



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

Tercer trimestre de 2022

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

30 de Septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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.

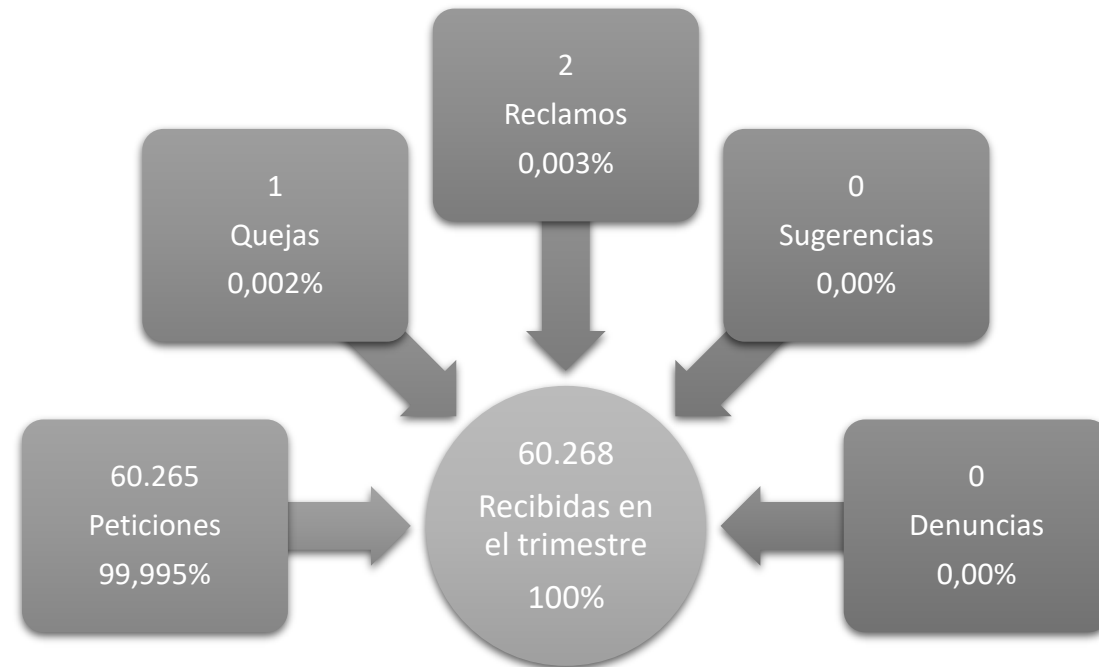
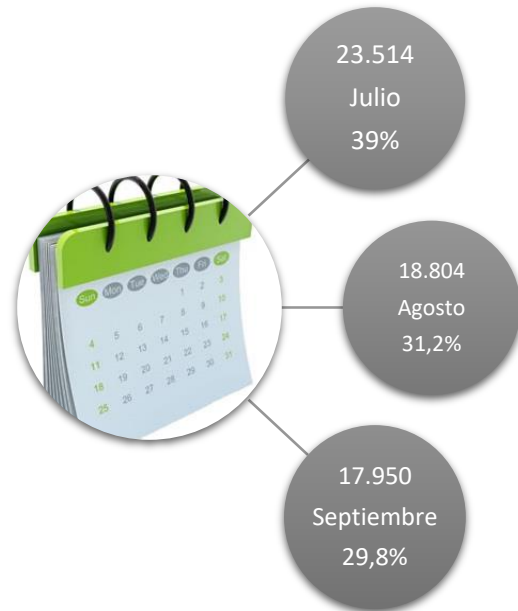
2. Acceso a la información pública

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 tercer trimestre del año 2022, se recibieron 60.268 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 aumento del 19% de registros en el tercer trimestre, comparado con el segundo trimestre del año 2022

Al comparar el tercer trimestre del año 2022 con el tercer trimestre del año 2021, se observa una disminución de las PQRSD en un 3%

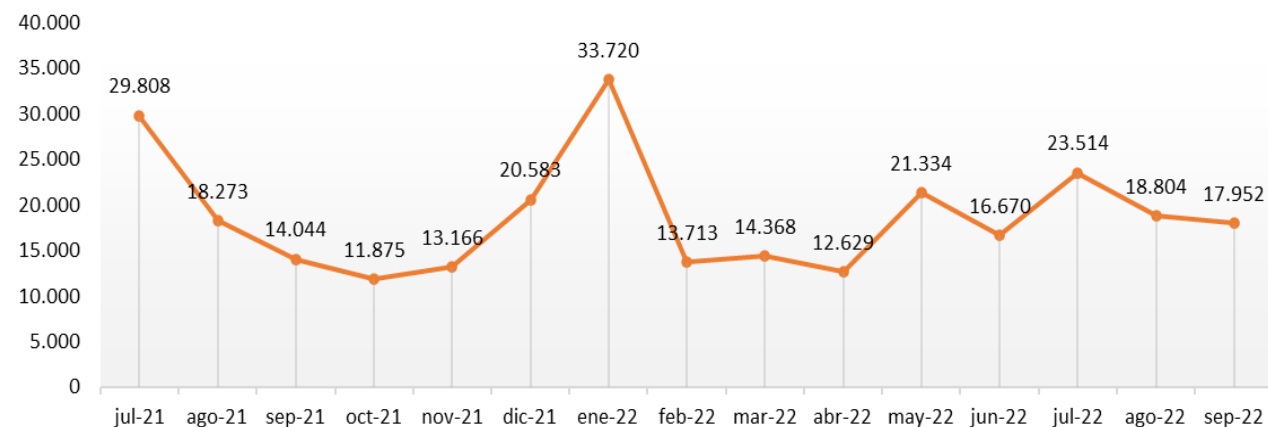
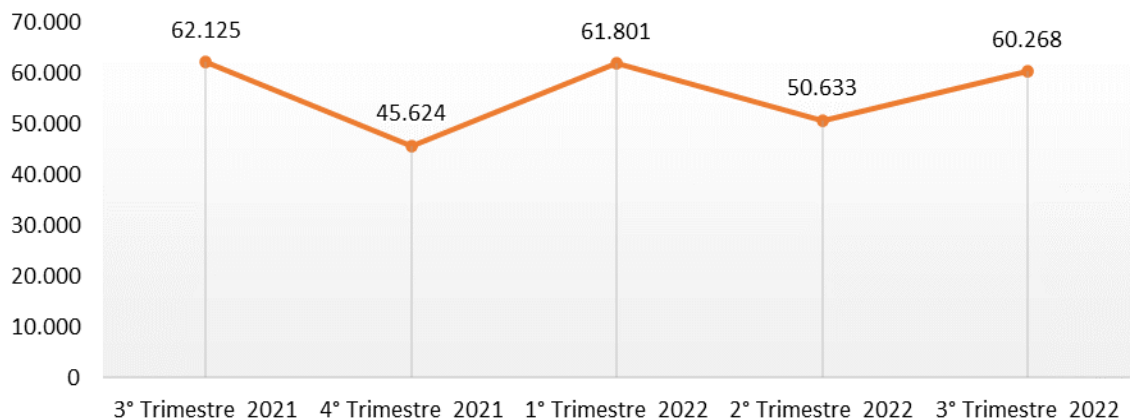


La causa del pico registrado en enero de 2022 se relaciona con la migración del Sigep I al Sigep II de las entidades y servidores del orden nacional, aunado al hecho de comenzar, a partir del 27 de enero, la restricción establecida en la ley de garantías.

