



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

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

Cuarto trimestre y consolidado del año 2020

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

31 de Diciembre 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
16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2020
17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2020



# 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 octubre y el 31 de diciembre de 2020, al igual que el compilado del año 2020.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y la percepción de los grupos 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.

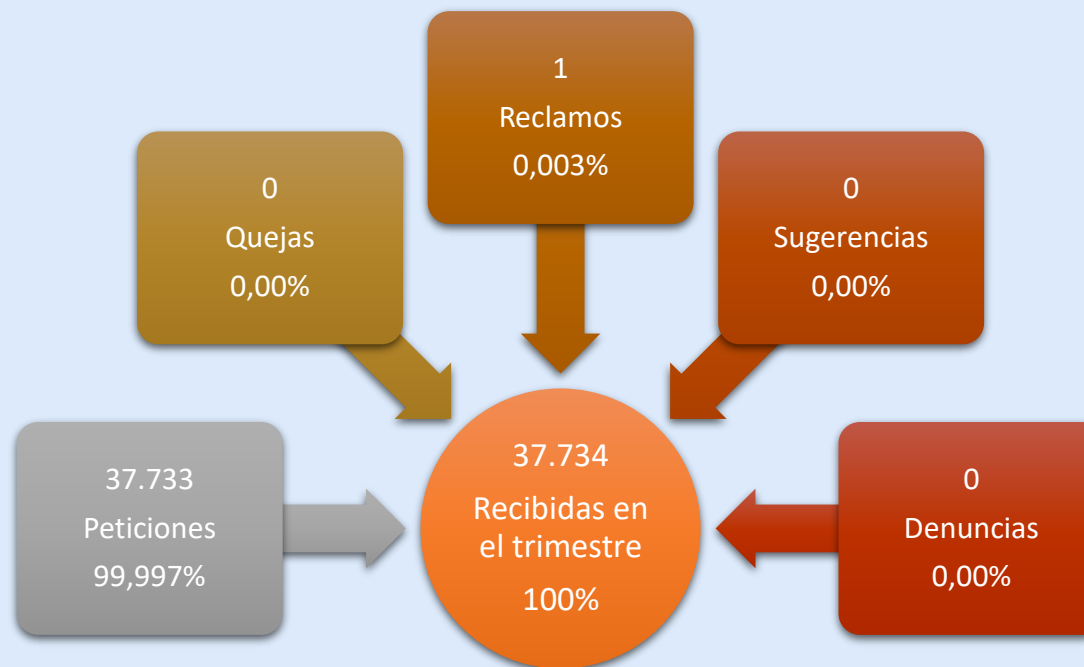
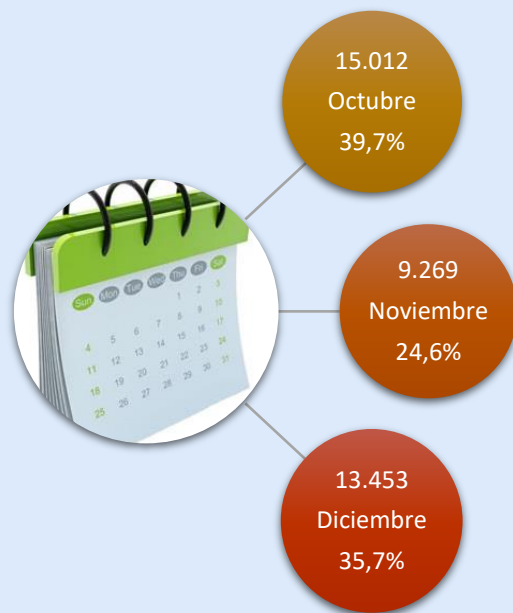
## 2. Acceso a la información pública

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](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 cuarto trimestre del año 2020, se recibieron 37.734 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

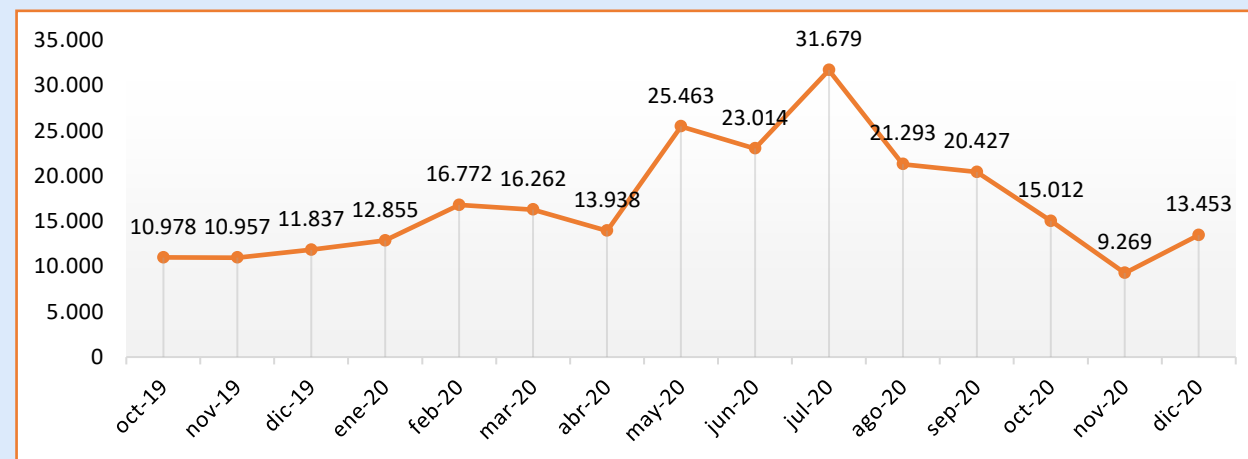
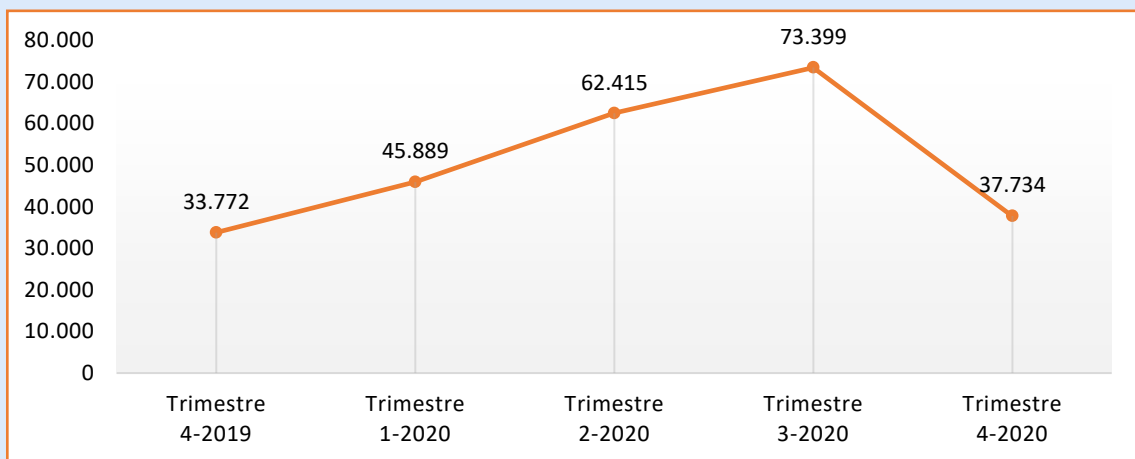
Se observa que en el ultimo trimestre del año 2020 se reduce la cantidad de peticiones en comparación a los anteriores trimestres del año.

