

PRIMER TRIMESTRE DE 2018

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

ABRIL 12 DE 2018

Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

01 Introducción



02

Acceso a la información pública



Recomendaciones de PQRSD

15



03

PQRSD recibidas por modalidad de petición



Recomendaciones de percepción

14



04

Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores



Percepción de los grupos de valor a los productos y servicios

13



05

PQRSD recibidas por canal de atención



Atenciones chat EVA

12



06

PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo



Tiempo promedio de respuesta

11



07

Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



Cantidad y motivo de reclamos recibidos

10



08

Radicados sin respuesta y vencidos en el trimestre




Traslados por Competencias

09



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 productos y servicios evaluados por los grupos de valor durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad, con el objeto de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.





Acceso a la información pública

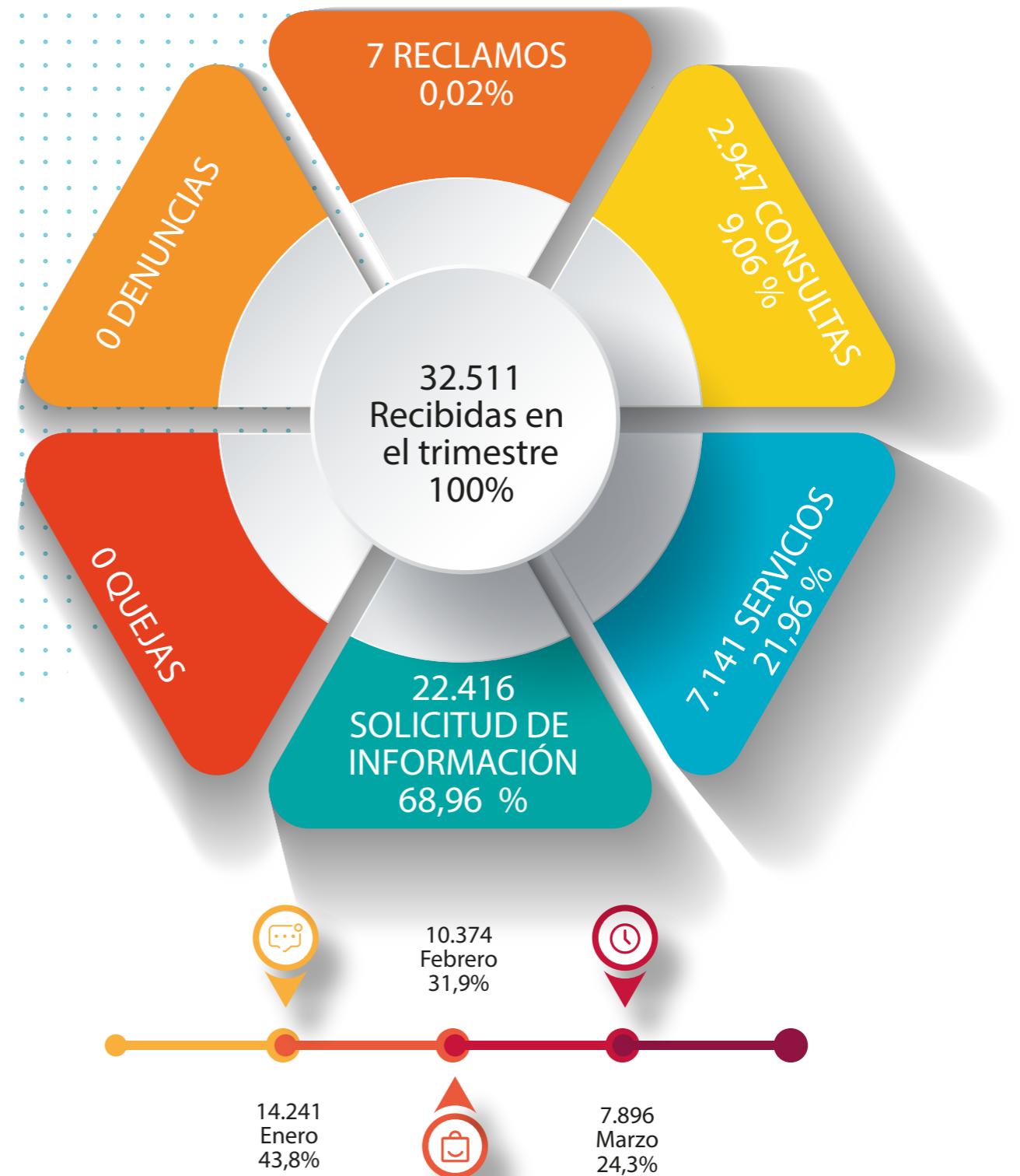
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, se cuenta con acceso al enlace <http://www.funcionpublica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron (22.416) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



PQRS

recibidas por
modalidad
de petición



Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

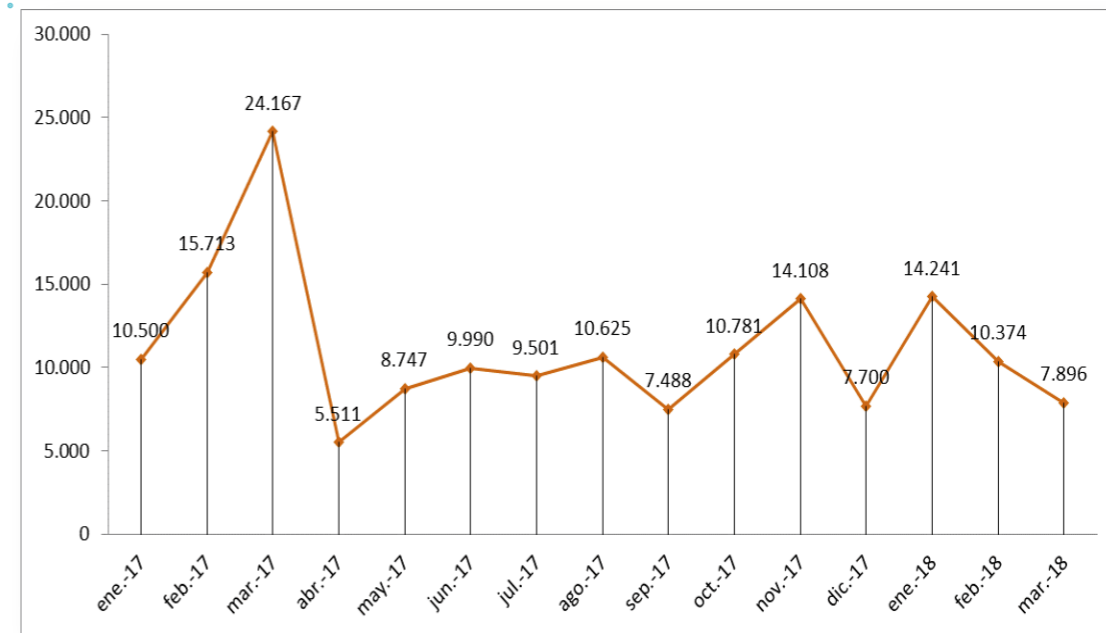
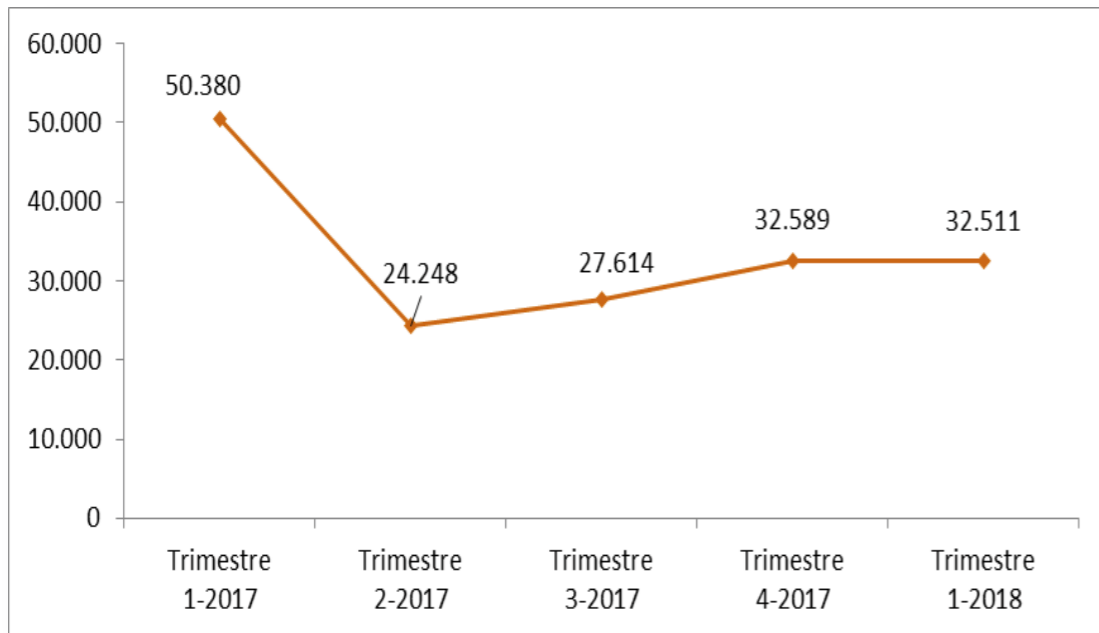
A excepción del primer trimestre de 2017, se observa una tendencia de crecimiento en la totalidad de PQRSD recibidas por la Entidad.



