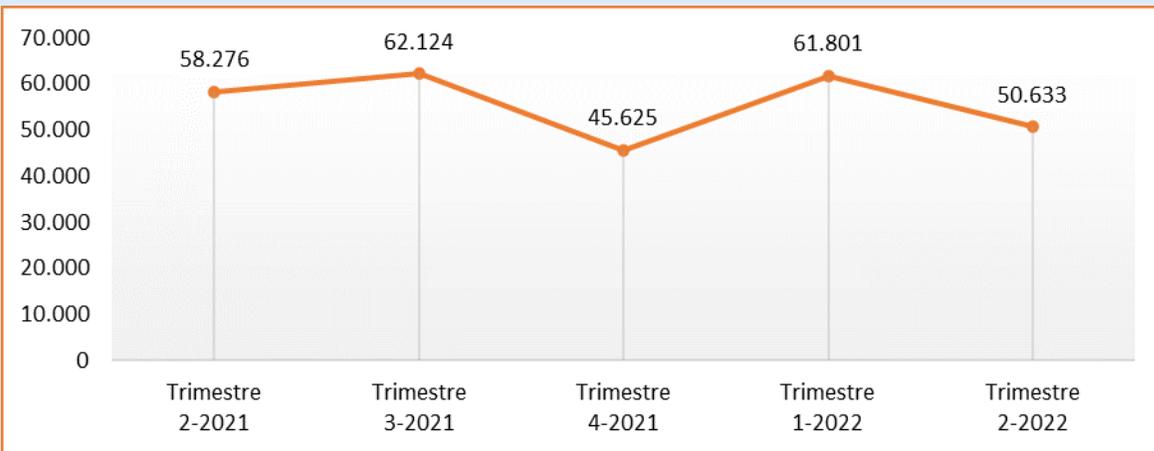


La causa del pico registrado en enero de 2022 se relaciona con la migración del Sigep I al Sigep II de las entidades y servidores del orden nacional, aunado al hecho de comenzar, a partir del 27 de enero, la restricción establecida en la ley de garantías.

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

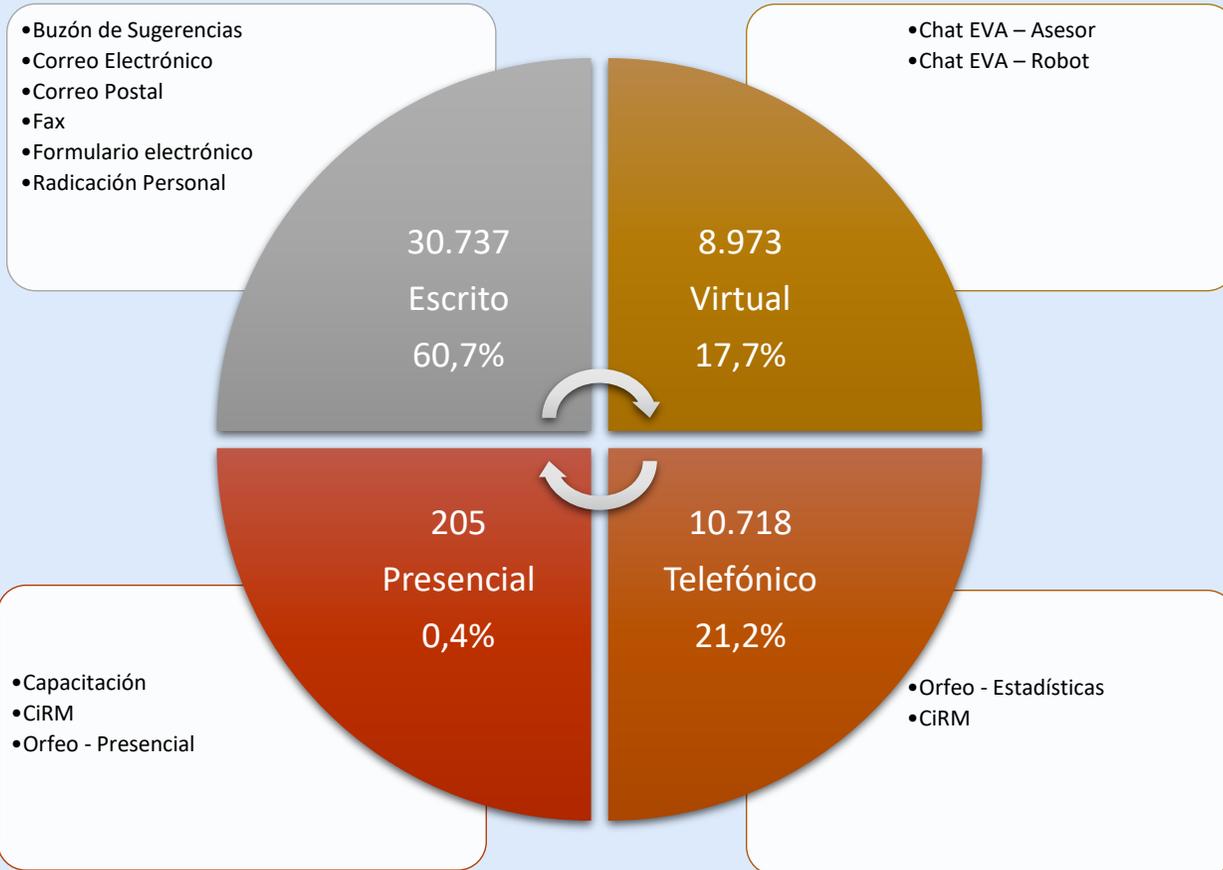
otros temas que incrementaron el numero de registro peticiones en enero se relacionan con los siguientes:

