



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor

Tercer trimestre de 2020

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

30 de septiembre 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 y herramienta
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 julio y el 30 de septiembre de 2020.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y la percepción de los grupo de valor 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, 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 tercer trimestre del año 2020, se recibieron 73.399 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

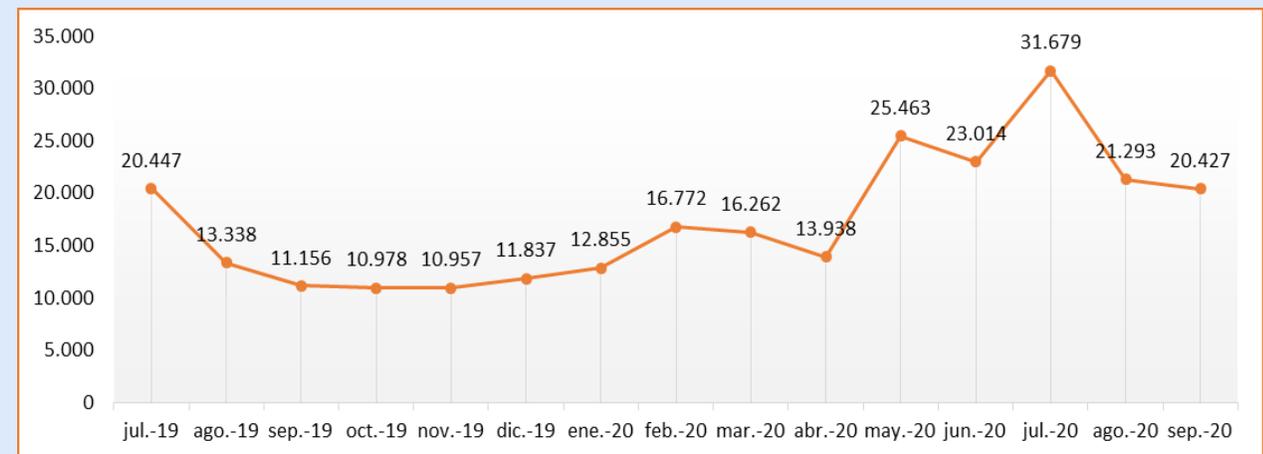
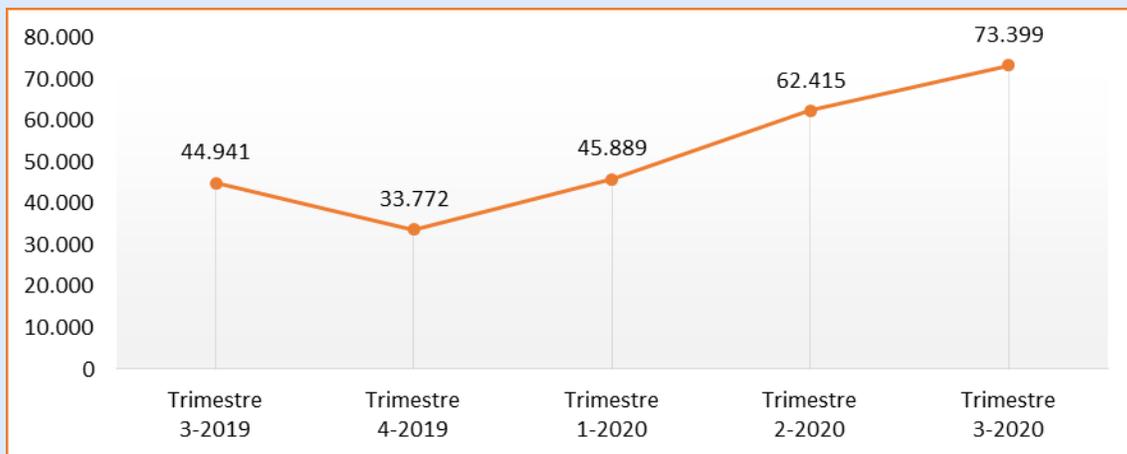
Se observa que a partir del primer trimestre de 2020, se incrementa el registro de PQRSD comparado con los periodos del año anterior

Al comparar el tercer trimestre del año 2020 con el tercer trimestre del año 2019, se observa un aumento de las PQRSD en un 63,3%

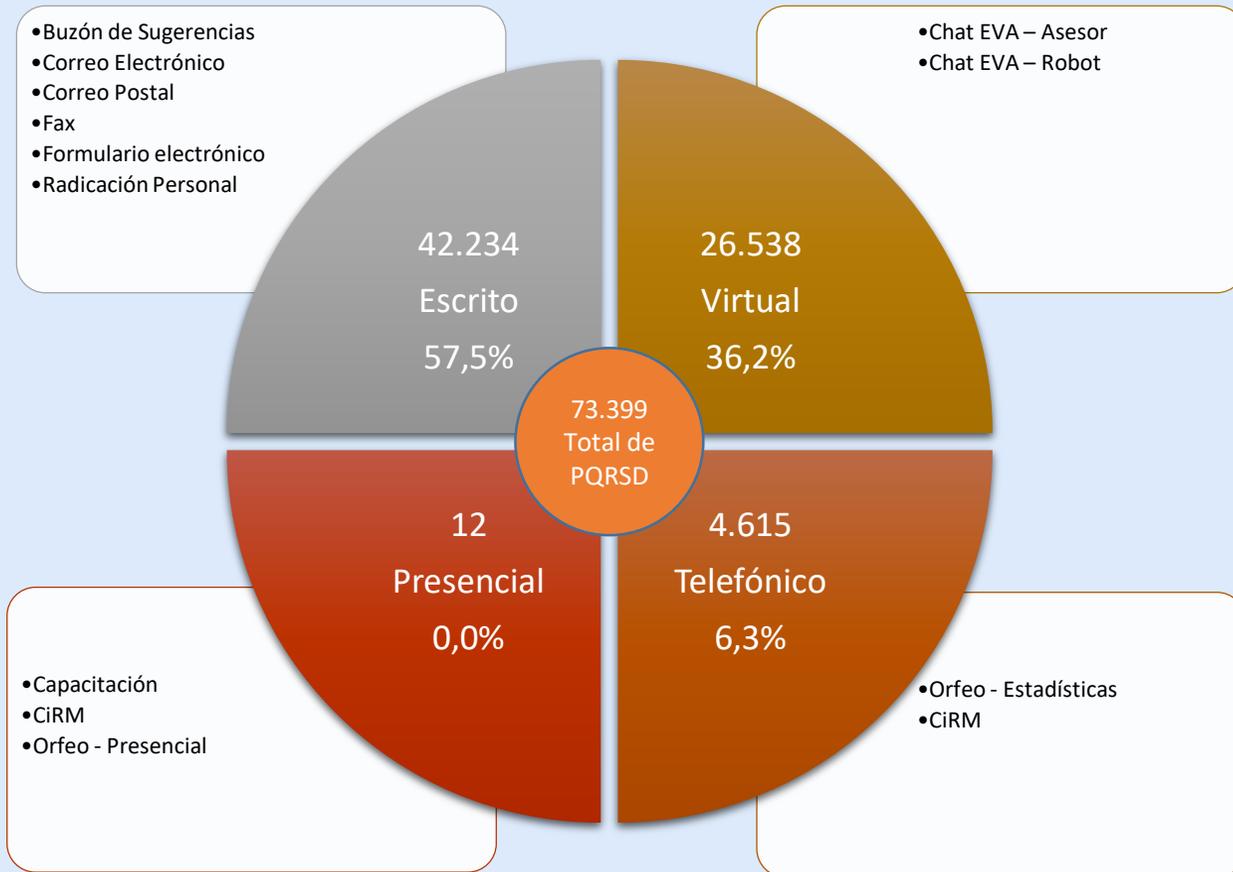


La causa de los picos registrados en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- 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
 - Acceso a la capacitación de servidores públicos a través cursos virtuales
 - Aplicación de la Ley 2013 de 2019
 - Aplicación del Decreto 491 de 2020
- SUIT – Sistema Único de Información de Trámites
- Acceso al formulario FURAG
- Orientación relacionada con MIPG



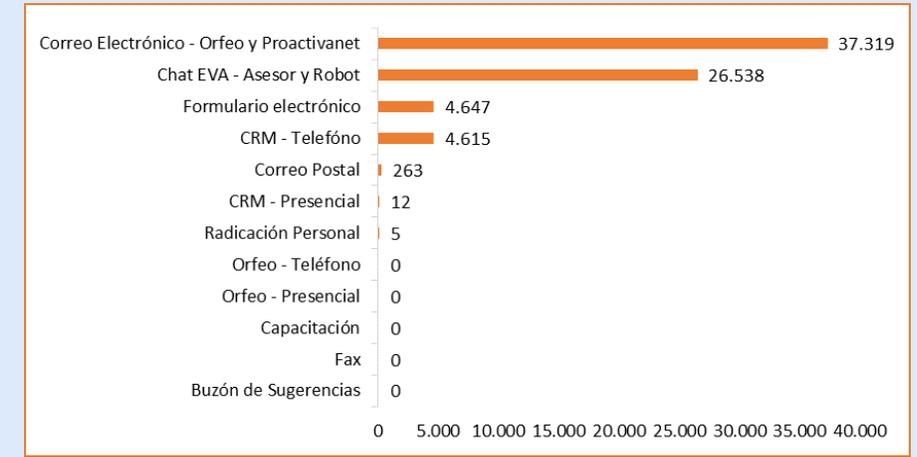
5. PQRSD recibidas por canal de atención y herramienta