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

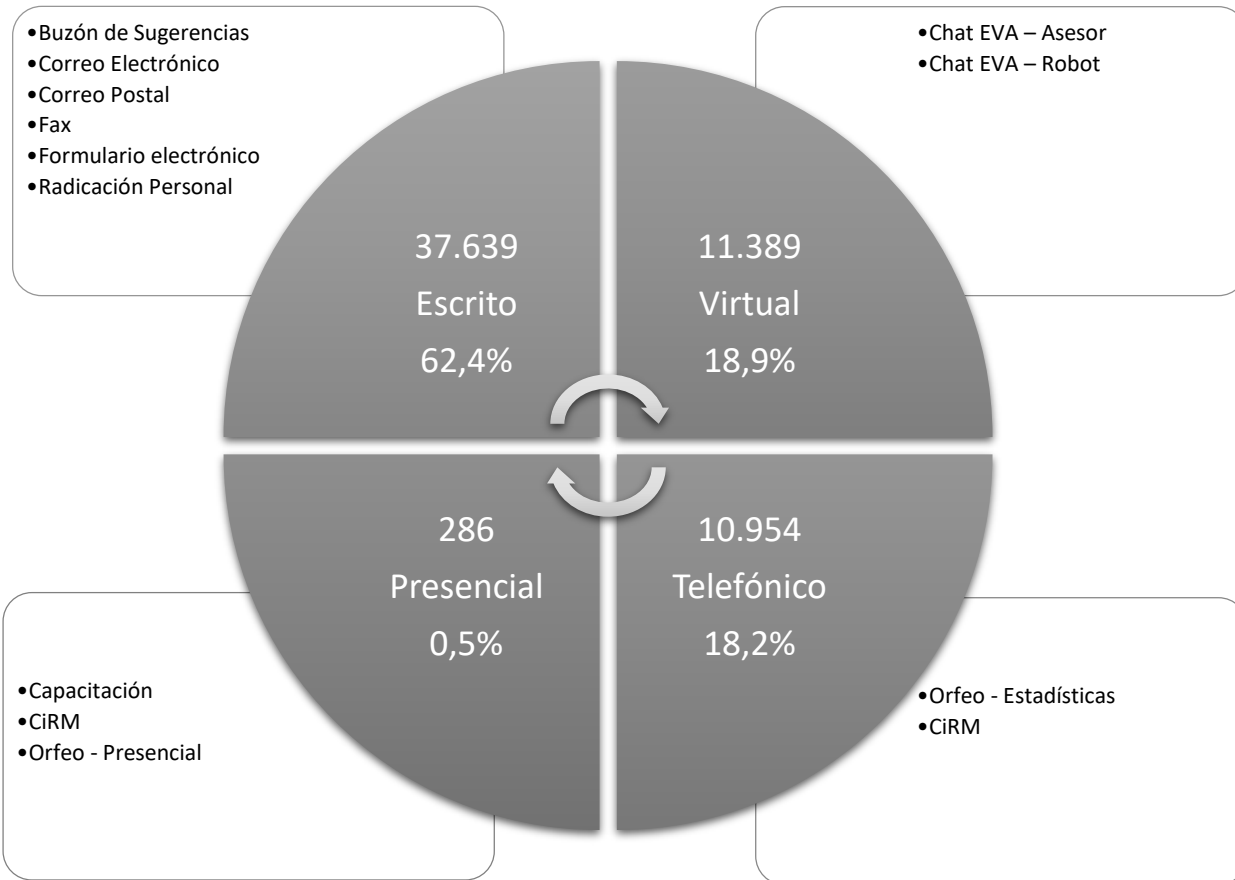
otros temas que incrementaron el numero de registro peticiones en enero se relacionan con los siguientes:

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

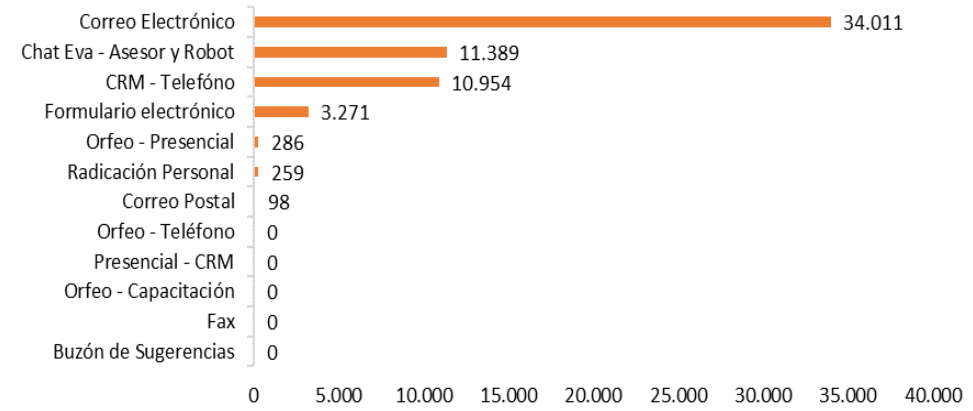


5. PQRSD recibidas por canal de atención

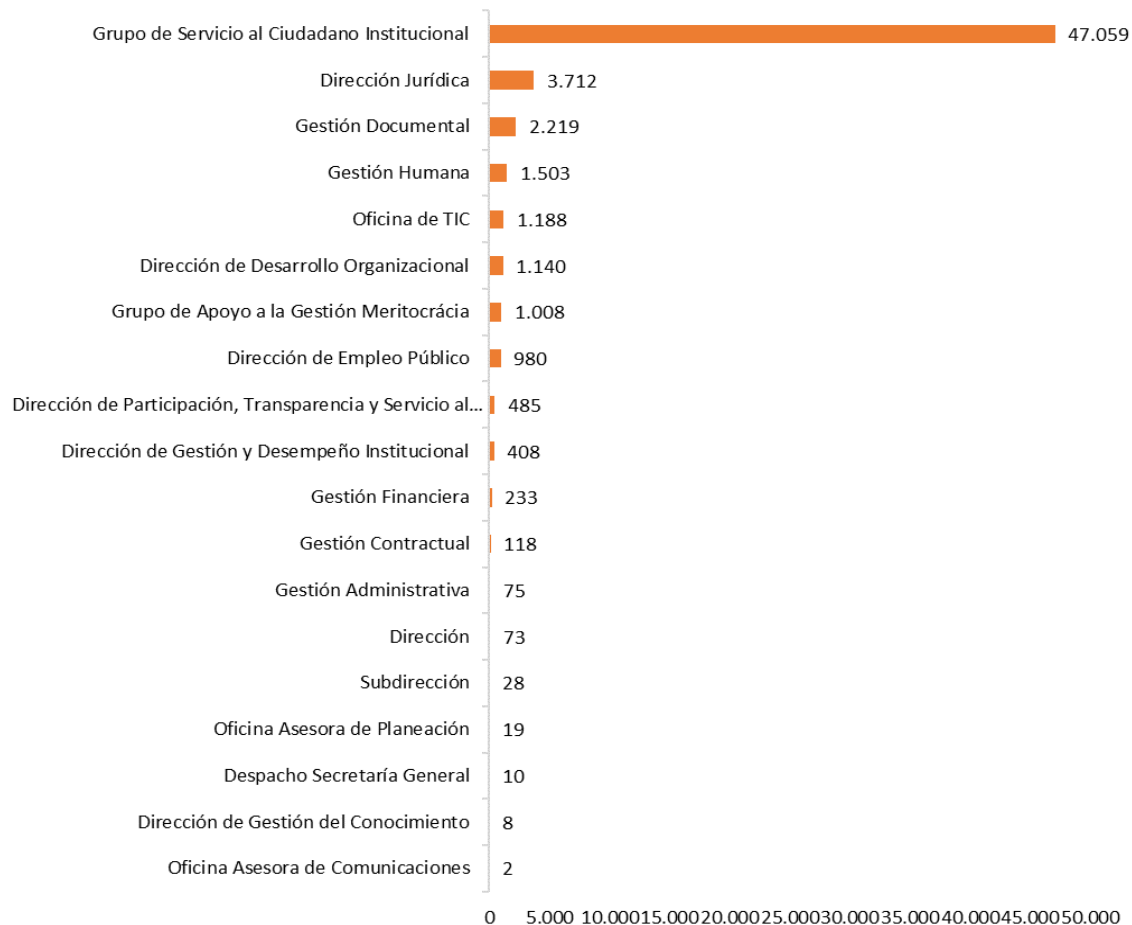
Del total de peticiones registradas (60.268), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (34.011) con un 56,4% y el Chat Eva (11.389) con un 18,9%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	20.770	34.011
Correo Electrónico Orfeo	13.241	
Chat EVA - Robot	7.235	11.389
Chat EVA - Asesor	4.154	



