



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# Informe unificado de PQRS y percepción de los grupos de valor y otros de interés

Primer trimestre de 2020

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

31 de marzo de 2020

# 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



# 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 2020.

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

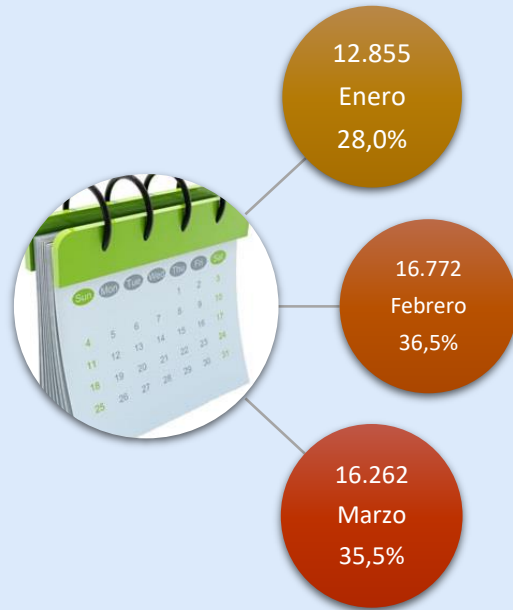
## 2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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](http://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 primer trimestre del año 2020, se recibieron 45.889 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

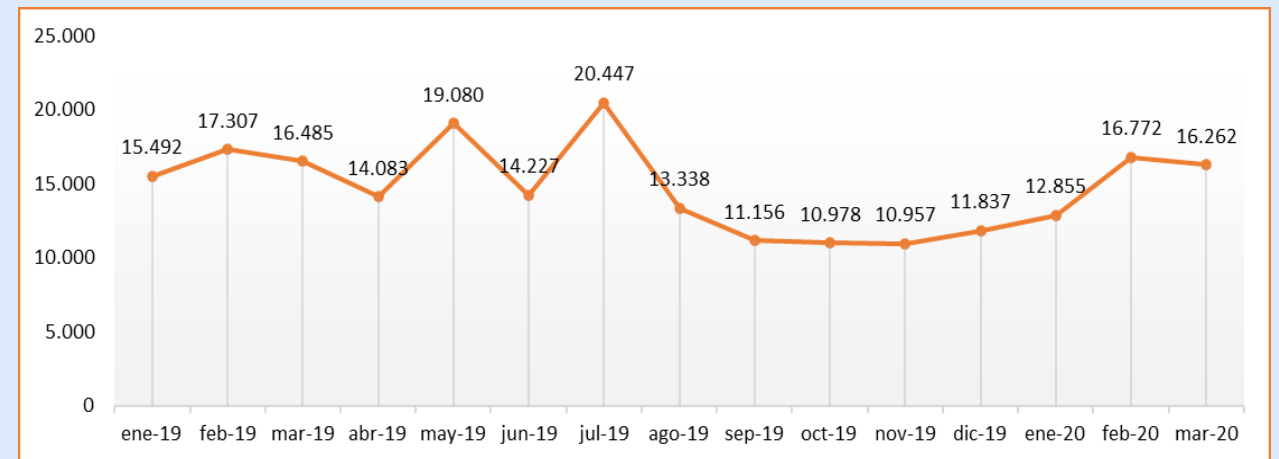
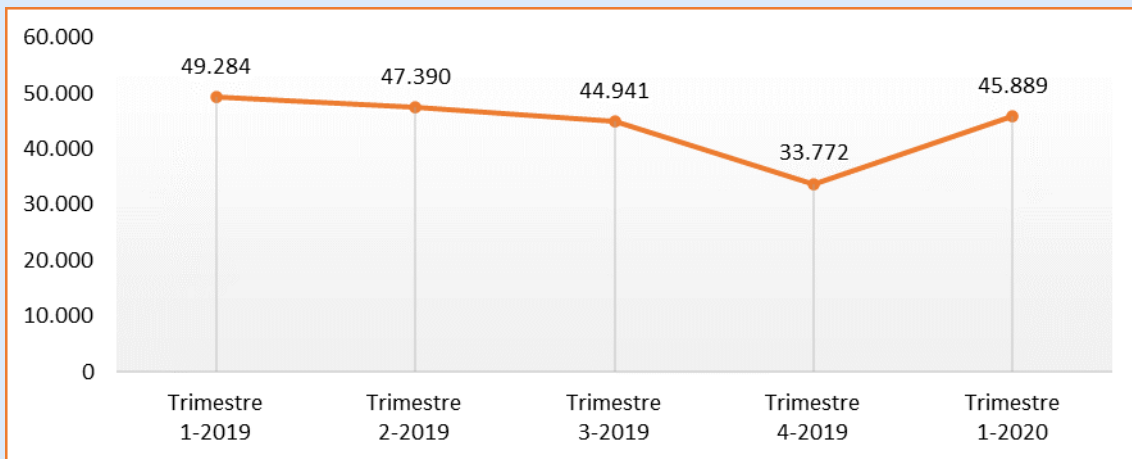
Se observa un aumento de registros en el primer trimestre de 2020, comparado con el cuarto trimestre del año anterior

Al comparar el primer trimestre del año 2020 con el primer trimestre del año 2019, se observa una disminución de las PQRSD en un 6,9%

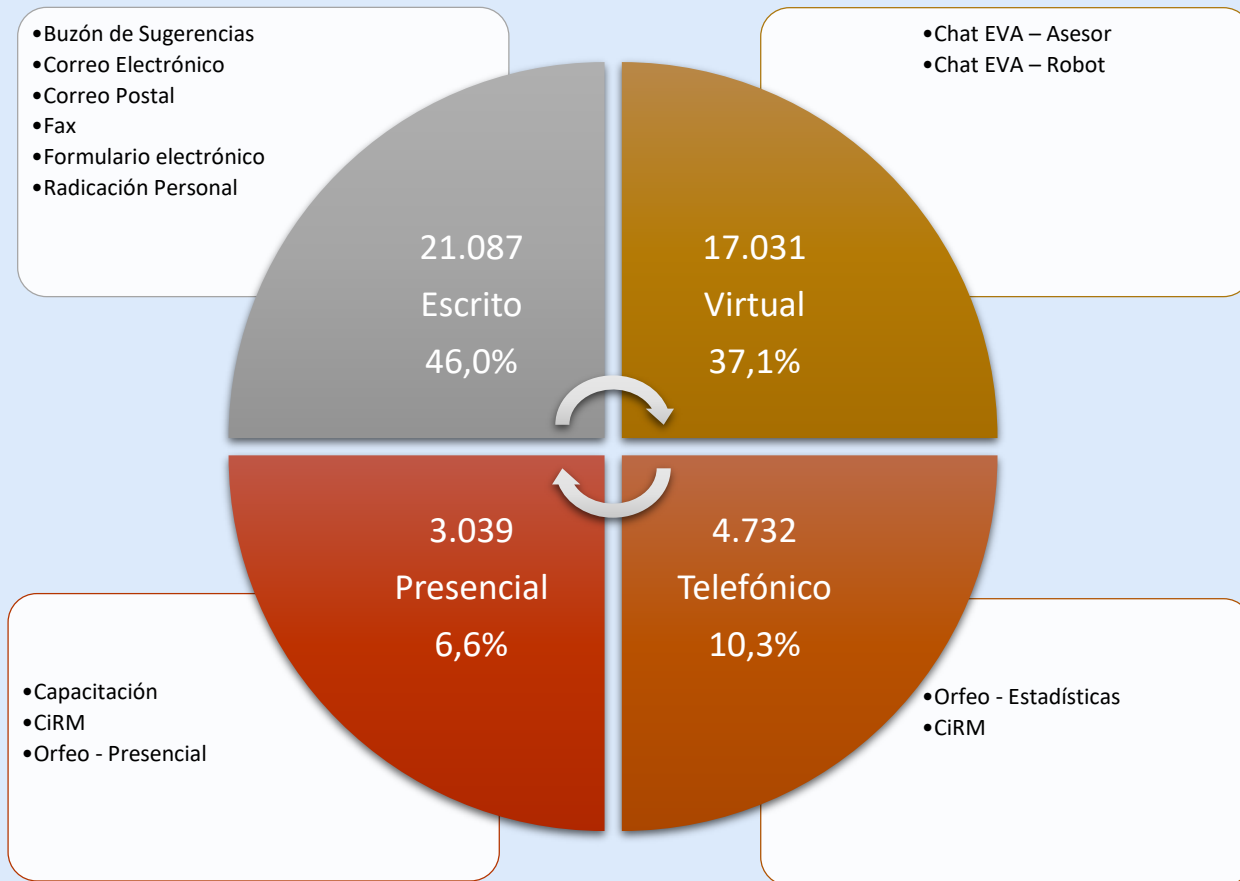


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- 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
  - Inhabilidades para ocupar cargos de elección popular
  - Situaciones administrativas
  - Incremento salarial para los servidores públicos
  - Prestaciones sociales
- Orientación relacionada con MIPG
- Acceso al formulario FURAG
- SUIT – Sistema Único de Información de Trámites



