



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

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

Primer trimestre de 2022

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

31 de Marzo de 2022

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 1º de enero y el 31 de marzo de 2022.

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 2022 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 a la que se refiere 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 2022, se recibieron 61.801 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 35,4% de registros en el primer trimestre del año 2022, comparado con el cuarto trimestre del año 2021

Al comparar el primer trimestre del año 2022 con el primer trimestre del año 2021, se observa un aumento de las PQRSD en un 19,1%

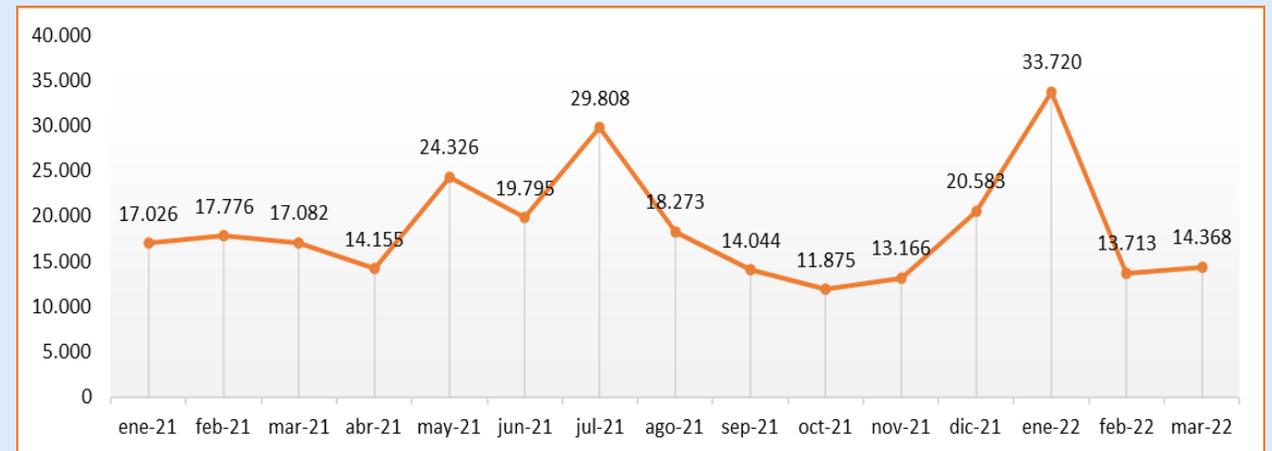
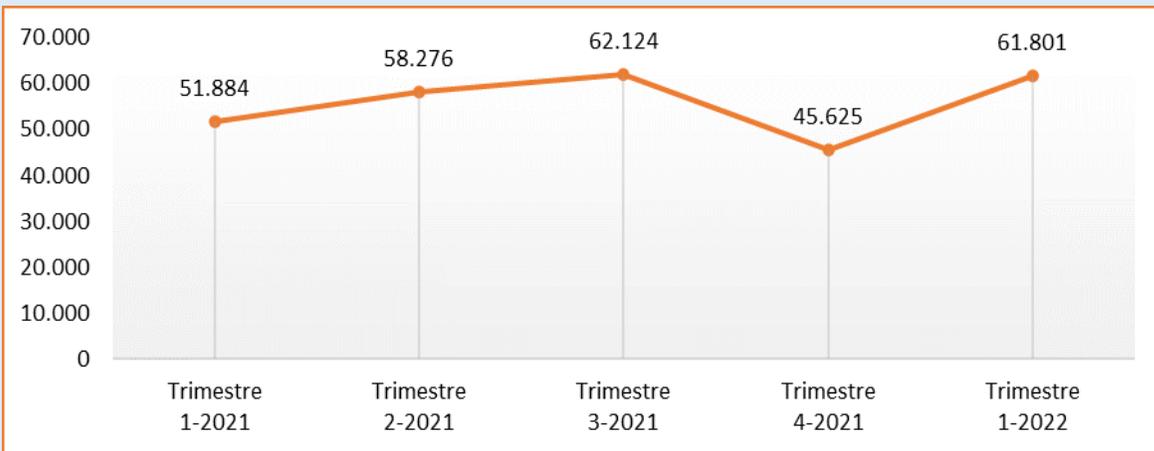


La causa del pico registrado en enero de 2022 se relaciona con la migración del Sigep I al Sigep II de las entidades y servidores del orden nacional, aunado al hecho de comenzar, a partir del 27 de enero, la restricción establecida en la ley de garantías.

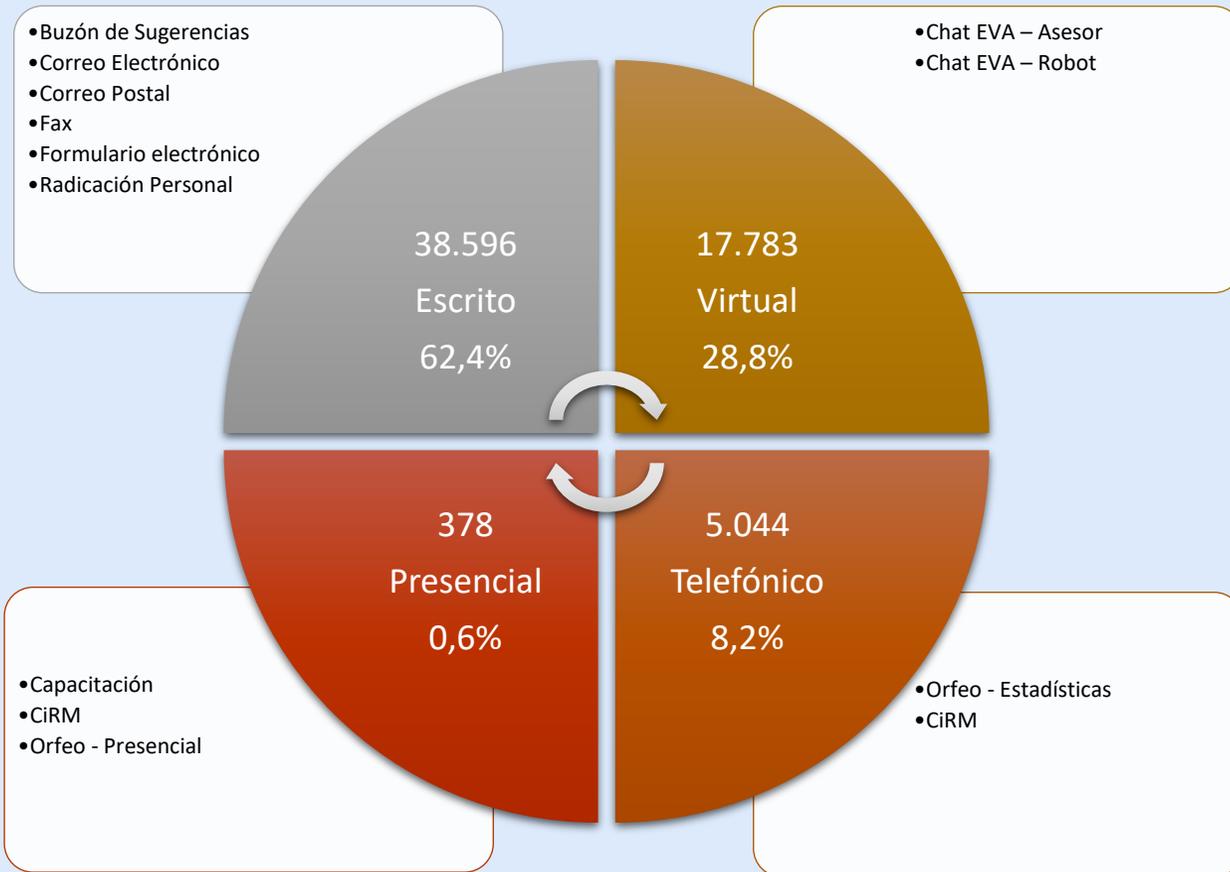
- Temas asociados al SIGEP
 - Diligenciamiento hoja de vida
 - Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
 - Declaración de bienes y rentas

