



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

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

Segundo trimestre de 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

30 de junio 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 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 abril y el 30 de junio 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 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.

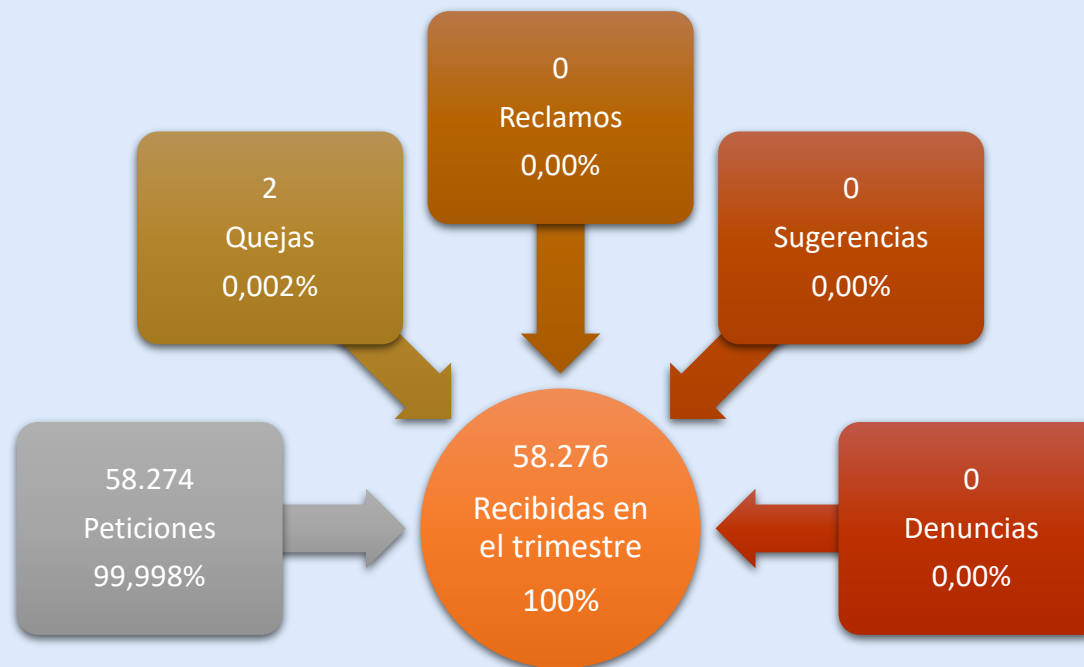
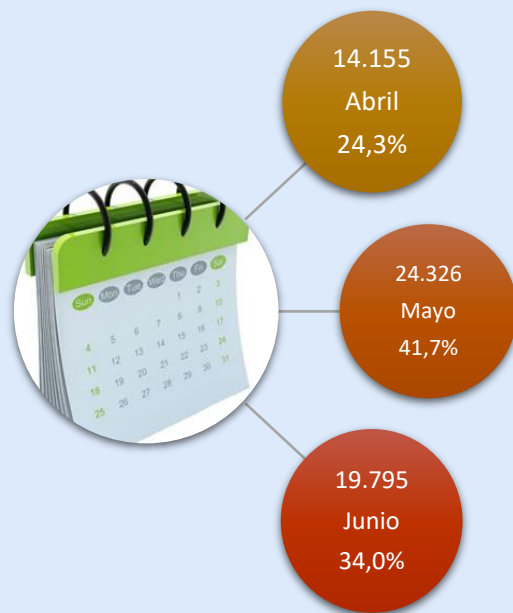
## 2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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 usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2021, se recibieron 58.276 PQRSD.

La Dirección Jurídica informa que se negaron peticiones, invocando reserva legal de la información.

### 3. PQRSD recibidas en el trimestre



# 4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

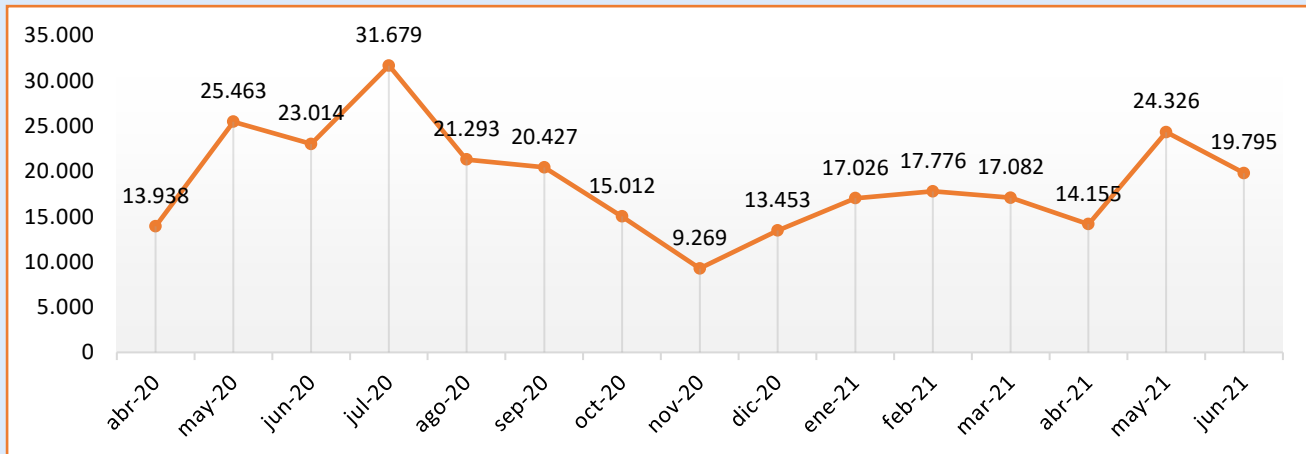
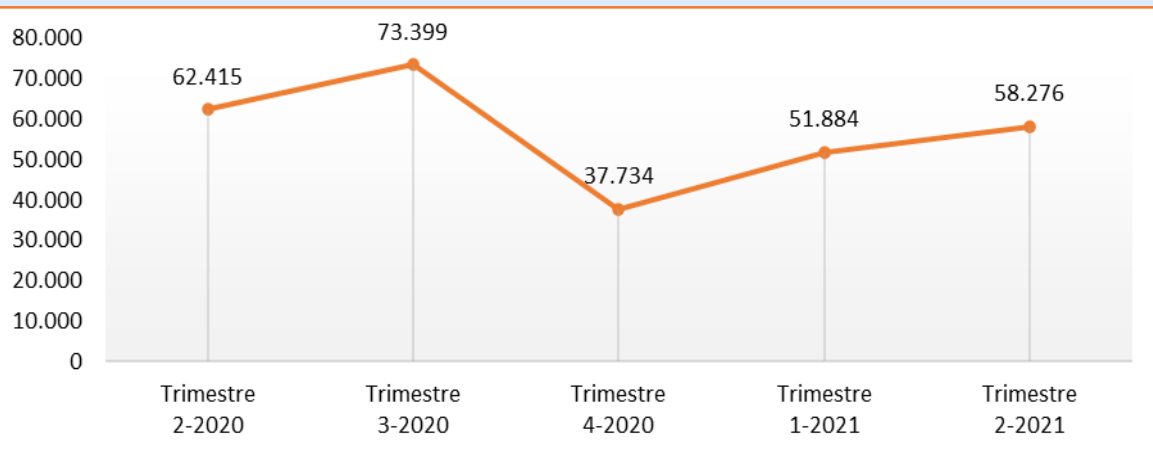
Se observa un aumento del 12,3% de registros en el segundo trimestre, comparado con el primer trimestre del año 2021

Al comparar el segundo trimestre del año 2021 con el segundo trimestre del año 2020, se observa una disminución de las PQRSD en un 6,6%



