



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor

Primer trimestre de 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

31 de marzo 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 y quejas recibidas
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 durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021.

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 por parte de la Entidad.

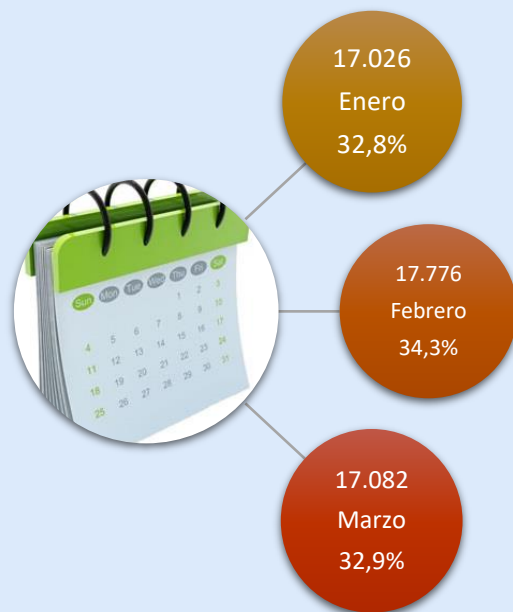
## 2. Acceso a la información pública

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](http://www.funcionpublica.gov.co), se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los grupos de valor consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2021, se recibieron 51.884 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



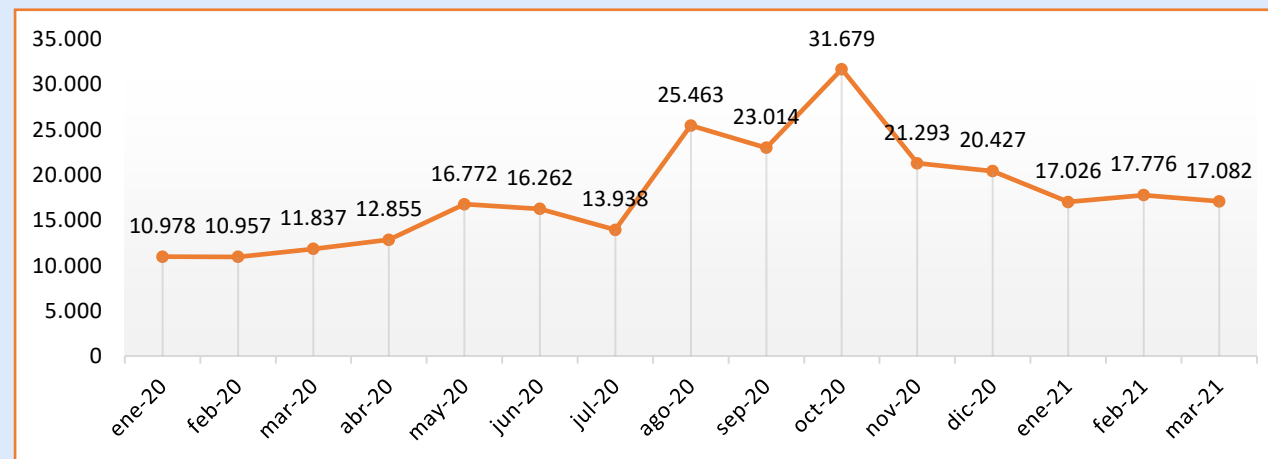
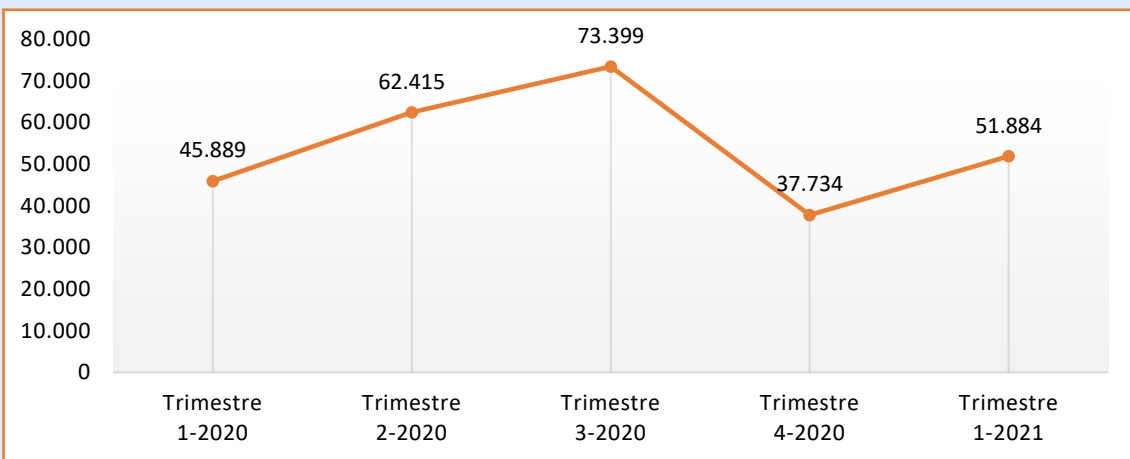
# 4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

Se observa un aumento del 13,1% de las peticiones registradas en el primer trimestre de 2021, comparadas con el primer trimestre del año anterior

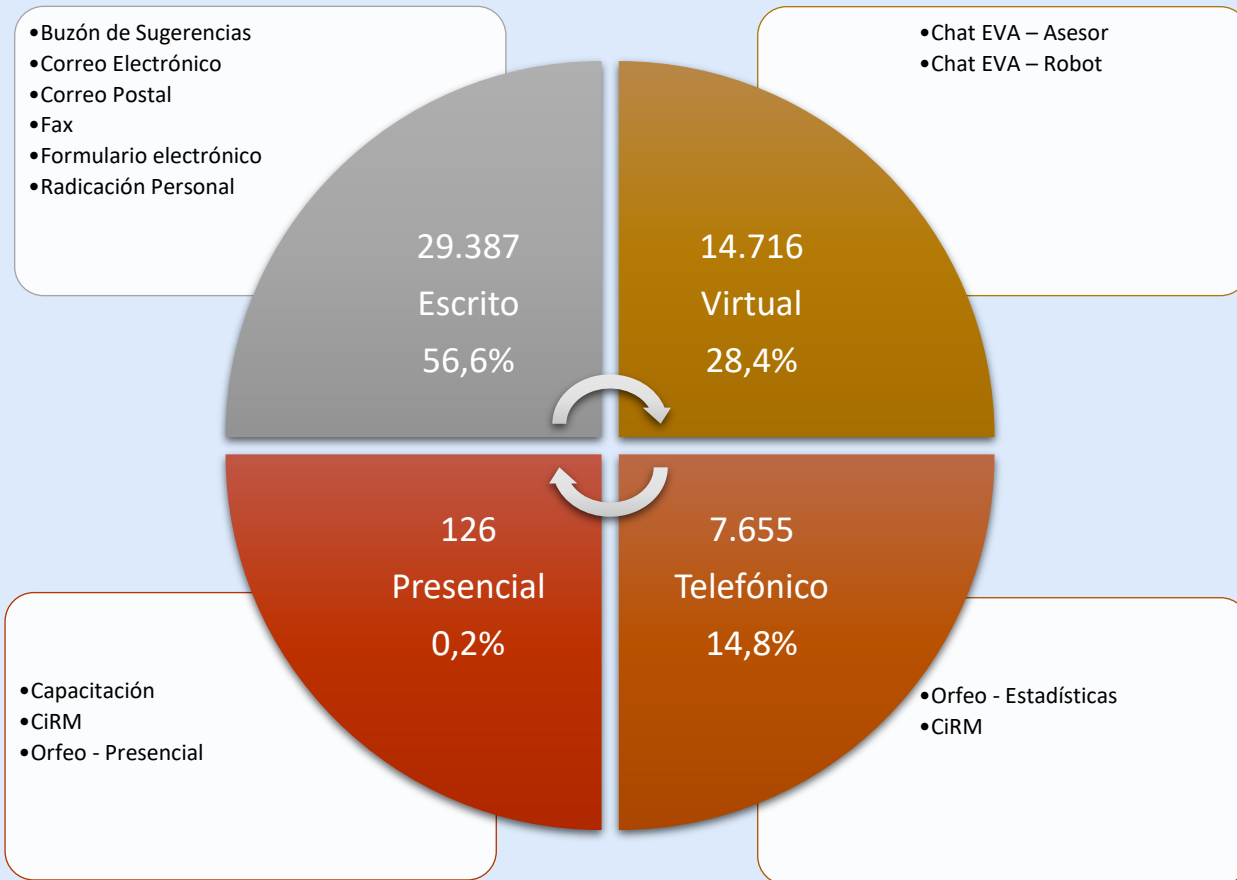


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- 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
  - Prestaciones sociales
  - Orientación relacionada con cursos virtuales
  - Acceso al formulario FURAG
  - SUIT – Sistema Único de Información de Trámites