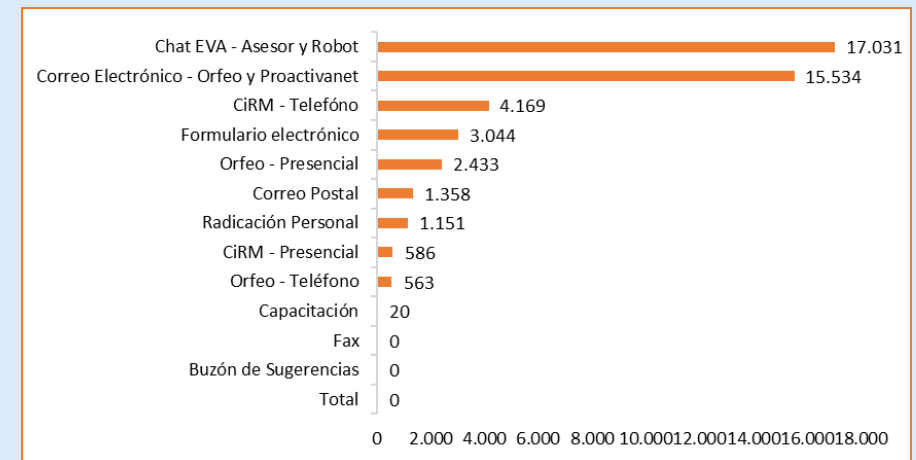
# 5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (45.889), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el chat EVA (17.031) con un 37,1% y el correo electrónico (15.534) con un 33,9%

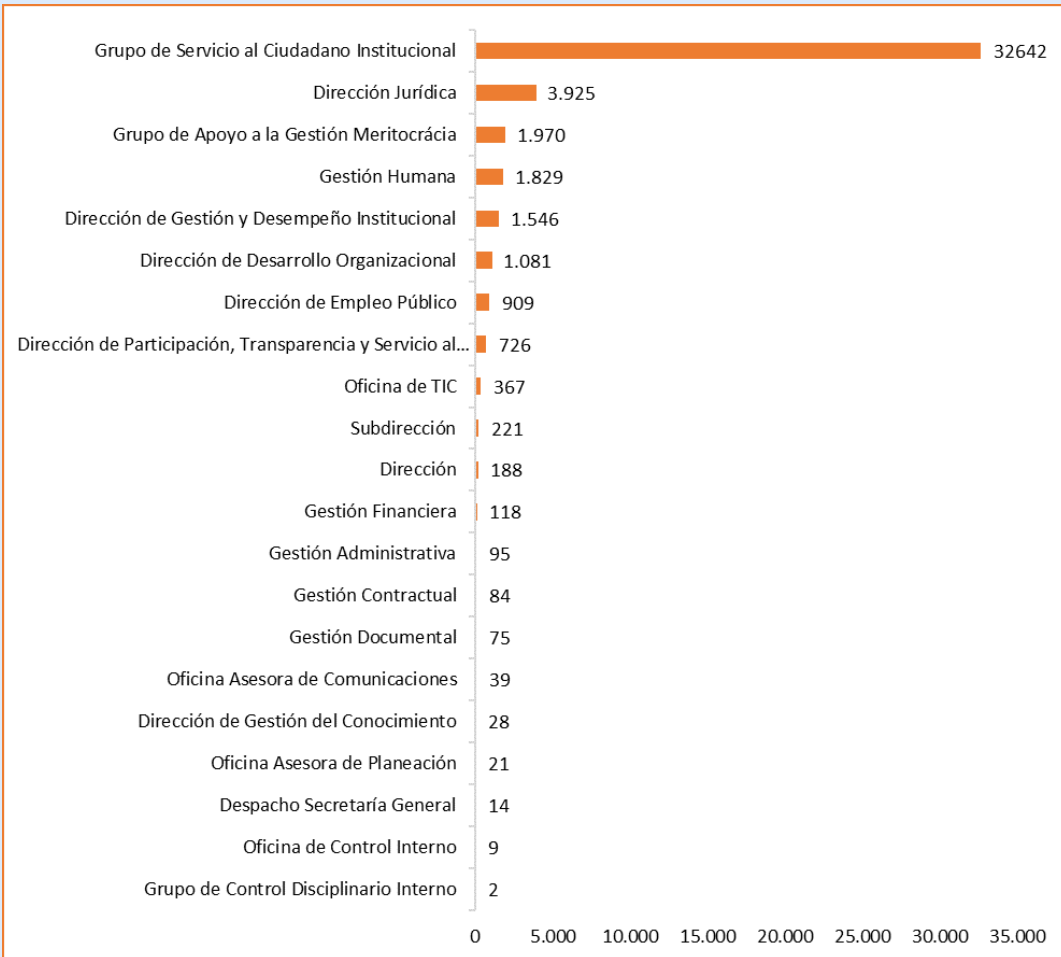


Herramienta	Total	Total General
Chat EVA - Robot	14.235	17.031
Chat EVA - Asesor	2.796	
Correo Electrónico Proactivanet	8.619	15.534
Correo Electrónico Orfeo	6.915	





## 6. PQRSD asignadas por dependencias



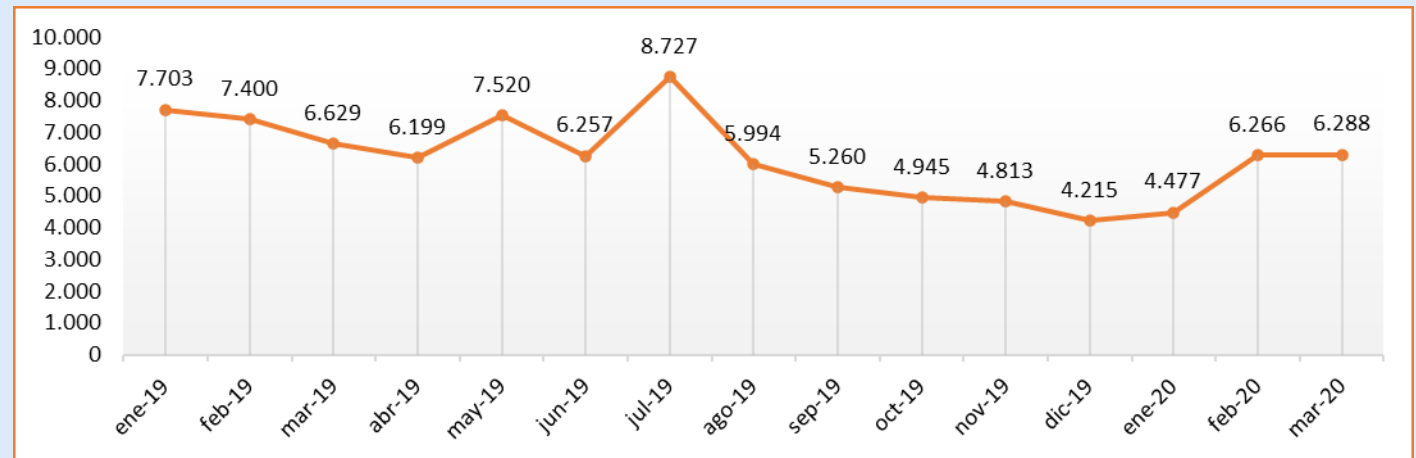
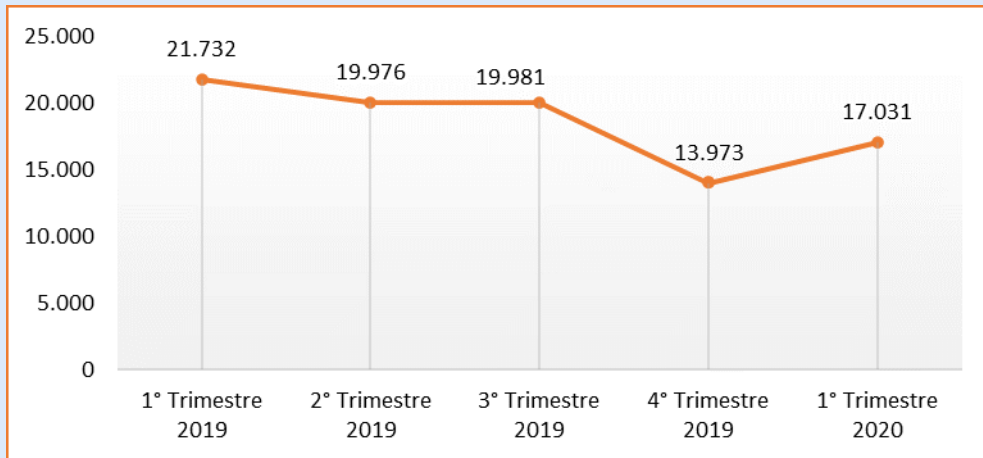
El **71,1%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 32.642 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 14.235 (43,6%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital y las 18.407 restantes (56,4%) tuvieron respuesta a través de un asesor.