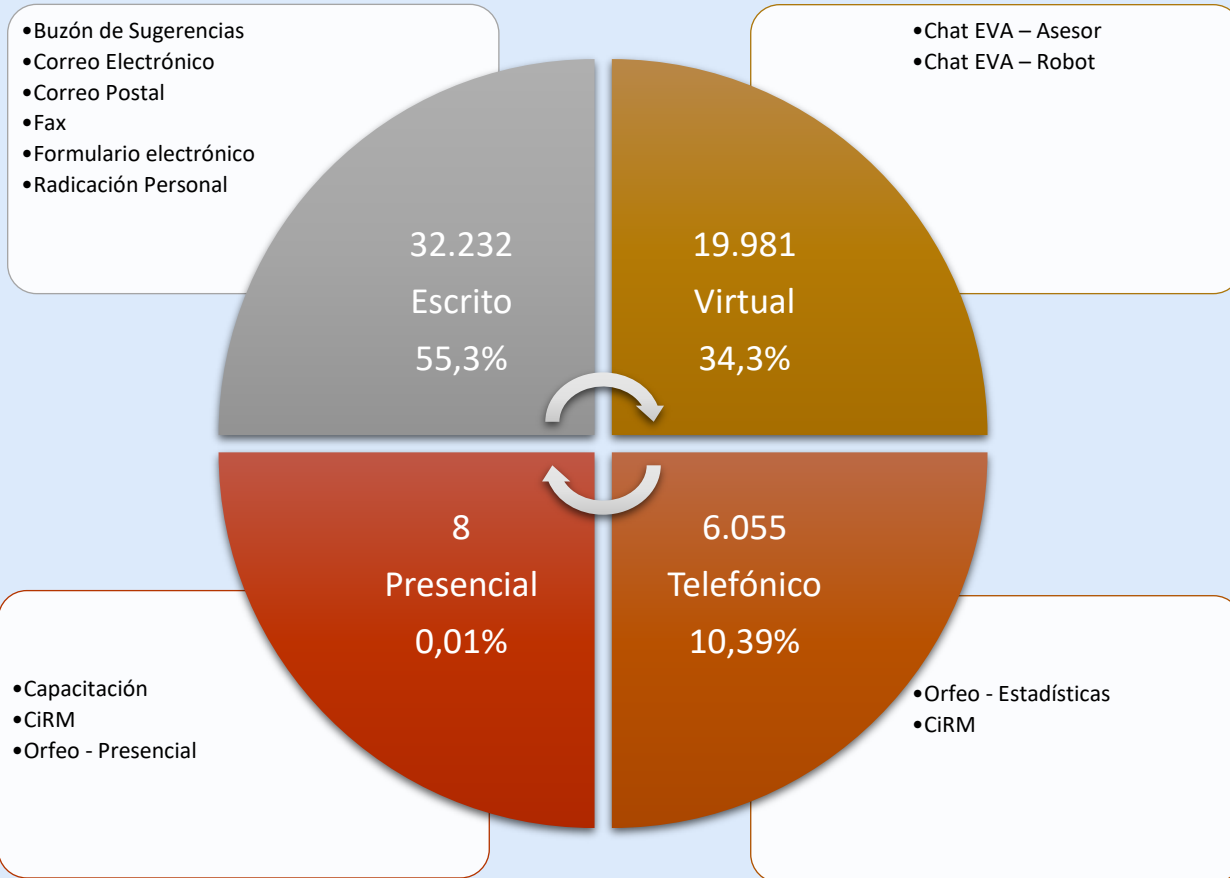
La causa del los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- 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
  - Incremento salarial para los servidores públicos
  - Prestaciones sociales
- Orientación relacionada con cursos virtuales
- Ingreso al formulario FURAG
- SUIT – Sistema Único de Información de Trámites

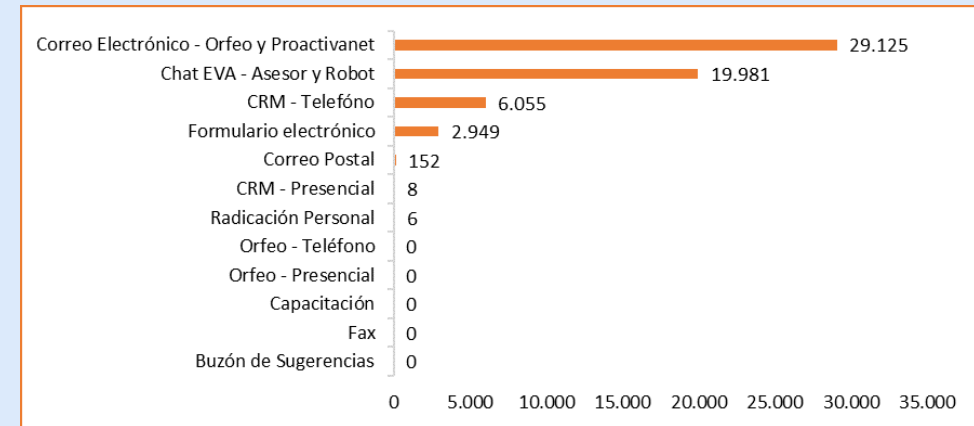


# 5. PQRSD recibidas por canal de atención

Del total de peticiones registradas (58.276), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (29.125) con un 49,9% y el chat EVA (19.981) con un 34,2%