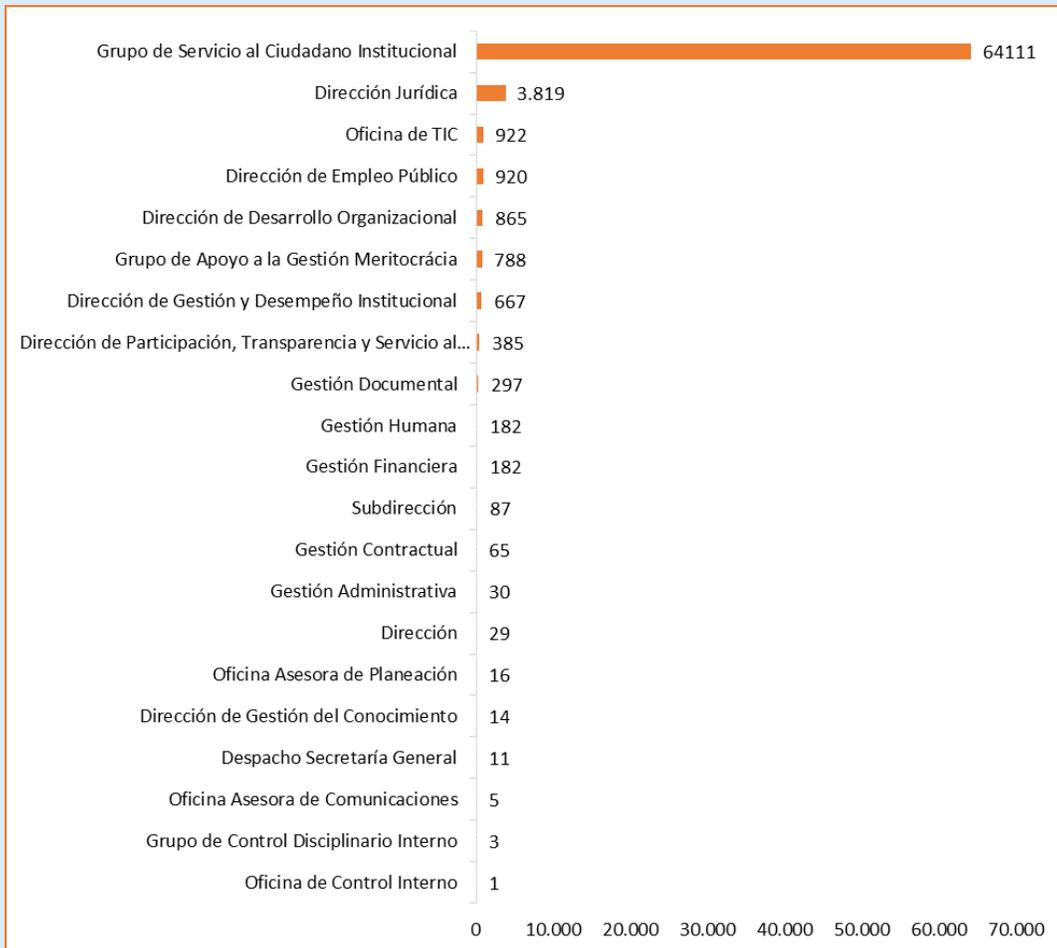
Del total de peticiones registradas (73.399), la herramienta de recepción de PQRSD más utilizada fue el correo electrónico (37.319) con un 50,8% y el chat EVA (26.538) con un 36,2%



| Herramienta | Total | Total General |
|---------------------------------|--------|---------------|
| Correo Electrónico Proactivanet | 22.192 | 37.319 |
| Correo Electrónico Orfeo | 15.127 | |
| Chat EVA - Robot | 22.763 | 26.538 |
| Chat EVA - Asesor | 3.775 | |



6. PQRSD asignadas por dependencias



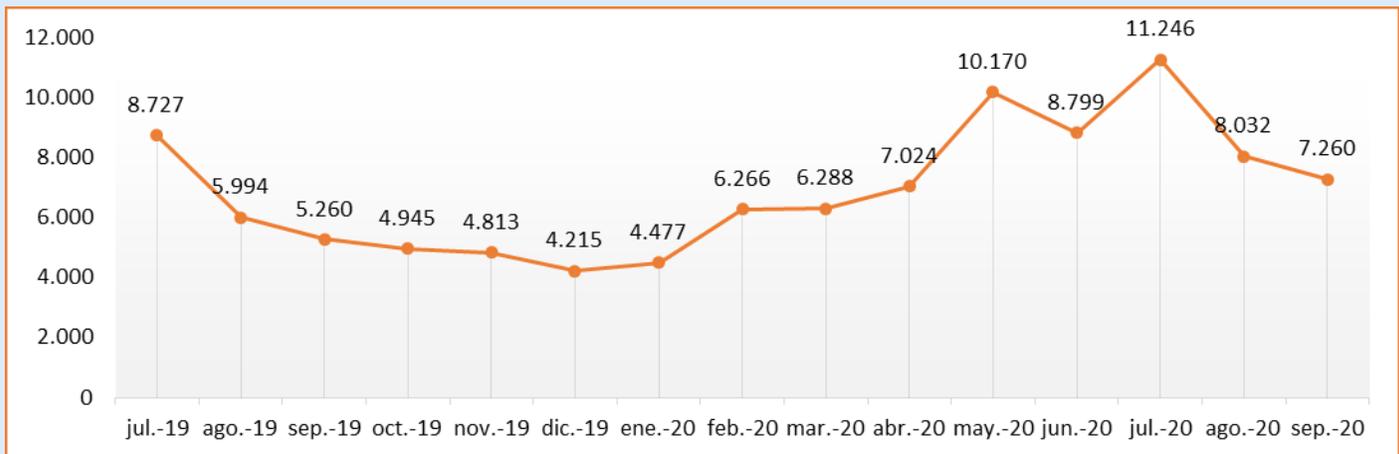
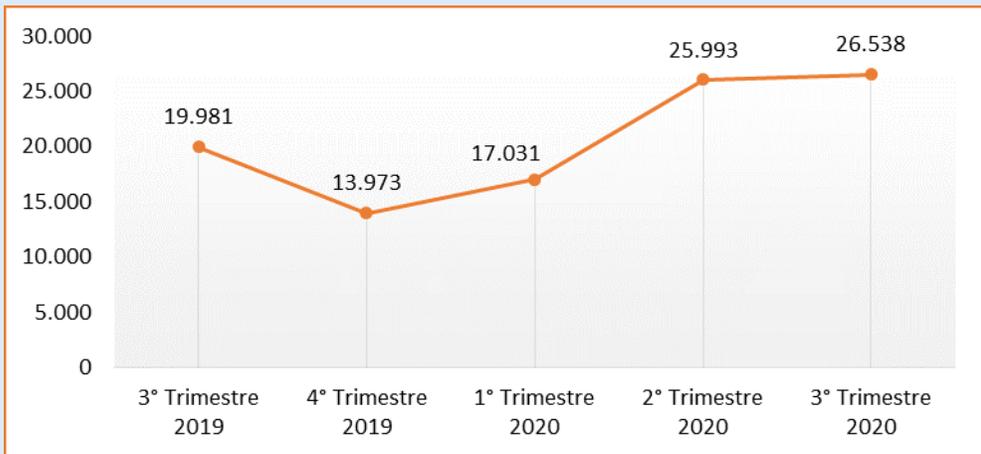
El **87,3%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 64.111 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 41.348 (64,5%) tuvieron respuesta a través de un asesor y las 22.763 restantes (35,5%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital.

