



Función Pública



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

Tercer trimestre de 2024

Oficina Relación Estado Ciudadanías
Octubre 2024

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
- 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 Consolidado resultados trimestre encuestas
- 15 Conclusiones
- 16 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 1° de julio y el 30 de septiembre 2024.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la 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 las ciudadanías por parte de la Entidad.

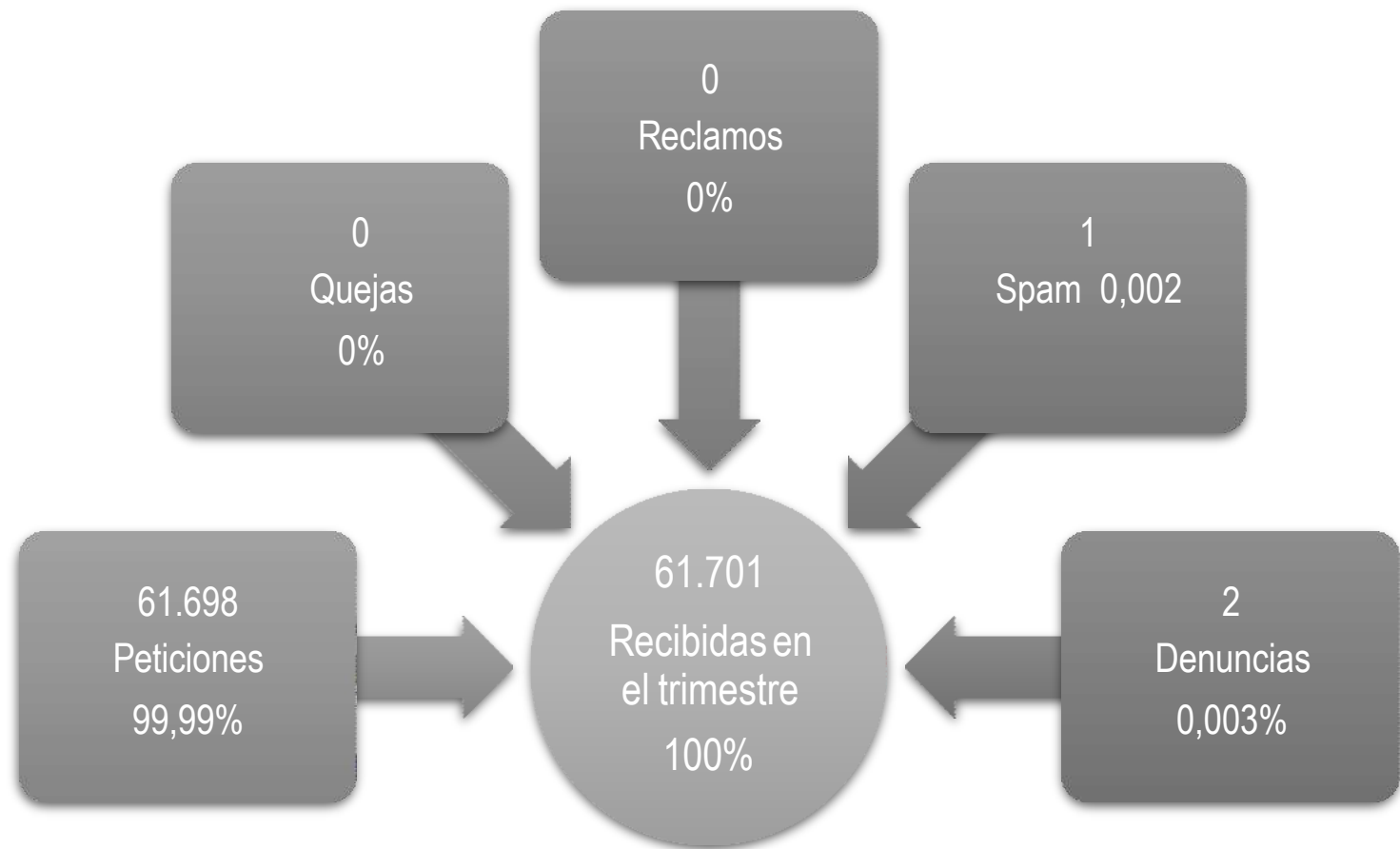
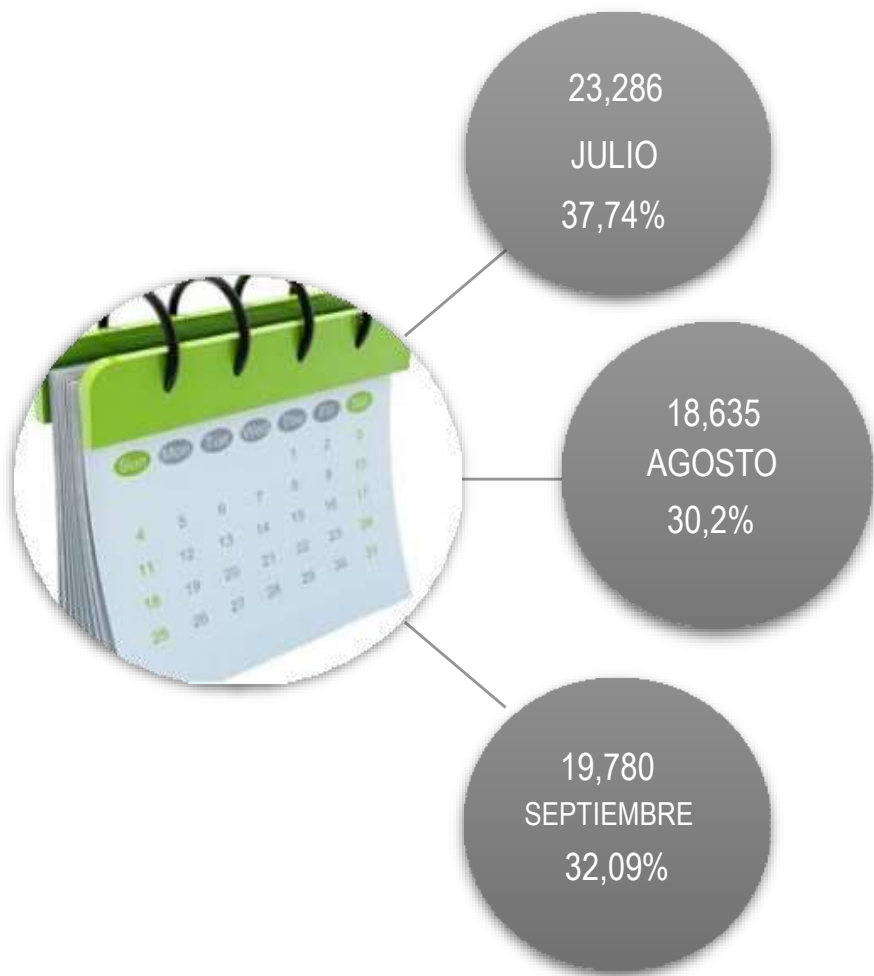
2 Acceso a la información pública

