



Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor

Segundo Trimestre de 2018

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

16 de julio de 2018



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

Índice

1. **Introducción**
2. **Acceso a la información pública**
3. **PQRSD recibidas por modalidad de petición**
4. **Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores**
5. **PQRSD recibidas por canal de atención**
6. **PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo**
7. **Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas**
8. **Radicados sin respuesta y vencidos en el trimestre**
9. **Traslados por competencia**
10. **Cantidad y motivo de reclamos recibidos**
11. **Tiempo promedio de respuesta**
12. **Atenciones chat EVA**
13. **Percepción de los grupos de valor a los productos y servicios**
14. **Conclusiones**
15. **Recomendaciones de percepción**
16. **Recomendaciones de PQRSD**



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 productos y servicios evaluados por los grupos de valor durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 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.





2. 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 encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los grupos de valor consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2018, se recibieron (20.160) 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.



3. PQRSD recibidas por modalidad de petición



4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

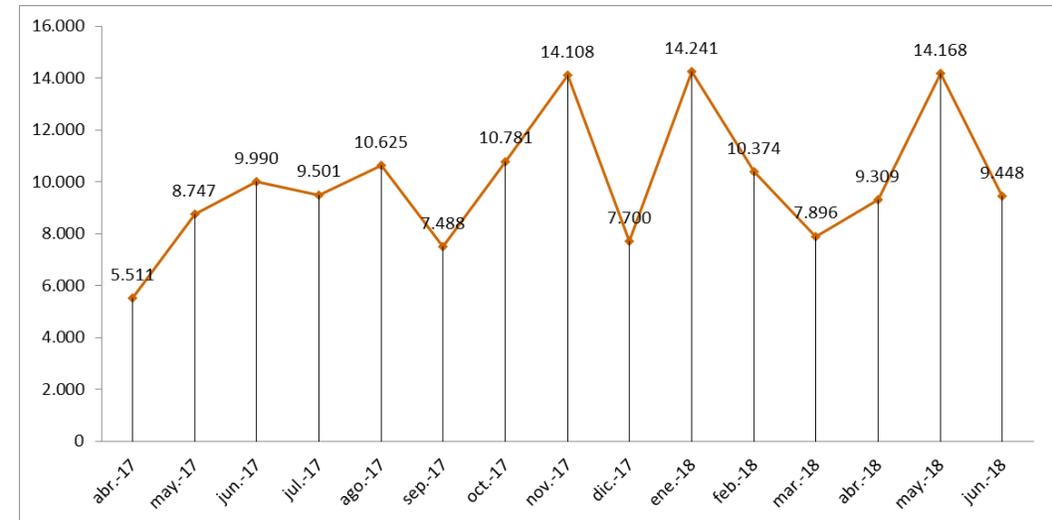
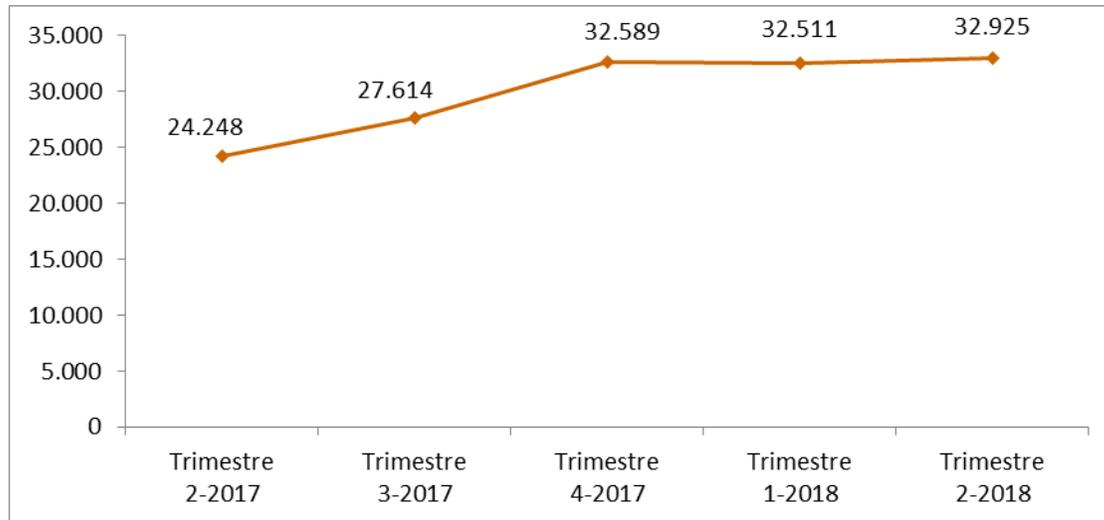
A partir del cuarto trimestre de 2017, se observa un comportamiento constante en el registro de peticiones por los grupos de valor

El mayor número de peticiones registradas se presentó en el segundo trimestre de 2018