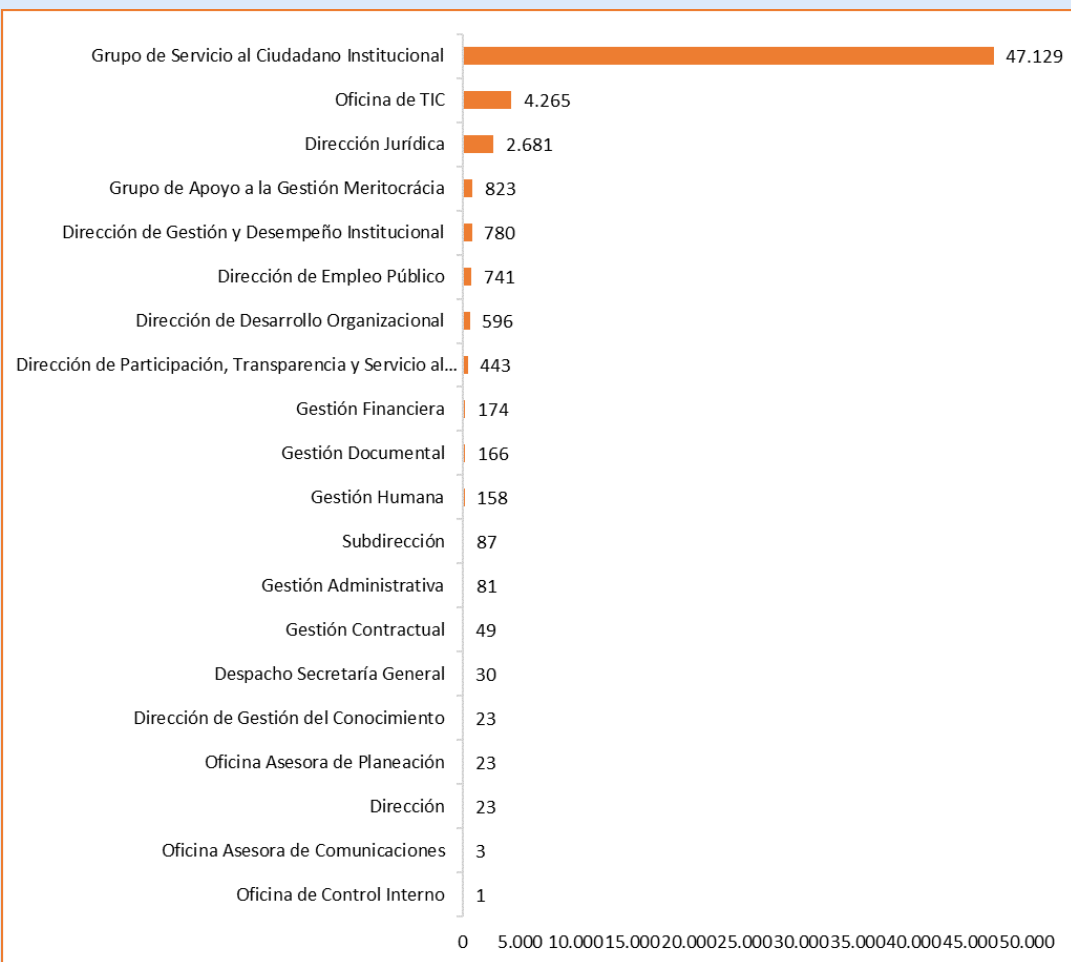


Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	20.405	29.125
Correo Electrónico Orfeo	8.720	
Chat EVA - Robot	15.899	19.981
Chat EVA - Asesor	4.082	





## 6. PQRSD asignadas por dependencias



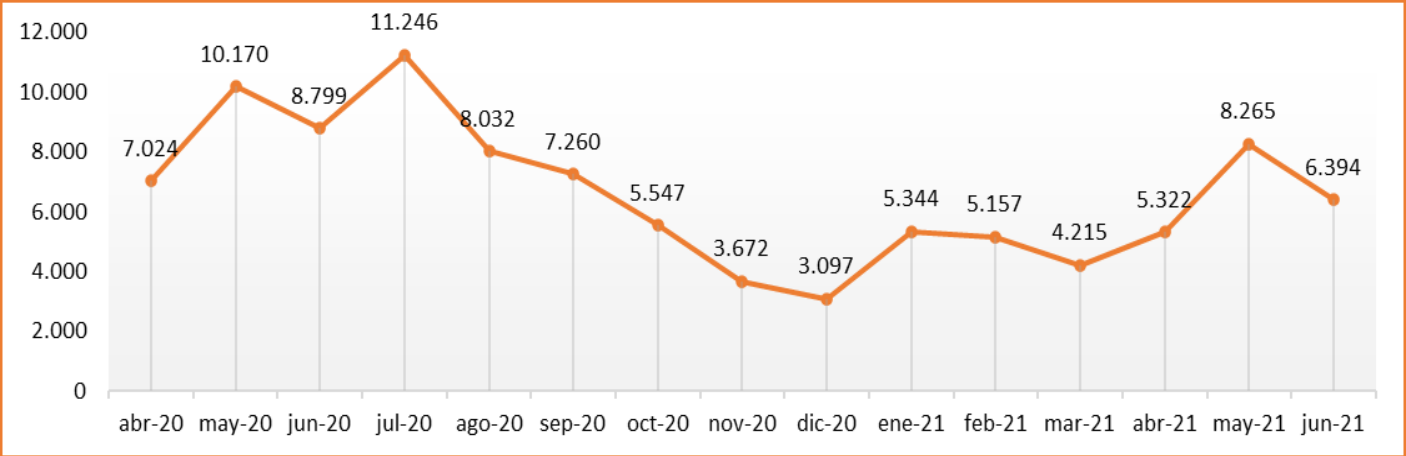
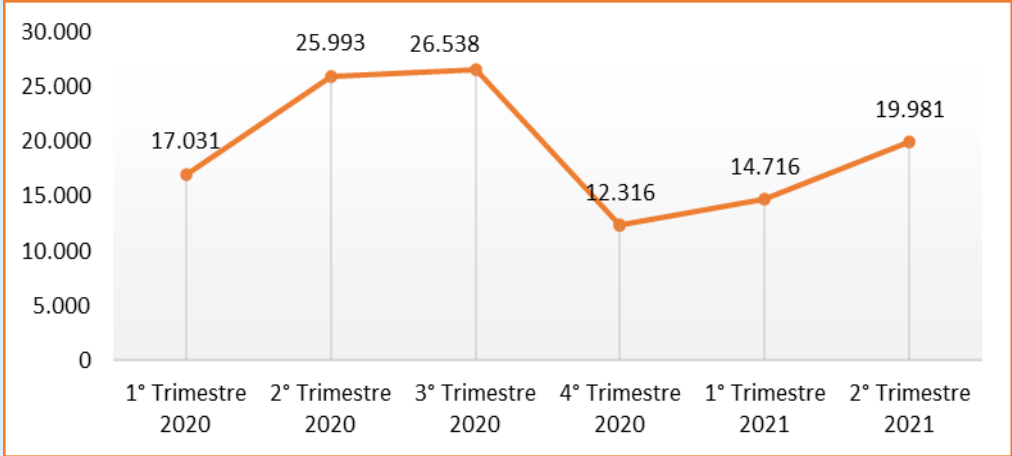
El **80,9%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 47.129 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 30.052 (63,8%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 17.077 (36,2%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

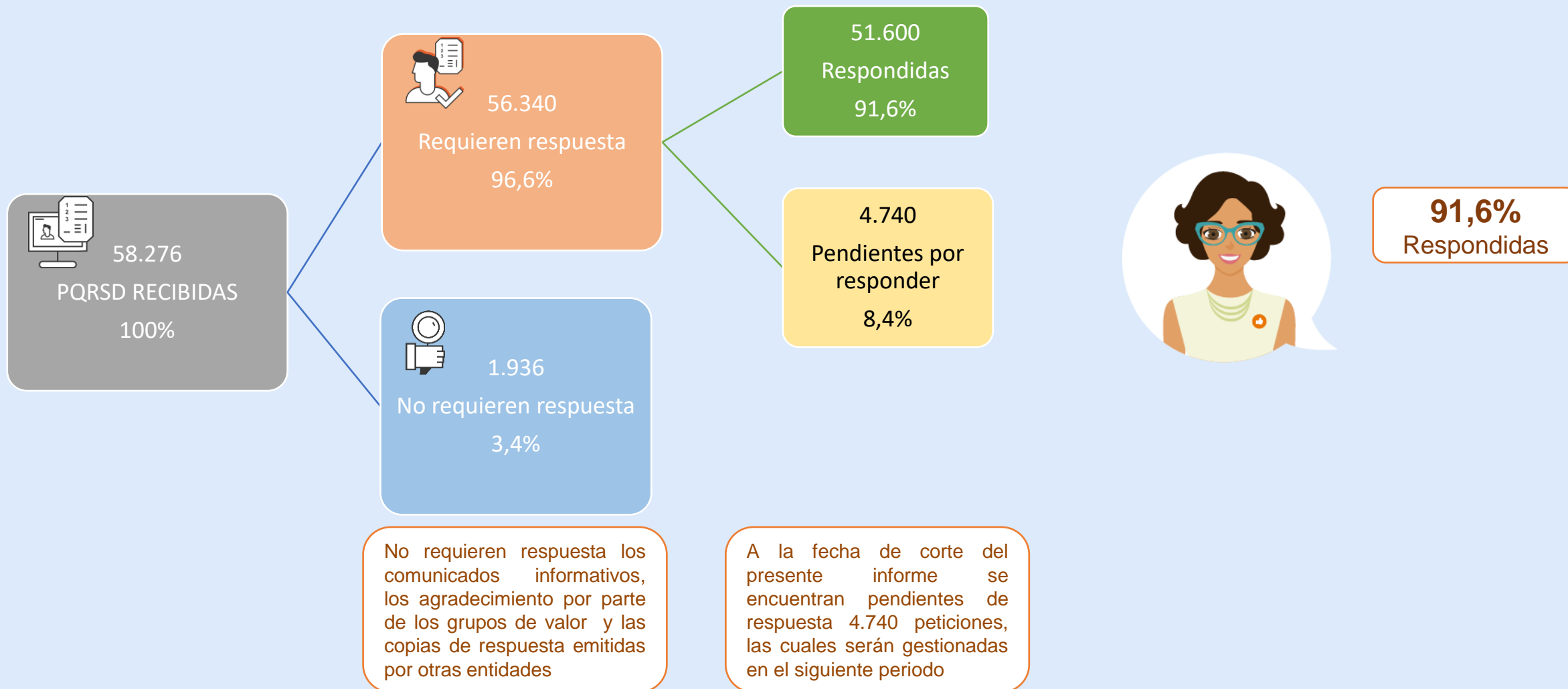
# 7. Atenciones chat EVA

En el segundo trimestre de 2021, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 23,1% comparado con el segundo trimestre de 2020