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 tercer trimestre del año 2024, se recibieron 61.701 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 tercer trimestre del 2024, con relación al tercer trimestre de 2023.



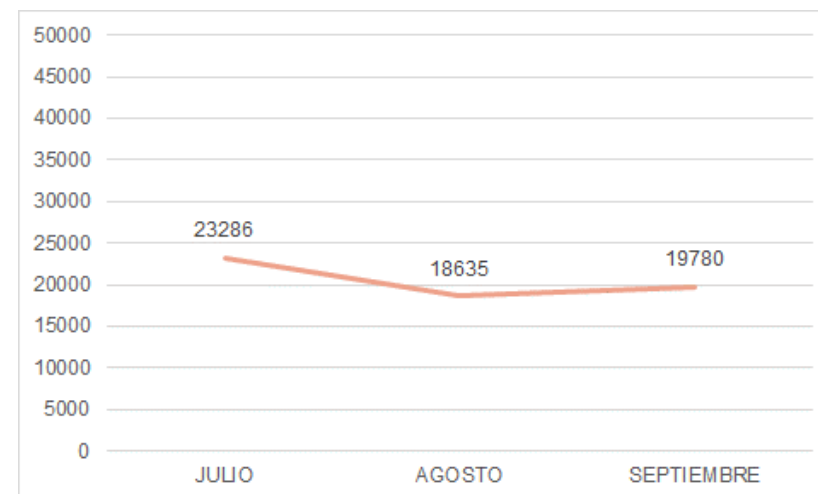
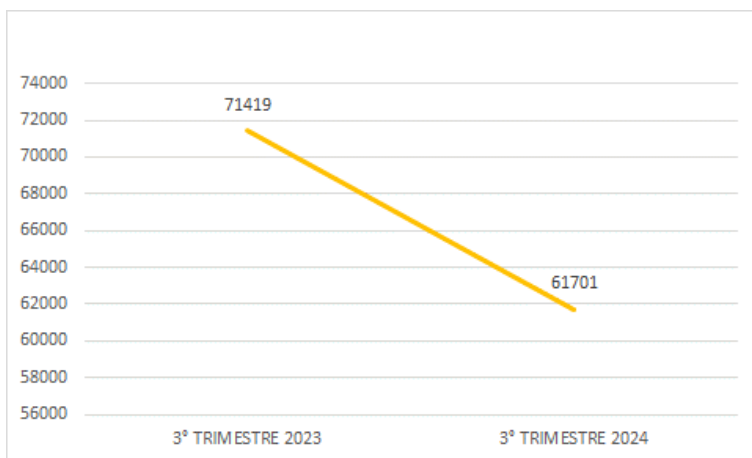
La diferencia para el mes de julio con respecto a agosto y septiembre se relaciona con aclaraciones y soluciones relacionadas con Declaración Bienes y Rentas de todos los Servidores Públicos del orden Central.