El pico más alto se ubica en el primer trimestre de 2017

La causa de los mayores picos es por peticiones relacionadas con:

- Incremento salarial para los servidores públicos
- Diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas

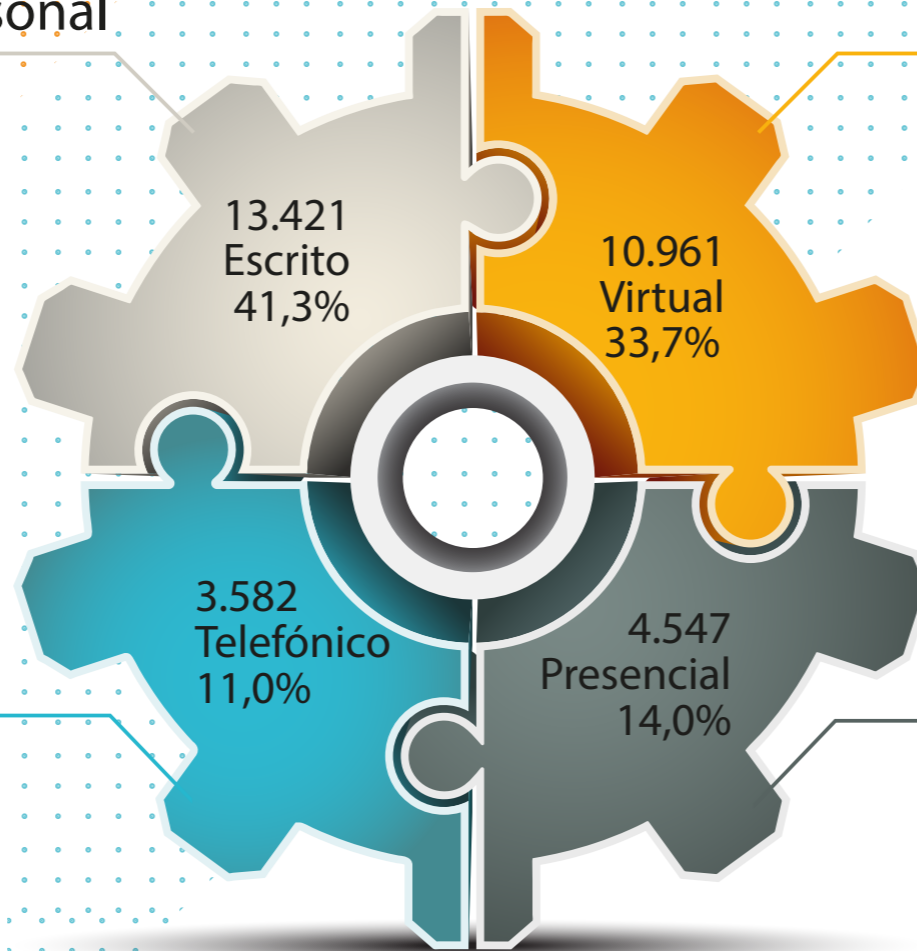


PQRSD

recibidas por canal de atención

Buzón de Sugerencias
 Correo Electrónico
 Correo Postal
 Fax
 Formulario electrónico
 Radicación Personal