Del las 19.981 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el segundo trimestre, el 20,4% fueron resueltas por asesores y el 79,6% 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



Relación de radicados:

20219000189302  
20212060470732  
20212060431592

(3)

Radicados con respuesta  
extemporánea



Relación de radicados:

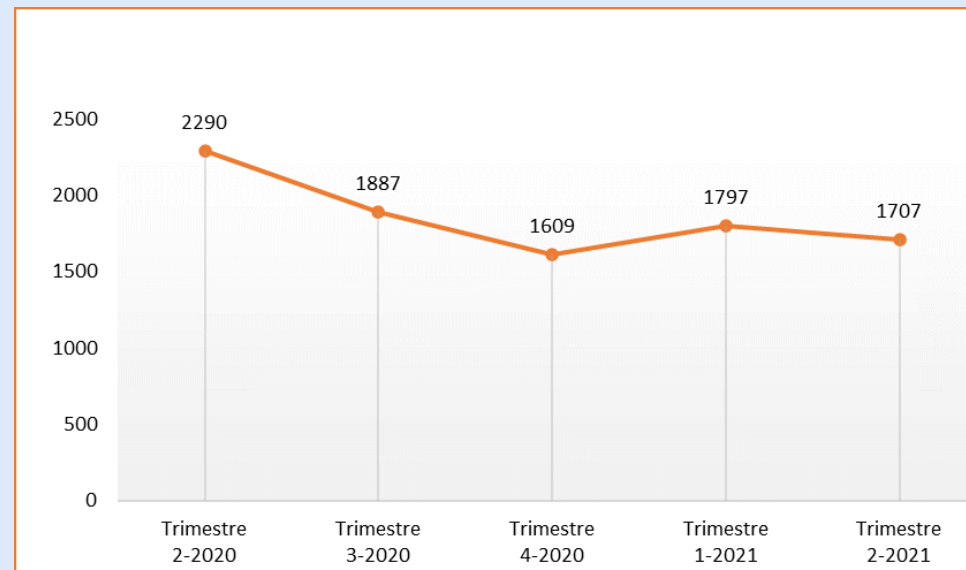
(0)

Radicados sin respuesta

## 10. Traslados por competencia



Durante el segundo 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 **1.707** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



# 11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos



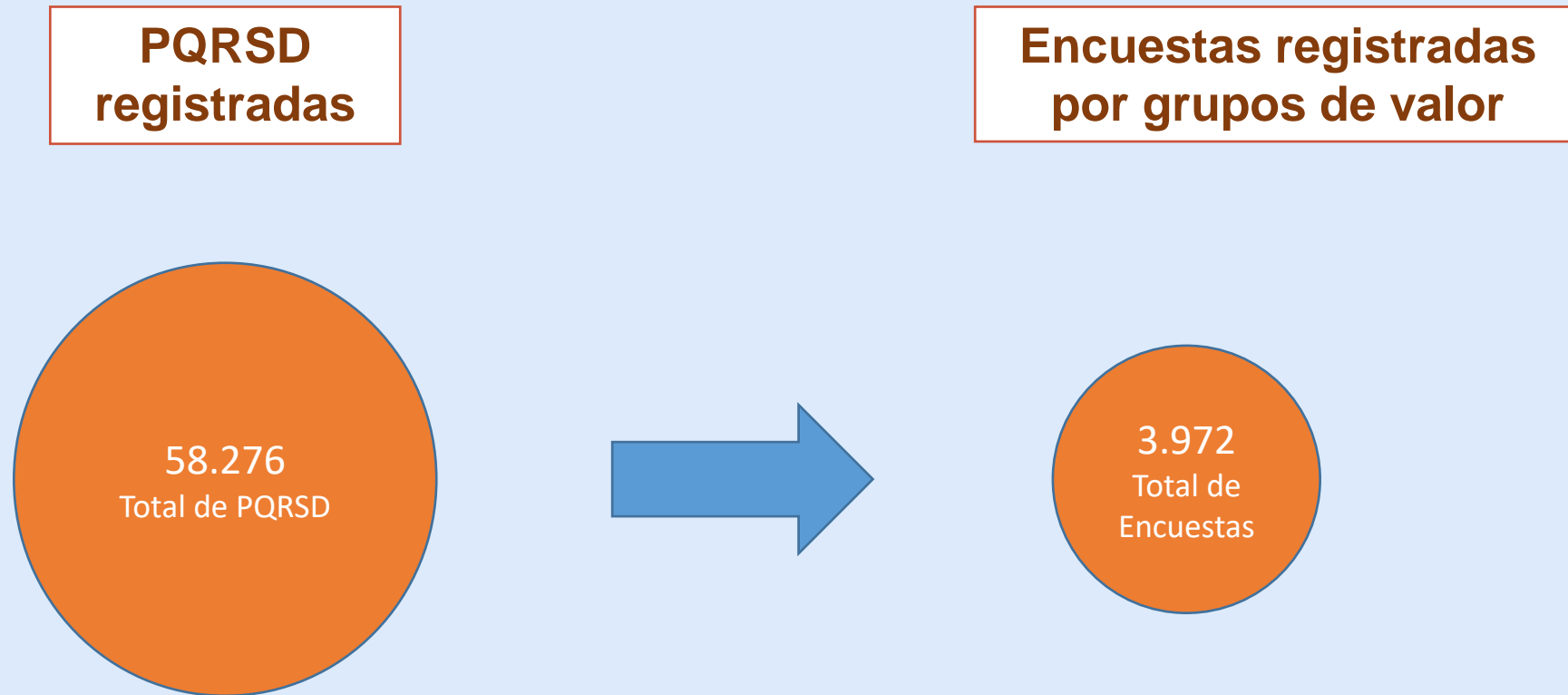
Durante el periodo analizado no se presentaron reclamos por inconvenientes en la prestación del servicio.

Se presentaron dos quejas, con respecto al servicio prestado sin que prosperaran las mismas, una de ellas en razón a que el quejoso no suministró el nombre de la persona que lo atendió y la otra por no precisar una conducta irregular por parte del servidor publico.