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

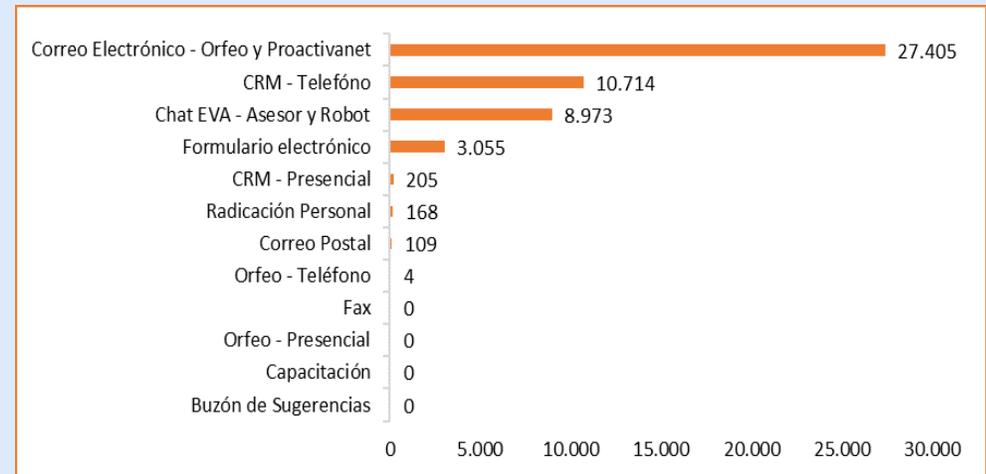


5. PQRSD recibidas por canal de atención

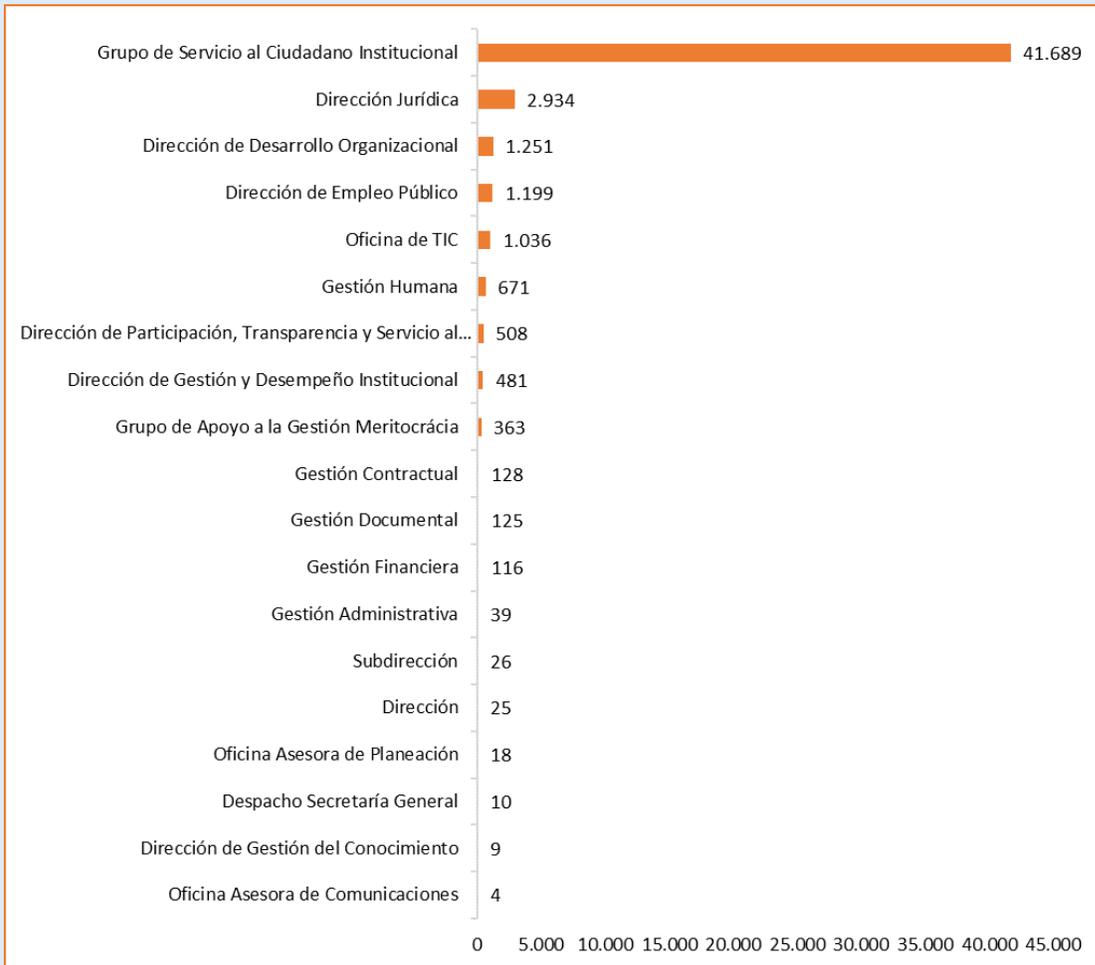
Del total de peticiones registradas (50.633), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (27.405) con un 54,1% y el telefónico (10.718) con un 21,2%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	19.102	27.405
Correo Electrónico Orfeo	8.303	
Chat EVA - Robot	6.274	8.973
Chat EVA - Asesor	2.699	



6. PQRSD asignadas por dependencias



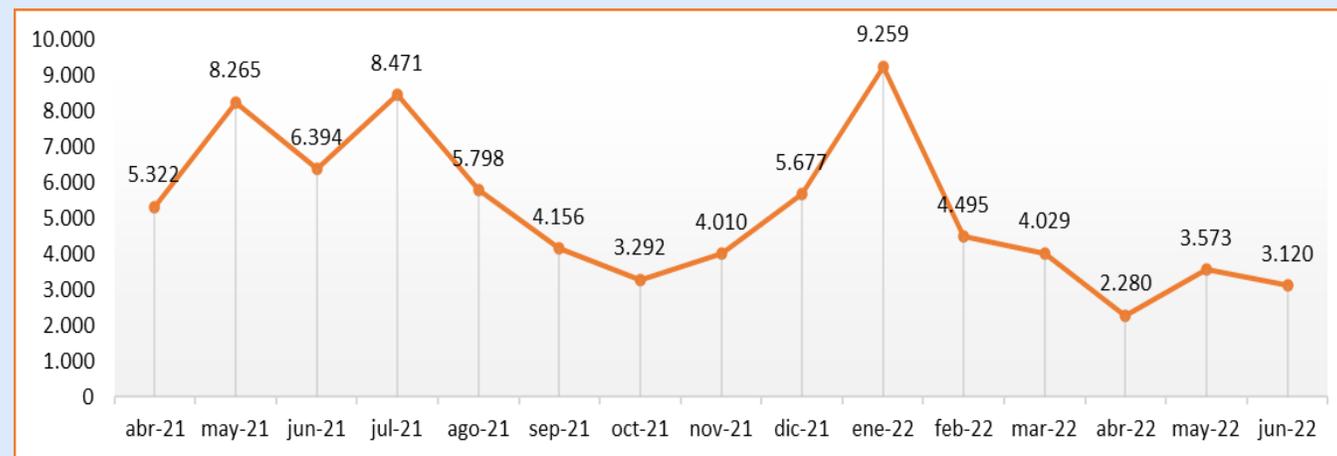
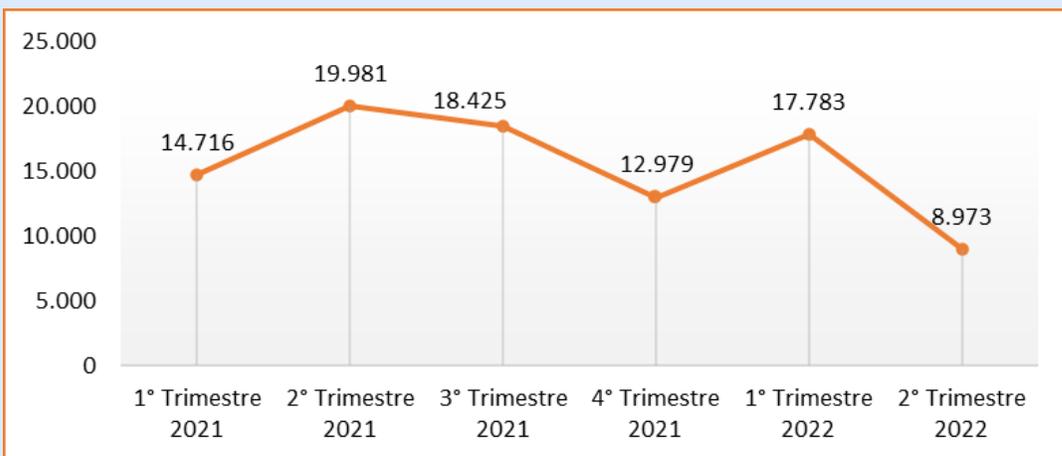
El **82,3%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 41.689 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 35.415 (85%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 6.274 (15%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