6. PQRSD asignadas por dependencias



El 78% de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

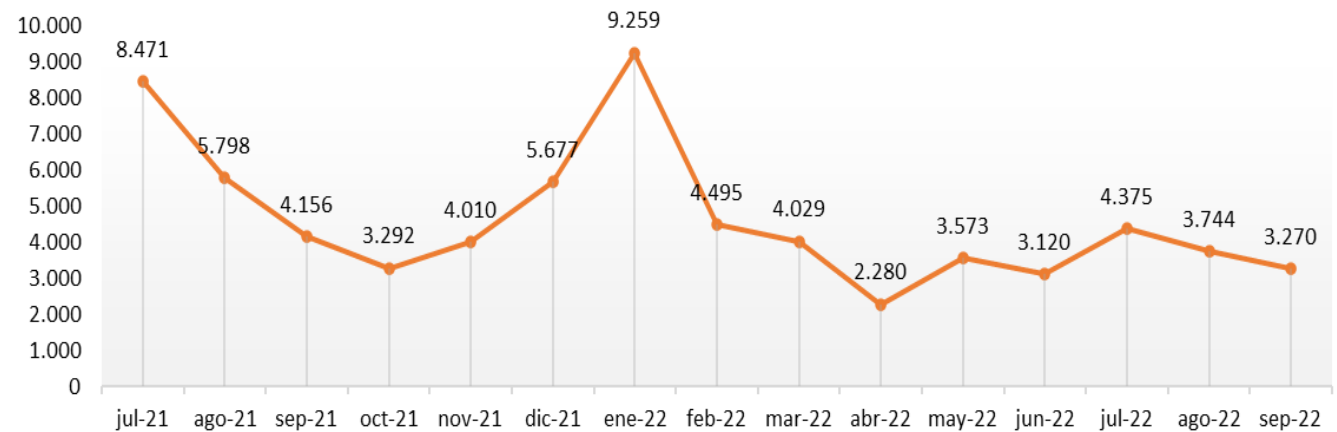
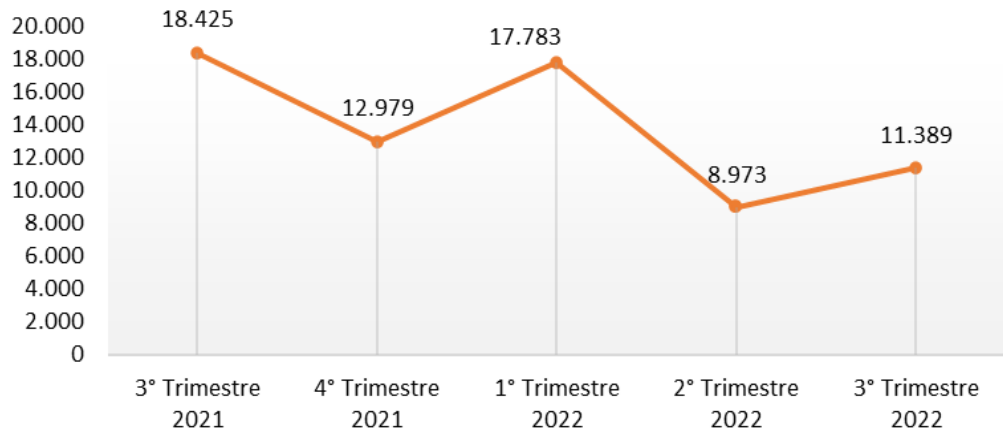
De las 47.059 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 39.824 (84,4%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 7.235 (15,6%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

7. Atenciones chat EVA

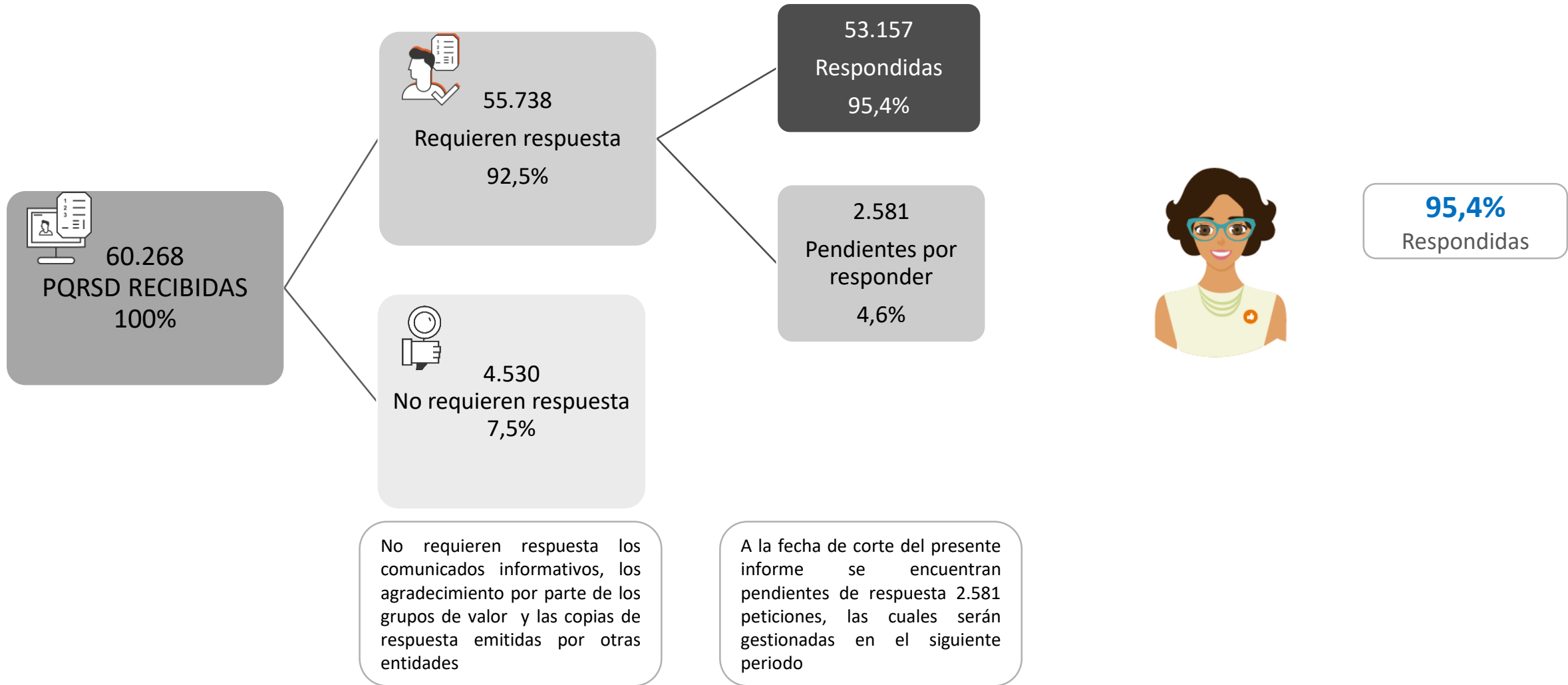


En el tercer trimestre de 2022, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 38,2% comparado con el tercer trimestre de 2021

De las 11.389 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el tercer trimestre, el 36,5% fueron resueltas por asesores y el 63,5% 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



(2)

Radicados con
respuesta
extemporánea

Relación de
radicados:

20222060363532
20229000409562



(3)

Radicados sin
respuesta

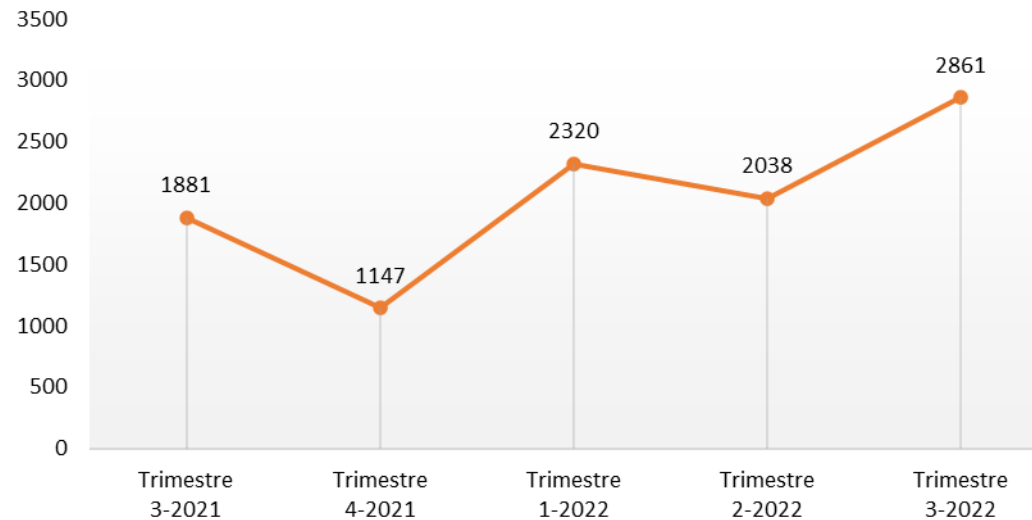
Relación de
radicados:

20222060440302
20222060439982
20222060440722

10. Traslados por competencia



Durante el tercer 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 **2.861** 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 (2) reclamos:

- Uno se encuentra mal clasificado por ser peticiones.
- Otro obedece a 3 peticiones radicadas por un ciudadano las cuales el GSCI respondió de manera correcta por lo tanto no prosperó.