## 12. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CONSULTAS	35	11	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	3	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	1	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	20	9	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	2	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	0	✓
PETICIÓN OSCURA POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD	10	0	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	8	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	1	✓
RECLAMOS	15	12	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	3	✓

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

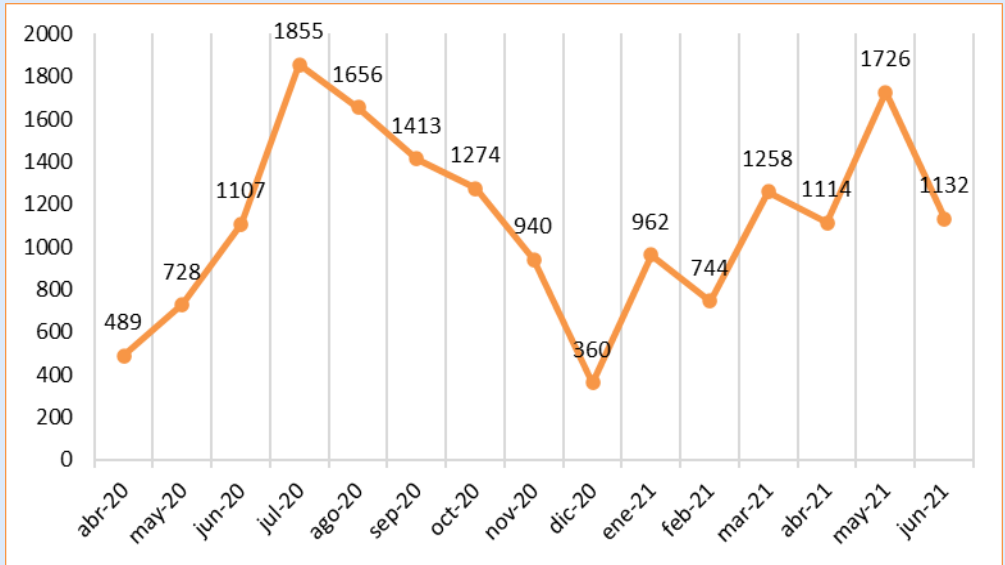
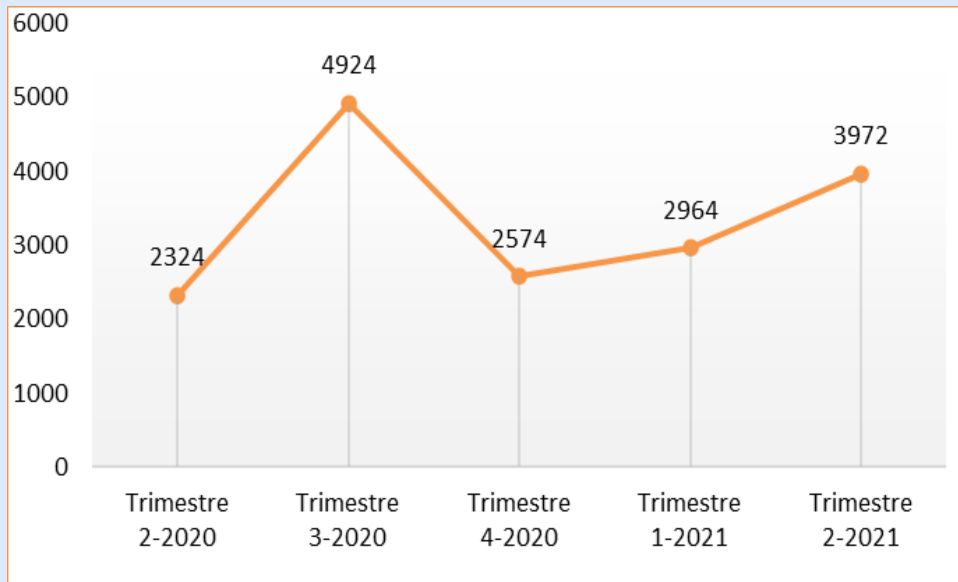




# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

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

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un aumento del 70,9%



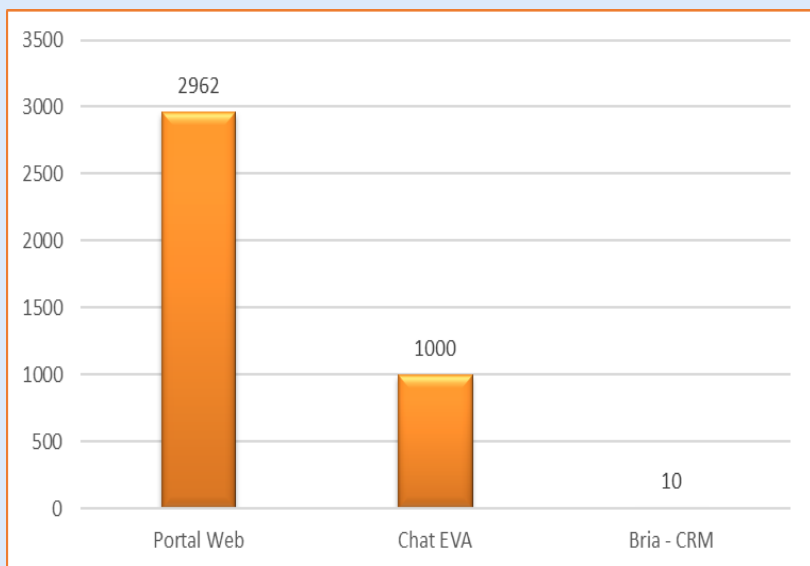
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 3.972 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 2.962 (74,6%)

La Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano fue la dependencia con mayor número de evaluaciones con un 37,3%



Canales utilizados para la evaluación

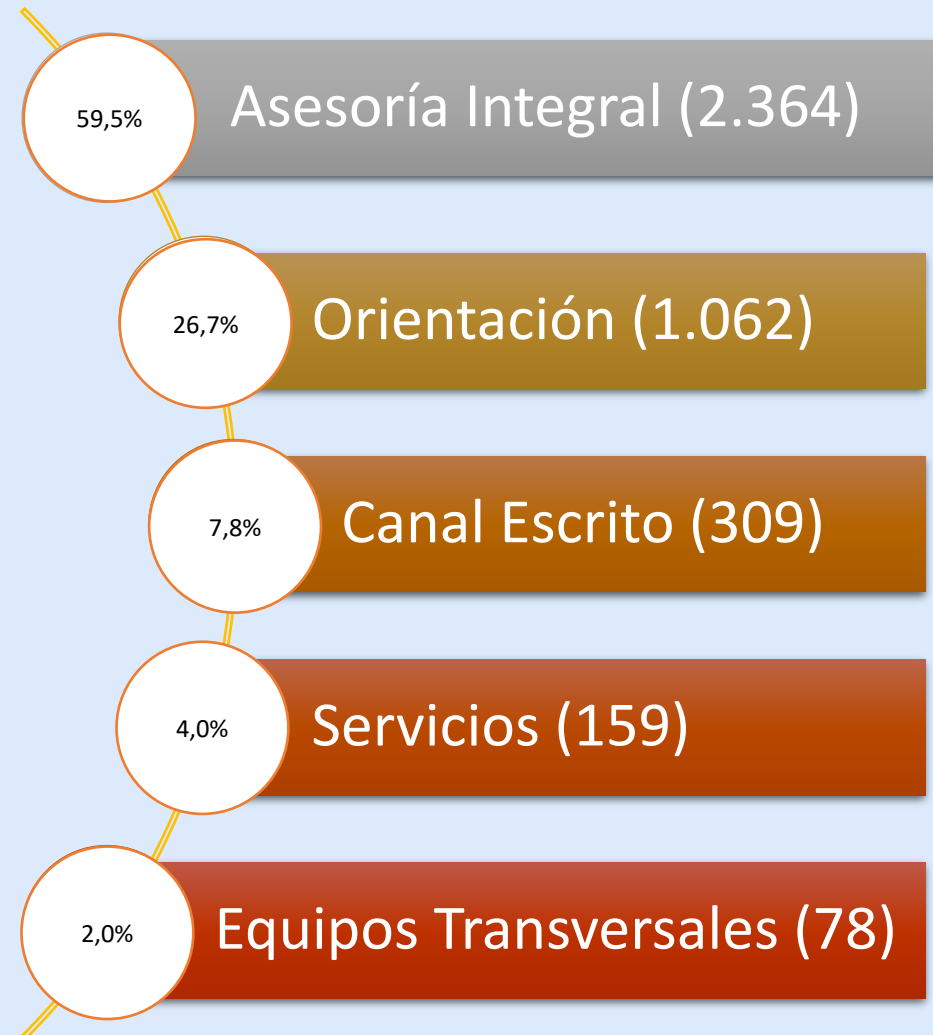


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	1.482	37,3%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	1.195	30,1%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	555	14,0%
Dirección de Gestión del Conocimiento	286	7,2%
Dirección de Desarrollo Organizacional	162	4,1%
Dirección de Empleo Público	95	2,4%
Dirección Jurídica	91	2,3%
Subdirección	78	2,0%
Grupo de Gestión Documental	10	0,3%
Grupo de Gestión Meritocrática	8	0,2%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5	0,1%
Grupo de Gestión Humana	3	0,1%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0,0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>3.972</b>	<b>100,0%</b>