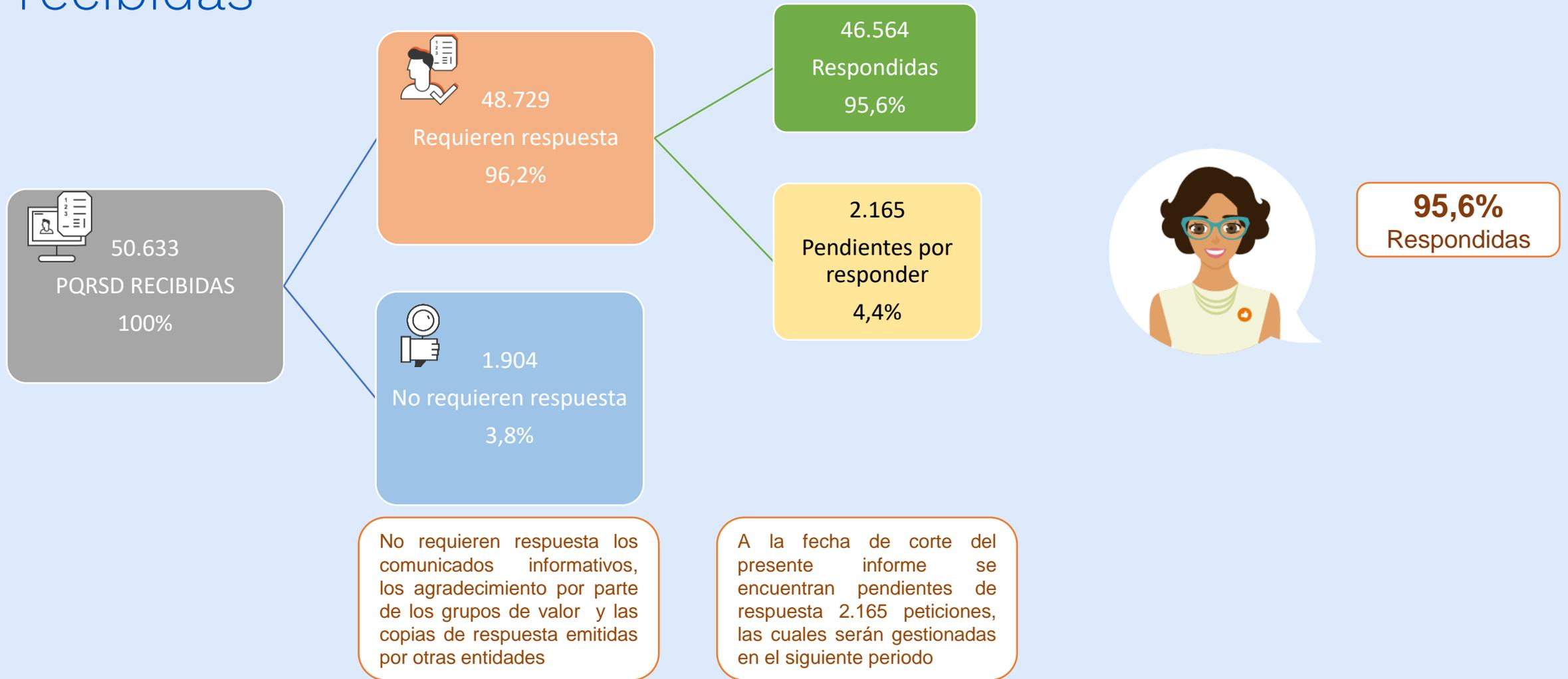
7. Atenciones chat EVA

En el segundo trimestre de 2022, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 55% comparado con el segundo trimestre de 2021

De las 8.973 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el segundo trimestre, el 30% fueron resueltas por asesores y el 70% 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



9. Radicados extemporáneos y sin respuesta



(7)

Radicados con respuesta
extemporánea

Relación de
radicados:

20222060340632
20222060337302
20222060307882
20229000301312
20222060219282
20222060168012
20222060152772



Relación de
radicados:

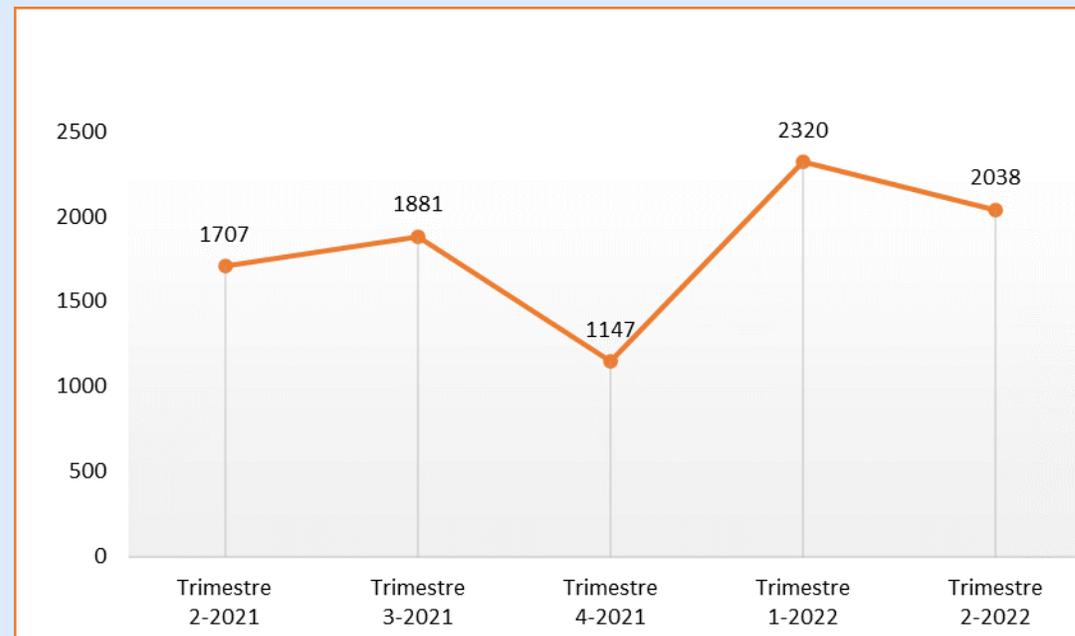
(0)