otros temas que incrementaron el numero de registro peticiones en enero se relacionan con los siguientes:

- Incremento salarial para los servidores públicos
- Orientación relacionada con cursos virtuales



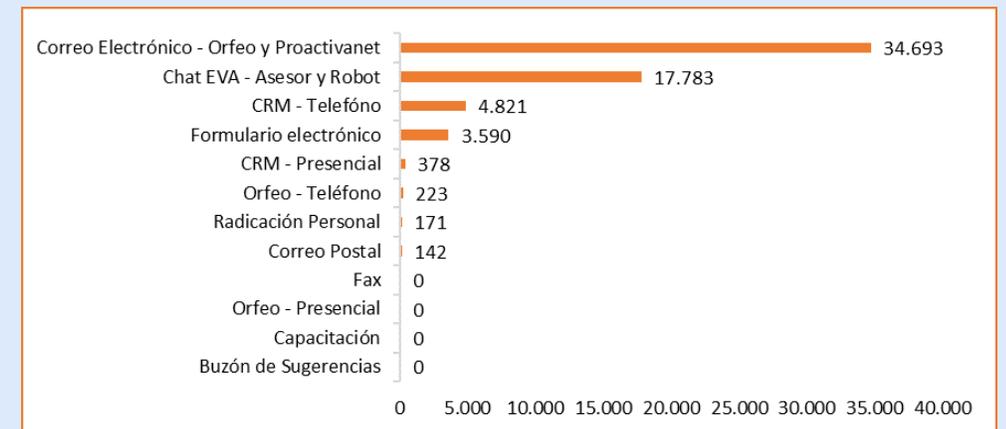
5. PQRSD recibidas por canal de atención



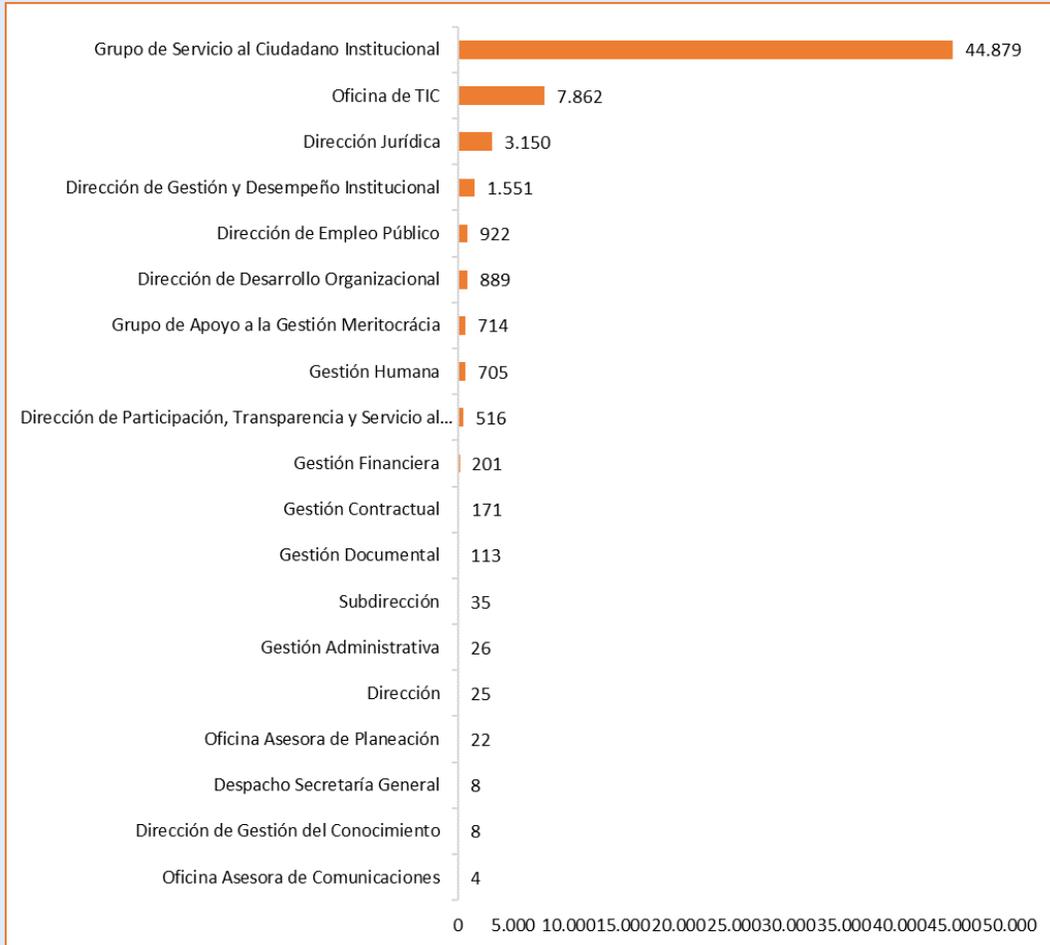
Del total de peticiones registradas (61.801), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (34.693) con un 56,1% y el chat EVA (17.783) con un 28,7%



| Herramienta | Total | Total General |
|---------------------------------|--------|---------------|
| Correo Electrónico Proactivanet | 24.029 | 34.693 |
| Correo Electrónico Orfeo | 10.664 | |
| Chat EVA - Robot | 14.399 | 17.783 |
| Chat EVA - Asesor | 3.384 | |