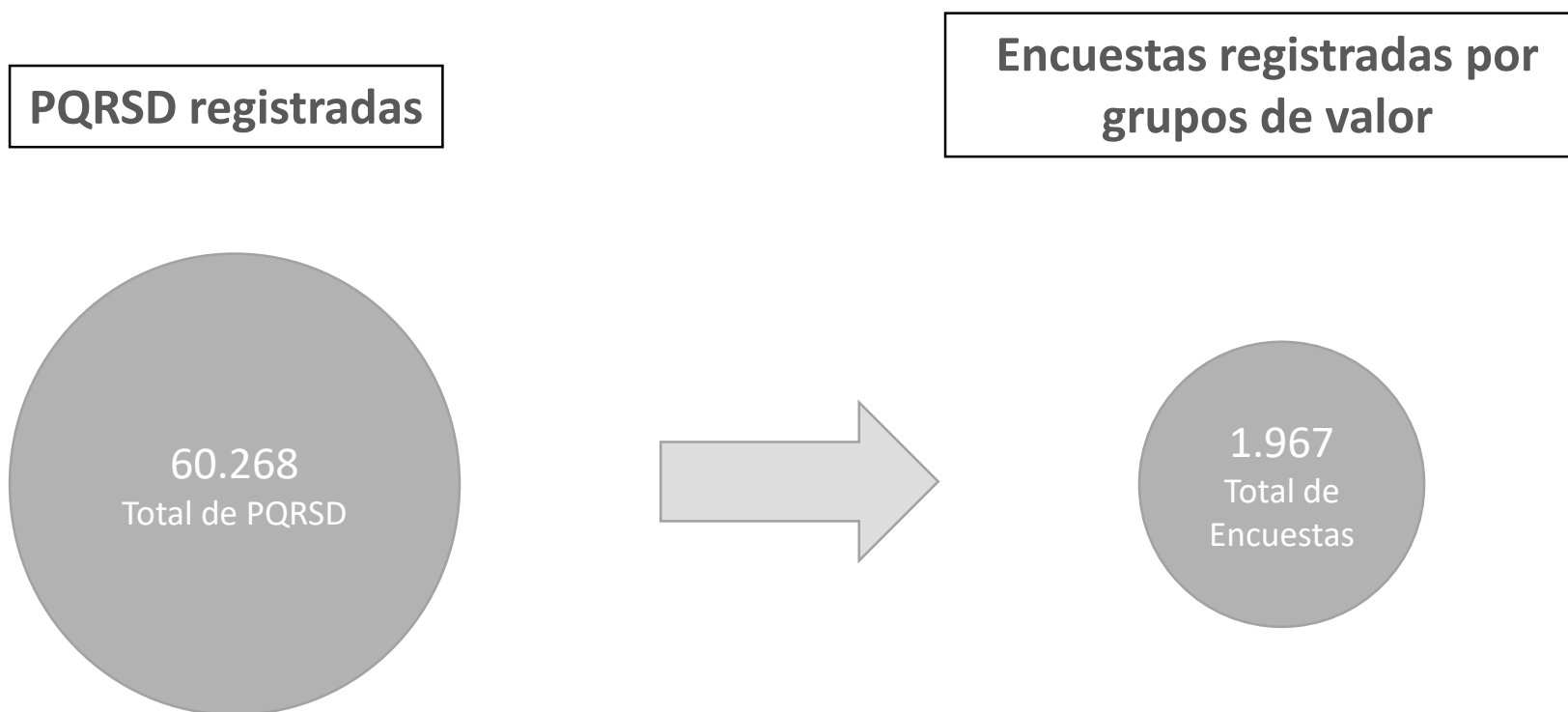
Durante el periodo analizado se presento (1) queja:

- Corresponde a la inconformidad presentada contra un asesor territorial en temas del SUIT, la cual fue remitida a la Oficina de Control Disciplinario.

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	GGA	SUB
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	7,33	2,67	8,17	6,13	1,82	6,39	6,86	2,36	11	5		3,33	11	4,75	6,26	7			8,5
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10		1			2														
CONSULTA	30	17,56	4,3	17,76	18,01	16	15,42	12,67	6,75	11			7,5		5	4				8
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5		1,09			1,29	0			5					5					
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		2,5	8		4,52	5,36	4		5,75	1,31					2				
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	2,67	1,5	4	4,2				3						1					
PETICIONES INCOMPLETAS	10		1,53			1,91														
QUEJA	15		2																	
RECLAMO	15		11,5																	
ACCIONES JUDICIALES		0,48	2,75	2	10,5											0				
REFORMAS ORGANIZACIONALES	30	6,5			5,07															
NO REQUIERE RESPUESTA		14,36	1,87	10	10,6	4,4	7,1	10	1	1	0,4			5		8		7		3,5
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	5,5	2,08	5,52	4,24	5,79	4,17	4,98	2,71	8,7	2,16		1		2	5,81	9		7	
ASESORIAS	30		3	13,2	13,11		7,57	9	4,75											
CAPACITACIONES	30	21	2	25,75			6,55	8,47												
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15					8,83														
FACTURA SERVICIO PÚBLICO			1																	
DENUNCIA	15	7																		
PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	10								1											
PRUEBAS MERITOCRATICAS	20	8,4	1		17				1,84											
ENTES DE CONTROL	5	3		3,05	4			2		1						3,65				

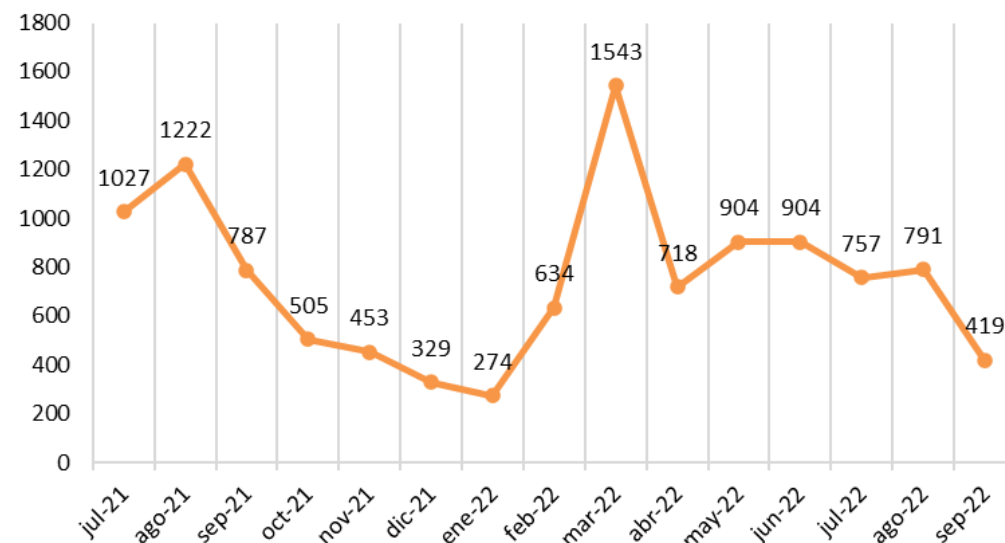
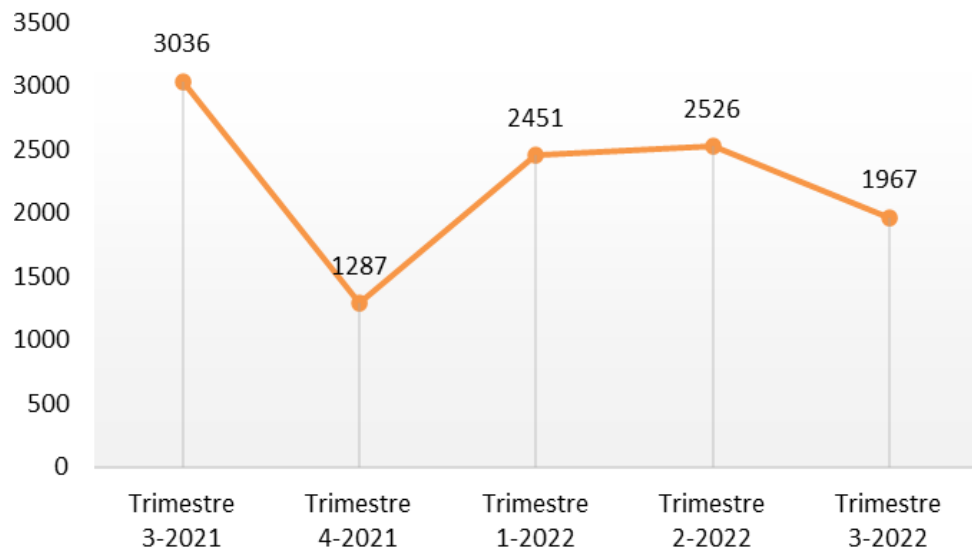
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