Al comparar el cuarto trimestre del año 2020 con el cuarto trimestre del año 2019, se observa un aumento de las PQRSD en un 11,7%

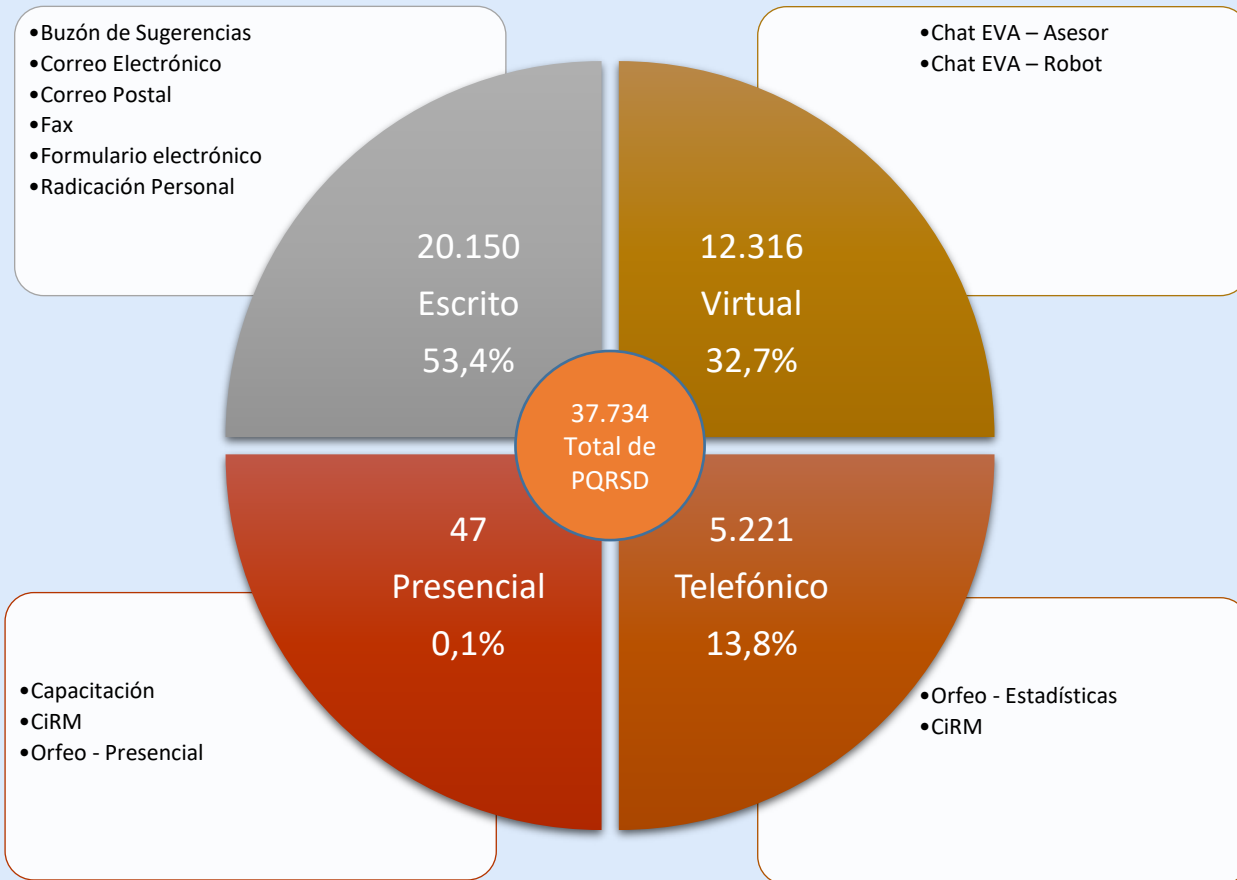


La causa de los picos registrados en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- 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



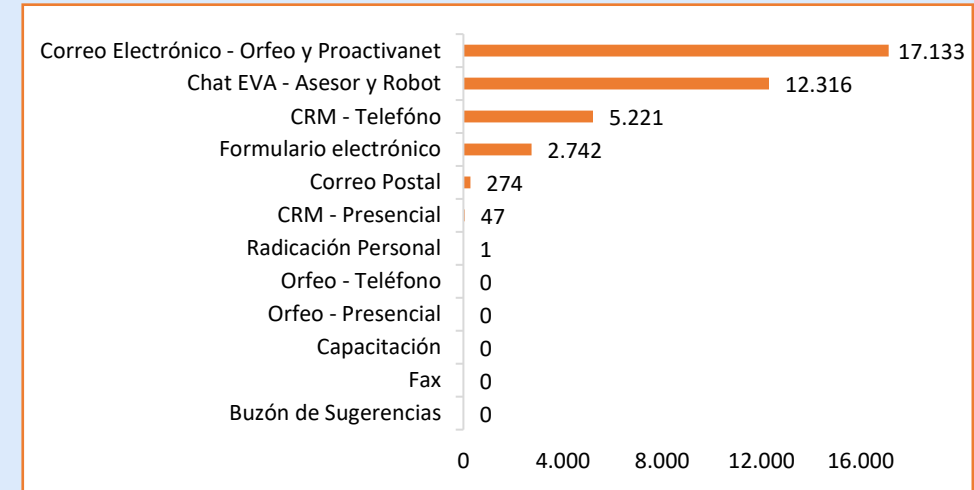
# 5. PQRSD recibidas por canal de atención y herramienta



Del total de peticiones registradas (37.734), la herramienta de recepción de PQRSD más utilizada fue el correo electrónico (17.133) con un 45,4% y el chat EVA (12.316) con un 32,6%

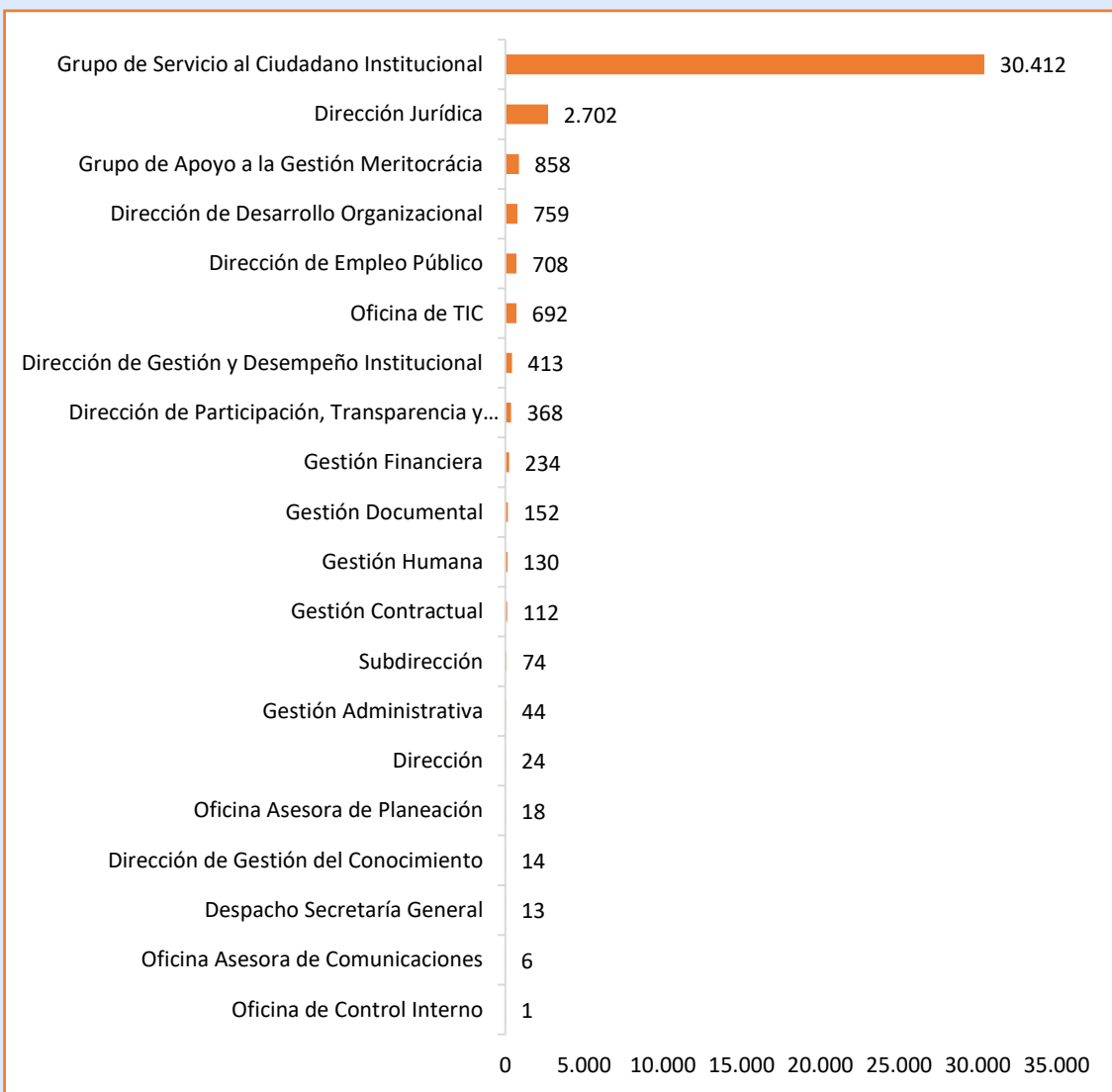


Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	8.771	17.133
Correo Electrónico Orfeo	8.362	
Chat EVA - Robot	9.344	12.316
Chat EVA - Asesor	2.972	