6. PQRSD asignadas por dependencias



El **72,6%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 44.879 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 30.480 (67,9%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 14.399 (32,1%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

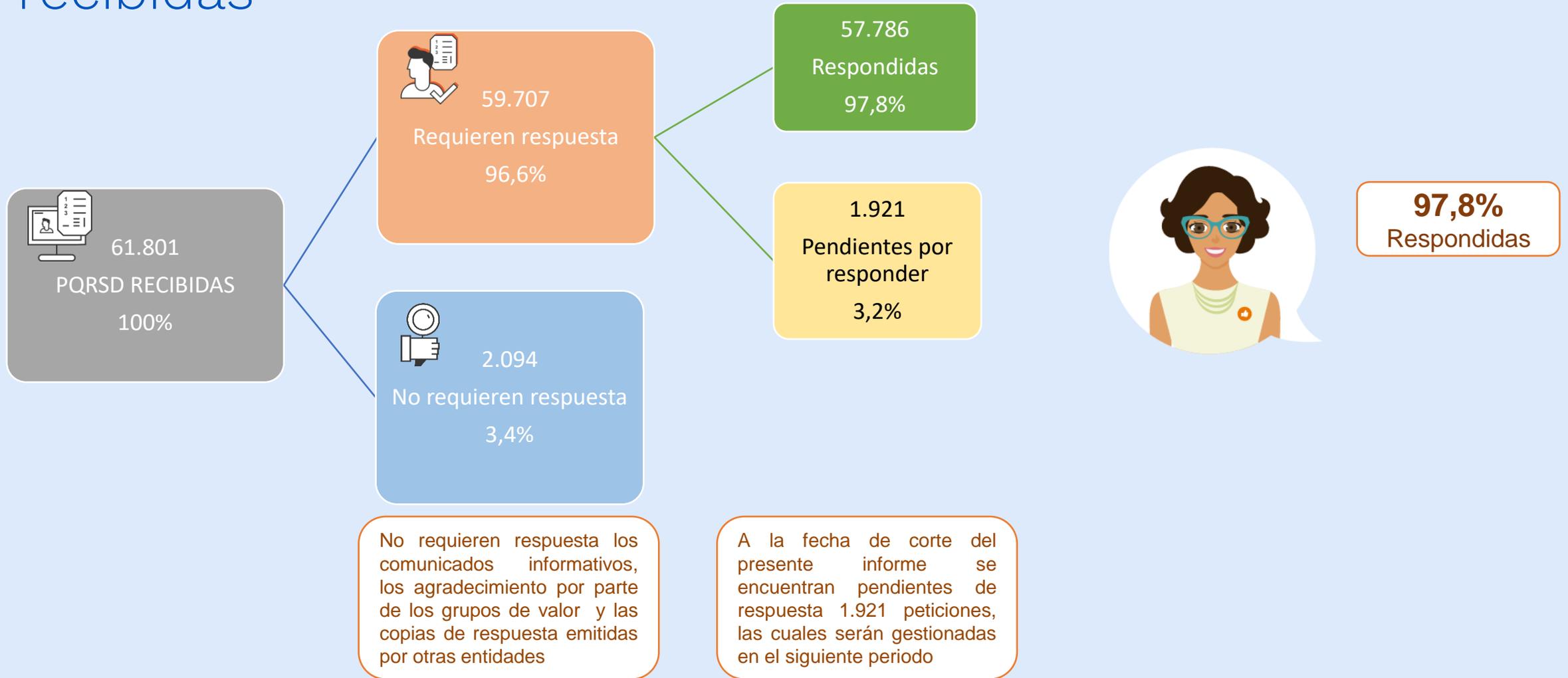
7. Atenciones chat EVA

En el primer trimestre de 2022, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumento en un 20,8% comparado con el primer trimestre de 2021

Del las 17.783 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el primer trimestre, el 19,1% fueron resueltas por asesores y el 80,9% 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:

20229000020282
20222060020182
20222060020012
20222060019262
20222060019162
20222060018912
20229000018712
20222060018552
20222060018542
20222060018282
20222060018272
20222060018132
20222060017992
20222060036162
20229000050892



Relación de radicados:

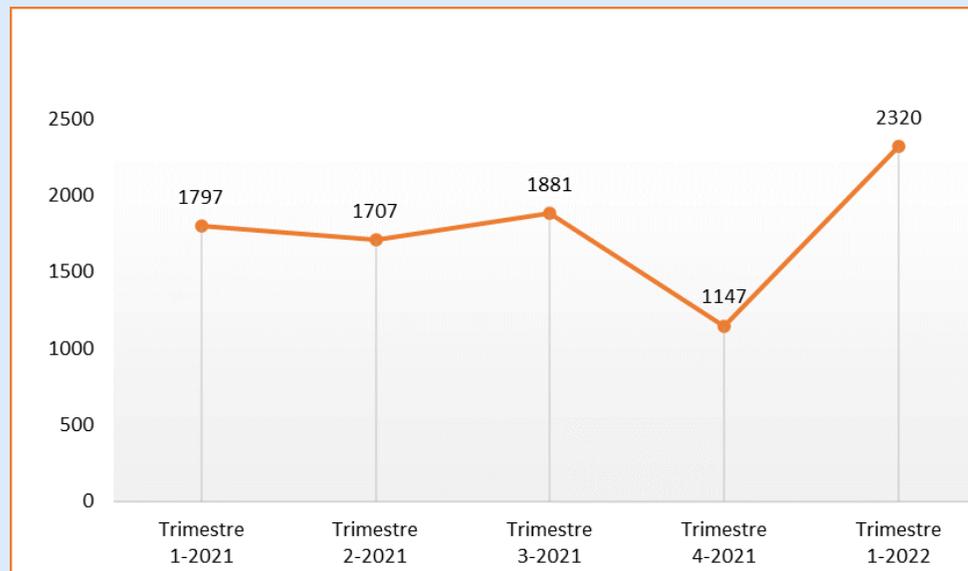
(0)

Radicados sin respuesta

10. Traslados por competencia



Durante el primer trimestre del año 2022, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **2.320** 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 presentaron seis (6) reclamos:

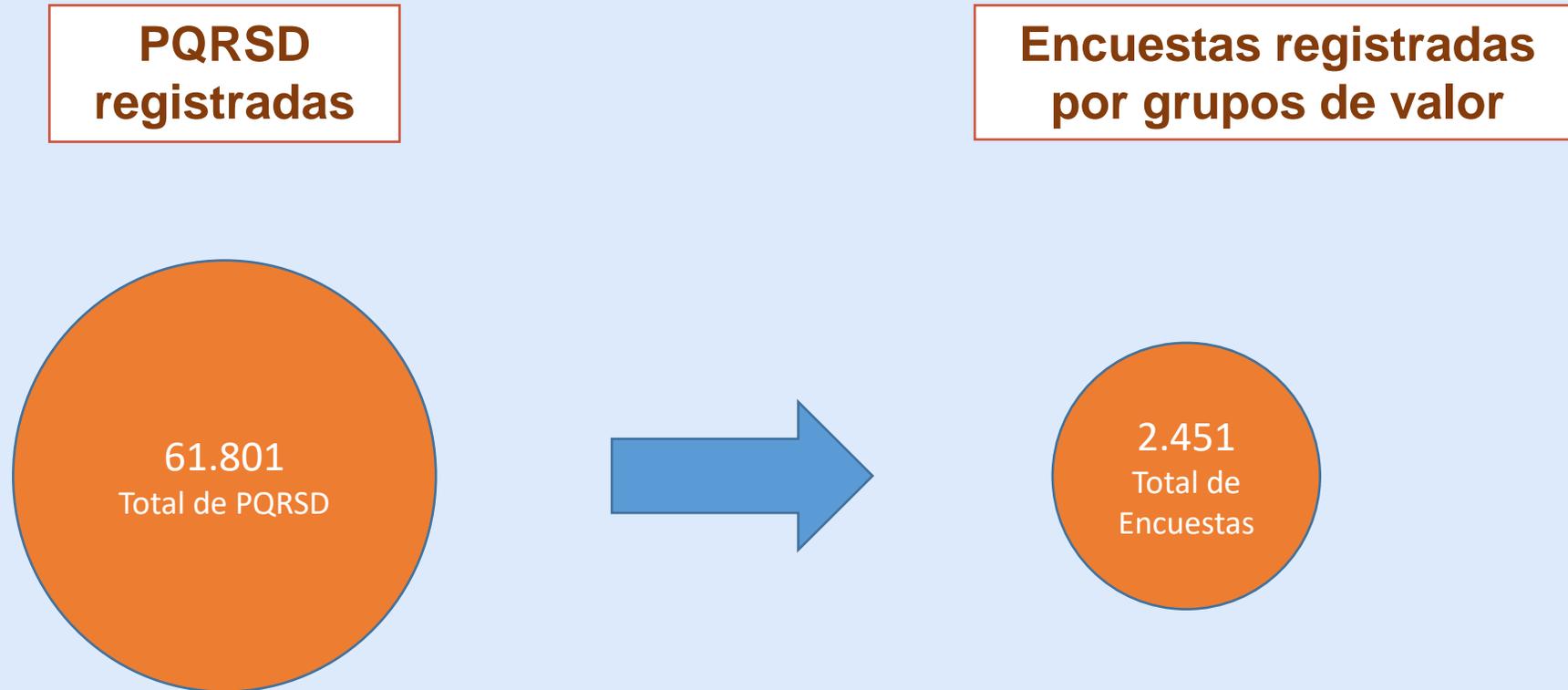
- 2 corresponden a otra entidades y no son de competencia de la entidad.
- 1 se relaciona con el proceso de migración del Sigep I al Sigep II, el cual no prosperó en razón a que el inconveniente se genero por desinformación del usuario.
- 1 obedece a peticiones presentadas por un servidor de la entidad, en las cuales solicitaba una certificación a través del correo eva@funcionpublica.gov.co y se registraron a la bandeja spam. No obstante, haberse dado respuesta el reclamo es procedente.
- 2 se encuentran mal clasificadas por ser peticiones.

No se presentaron quejas en el presente periodo.

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 | 5 | ✓ |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS | 10 | 0 | ✓ |
| PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | 20 | 10 | ✓ |
| 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 | 7 | ✓ |
| PETICIONES INCOMPLETAS | 10 | 3 | ✓ |
| RECLAMOS | 15 | 2 | ✓ |
| SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS | 5 | 3 | ✓ |

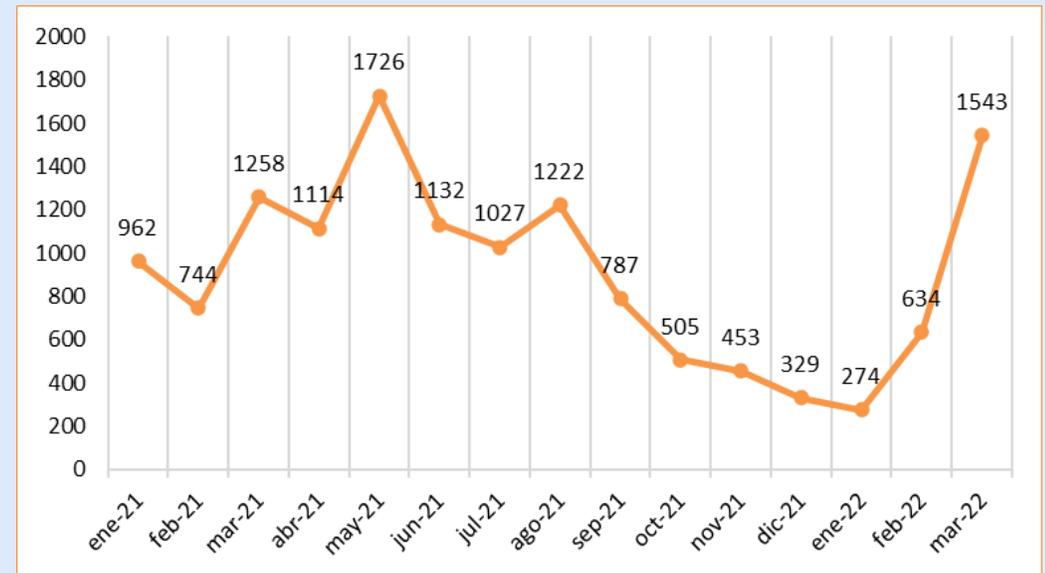
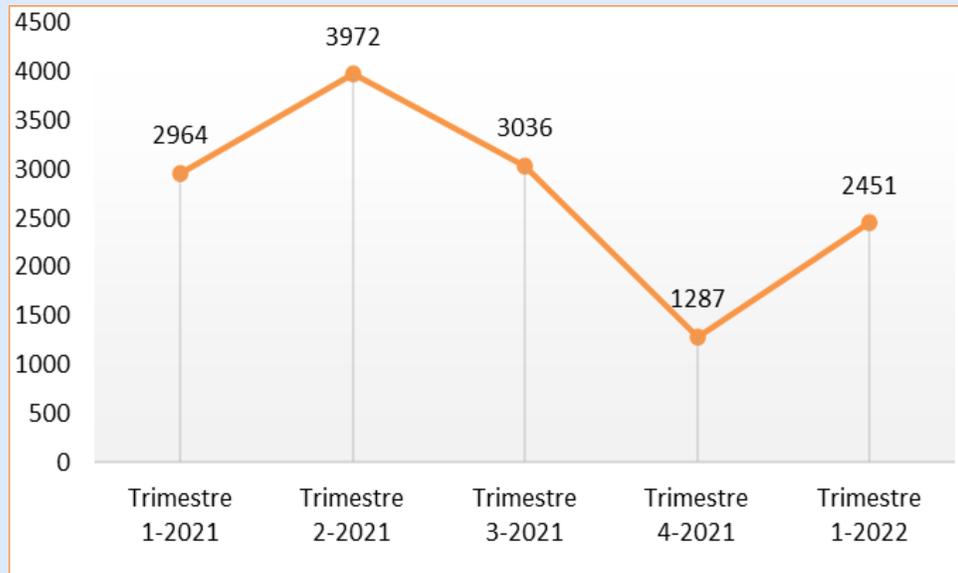
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



