



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

Primer trimestre de 2023

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

31 de marzo 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 | 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 enero y el 31 de marzo 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.

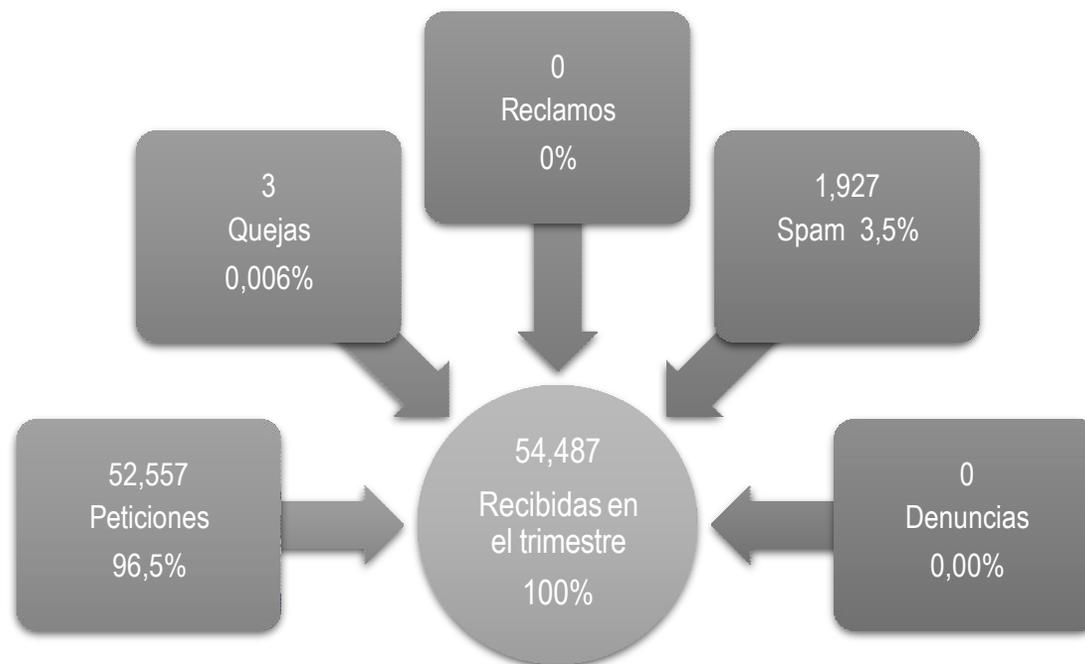
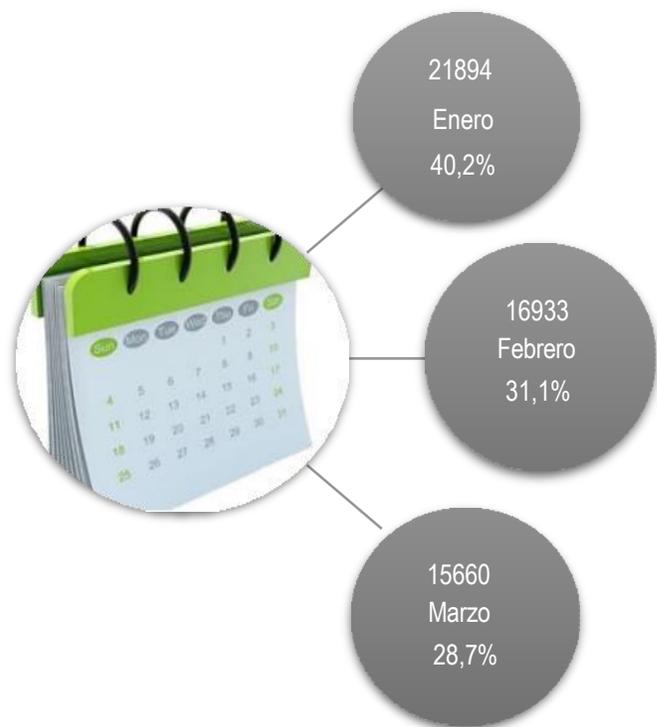
2. Acceso a la información pública

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 primer trimestre del año 2023, se recibieron 54,487 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 13% de registros de peticiones en el primer trimestre del 2023, comparado con el primer trimestre del 2022.