## 13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 3.972 encuestas



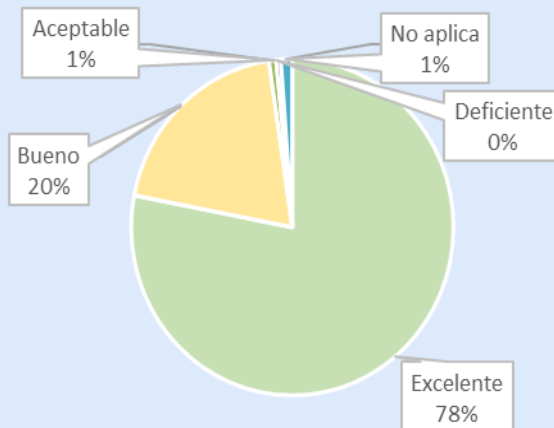
# 13.3.1. Encuestas de asesoría integral

En el trimestre se registraron 2.364 encuestas de asesoría integral

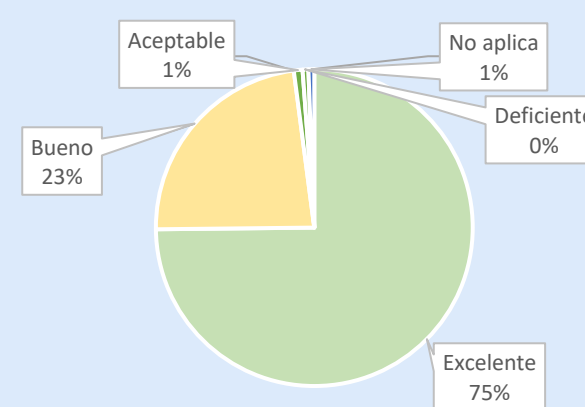


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	1466	62,1%
DGDI	516	21,8%
DDO	154	6,5%
DGC	149	6,3%
DEP	79	3,3%
<b>Total general</b>	<b>2364</b>	<b>100%</b>

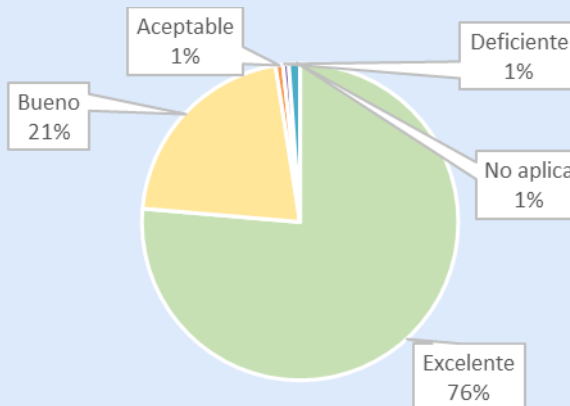
Manejo y conocimiento de la temática



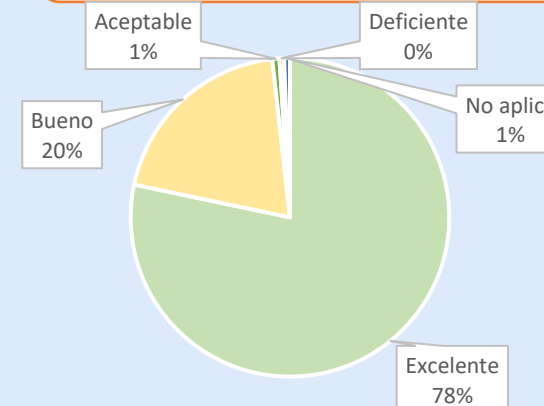
Capacidad de comunicación y claridad



Contextualización y pertinencia del contenido

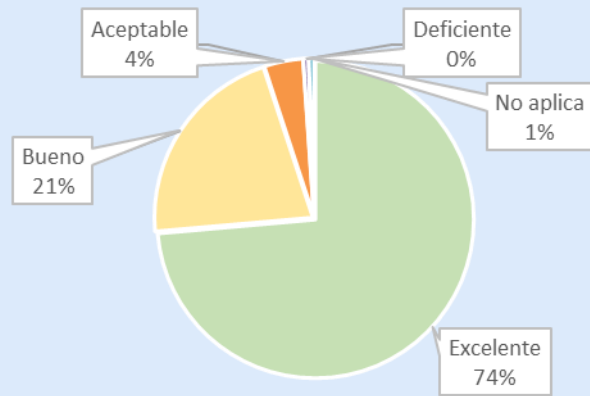


Amabilidad, empatía y trato del facilitador

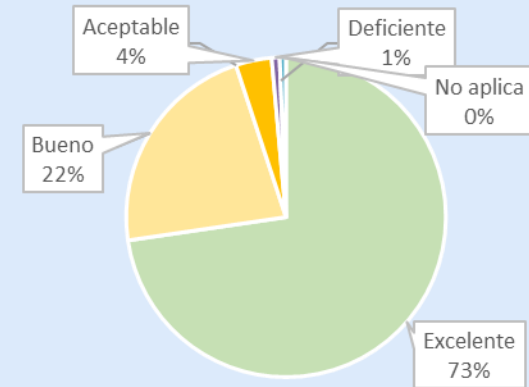


## 13.3.1. Encuestas asesoría integral

Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



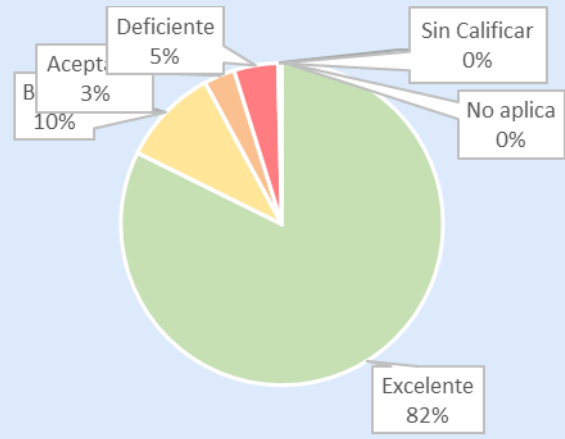
# 13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 1.062 encuestas de orientación

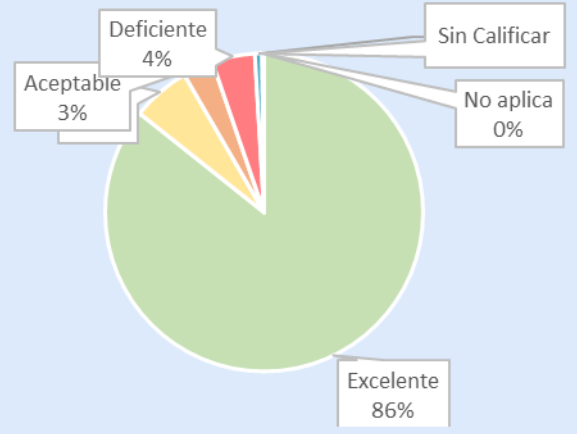


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	1062	100,0%
<b>Total general</b>	<b>1062</b>	<b>100%</b>