Radicados sin respuesta

10. Traslados por competencia



Durante el segundo 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 **2.038** 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



No se presentaron reclamos en el presente periodo

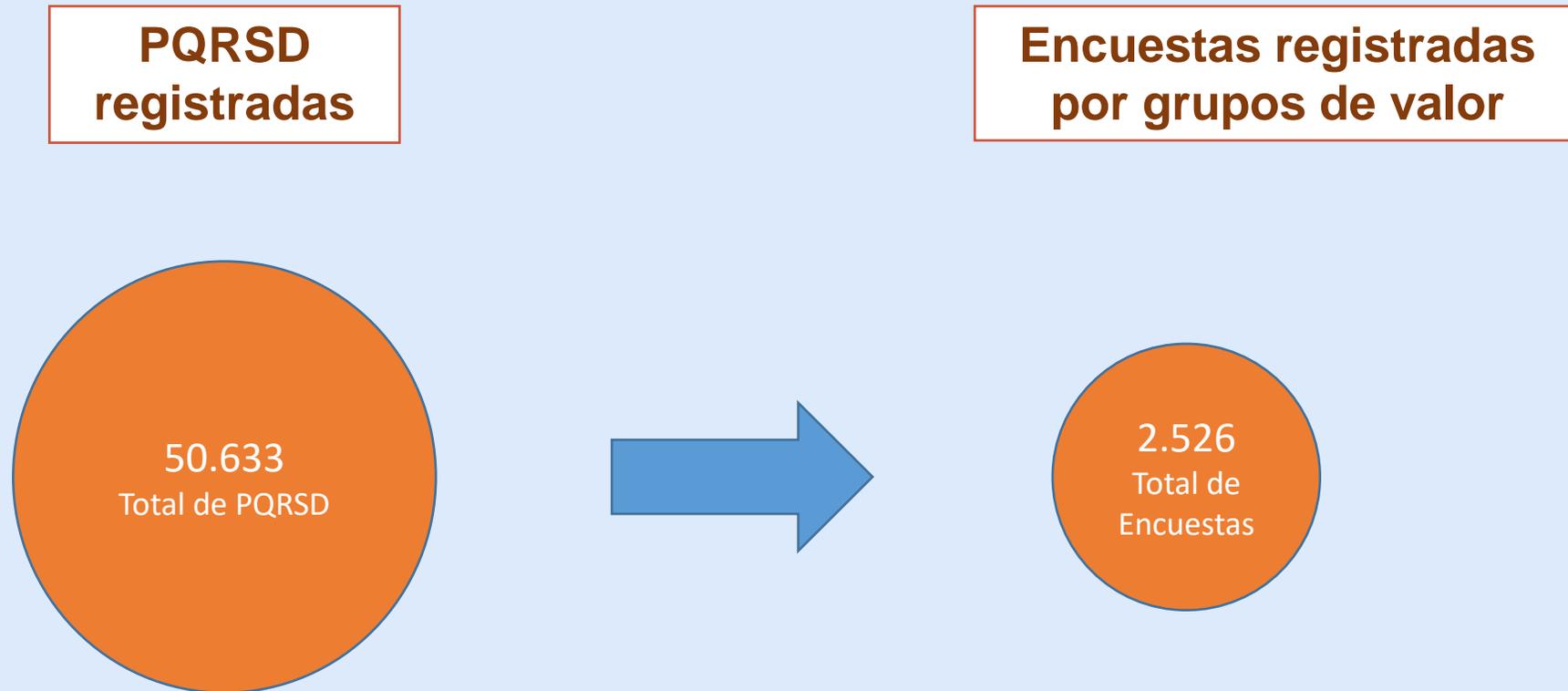
Durante el periodo analizado se presentaron siete (7) quejas:

- 3 obedecen a peticiones presentadas por un servidor de la entidad donde presentaba queja con su superior, las cuales no prosperaron.
- 2 obedecen al servicio prestado sin que prosperaran. Una de ellas en razón a que el quejoso no suministró el nombre de la persona que lo atendió y la otra por no precisar una conducta irregular por parte del servidor publico.
- 1 corresponde a la inconformidad presentada por un asesor territorial del SIGEP, la cual fue remitida a la Oficina de Control Disciplinario.
- 1 se encuentran mal clasificada, en razón a que se trata de una petición.

12. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

TIPO_PETICION	TIEMPO RESPUESTA	DJ	GSCI	DEP	DDO	GGH	DGDI	DPTSC	GAGM	GGC	GGF	OAC	DGC	DIR	OAP	OSI	SECGRAL	GGAD	GSA	SUB
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	13,75	2,44	15,11	11,26	1,96	8,15	10,78	1,81	20,25	10,25		1		10,25	8,66	15			3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10		2																	
CONSULTA	30	18,81	4,09	25,65	19,68	12,25	20,26	13,94	1,33		0	22			21	14				19
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3,33	0,95	5		1		3								3				
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		0,88	4,75	2	6,6	1,88	5,5	1	6,36	1,37									
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	2,33	1	4	4			4												
PETICIONES INCOMPLETAS	10		1,11	8,5		7														
QUEJA	15		1,14																	
REFORMAS ORGANIZACIONALES	30	6		0	15,05			18												
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	7	2,55	8,57	6,82	11,07	4,12	6,95	4	8,25	3,81	6	1	6	3	8,95	5		3	8
ASESORIAS	30		4	27	15,91		11,9	7,86					1							
CAPACITACIONES	30	11	2,8	15,57	13,29		11,75	7,7	18				3							
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15					13,07														
PRUEBAS MERITOCRATICAS	20		1						1,67											
ENTES DE CONTROL	5		2	1,78	1,6				3							4				