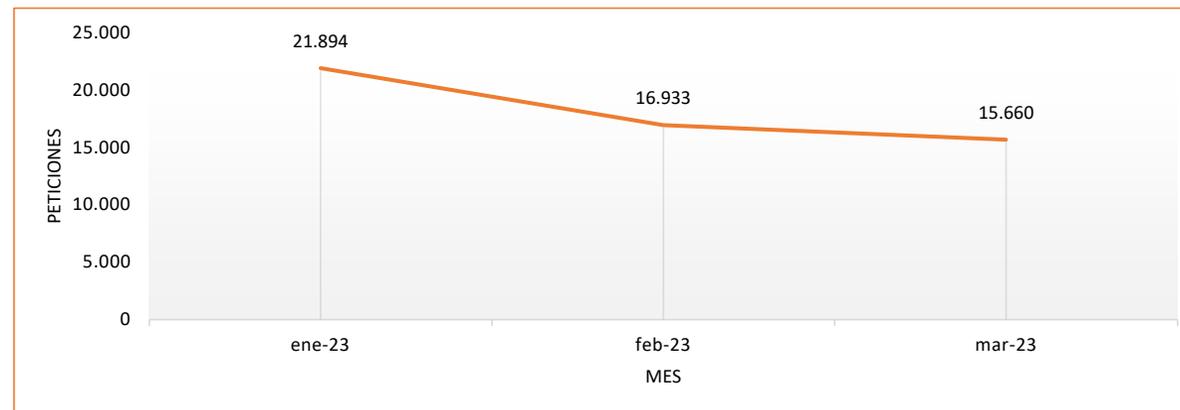
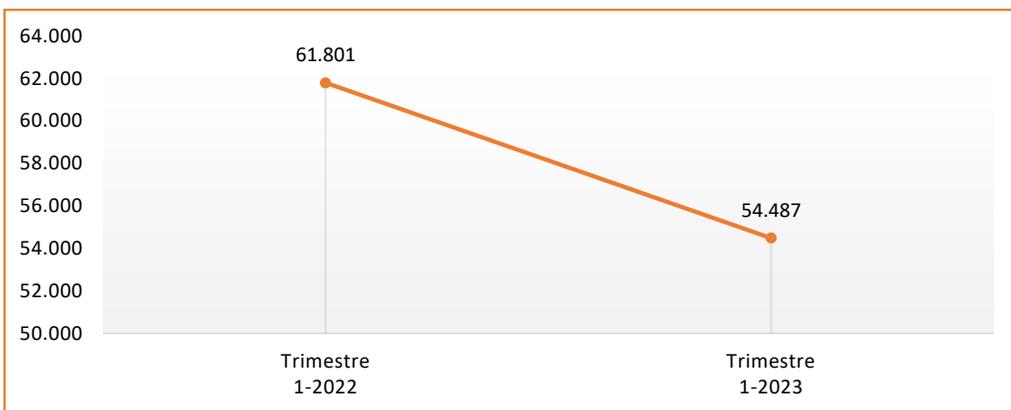
La causa del pico registrado en enero de 2023 se esta relacionado con las contrataciones del estado

Temas asociados al SIGEP

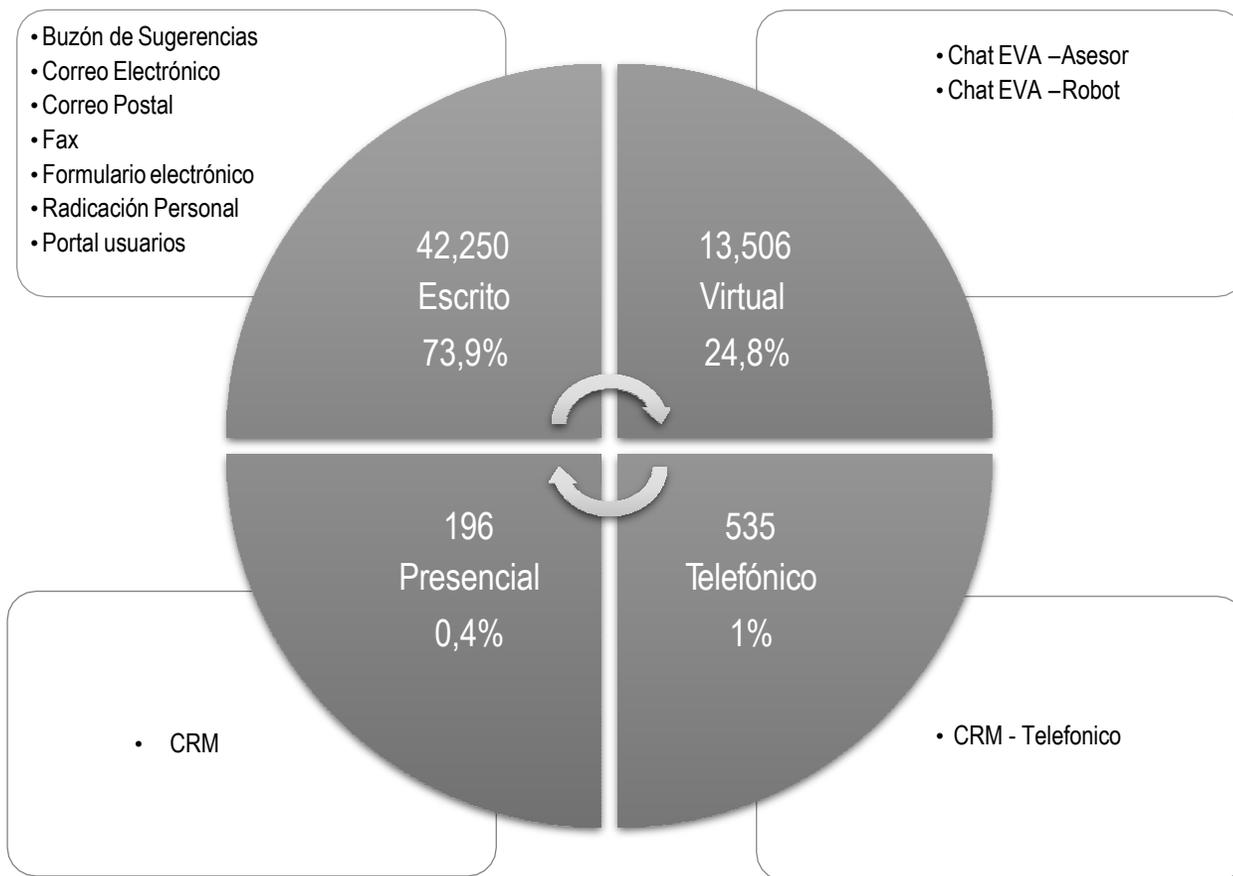
- Diligenciamiento hoja de vida
- Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
- Declaración de bienes y rentas Ley 2013

