



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

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

Cuarto trimestre de 2021 y consolidado del año 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

31 de Diciembre de 2021

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
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
14. Conclusiones
15. Recomendaciones
16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2021
17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2021



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 octubre y el 31 de diciembre de 2021, al igual que el compilado del año 2021.

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 2021 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 que hace referencia 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 cuarto trimestre del año 2021, se recibieron 45.624 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

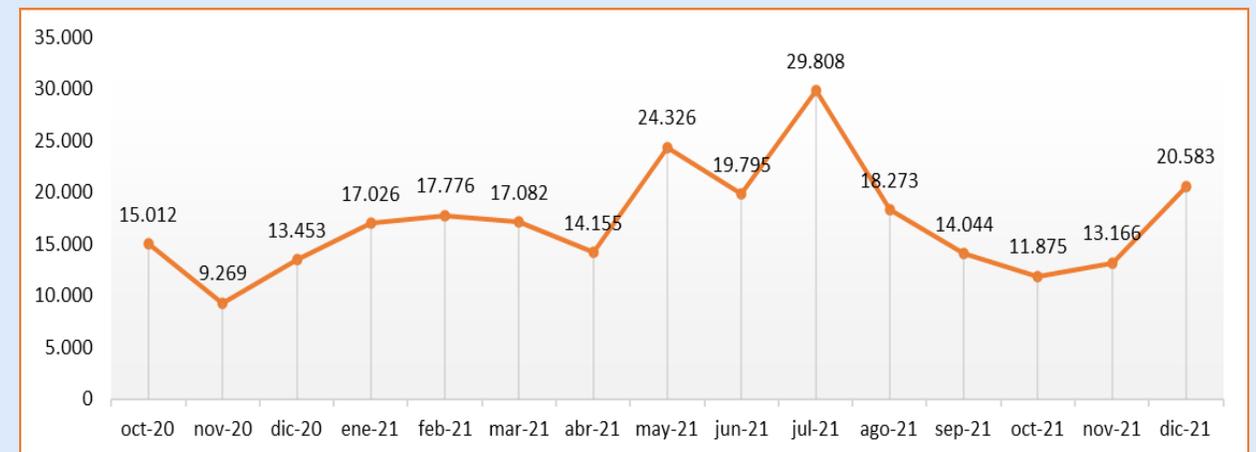
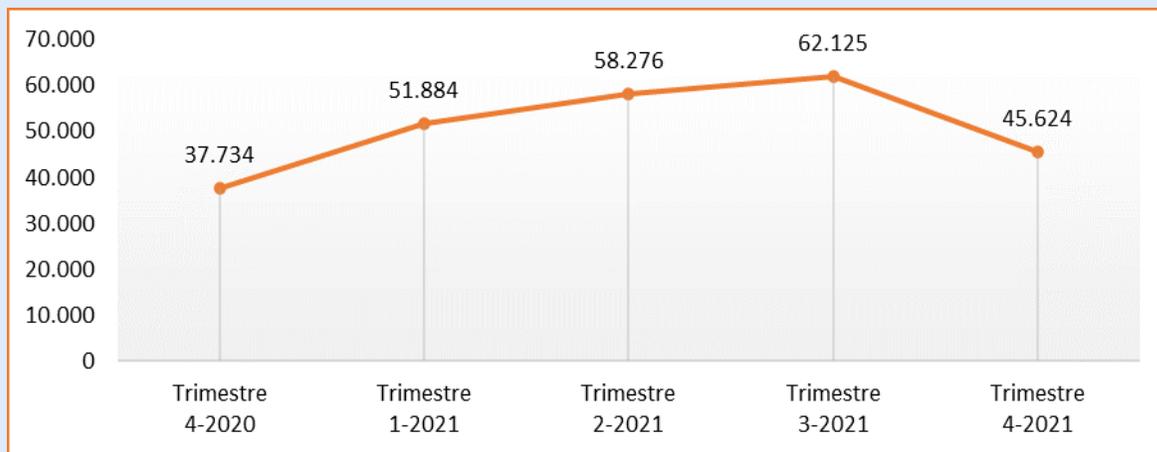
Se observa una disminución del 26,6% de registros en el cuarto trimestre, comparado con el anterior trimestre del año 2021

Al comparar el cuarto trimestre del año 2021 con el cuarto trimestre del año 2020, se observa un aumento de las PQRSD en un 20,9%

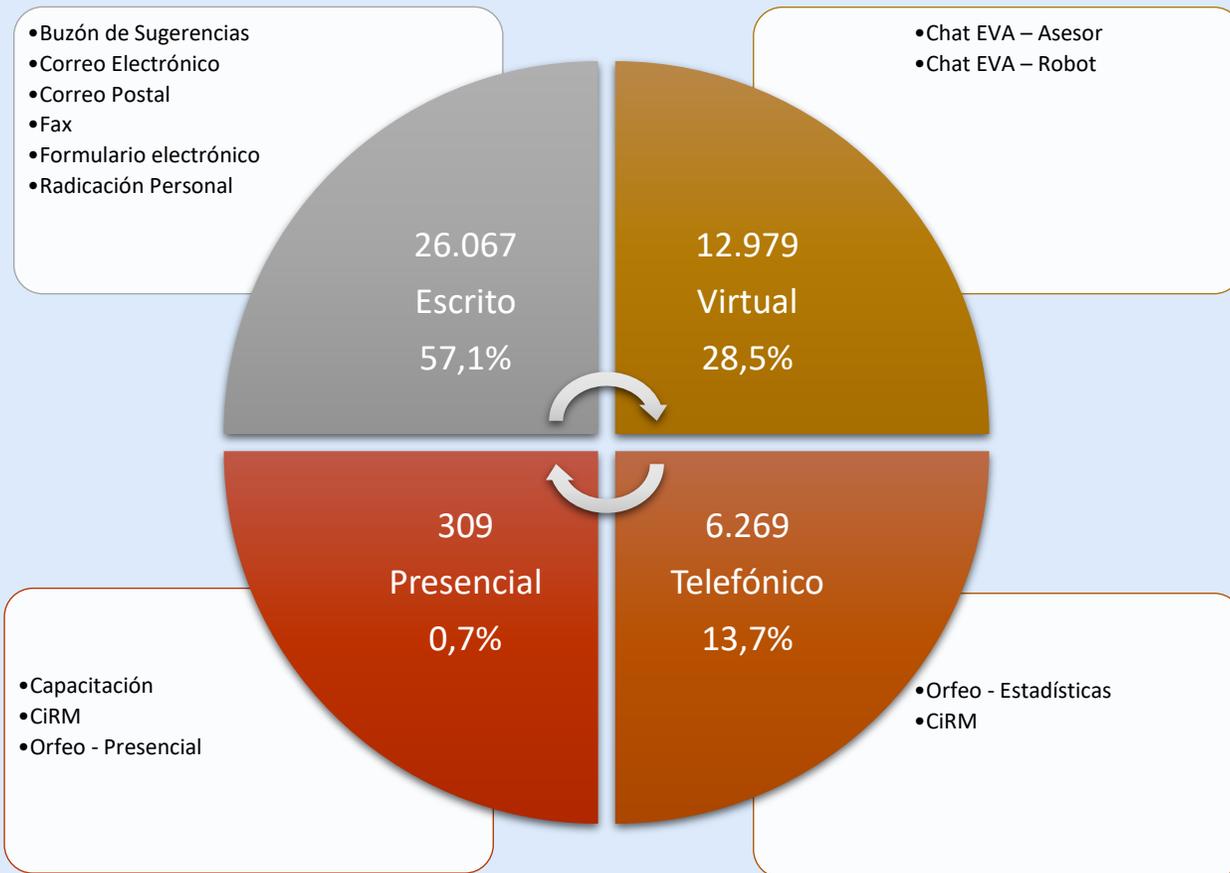


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- Temas asociados al SIGEP
 - Diligenciamiento hoja de vida
 - Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
 - Declaración de bienes y rentas
- Orientación relacionada con temas de función pública
 - Situaciones administrativas
 - Incremento salarial para los servidores públicos
 - Prestaciones sociales
- Orientación relacionada con cursos virtuales
- SUIT – Sistema Único de Información de Trámites



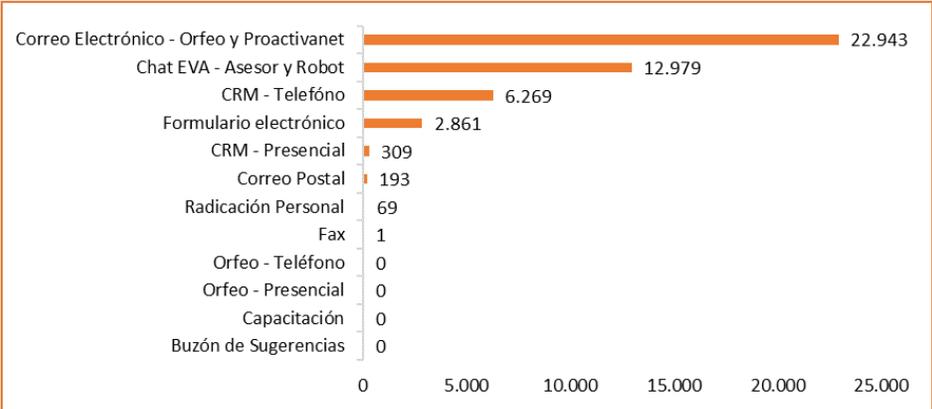
5. PQRSD recibidas por canal de atención