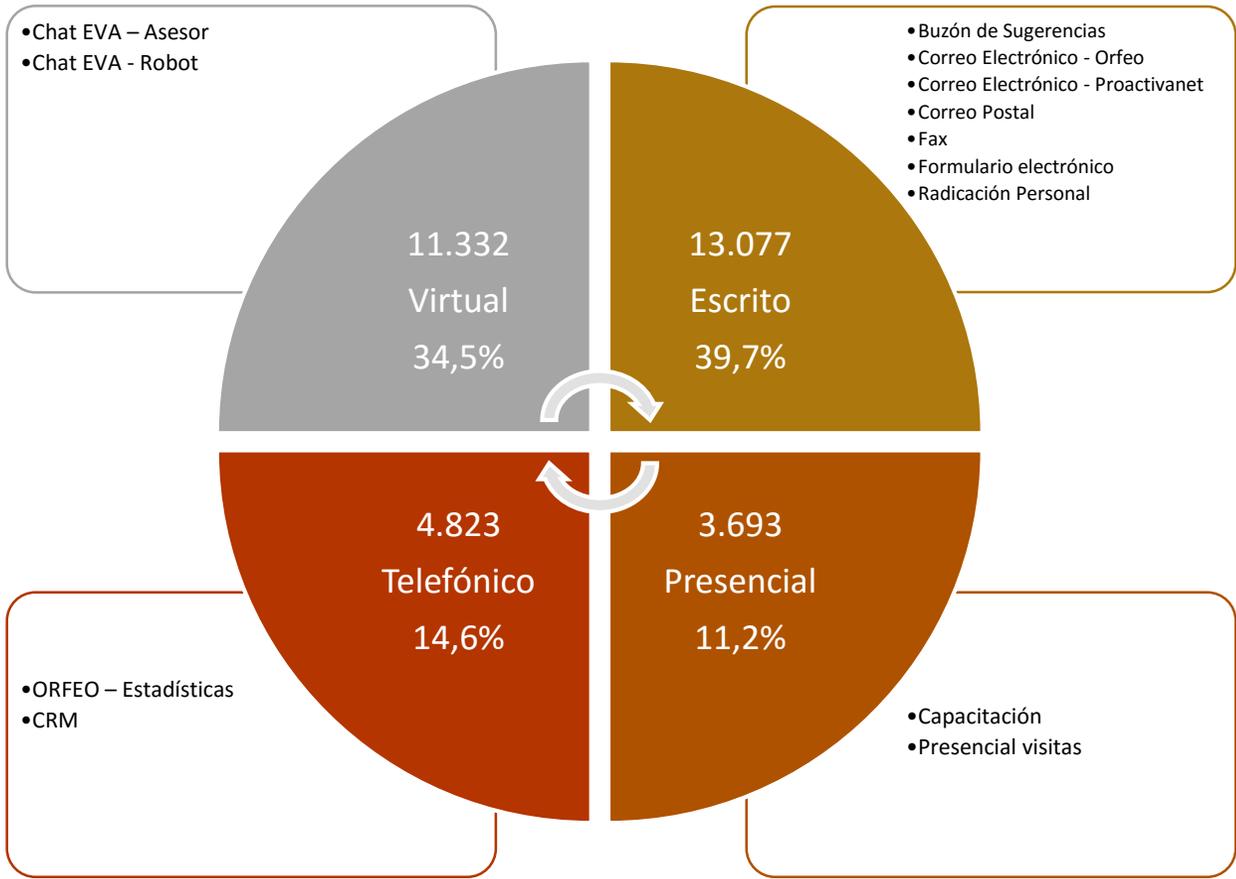
La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

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





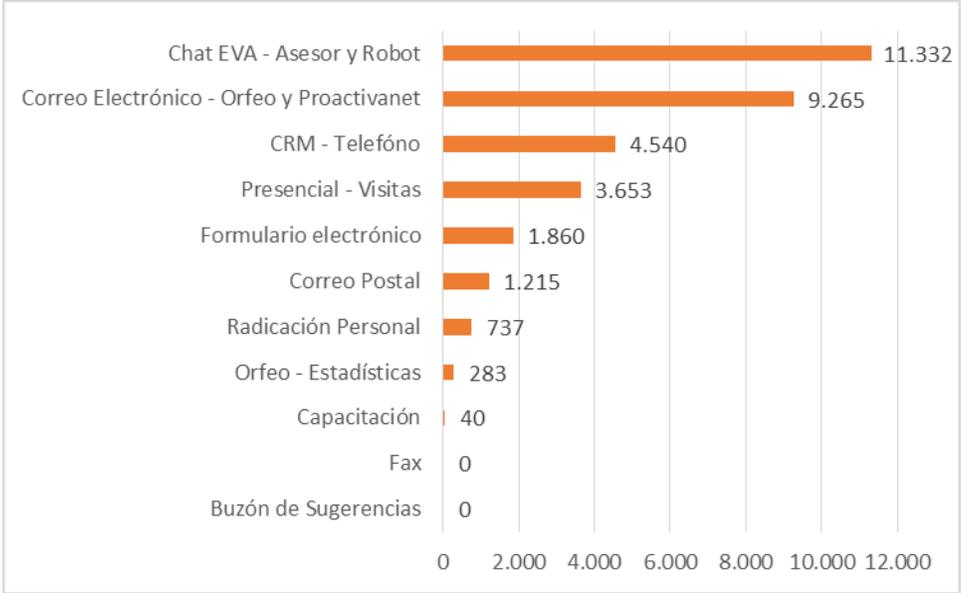
5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (32.925) , el 28,1% fueron recibidas por medio del correo electrónico



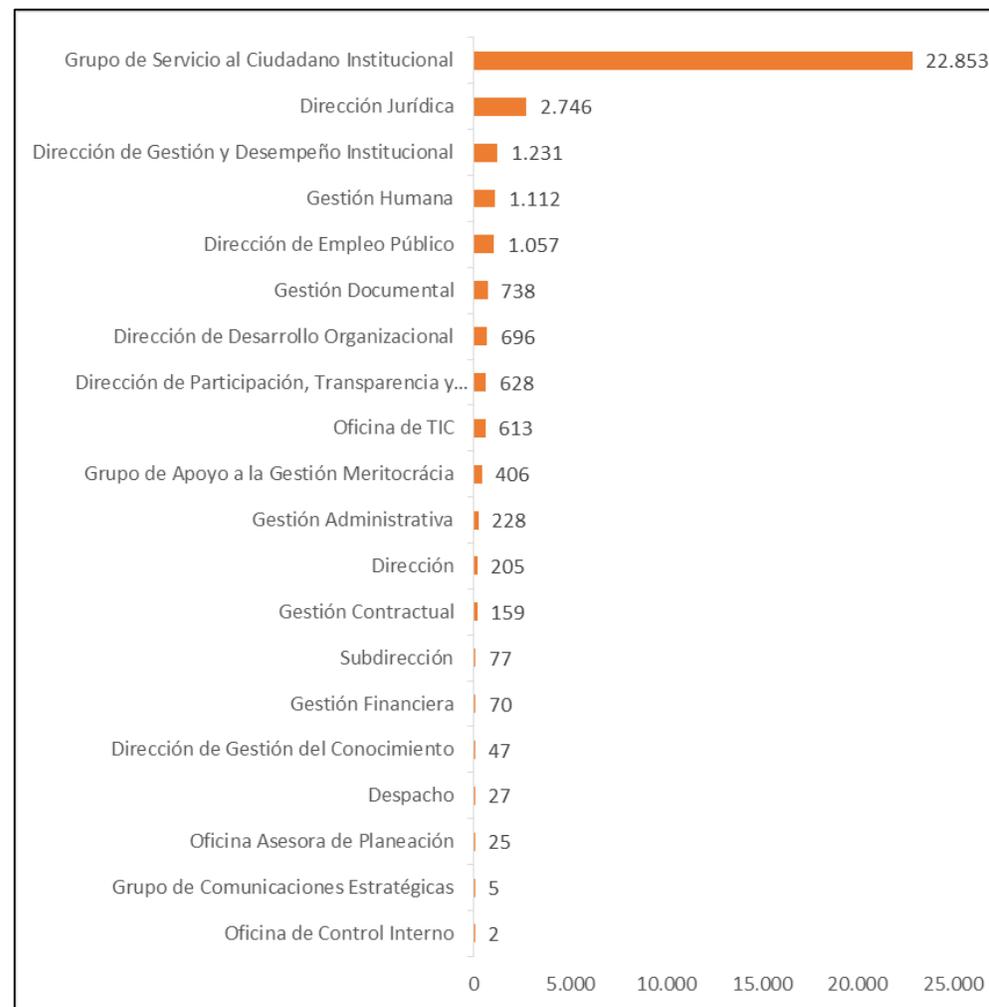
| Herramienta | Total | Total General |
|---------------------------------|-------|---------------|
| Chat EVA - Asesor | 5.071 | 11.332 |
| Chat EVA - Robot | 6.261 | |
| Correo Electrónico Orfeo | 3.396 | 9.265 |
| Correo Electrónico Proactivanet | 5.869 | |