Temas de orientación:

- Orientación relacionada con Cursos virtuales



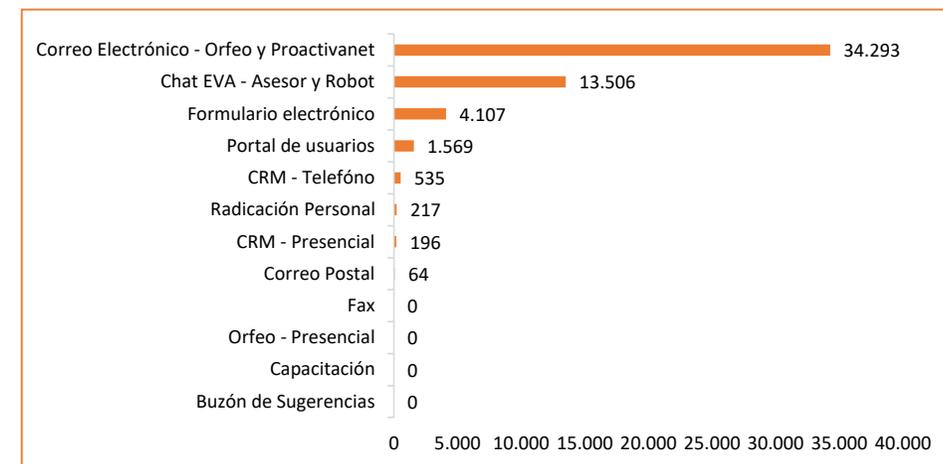
5. PQRSD recibidas por canal de atención



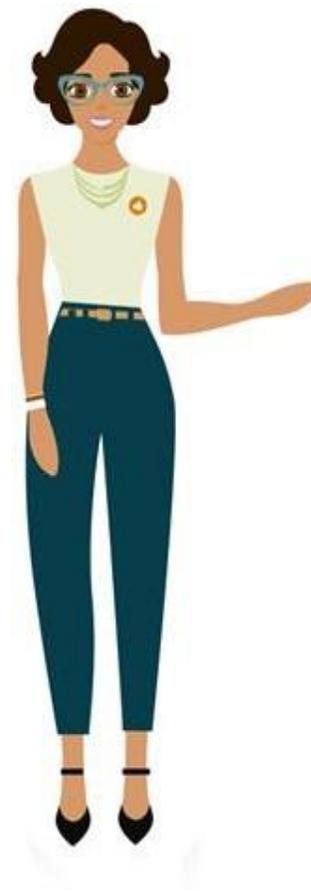
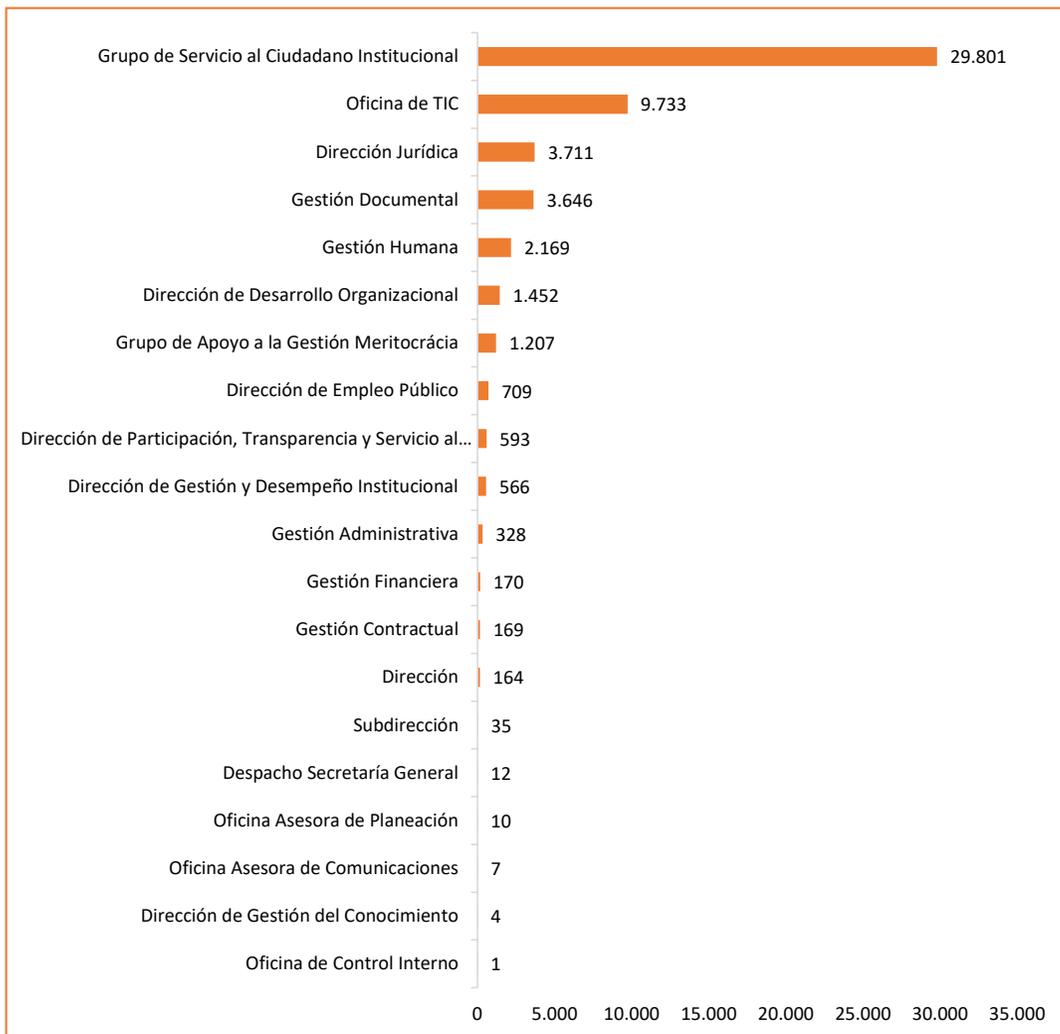
Del total de peticiones registradas (54,487), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (34,293) con un 62,9% y el Chat Eva (13,506) con un 24,8%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico	34.293	34.293
Chat EVA - Robot	119	13.506
Chat EVA - Asesor	13.387	