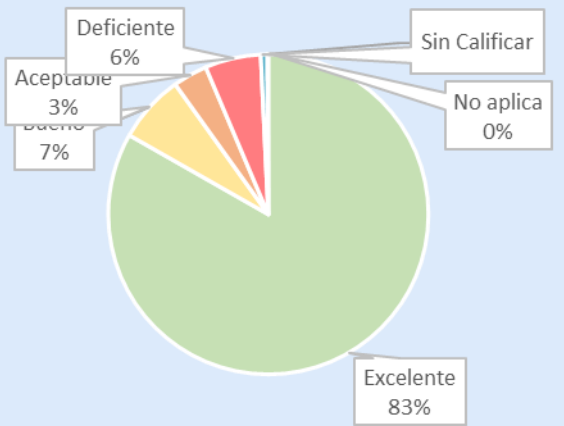
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



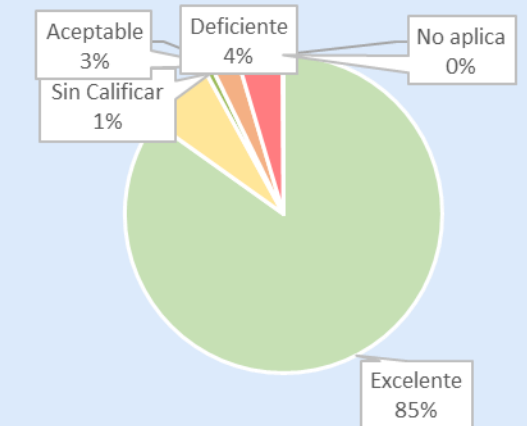
2. Actitud y disposición de servidor



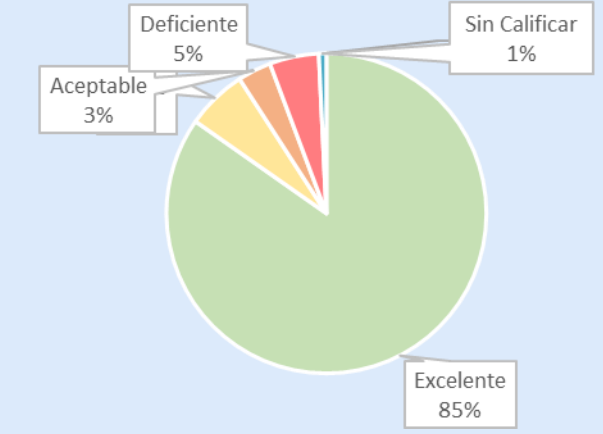
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



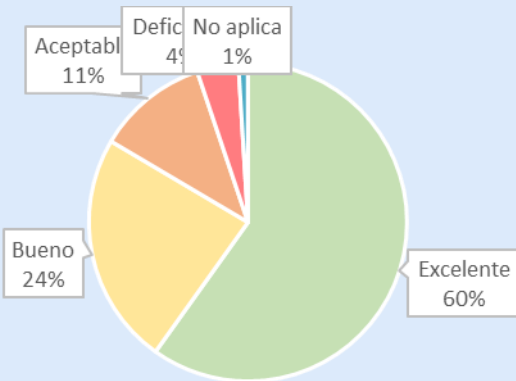
# 13.3.3. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 309 encuestas de respuestas en canal escrito

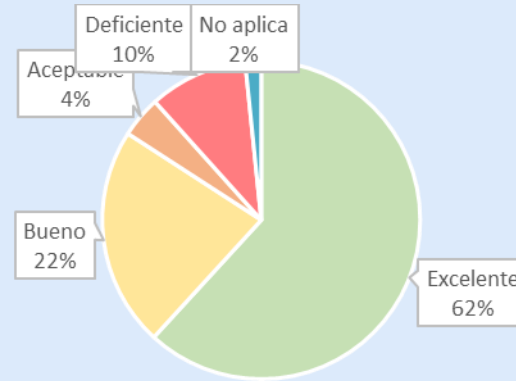


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
GSCI	133	43,1%
Dirección Jurídica	90	29,1%
DGDI	35	11,3%
DEP	14	4,5%
DPTSC	13	4,2%
Grupo de Gestión Meritocrática	8	2,6%
DDO	8	2,6%
OTIC	5	1,6%
Grupo de Gestión Humana	3	1,0%
<b>Total general</b>	<b>309</b>	<b>100,0%</b>

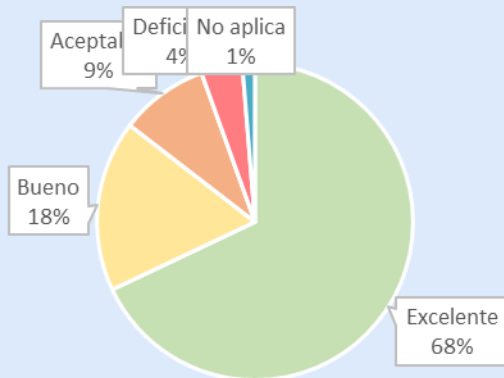
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



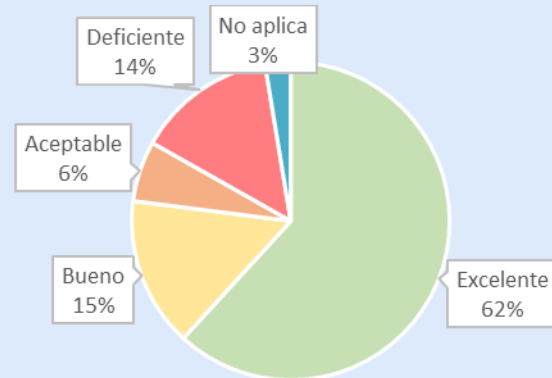
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



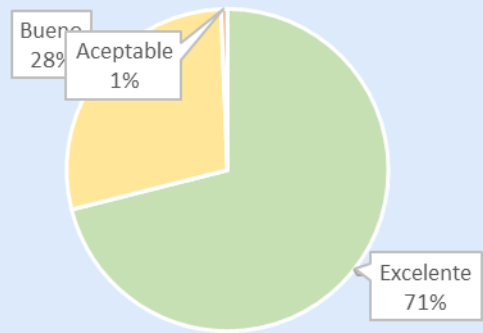
# 13.3.4. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 159 encuestas de servicios

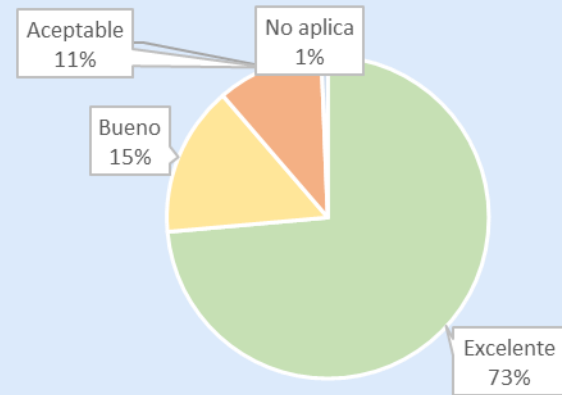


Dependencias Evaluadas	Total	%
Dirección de Gestión del Conocimiento	137	86,2%
Grupo de Gestión Documental	10	6,3%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	4	2,5%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	3	1,9%
Dirección de Empleo Público	2	1,3%
Dirección Jurídica	1	0,6%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0,6%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,6%
<b>Total general</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