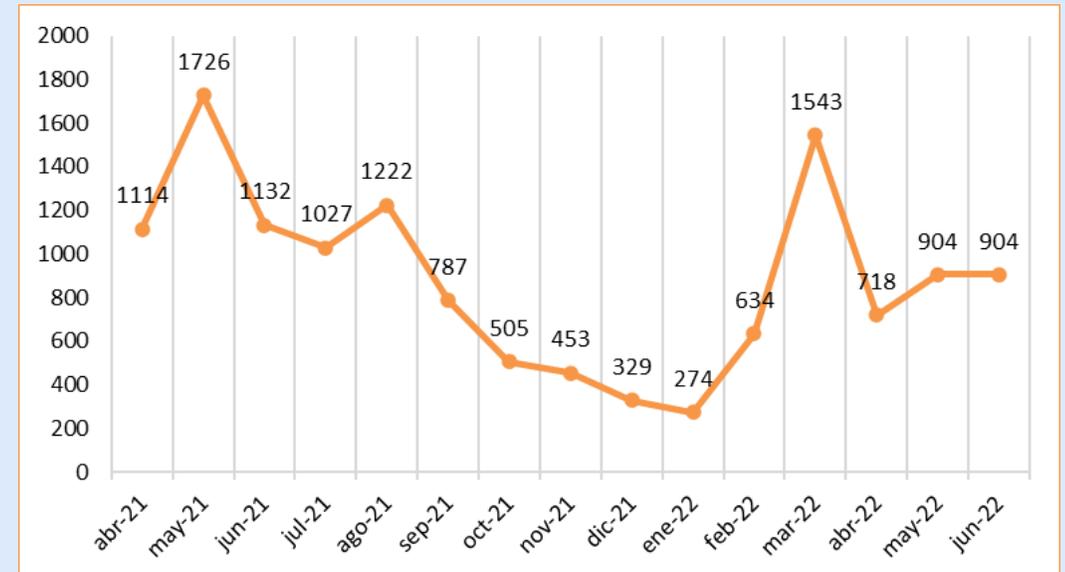
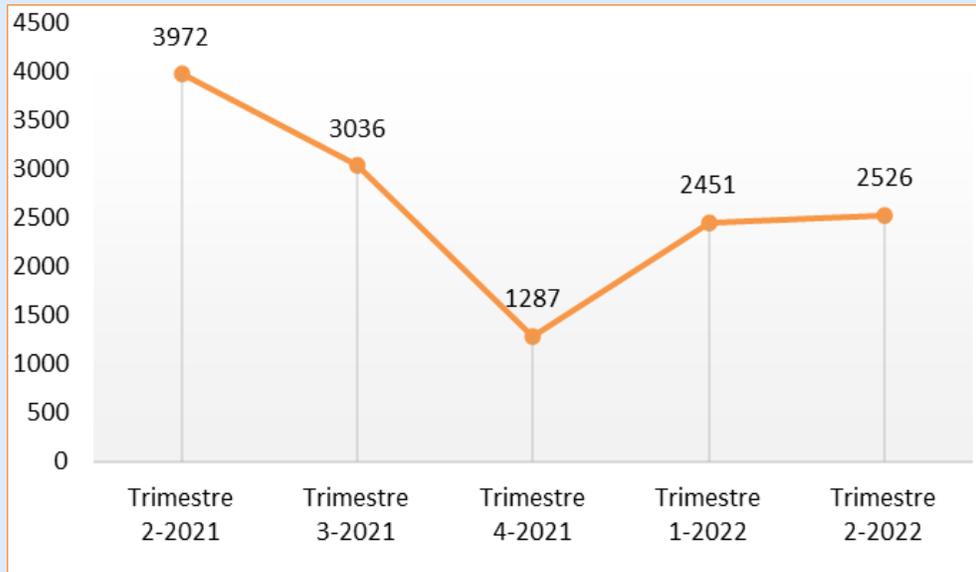
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

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

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 36,4%



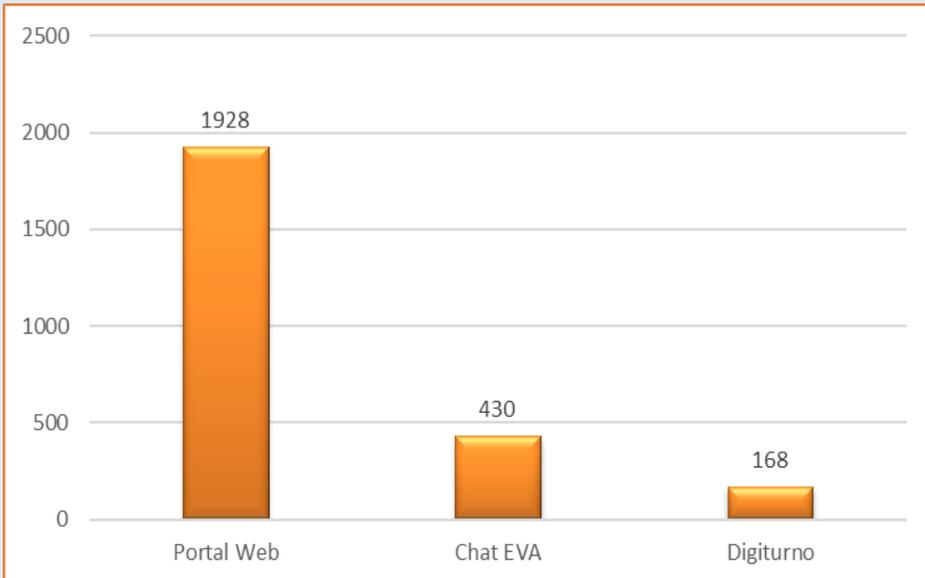
13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 2.526 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 1.928 (76,3%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 29%



Canales utilizados para la evaluación

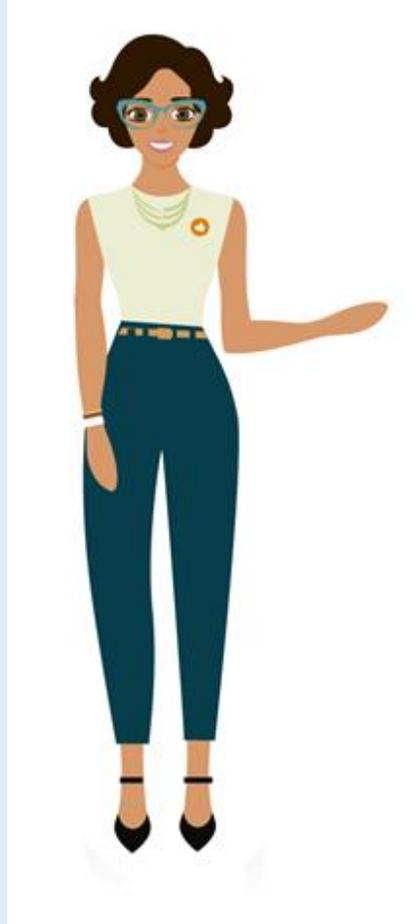


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	733	29,0%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	725	28,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	335	13,3%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	318	12,6%
Subdirección	141	5,6%
Dirección de Desarrollo Organizacional	93	3,7%
Grupo de Gestión Humana	61	2,4%
Dirección de Empleo Público	58	2,3%
Dirección Jurídica	50	2,0%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	0,4%
Grupo de Gestión Financiera	1	0,04%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0,04%
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	1	0,04%
Total	2.526	100,0%