6. PQRSD asignadas por dependencias



El 54,7% de las peticiones fueron tramitadas por el **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional**.

De las 29,801 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 16,414 (55,1%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 13,387 (44,9%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

7. Atenciones chat EVA

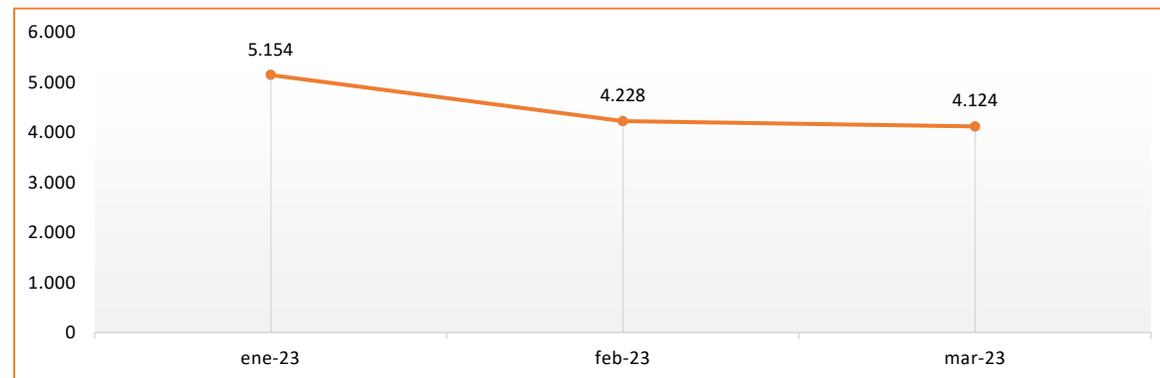


En el primer trimestre de 2023, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 24,1% comparado con el primer trimestre de 2022.