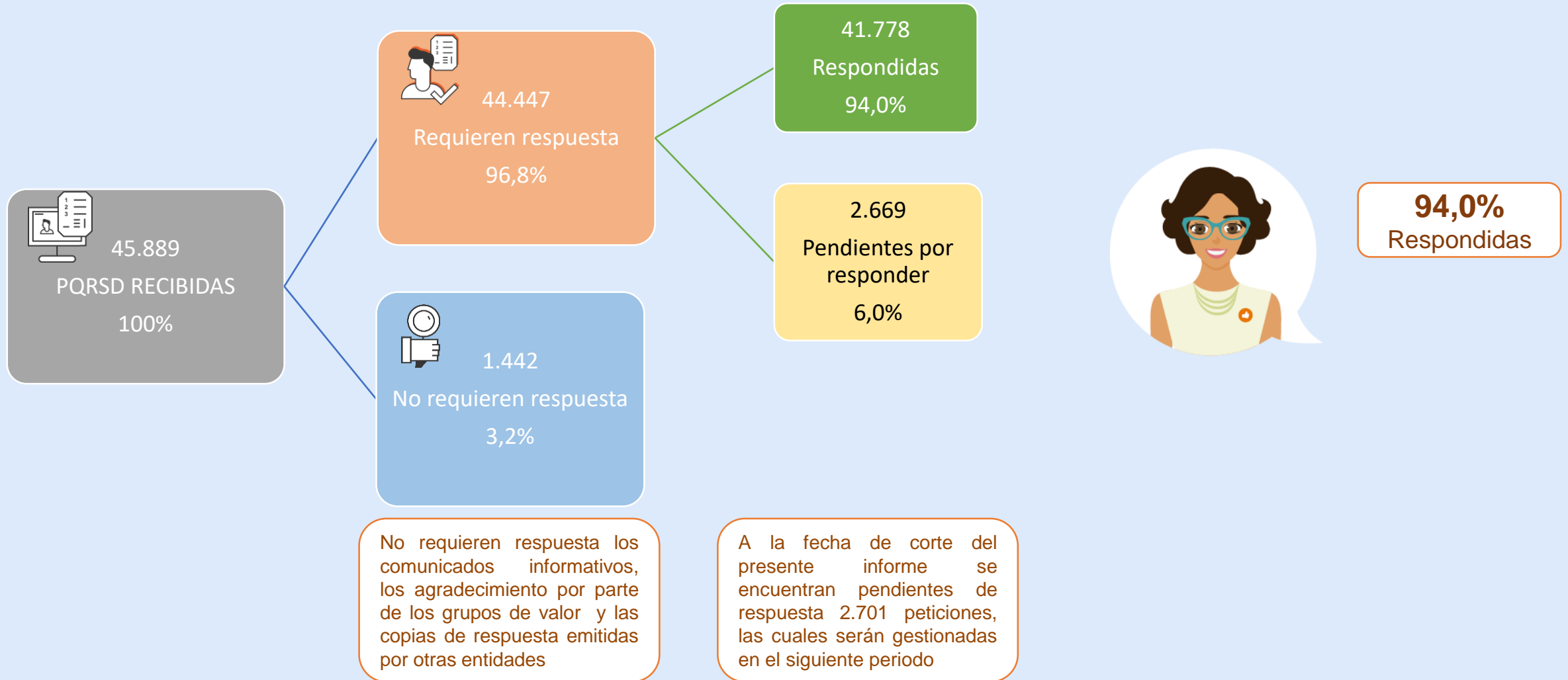
# 7. Atenciones chat EVA

En el primer trimestre de 2020, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 21,6% comparado con el primer trimestre de 2019

Del las 17.031 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el primer trimestre, el 16,4% fueron resueltas por asesores y el 83,6% 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



(15)

Radicados con respuesta  
extemporánea

Relación de  
radicados:

20202060084122  
20202060026552  
20202060024012  
20202060007172  
20202060001642  
20202060067612  
20209000039622  
20202060035072  
20202060115532  
20202060111282  
20202060102462  
20202060058462  
20202060022352  
20209000047302  
20202060028352



(12)

Radicados sin respuesta

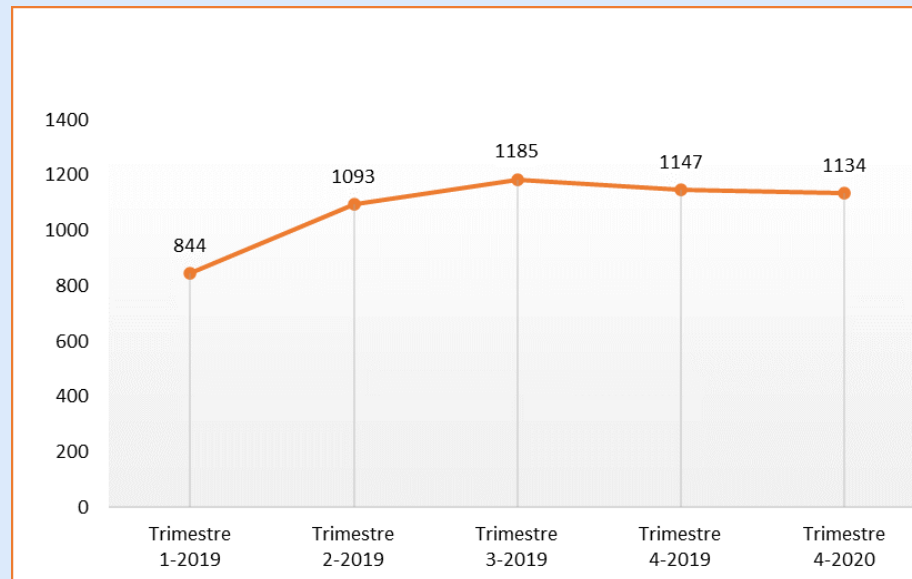
Relación de  
radicados:

20202060058952  
20202060031312  
20202060025032  
20202060032102  
20202060033702  
20202060047772  
20202060045292  
20202060035802  
20202060033142  
20202060023302  
20201000030232  
20202060001852

# 10. Traslados por competencia



Durante el primer trimestre del año 2020, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1.134** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