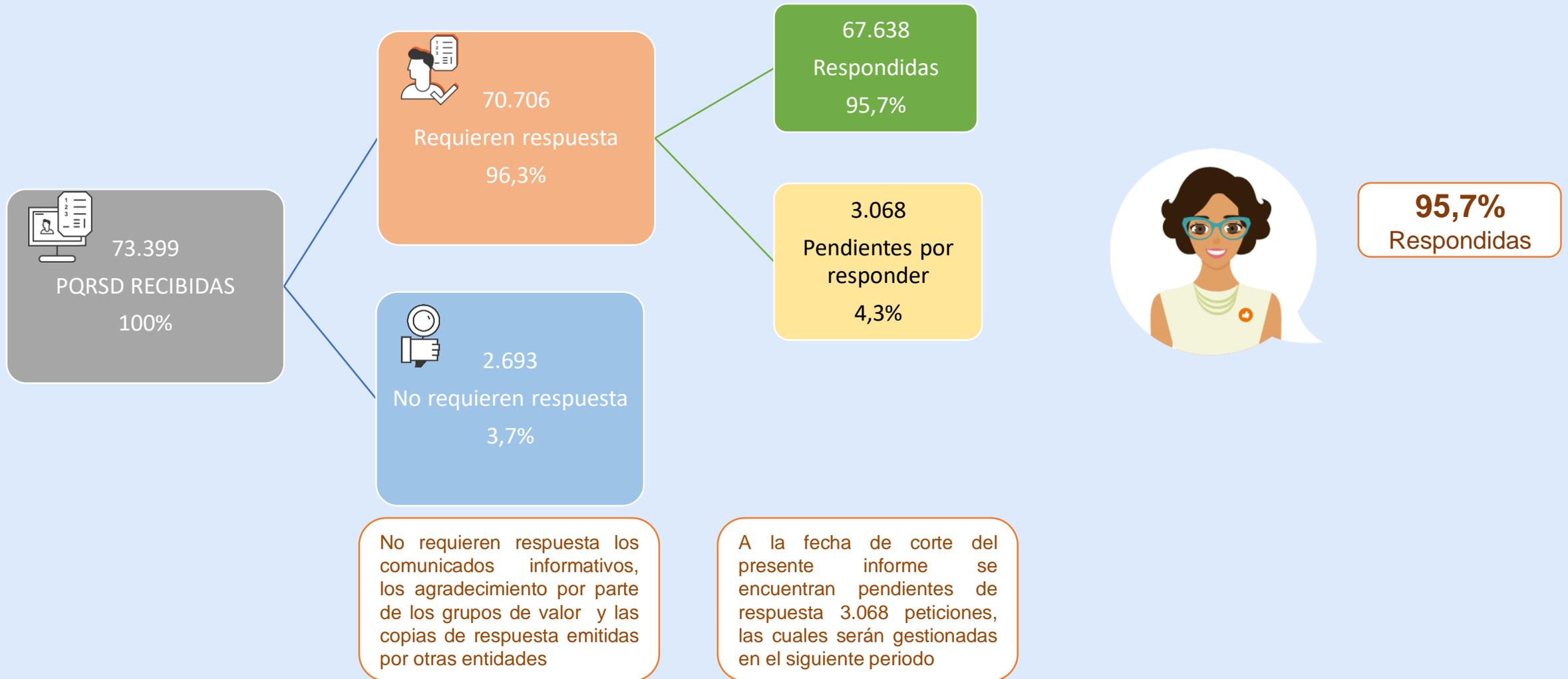
7. Atenciones chat EVA

En el tercer trimestre de 2020, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 32,8% comparado con el tercer trimestre de 2019

De las 26.538 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el tercer trimestre, el 14,2% fueron resueltas por asesores y el 85,8% 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:

(0)

Radicados con respuesta
extemporánea



Relación de radicados:

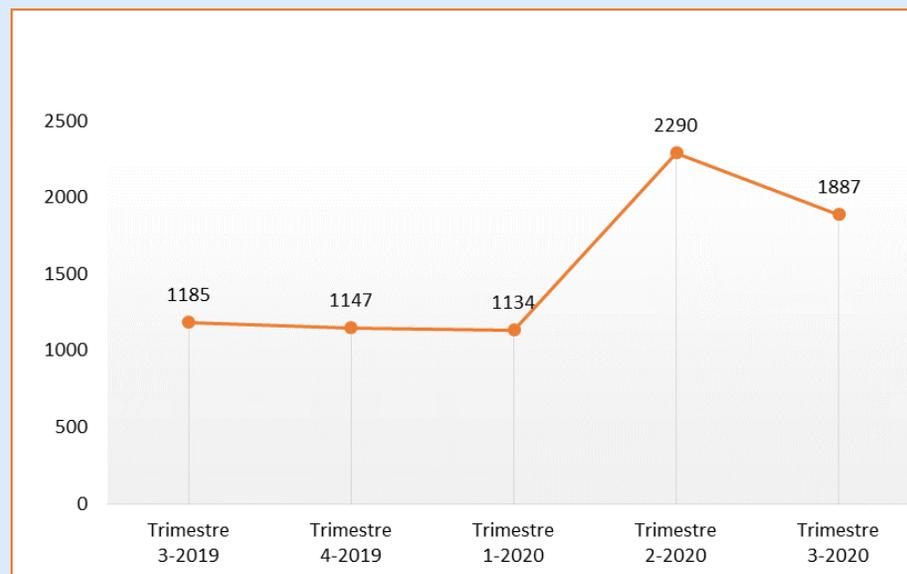
(0)

Radicados sin respuesta

10. Traslados por competencia



Durante el tercer 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 **1.887** 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



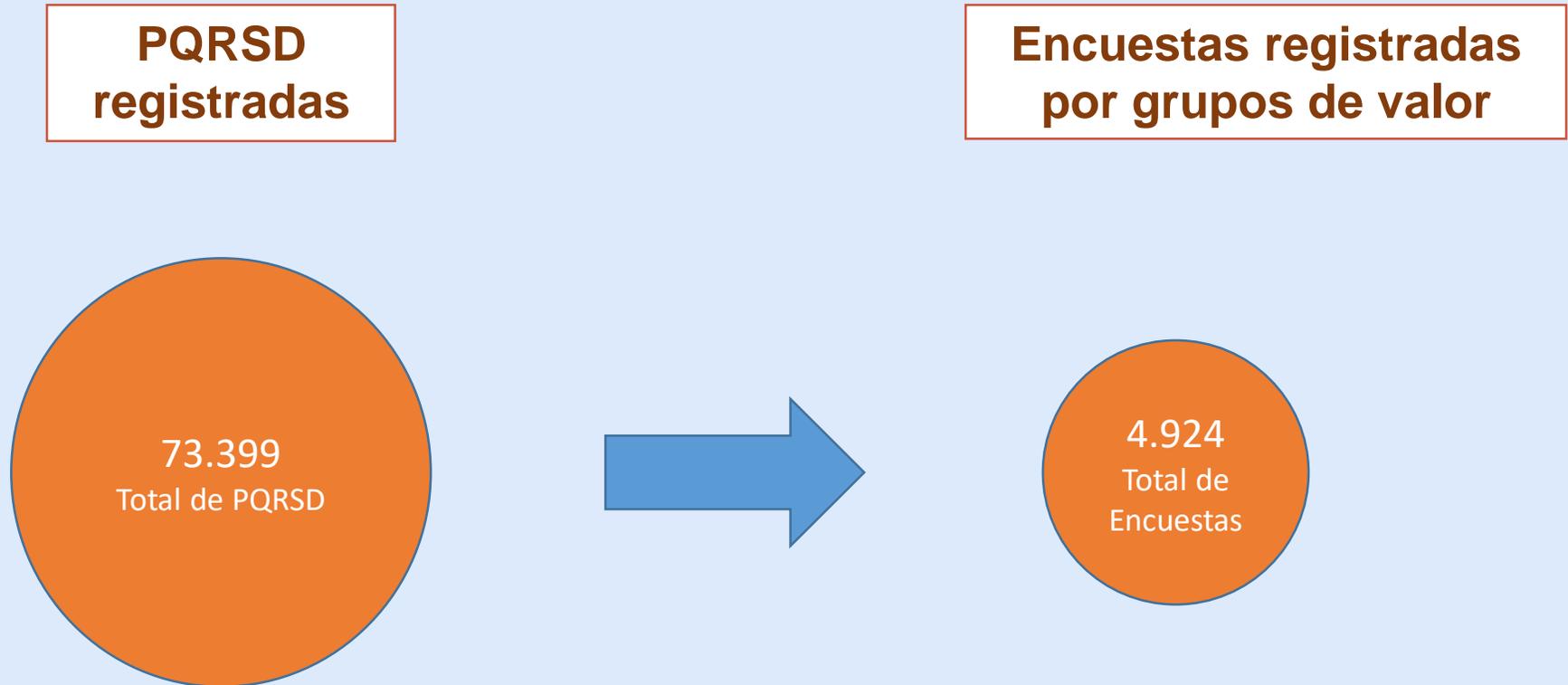
Durante el periodo analizado se presentaron cuatro (4) reclamos, tres (3) de ellos por inconvenientes en la central telefónica, los cuales prosperaron a favor de los peticionarios y un (1) reclamo por inconvenientes en el aplicativo SIGEP, el cual no prosperó por cuanto el inconveniente expresado por el peticionario en la comunicación, no se relaciona con el servicio, sino con la dificultad para registrar información académica en el sistema SIGEP.

Durante el periodo analizado no se presentaron quejas.