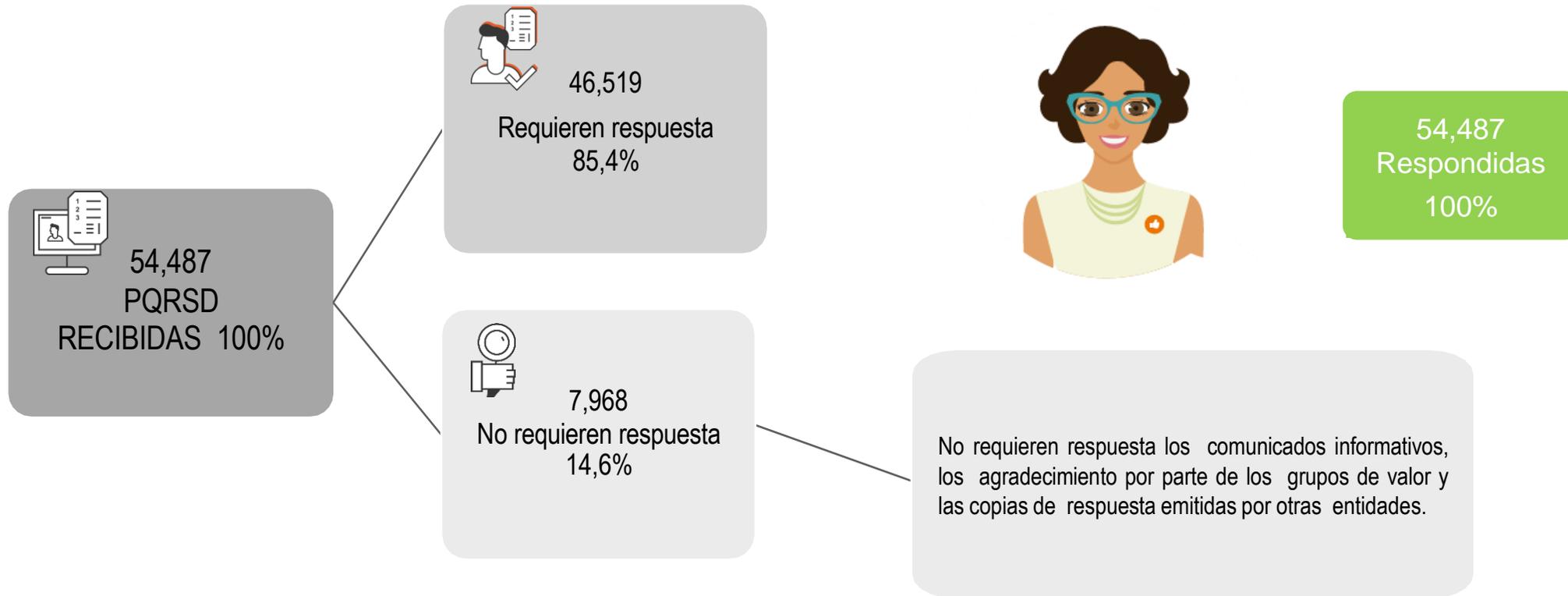
De las 13,506 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el primer trimestre, el 1% fueron resueltas por asesores y el 99% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con el SIGEP



Modalidad de Petición	Año 2023		
	ene-23	feb-23	mar-23
Asesor humano	58	19	42
Robot	5.096	4.209	4.082
Totales	5.154	4.228	4.124
Totales Trimestre	13.506		



8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



9. Radicados extemporáneos y sin respuesta



Relación de radicados:

- 20239000199652
- 20232060126782
- 20239000119962
- 20239000194302
- 20232060030342
- 20232060029682
- 20232060198412
- 20232060171322
- 20232060166582
- 20232060038002

(10)

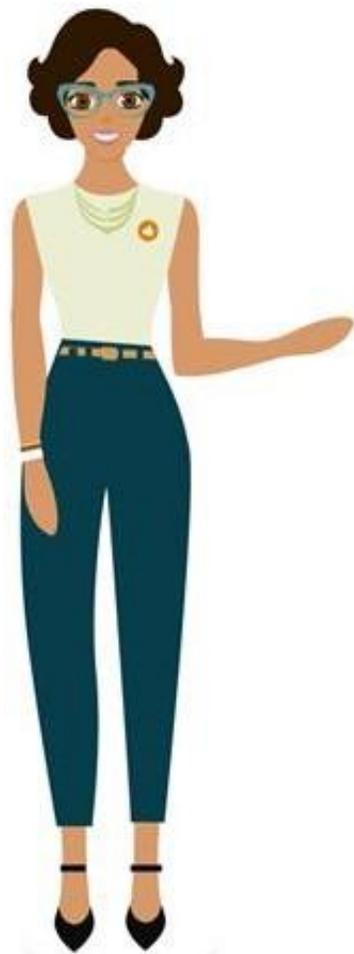
Radicados con respuesta extemporánea



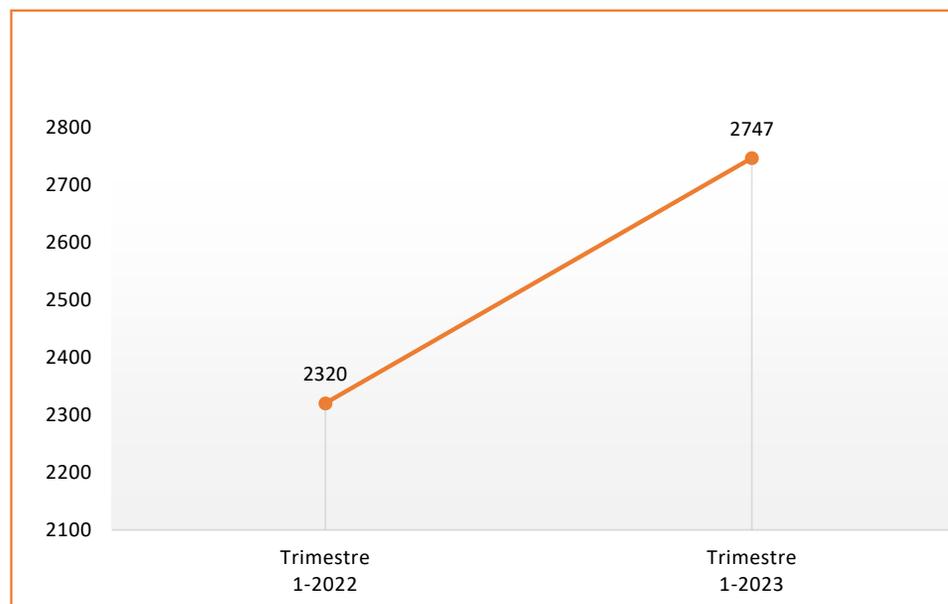
(0)