# 11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos



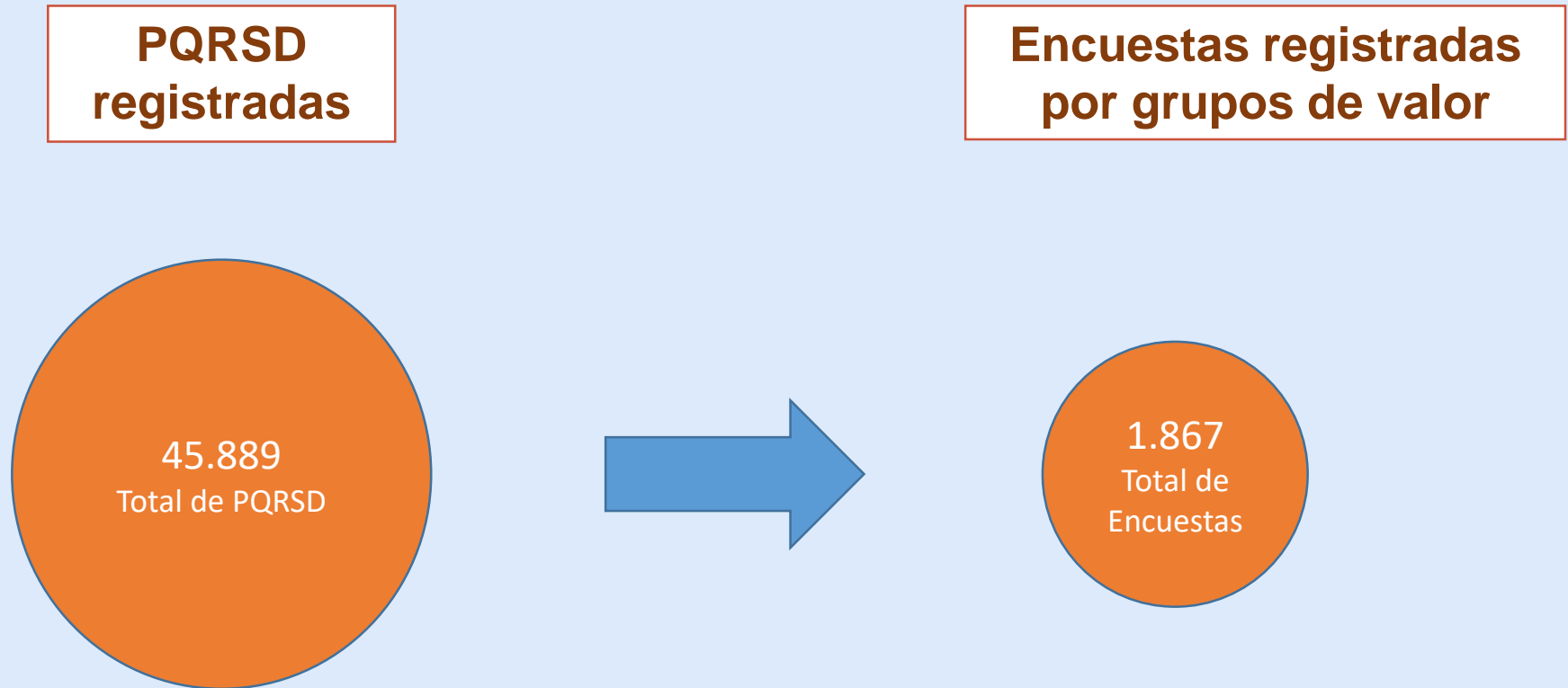
De los siete (7) reclamos presentados en el trimestre, se observa que uno (1) de ellos fue causado por inconvenientes en el aplicativo SIGEP, uno (1) por inconvenientes en el funcionamiento del portal y cinco (5) de ellos porque solicitan respuesta a una petición.

Se estableció que de los siete (7) reclamos, uno (1) de ellos prosperó por inconvenientes en la prestación del servicio, en el funcionamiento del portal web de la Entidad.

## 12. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15	12	✓
CONSULTAS	30	14	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	3	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	5	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	6	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	0	✓
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10	0	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	5	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	2	✓
RECLAMOS	15	4	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	3	✓
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	0	✓

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

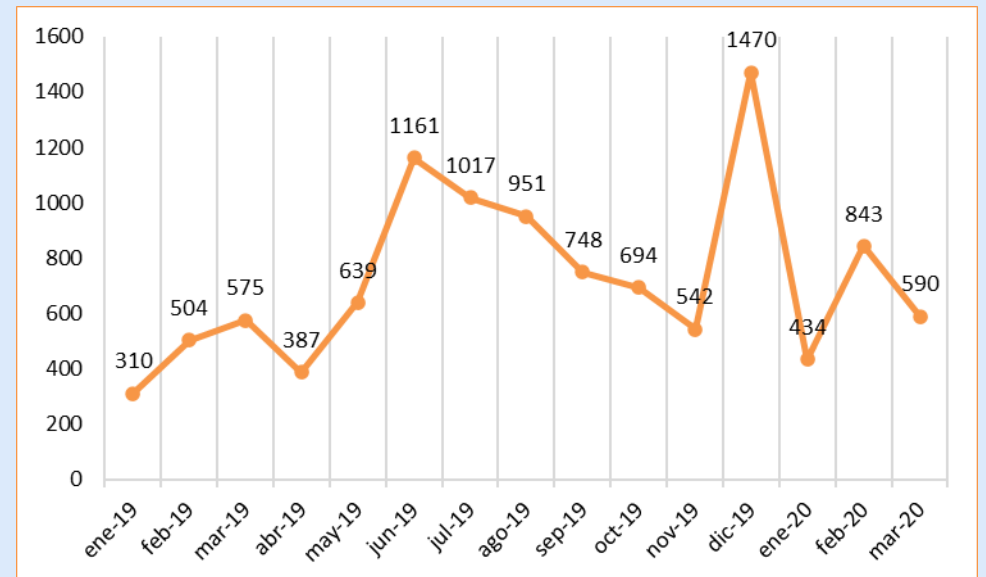
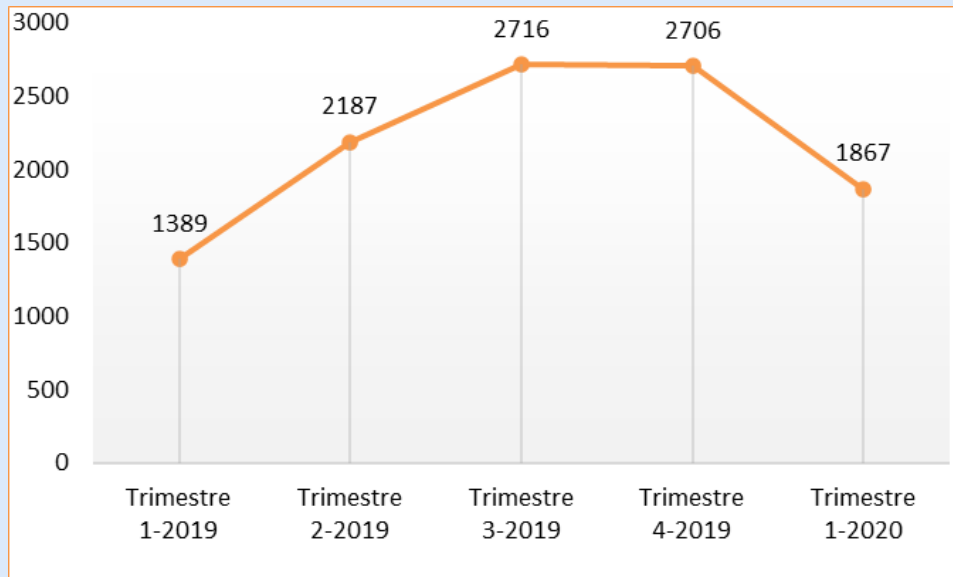




# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2019

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un aumento del 34,4%



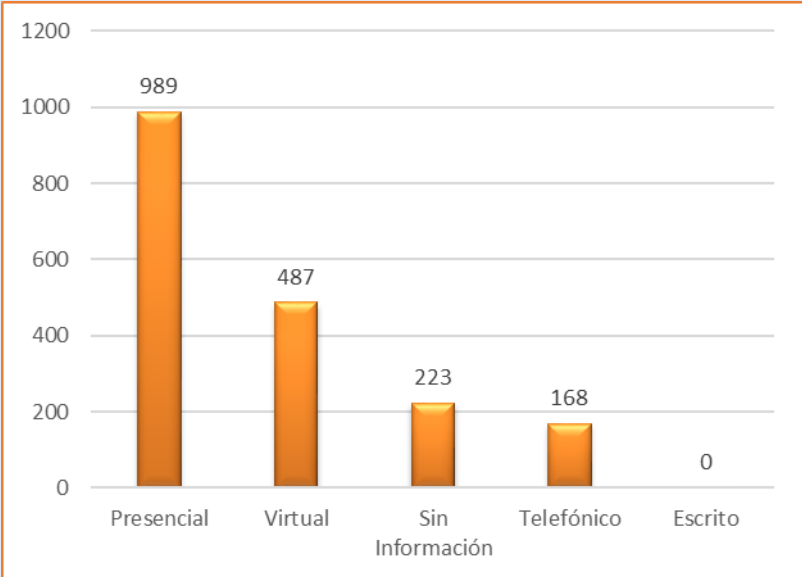
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 1.867 encuestas, el canal más utilizado para evaluar, fue el presencial, con un total de 989 (52,9%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 61,0%