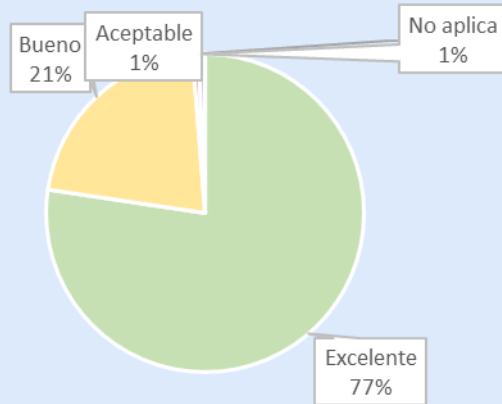
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



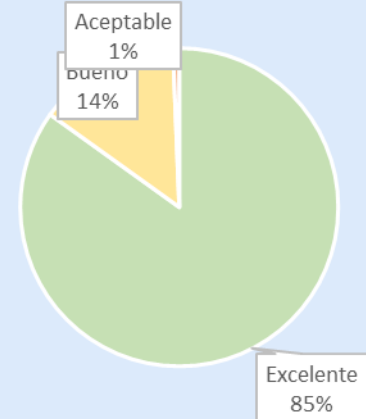
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento





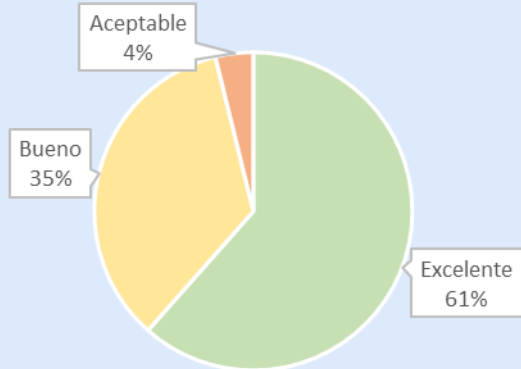
# 13.3.5. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 78 encuesta de equipos transversales

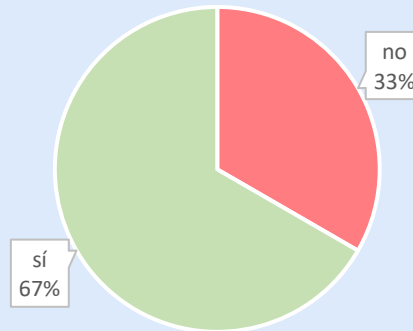


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	78	100,0%
<b>Total general</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>

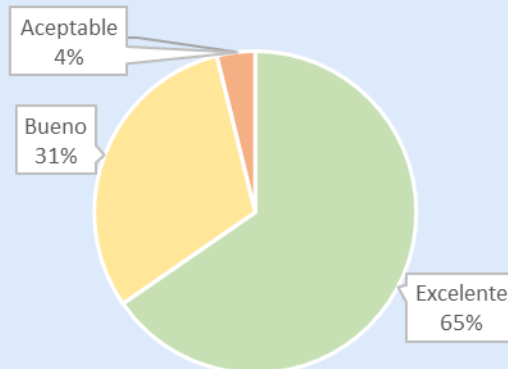
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



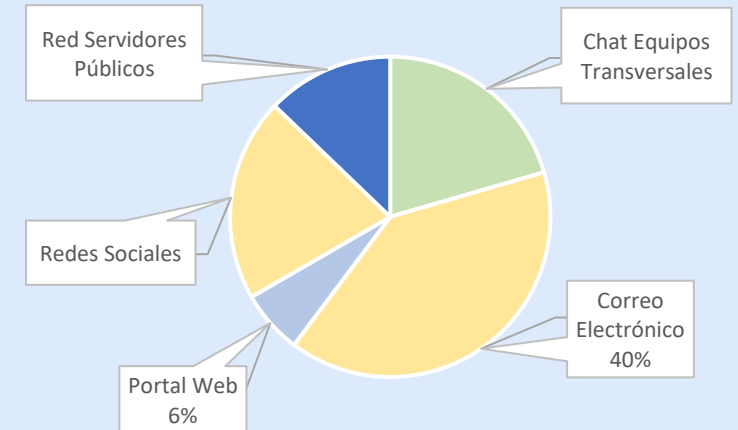
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



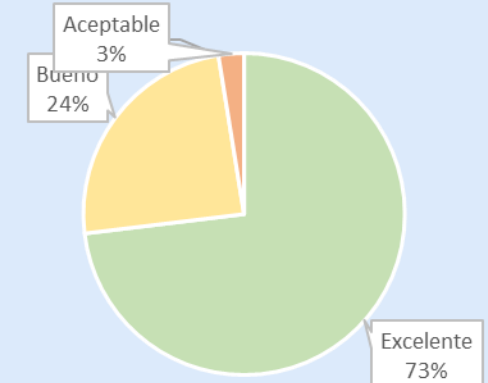
Valore el contenido temático recibido en las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



¿Por cuál medio recibió la invitación?



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



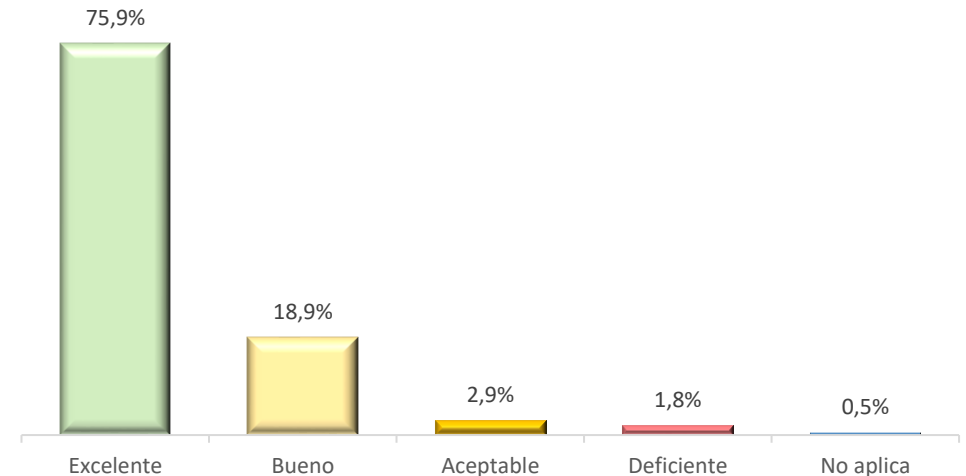
# 14. Conclusiones

## 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 6,6%, pasando de un total de 62.415 a 58.276 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 32.232, equivalente al 55,3%
3. El 80,9% (47.129) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 47.129 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 63,8% tuvieron respuesta por medio de un asesor y el 36,2% a través de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 91,6% fueron respondidas y el 8,4% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (3) radicados con respuesta extemporáneos.
7. No se registraron reclamos durante el presente trimestre.
8. Se registraron dos (2) quejas durante el presente trimestre que no prosperaron.
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 70,9%, pasando de 2.324 a 3.972
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue la Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano, con un 37,3% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de Asesoría Integral, con un 59,5% del total de las mismas
4. De las 3.972 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **75,9%**



## 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

- 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>

3

- Las encuestas relacionadas con el canal escrito en razón a que en alguno de los temas superan el 10% como deficientes se procederá desagregar por parte del GSCI las calificaciones por dependencias y serán remitidas para que implementen, si es del caso, las acciones correctivas a que halla lugar.

4

- Se recomienda a la dirección de DPTSC en coordinación con el GGD, revisar la trazabilidad de la petición numero 20212060431592 en razón en que aparece como extemporánea no obstante haberse generado la respuesta dentro de los términos establecidos por el sistema ORFEO.



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)