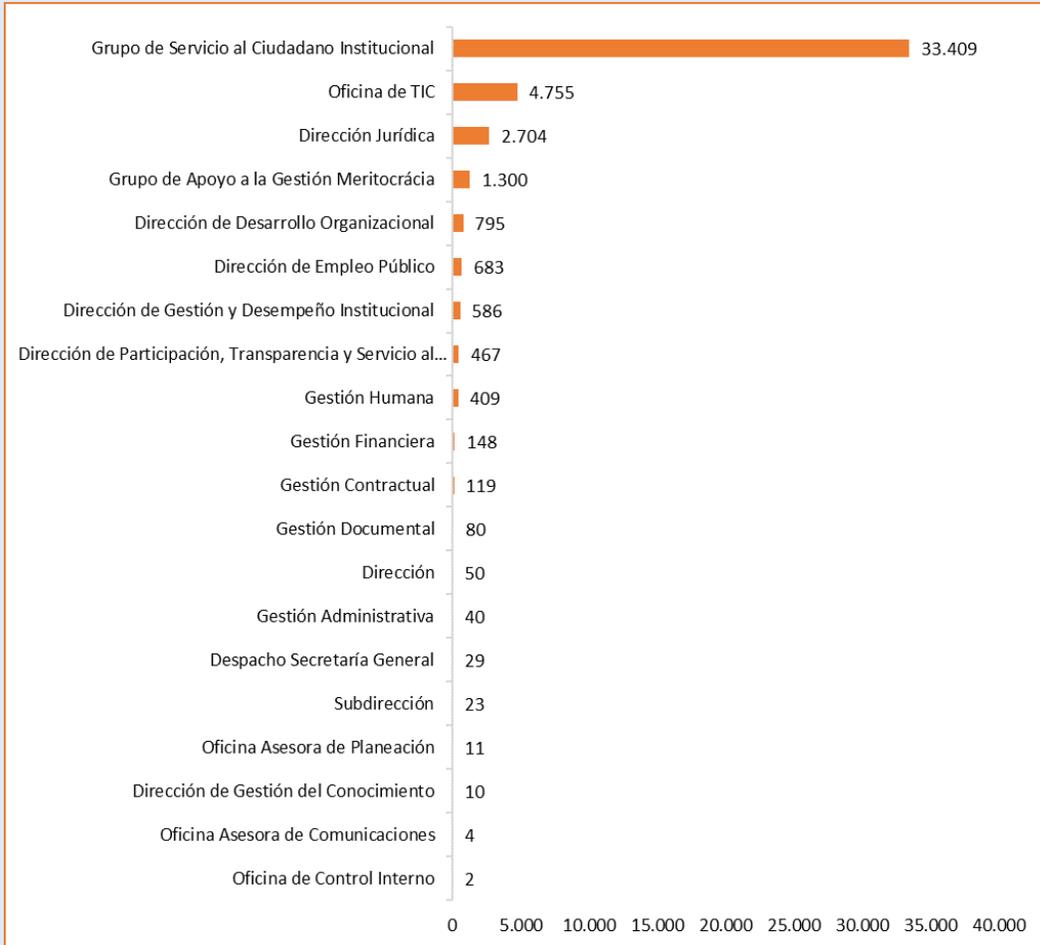
Del total de peticiones registradas (45.624), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (22.943) con un 50,3% y el chat EVA (12.979) con un 28,5%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	14.126	22.943
Correo Electrónico Orfeo	8.817	
Chat EVA - Robot	9.657	12.979
Chat EVA - Asesor	3.322	



6. PQRSD asignadas por dependencias



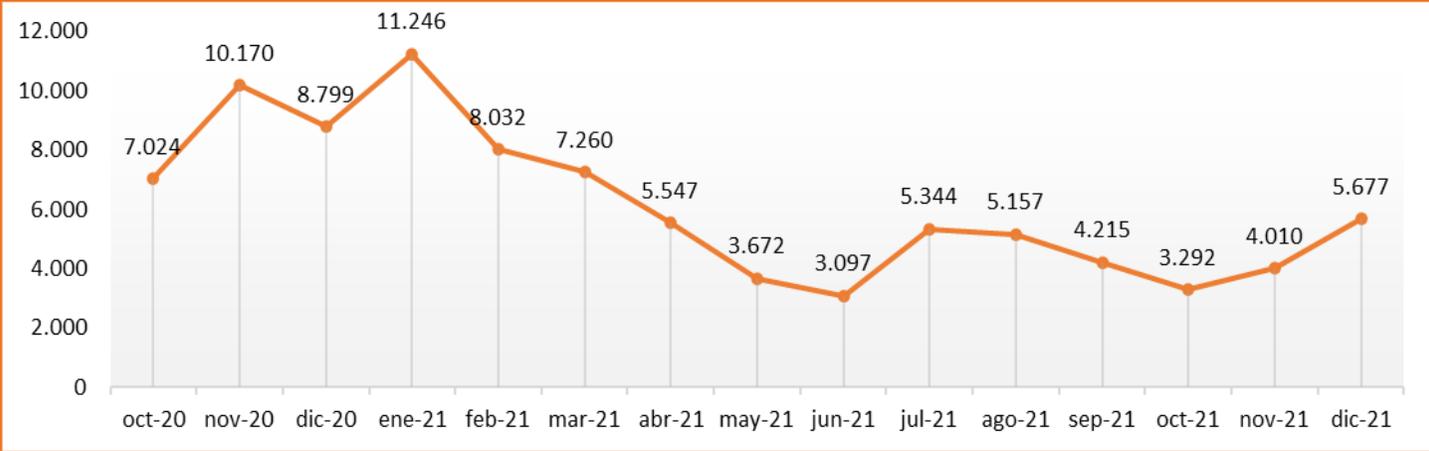
El **73,2%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 33.409 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 23.752 (71,1%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 9.657 (28,9%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

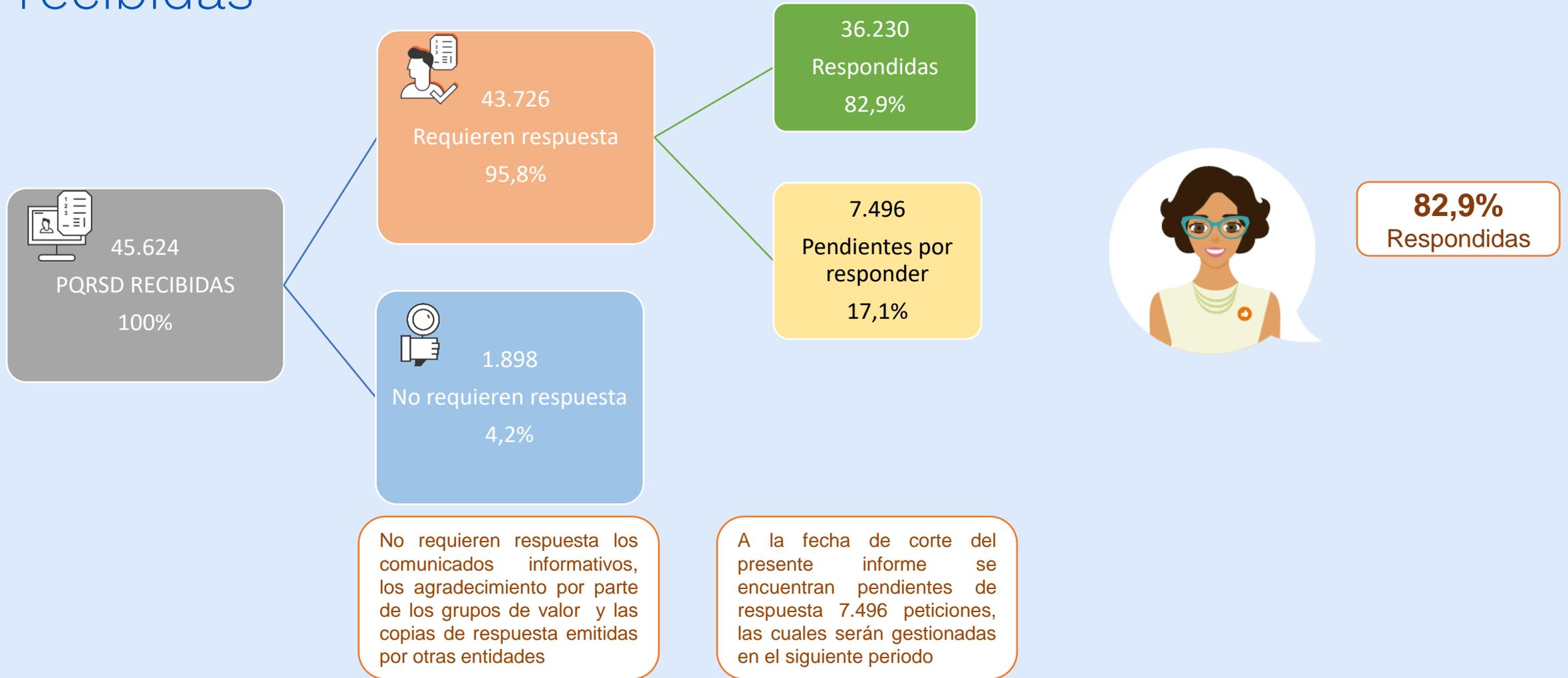
7. Atenciones chat EVA

En el cuarto trimestre de 2021, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumento en un 5,3% comparado con el cuarto trimestre de 2020