Chat EVA – Asesor
 Chat EVA - Robot



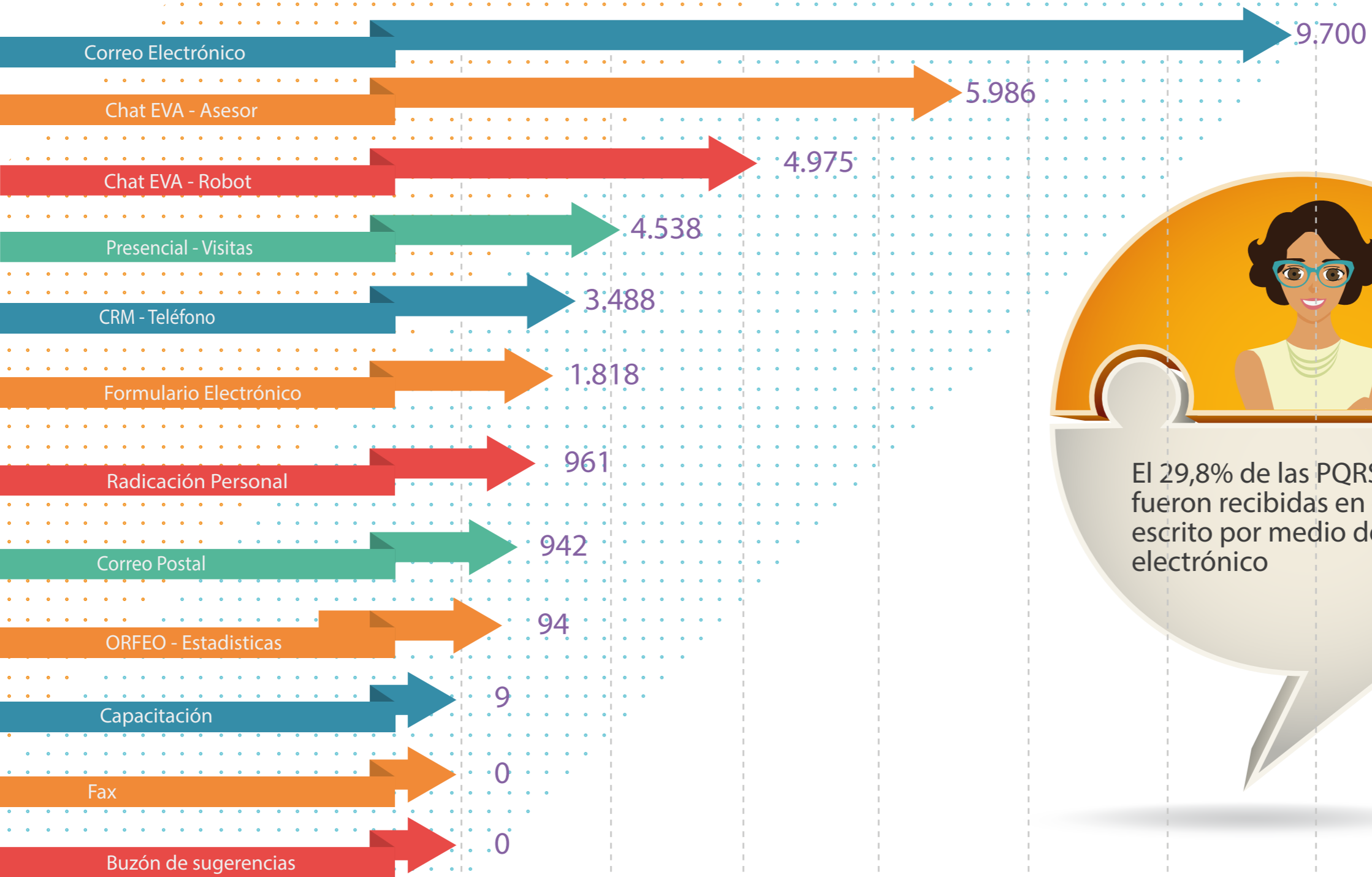
ORFEO – Estadísticas
 CRM

Capacitación
 Presencial - Visitas

5.1

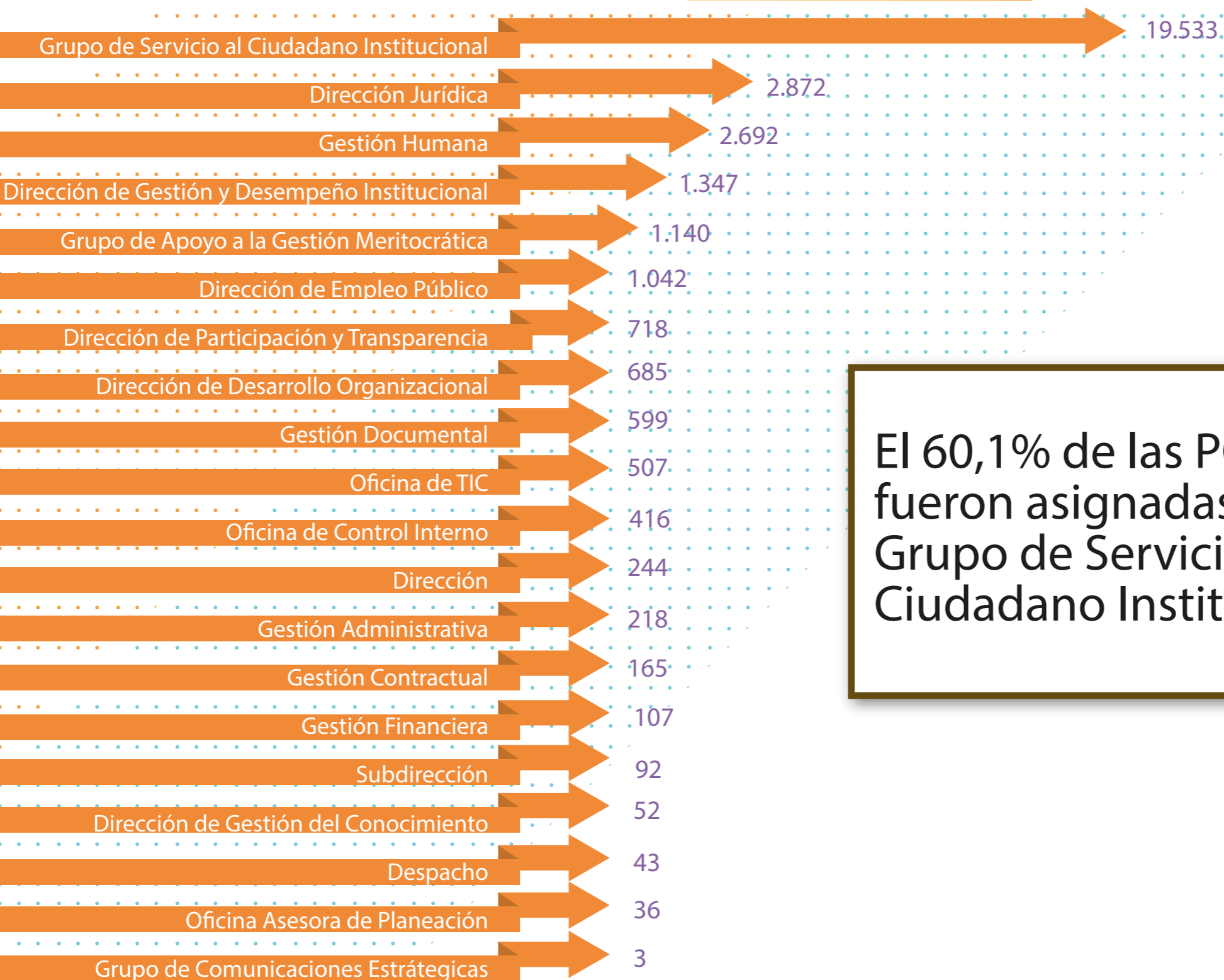
PQRSD

recibidas por canal de atención

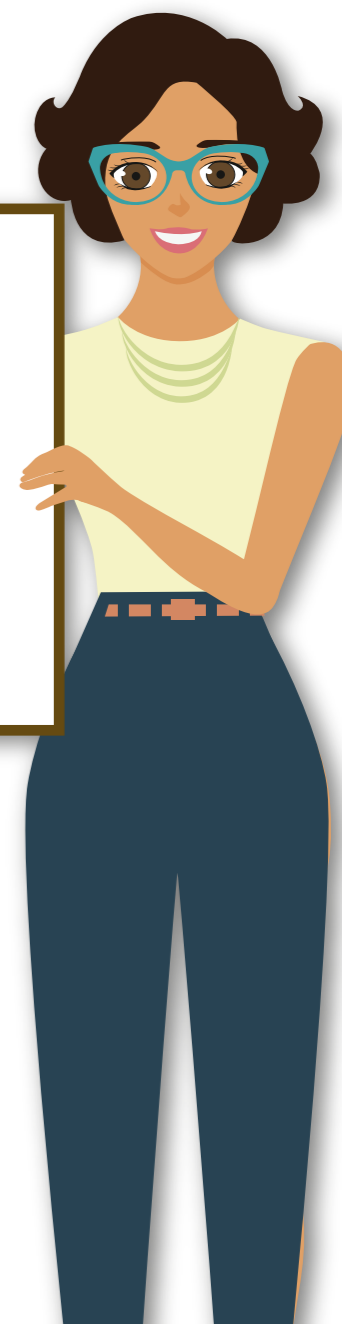


PQRSD

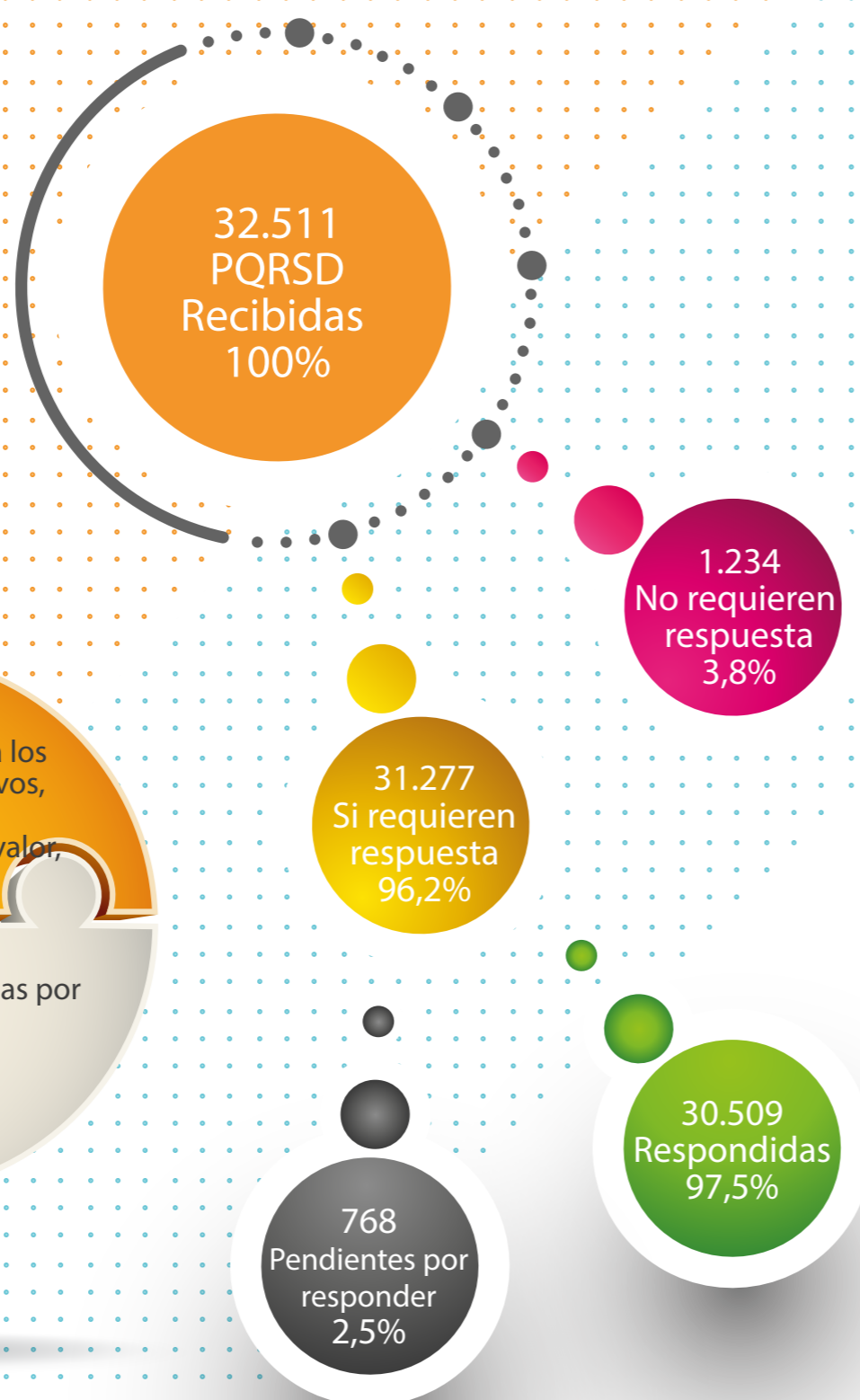
a las dependencias y grupos
internos de trabajo



El 60,1% de las PQRSD
fueron asignadas al
Grupo de Servicio al
Ciudadano Institucional



Seguimiento a las respuestas de las
PQRSD
recibidas



1.234
No requieren
respuesta
3,8%

A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta 768 peticiones, las cuales serán gestionadas en el siguiente periodo

No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor, y las copias de respuesta emitidas por otras entidades

Radicados SIN RESPUESTA Y VENCIDOS en el trimestre

Radicados sin respuesta y vencidos en el trimestre

(1)

Radicados vencidos y con respuesta

(5)

Radicados vencidos y <u>sin</u> respuesta						
#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN
1	20182060047102	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	8/02/2018	29/11/2017	1/03/2018	Sin digitalizar

Nota aclaratoria:

Revisada la petición en el «Orfeo», se evidencia que la misma no requiere respuesta, motivo por el cual se debe proceder a efectuar la correcta clasificación en el sistema.

Radicados vencidos y <u>con</u> respuesta						
#	RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE DIGITALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	
1	20182060083742	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	15/03/2018	26/03/2018	23/03/2018	
2	20189000047962	DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	9/02/2018	27/03/2018	26/03/2018	
3	20182060328142	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	2/01/2018	25/01/2018	24/01/2018	
4	20182060070802	DIRECCION DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1/03/2018	26/03/2018	23/03/2018	
5	20189000029522	DIRECCION JURIDICA	24/01/2018	23/02/2018	14/02/2018	



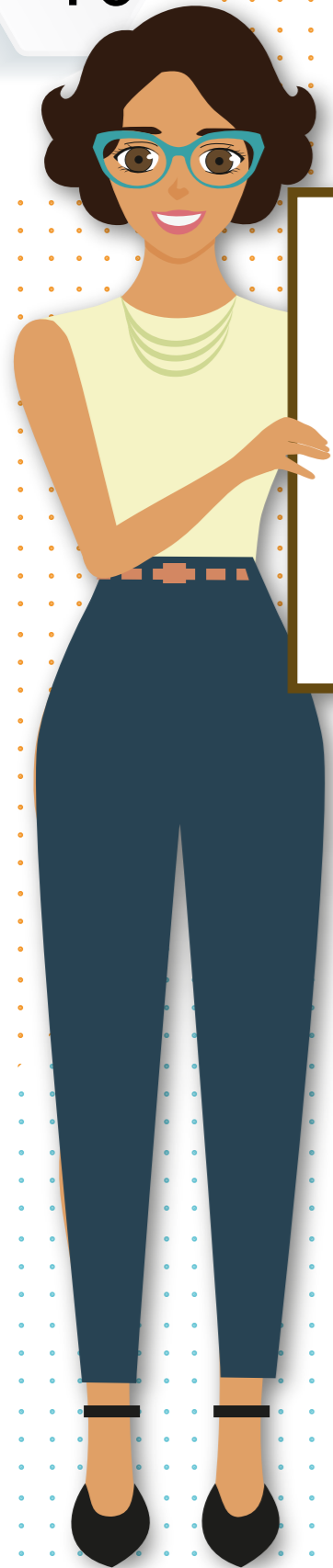
Traslados por Competencia



Durante el primer trimestre del año 2018, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia «Orfeo» como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 400 peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

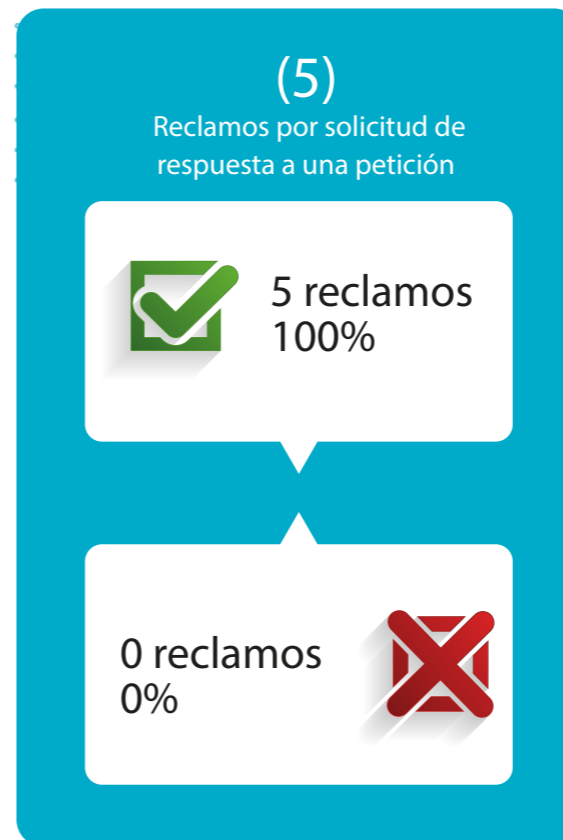


10



De los 7 reclamos presentados en el trimestre, el 28,6% prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio del SIGEP.