13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 2.526 encuestas



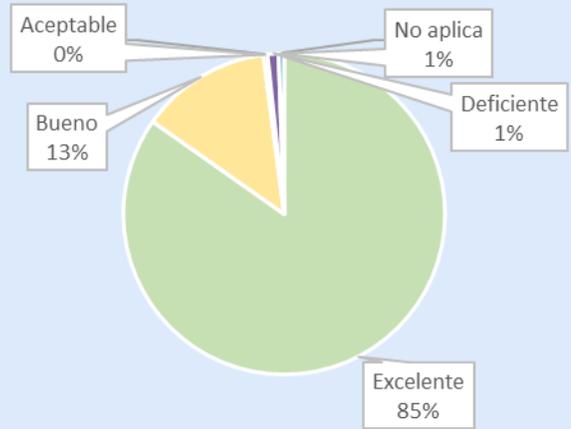
13.3.1. Encuestas de asesoría integral

En el trimestre se registraron 1.444 encuestas de asesoría integral

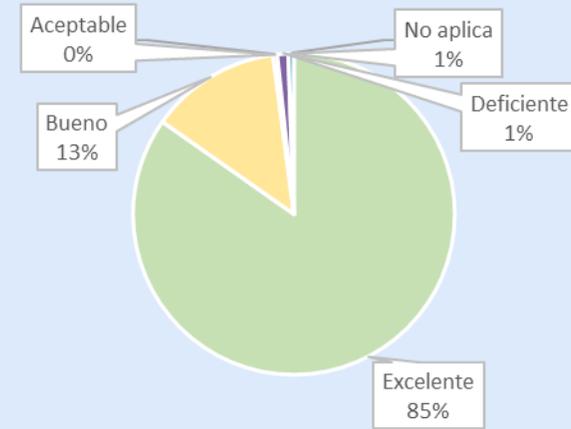


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	694	48,1%
DGC	335	23,2%
DPTSC	305	21,1%
DDO	69	4,8%
DEP	41	2,8%
Total general	1444	100%

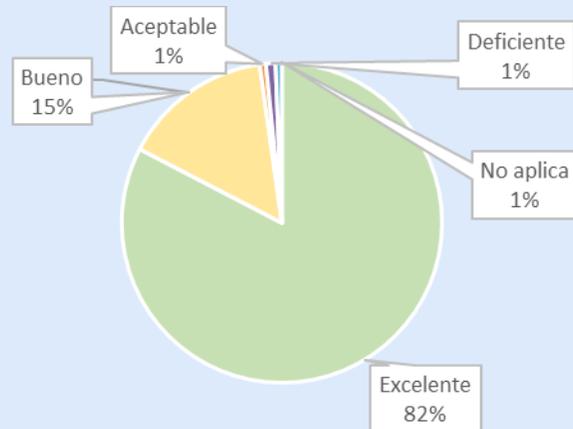
Manejo y conocimiento de la temática



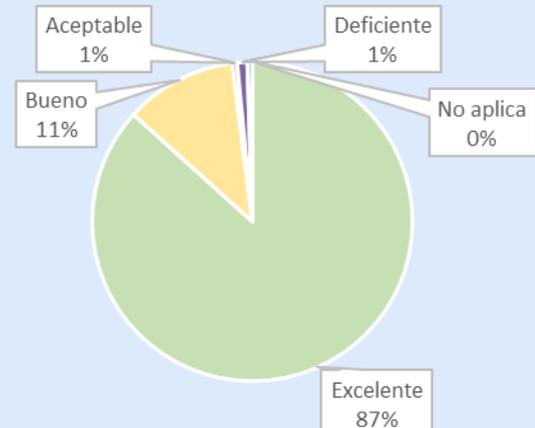
Capacidad de comunicación y claridad



Contextualización y pertinencia del contenido



Amabilidad, empatía y trato del facilitador



13.3.1. Encuestas asesoría integral



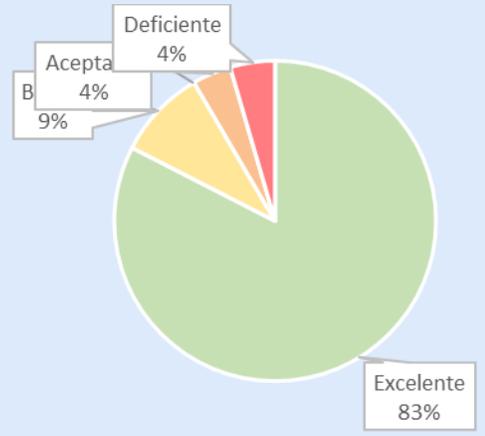
13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 642 encuestas de orientación

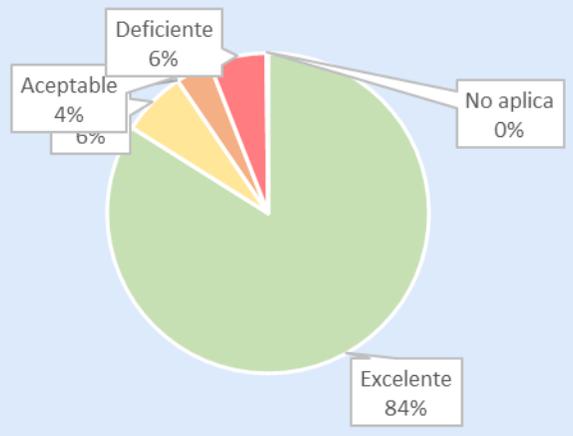


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	642	100,0%
Total general	642	100%

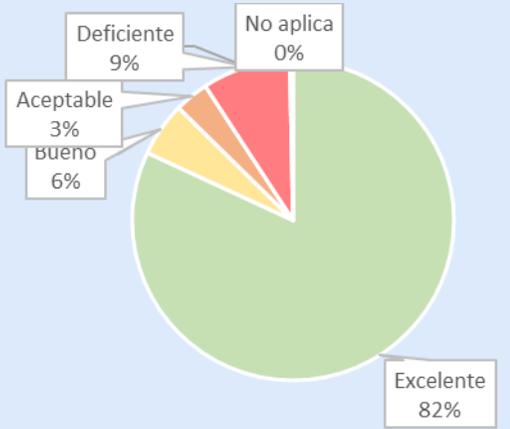
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



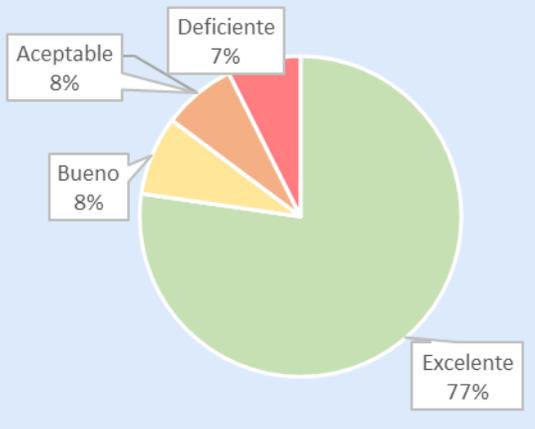
2. Actitud y disposición de servidor



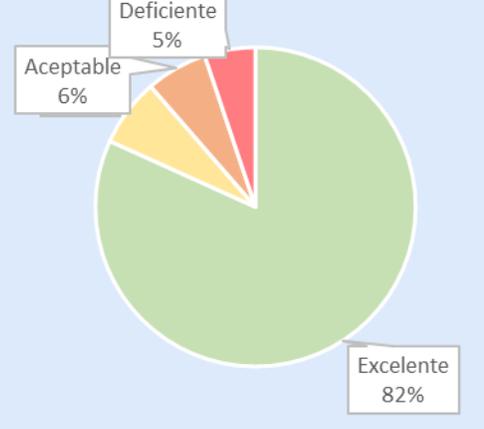
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