Del las 12.979 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el cuarto trimestre, el 25,6% fueron resueltas por asesores y el 74,4% 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



Relación de radicados:

20219000699492
20212060697492
20219000685882
20212060655512
20219000689302
20212060653462

(6)

Radicados con respuesta
extemporánea



Relación de radicados:

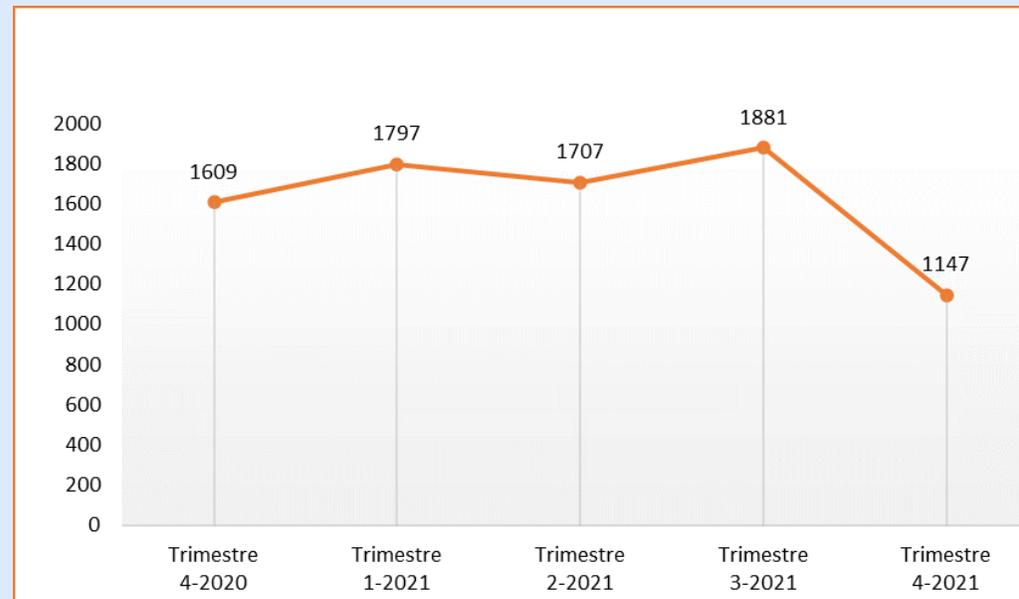
(0)

Radicados sin respuesta

10. Traslados por competencia



Durante el cuarto trimestre del año 2021, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1.147** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos



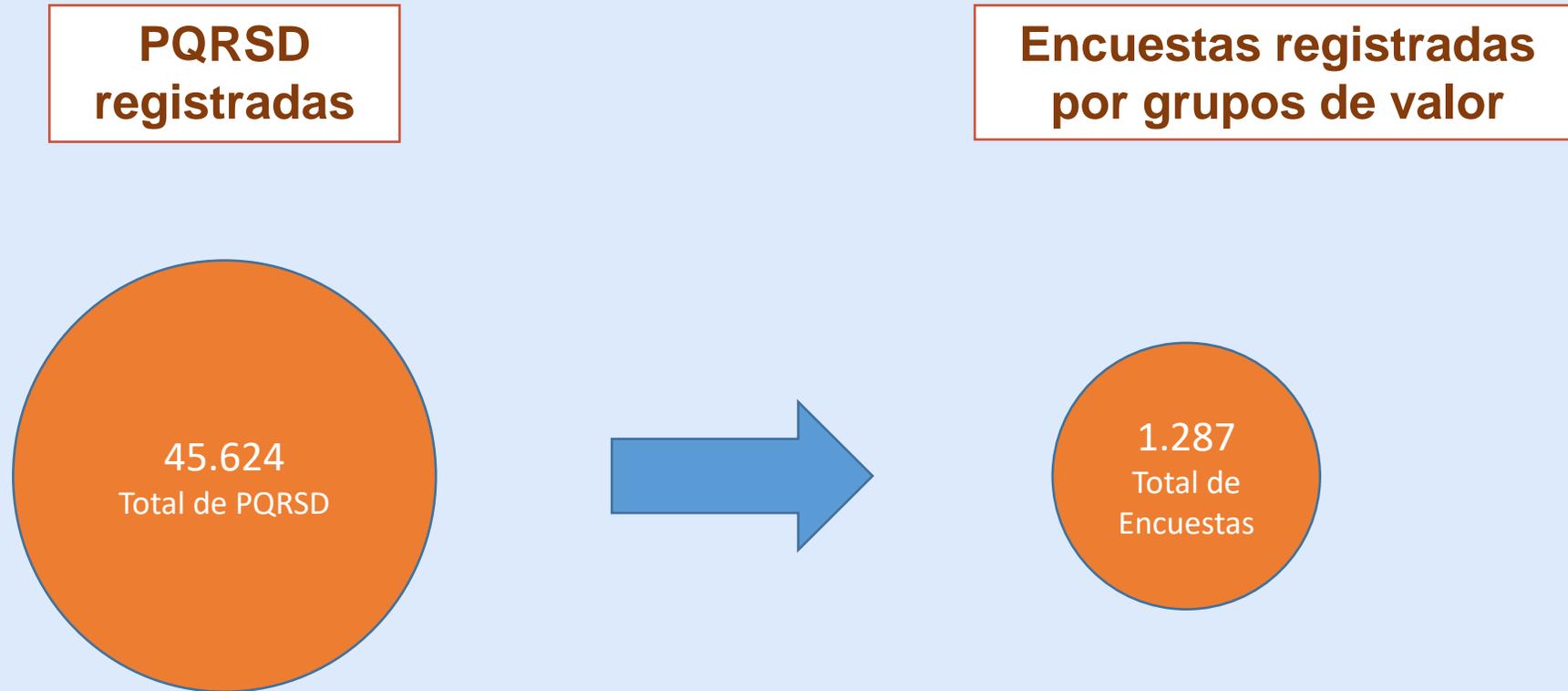
Durante el periodo analizado se presento un (1) reclamo, por inconveniente en el aplicativo SIGEP, no se relaciona con el servicio, sino con la dificultad de ingresar al aplicativo.

Durante el periodo analizado no se presentaron quejas, ni denuncias.

12. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CONSULTAS	35	15	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	4	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	0	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	20	9	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	0	✓
PETICIÓN OSCURA POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD	10	0	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	8	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	3	✓
RECLAMOS	15	3	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	4	✓

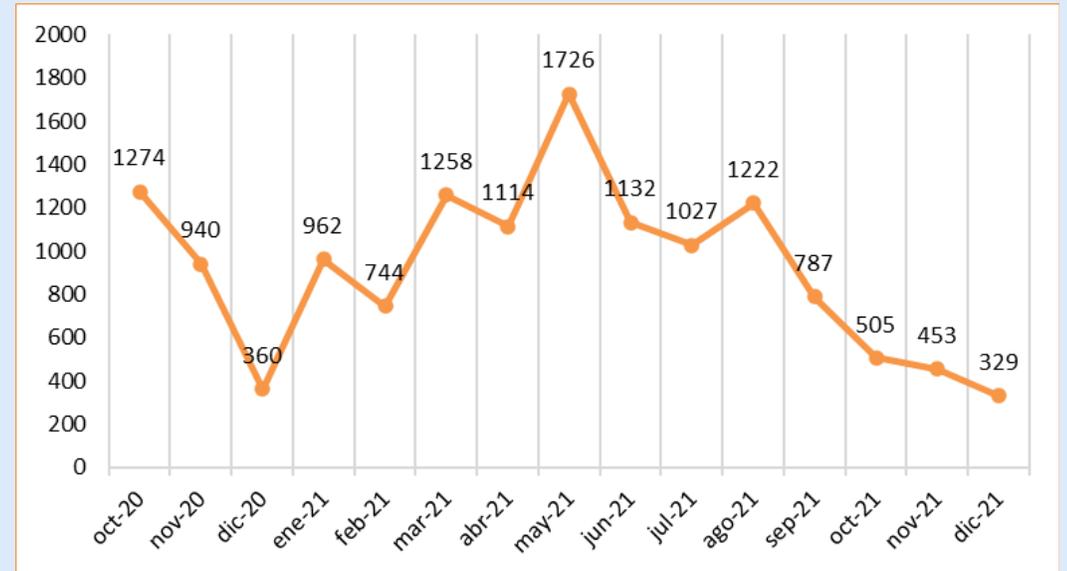
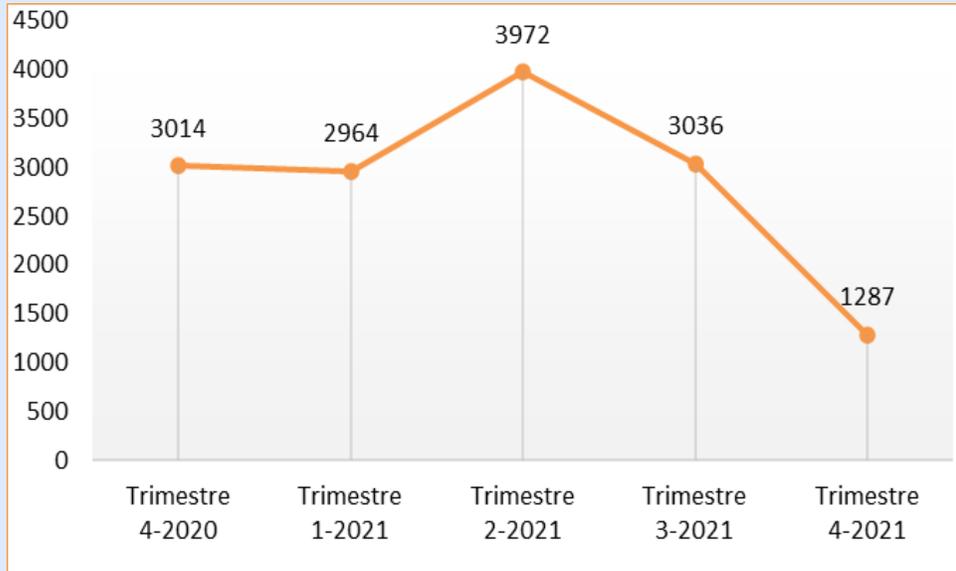
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