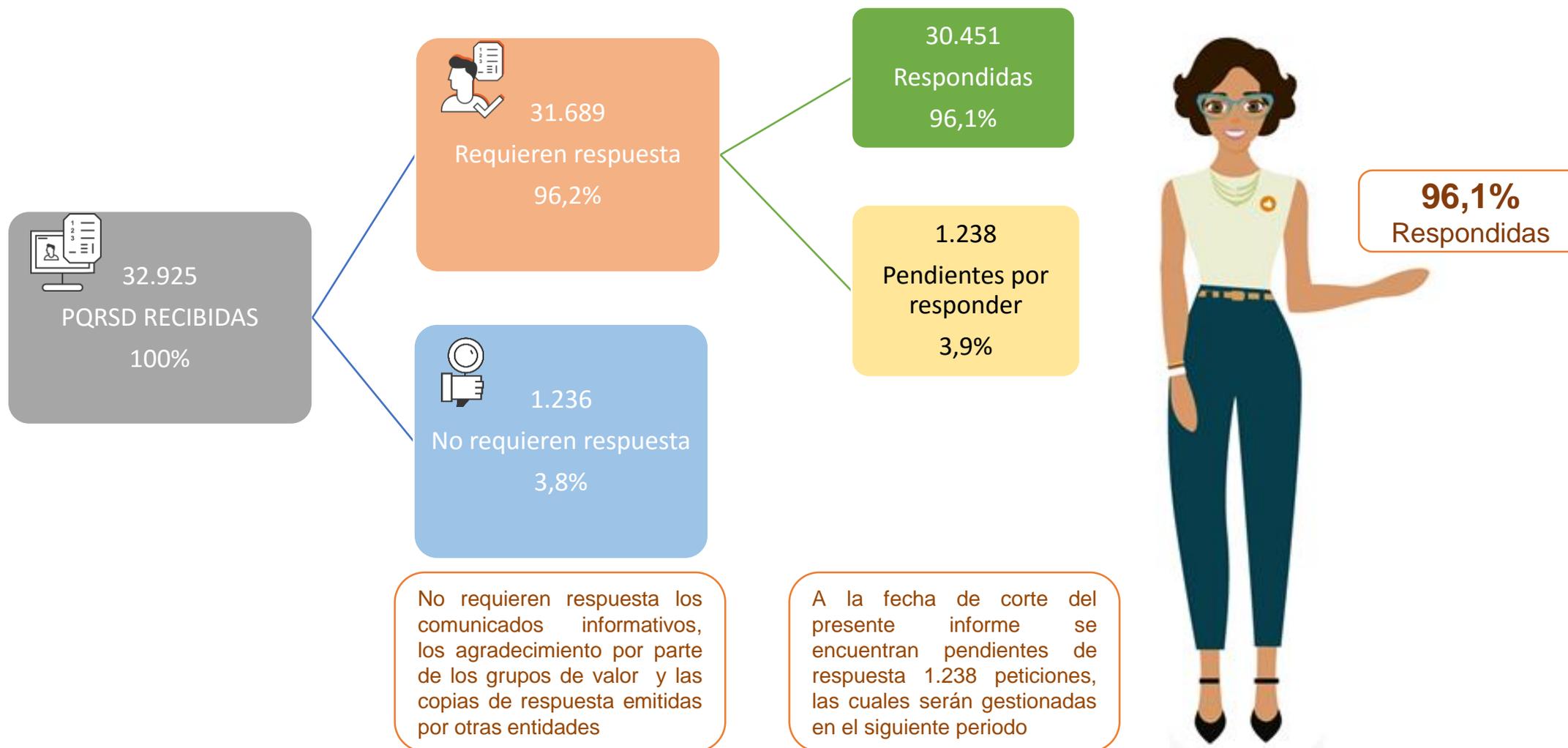
6. PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo



El **69,4%** de las peticiones fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional



7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



8. Radicados sin respuesta y vencidos en el trimestre



(0)

Radicados vencidos
y sin respuesta



(3)