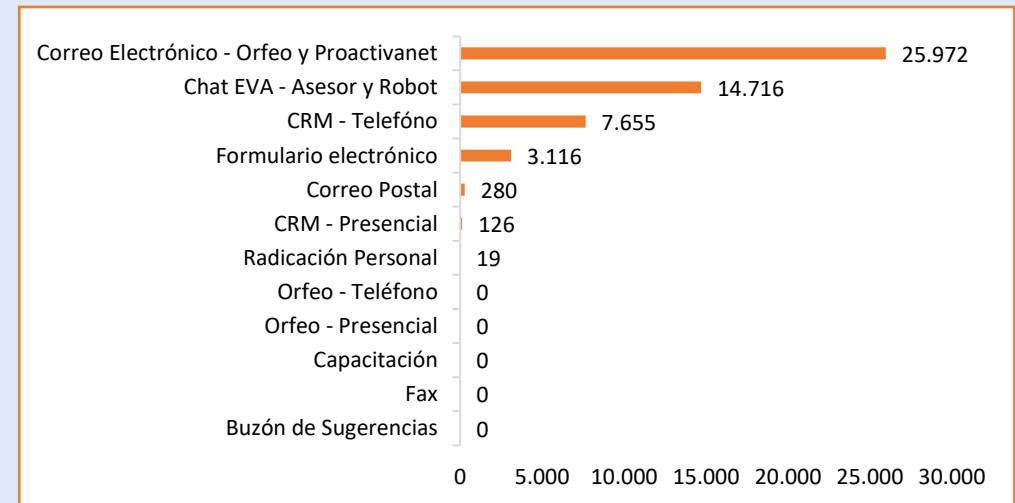
# 5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (51.884), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (25.972) con un 50,1% y el chat EVA (14.716) con un 28,4%

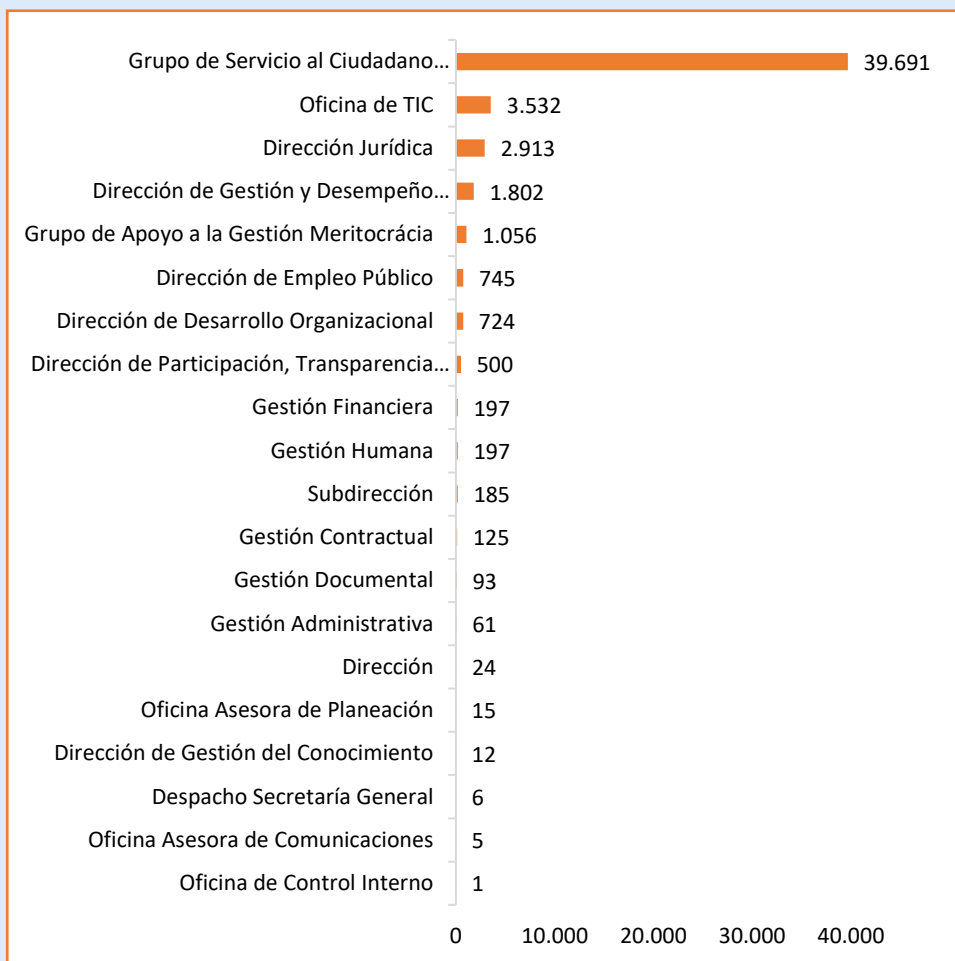


Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	17.462	25.972
Correo Electrónico Orfeo	8.510	
Chat EVA - Robot	11.004	14.716
Chat EVA - Asesor	3.712	





## 6. PQRSD asignadas por dependencias



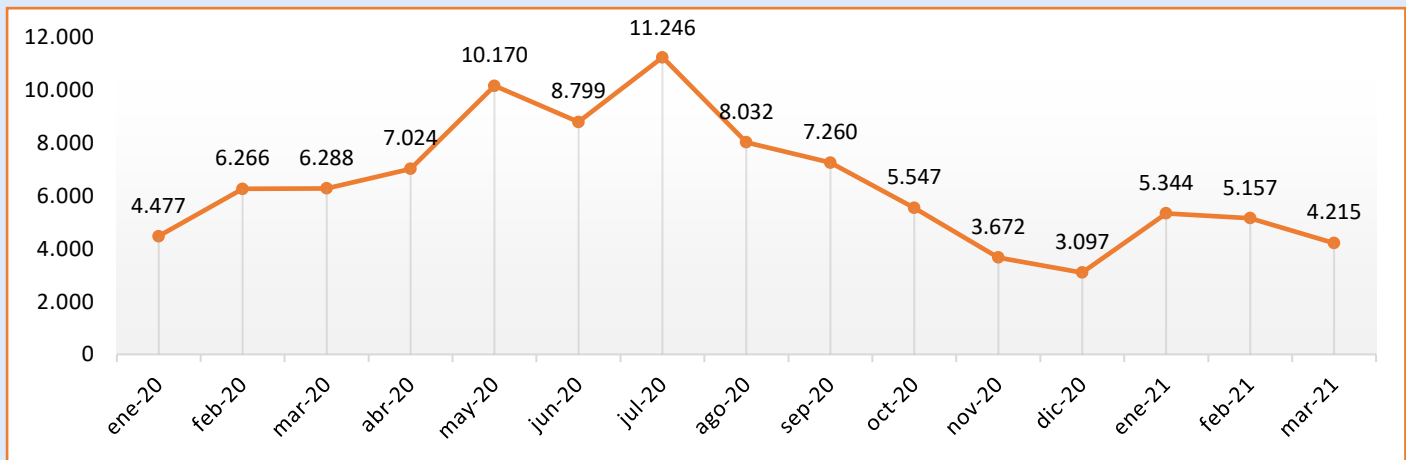
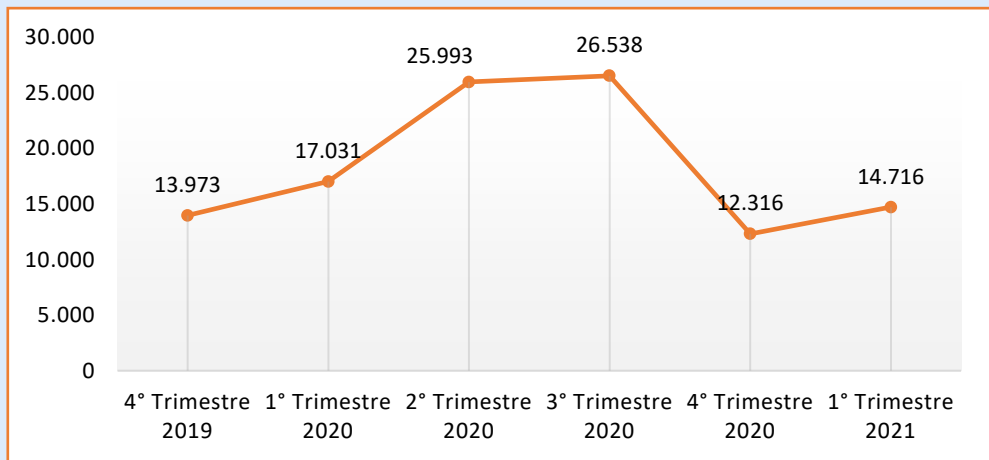
El **76,5%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 39.691 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 11.430 (28,8%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital y las 28.261 restantes (71,2%) tuvieron respuesta a través de un asesor.