## 6. PQRSD asignadas por dependencias



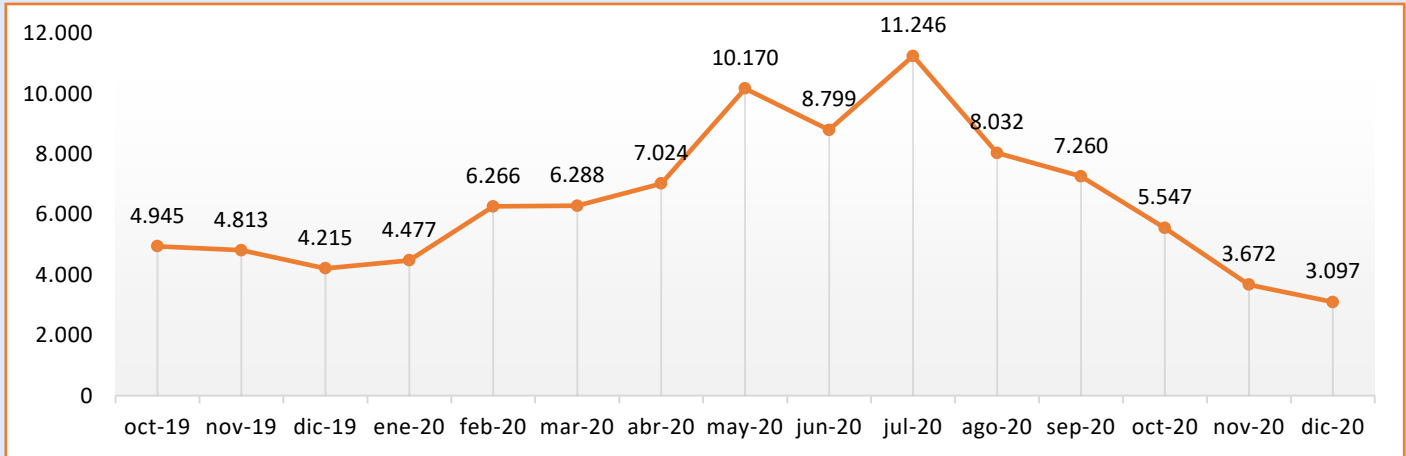
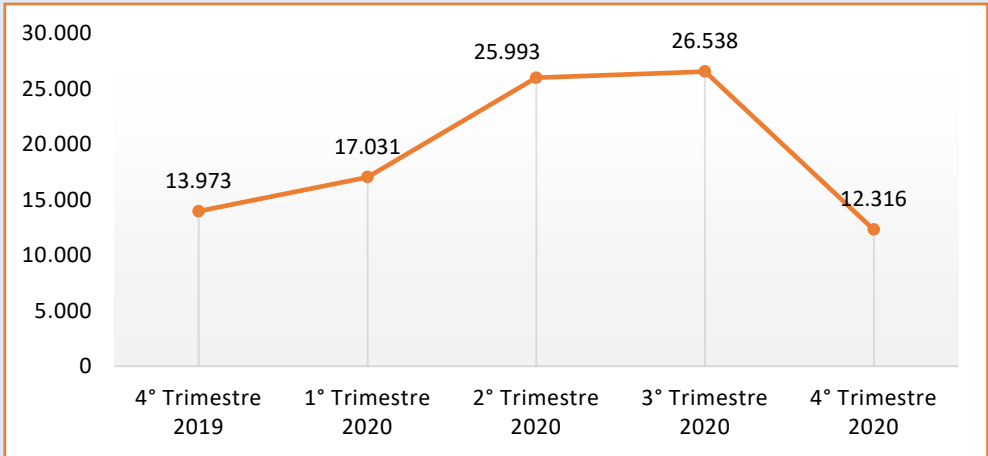
El **80,6%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 30.412 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 21.068 (69,3%) tuvieron respuesta a través de un asesor y las 9.344 restantes (30,7%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital.

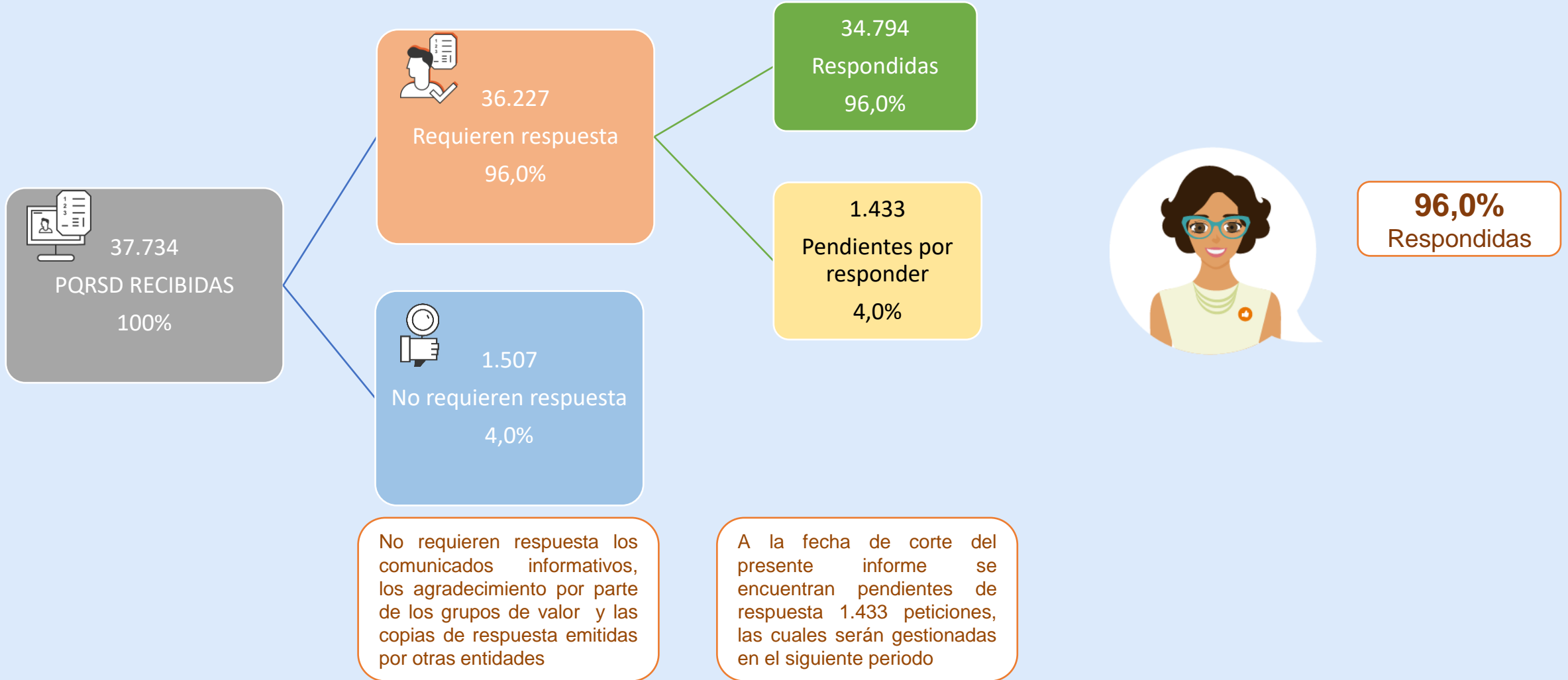
# 7. Atenciones chat EVA

En el cuarto trimestre de 2020, el número de usuarios conectados a través del chat EVA se redujo en un 11,9% comparado con el cuarto trimestre de 2019

De las 12.316 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el cuarto trimestre, el 24,1% fueron resueltas por asesores y el 75,9% 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



Relación de radicados:

20205000579811  
20205000569651  
20201400593181

(3)

Radicados con respuesta  
extemporánea



Relación de radicados:

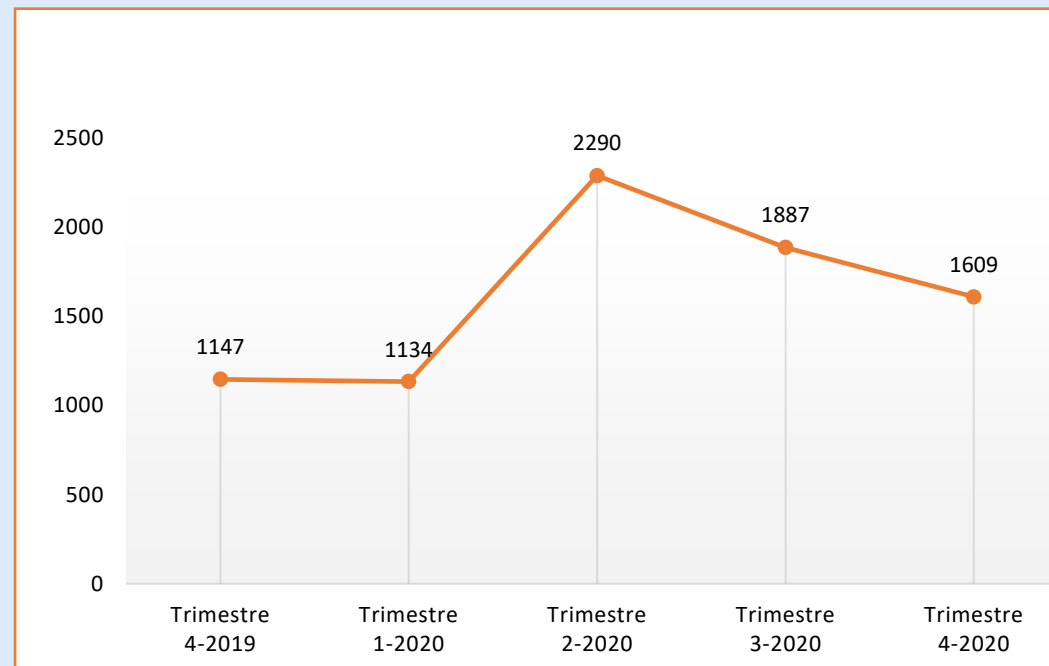
(0)