Cantidad y motivo de reclamos recibidos





Tiempo promedio de respuesta

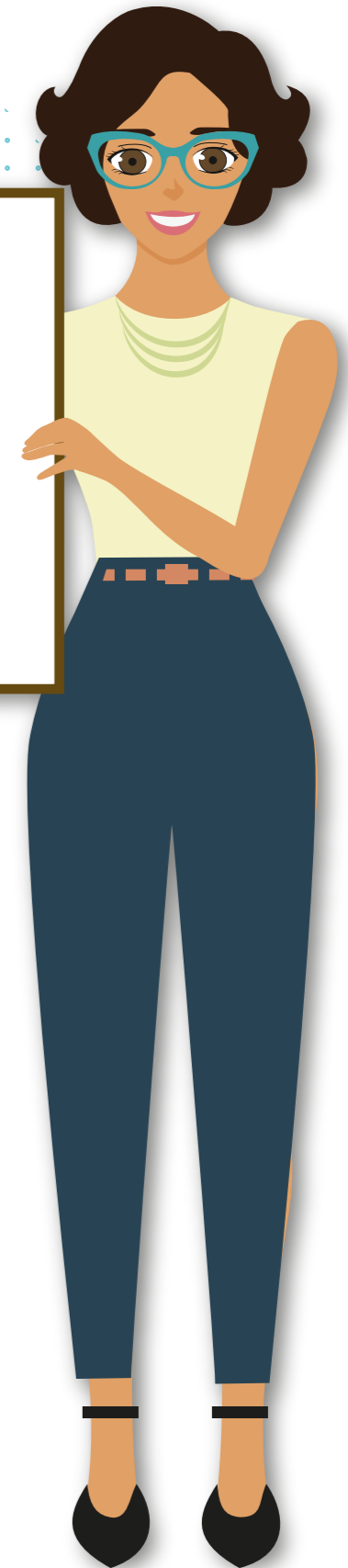
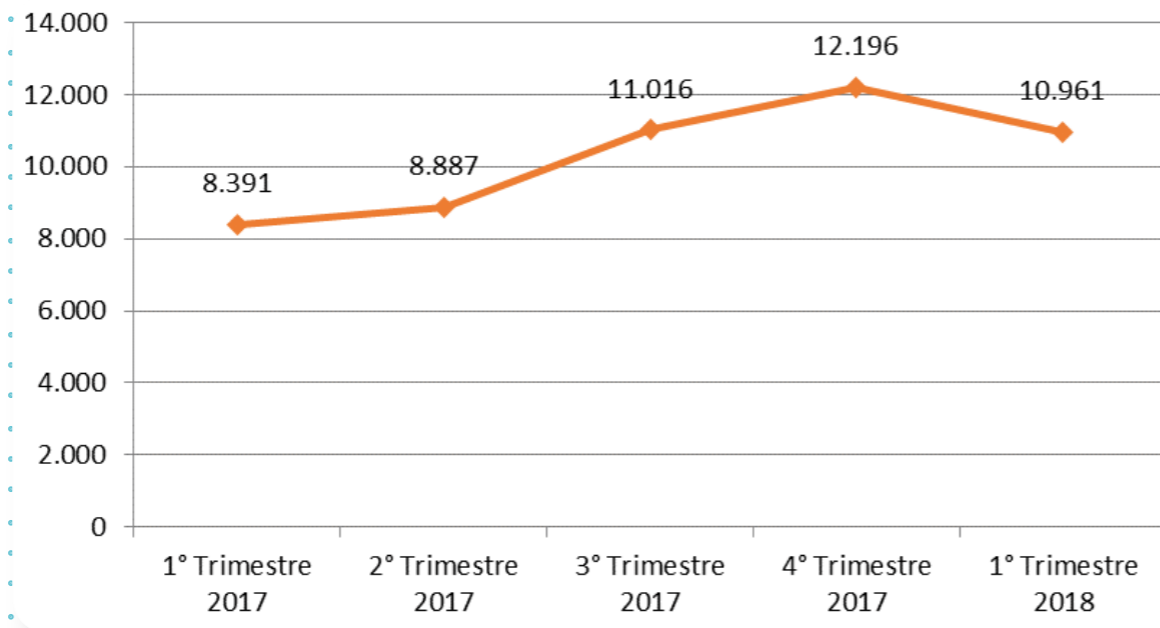
Tipo de Petición	Días permitidos para respuesta	Días promedio de respuesta
CONSULTAS	30	14 
EXPEDICIÓN DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	5 
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	6 
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	6 
PETICIÓN DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3 
PETICIÓN INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	5 
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10	2 
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	5 
PETICIONES INCOMPLETAS	10	2 
RECLAMOS	15	6 
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	3 



Atenciones chat



En el primer trimestre de 2018 la atención en el chat EVA se ha incrementado en un 31% comparado con el primer trimestre de 2017