Temas

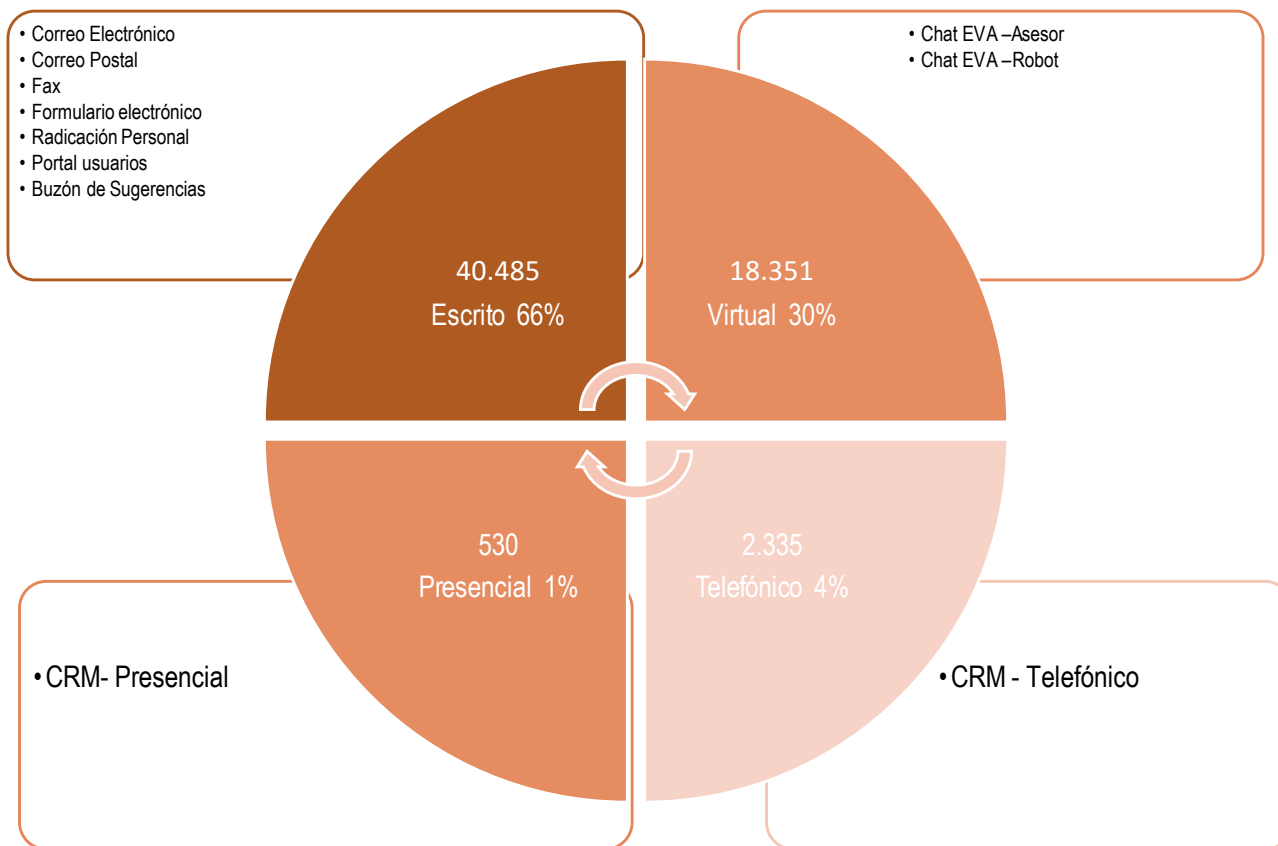
- Diligenciamiento hoja de vida
- Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
- Declaración de Bienes y Rentas (Ley 2013)
- Declaración Bienes y rentas SIGEP para funcionarios públicos

Temas de orientación:

Traslado por competencia a otras entidades

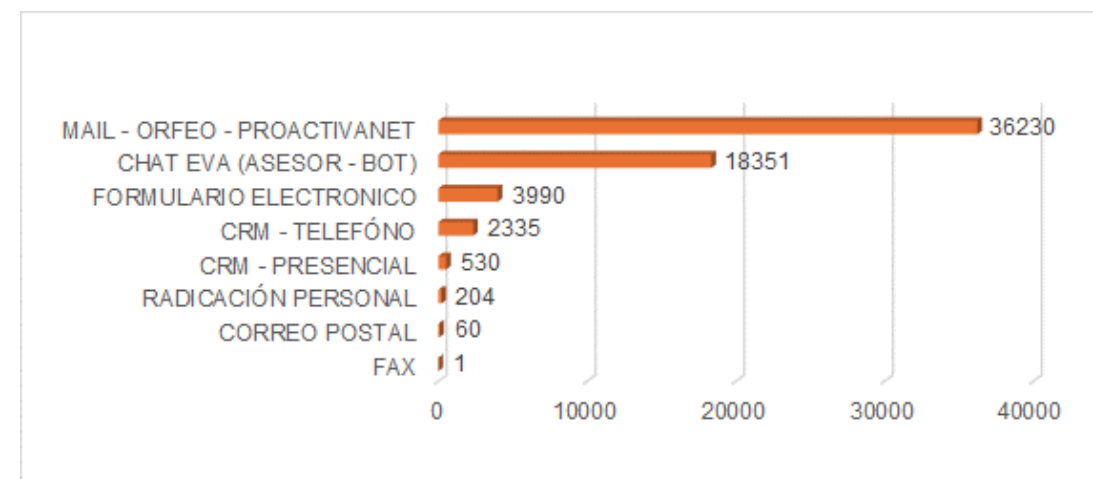


5 PQRSD recibidas por canal de atención

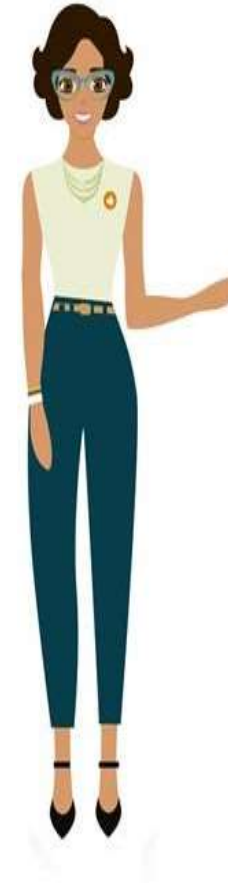
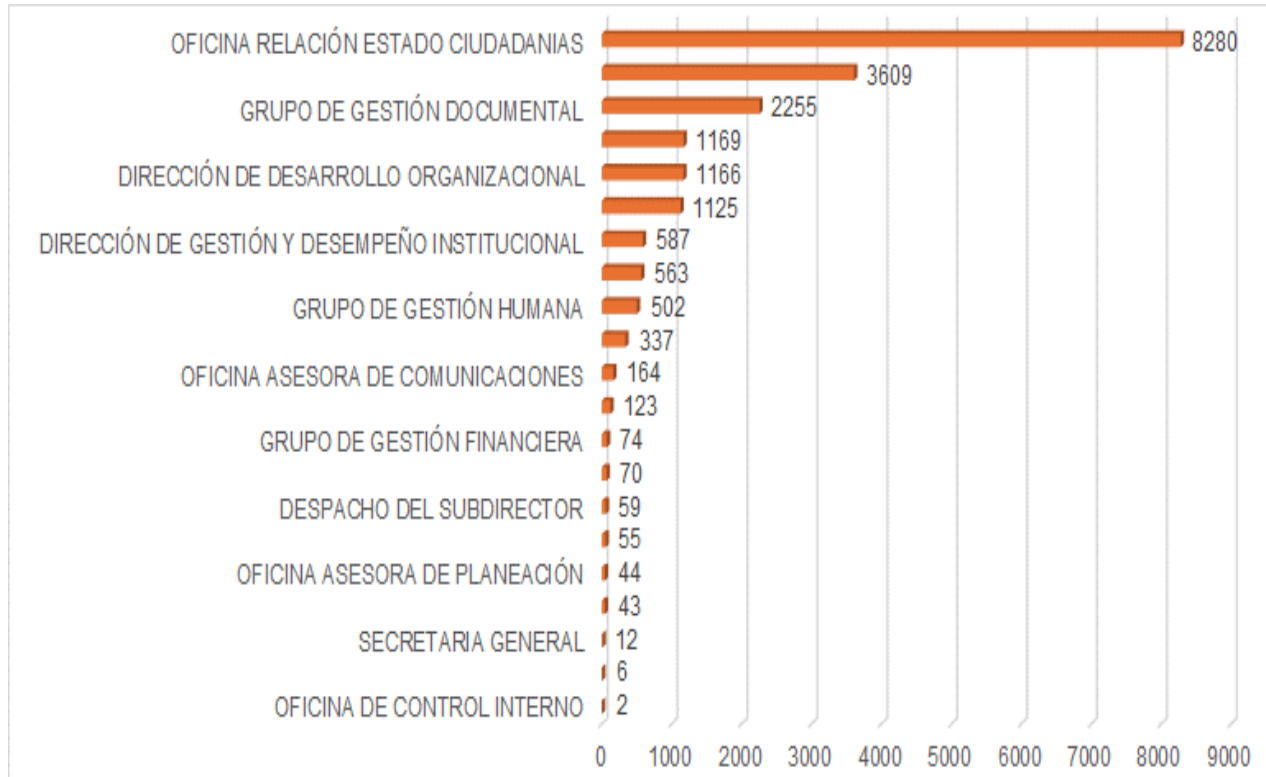



Del total de peticiones registradas (61.701), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el canal escrito MAIL - ORFEO - PROACTIVANET con un 58,72% y el CHAT EVA con 29,74%

Modalidad de Petición	AÑO 2024		
	Julio	Agosto	Septiembre
Asesor Humano	1.362	1.159	1.551
Robot	4.835	4.804	4.640
Total Mes	6.197	5.963	6.191
Total Trimestre	18.351		



6 PQRSD asignadas por dependencias



El **40,90%** de las peticiones fueron tramitadas por el **Oficina Relación estado Ciudadanías**.

De las 61.701 peticiones tramitadas por la Oficina Relación Estado Ciudadanías, 43,350 (70,3%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 18,351 (29,7%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

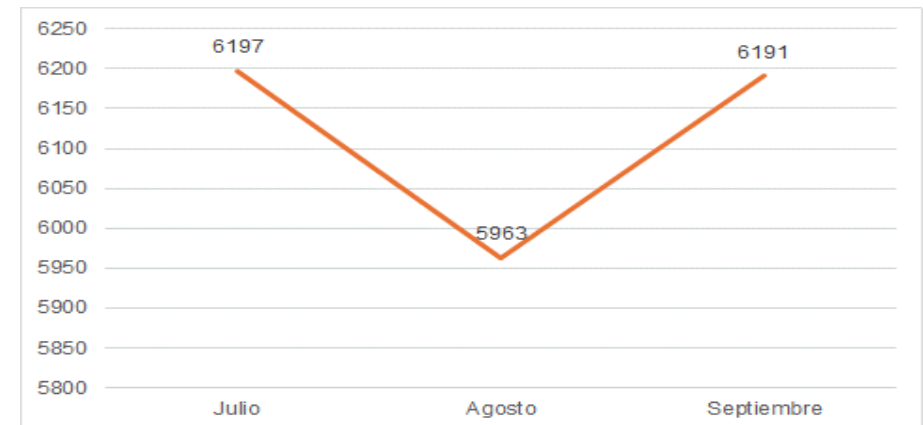
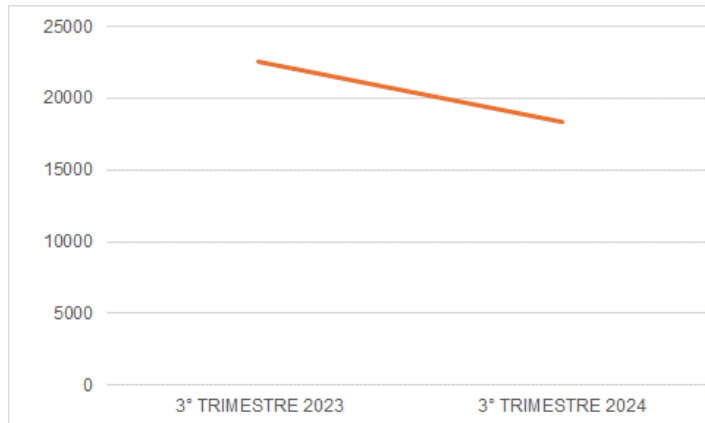
7 Atenciones chat EVA

En el tercer trimestre de 2024, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó un 18,71% comparado con el tercer trimestre de 2023.