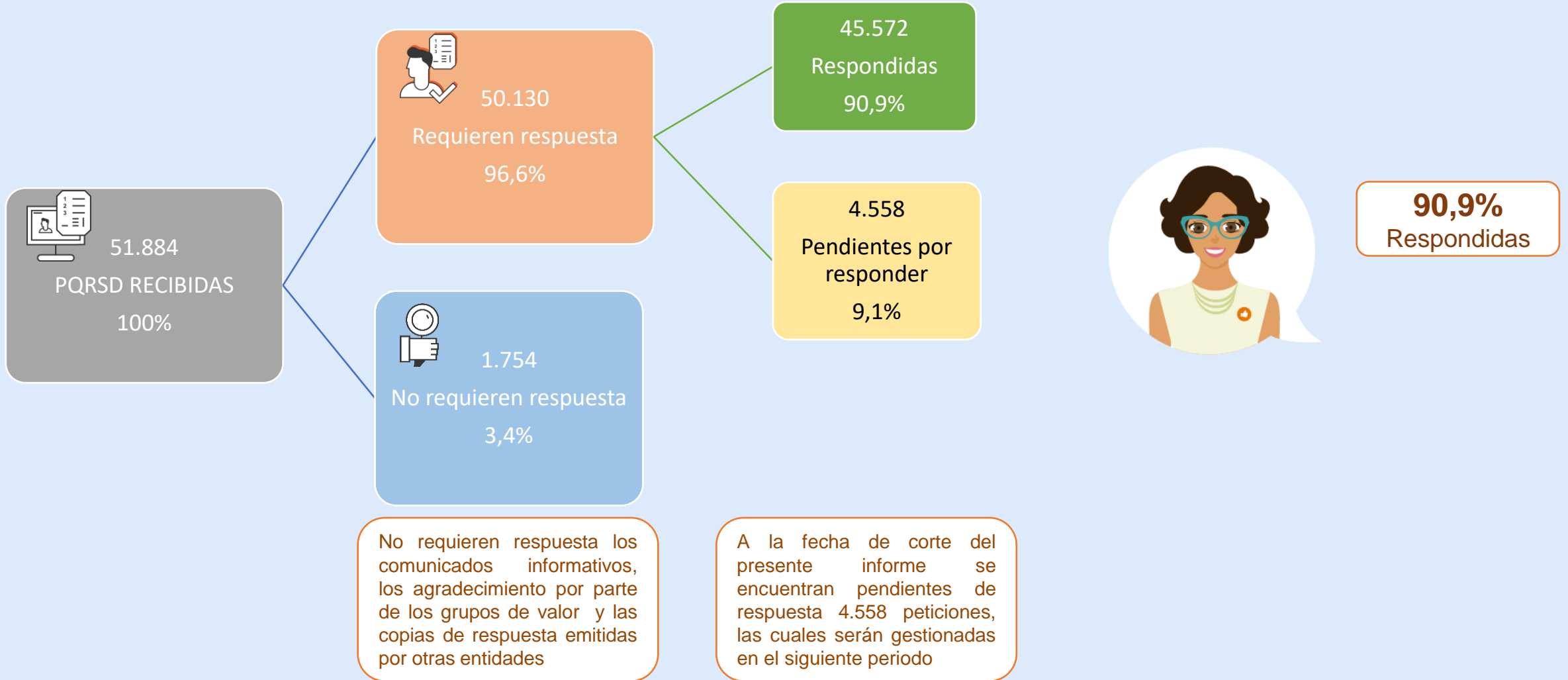
# 7. Atenciones chat EVA

En el primer trimestre de 2021, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 13,6% comparado con el primer trimestre de 2020

Del las 14.716 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el primer trimestre, el 25,2% fueron resueltas por asesores y el 74,8% 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:

20215010028971

(1)

Radicados con respuesta  
extemporánea



Relación de radicados:

20212060021132

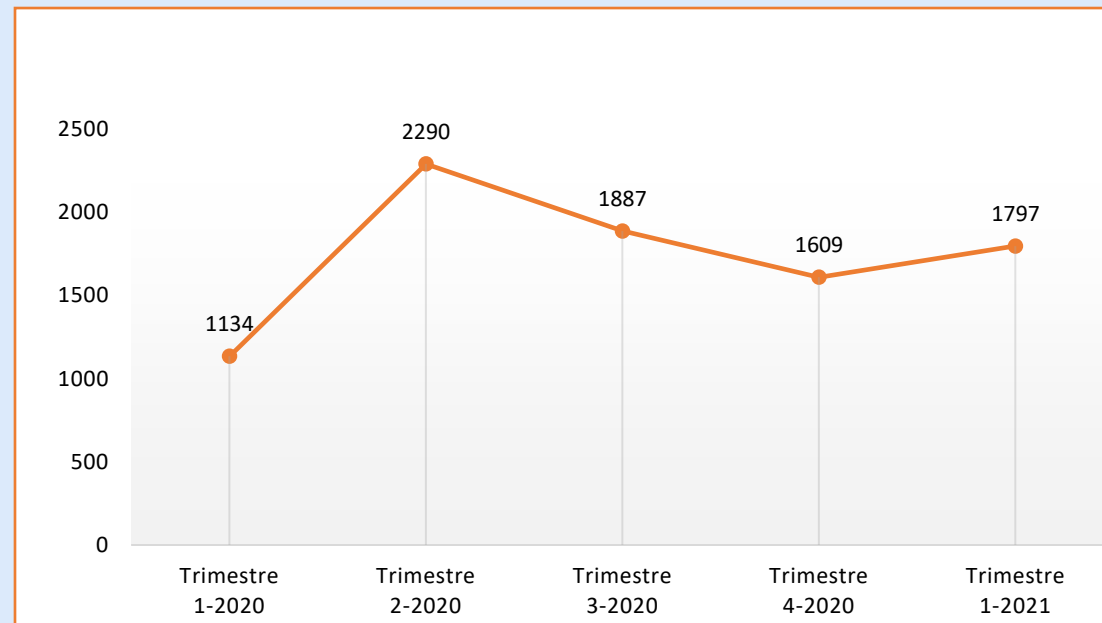
(1)

Radicados sin respuesta

## 10. Traslados por competencia



Durante el primer 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 **1.797** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