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 35,2%



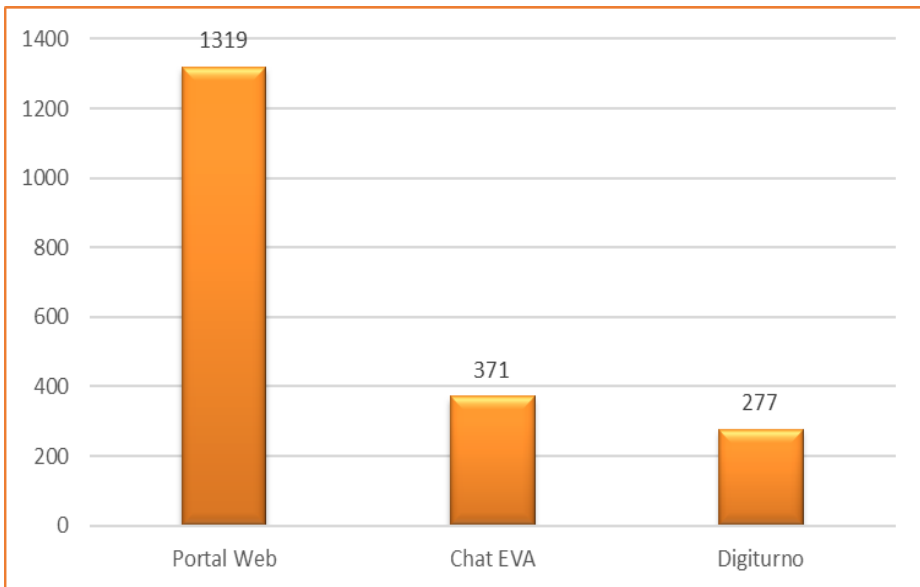
13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 1.967 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 1.319 (67,1%)

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



Canales utilizados para la evaluación

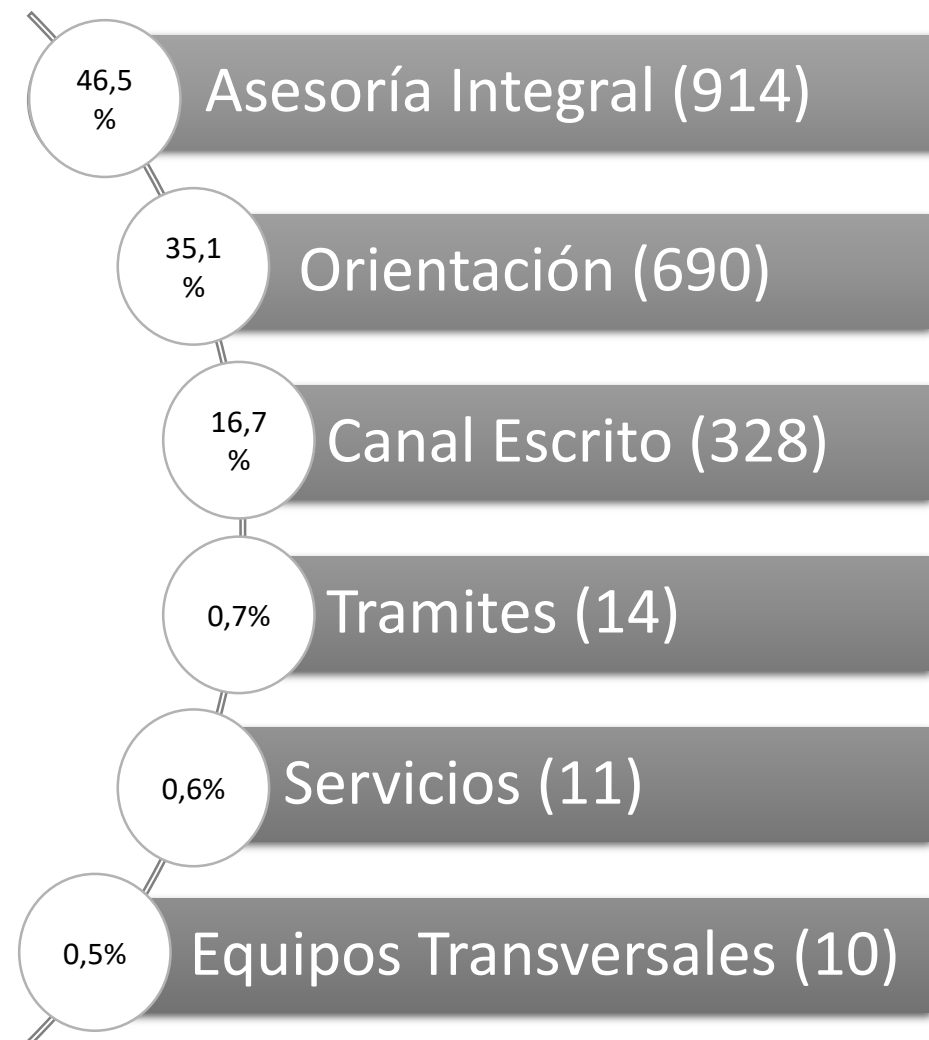


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	771	39,2%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	510	25,9%
Dirección de Gestión del Conocimiento	212	10,8%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	166	8,4%
Grupo de Gestión Humana	124	6,3%
Dirección de Desarrollo Organizacional	64	3,3%
Dirección Jurídica	57	2,9%
Dirección de Empleo Público	29	1,5%
Subdirección	10	0,5%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	0,5%
Grupo de Gestión Contractual	7	0,36%
Grupo de Gestión Financiera	5	0,25%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0,05%
Grupo de Gestión Meritocrática	1	0,05%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,05%
Total general	1.967	100,0%