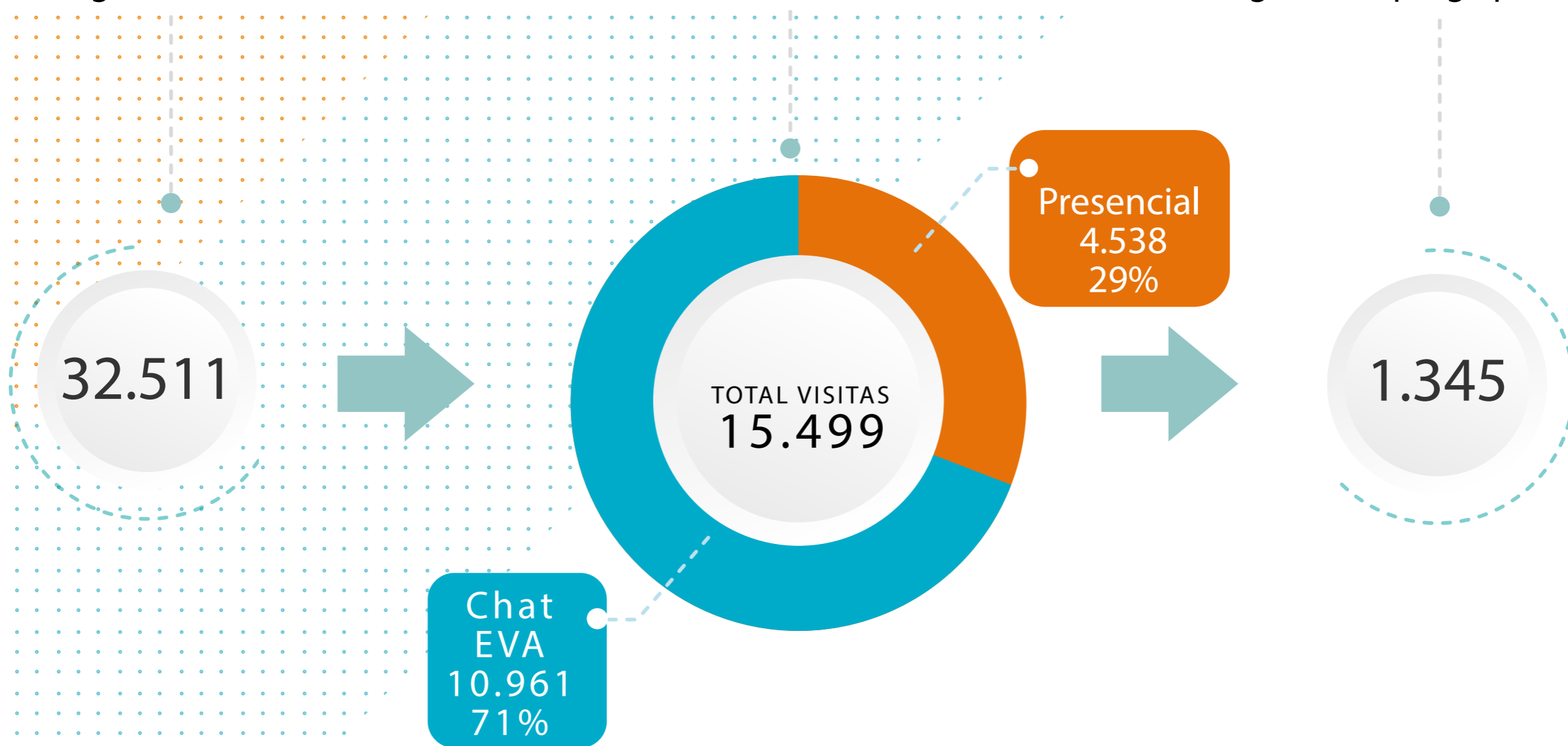


Percepción de los grupos de valor a los productos y servicios

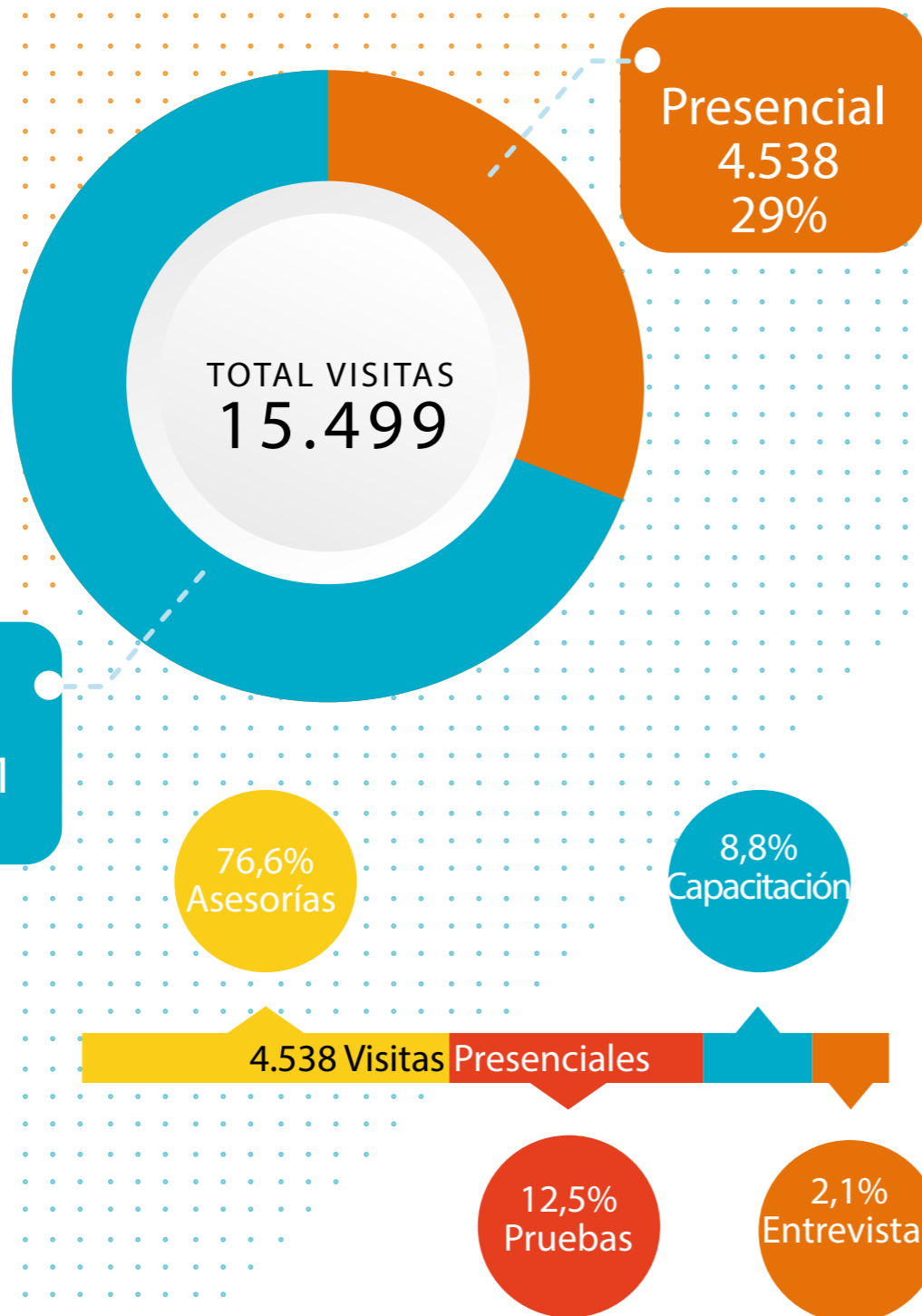
PQRS
registradas

VISITAS
PRESENCIALES
Y VIRTUALES

ENCUESTAS
diligenciadas por grupos de valor



Registro de población



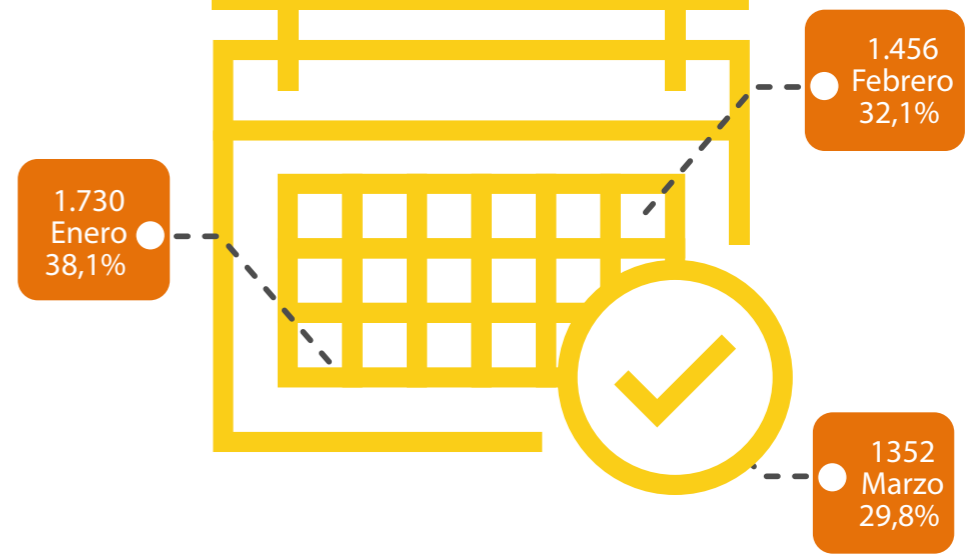
Colombia



Visitas registradas por región

De los 4.538 visitantes presenciales, 4.516 provienen de la Ciudad de Bogotá, D, C., equivalente al 99,5% del total.

Visitas Presenciales



Encuestas de Productos

Durante el primer trimestre los grupos de valor no evaluaron los productos ofrecidos por la Entidad



0%

Documento de Política

0%

Instrumentos Tecnológicos para la Gestión Política

0%

Herramientas para la Evaluación de Política

0%

Documentos Técnicos para la aplicación de Política competencias de FP.