Radicados con
respuesta
extemporánea

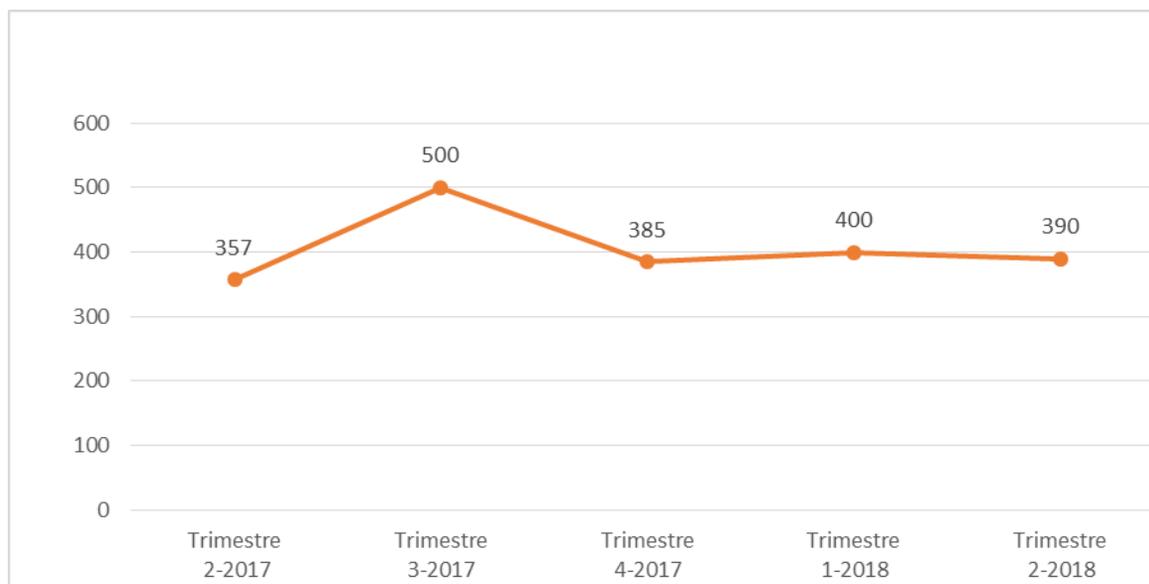
Relación de radicados:

20182060140152
20182060128482
20182060116642

9. Traslados por competencia



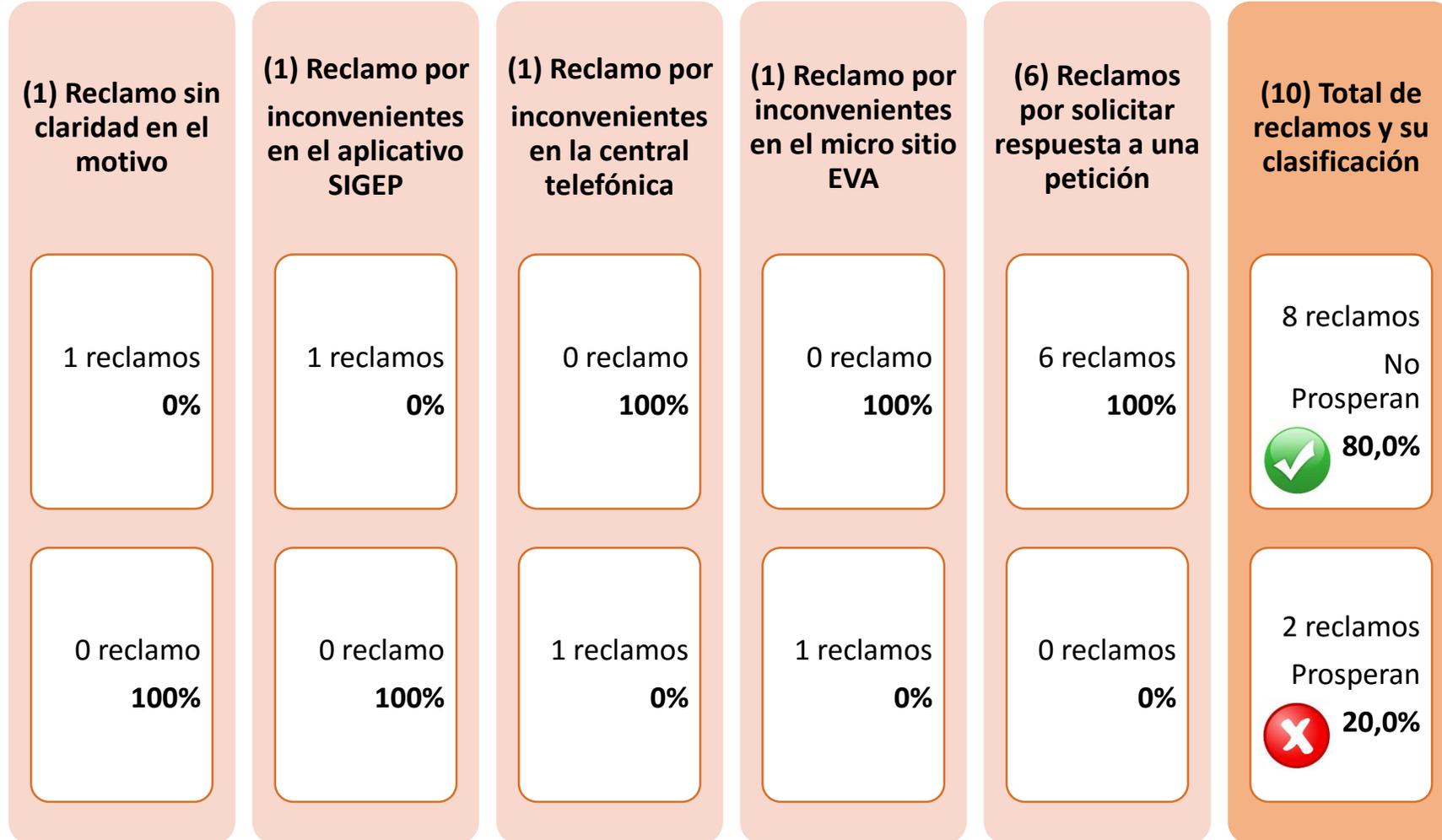
Durante el segundo trimestre del año 2018, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 390 peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



10. Cantidad y motivo de reclamos recibidos



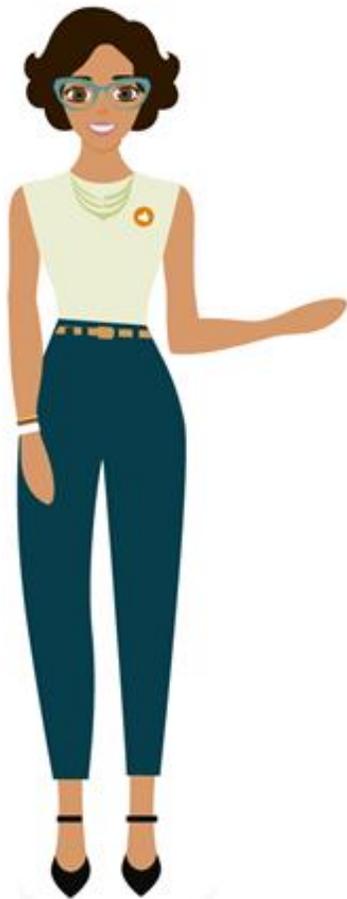
De los 10 reclamos presentados en el trimestre, el **20,0%** prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio



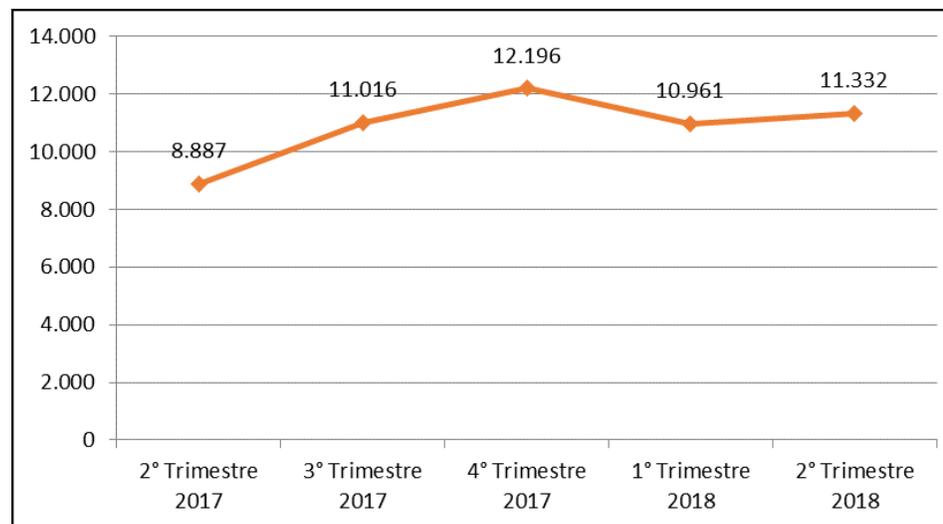
11. Tiempo promedio de respuesta

| TIPO DE PETICIÓN | Tiempo máximo de respuesta (días) | Tiempo promedio de respuesta (días) | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|---|
| CONSULTAS | 30 | 15 | ✓ |
| EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS | 10 | 5 | ✓ |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS | 10 | 3 | ✓ |
| PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | 15 | 7 | ✓ |
| PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO | 5 | 3 | ✓ |
| PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES | 10 | 5 | ✓ |
| PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO | 10 | 6 | ✓ |
| PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION | 10 | 6 | ✓ |
| PETICIONES INCOMPLETAS | 10 | 2 | ✓ |
| RECLAMOS | 15 | 6 | ✓ |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 7 | ✓ |
| SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS | 5 | 4 | ✓ |

12. Atenciones chat EVA

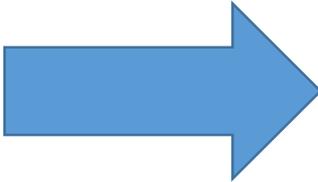
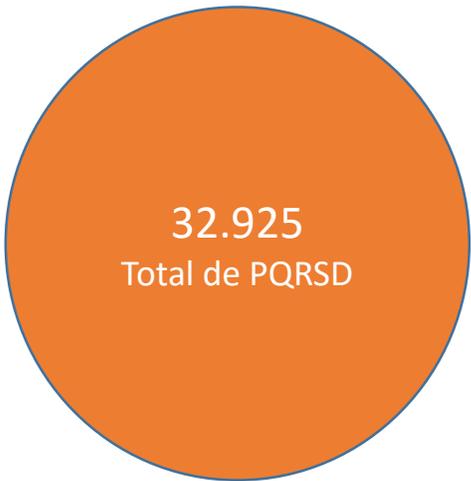


En el segundo trimestre de 2018 la atención en el chat EVA se ha incrementado en un 27,5% comparado con el segundo trimestre de 2017

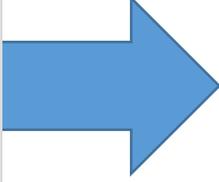
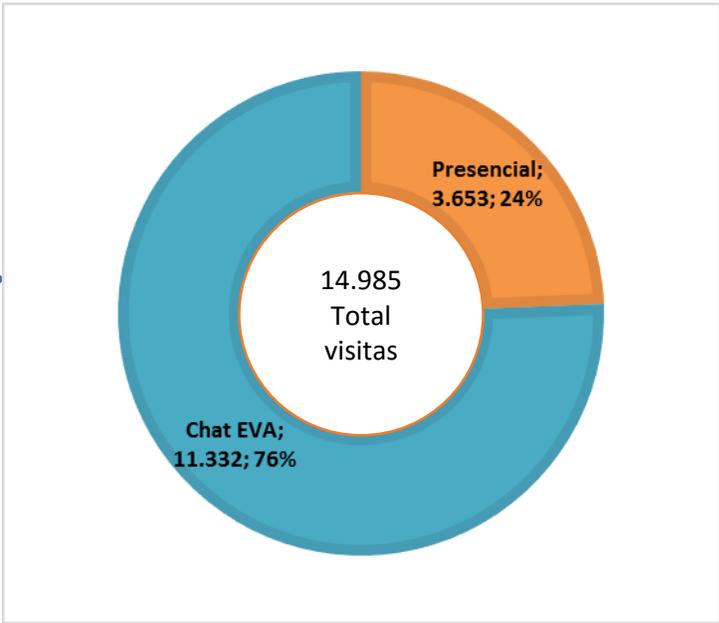