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 57,2%



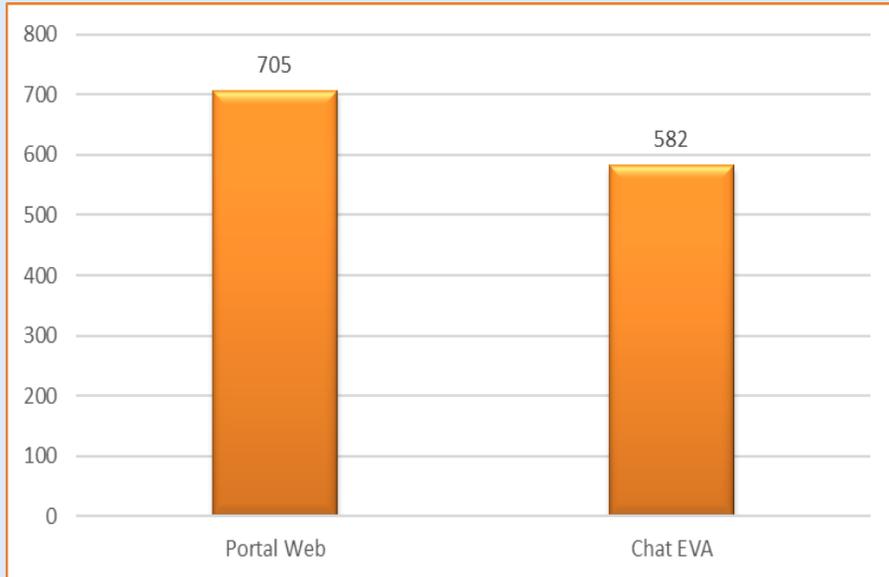
13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 1.287 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 705 (54,7%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue la dependencia con mayor número de evaluaciones con un 55,3%



Canales utilizados para la evaluación

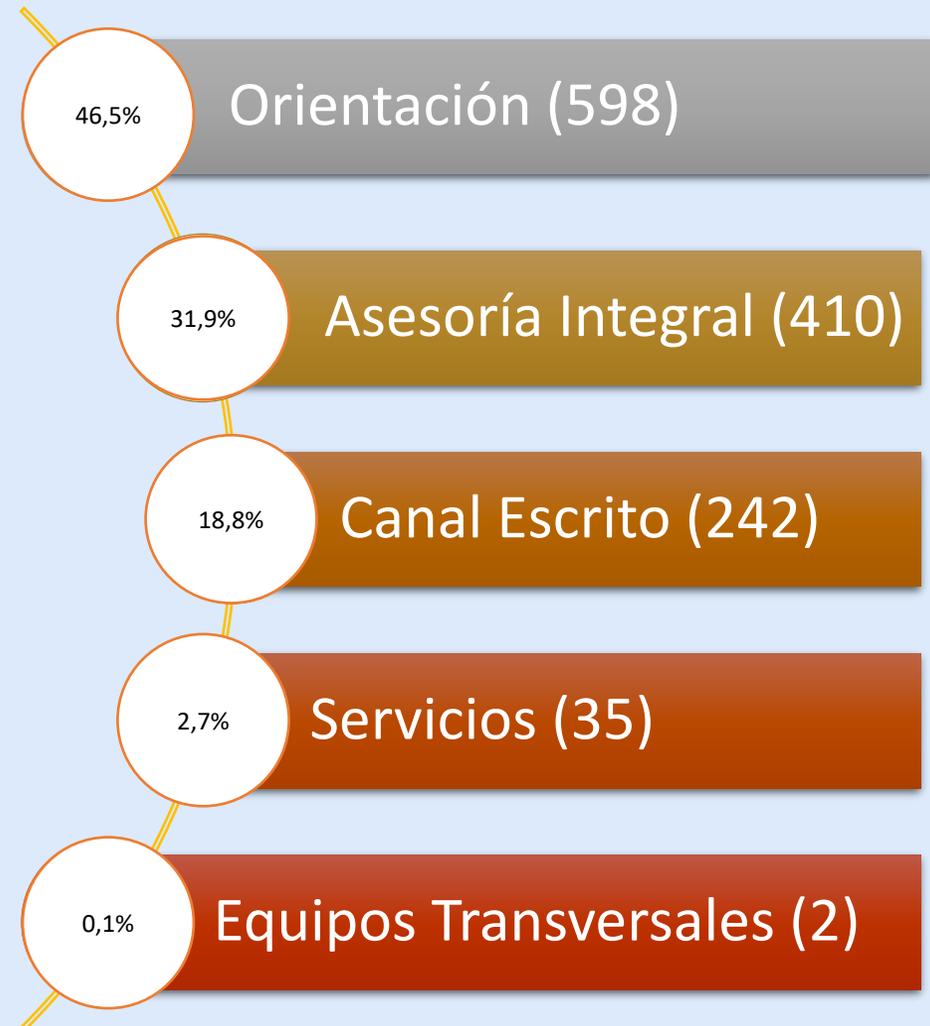


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	712	55,3%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	215	16,7%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	147	11,4%
Dirección de Gestión del Conocimiento	66	5,1%
Dirección Jurídica	55	4,3%
Dirección de Desarrollo Organizacional	50	3,9%
Grupo de Gestión Humana	22	1,7%
Dirección de Empleo Público	11	0,9%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5	0,4%
Subdirección	2	0,2%
Grupo de Gestión Contractual	1	0,05%
Grupo de Gestión Meritocrática	1	0,05%
Total general	1.287	100,0%

13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 1.287 encuestas



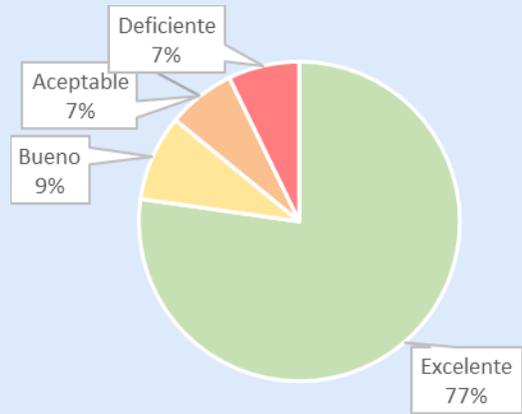
13.3.1. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 598 encuestas de orientación

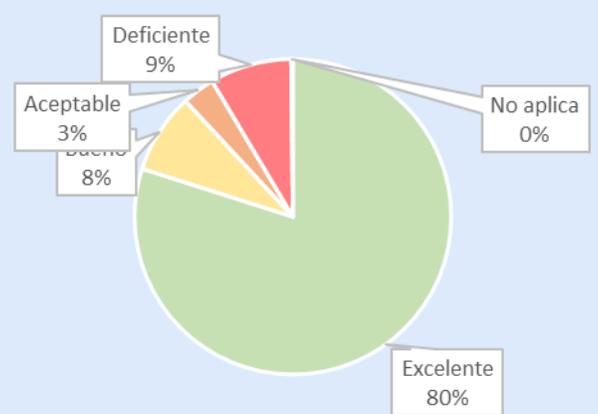


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	598	100,0%
Total general	598	100%

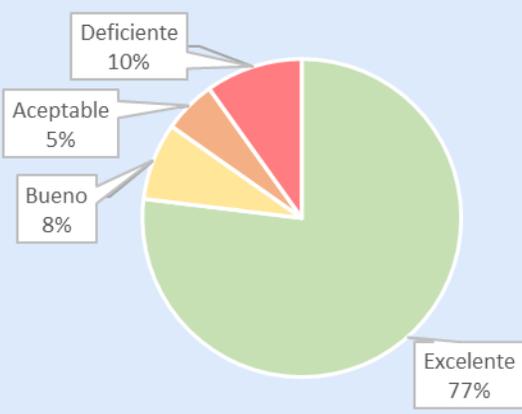
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