Canales utilizados para la evaluación

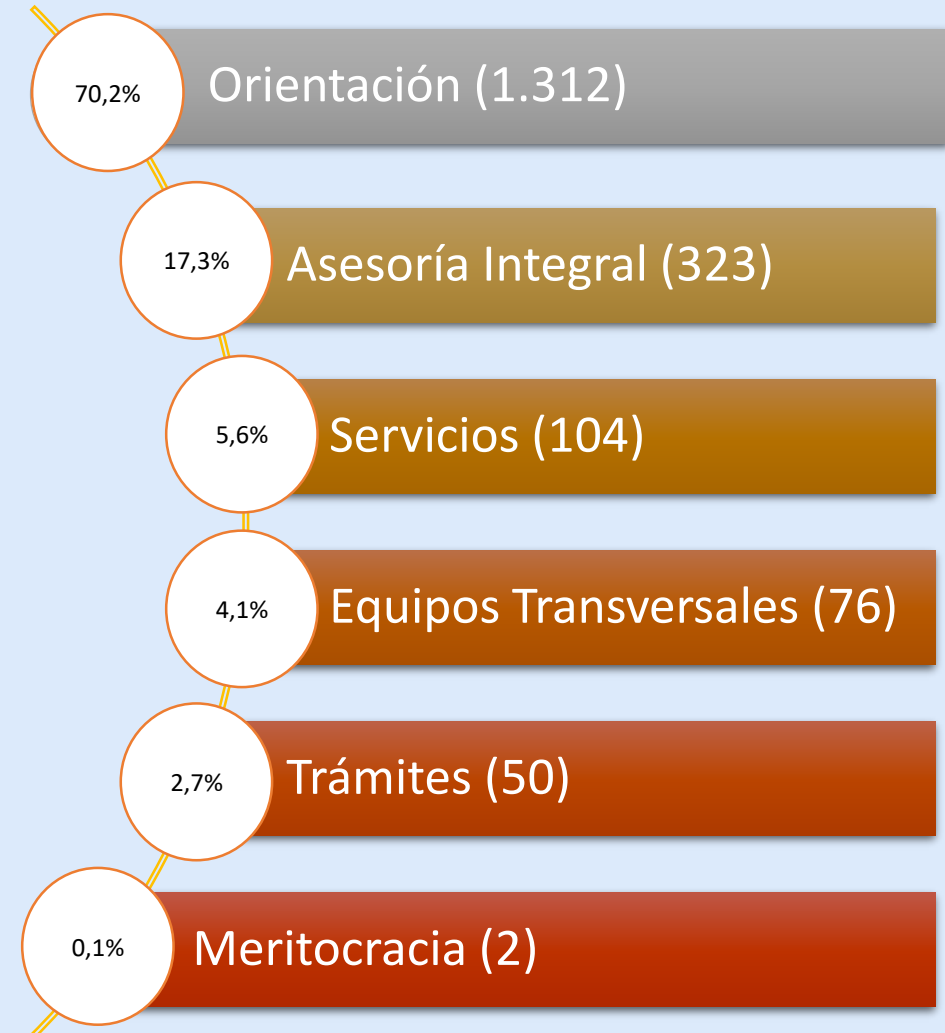


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	1.140	61,0%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	269	14,3%
Sin Información	203	10,8%
Dirección de Desarrollo Organizacional	158	8,5%
Subdirección	76	4,1%
Dirección de Gestión del Conocimiento	6	0,3%
Grupo de Gestión Meritocrática	3	0,2%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	3	0,2%
Dirección de Empleo Público	2	0,1%
Grupo de Gestión Humana	2	0,1%
Grupo de Gestión Contractual	2	0,1%
Secretaría General	1	0,1%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,1%
Dirección General	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.867</b>	<b>100,0%</b>

## 13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 1.867 encuestas



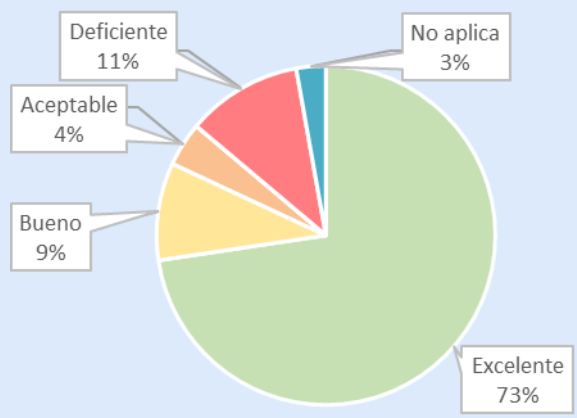
# 13.3.1. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 1.312 encuestas de orientación

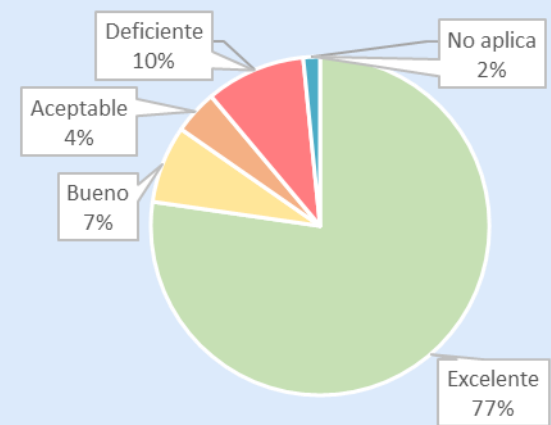


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	1139	86,8%
Sin Información	173	13,2%
<b>Total general</b>	<b>1312</b>	<b>100,0%</b>

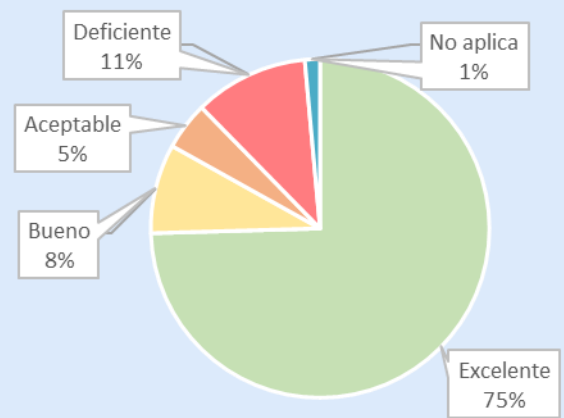
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



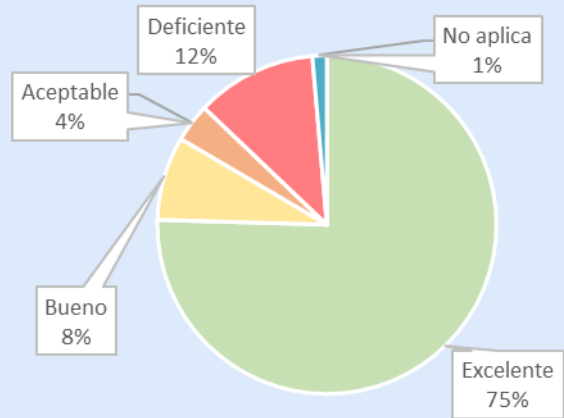
2. Actitud y disposición de servidor



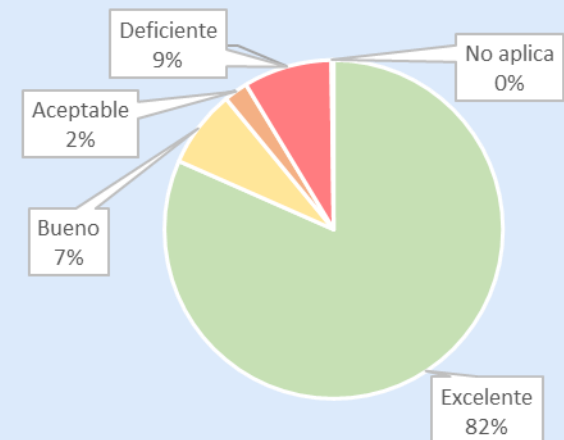
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta

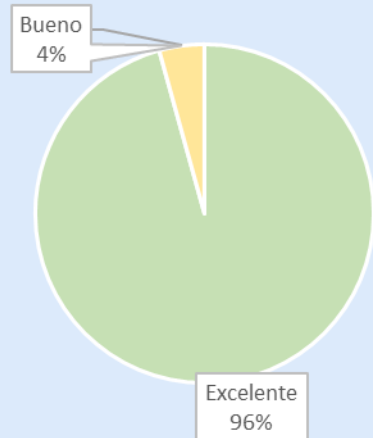


5. Calidad del servicio

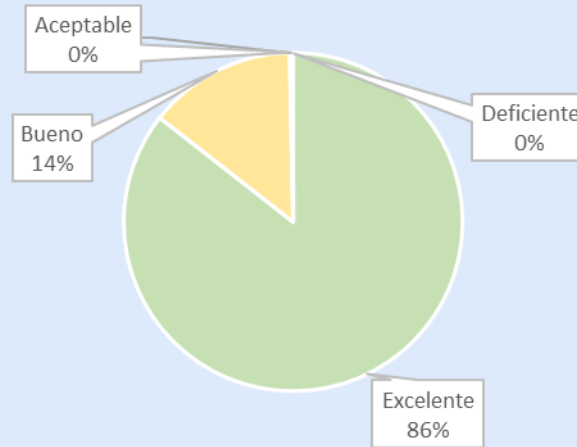


# 13.3.2. Encuestas de asesoría integral

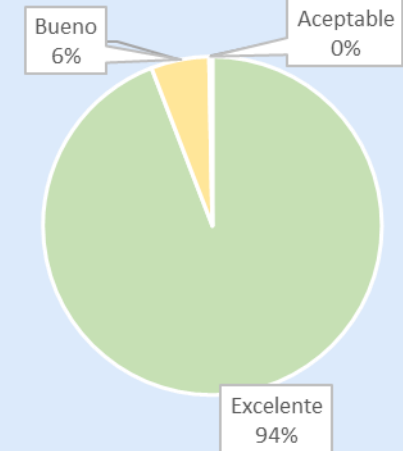
Manejo y conocimiento de la temática



Capacidad de comunicación y claridad



El facilitador tuvo en cuenta sus aportes para la construcción de conocimientos

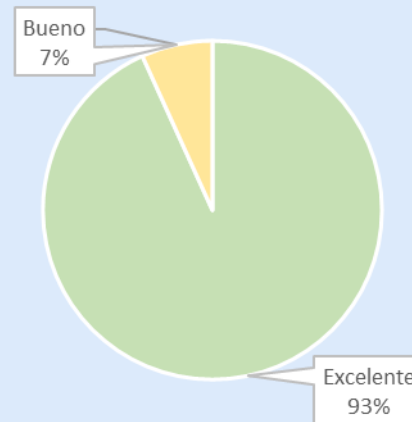


En el trimestre se registraron 323 encuestas de asesoría integral

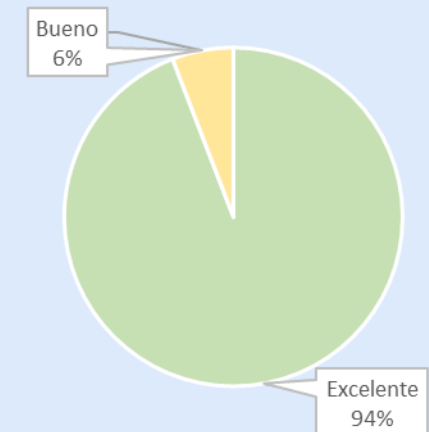


Dependencia	Total	%
DDO	157	48,6%
DGDI	157	48,6%
DGC	6	1,9%
DEP	2	0,6%
DPTSC	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>100,0%</b>

Congruencia entre el objetivo y el contenido

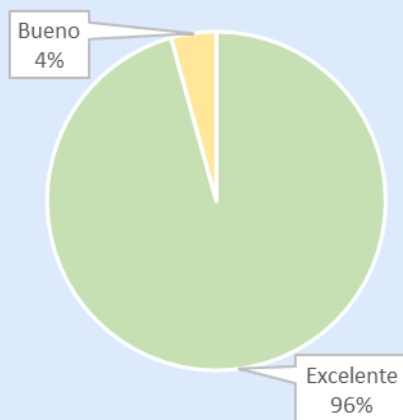


Contextualización y pertinencia del contenido

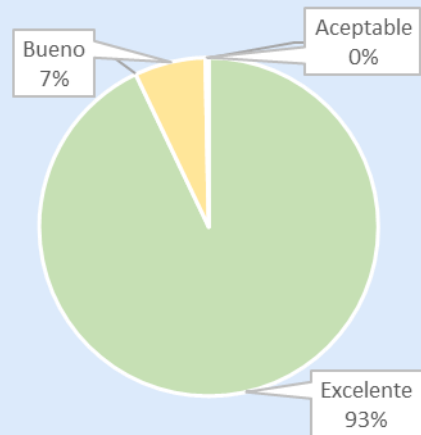


## 13.3.2. Encuestas asesoría integral

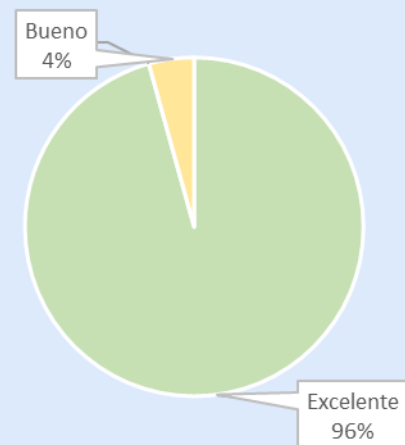
Amabilidad, empatía y trato del facilitador



Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



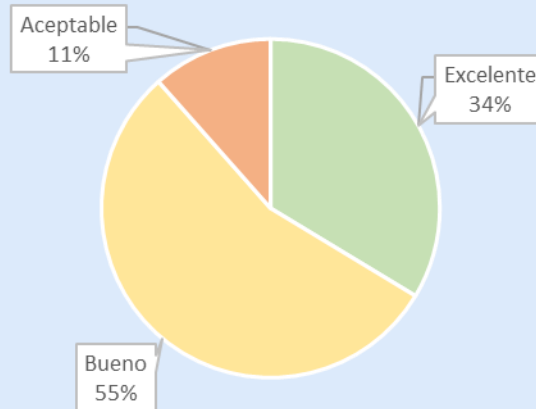
# 13.3.3. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 104 encuestas de servicios

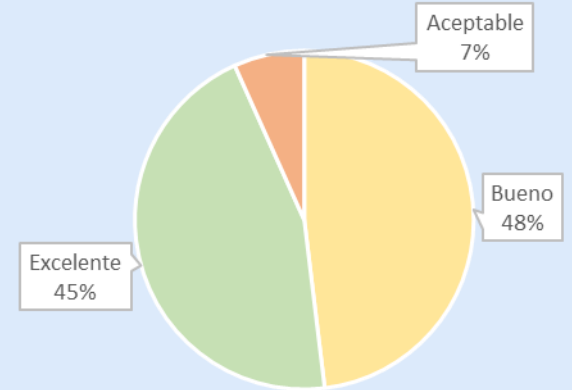


Dependencias Evaluadas	Total	%
DGDI	62	59,5%
Sin Información	30	28,8%
Grupo de Gestion Contractual	2	1,9%
DPTSC	2	1,9%
Grupo de Gestión Humana	2	1,9%
Oficina Asesora de Planeación	1	1,0%
Dirección General	1	1,0%
Secretaría General	1	1,0%
Grupo de Gestión Meritocrática	1	1,0%
DDO	1	1,0%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	1	1,0%
<b>Total general</b>	<b>104</b>	<b>100,0%</b>

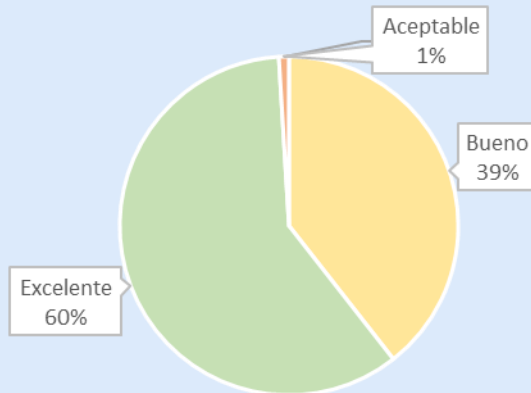
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



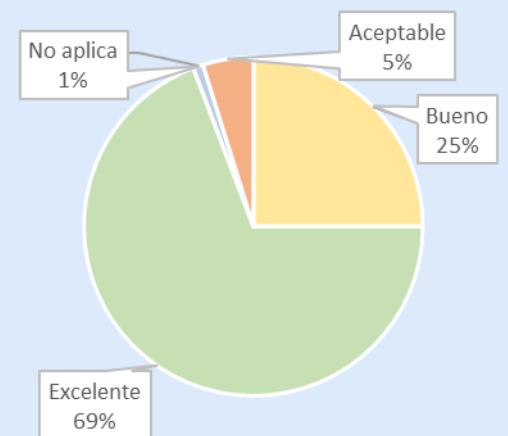
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



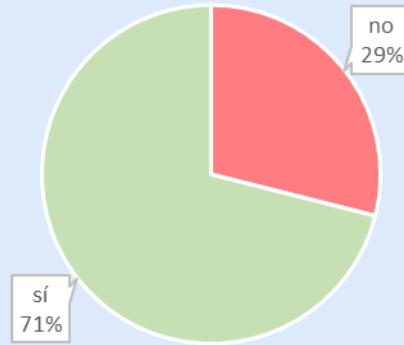
# 13.3.4. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 76 encuesta de equipos transversales