13. Percepción de los grupos de valor a los productos y servicios

PQRSD registradas



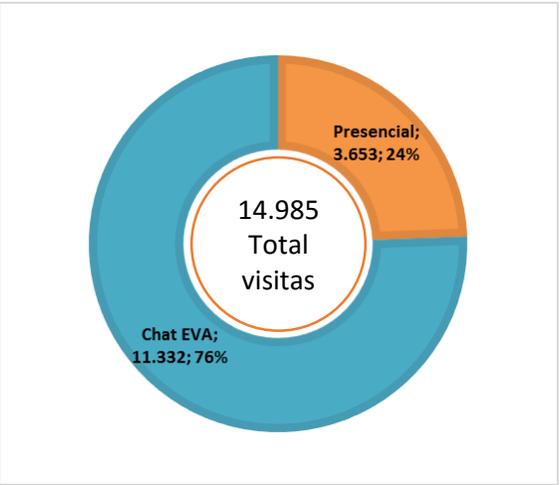
Visitas presenciales y virtuales



Encuestas diligenciadas por grupos de valor

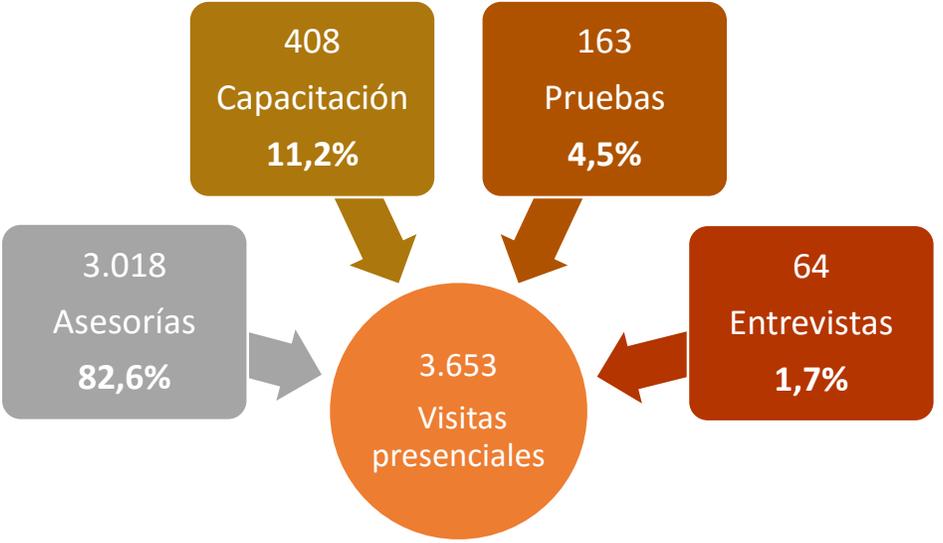


13.1 Registro de visitas por canal de atención



Visitas registradas por región

De los 3.653 visitantes presenciales, 3.615 provienen de la ciudad de Bogotá D.C., equivalente al 99,0 % del total



Visitas Presenciales



13.2 Encuestas de productos

Se registró en el trimestre una (1) encuesta de productos



13.2.1 Encuestas de productos - Herramientas para la evaluación de política

Se registró en el trimestre una (1) encuesta de productos



| 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 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Bueno | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Aceptable | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Deficiente | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

13.3 Encuestas de servicios

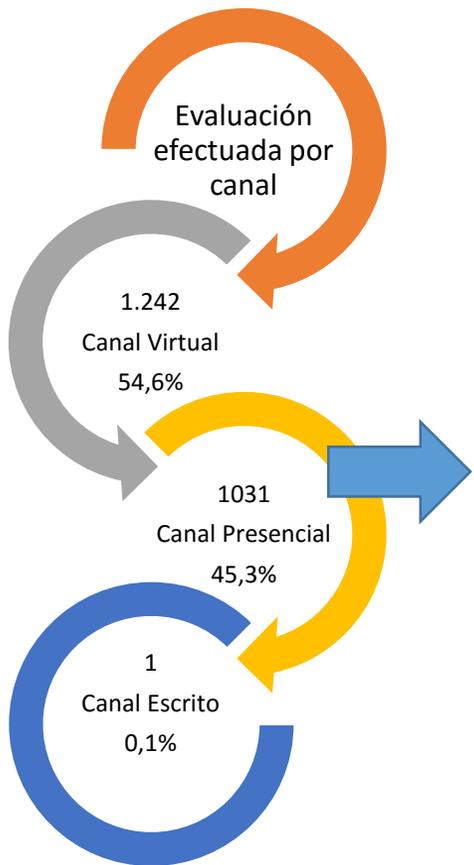
2.274 Encuestas de servicios



Porcentaje por encuesta



De los 14.985 visitantes a la Entidad, 2.274 evaluaron los servicios ofrecidos, equivalente al 15,2%



13.3.1 Encuestas de servicios - orientación

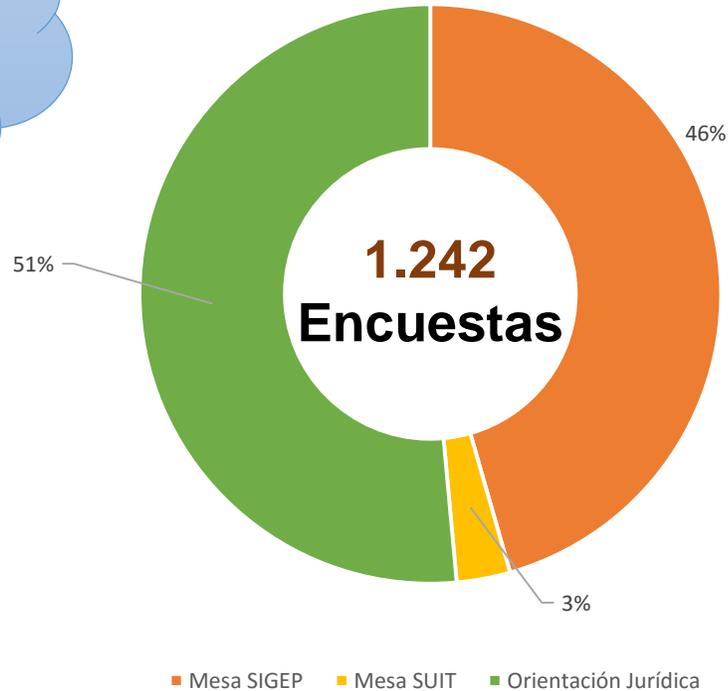
Se registraron en el trimestre 1.304 encuestas de orientación en chat EVA y portal web



| 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 | 70,7% | 77,4% | 73,8% | 69,5% | 74,8% |
| Bueno | 14,6% | 10,6% | 11,0% | 10,7% | 11,0% |
| Aceptable | 6,4% | 4,0% | 5,0% | 8,4% | 4,7% |
| Deficiente | 8,3% | 8,0% | 10,1% | 5,3% | 9,5% |
| Sin Calificación | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 6,1% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

13.3.2 Encuestas servicios - orientación en el chat EVA

De las 11.332 visitas en el chat EVA, el 11,0% efectuaron encuestas en la herramienta