0%

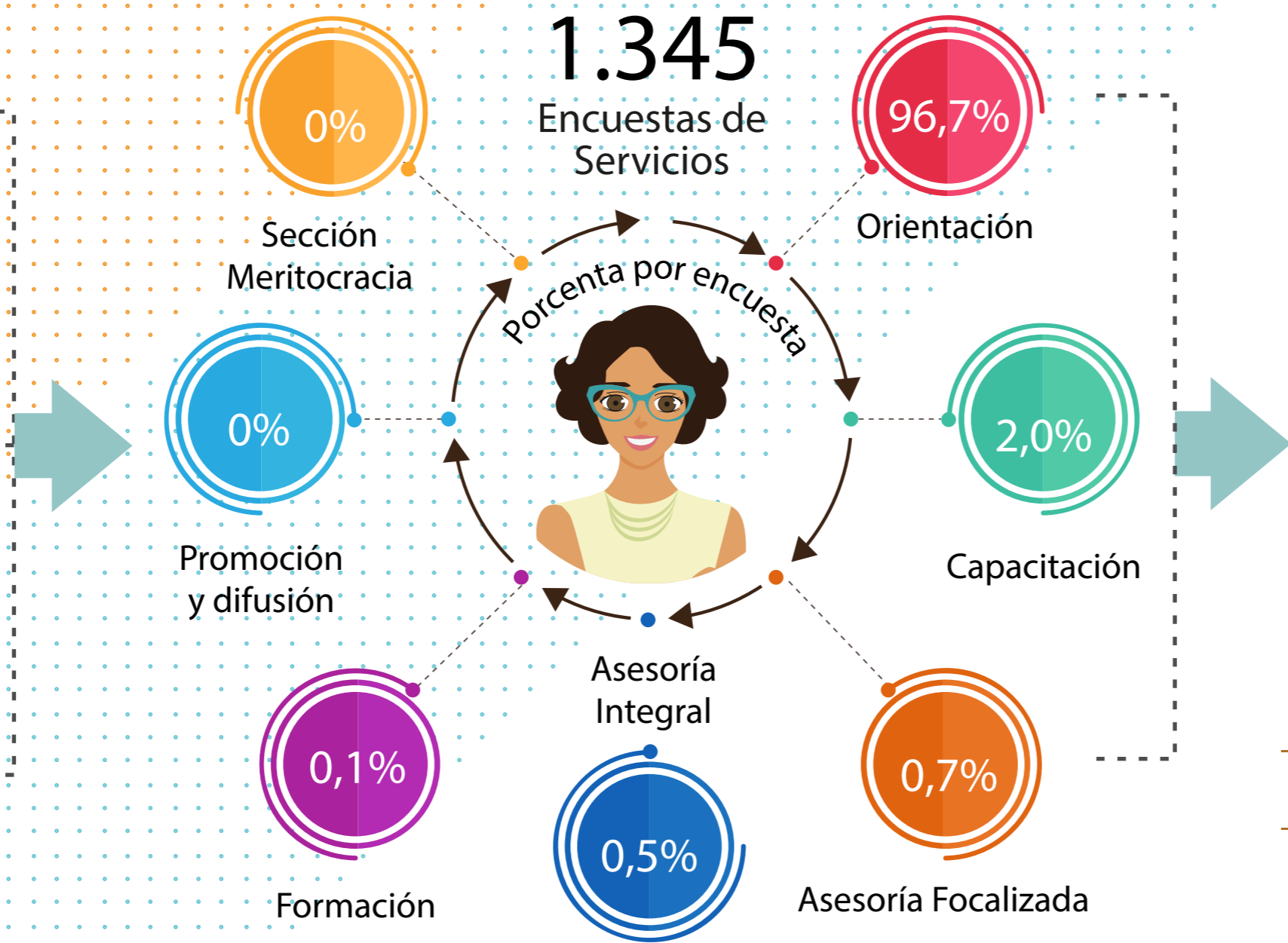
Contenido informativo para la toma de decisiones

Encuestas de Servicios

Evaluación efectuada por canal

1.216
Canal Virtual
90,4%

129
Canal Presencial
9,6%



De los 15.499 visitantes a la Entidad, 1.345 evaluaron los servicios ofrecidos por la Entidad equivalente al 8,7%

Resultado de las ENCUESTAS por tipo de servicio

13.4.1 Encuestas de orientación

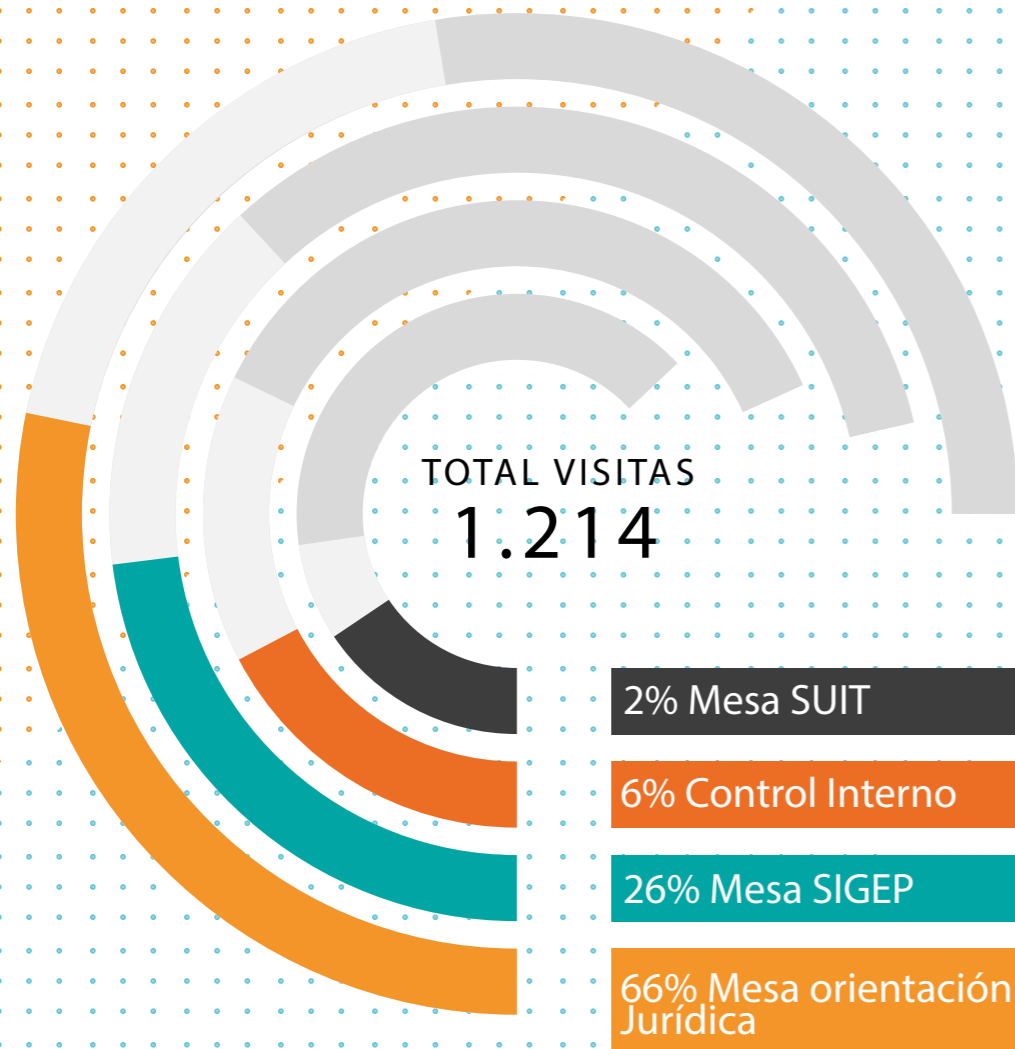
Calificación	Tiempo de espera para atención o respuesta	Actitud y disposición de servidor	Conocimiento del tema	Tiempo dedicado para la consulta	Calidad del servicio
Excelente	73,9%	78,1%	72,0%	95,4%	73,3%
Bueno	12,9%	10,1%	12,5%	4,6%	11,1%
Aceptable	5,6%	4,3%	5,7%	0,0%	6,0%
Deficiente	7,6%	7,5%	9,8%	0,0%	9,6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