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 17,3%



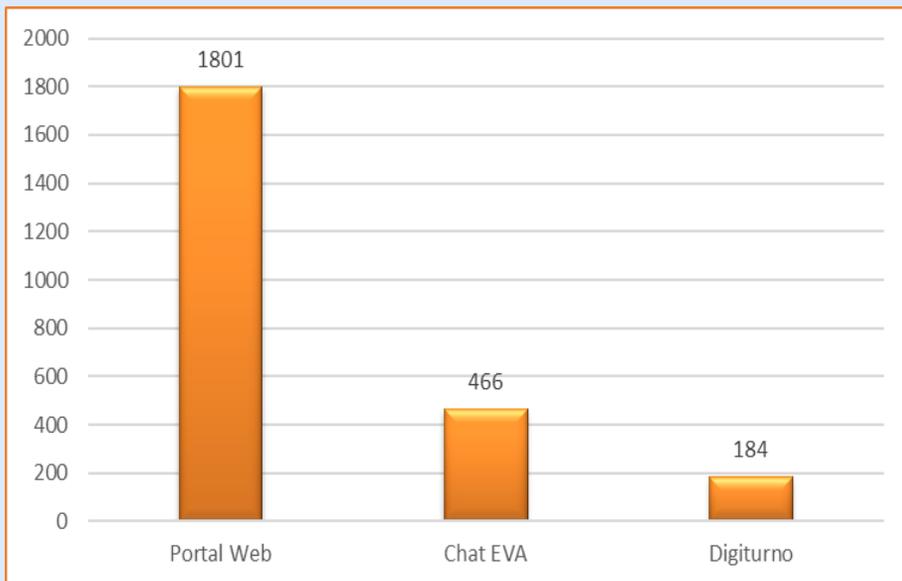
13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 2.451 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 1.801 (73,5%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 33,2%



Canales utilizados para la evaluación



Dependencias evaluadas

| Dependencia | Total | % |
|--|--------------|---------------|
| Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional | 813 | 33,2% |
| Dirección de Gestión y Desempeño Institucional | 556 | 22,7% |
| Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano | 422 | 17,2% |
| Subdirección | 227 | 9,3% |
| Dirección de Gestión del Conocimiento | 223 | 9,1% |
| Dirección de Desarrollo Organizacional | 63 | 2,6% |
| Grupo de Gestión Humana | 48 | 2,0% |
| Dirección Jurídica | 44 | 1,8% |
| Dirección de Empleo Público | 40 | 1,6% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 8 | 0,3% |
| Grupo de Gestion Contractual | 6 | 0,2% |
| Grupo de Gestión Financiera | 1 | 0,0% |
| Total general | 2.451 | 100,0% |

13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 2.451 encuestas



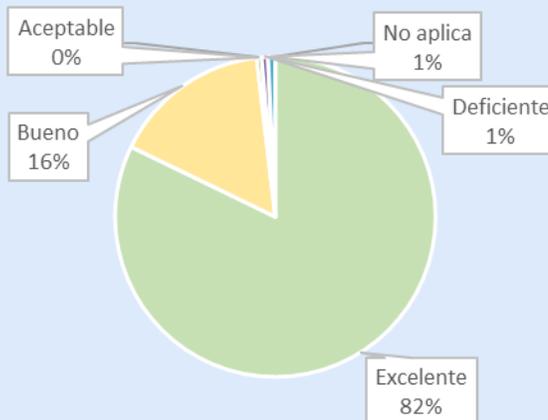
13.3.1. Encuestas de asesoría integral

En el trimestre se registraron 1.235 encuestas de asesoría integral

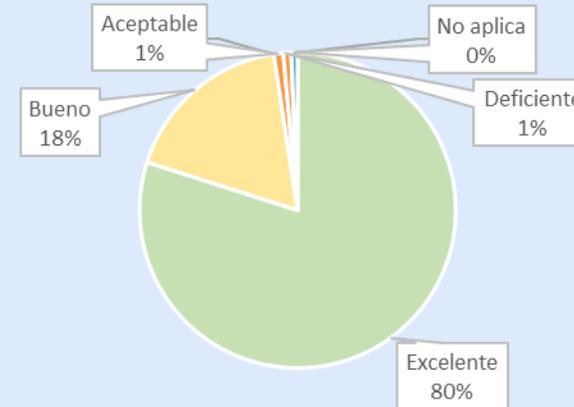


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|-------------|-------------|
| Dependencia | Total | % |
| DGDI | 524 | 42,4% |
| DPTSC | 411 | 33,3% |
| DGC | 223 | 18,1% |
| DDO | 50 | 4,0% |
| DEP | 27 | 2,2% |
| Total general | 1235 | 100% |