13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 1.967 encuestas

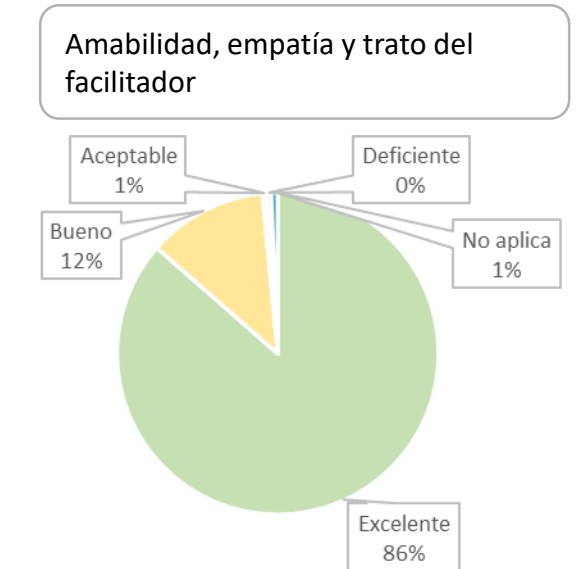
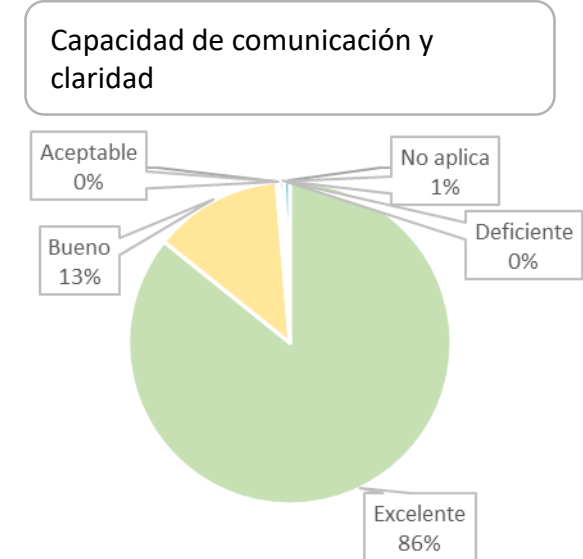
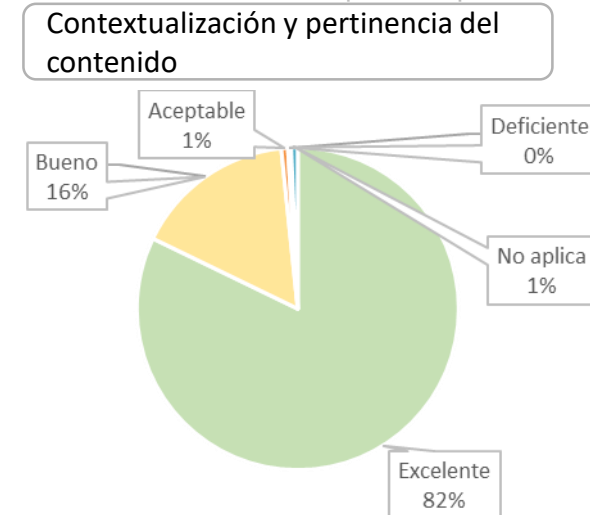
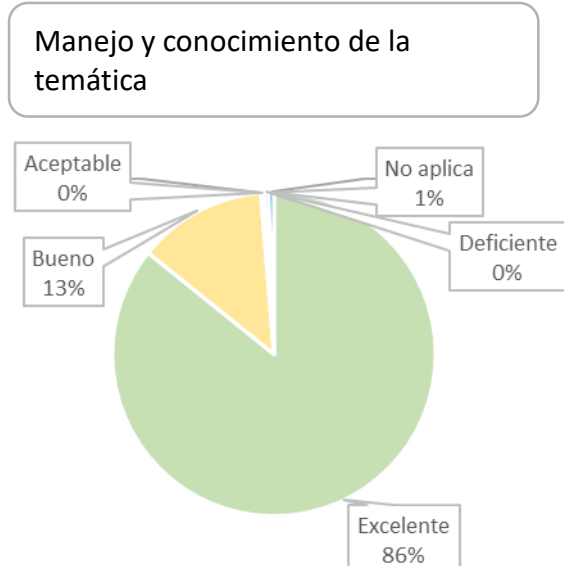


13.3.1. Encuestas de asesoría integral

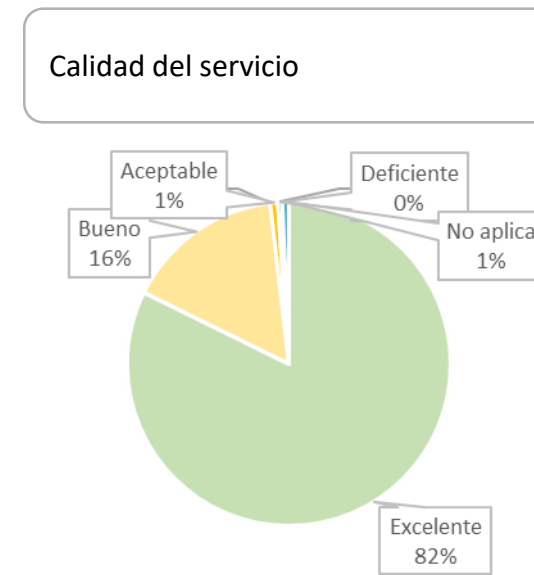
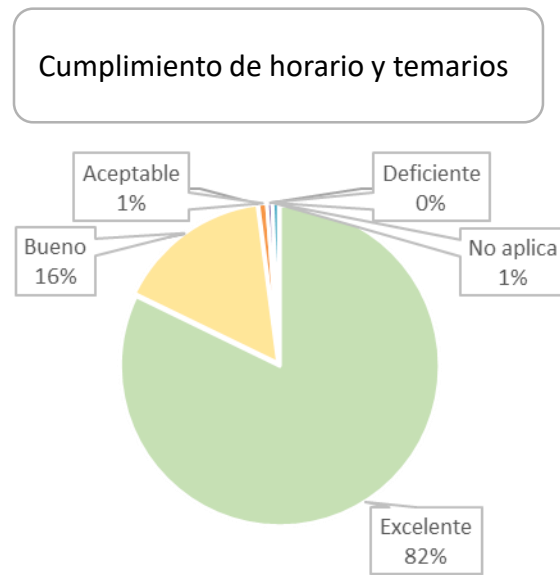
En el trimestre se registraron 9.14 encuestas de asesoría integral



Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	499	54,6%
DGC	211	23,1%
DPTSC	141	15,4%
DDO	51	5,6%
DEP	12	1,3%
Total general	914	100%



13.3.1. Encuestas asesoría integral



13.3.2. Encuesta de orientación

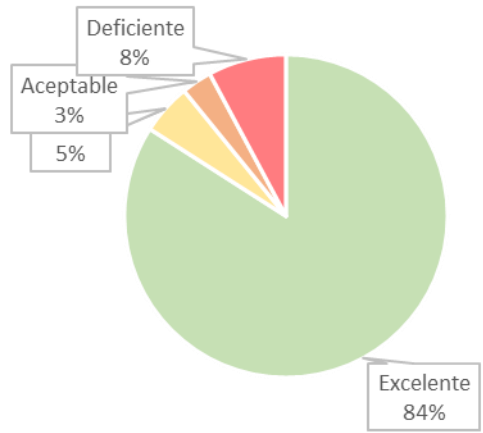


En el trimestre se registraron 690 encuestas de orientación

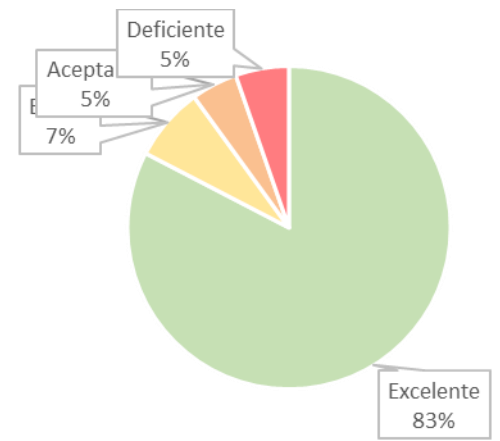


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	690	100,0%
Total general	690	100%

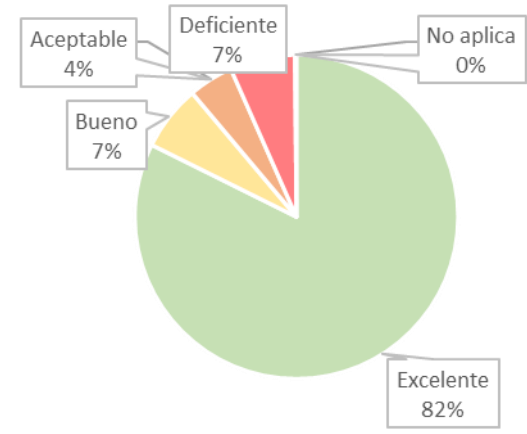
3. Conocimiento del tema



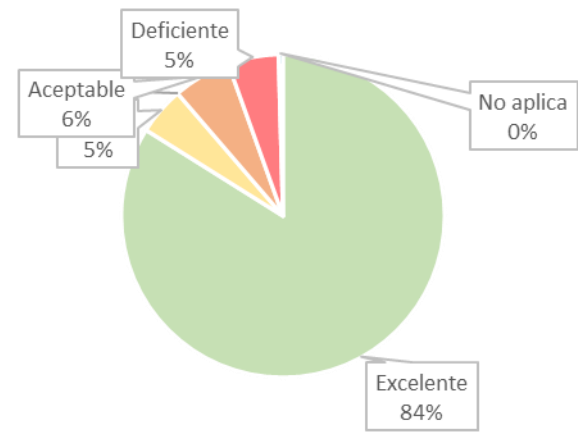
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