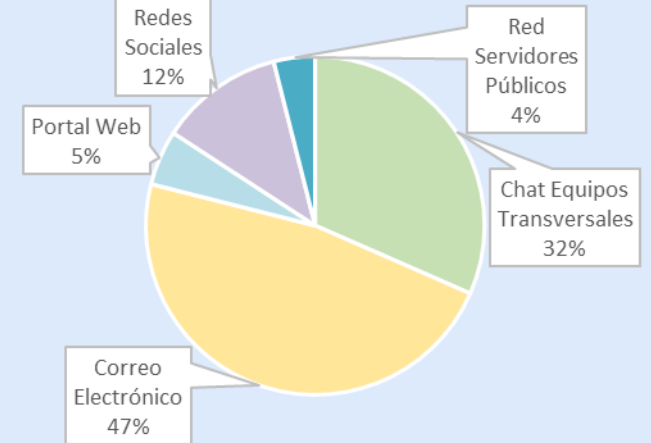


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	76	100,0%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>

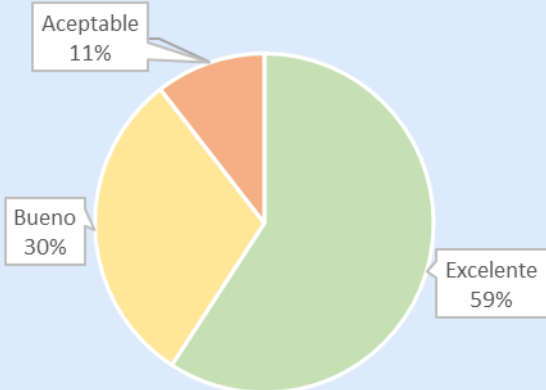
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



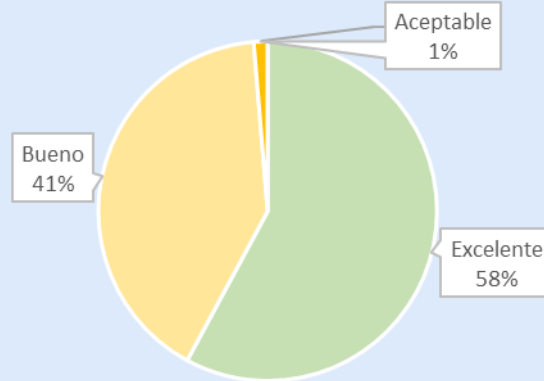
¿Por cuál medio recibió la invitación?



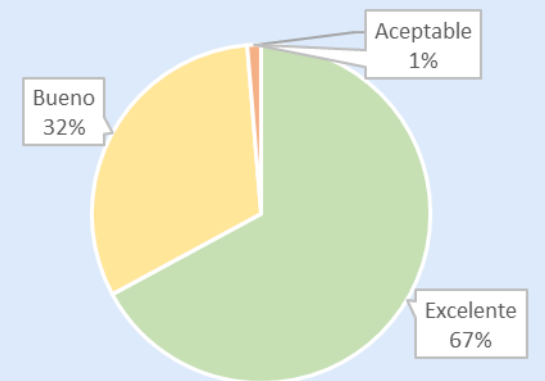
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



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



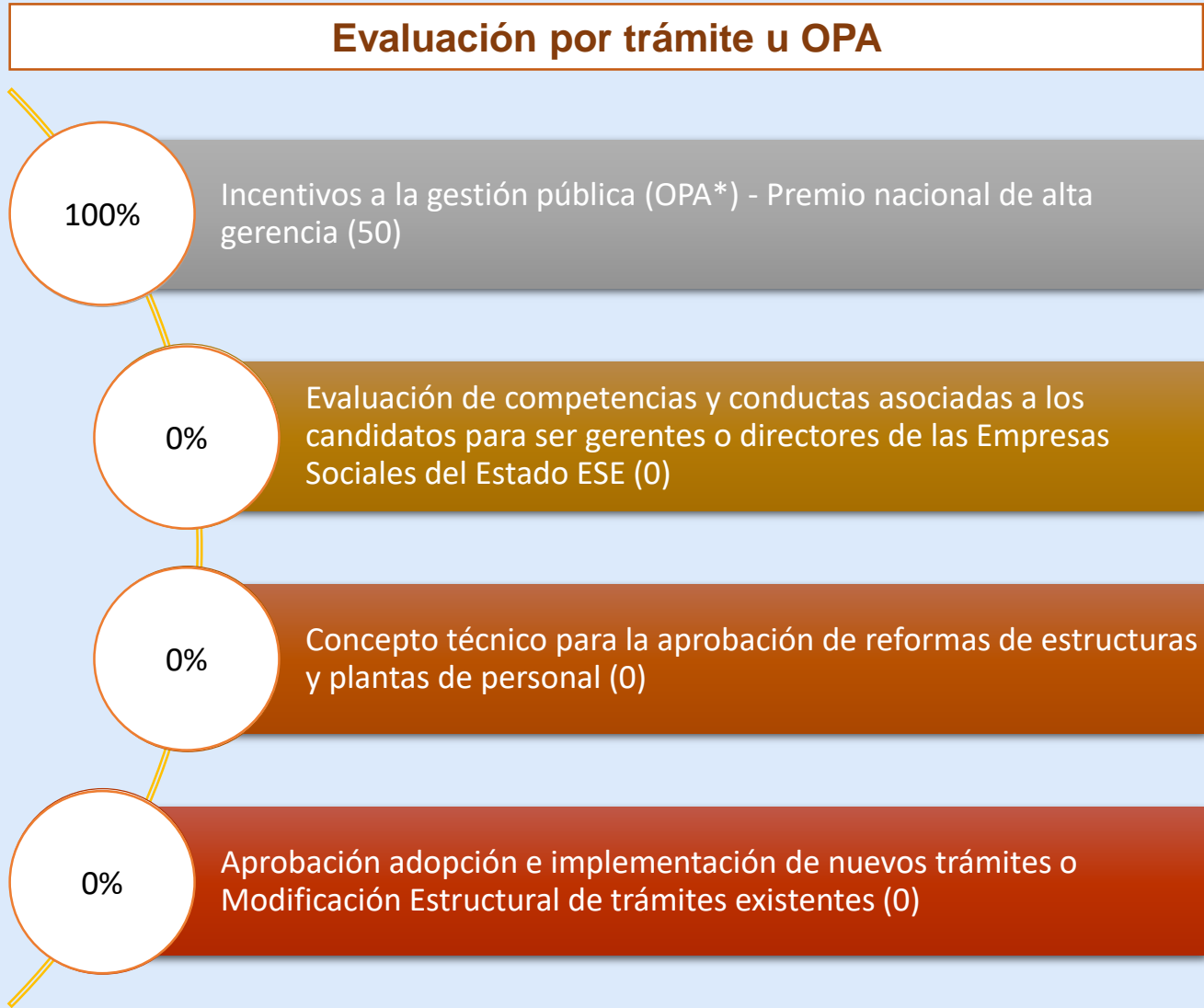
Valore la intervención del invitado en la reunión o taller del ultimo equipo transversal que ha participado





## 13.3.5 Encuestas de trámites

Se registraron en el trimestre (50) encuestas de trámites



\* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

# 13.3.5.1 Encuestas de trámites - Incentivos a la gestión pública (OPA\*) - Premio nacional de alta gerencia

En el trimestre se registraron 50 encuestas de incentivos a la gestión pública (OPA\*) - Premio nacional de alta gerencia

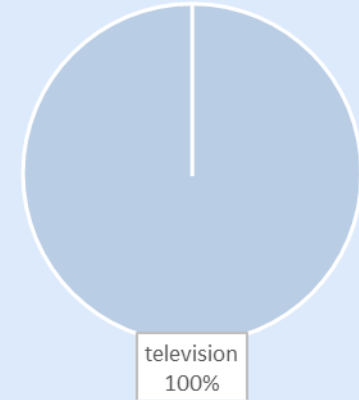


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	50	100,0%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

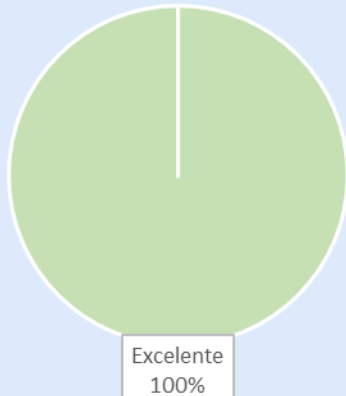
¿La información suministrada por Función Pública, para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue clara?



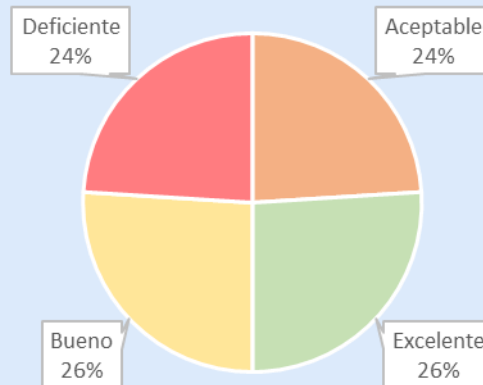
¿Cómo se enteró del proceso para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia?