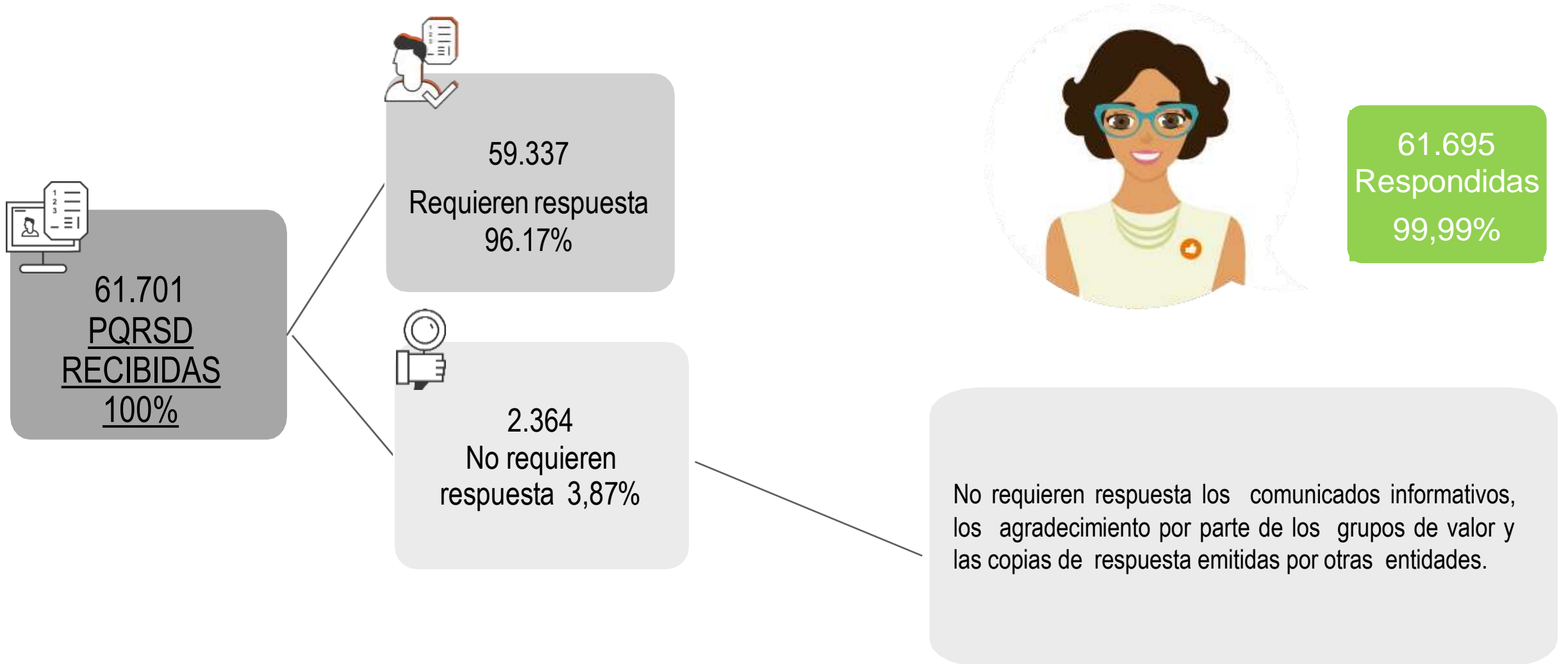


De las 18351, atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el tercer trimestre, el 22,19% fueron resueltas por asesores y el 77,81% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con soporte en a plataforma SIGEP y declaración bienes y rentas ley 2013 de 2019

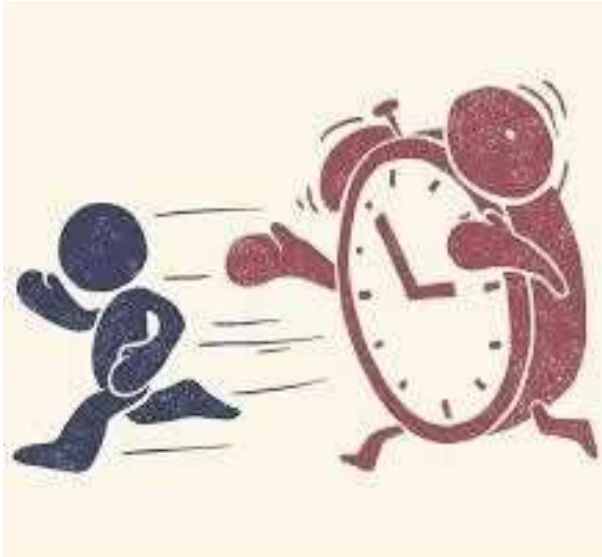
Modalidad de Petición	AÑO 2024		
	Julio	Agosto	Septiembre
Asesor Humano	1.362	1.159	1.551
Robot	4.835	4.804	4.640
Total Mes	6.197	5.963	6.191
Toral Trimestre	18.351		



8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



9 Radicados extemporáneos y sin respuesta



(43)

Radicados con
respuesta
extemporánea

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	36
GRUPO DE GESTION HUMANA	3
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	2
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	1
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	1



(6)