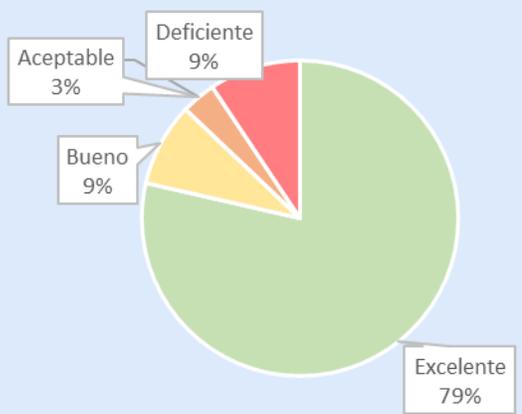
2. Actitud y disposición de servidor



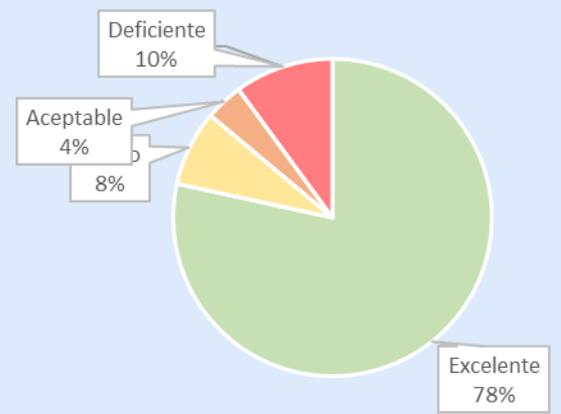
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



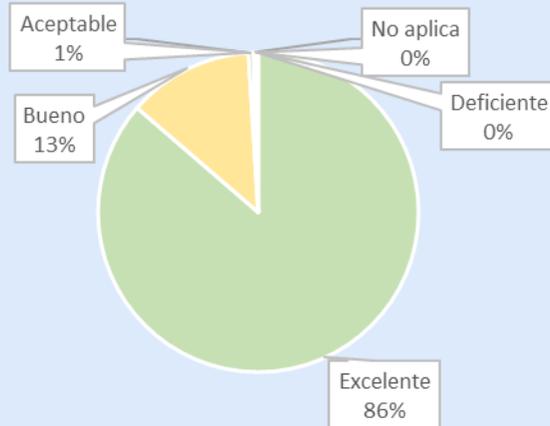
13.3.2. Encuestas de asesoría integral

En el trimestre se registraron 410 encuestas de asesoría integral

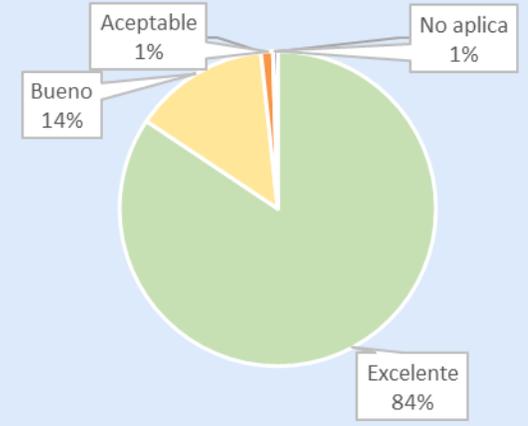


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	205	50,0%
DGDI	131	32,0%
DGC	36	8,8%
DDO	35	8,5%
DEP	3	0,7%
Total general	410	100%

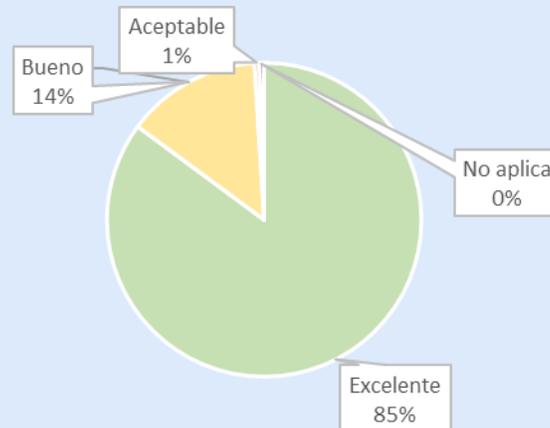
Manejo y conocimiento de la temática



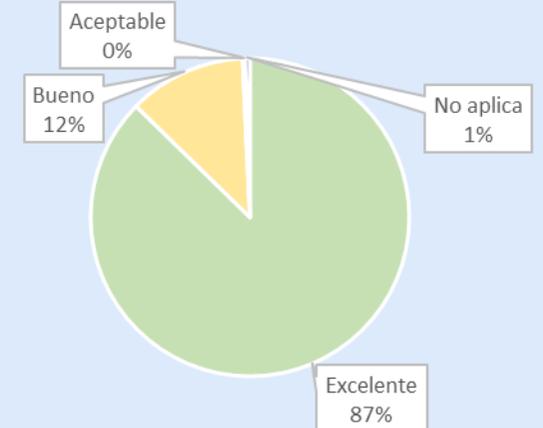
Capacidad de comunicación y claridad



Contextualización y pertinencia del contenido

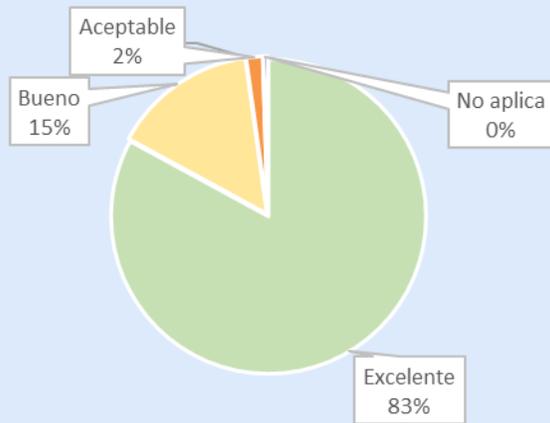


Amabilidad, empatía y trato del facilitador

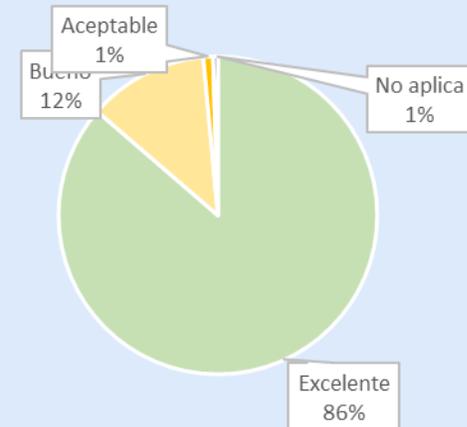


13.3.2. Encuestas asesoría integral

Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



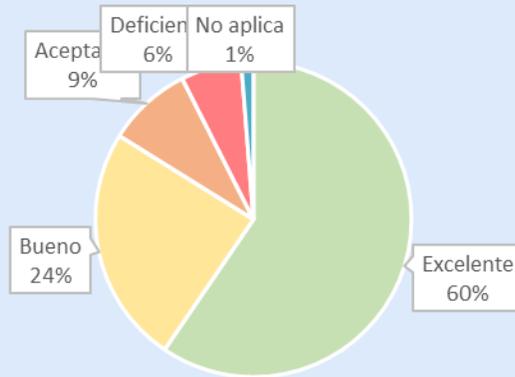
13.3.3. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 242 encuestas de respuestas en canal escrito

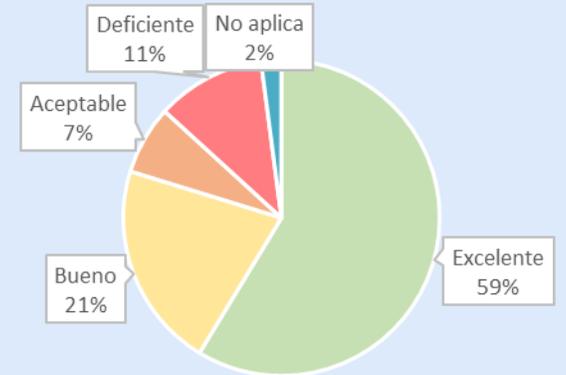


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
GSCI	114	47,1%
Dirección Jurídica	55	22,7%
Grupo de Gestión Humana	22	9,1%
DGDI	16	6,6%
DDO	15	6,2%
DPTSC	10	4,1%
DEP	8	3,4%
Grupo de Gestión Meritocrática	1	0,4%
Grupo de Gestion Contractual	1	0,4%
Total general	242	100,0%

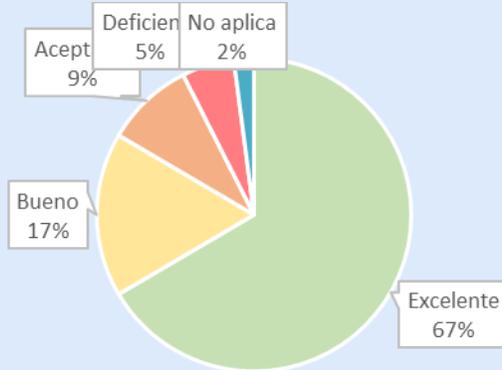
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