Radicados sin respuesta

10. Traslados por competencia



Durante el primer 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 **2,747** 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 (0) reclamos:

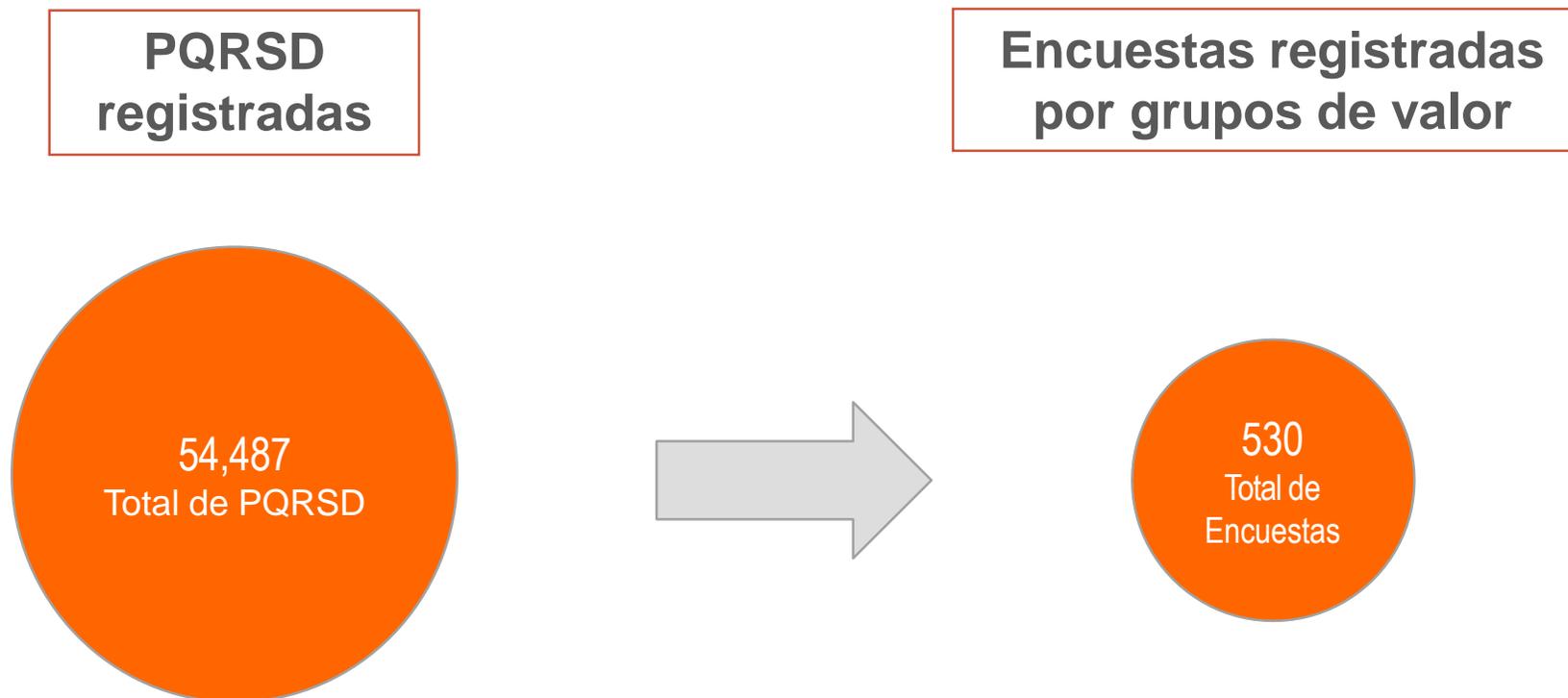
Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas:

- Una por Errores en Sistema SIGEP fue remitida al área encargada del sistema ORFEO
- Dos por comunicaciones incompletas o sin anexos fueron remitidas al área encargada del sistema ORFEO

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'	OCI'	OSI'	SECGRAL'	GGAD'	GSA'	GGCA'	SUB'
1	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	10,44	8,09	9,03	6,03	4,85	6,8	5,53	4,3	12,14	2,9	8	12	13,5	6		6,6	6				11,22
2	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10		4			0,67																
3	CONSULTA	30	19,28	15,09	17,94	14,96	14,67	15,68	11,95	3	19	17		17		16,5			23		30		
4	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3	1,8	3		3	2	2,5														
5	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		3,5	7,67		3,5	4,25	4,75		7,26	1,06						7					
6	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	4		4,5	2,33			2			5											3
7	PETICIONES INCOMPLETAS	10		3,68	5		4,5	5	1											3			
8	QUEJA	15		6,67																			
9	ACCIONES JUDICIALES		0,54	5	3,67	9																	
10	REFORMAS ORGANIZACIONALES	30	15,67			22,88																	
11	NO REQUIERE RESPUESTA		26,71	6,57	2	14,5	1,67	5,82	8,75	3	2	0,61			8,92			3,67	8				5,5
12	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	5	4,39	5,33	5,07	6	4,33	4	2,48	10	2,93		10	1			6,35	6		5		5,67
13	ASESORIAS	30	26	20,33	24	13,54		10,5	2,5														
14	CAPACITACIONES	30	21	17,75	16,13	4,5		9,54	7,64	23													15
15	CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15				13	8,09				10,75												
16	FACTURA SERVICIO PÚBLICO			9																			
17	PRUEBAS MERITOCRATICAS	20			10					3,04								5					
18	ENTES DE CONTROL	5	1,5	2	2,14		0,5				4							6					