Radicados sin respuesta

## 10. Traslados por competencia



Durante el cuarto 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 **1.609** 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



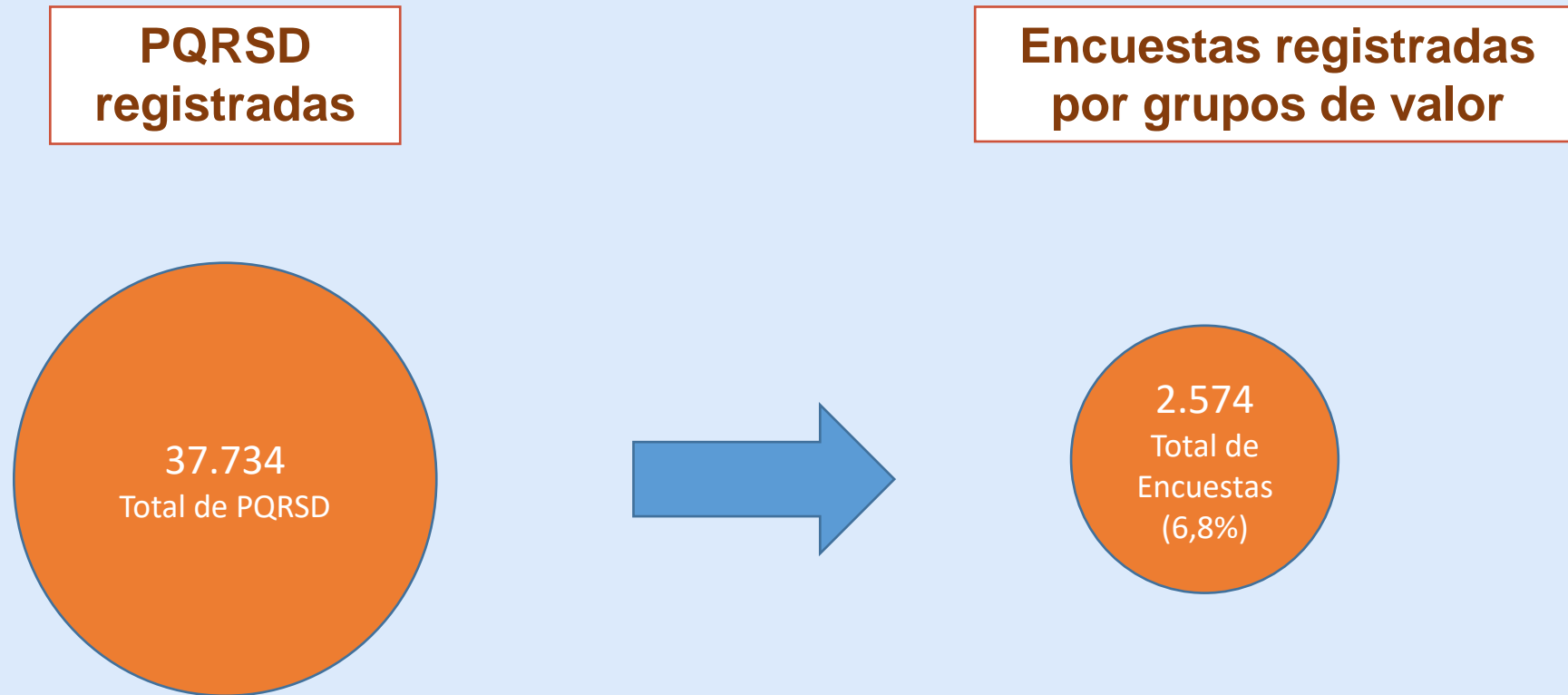
Durante el periodo analizado se presentó un (1) reclamo, por inconvenientes en la central telefónica, el cual prospero a favor del petionario.

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	0	✓
CONSULTAS	30	13	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	4	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	8	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	10	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	2	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	0	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	7	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	5	✓
RECLAMOS	15	7	✓
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

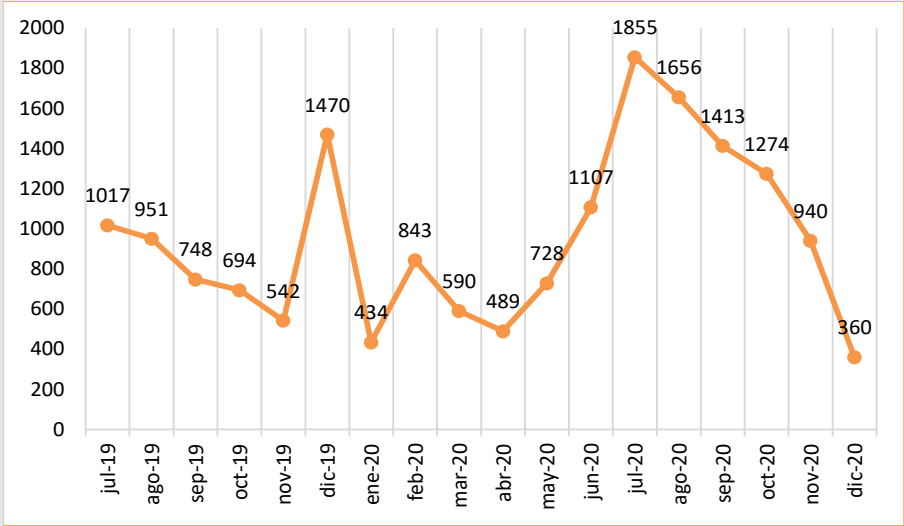
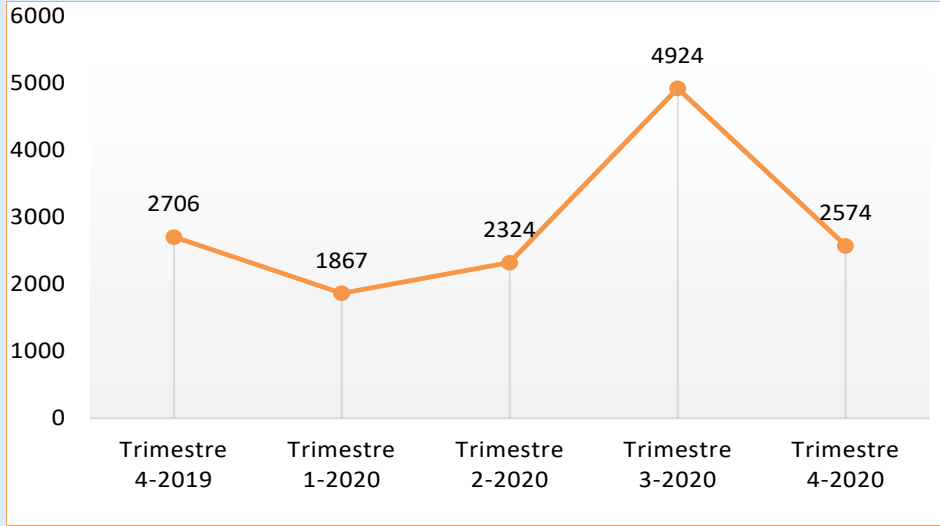




# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

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 una disminución del 4,9%



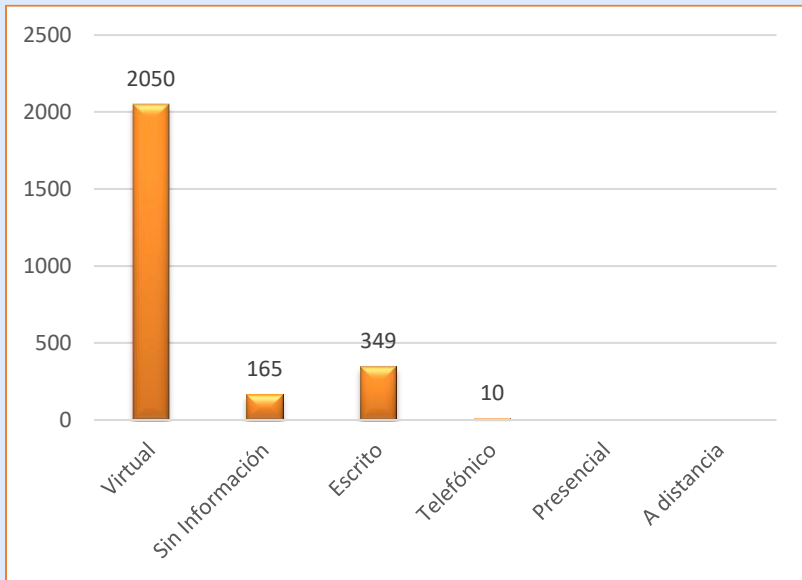
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por herramienta y dependencia