12. Tiempo promedio de respuesta

| TIPO DE PETICIÓN | Tiempo máximo de respuesta (días) | Tiempo promedio de respuesta (días) | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|---|
| CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES | 15 | 6 | ✓ |
| CONSULTAS | 35 | 13 | ✓ |
| EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS | 10 | 4 | ✓ |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS | 10 | 0 | ✓ |
| PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | 20 | 11 | ✓ |
| PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO | 5 | 2 | ✓ |
| PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES | 10 | 0 | ✓ |
| PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION | 10 | 9 | ✓ |
| PETICIONES INCOMPLETAS | 10 | 5 | ✓ |
| RECLAMOS | 15 | 11 | ✓ |
| SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS | 5 | 3 | ✓ |
| SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 0 | ✓ |

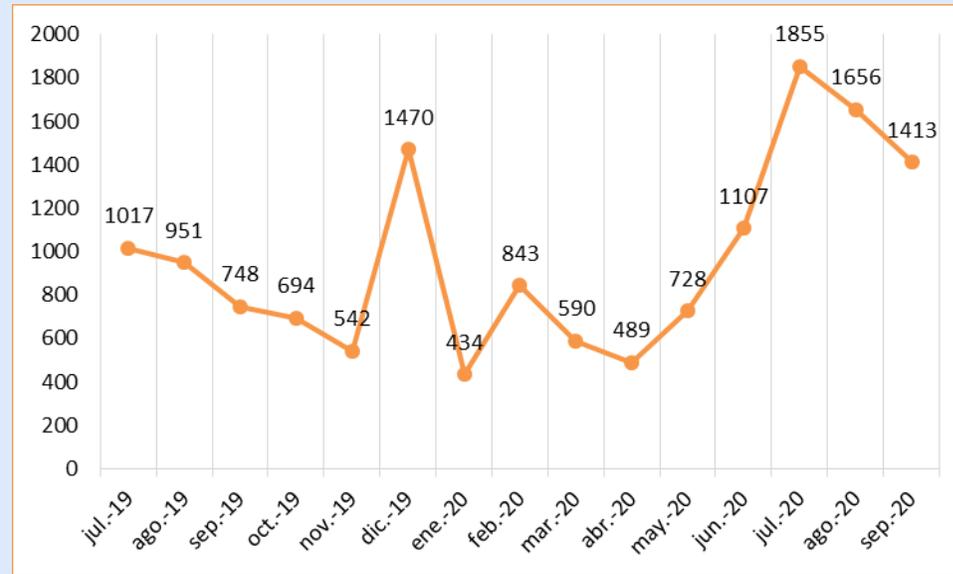
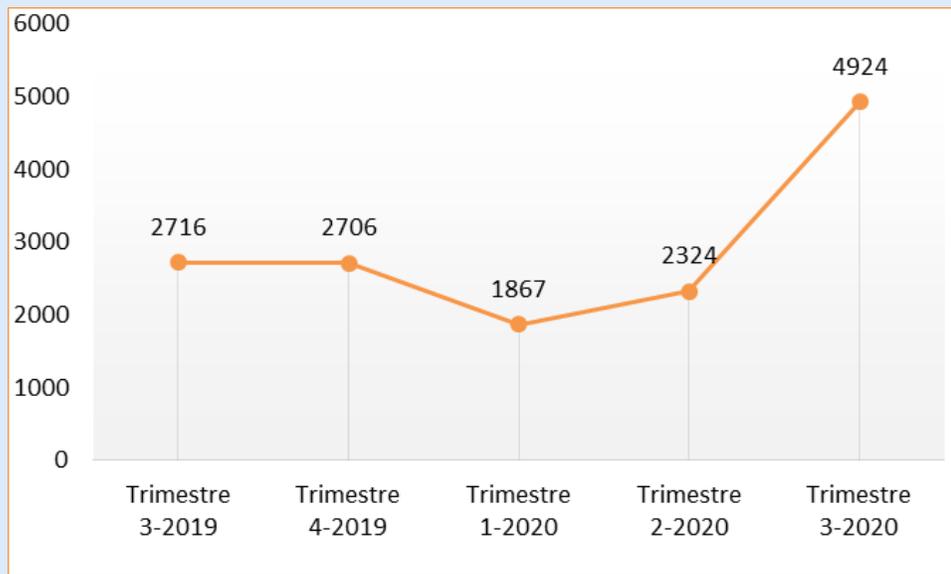
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

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

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un aumento del 81,3%



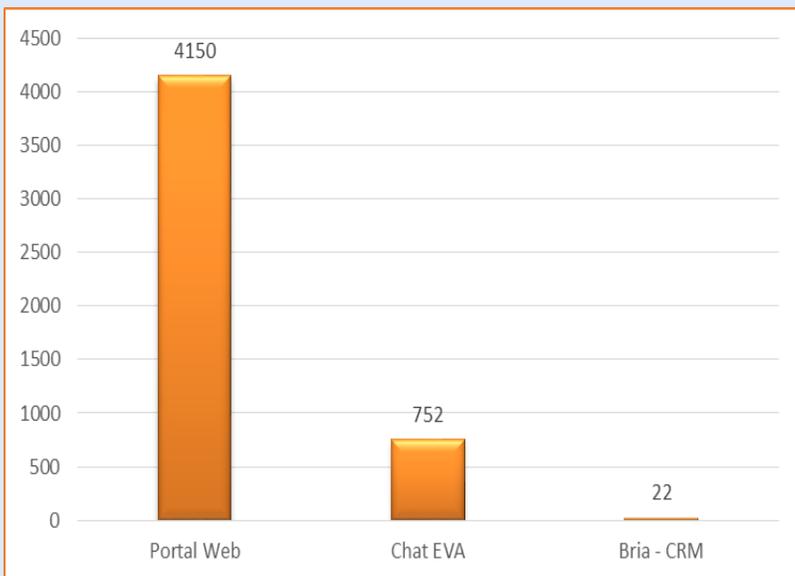
13.2. Consolidado de encuestas de percepción por herramienta y dependencia

De las 4.924 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 4.150 (84,3%)

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 28,7%



Herramientas utilizadas para la evaluación



Dependencias evaluadas

| Dependencia | Total | % |
|--|--------------|---------------|
| Dirección de Gestión y Desempeño Institucional | 1.411 | 28,7% |
| Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional | 1.330 | 27,0% |
| Dirección de Desarrollo Organizacional | 660 | 13,4% |
| Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano | 417 | 8,5% |
| Subdirección | 416 | 8,4% |
| Dirección de Gestión del Conocimiento | 253 | 5,1% |
| Dirección de Empleo Público | 181 | 3,7% |
| Grupo de Gestión Meritocrática | 181 | 3,7% |
| Sin Información | 39 | 0,8% |
| Dirección Jurídica | 24 | 0,5% |
| Grupo de Gestión Humana | 4 | 0,1% |
| Dirección General | 2 | 0,0% |
| Grupo de Gestion Contractual | 2 | 0,0% |
| Grupo de Comunicaciones Estratégicas | 2 | 0,0% |
| Grupo de Gestión Financiera | 1 | 0,0% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 1 | 0,0% |
| Total general | 4.924 | 100,0% |

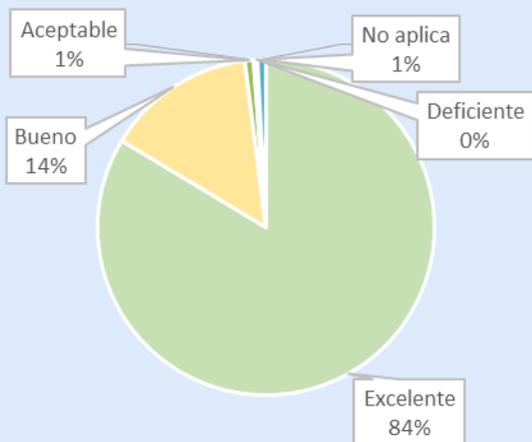
13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 4.924 encuestas

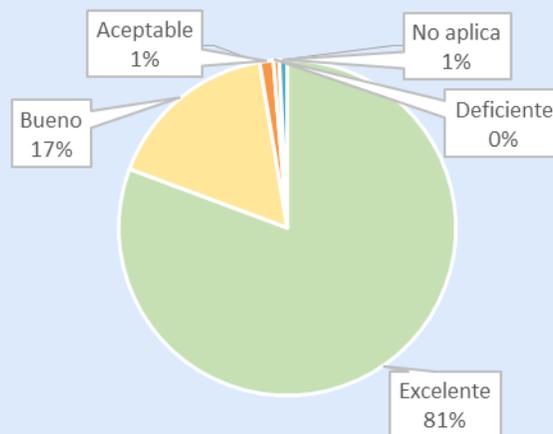


13.3.1. Encuestas de asesoría integral

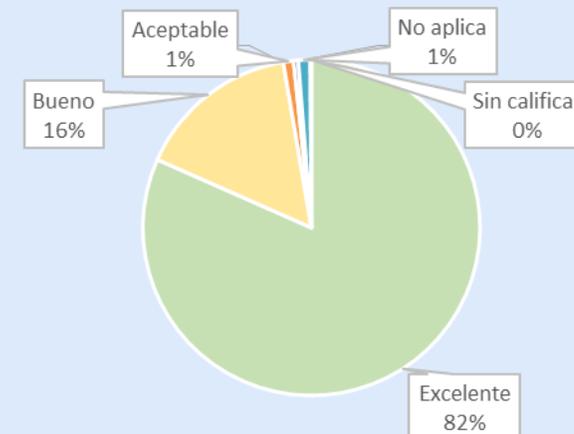
Manejo y conocimiento de la temática



Capacidad de comunicación y claridad



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

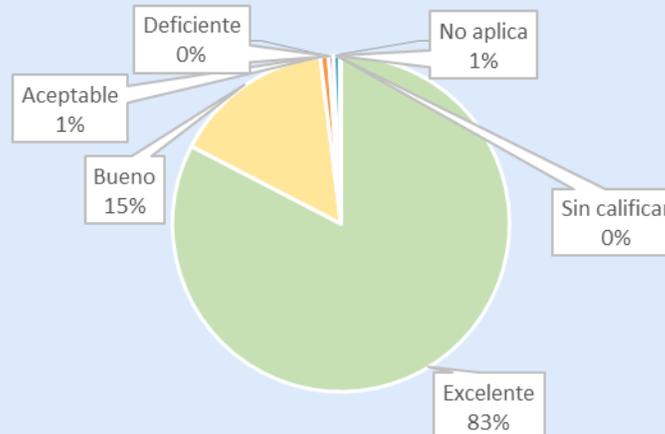


En el trimestre se registraron 2.890 encuestas de asesoría integral

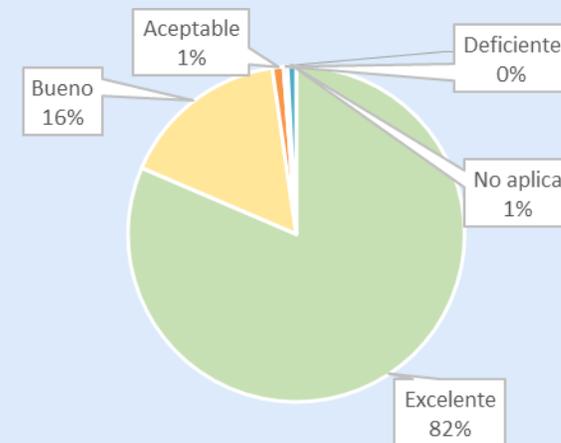


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|-------------|-------------|
| Dependencia | Total | % |
| DGDI | 1402 | 48,5% |
| DDO | 656 | 22,7% |
| DPTSC | 406 | 14,0% |
| DGC | 252 | 8,7% |
| DEP | 174 | 6,1% |
| Total general | 2890 | 100% |