# 11. Cantidad y motivo de reclamos y quejas recibidas



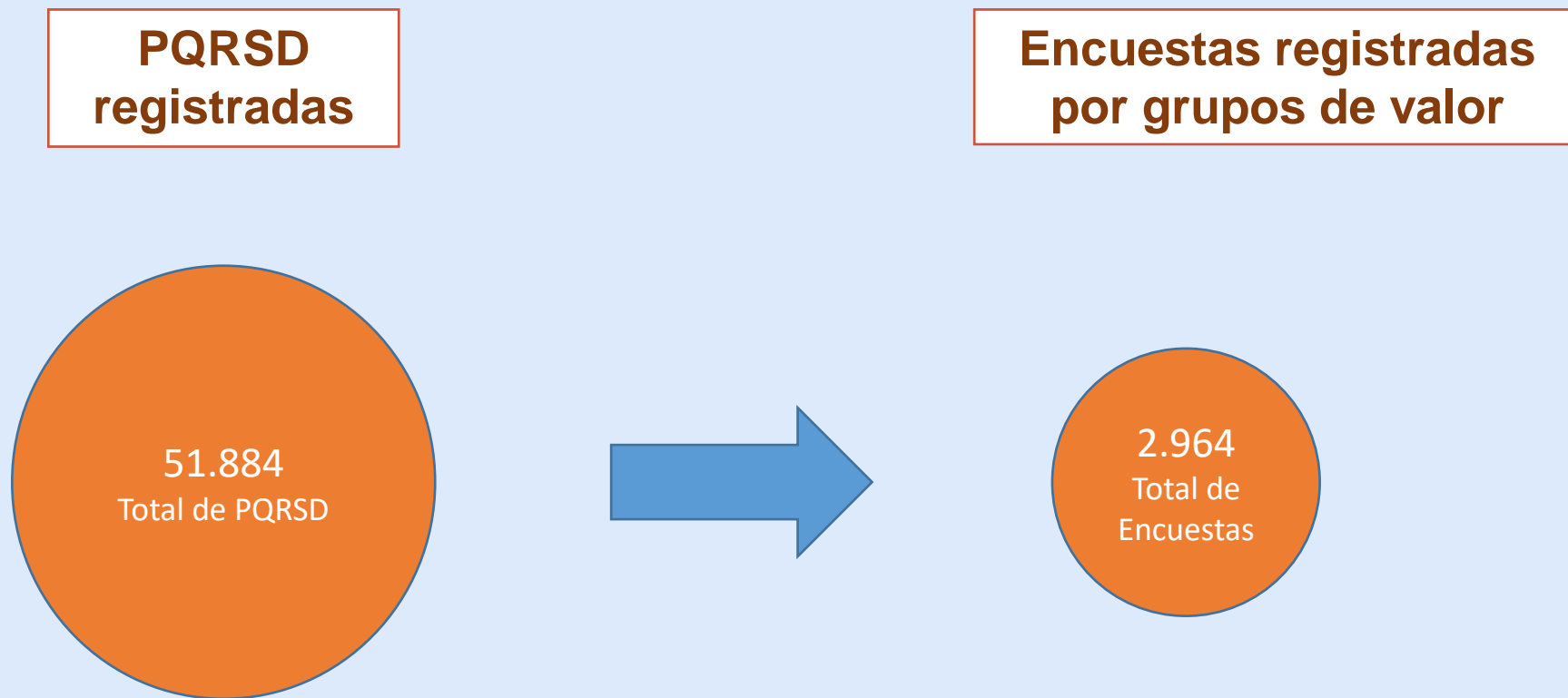
Durante el periodo analizado no se presentaron reclamos por inconvenientes en la prestación del servicio.

Durante el periodo analizado al corte del presente informe no se evidencia la clasificación de una queja, no obstante con el radicado numero 20212060084122 a fecha del 28 de febrero del 2021 se observaba la remisión de una queja por la Procuraduría Segunda Distrital para su tramite por el Departamento Administrativo de la Función Publica.

## 12. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15	8	✓
CONSULTAS	30	12	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	4	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	4	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	9	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	1	✓
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	8	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	2	✓
RECLAMOS	15	0	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	4	✓
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	0	✓

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

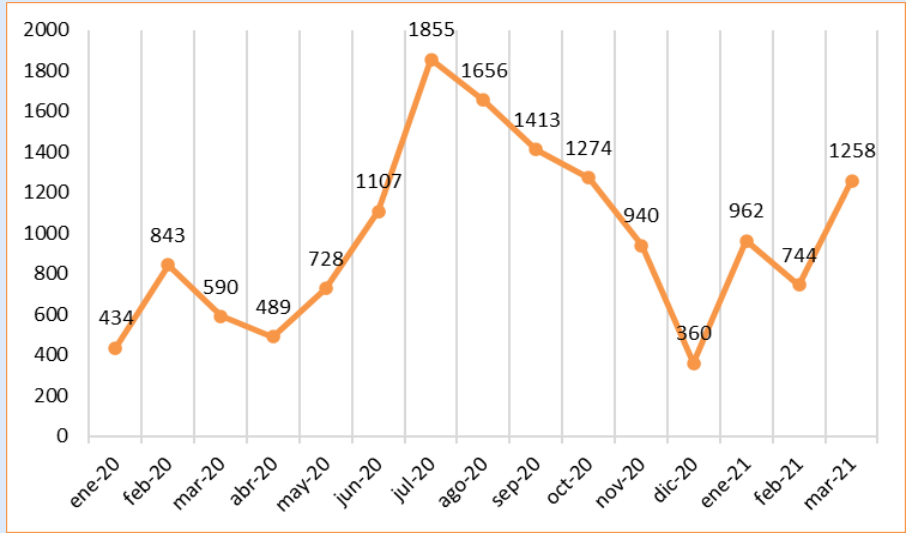
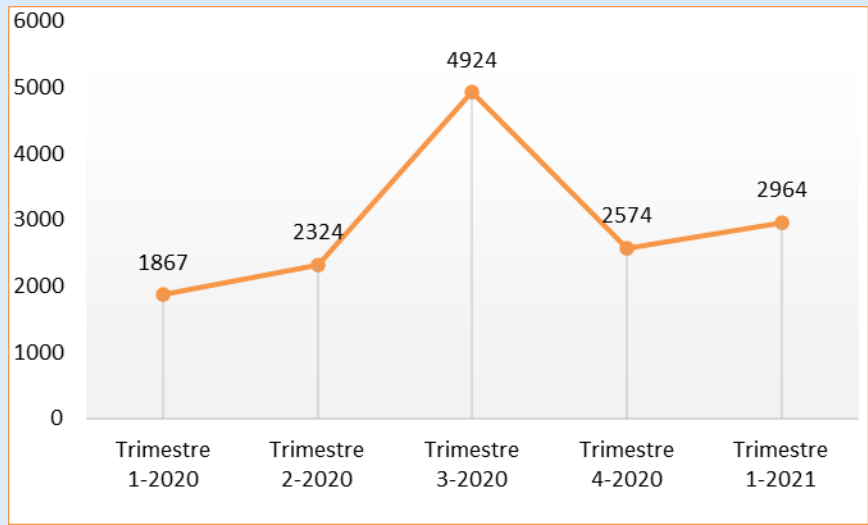




# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2020

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un aumento del 58,8%



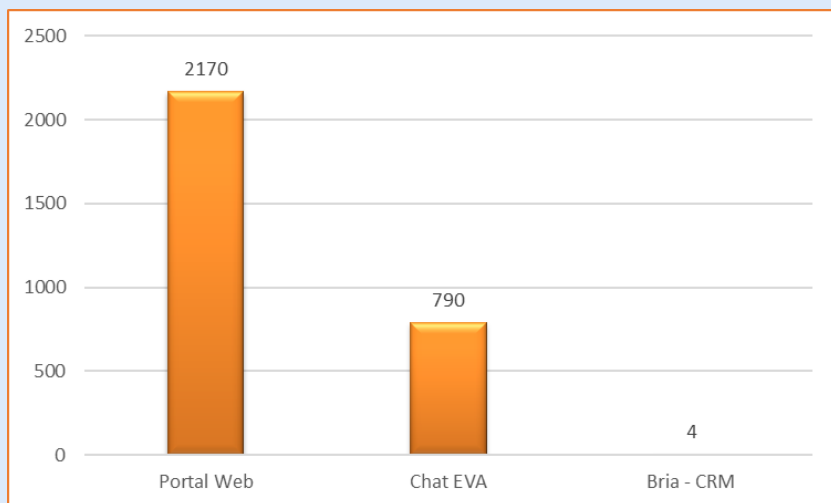
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 2.964 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 2170 (73,2%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 31,7%