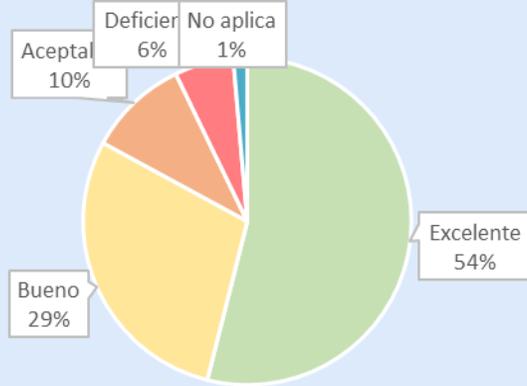
13.3.3. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 293 encuestas de respuestas en canal escrito

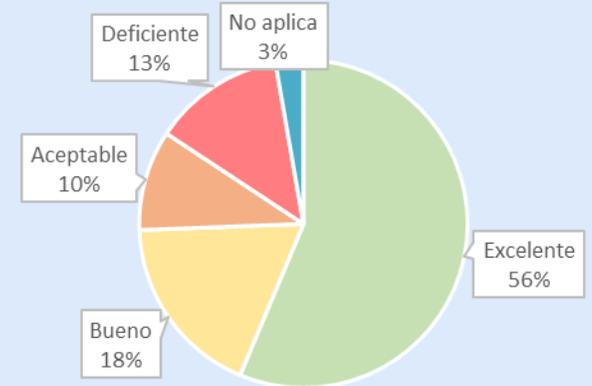


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
GSCI	91	31,1%
Grupo de Gestión Humana	61	20,8%
Dirección Jurídica	49	16,7%
DGDI	30	10,2%
DDO	24	8,2%
DPTSC	13	4,4%
OTIC	8	2,7%
DEP	16	5,5%
Grupo de Gestión Financiera	1	0,3%
Total general	293	100,0%

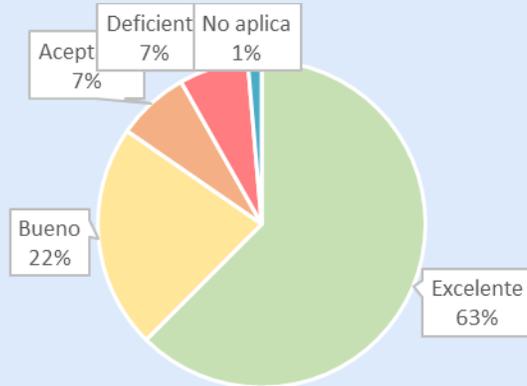
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



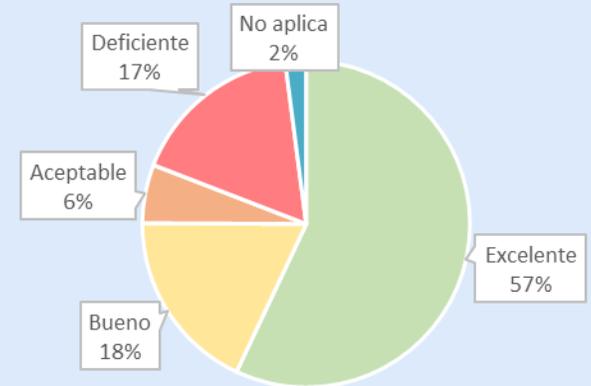
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



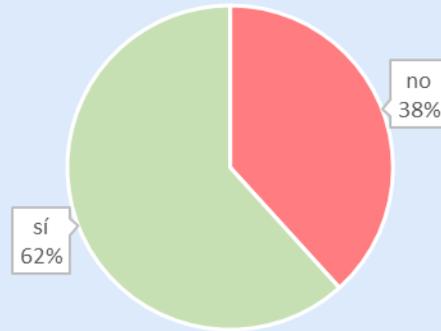
13.3.4. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 141 encuesta de equipos transversales

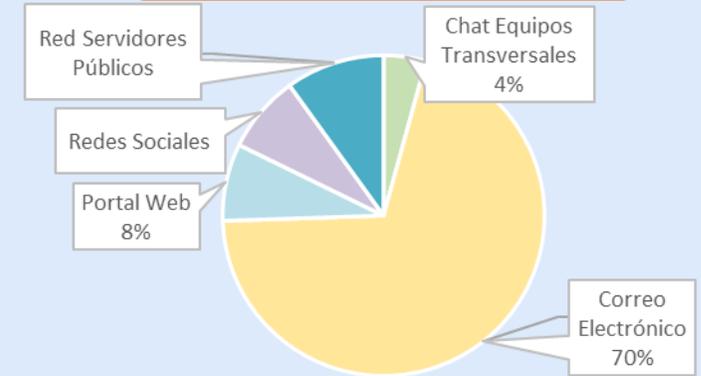


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	227	100,0%
Total general	227	100,0%

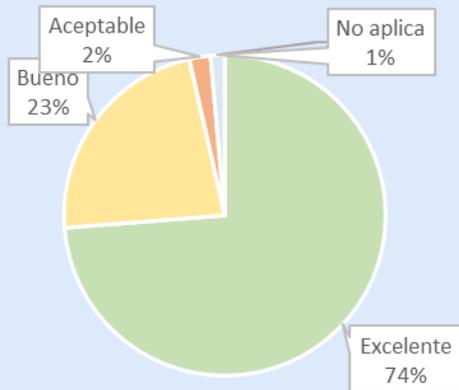
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



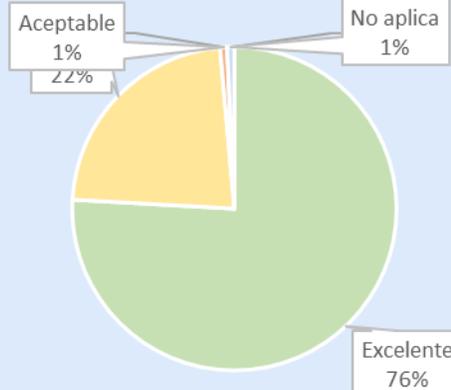
¿Por cuál medio recibió la invitación?