De las 2.574 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 2.050 (79,6%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 32%



Herramientas utilizadas para la evaluación

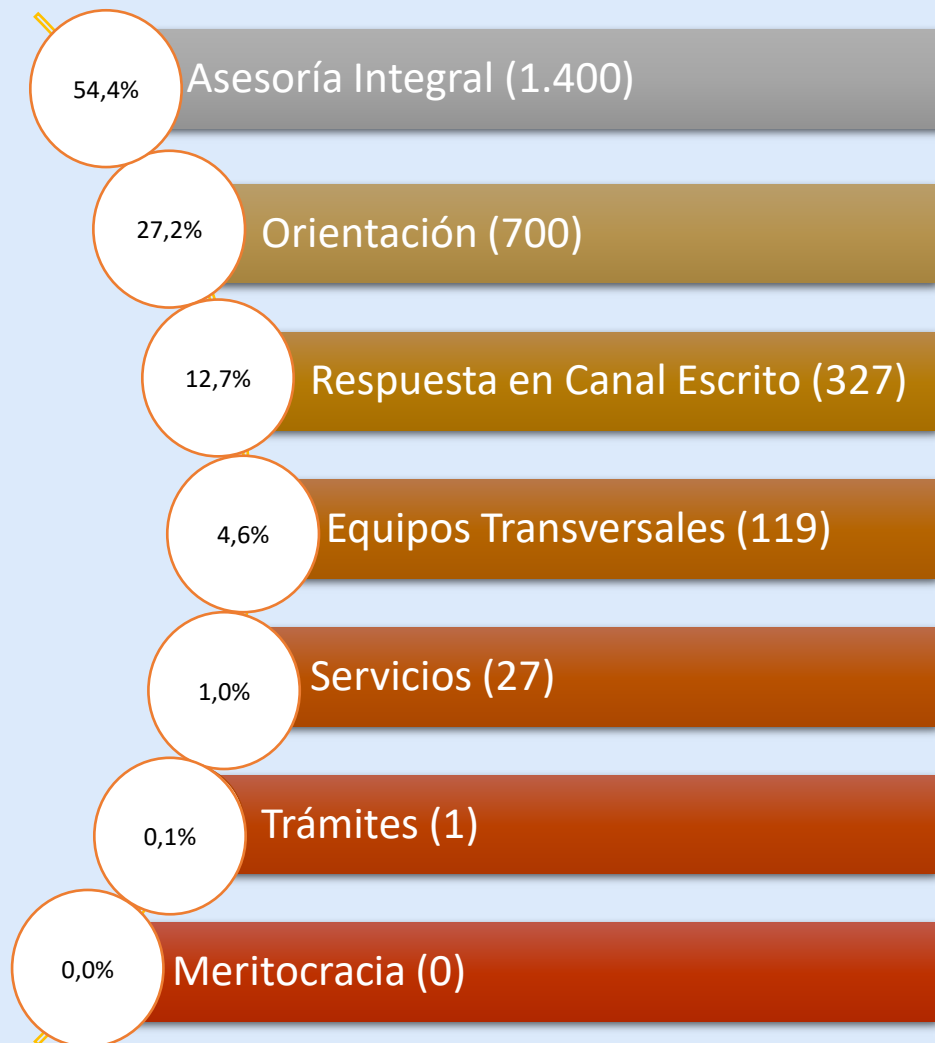


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	824	32,0%
Dirección de Desarrollo Organizacional	692	26,9%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	439	17,1%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	140	5,4%
Dirección de Gestión del Conocimiento	124	4,8%
Subdirección	119	4,6%
Dirección de Empleo Público	98	3,8%
Dirección Jurídica	85	3,3%
Grupo de Gestión Meritocrática	18	0,7%
Sin Información	18	0,7%
Grupo de Gestión Humana	10	0,4%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,2%
Grupo de Gestión Contractual	2	0,1%
Grupo de Gestión Financiera	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>2.574</b>	<b>100,0%</b>

## 13.3. Clases de encuestas

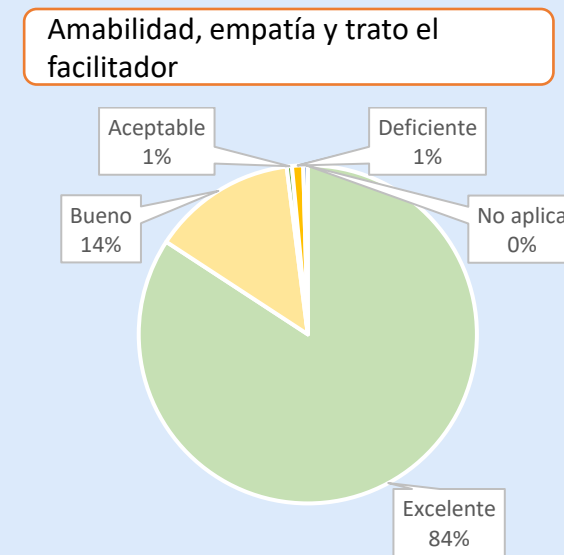
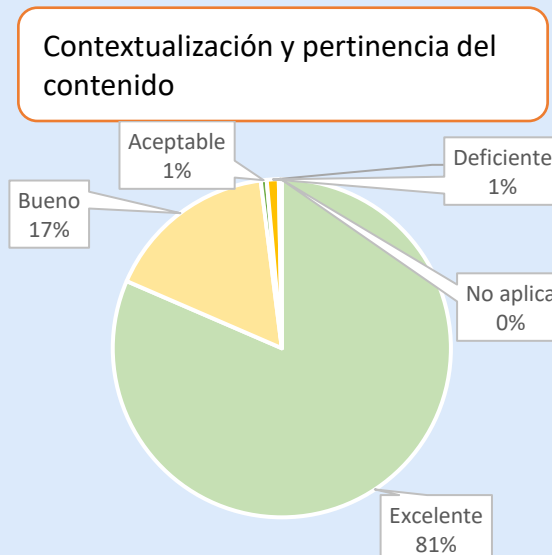
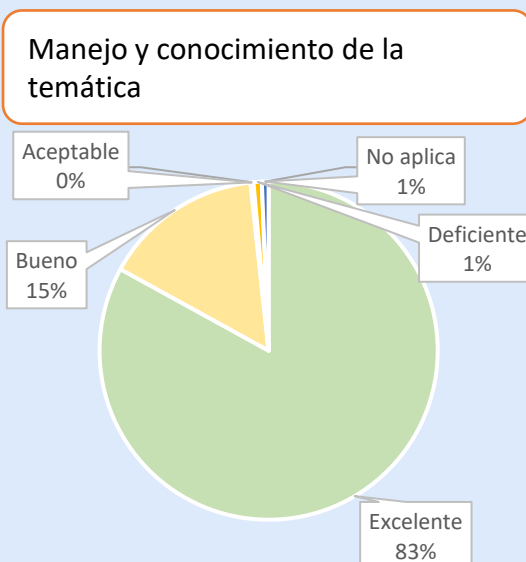
Durante el trimestre se registraron 2.574 encuestas



# 13.3.1. Encuestas de asesoría integral

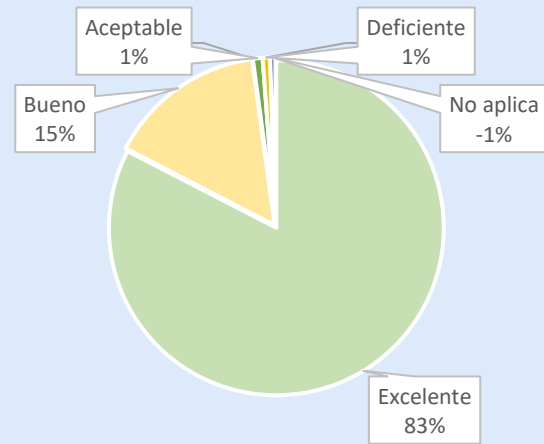
En el trimestre se registraron 1.400 encuestas de asesoría integral

Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DDO	671	47,8%
DGDI	404	28,9%
DGC	124	8,9%
DPTSC	123	8,8%
DEP	78	5,6%
<b>Total general</b>	<b>1400</b>	<b>100%</b>

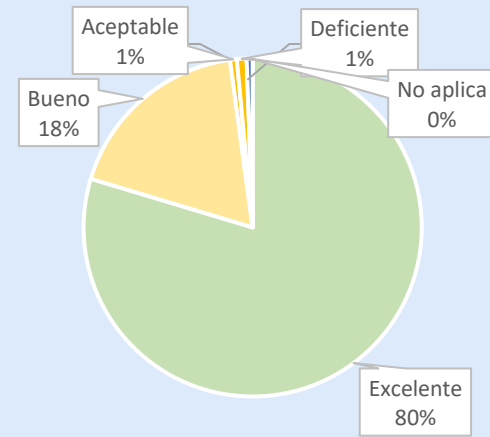


## 13.3.1. Encuestas asesoría integral

Cumplimiento de horario y temarios



Nivel de satisfacción con la asesoría



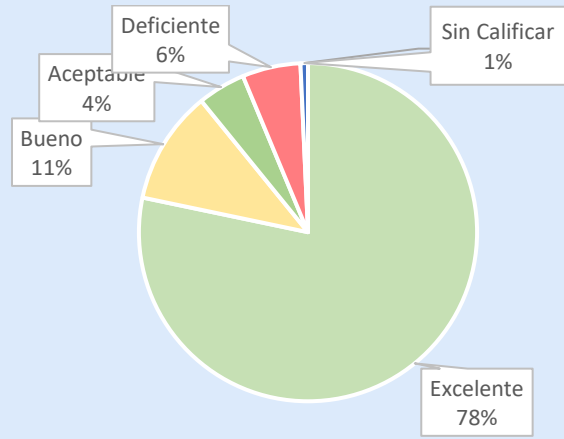
# 13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 700 encuestas de orientación

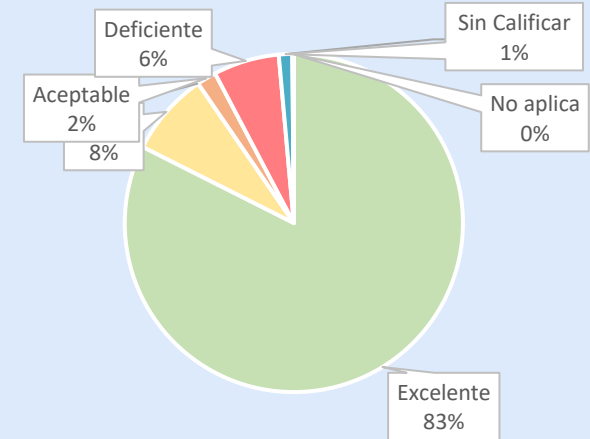


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	700	100,0%
<b>Total general</b>	<b>700</b>	<b>100%</b>

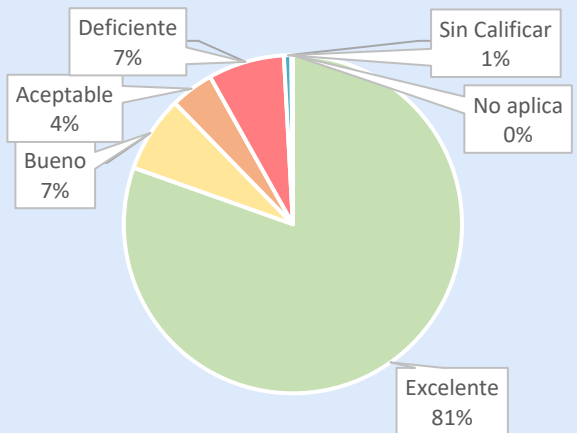
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



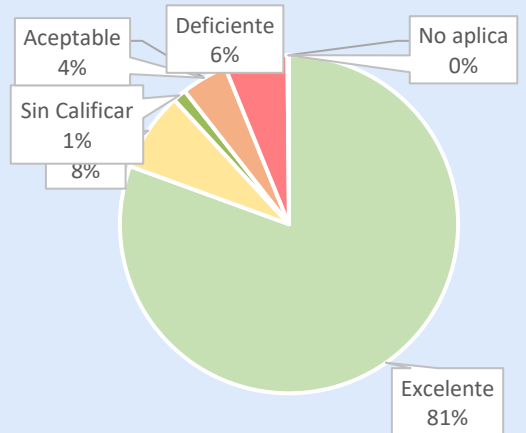
2. Actitud y disposición de servidor



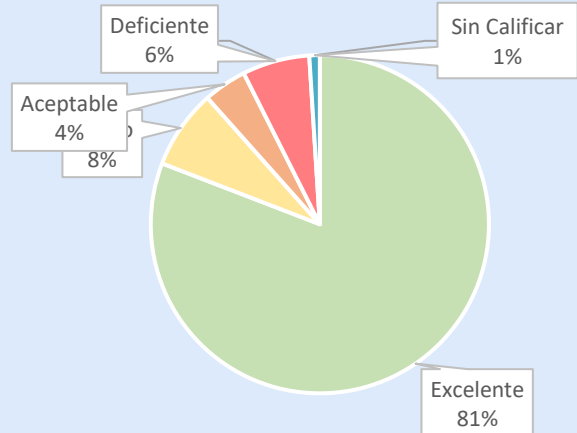
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



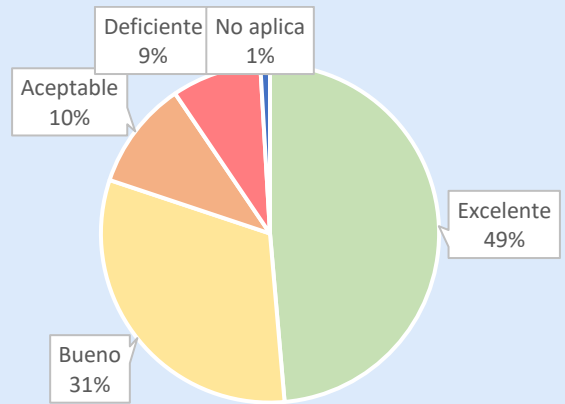
# 13.3.5. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 327 encuestas de respuestas en canal escrito

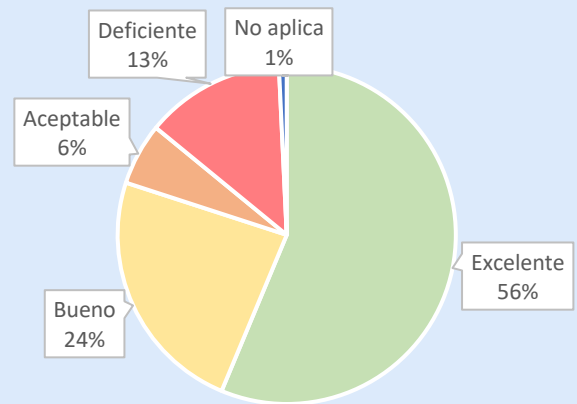


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	123	37,6%
Dirección Jurídica	84	25,7%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	24	7,3%
Dirección de Desarrollo Organizacional	21	6,4%
Dirección de Empleo Público	19	5,8%
Grupo de Gestión	18	5,5%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	13	4,0%
Sin Información	11	3,4%
Grupo de Gestión Humana	9	2,8%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,6%
Grupo de Gestión Contractual	2	0,6%
Grupo de Gestión Financiera	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>327</b>	<b>100,0%</b>

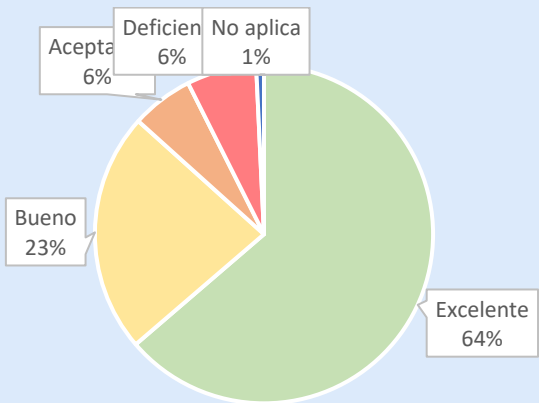
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



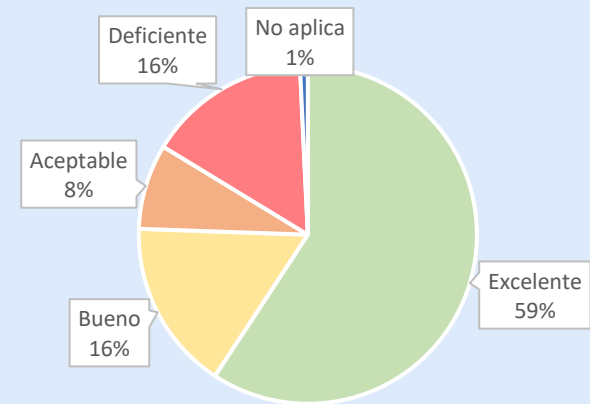
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