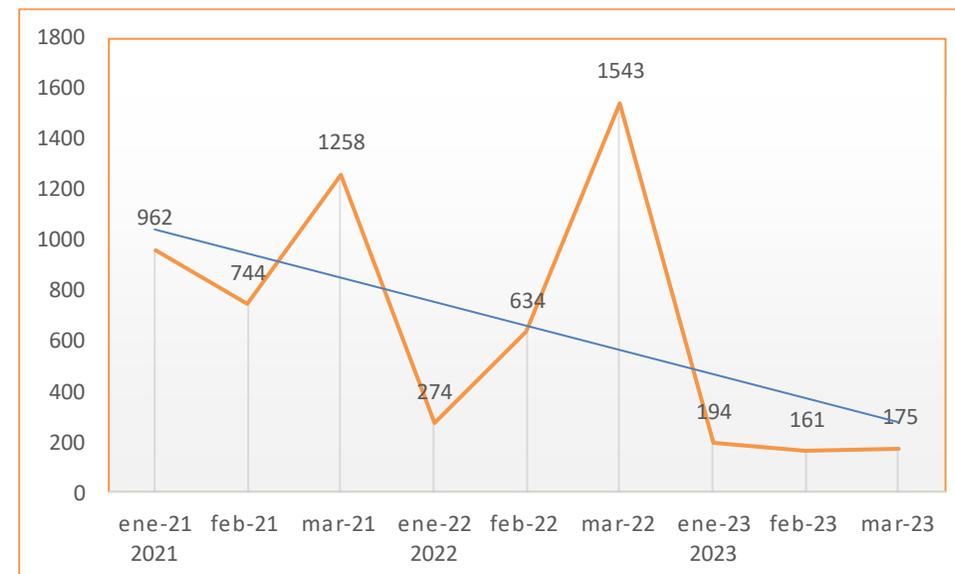
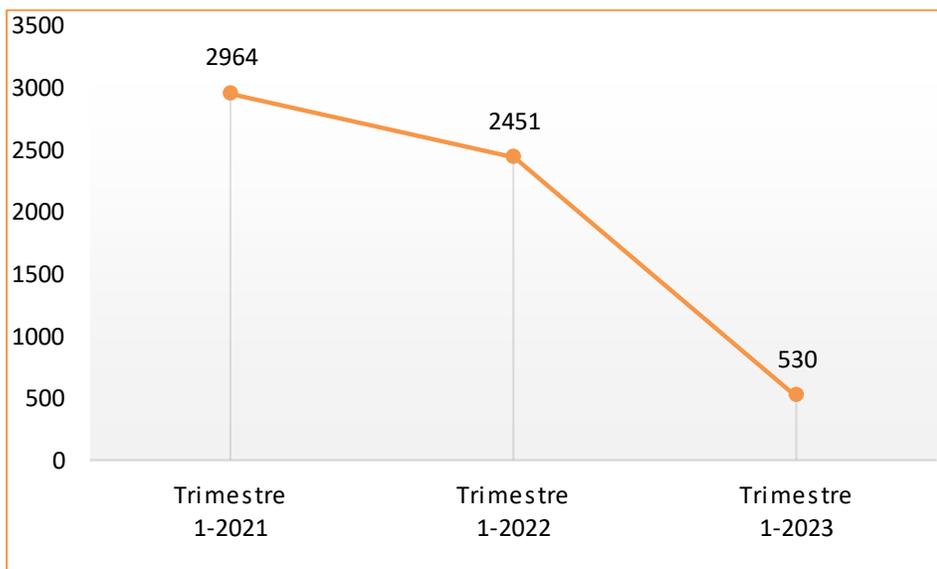
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

El mayor número de encuestas registradas se presenta en el primer trimestre de 2021