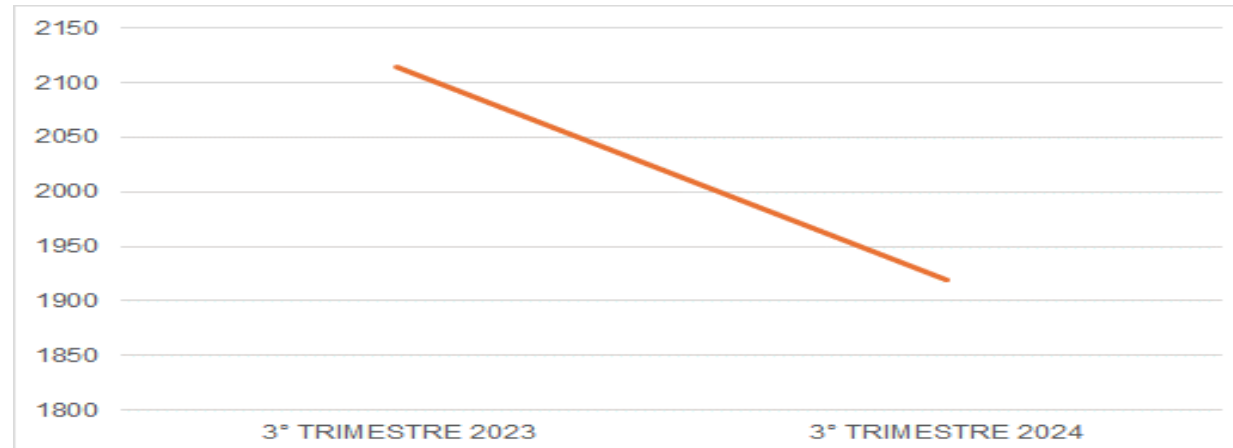
Radicados sin respuesta

DIRECCIÓN JURÍDICA	2
GRUPO DE GESTION HUMANA	1
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	1
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	1
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	1

10 Traslados por competencia



Durante el tercer trimestre del año 2024, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «Petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1.799** 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 (0) quejas

Durante el periodo analizado se presentaron (2) denuncias

12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

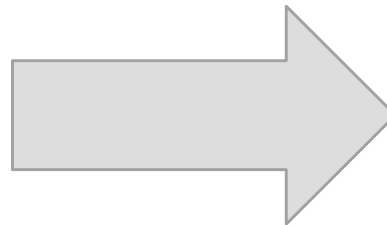
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA - 3ER TRIMESTRE (JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE) 2024

TIPO PETICIÓN	TIEMPO RE	DD	DSD	DDO	DEP	DGDI	DPTCS	DGC	DJ	GCDI	GGA	GGC	GGD	GGF	GGH	GGM	GSCI	OAC	OAP	OCI	OTIC	SG
CONSULTA	30	24		14,67	19,8	16,67	9,22	19,8	13,6				30		14,4	25,5	8,67	25,11	5,67		14,63	13
NO REQUIERE RESPUESTA		6,67		10	8	5,6	7,73	9,67	7,27	22		19,5		0,33	5,6	7,33	6,22	30,5				5,75
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	2	11,2	4,85	10,53	4,44	6,5	7,42	7,5		14	8,67	4	6	5,55	7,45	3,98	8,47	8,2			6,41
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	6	3	4,57	7,12	2,86	5,14	6,12	4,6	4,5	9	5,4		0,31	4,78	3,46	5,32	4,25	5,5			5,32
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	3		3	4,5		3,33	4	2,5			4					2	4,5	2,75			4,5
ASESORIAS	30			5,91	10	6,27	6,63	22	16								2,2					
CAPACITACIONES	30			8,88	12,9	5,25	7,36		14,67				6				14					
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10			3	10	1						3,26		0,83	4,51		4					
REFORMAS ORGANIZACIONALES	30			2																		
ACCIONES JUDICIALES					13		0		7						18	2	3,33					
ENTES DE CONTROL	5				3,02		3		4						3		2		2		0	5
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10				8												8,2					
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5				3,67	3	4								4,33		2,35					3
PRUEBAS MERITOCRÁTICAS	20				16,67	14,45											2,25	2				
BLANCO									30								0	6,8				21
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15													0	6							
DENUNCIA	15																9					
PETICIONES INCOMPLETAS	10																3,71					
PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	10																5					
SUGERENCIAS	15																9					

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

**PQRSD
registradas**

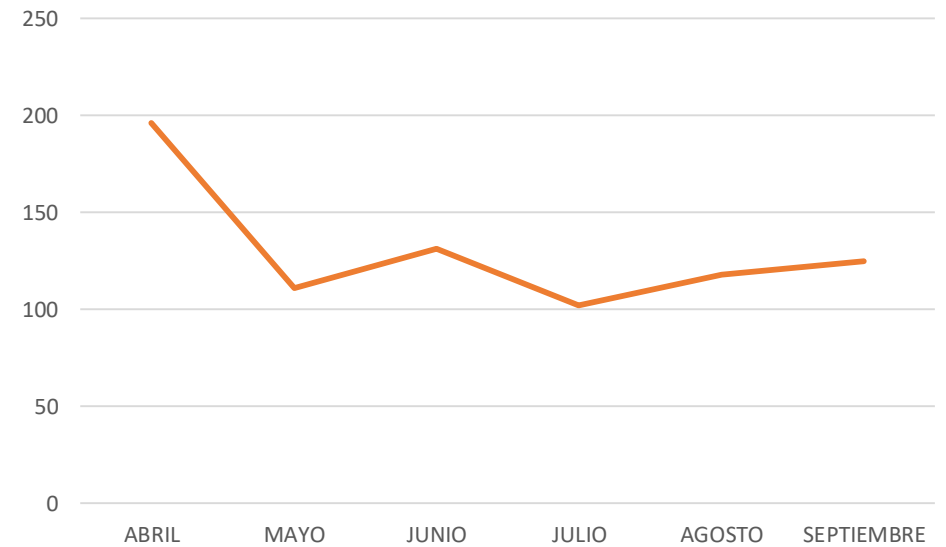
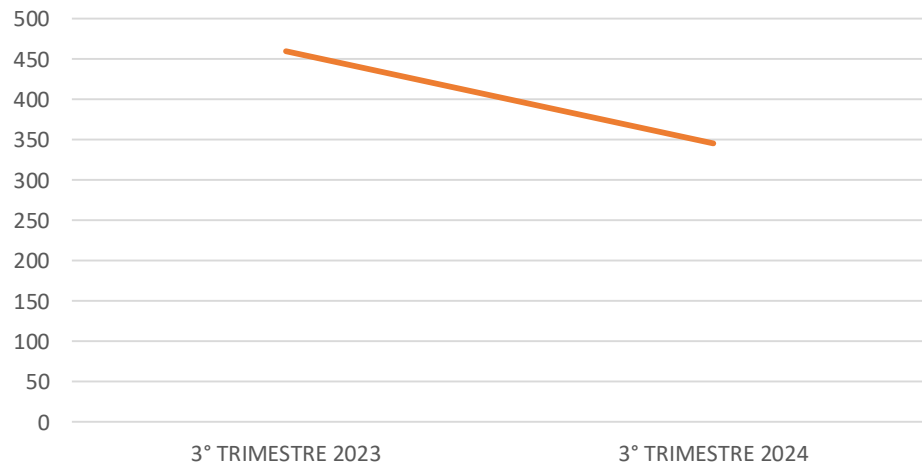
**Encuestas registradas
por grupos de valor**