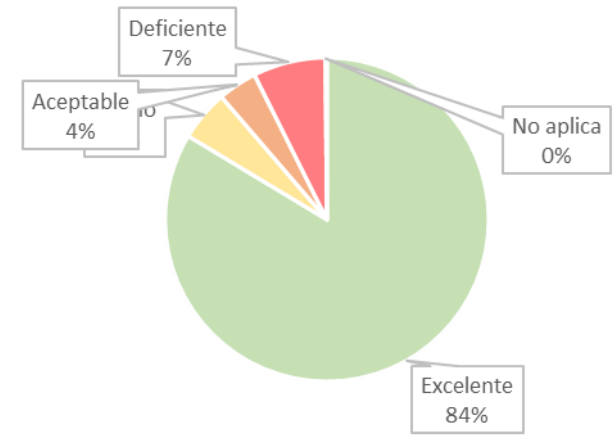
4. Tiempo dedicado para la consulta



2. Actitud y disposición de servidor



5. Calidad del servicio



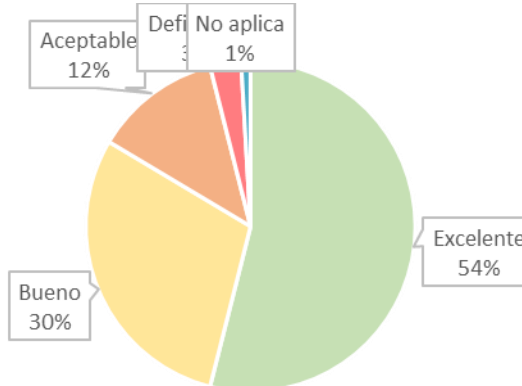
13.3.3. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 328 encuestas de respuestas en canal escrito

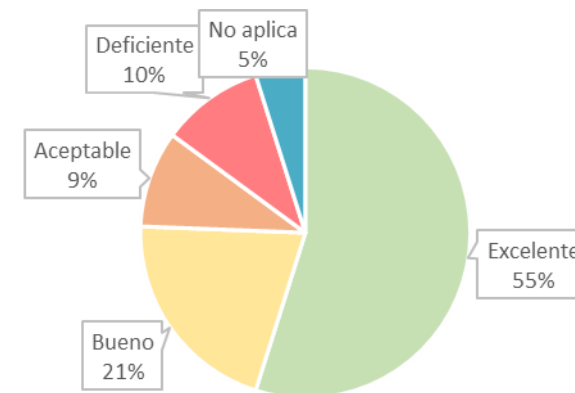


Dependencias	Total	%
Grupo de Gestión Humana	124	37,8%
GSCI	81	24,7%
Dirección Jurídica	56	17,1%
DEP	15	4,6%
DDO	13	4,0%
DGDI	11	3,4%
DPTSC	11	3,4%
OTIC	5	1,5%
Grupo de Gestión Financiera	5	1,5%
Grupo de Gestion Contractual	5	1,5%
GGM	1	0,3%
OAP	1	0,3%
Total general	328	100,0%

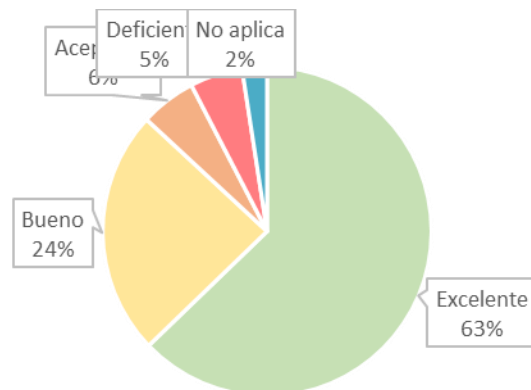
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



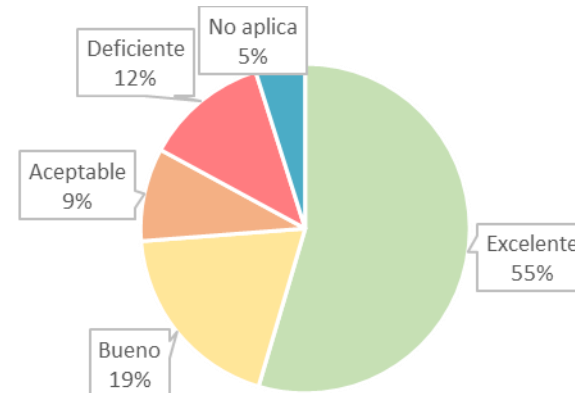
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



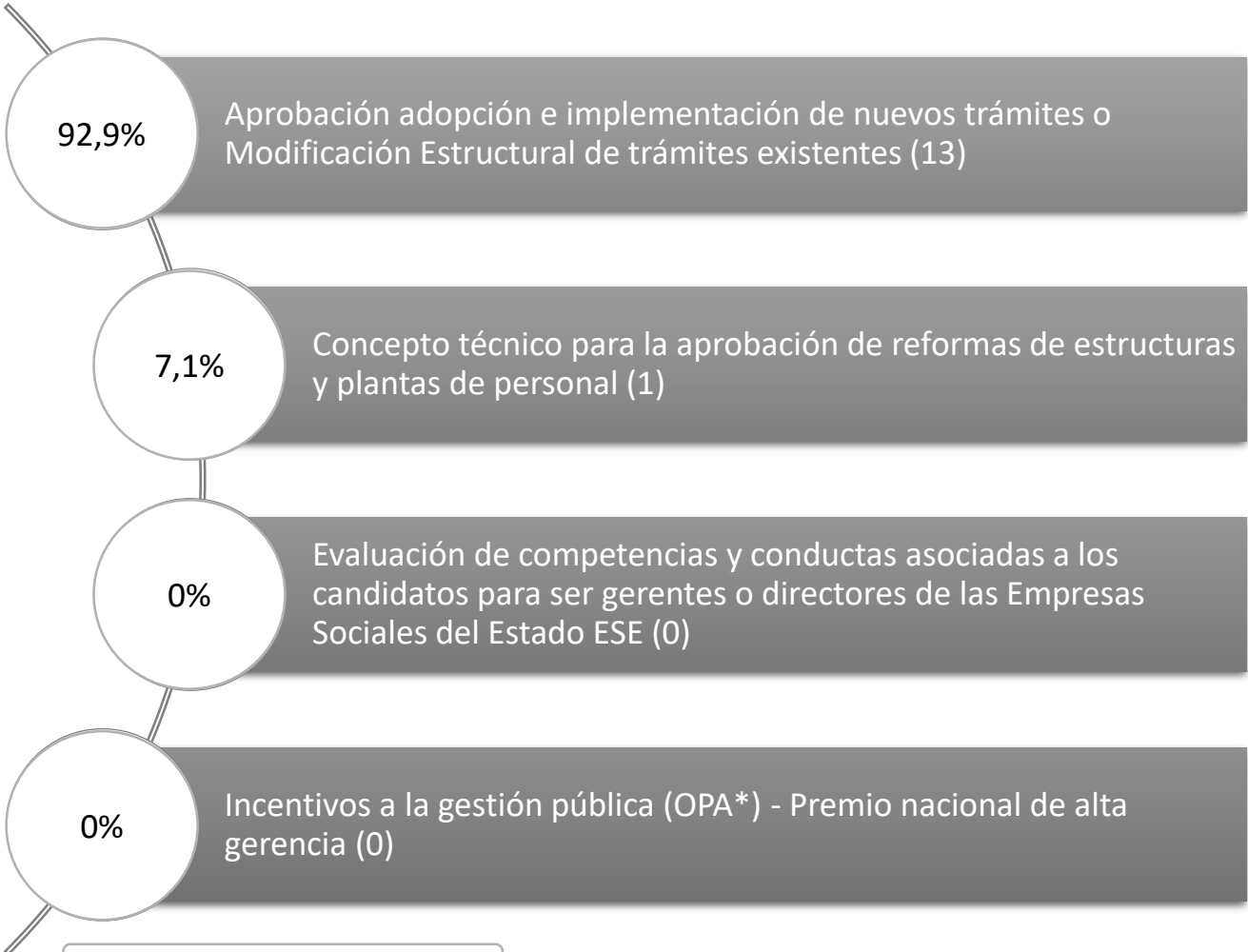
13.3.4 Encuestas de trámites



Se registraron en el trimestre (14) encuestas de trámites



Evaluación por trámite u OPA



* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

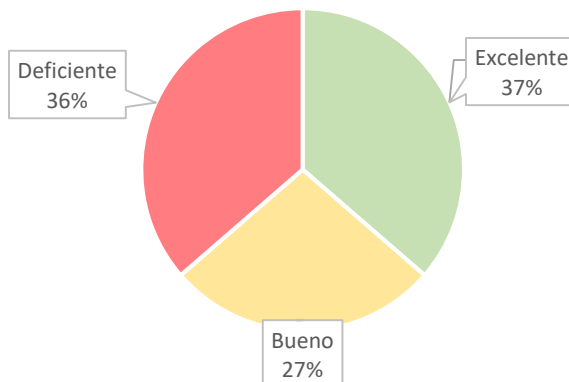
13.3.5. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 11 encuestas de servicios