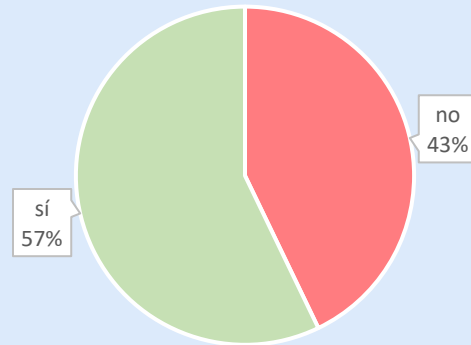
# 13.3.3. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 119 encuesta de equipos transversales

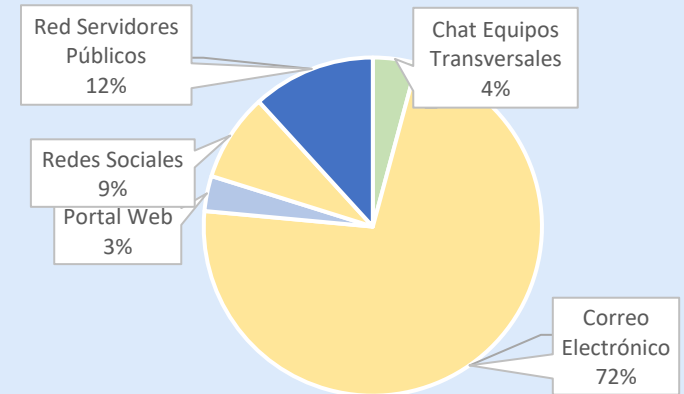


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	119	100,0%
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>100,0%</b>

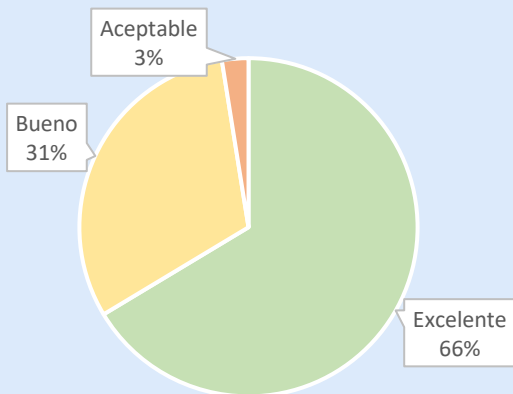
¿Usted conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



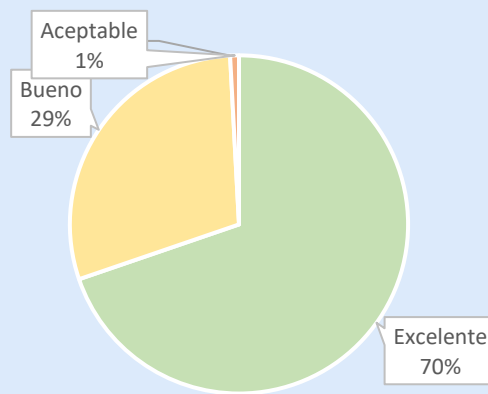
¿Por cuál medio recibió la invitación?



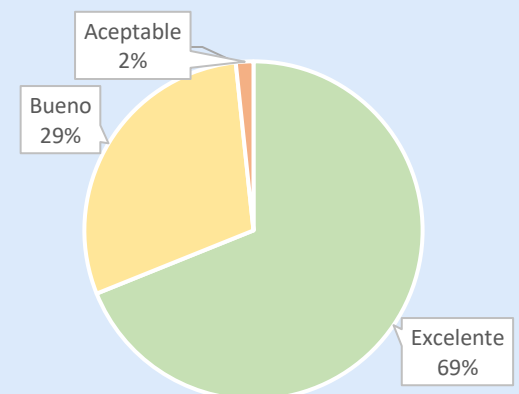
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



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





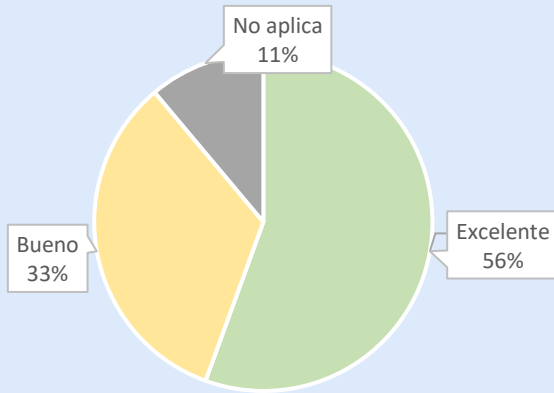
# 13.3.6. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 27 encuestas de servicios

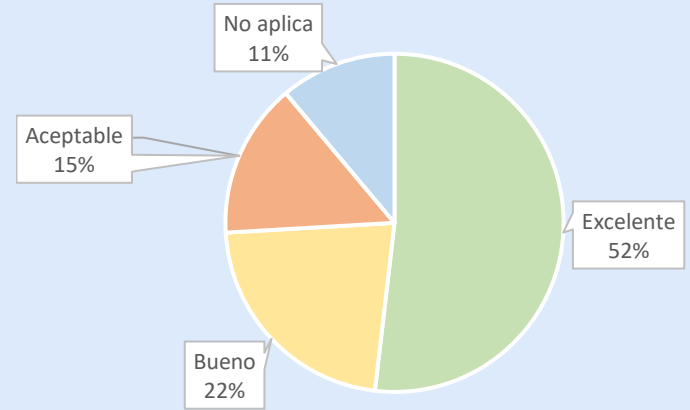


Dependencias Evaluadas	Total	%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	11	40,8%
Sin Información	7	25,9%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	3	11,1%
Dirección de Empleo Público	2	7,4%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	7,4%
Grupo de Gestión Humana	1	3,7%
Dirección Jurídica	1	3,7%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

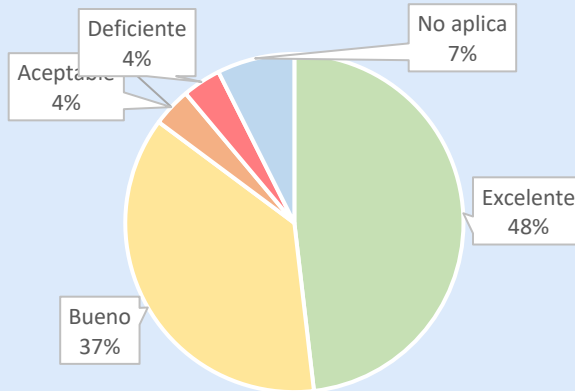
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



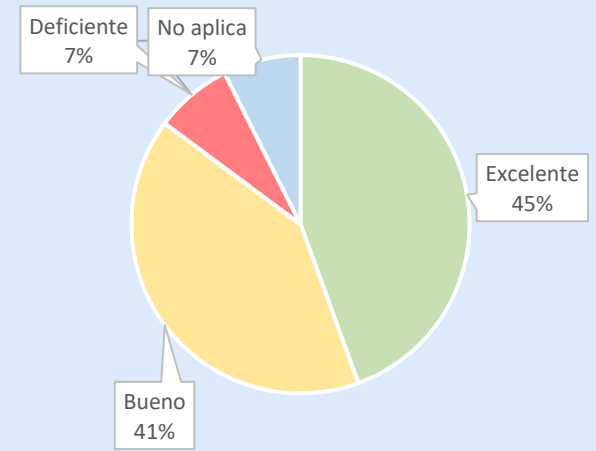
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



## 13.3.7 Encuestas de trámites

Se registró en el trimestre (1) encuestas de trámites



### Evaluación por trámite u OPA

100%

Aprobación adopción e implementación de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes (1)

0%

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

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)

\* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

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

En el trimestre se registró (1) encuesta de trámites por aprobación de procedimientos para la implementación de nuevos trámites

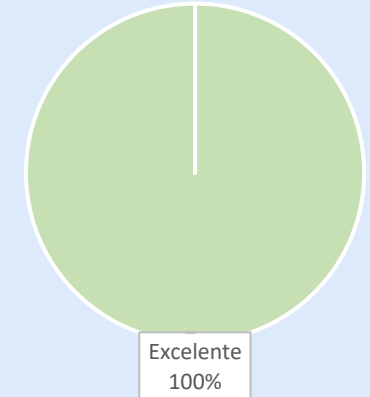


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	1	100,0%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

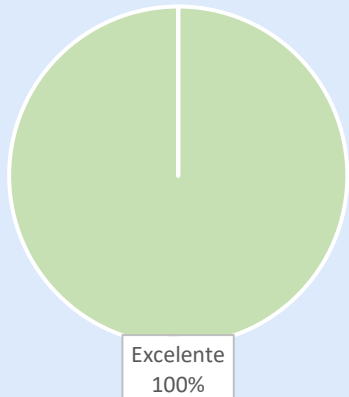
¿El medio de interacción, durante el desarrollo del trámite fue el adecuado?