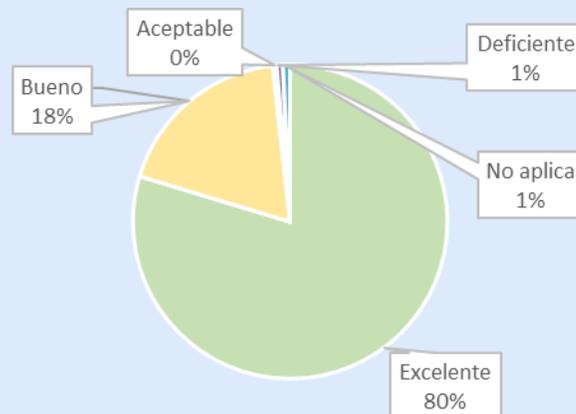
Manejo y conocimiento de la temática



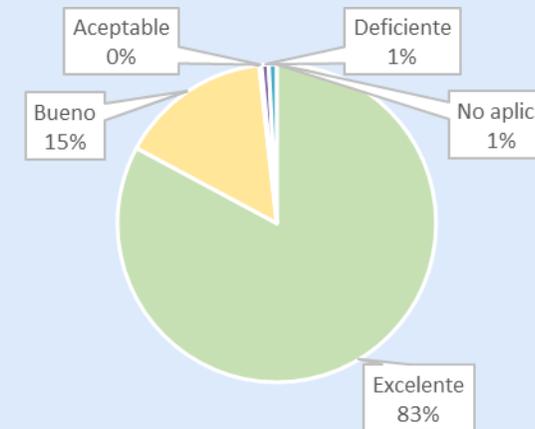
Capacidad de comunicación y claridad



Contextualización y pertinencia del contenido

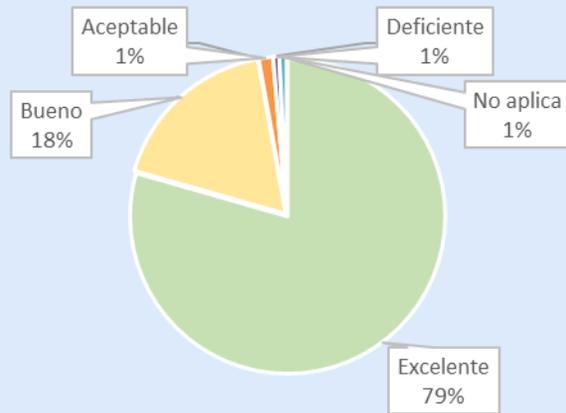


Amabilidad, empatía y trato del facilitador

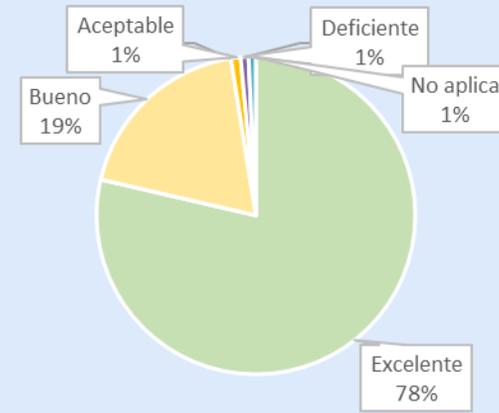


13.3.1. Encuestas asesoría integral

Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



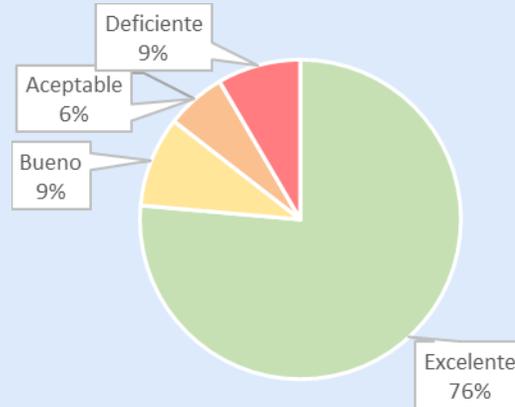
13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 678 encuestas de orientación

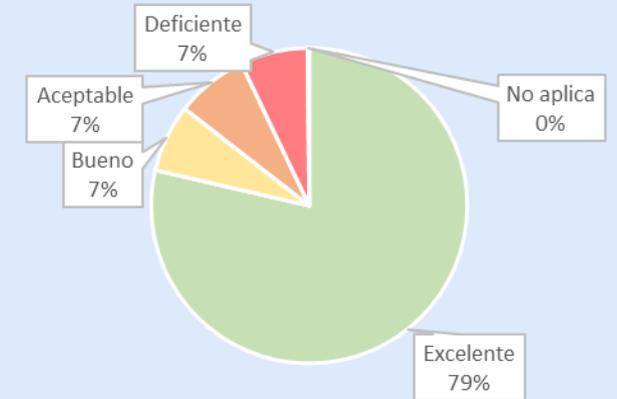


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|------------|-------------|
| Dependencia | Total | % |
| GSCI | 678 | 100,0% |
| Total general | 678 | 100% |

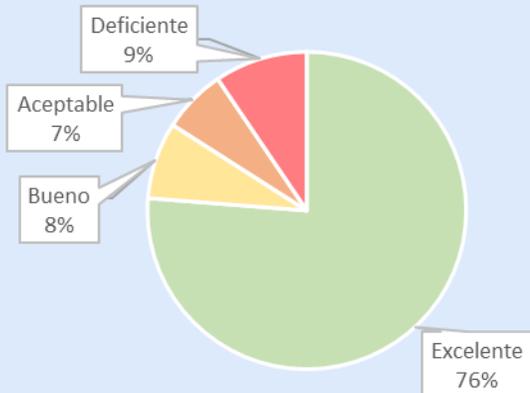
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



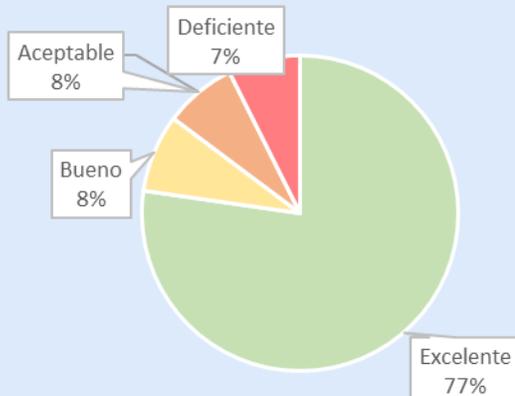
2. Actitud y disposición de servidor



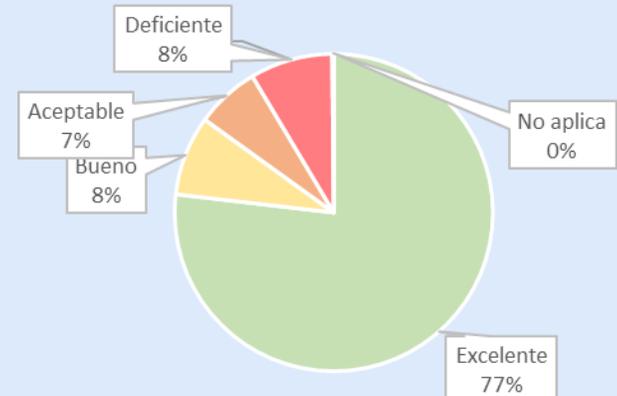
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