Herramientas utilizadas para la evaluación

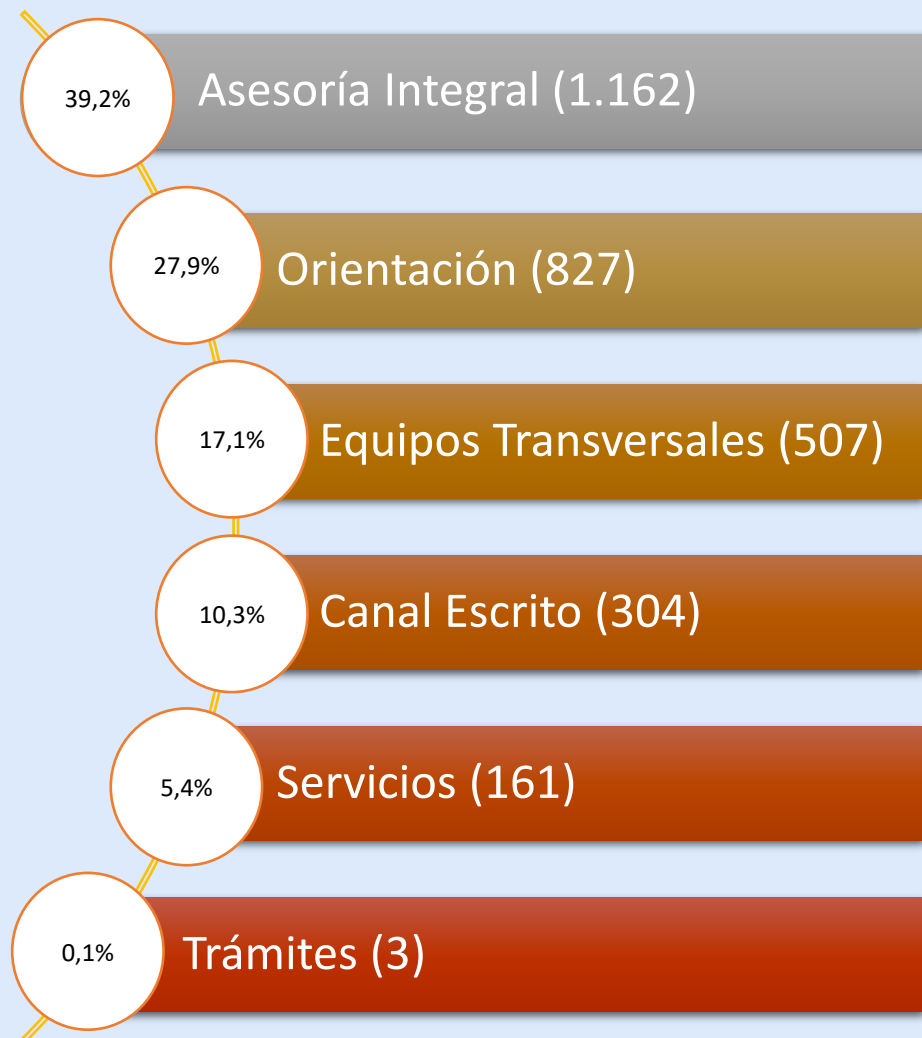


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	940	31,7%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	586	19,8%
Subdirección	508	17,1%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	300	10,1%
Dirección de Gestión del Conocimiento	236	8,0%
Dirección de Desarrollo Organizacional	176	5,9%
Dirección Jurídica	84	2,8%
Dirección de Empleo Público	82	2,8%
Grupo de Gestión Meritocrática	19	0,6%
Grupo de Gestión Humana	13	0,4%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	0,2%
Grupo de Gestión Contractual	6	0,2%
Grupo de Gestión Documental	4	0,1%
Grupo de Gestión Financiera	2	0,1%
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>2.964</b>	<b>100,0%</b>

## 13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 2.964 encuestas



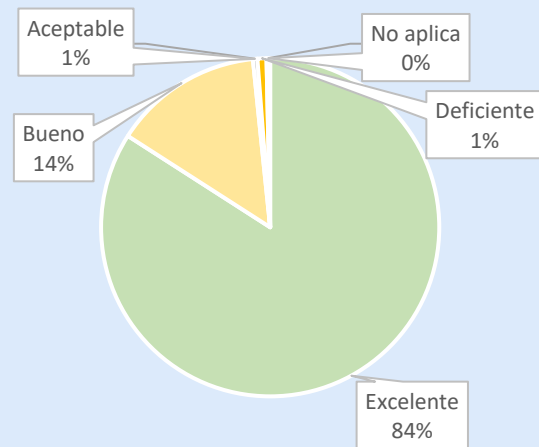
# 13.3.1. Encuestas de asesoría integral

En el trimestre se registraron 1162 encuestas de asesoría integral

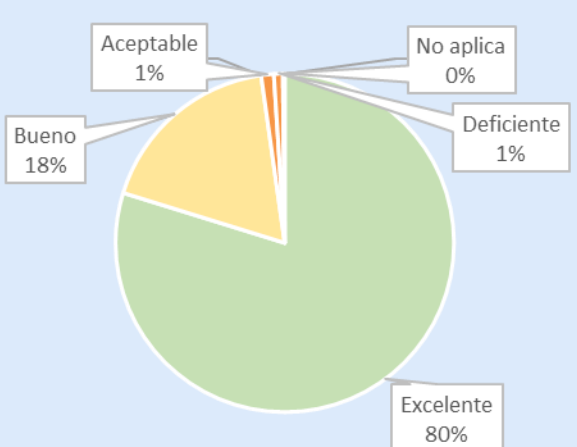


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	580	49,9%
DGDI	270	23,2%
DDO	159	13,7%
DGC	89	7,7%
DEP	64	5,5%
<b>Total general</b>	<b>1162</b>	<b>100%</b>