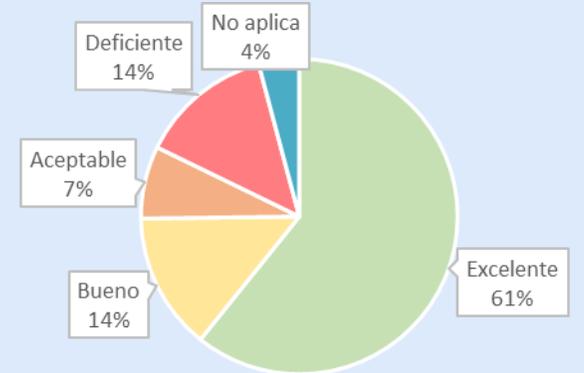
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



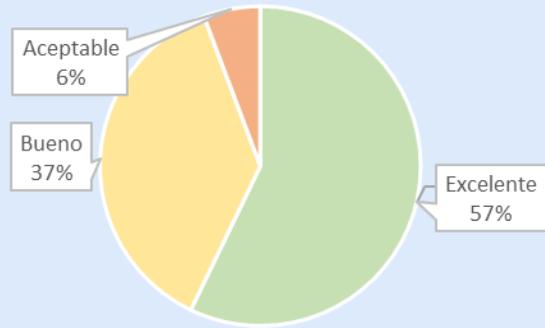
13.3.4. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 35 encuestas de servicios

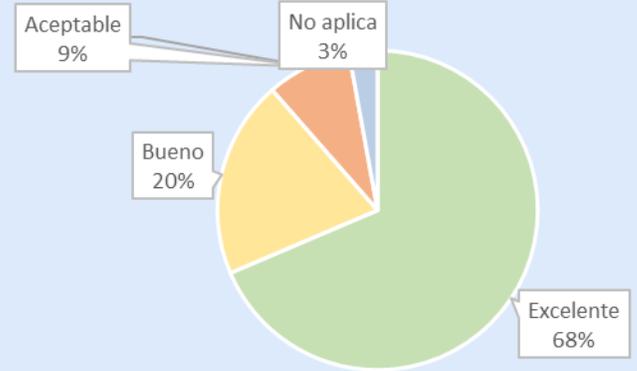


Dependencias Evaluadas	Total	%
DGC	30	85,7%
OTIC	5	14,3%
Total general	35	100%

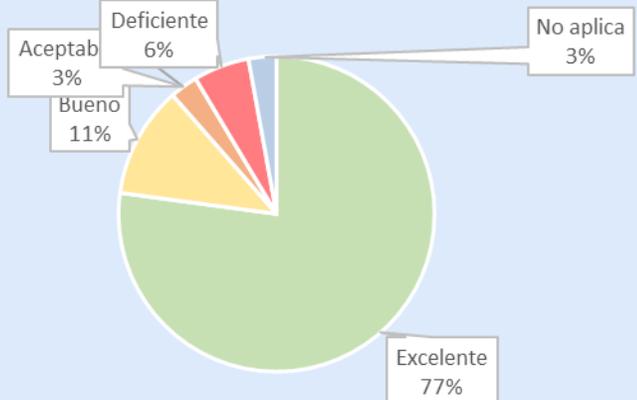
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



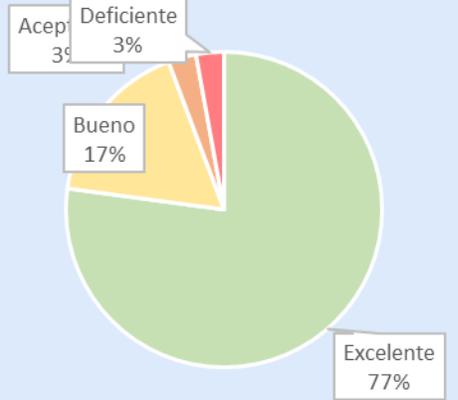
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



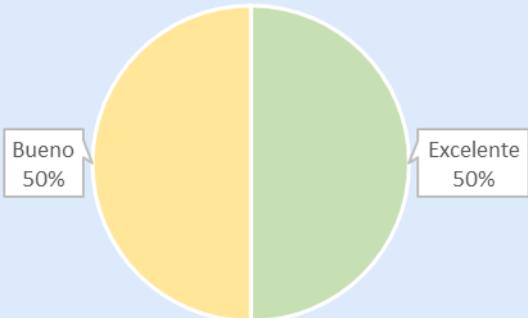
13.3.5. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 2 encuesta de equipos transversales



Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	2	100,0%
Total general	2	100,0%

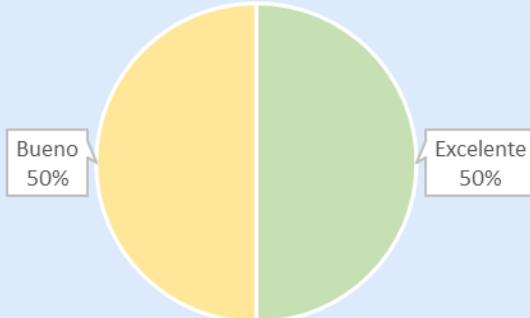
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



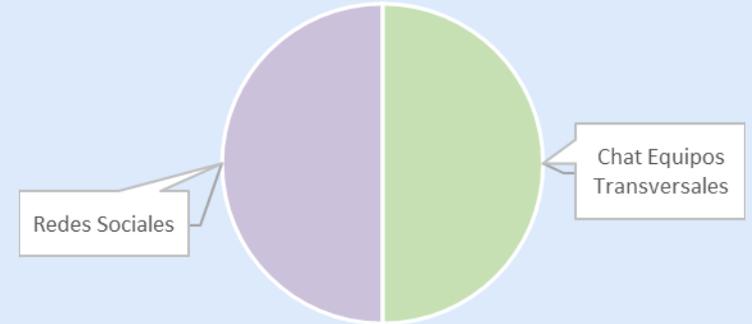
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



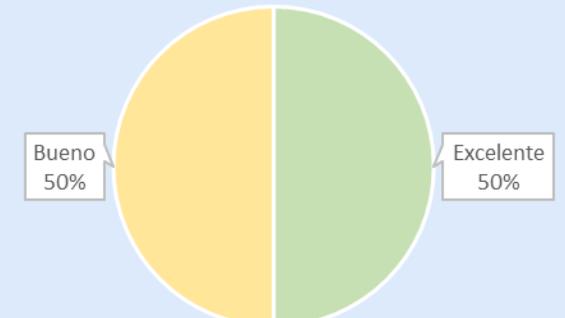
Valore el contenido temático recibido en las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



¿Por cuál medio recibió la invitación?



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



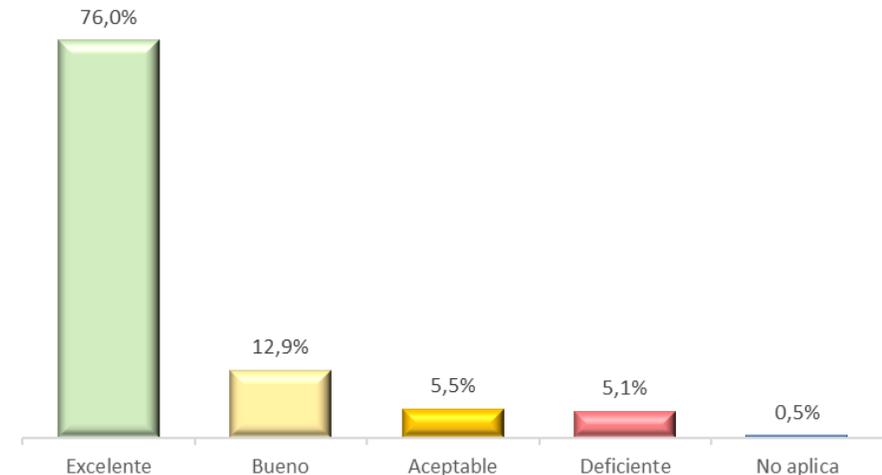
14. Conclusiones

Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 20.9%, pasando de un total de 37.734 a 45.624 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 26.067, equivalente al 57.1%
3. El 73.2% (33.409) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 33.409 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 71,1% tuvieron respuesta por medio de un asesor y el 28,9% a través de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 82,9% fueron respondidas y el 17,1% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (6) radicados con respuesta extemporáneos toda vez que la firma se tramito un día después de la generación del documento.
7. Se registró un (1) reclamo durante el presente trimestre que no prosperó.

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 57.2%, pasando de 3.014 a 1.287
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 55.3% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de Orientación, con un 46,5% del total de las mismas
4. De las 1.287 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **76%**



15. Recomendaciones

1

- El canal telefónico solamente evidencia registros de peticiones atendidas por el GSCI, se recomienda que las demás direcciones, en el evento de estar prestando el servicio por el mencionado canal, lo registren a través de la herramienta Orfeo.

2

- En aquellas Dependencias en donde se presentan evaluaciones deficientes, se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva. La información se puede descargar a través del siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>

3

- El GSCI debe solicitar a la OAP y la OTIC, las acciones adelantadas con respecto a identificar el número de radicado en las evaluaciones del canal escrito, con el objeto de implementar las acciones correctivas que haya lugar.

4

- El GSCI debe solicitar a la OTIC, el análisis tendiente a establecer la causa por la cual no se registran encuestas a través del canal telefónico.