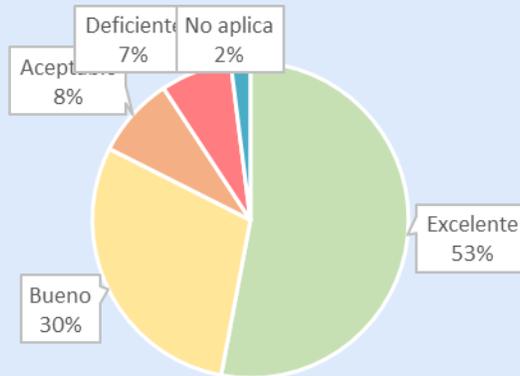
13.3.3. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 302 encuestas de respuestas en canal escrito

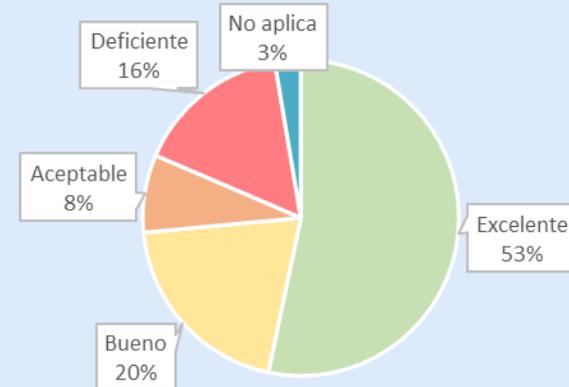


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------------|------------|---------------|
| Dependencias | Total | % |
| GSCI | 135 | 44,7% |
| Grupo de Gestión Humana | 48 | 15,9% |
| Dirección Jurídica | 44 | 14,6% |
| DGDI | 32 | 10,6% |
| DDO | 12 | 4,0% |
| DPTSC | 11 | 3,6% |
| OTIC | 7 | 2,3% |
| DEP | 6 | 2,0% |
| Grupo de Gestión Contractual | 6 | 2,0% |
| Grupo de Gestión Financiera | 1 | 0,3% |
| Total general | 302 | 100,0% |

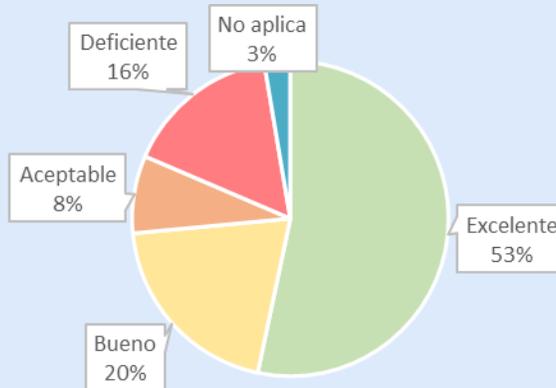
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



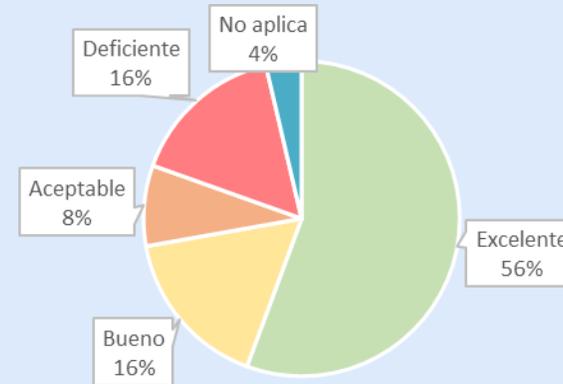
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



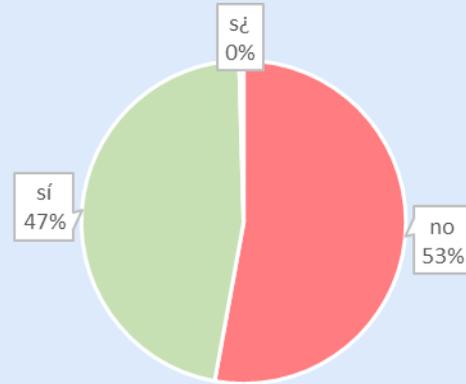
13.3.4. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 227 encuesta de equipos transversales

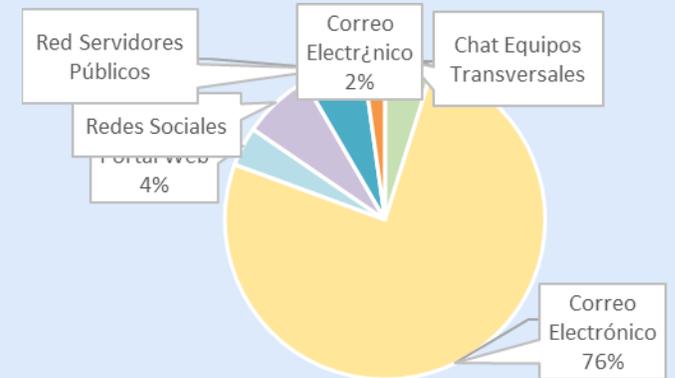


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|------------|---------------|
| Dependencias | Total | % |
| Subdirección | 227 | 100,0% |
| Total general | 227 | 100,0% |

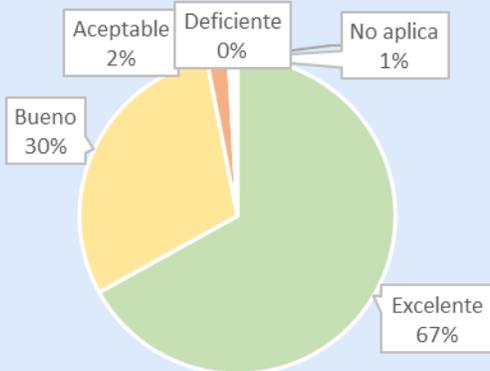
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



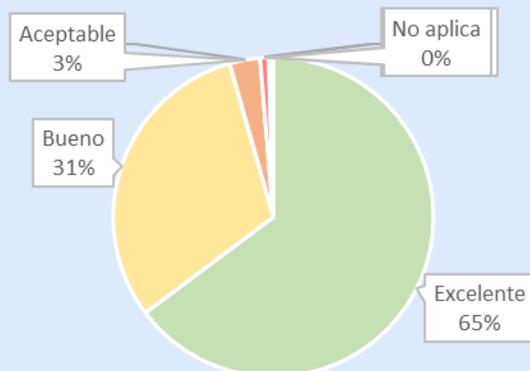
¿Por cuál medio recibió la invitación?