Congruencia entre el objetivo y el contenido

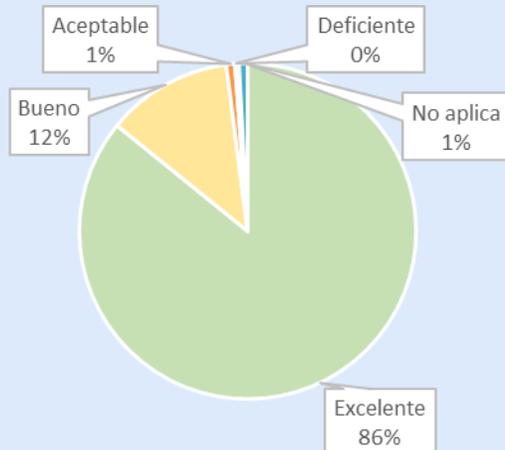


Contextualización y pertinencia del contenido

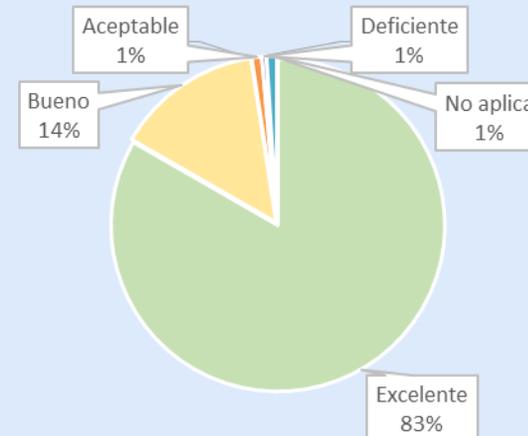


13.3.1. Encuestas asesoría integral

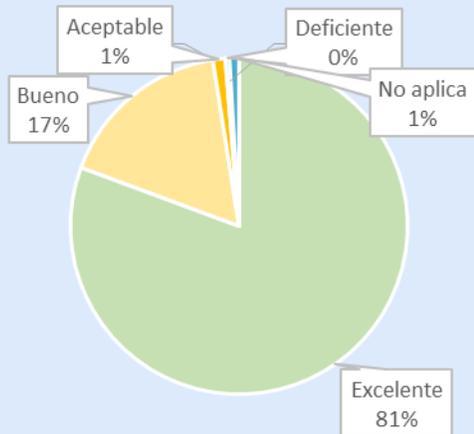
Amabilidad, empatía y trato del facilitador



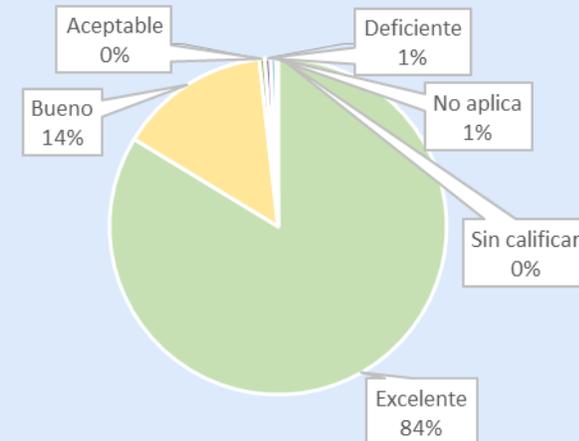
Cumplimiento de horario y temarios



Nivel de satisfacción con la asesoría



Calidad del servicio



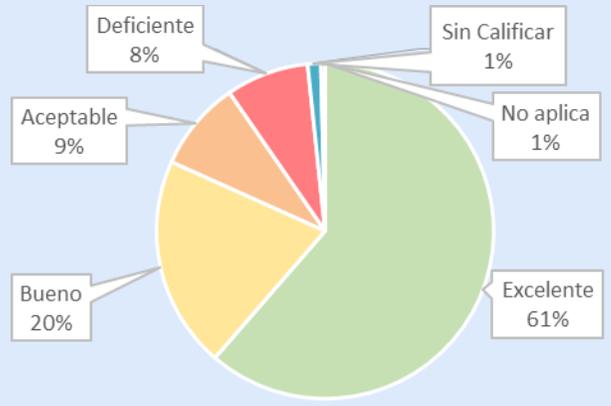
13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 1.260 encuestas de orientación

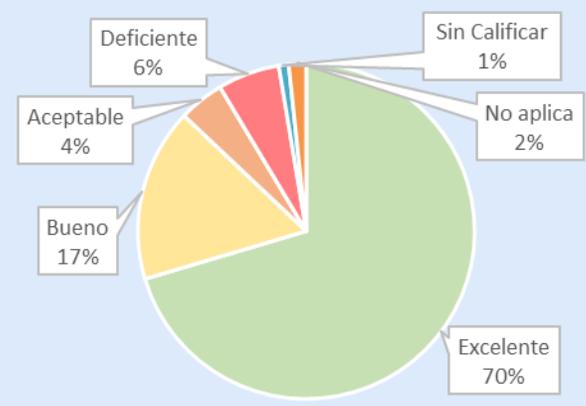


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|-------------|-------------|
| Dependencia | Total | % |
| GSCI | 1260 | 100,0% |
| Total general | 1260 | 100% |

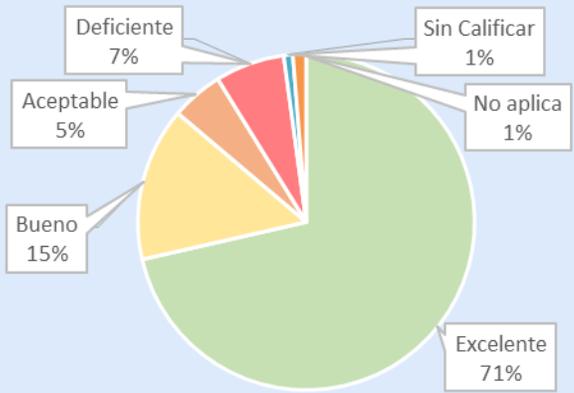
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



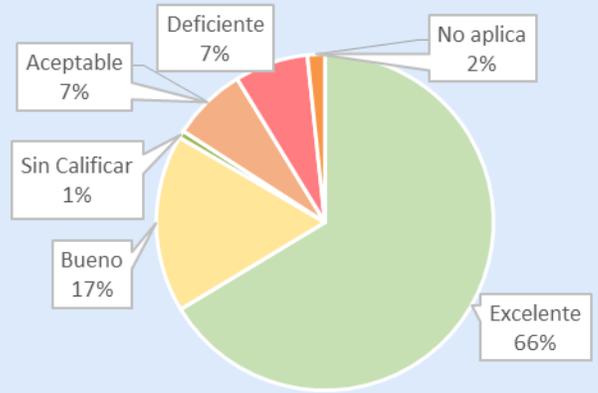
2. Actitud y disposición de servidor



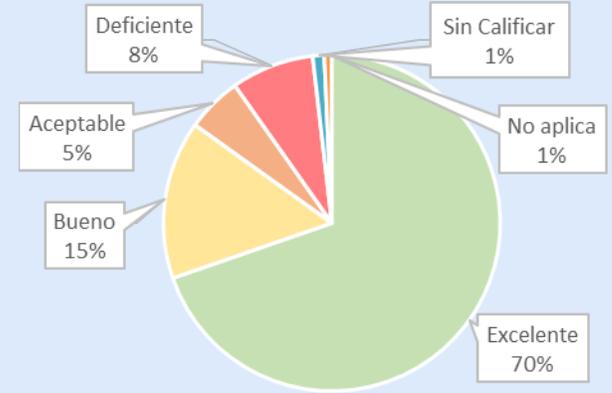
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



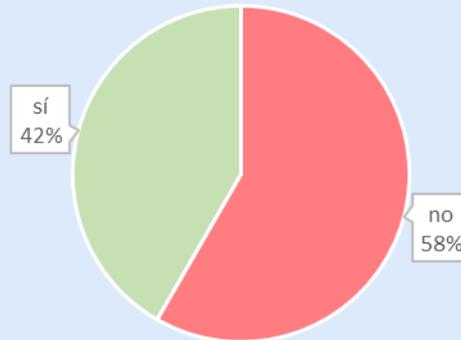
13.3.3. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 415 encuesta de equipos transversales