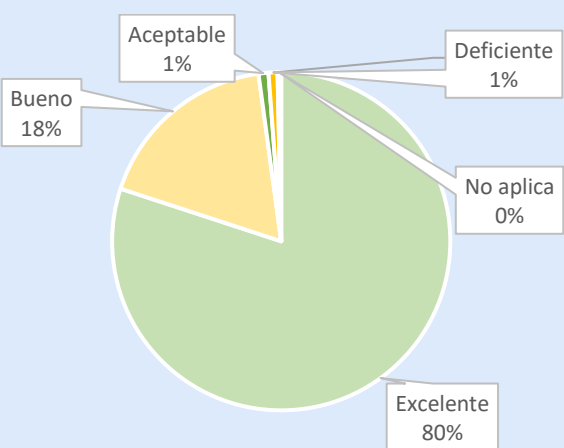
Manejo y conocimiento de la temática



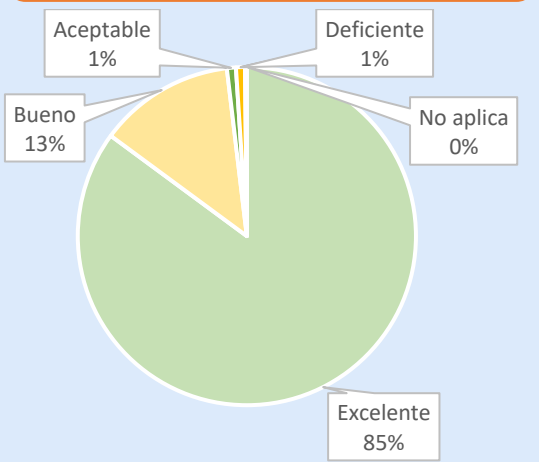
Capacidad de comunicación y claridad



Contextualización y pertinencia del contenido

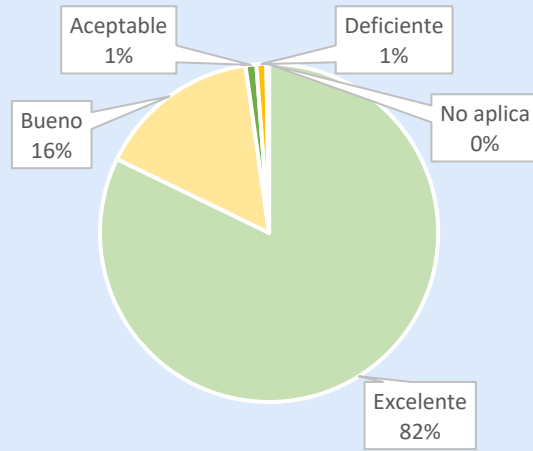


Amabilidad, empatía y trato del facilitador

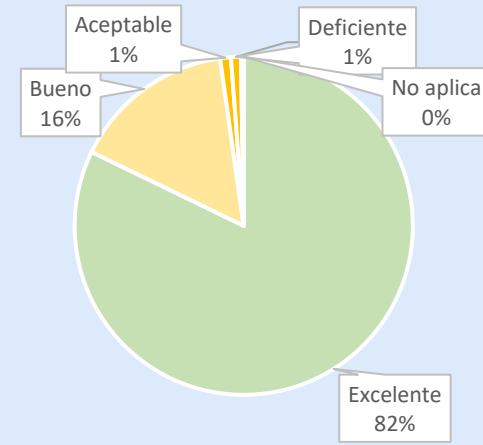


## 13.3.1. Encuestas asesoría integral

Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



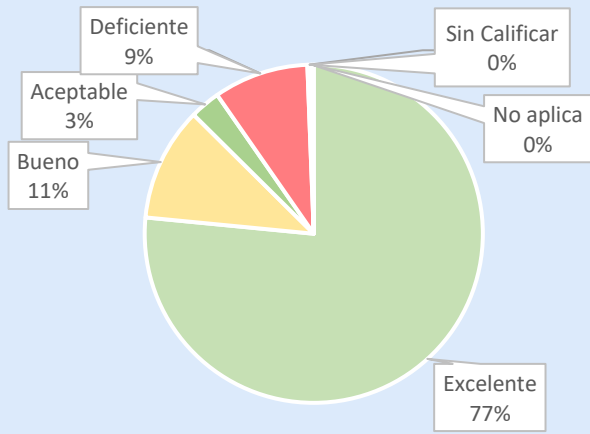
# 13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 827 encuestas de orientación

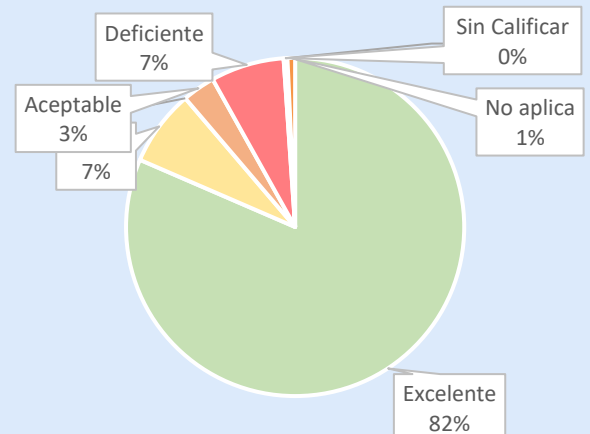


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	827	100,0%
<b>Total general</b>	<b>827</b>	<b>100%</b>

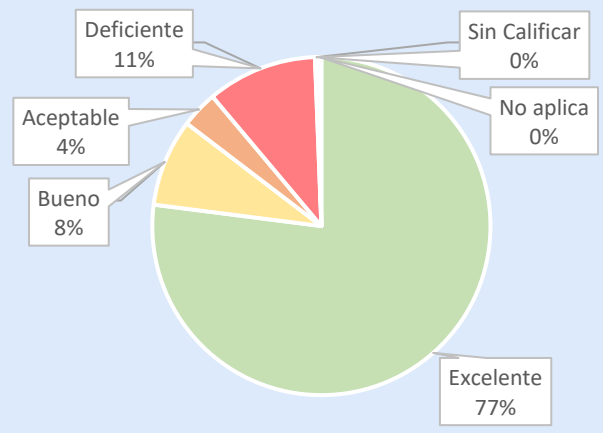
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



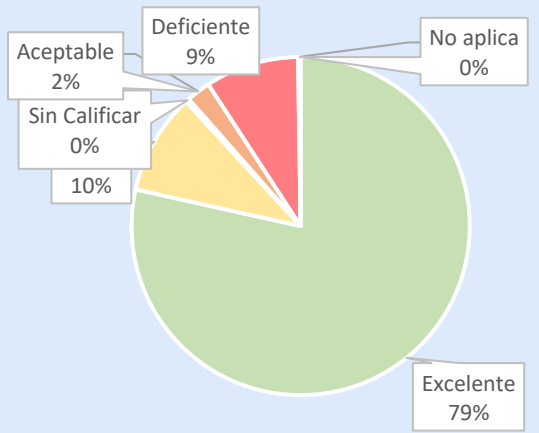
2. Actitud y disposición de servidor



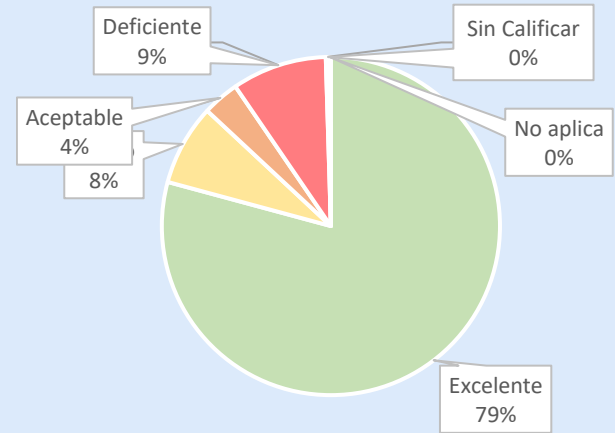
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



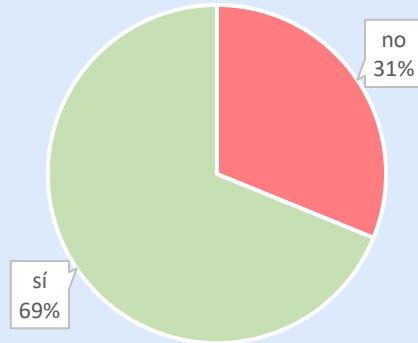
# 13.3.3. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 507 encuesta de equipos transversales

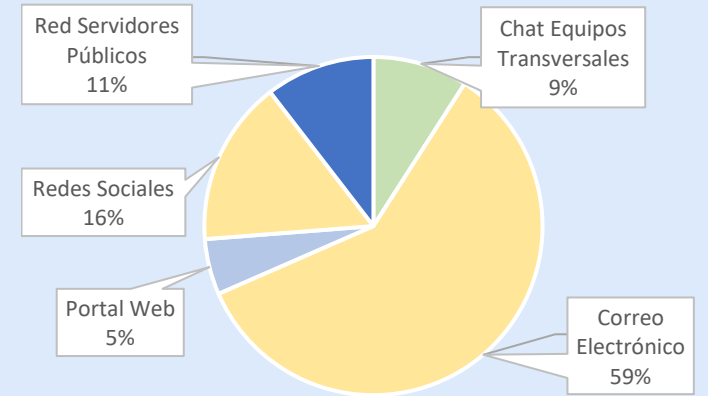


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	507	100,0%
<b>Total general</b>	<b>507</b>	<b>100,0%</b>

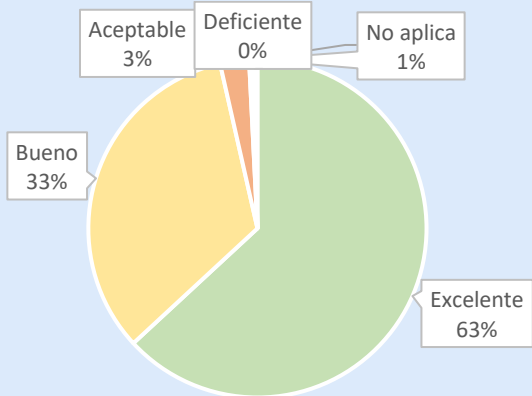
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



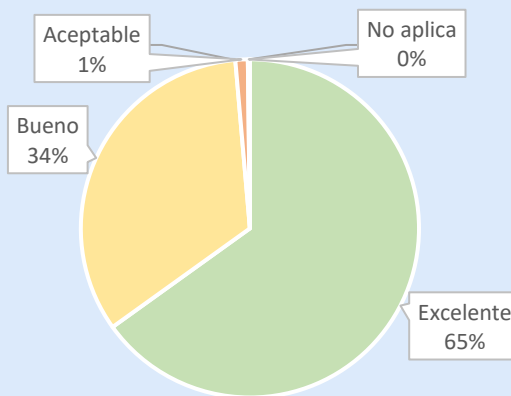
¿Por cuál medio recibió la invitación?