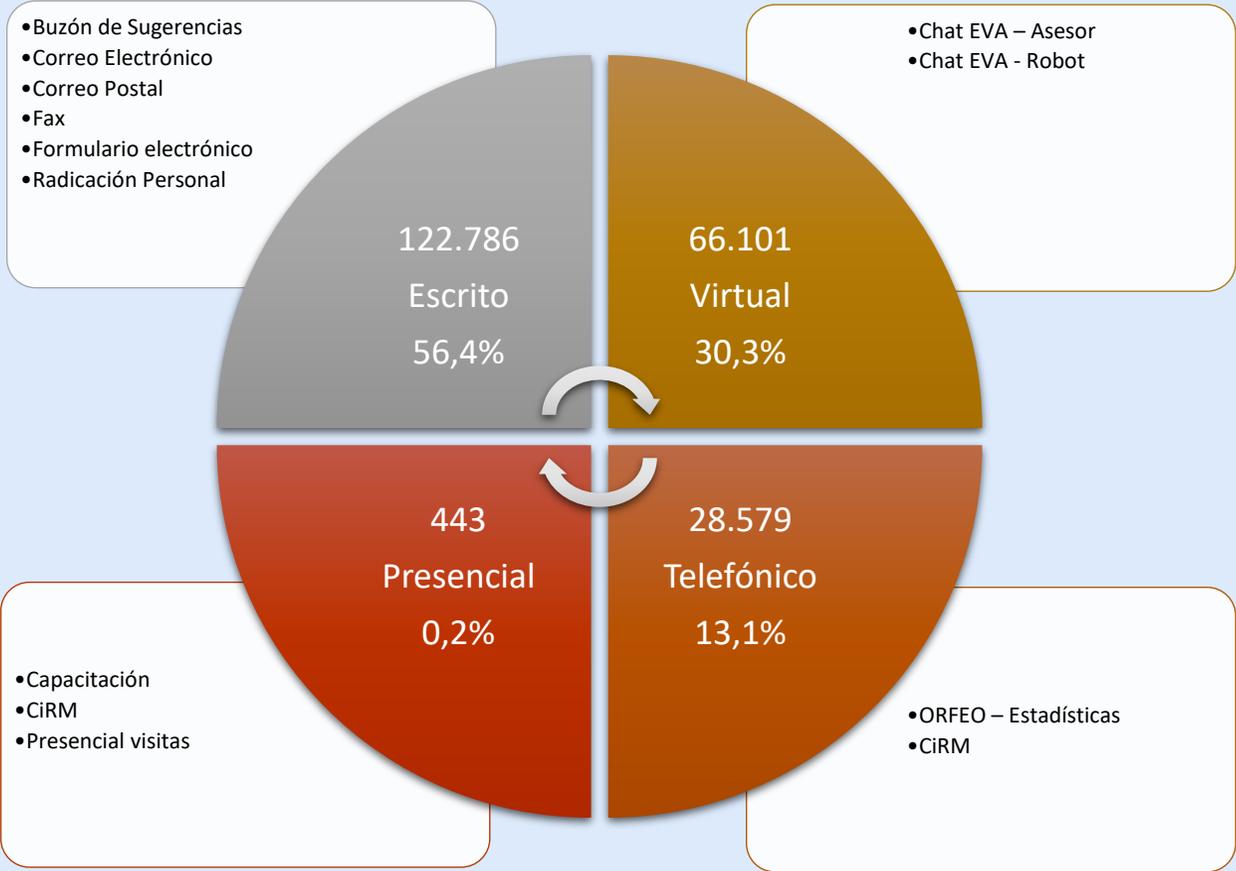
16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2021

El total de PQRSD registradas en el transcurso del año fue de 217.909

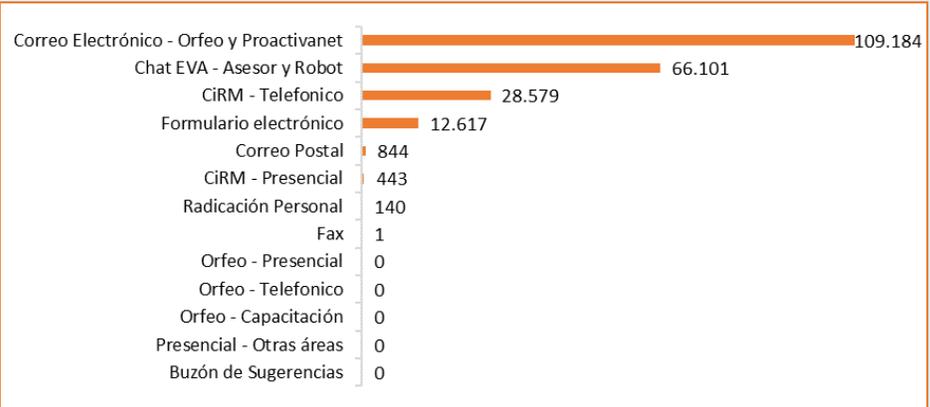


16.1. Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención en el 2021

Del total de peticiones registradas (217.909) , los medios de recepción de PQRSD, más utilizados fueron el correo electrónico (109.184) con un 50,1 % y el chat EVA (66.101) con un 30,3%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	72.144	109.184
Correo Electrónico Orfeo	37.040	
Chat EVA - Robot	50.702	66.101
Chat EVA - Asesor	15.399	

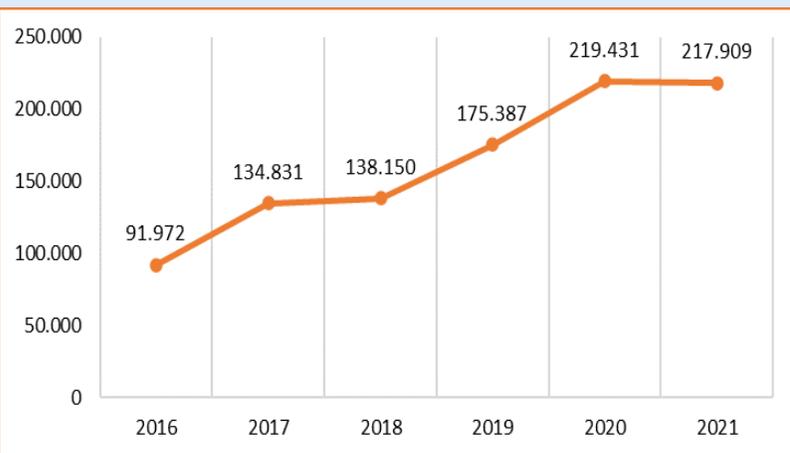


16.2. Comparativo de PQRSD recibidas en últimos años y consolidado por dependencia en el 2021

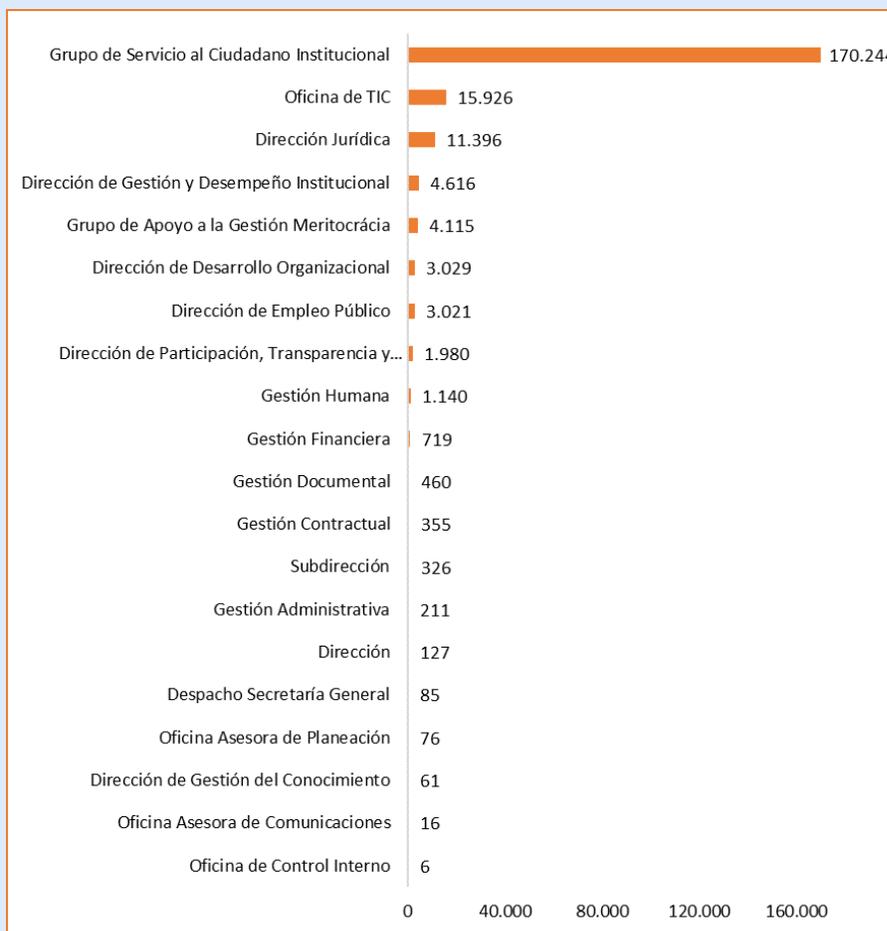
Al comparar las PQRSD recibidas durante los últimos años, se observa una disminución en los registros durante el año 2021, en comparación con el año anterior.