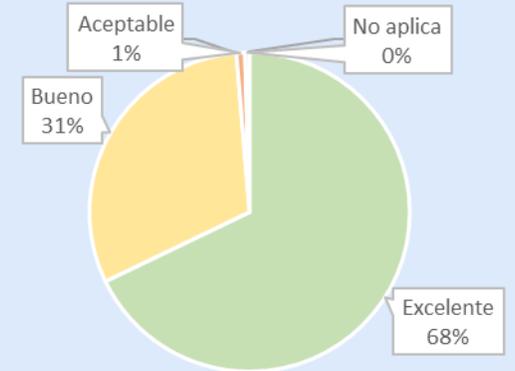
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



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



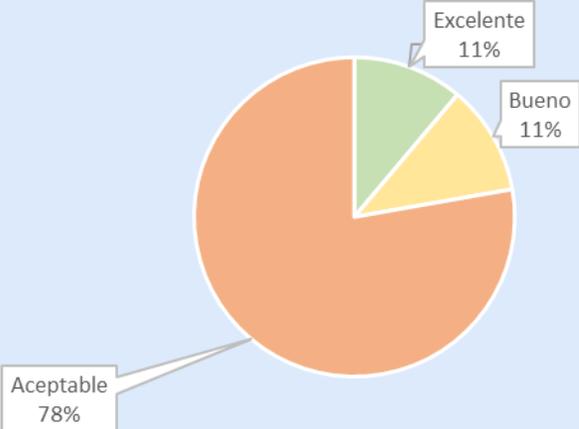
13.3.5. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 9 encuestas de servicios

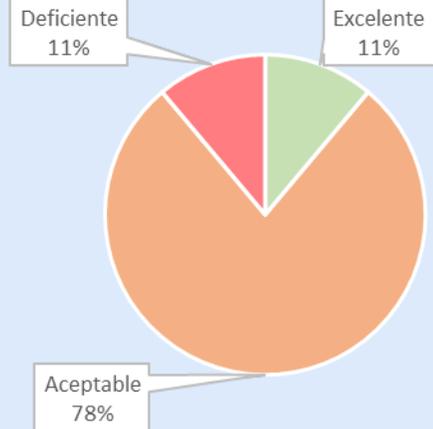


| Dependencias Evaluadas | Total | % |
|------------------------|----------|-------------|
| DGC | 7 | 77,8% |
| OTIC | 1 | 11,1% |
| DDO | 1 | 11,1% |
| Total general | 9 | 100% |

Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



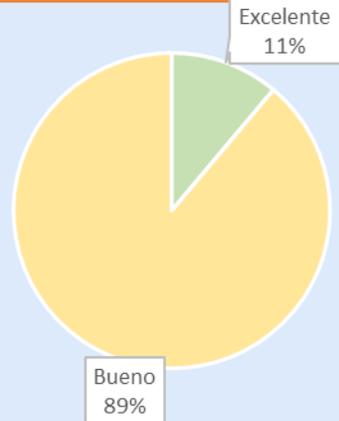
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



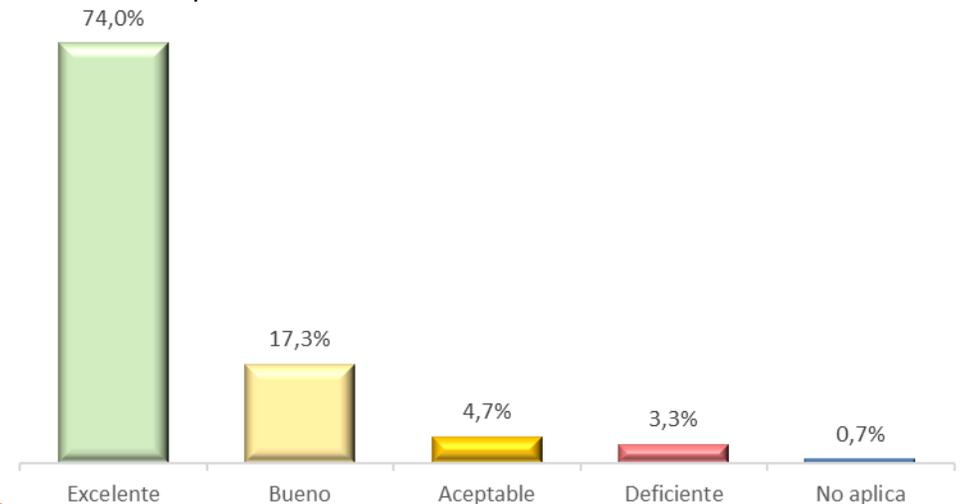
14. Conclusiones

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 19.1%, pasando de un total de 51.884 a 61.801 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 38.596, equivalente al 62.4%
3. El 72.6% (44.879) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 44.879 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 67,9% tuvieron respuesta por medio de un asesor y el 32,1% a través de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 97,8% fueron respondidas y el 3,2% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (15) radicados con respuesta extemporáneos toda vez que la firma se tramito un día después de la generación del documento.
7. Se registró seis (6) reclamos durante el presente trimestre de los cuales uno prospero.
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 una disminución del 17.3%, pasando de 2.964 a 2.451
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 33.2% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de Asesoría Integral, con un 50,4% del total de las mismas
4. De las 2.451 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **74%**



15. Recomendaciones

1

- El GSCI recomienda al Grupo de Gestión Contractual, a Otic y Grupo de Gestión Humana revisar la razón por la cual se presentaron los radicados extemporáneos por medio de la herramienta Orfeo y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.

2

- En aquellas Dependencias en donde se realicen respuestas a peticiones por la aplicación Orfeo garantizar que el radicado de salida generado se encuentre relacionado al radicado de entrada.

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. La información se puede descargar a través del siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>

4

- Se recomienda en especial a todas las dependencias, revisar las encuestas de percepción del canal escrito en razón a que se evidencia un promedio de calificación deficiente superior al 10%, lo anterior con objeto de implementar, en el evento de ser necesario, las acciones correctivas que haya lugar.

5

- El GSCI debe coordinar con la OTIC, las acciones que se deben implementar para restablecer el registro de las encuestas de percepción a través del canal telefónico en el menor término posible.



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