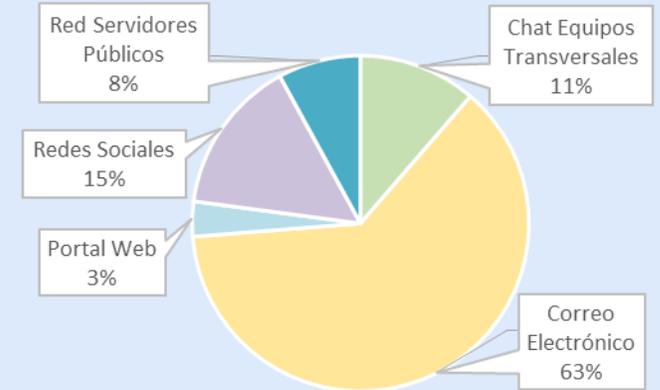


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|------------|---------------|
| Dependencias | Total | % |
| Subdirección | 415 | 100,0% |
| Total general | 415 | 100,0% |

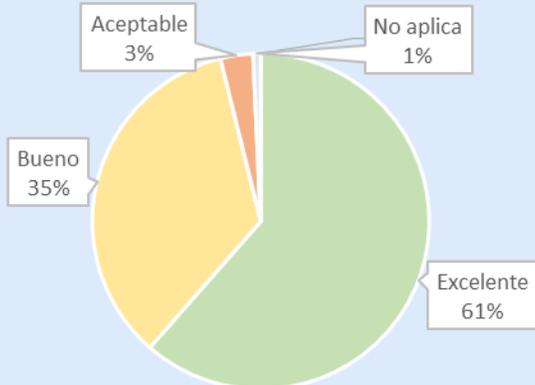
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



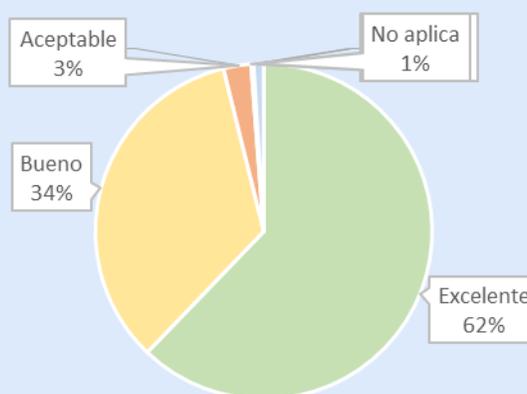
¿Por cuál medio recibió la invitación?



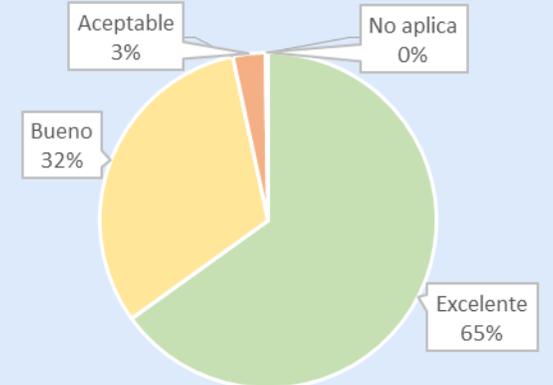
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



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

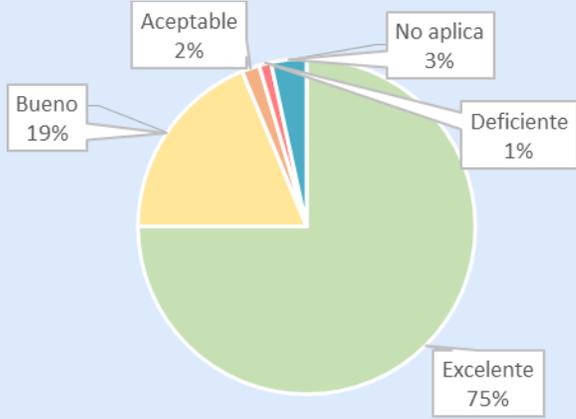


Valore la intervención del invitado en la reunión o taller del ultimo equipo transversal que ha participado

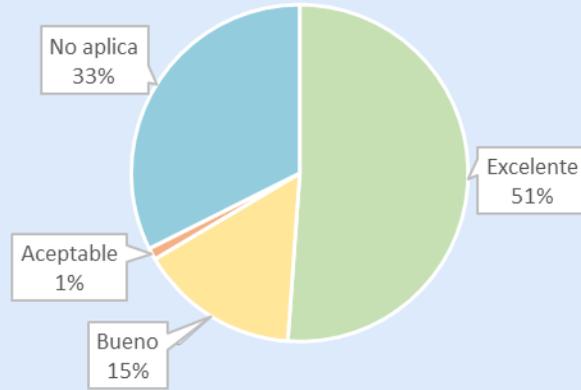


13.3.4. Encuestas de meritocracia

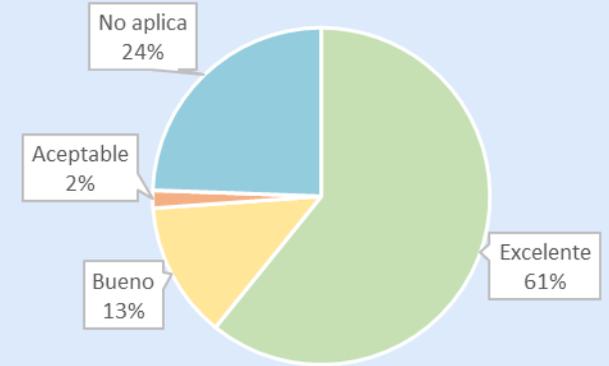
Información suministrada de horario y dirección para la realización de la prueba



Oportunidad de atención a su llegada a Función Pública



Puntualidad en el inicio de la prueba

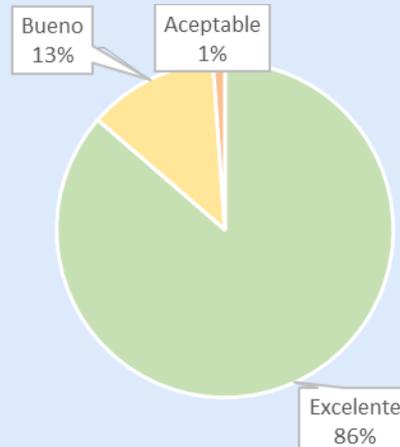


En el trimestre se registraron 176 encuestas por la gestión meritocrática

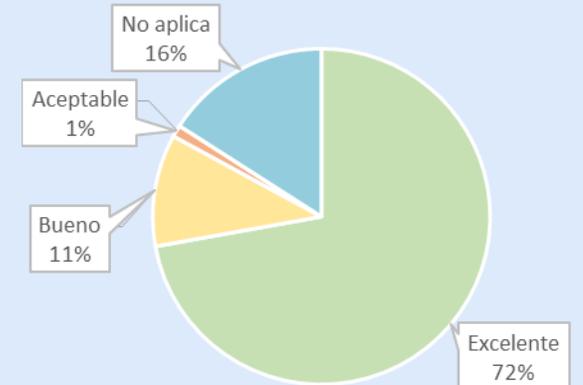


| Dependencias Evaluadas | Total | % |
|---|------------|---------------|
| Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática | 176 | 100,0% |
| Total general | 176 | 100,0% |

Claridad en las instrucciones para la realización de la prueba



Lugar de aplicación de la prueba



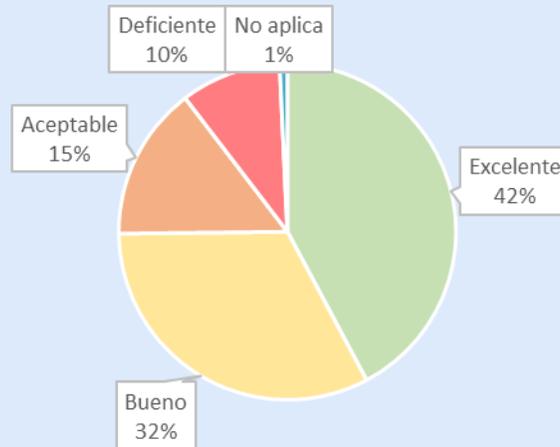
13.3.5. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 135 encuestas de respuestas en canal escrito