Al comparar el tercer trimestre del 2023 con el 2024, disminuyeron las encuestas de percepción

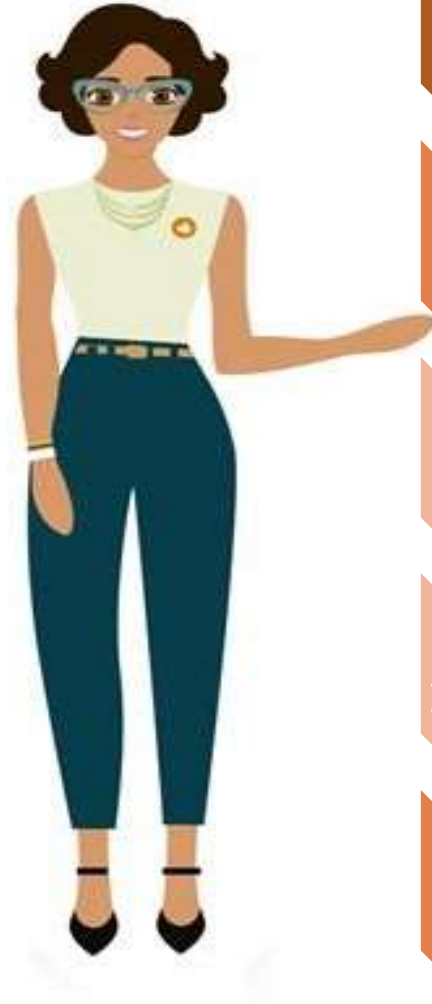


Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el trimestre anterior se presenta una disminución del 21%



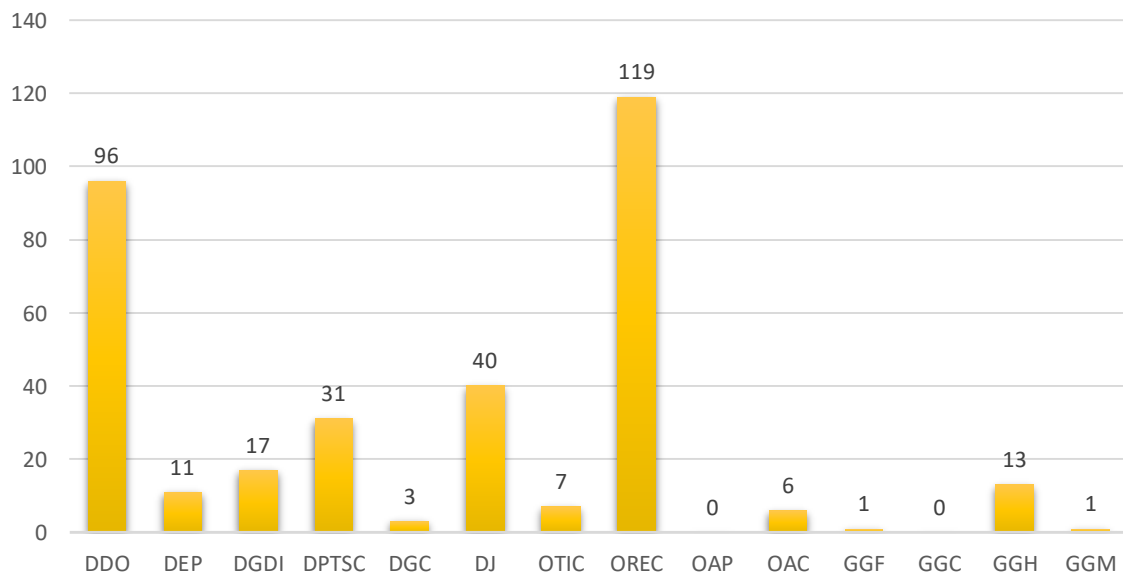
13.2 Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 345 encuestas