1.301
Encuestas de orientación en chat EVA y portal web

13.4.2

Encuestas de orientación en el chat EVA

De las 10.961 visitas en el chat EVA, el 11,1% efectuaron encuestas en la herramienta



Calificaciones Promedio

6,3%



Sin observación 3,4

Asesor no contesta la pregunta 1,6%

Asesor no contesta el chat 0,9%

Mala plataforma 0,2%

Mal servicio 0,2%



93,7%

Excelente

Bueno

Aceptable

13.4.3

Encuestas de capacitación

26 encuestas de capacitación

El acceso al servicio a través del canal utilizado



Encuestas de asesoría focalizada

De las 9 asesorías focalizadas efectuadas por las diferentes direcciones, calificaron el servicio 10 de los asistentes



Calificación	Oportunidad, claridad, y canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón	Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calificación General
Excelente	100%	90%	100%	100%	100%
Bueno	0%	10%	0%	0%	0%
Aceptable	0%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%
Sin Calificar	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Medio por el cual recibió la invitación

50% Invitación presencial

30% Correo

10% Voz a voz

10% Comunicación telefónica

Encuestas de asesoría integral

De las 13 asesorías integrales efectuadas por las diferentes direcciones, calificaron el servicio 7 de los asistentes



Calificación	Oportunidad, claridad, y canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón	Información, material empleado, congruencia relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calificación General
Excelente	85,7%	85,7%	71,4%	85,7%	85,7%
Bueno	0%	0%	14,3%	0%	14,3%
Aceptable	0%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%
Sin Calificar	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Medio por el cual recibió la invitación



Encuestas de formación

Calificación	Oportunidad, claridad, y canal de difusión de la convocatoria	Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón	Información, material empleado, congruencia relevancia y utilidad del contenido temático	Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador	Calificación General
Excelente	0%	100%	100%	0%	0%
Bueno	100%	0%	0%	0%	100%
Aceptable	0%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%
Sin Calificar	0%	0%	0%	100%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Medio por el cual recibió la invitación



Portal Web

Comentarios encuestados

No me dieron información del caso.

El sistema esta programado para dar respuestas automáticas pero no relacionadas con la consulta. tampoco fui atendida directamente por un asesor

Los felicito por este canal que tienen, es excelente el servicio.

Inicie el chat y de un momento a otro, finalizo...

TODO FUE EXCELENTE!!!!

Felicitaciones, muy eficiente el servicio, gracias.

La respuesta no es la adecuada

Me resolvió el inconveniente que tenia

La respuesta no es la adecuada

Todo excelente

Muy buen servicio

Propongo que en algún lugar de esta plataforma virtual monten el GLOSARIO de los Principios que rigen la Administración o Gestión Pública de Colombia. Muchas gracias

Excelente este tipo de servicio, muchas gracias

Es muy valioso y expedito este portal, para satisfacer nuestras necesidades de conocimientos. los soportes recibidos han sido muy valiosos.

Los tiempos de espera son deficientes y adicional, cuando pude contactarme, el asesor virtual finalizó el chat, sin justificación alguna.

No hubo conocimiento sobre el tema consultado, la respuesta no fue satisfactoria e inmediatamente se desconecto el funcionario.

Excelente portal, es una de las mejores herramientas, mil gracias por su ayuda

Todo excelente

Los felicito por este canal que tienen, es excelente el servicio.

Nunca me contestaron

Excelente portal, es una de las mejores herramientas, mil gracias por su ayuda

No respondieron a mi pregunta... solo me saludaron y ya

Me indicaron donde puedo dirigirme para mayor información. Excelente el servicio ofrecido.

Tipos de encuestas

El 100% del total de encuestas fueron de servicios

1.345

Encuestas de servicios

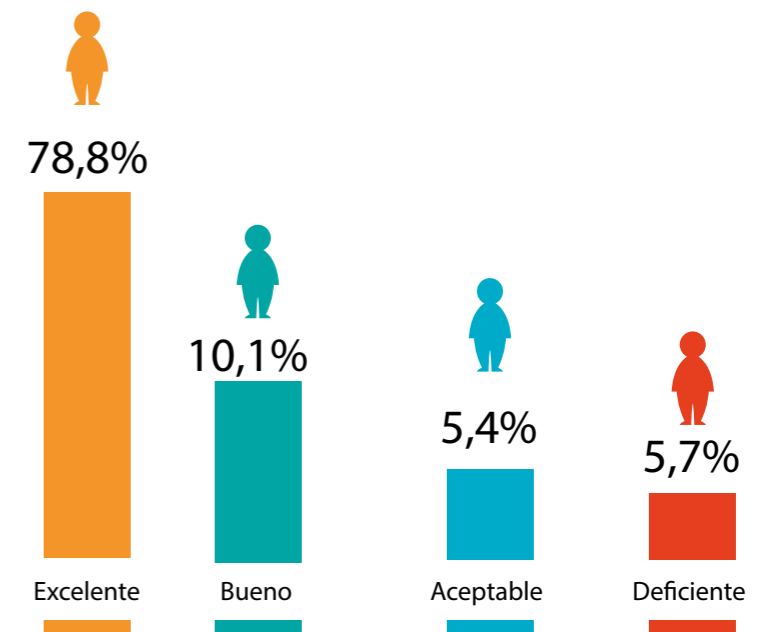
0

Encuestas de productos



Resultados percepción ciudadana

De las 1.345 encuestas de servicios efectuados por los canales de atención presencial y virtual la calificación promedio fue excelente en un **78,8%**



Recomendación

PERCEPCIÓN grupos de valor



1

Con el acompañamiento del Grupo de Cambio Cultural, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones, se debe incentivar a los servidores de la Entidad para que hagan uso de las encuestas dispuestas por Función Pública.

2

Con el propósito de diligenciar en debida forma las encuestas de percepción por parte de los grupos de valor, se considera oportuno que la Oficina Asesora de Planeación al momento de incentivar la utilización de las mismas, divulgue el procedimiento establecido en el protocolo de

3

El Grupo de Gestión Administrativa, debe efectuar los ajustes necesarios para garantizar la aplicación de las encuestas presenciales a través de la herramienta «Digiturno.»

4

El coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, debe analizar las evaluaciones calificadas como deficientes a efectos de implementar las acciones de mejora a que haya lugar.

5

Con fundamento en la información suministrada respecto a las encuestas efectuadas en las asesorías integrales y focalizadas, que evidencia un bajo porcentaje del diligenciamiento de las mismas, se requiere efectuar una sensibilización con apoyo del Grupo de Cambio Cultural, para mejorar los resultados, al igual que se indique el número de participantes en cada

6

Para el acceso adecuado a la herramienta de evaluación de las encuestas de formación y capacitación, se debe mejorar la descripción de las mismas en el portal web, con el fin de evitar confusiones a los grupos de valor.

Recomendaciones de

P Q R S D



01

Solicitar al Grupo de Gestión Documental la socialización, a todas las dependencias de la Entidad, del procedimiento existente para la ampliación de términos próximos a vencer en Orfeo.

A efectos de disminuir las peticiones que se puedan presentar en los meses de mayo y junio del presente año, relacionadas con el diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas por parte de los servidores, se sugiere actualizar las preguntas frecuentes con respecto este



02



Con el objeto de incentivar la autogestión de las consultas que efectúan los grupos de valor, a través del canal virtual, se recomienda incrementar la base del conocimiento del robot del



03

Con los servidores

 años
 por los ciudadanos