Comparativo de PQRSD de últimos años



Consolidado PQRSD por dependencia 2021



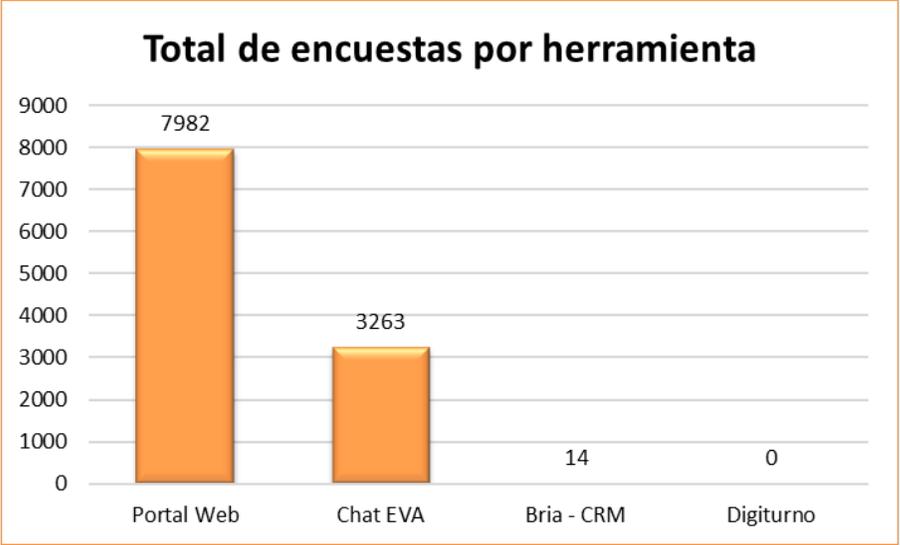
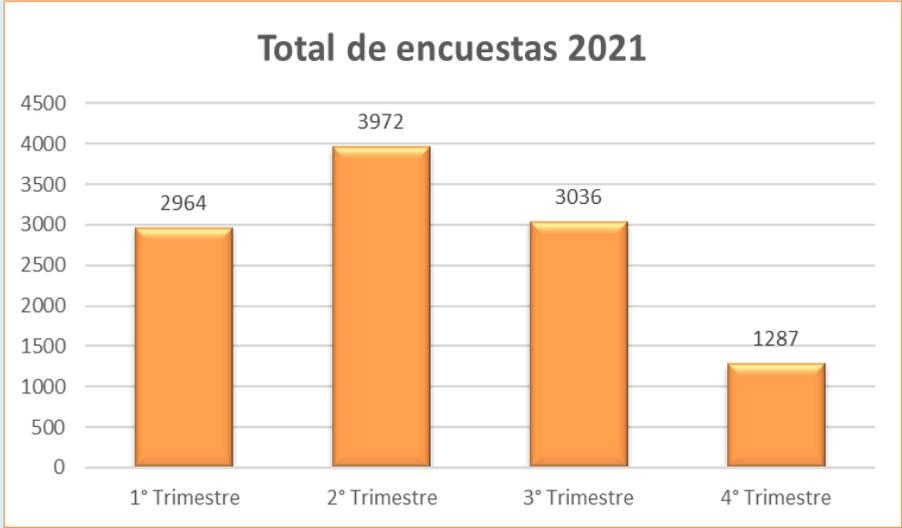
El **78,1%** de las peticiones radicadas en el 2021, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

De las 170.244 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 50.702 (29,8%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital y las 119.542 restantes (70,2%) tuvieron respuesta a través de un asesor

17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2021

En el 2021 se registraron 11.259 encuestas, diligenciando en el 2° trimestre el mayor número 3.972 (35,3%)

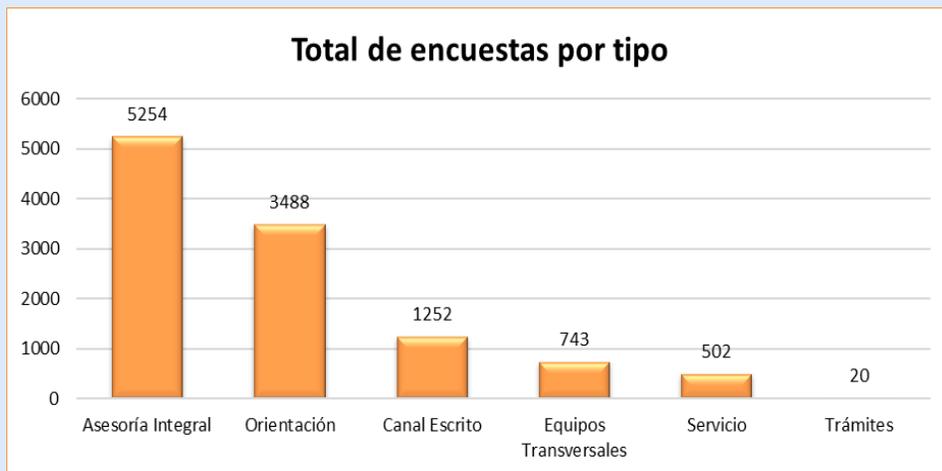
La herramienta más utilizada para evaluar la percepción por parte de los grupos de valor, fue a través del portal Web, con un total de 7.982 (70,9%)



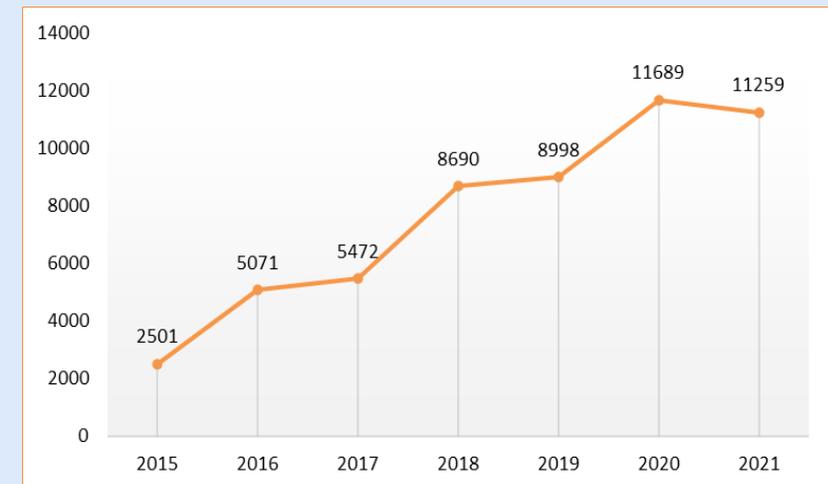
17.1. Consolidado de encuestas de percepción en el año 2021 e histórico anual

El 46,7% (5.254) de las encuestas calificadas en el año 2021, son de Asesoría Integral

Tipo de encuestas del 2021

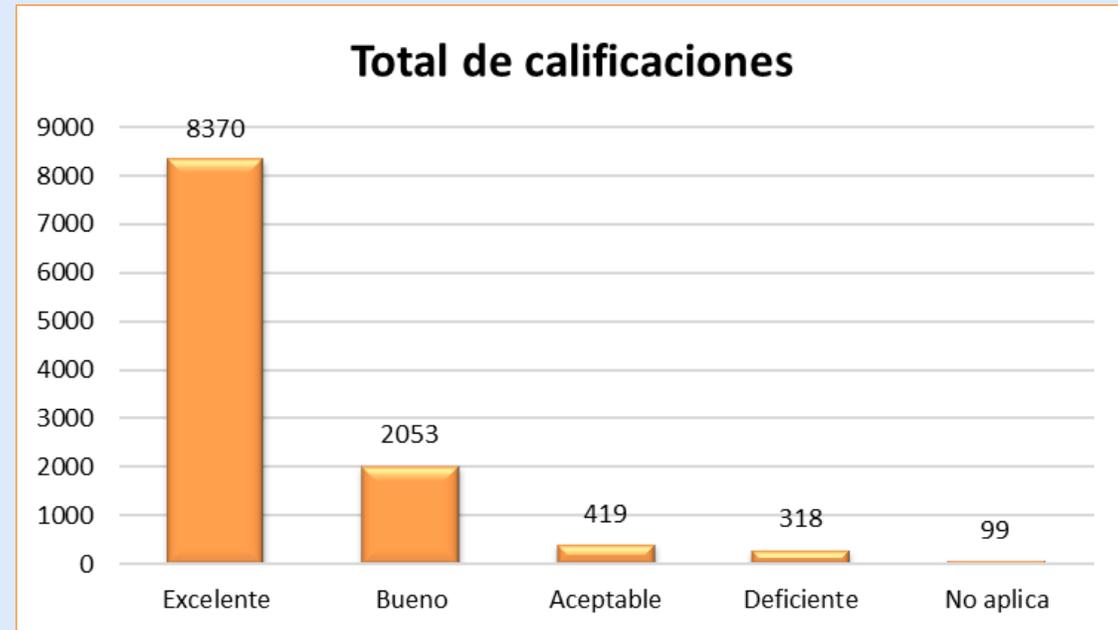


Comparación de encuestas registradas en últimos años



17.2. Consolidado de calificaciones de las encuestas efectuadas en el año 2021

La calificación promedio del total de encuestas registradas durante el 2021, fue Excelente en un **74,3%**





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