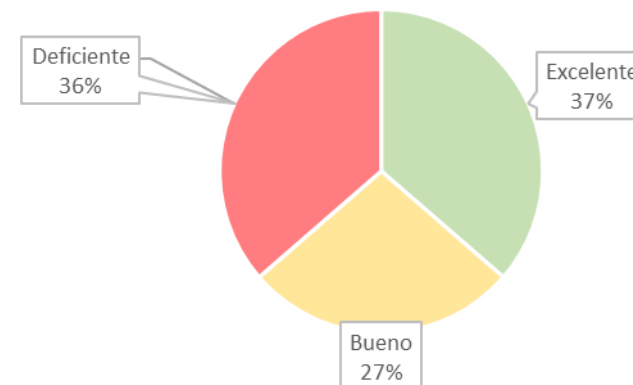


Dependencias Evaluadas	Total	%
OTIC	4	36,4%
GGC	2	18,2%
DEP	2	18,2%
GGA	1	9,1%
DGC	1	9,1%
Dirección Jurídica	1	9,1%
Total general	11	100%

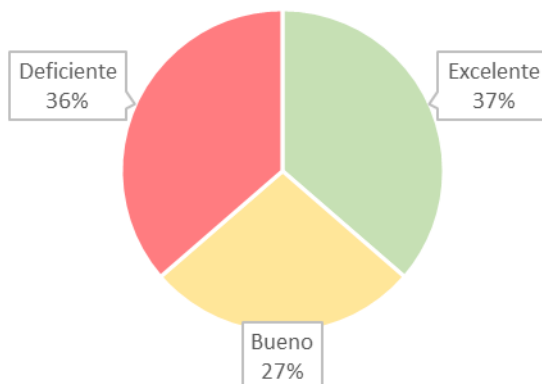
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



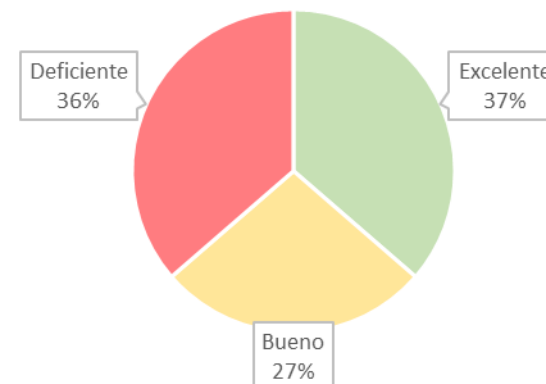
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



13.3.6. Encuestas de equipos transversales

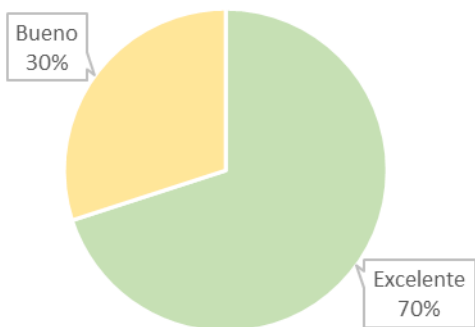


En el trimestre se registraron 10 encuesta de equipos transversales

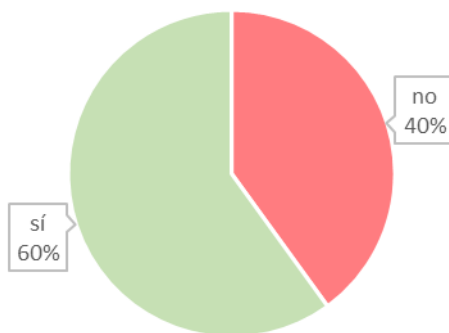


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	10	100,0%
Total general	10	100,0%

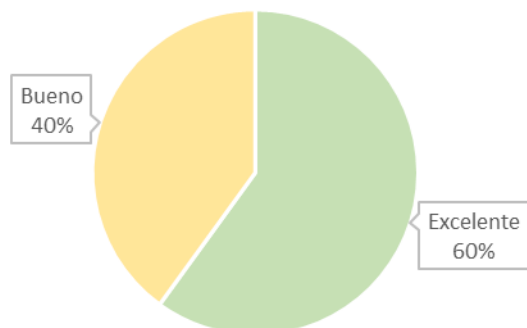
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



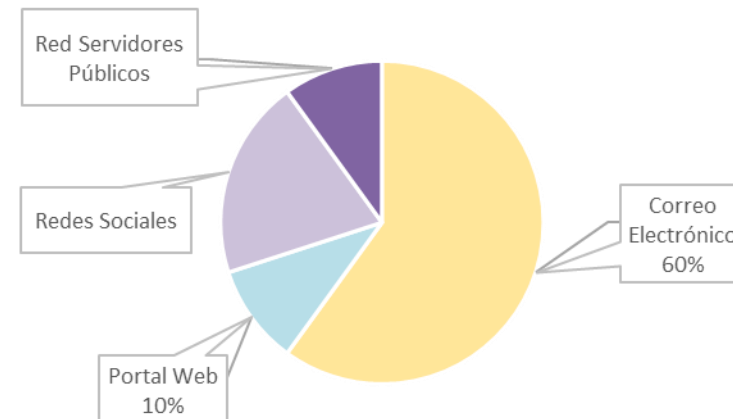
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



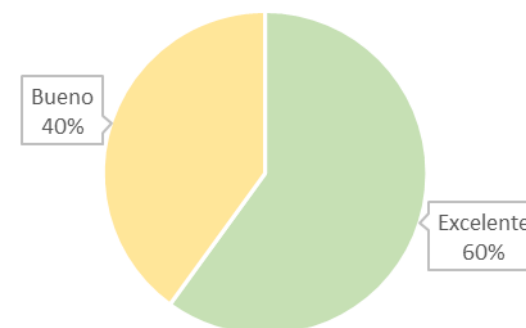
Valore el contenido temático recibido en las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



¿Por cuál medio recibió la invitación?



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



14. Conclusiones

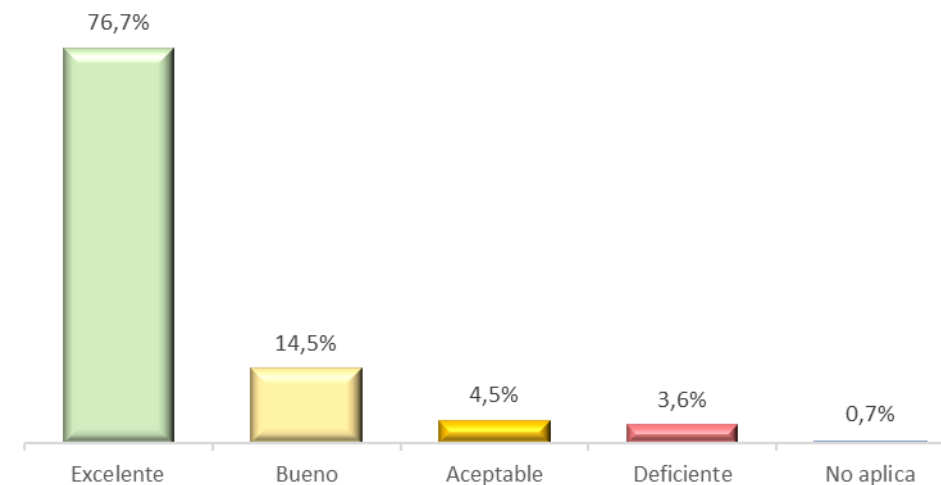


Conclusiones informe de PQRSD

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 3%, pasando de un total de 62.125 a 60.268 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 37.639, equivalente al 62.4%
3. El 78% (47.059) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 47.059 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 84,4% tuvieron respuesta por medio de un asesor y el 15,6% a través de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 95,4% fueron respondidas y el 4,6% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (2) radicados con respuesta extemporáneos.
7. Se registro una (1) queja durante el presente trimestre la cual fue remitida a Control Interno Disciplinario.
8. Se registraron dos (2) reclamos durante el presente trimestre las cuales no prosperaron.
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 35.2%, pasando de 3.036 a 1.967
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 39,2% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de Asesoría Integral, con un 46,5% del total de las mismas
4. De las 1.967 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **76,7%**



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.