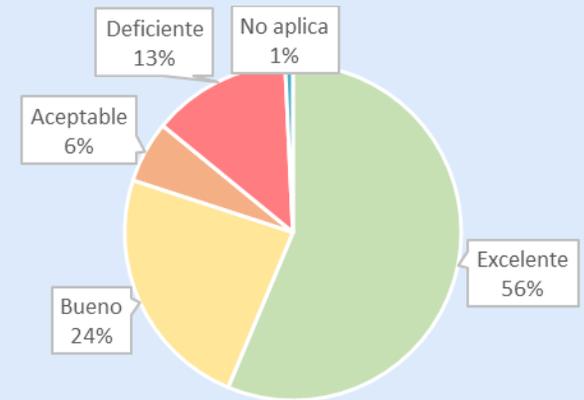


| Dependencias Evaluadas | | |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Dependencias | Total | % |
| GSCI | 70 | 51,9% |
| Dirección Jurídica | 24 | 17,8% |
| DEP | 7 | 5,2% |
| DGDI | 7 | 5,2% |
| Sin Información | 6 | 4,4% |
| Grupo de Gestión Meritocrática | 5 | 3,7% |
| DPTSC | 4 | 3,0% |
| DDO | 4 | 3,0% |
| Grupo de Gestión Humana | 3 | 2,2% |
| Grupo de Gestión Contractual | 2 | 1,5% |
| DGC | 1 | 0,7% |
| Subdirección | 1 | 0,7% |
| Grupo de Gestión Financiera | 1 | 0,7% |
| Total general | 135 | 100,0% |

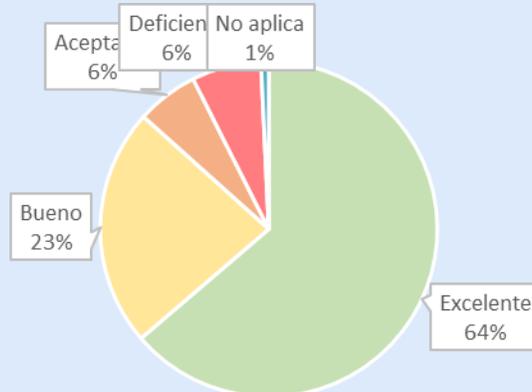
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



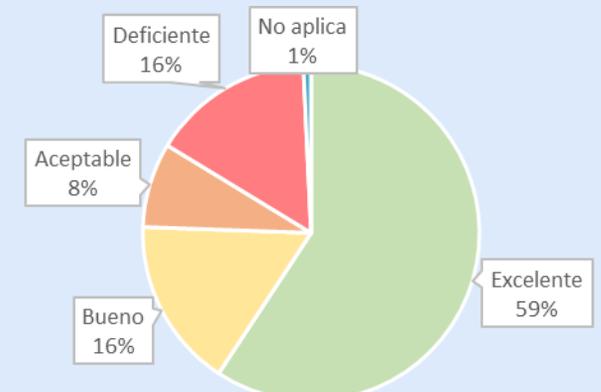
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



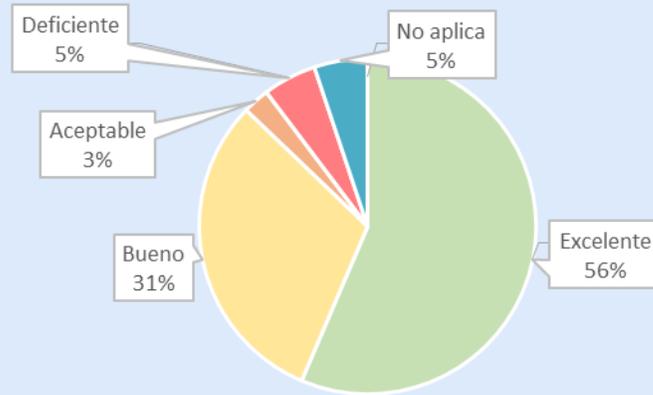
13.3.6. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 39 encuestas de servicios

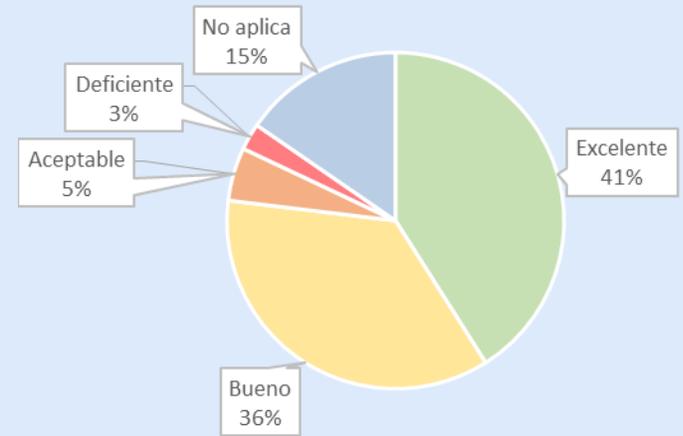


| Dependencias Evaluadas | Total | % |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| Sin Información | 33 | 84,6% |
| Dirección General | 2 | 5,1% |
| Grupo de Comunicaciones Estratégicas | 2 | 5,1% |
| OTIC | 1 | 2,6% |
| Grupo de Gestión Humana | 1 | 2,6% |
| Total general | 39 | 100% |

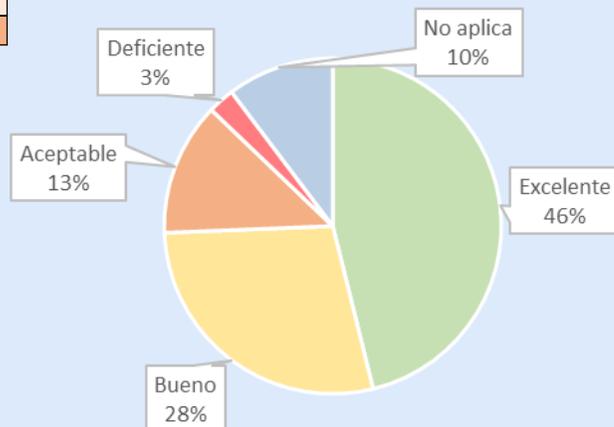
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



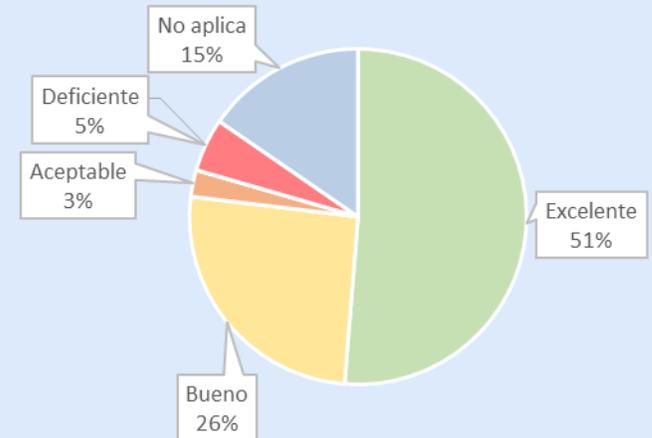
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento

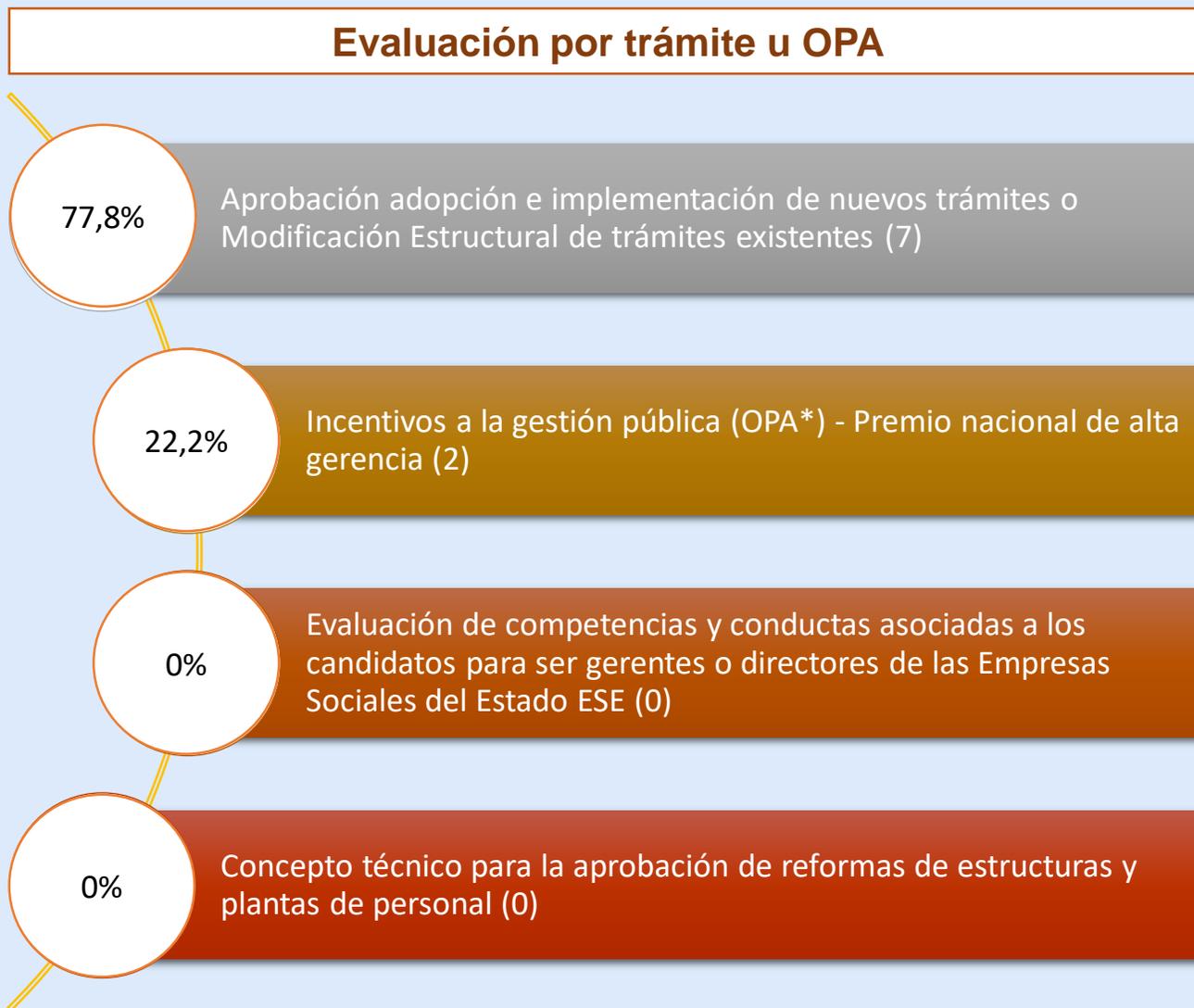


Valore la intervención del facilitador en el evento



13.3.7 Encuestas de trámites

Se registraron en el trimestre (9) encuestas de trámites



* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

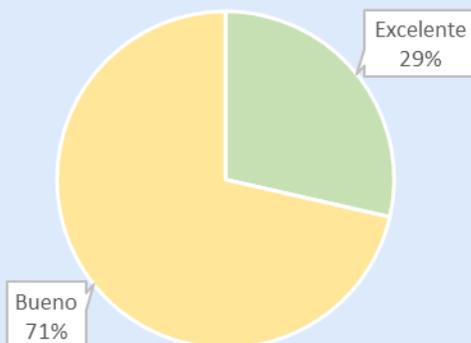
13.3.7.1 Encuestas de trámites - aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites

En el trimestre se registraron 7 encuestas de trámites por aprobación de procedimientos para la implementación de nuevos trámites

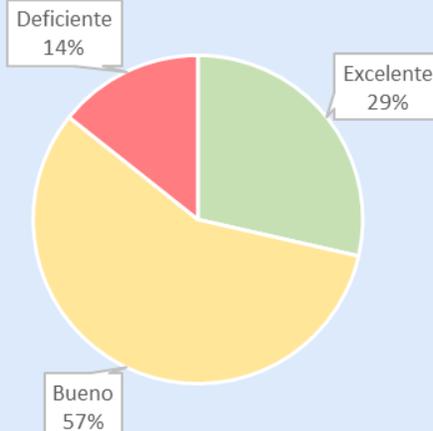


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|----------|---------------|
| Dependencia | Total | % |
| DPTSC | 7 | 100,0% |
| Total general | 7 | 100,0% |

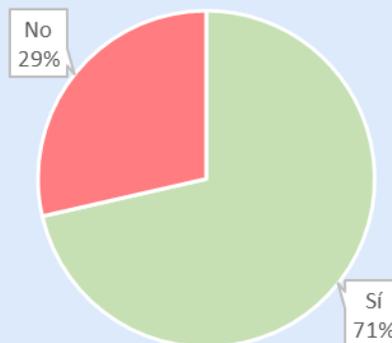
¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?



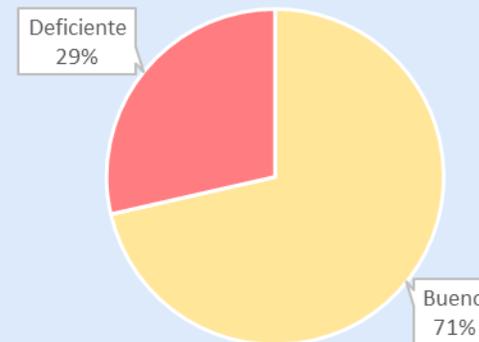
¿El medio de interacción, durante el desarrollo del trámite fue el adecuado?



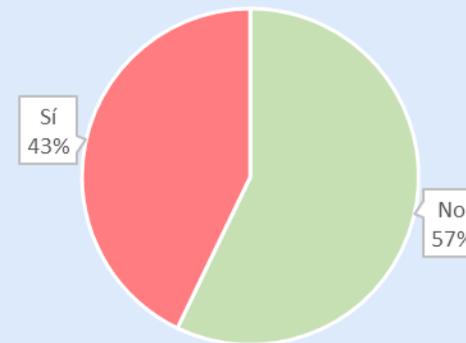
¿El tramite aprobado beneficia al ciudadano?



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



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



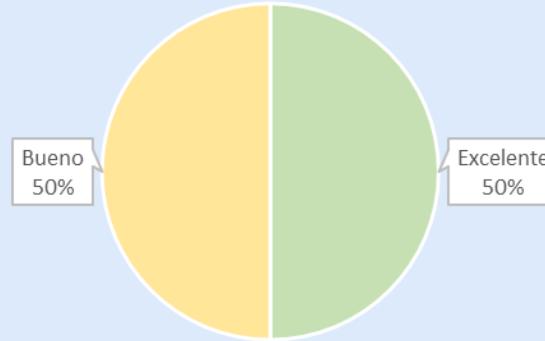
13.3.7.2 Encuestas de trámites - Incentivos a la gestión pública (OPA*) - Premio nacional de alta gerencia

En el trimestre se registraron 2 encuestas de incentivos a la gestión pública (OPA*) - Premio nacional de alta gerencia

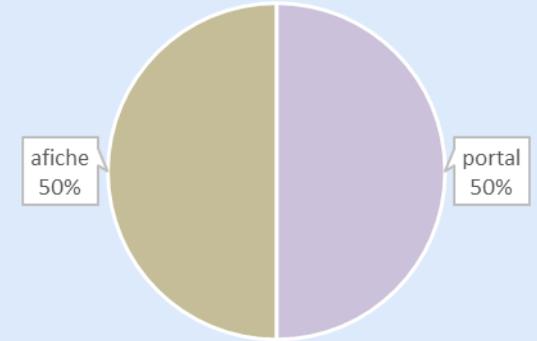


| Dependencias Evaluadas | | |
|------------------------|----------|---------------|
| Dependencia | Total | % |
| DGDI | 2 | 100,0% |
| Total general | 2 | 100,0% |

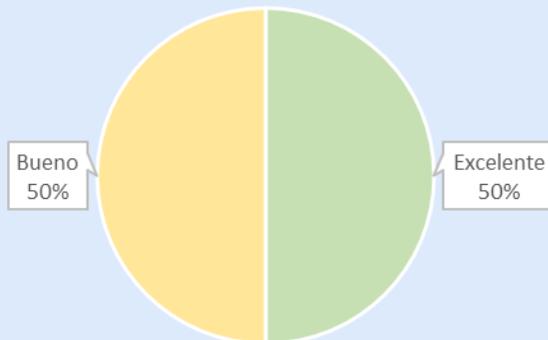
¿La información suministrada por Función Pública, para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue clara?



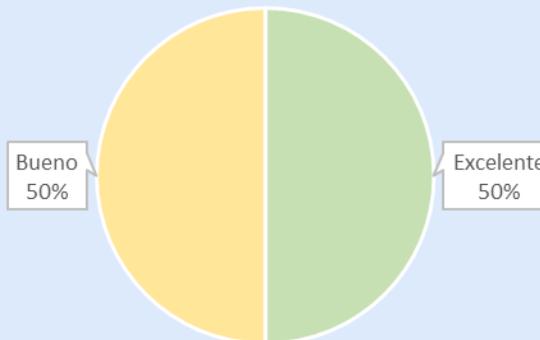
¿Cómo se enteró del proceso para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia?



¿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?



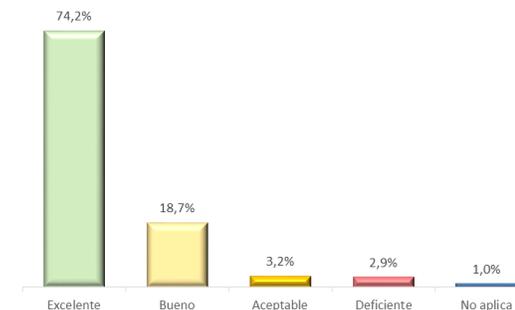
14. Conclusiones

Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 63,3%, pasando de un total de 44.941 a 73.399 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 42.234, equivalente al 57,5%
3. El 87,3% (64.111) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 64.111 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 64,5% tuvieron respuesta a través de un asesor y por medio de la autogestión digital el 35,5%
5. De las peticiones registradas que requerían respuesta, el 95,7% fueron respondidas, el 4,3% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo
6. Durante el presente trimestre se presentaron (4) reclamos por parte de los grupos de valor, de los cuales (3) de ellos prosperaron
7. No se registraron quejas durante el presente trimestre
8. 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 81,3%, pasando de 2.716 a 4.924
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, con un 28,7% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de asesoría integral, registrando 2.890, representando el 58,7% del total de las mismas
4. A partir del trimestre analizado, se asigna la encuesta de orientación al GSCI, para medir la evaluación del mencionado grupo, adicionalmente se implementó la encuesta para medir las respuestas en el canal escrito
5. De las 4.924 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **74,2%**



15. Recomendaciones

1

- 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.

2

- Programar reunión con el GGD y la OTIC, para revisar los temas que se están relacionando en la herramienta Orfeo con respecto al reporte estadístico denominado «13.TIEMPOS DE RESPUESTA POR AREA».



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