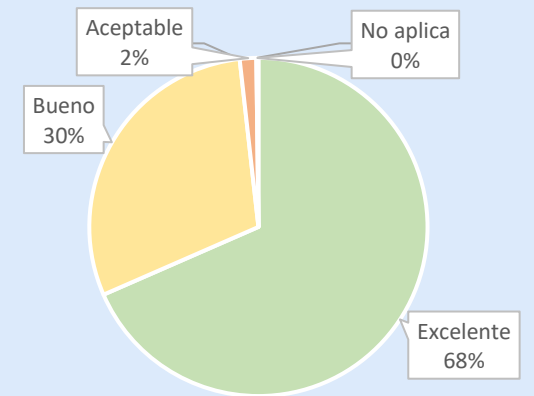
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



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



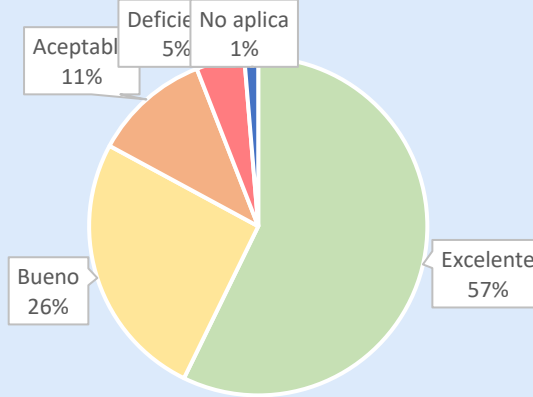
# 13.3.4. Encuestas de respuestas en canal escrito

En el trimestre se registraron 304 encuesta de respuestas en canal escrito

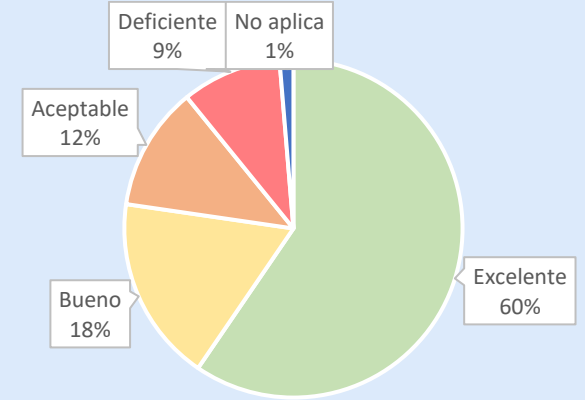


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	112	36,8%
Dirección Jurídica	83	27,3%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	30	9,9%
Grupo de Gestión	19	6,3%
Dirección de Empleo Público	17	5,6%
Dirección de Desarrollo Organizacional	14	4,6%
Grupo de Gestión Humana	13	4,3%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5	1,6%
Grupo de Gestion Contractual	5	1,6%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	3	1,0%
Grupo de Gestión Financiera	2	0,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>304</b>	<b>100,0%</b>

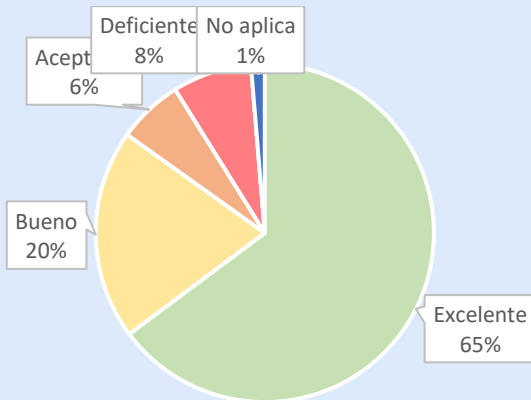
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



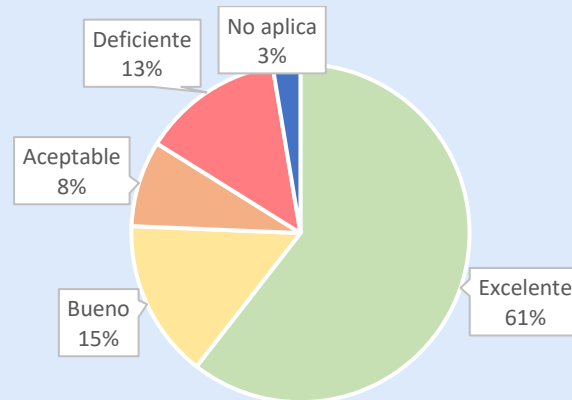
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



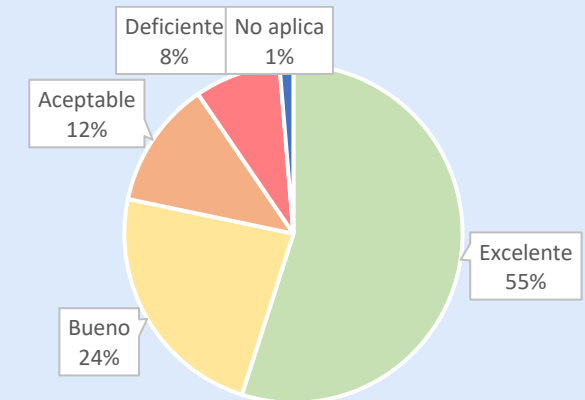
¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



Promedio encuesta canal escrito





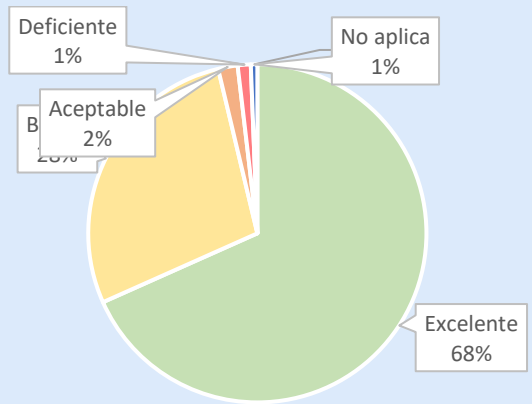
# 13.3.5. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 161 encuestas de servicios

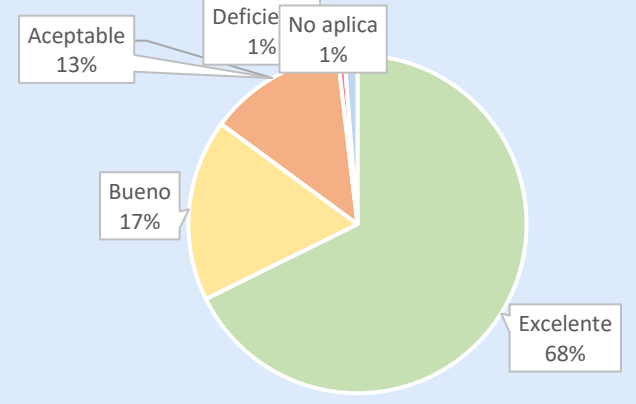


Dependencias Evaluadas	Total	%
Dirección de Gestión del Conocimiento	146	90,7%
Grupo de Gestión Documental	4	2,5%
Dirección de Desarrollo Organizacional	3	1,9%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	1,2%
Dirección de Empleo Público	1	0,6%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1	0,6%
Subdirección	1	0,6%
Dirección Jurídica	1	0,6%
Grupo de Gestion Contractual	1	0,6%
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	1	0,6%
<b>Total general</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