13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

La Dependencia con mayor participación ciudadana fue OREC, seguida de DDO

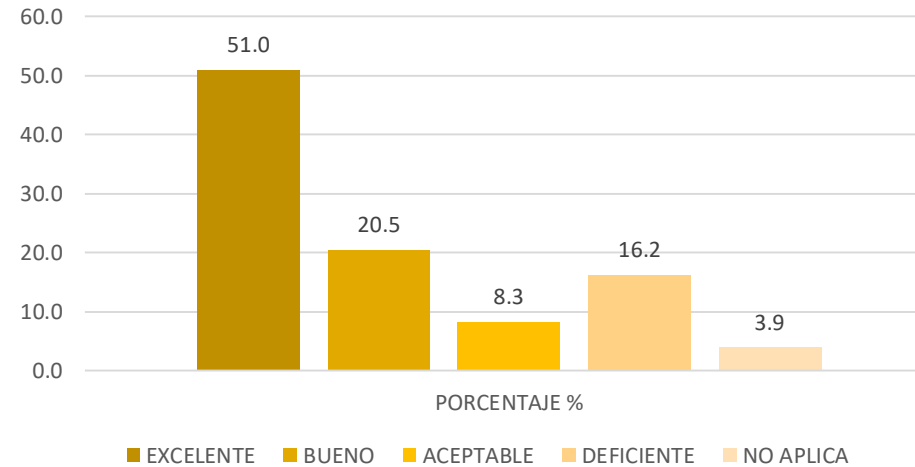


DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DDO
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DEP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DGDI
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	DPTSC
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
DIRECCIÓN JURÍDICA	DJ
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	OTIC
OFICINA RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS	OREC
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OAP
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OAC
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	GGF
GRUPO DE GETIÓN CONTRACTUAL	GGC
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GGH
GRUPO DE GESTION MERITOCRÁTICA	GGM

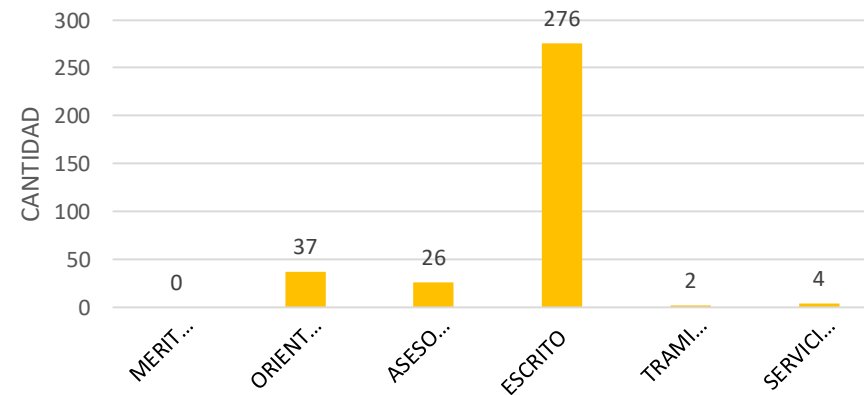
14 Consolidado resultados trimestre encuestas

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE %
EXCELENTE	176	51,0
BUENO	71	20,5
ACEPTABLE	29	8,3
DEFICIENTE	56	16,2
NO APLICA	14	3,9
TOTAL	345	100,0

PORCENTAJE CALIFICACION



CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MERITOCRACIA	0	0,0
ORIENTACION	37	10,7
ASESORIA	26	7,5
ESCRITO	276	80,0
TRAMITES	2	0,6
SERVICIOS	4	1,2
TOTALES	345	100,0

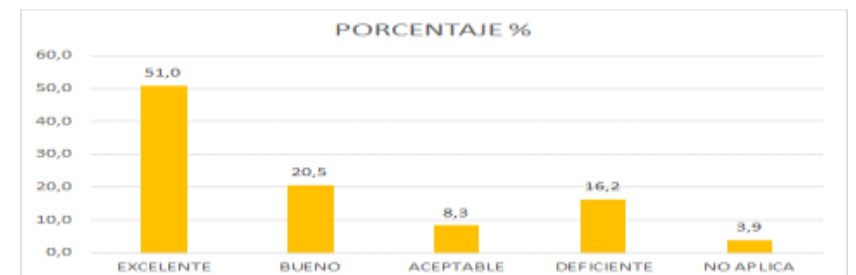


Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, **las peticiones recibidas disminuyeron en la entidad en un 13,6%**, pasando de un total de 71.419 a 61.701 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el **escrito, con un total de 40.485, equivalente al 66%**.
3. El 40,90% de las peticiones fueron tramitadas por el Oficina Relación estado Ciudadanías.
4. De las 61.701 peticiones tramitadas por la Entidad , 43,350 (70,3%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 18,351 (29,7%) fueron auto gestionadas por medio del Chatbot
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el **99,99% fueron respondidas**.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (43) radicados con respuesta extemporáneos.
7. Se registraron Dos (2) denuncias durante el presente trimestre.
8. No se registraron reclamos durante el presente trimestre .
9. No se registraron queja durante el presente trimestre.

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 24,83%, pasando de 459 a 345.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue la Oficina de Relación Estado Ciudadanías con 119 encuestas para un 34,5 % sobre el valor total registrado
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue el canal escrito con una participación del 80%
4. De las 345 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación EXCELENTE tuvo una participación del 50% en relación con las demás encuestas
5. De los 345 encuestas el 16,2 fueron calificadas deficientemente y 8,3% calificadas aceptable



15 Recomendaciones

1

Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones, Grupo De Gestión Humana, Grupo de Gestión Meritocracia, Grupo de Gestión Contractual y Dirección de Empleo Público, 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.

2

Se recomienda a todas las Direcciones, Oficinas y Grupos hacer hincapié en la importancia de la Medición de la Experiencia a los ciudadanos y ciudadanas que utilizan los servicios de Función Pública a fin de ampliar la evaluación y calidad de la oferta de servicios.

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>.



Función Pública



Carrera 6 No. 12 - 62

Bogotá D.C. Colombia

Teléfono: 601 7395656

Fax: 601 7395657

Código Posta: 1117111

Página web: www.funcionpublica.gov.co

Email: eva@funcionpublica.gov.co