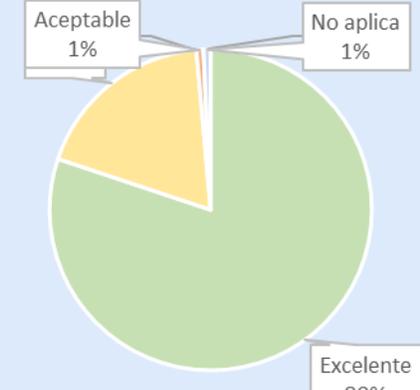
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



Valore el contenido temático recibido en las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



Valore la intervención del invitado en la reunión o taller del ultimo equipo transversal que ha participado



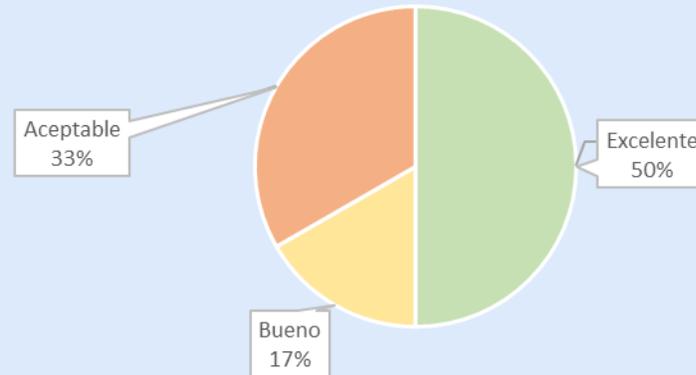
13.3.5. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 6 encuestas de servicios

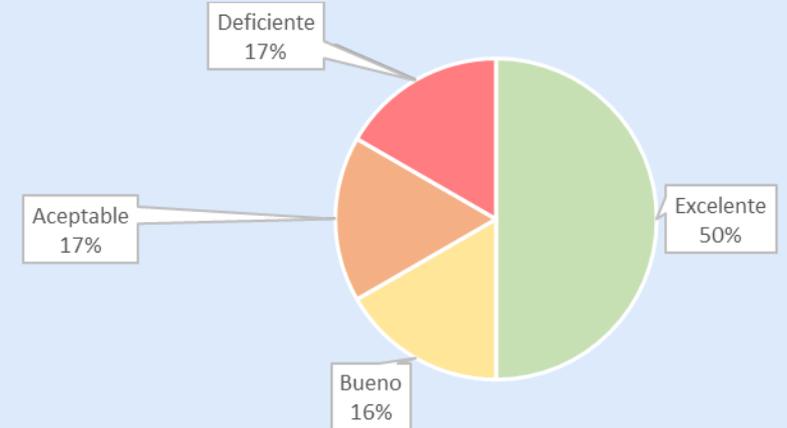


Dependencias Evaluadas	Total	%
GCE	1	16,7%
GGA	1	16,7%
OTIC	1	16,7%
DGDI	1	16,7%
DEP	1	16,7%
DJ	1	16,7%
Total general	6	100%

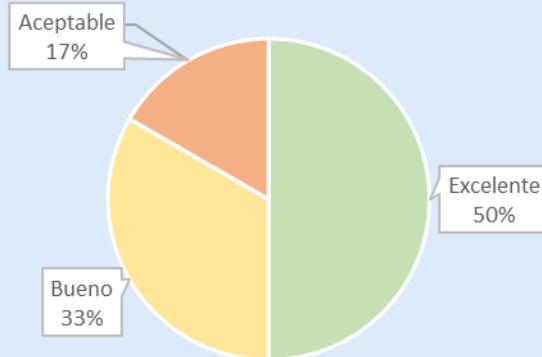
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



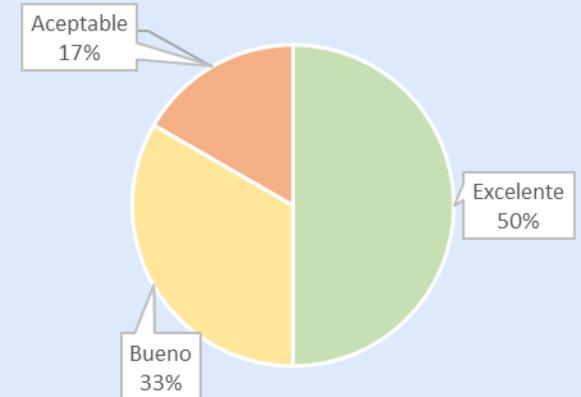
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



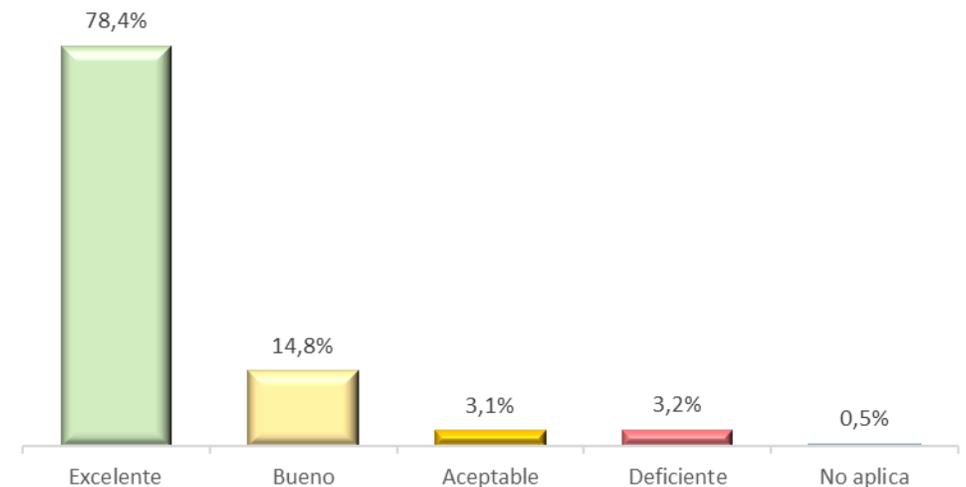
14. Conclusiones

Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, disminuyo el número de peticiones recibidas en la entidad en un 13.1%, pasando de un total de 58.276 a 50.633 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 30.737, equivalente al 60.7%
3. El 82.3% (41.689) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 41.689 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 85% tuvieron respuesta por medio de un asesor y el 15% a través de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 95,6% fueron respondidas y el 4,4% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (7) radicados con respuesta extemporáneos toda vez que la firma se tramito un día después de la generación del documento.
7. Se registraron siete (7) quejas durante el presente trimestre de los cuales una fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
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 36.4%, pasando de 3.972 a 2.526
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 29% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de Asesoría Integral, con un 57,2% del total de las mismas
4. De las 2.526 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **78,4%**



15. Recomendaciones

1

- El GSCI recomienda al Grupo de Gestión Humana 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

- Se recomienda analizar para información de las dependencias el nuevo ajuste que se implementó en el informe, relacionado con los tiempos de respuesta en donde se evidencia resultados óptimos.

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 <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>

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.



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Gracias

Carrera 6 No 12-62, Bogotá D.C., Colombia

☎ 7395656 Fax: 7395657

☎ Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

🌐 www.funcionpublica.gov.co

✉ eva@funcionpublica.gov.co