Calificaciones promedio

5,4%



94,6%



Sin observación 2,5%

Asesor no contesta la pregunta 1,4%

Asesor no contesta el chat 1,1%

Mala plataforma 0,2%

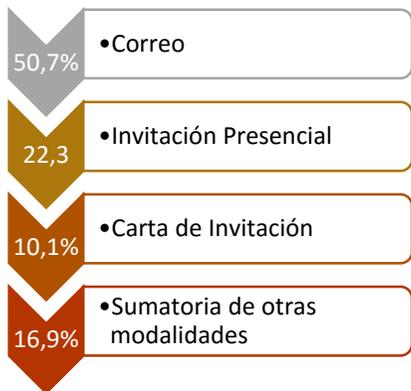
Mal servicio 0,2%

13.3.3 Encuestas de servicios - asesoría integral

Se registraron en el trimestre 762 encuestas de servicios de asesoría integral



Medio por el cual recibió la invitación



| 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 | Calidad del servicio |
|---------------|--|--|---|--|----------------------|
| Excelente | 85,7% | 85,7% | 71,4% | 85,7% | 80,3% |
| Bueno | 0% | 0% | 14,3% | 0% | 19,3% |
| Aceptable | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,4% |
| Deficiente | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Sin calificar | 14,3% | 14,3% | 14,3% | 14,3% | 0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

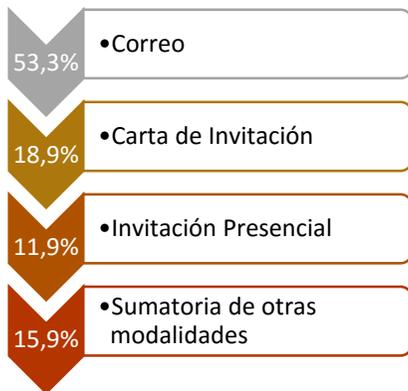
El análisis de esta encuesta, incluye resultados del trimestre hasta el 12/07/2018

13.3.4 Encuestas de servicios - asesoría focalizada

Se registraron en el trimestre 201 encuestas de servicios de asesoría focalizada



Medio por el cual recibió la invitación



| 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 | Calidad del servicio |
|---------------|--|--|---|--|----------------------|
| Excelente | 64,7% | 67,7% | 58,2% | 76,8% | 59,7% |
| Bueno | 32,8% | 30,3% | 40,3% | 22,7% | 38,8% |
| Aceptable | 1,5% | 0,5% | 0,5% | 0% | 0% |
| Deficiente | 0,5% | 0,5% | 0,5% | 0,5% | 1,0% |
| Sin calificar | 0,5% | 1,0% | 0,5% | 0% | 0,5% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

El análisis de esta encuesta, incluye resultados del trimestre hasta el 12/07/2018

13.3.5 Encuestas de servicios - capacitación

Se registraron en el trimestre 7 encuestas de capacitación

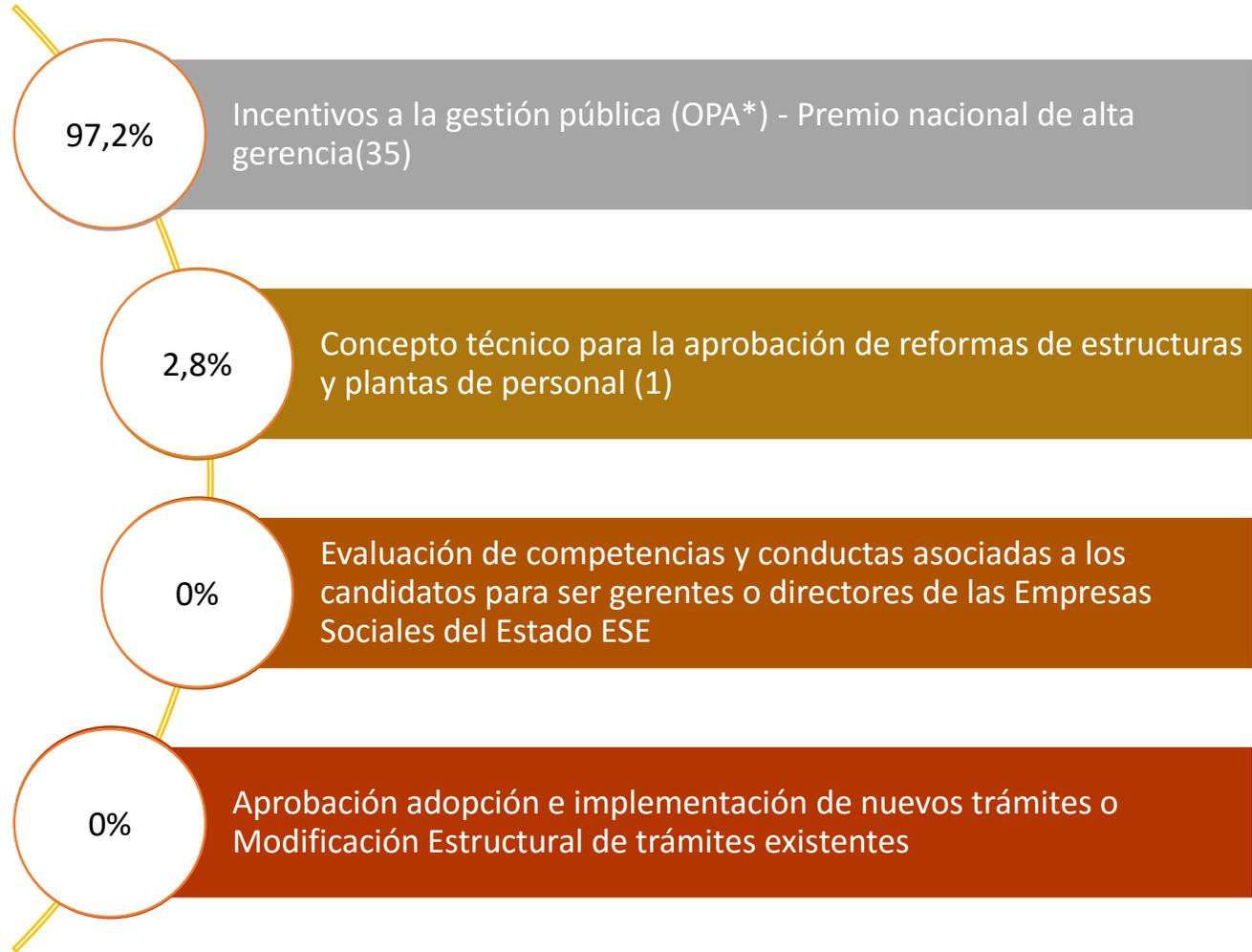


| Calificación | Tiempo de espera para atención o respuesta | Actitud y disposición de servidor | Conocimiento del tema | Tiempo dedicado para la consulta | Calidad del servicio |
|--------------|--|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|
| Excelente | 85,7% | 100% | 100% | 85,7% | 100% |
| Bueno | 14,3% | 0,0% | 0,0% | 14,3% | 0,0% |
| Aceptable | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Deficiente | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