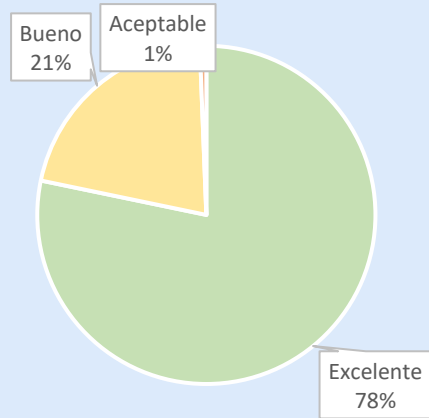
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



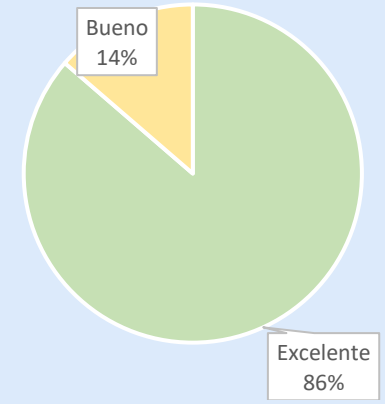
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



## 13.3.6 Encuestas de trámites

Se registraron en el trimestre (3) encuestas de trámites



### Evaluación por trámite u OPA

100%

Aprobación adopción e implementación de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes (3)

0%

Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE (0)

0%

Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal (0)

0%

Incentivos a la gestión pública (OPA\*) - Premio nacional de alta gerencia (0)

\* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

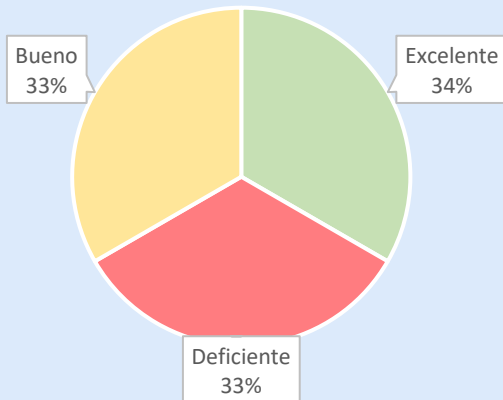
# 13.3.6.1 Encuestas de trámites - aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites

En el trimestre se registró (3) encuesta de trámites por aprobación de procedimientos para la implementación de nuevos trámites

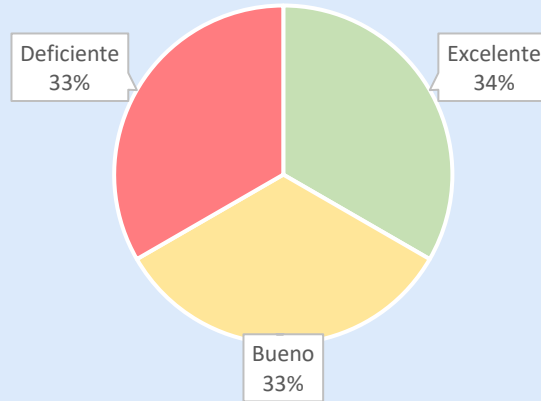


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	1	100,0%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

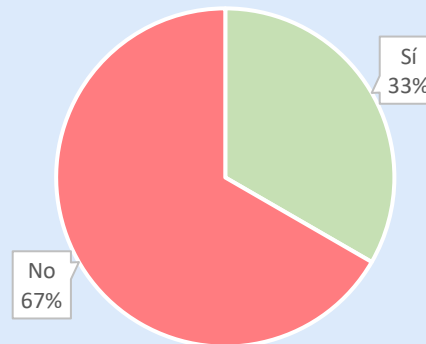
¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?



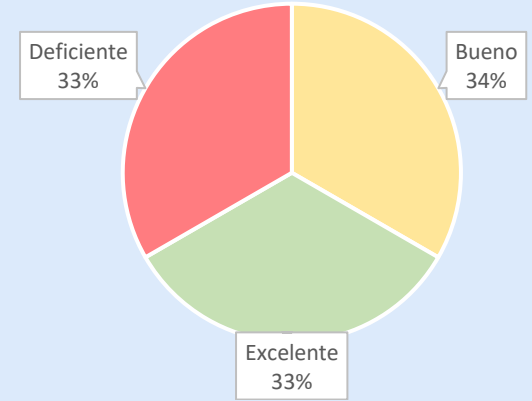
¿El medio de interacción, durante el desarrollo del trámite fue el adecuado?



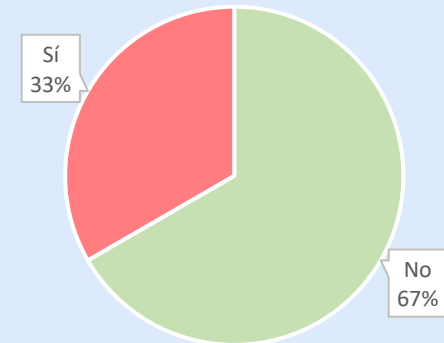
¿El tramite aprobado beneficia al ciudadano?



¿Según su percepción, el tiempo de duración del trámite fue el adecuado?



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



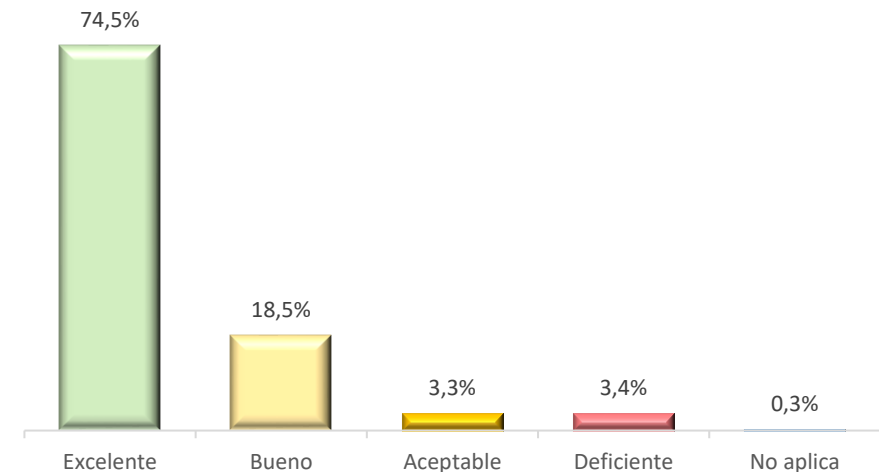
# 14. Conclusiones

## 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 13,1%, pasando de un total de 45.889 a 51.884 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 29.387, equivalente al 56,6%
3. El 76,5% (39.691) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 39.691 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 28,8% tuvieron respuesta por medio de la autogestión digital y el 71,2% a través de un asesor
5. De las peticiones registradas que requerían respuesta, el 90,9% fueron respondidas, el 9,1% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo
6. En la herramienta Orfeo, se presentó (1) radicado con respuesta extemporánea y (1) radicado sin respuestas
7. No se registraron reclamos durante el presente trimestre
8. No se registraron quejas al corte del presente trimestre, no obstante haberse clasificado una (1) para el mes de febrero cambiándose su clasificación.
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 58,8%, pasando de 1.867 a 2.964
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 31,7% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de asesoría integral, con un 39,2% del total de las mismas
4. De las 2.964 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **74,5%**



## 15. Recomendaciones

1

- La herramienta de Orfeo para el registro de atención telefónica no evidencian que se hubieren registrado peticiones por el mencionado canal, se requiere que las direcciones técnica y jurídica, utilicen la mencionada herramienta para el registro de llamadas con el objeto de consolidar la información.

2

- Dado que la petición que aparece sin respuesta obedece a un trámite administrativo se solicita al Grupo de Gestión Documental establecer una clasificación a este tipo de comunicaciones.

3

- 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. El descargue de la información se puede realizar a través del siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>

4

- Se recomienda a las dependencias tener en cuenta el trámite que se debe adelantar a las quejas radicadas, conforme a lo establecido en la Resolución 054 de 2017.



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)