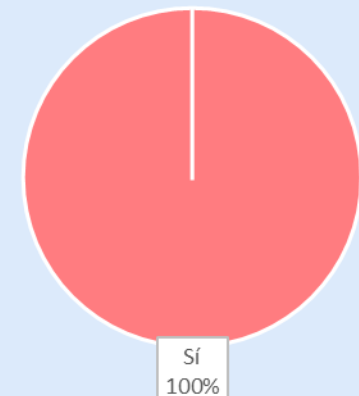
¿El período establecido para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue suficiente?



¿Cómo calificaría usted el acceso al aplicativo para la postulación de las experiencias al premio nacional de alta gerencia?

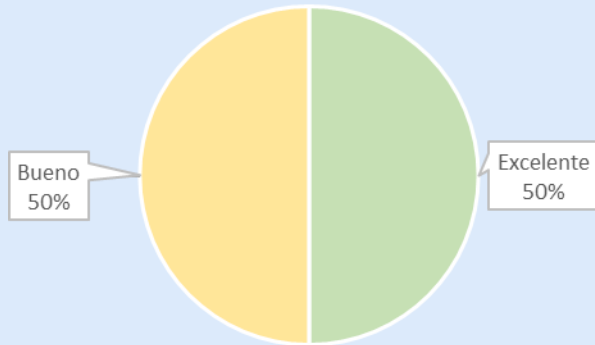


¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite?

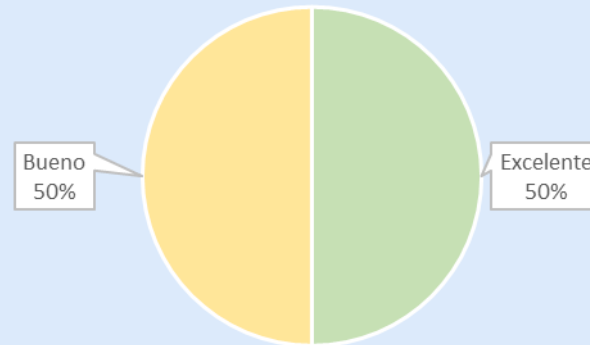


# 13.3.6. Encuestas de meritocracia

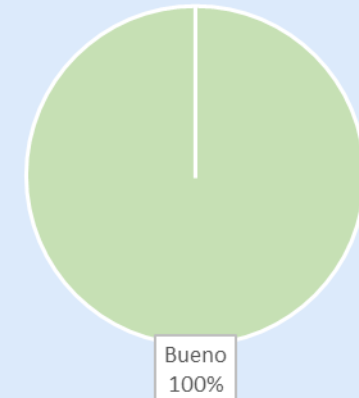
Información suministrada de horario y dirección para la realización de la prueba



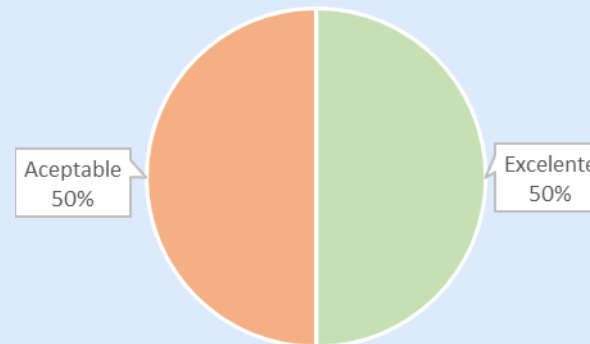
Oportunidad de atención a su llegada a Función Pública



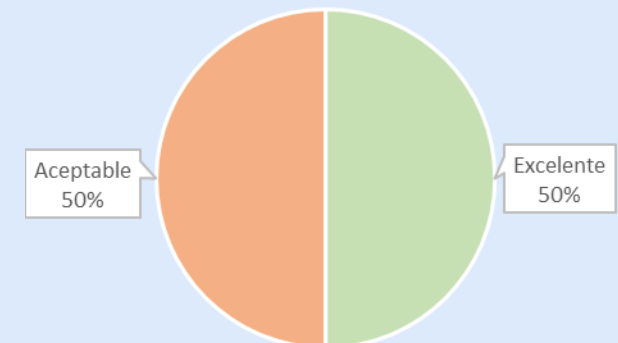
Puntualidad en el inicio de la prueba



Claridad en las instrucciones para la realización de la prueba



Lugar de aplicación de la prueba



En el trimestre se registraron 2 encuestas por la gestión meritocrática



Dependencias Evaluadas	Total	%
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	2	100,0%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100,0%</b>

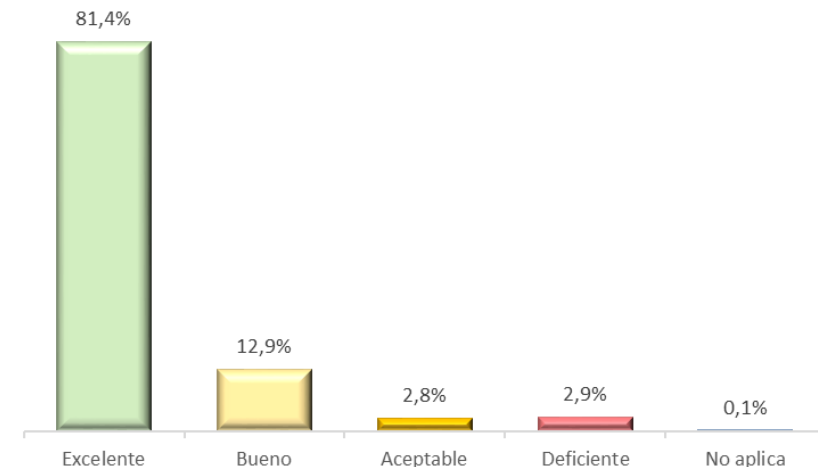
# 14. Conclusiones

## Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, disminuyó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 6,9%, pasando de un total de 49.284 a 45.889 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 21.087, equivalente al 46,0%
3. El 71,1% (32.642) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 32.642 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 43,6% tuvieron respuesta por medio de la autogestión digital y el 56,3% a través de un asesor
5. De las peticiones registradas que requerían respuesta, el 94,0% fueron respondidas, el 6,0% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (15) radicados con respuesta extemporáneos y (12) radicado sin respuestas
7. Durante el presente trimestre prosperó uno (1) de los reclamos presentados por los grupos de valor
8. No se registraron quejas durante el presente trimestre
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 un aumento del 34,4%, pasando de 1.389 a 1.867
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 61,0% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de orientación, con un 70,2% del total de las mismas
4. De las 1.867 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **81,4%**



# 15. Recomendaciones

1

- Teniendo en cuenta la contingencia en el mes de enero causada por las fallas en la herramienta Orfeo y en atención a que el Grupo de Gestión Meritocrática (GGM) solicitó números de radicados manuales sin aportar las imágenes de las respuestas y avisar al Grupo de Gestión Documental (GGD) del trámite efectuado a las mismas, generó inconsistencias de 13 peticiones. Lo anterior evidencia que no se están cumpliendo con los procedimientos establecidos para el correcto funcionamiento de la herramienta Orfeo.
- De acuerdo a lo anterior, se recomienda al GGM , GGD y OTIC (Orfeo), aclarar el estado en el cual se encuentran las 13 peticiones en el cual se las peticiones.
- Adicionalmente, se recomienda que el GGD socialice al GGM el procedimiento establecido para la gestión de documentos a través de la herramienta Orfeo.

2

- Reiterar a la OAP y a la OTIC, la solicitud de identificar las causas por la cual aparecen encuestas sin la dependencia evaluada e implementar las correcciones a que hayan lugar.

3

- Revisar entre el GSCI, el GGD, la OAP y la OTIC, la causa por la cual no se registran encuestas a través del canal escrito.

4

- Conforme a los resultados de las encuestas de percepción de incentivos a la gestión pública (OPA\*) - Premio nacional de alta gerencia, se recomienda a la DGDI revisar la causa en la dificultad para el acceso al aplicativo y desarrollo del trámite.

5

- Teniendo en cuenta la baja utilización de la herramienta de encuestas al servicio prestado por el GGM, se recomienda a esta dependencia incentivar el uso de la misma, en razón a que de los 1.970 usuario que utilizaron el servicio, solamente evaluaron dos.



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](http://www.funcionpublica.gov.co)

✉ [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)