13.4 Encuestas de trámites



Se registraron en el trimestre 36 encuestas de trámites



* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

13.4.1 Encuestas de trámites - incentivos a la gestión pública (OPA*)- premio nacional de alta gerencia

Se registraron en el trimestre 35 encuestas de trámites



| Calificación | ¿La información suministrada por Función Pública, para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue clara? | ¿El período establecido para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue suficiente? | ¿Cómo calificaría usted el acceso al aplicativo para la postulación de las experiencias al premio nacional de alta gerencia? |
|--------------|--|---|--|
| Excelente | 54,3% | 51,4% | 57,1% |
| Bueno | 37,1% | 45,7% | 28,6% |
| Aceptable | 5,7% | 2,9% | 8,6% |
| Deficiente | 2,9% | 0,0% | 5,7% |
| Total | 100% | 100% | 100% |

* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

13.4.2 Encuestas de trámites - Concepto técnico

Se registró en el trimestre una (1) encuesta de trámite



| Calificación | ¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue clara? | ¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue completa? | ¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, fue en lenguaje claro y comprensible? |
|--------------|---|--|---|
| Excelente | 100% | 100% | 100% |
| Bueno | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Aceptable | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Deficiente | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% | 100% |

13.5 Comentarios grupos de valor encuestados

Excelente en todo,
muchas gracias

Muy amable, clara y cálida la
atención. Conocía del tema
y me brindó ayuda más allá
de lo que solicité incluso.
Muy buena atención de la
servidora. Gracias

Me asignaron un asesor
el cual no respondió
mis preguntas y
terminó el chat.

No fue posible no
hubo personal
disponible para
dar respuesta

El Señor Jorge
muy bien,
gracias

Todo
positivo

No resolvió
mi inquietud

Todo
excelente

Muy bien por la
ilustración, siempre
muy agradecida con
la función de
ustedes

Muchas gracias por esta gran
ayuda, es primera vez que
accedo a ella, no la conocía,
me parece maravilloso.

Finalizaron sin
ayudarme a resolver
mi caso.

No permitió que
se diera mayor
profundidad a la
solicitud que se
realizó.

13.5 Comentarios grupos de valor encuestados

Buena atención prestada

No me respondieron nunca la inquietud; y el chat caducó.

La información fue muy buena

No dijeron absolutamente nada.

No me atendieron

Muy buena la colaboración

Nunca obtuve respuesta por parte del asesor

Excelente la utilización del chat virtual para resolver en tiempo real las dificultades presentadas.

Excelente atención

Excelente la utilización del chat virtual para resolver en tiempo real las dificultades presentadas.

el asesor virtual nunca dio contestación a mi pregunta

Felicitaciones por su eficiente gestión en solucionar las dificultades y en la utilización de este medio.

14 Conclusiones

1. Comparando el actual trimestre con el del año anterior, se ha incrementado el número de peticiones recibidas en la Entidad en un 35,8%, pasando de un total de 24.248 a 32.925 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor es el virtual (chat EVA), con un total de 11.332 para el presente trimestre
3. El 69,4% de las peticiones registradas por los grupos de valor, es decir 22.853 fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
4. Durante el presente trimestre, prosperaron 2 reclamos, una queja se encuentra en trámite y no se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor
5. En comparación con el trimestre anterior , se presenta un incremento del 72% de las encuestas efectuadas por los grupos de valor, pasando de 1.345 a 2.311
6. Teniendo en cuenta el registro de las encuestas de servicios, el más evaluado por los grupos de valor es el de orientación, con un 57,3% del total de las mismas



Resultados percepción ciudadana

De las 2.311 encuestas efectuados por los canales de atención presencial y virtual la calificación promedio fue Excelente en un **81,6%**



15. Recomendaciones percepción

- NOMBRE DE LA SECCIÓN -

1

- Continuar incentivando a los servidores de la Entidad para que hagan uso de las encuestas dispuestas por Función Pública.

2

- Para mejorar la utilización de las herramientas de encuestas dispuestas por la Entidad, es necesario que la Oficina Asesora de Planeación actualice el protocolo de encuestas.

3

- Solicitar al Grupo de Gestión Administrativa, efectuar los ajustes necesarios para garantizar la óptima utilización de la herramienta «Digiturno.», en razón a los inconvenientes que se vienen presentando en su funcionamiento

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

- Reiterar a la Oficina Asesora de planeación, ajustar la descripción de las encuestas de formación y capacitación, con el fin de evitar confusiones a los grupos de valor en su diligenciamiento

- FUNCIÓN PÚBLICA -

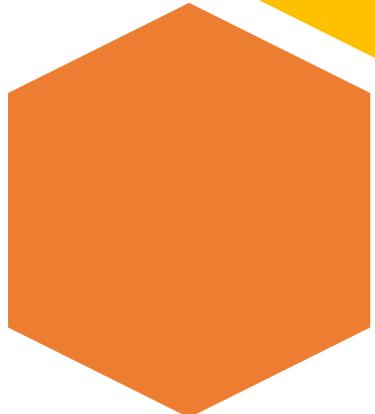
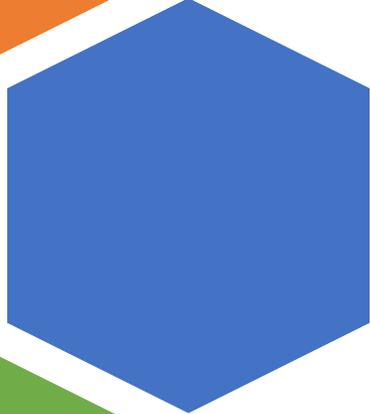
16. Recomendaciones de PQRSD

- NOMBRE DE LA SECCIÓN -



Reiterar 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 o en su defecto, generar un mejor control para este trámite en la herramienta

Para la debida publicación de las peticiones anónimas y la devolución de las mismas por motivos de dirección errada o incompleta, se debe ajustar en el portal web el enlace correspondiente con el objeto de mejorar su visualización



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

- FUNCIÓN PÚBLICA -