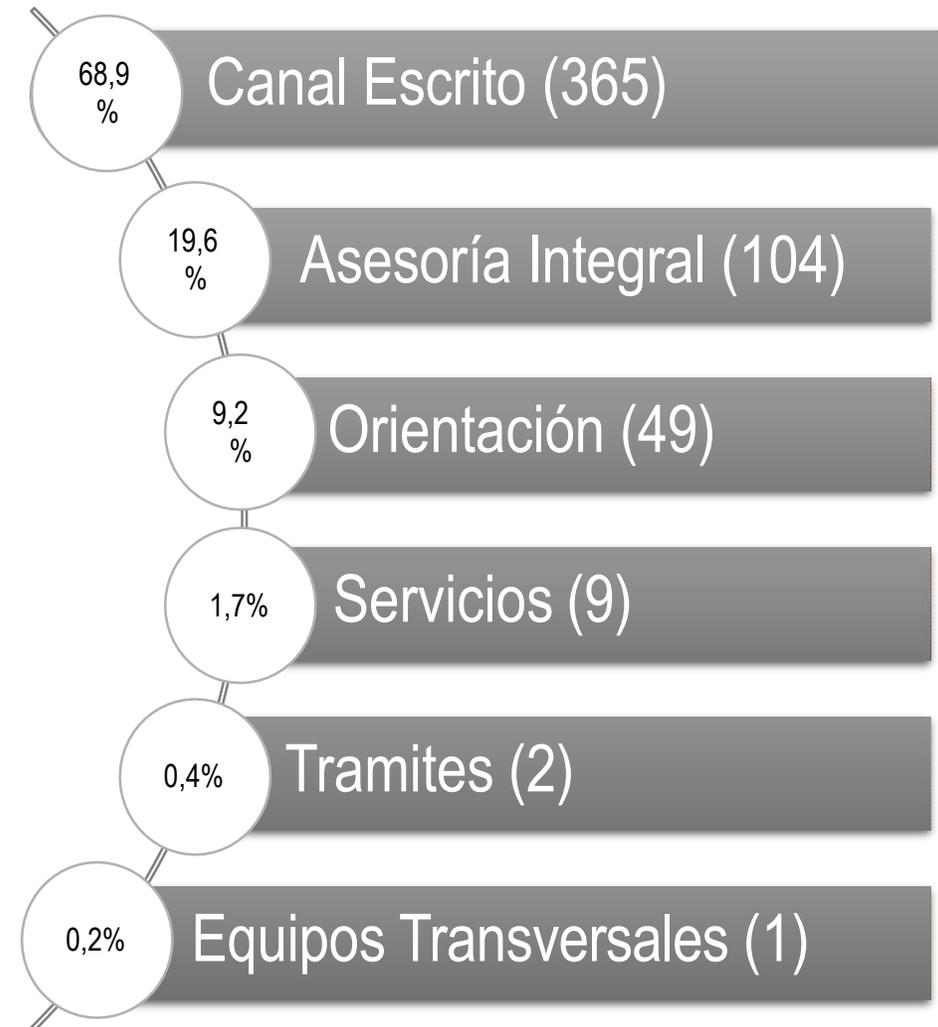
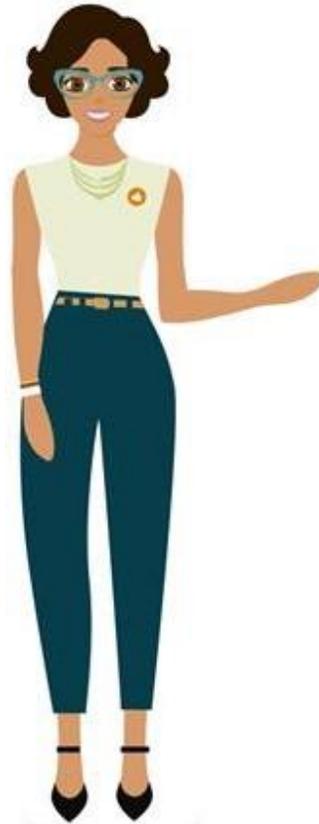
Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 78,4%



13.2. Clases de encuestas



Durante el trimestre se registraron 530 encuestas



14. Conclusiones

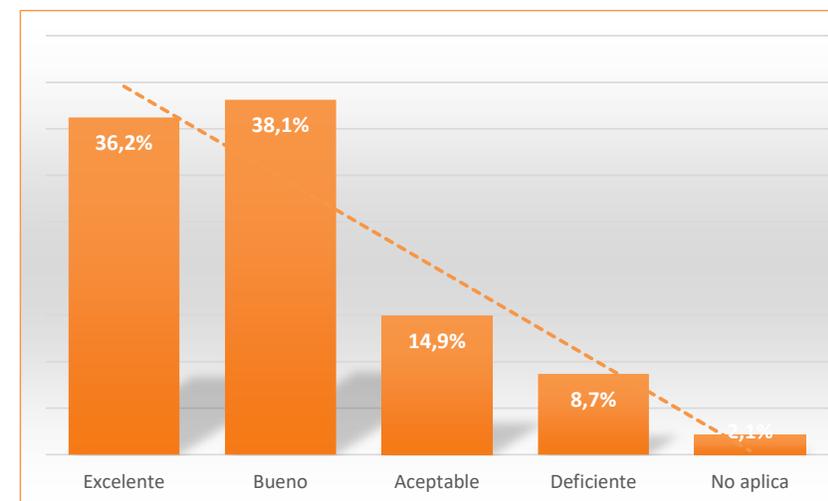


Conclusiones informe de PQRSD

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%**, pasando de un total de 61,801 a 54,487 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el **escrito, con un total de 42,250, equivalente al 73,9%**.
3. El 54,7% (29,801) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional**.
4. De las 29,801 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 16,414 (55,1%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 13,387 (44,9%) 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 (10) radicados con respuesta extemporáneos.
7. Se registraron tres (3) quejas durante el presente trimestre .
8. No se registraron 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 78,4 %**, pasando de 2,451 a 530.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el **Grupo de Gestión Humana con un 26%** del total de encuestas registradas.
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la **de Canal escrito, con un 68,9%** del total de las mismas.
4. De las 530 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue **Buena con un 38,1%**



15. Recomendaciones



1

- El GSCI recomienda a las Dependencias 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>