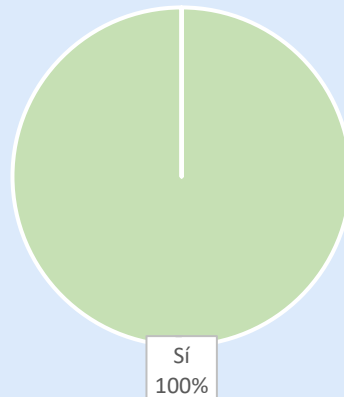
¿Según su percepción, el tiempo de duración del trámite fue el adecuado?



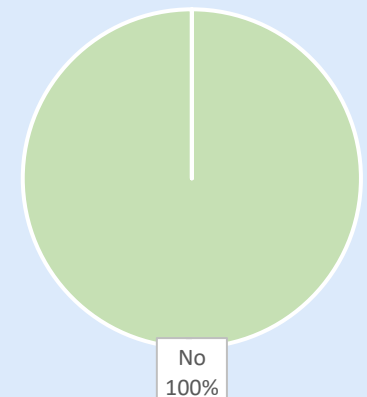
¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?



¿El tramite aprobado beneficia al ciudadano?



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



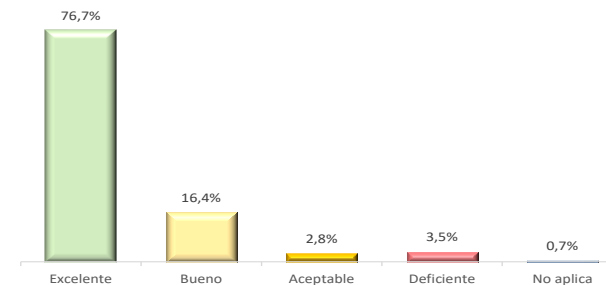
# 14. Conclusiones

## 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 11,7%, pasando de un total de 33.772 a 37.734 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 20.150, equivalente al 53,4%
3. El 80,6% (30.412) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 30.412 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 69,3% tuvieron respuesta a través de un asesor y por medio de la autogestión digital el 30,7%
5. De las peticiones registradas que requerían respuesta, el 96,0% fueron respondidas, el 4,0% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo
6. Durante el presente trimestre se presentó un (1) reclamo por parte de los grupos de valor, el cual prospero
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 una disminución del 4,9%, pasando de 2.706 a 2.574
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el grupo de servicio al ciudadano institucional, con un 32% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de asesoría integral, registrando 1.400, representando el 54,4% 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 2.574 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **76,7%**



# 15. Recomendaciones

1

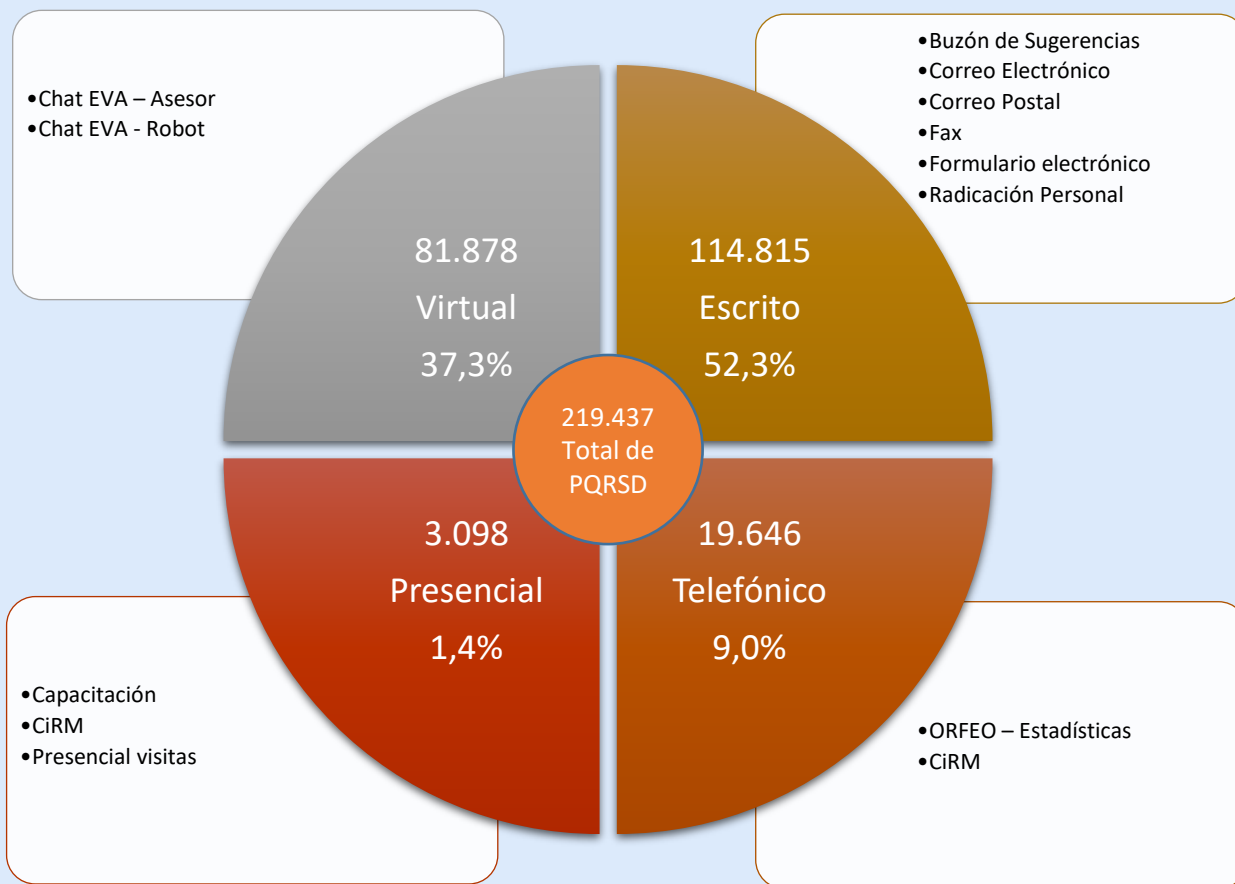
- Reiterar a la OAP y a la OTIC, la solicitud de identificar las causas por la cual aparecen encuestas sin la dependencia evaluada e implementar las correcciones a que hayan lugar.

## 16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2020

El total de PQRSD registradas en el transcurso del año fue de 219.437



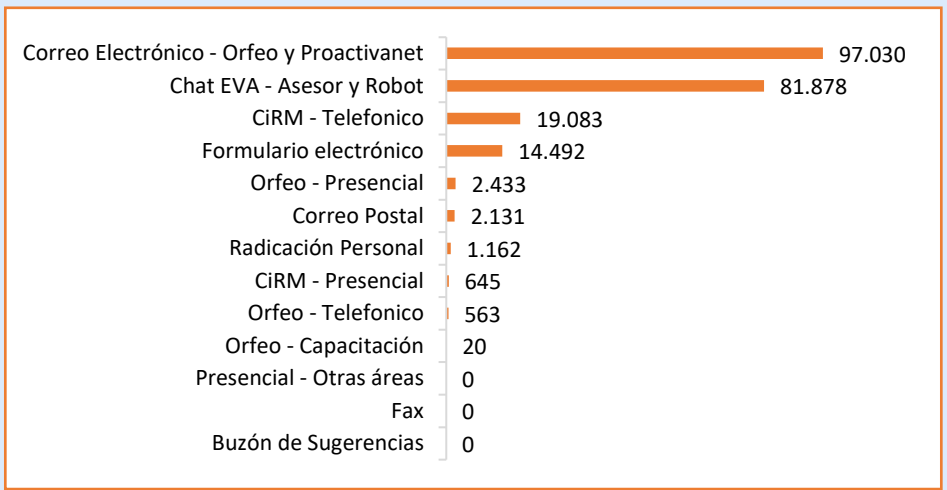
# 16.1. Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención en el 2020



Del total de peticiones registradas (219.437) , los medios de recepción de PQRSD, más utilizados fueron el correo electrónico (97.030) con un 44,2 % y el chat EVA (81.878) con un 37,3%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	56.702	97.030
Correo Electrónico Orfeo	40.328	
Chat EVA - Robot	67.902	81.878
Chat EVA - Asesor	13.976	

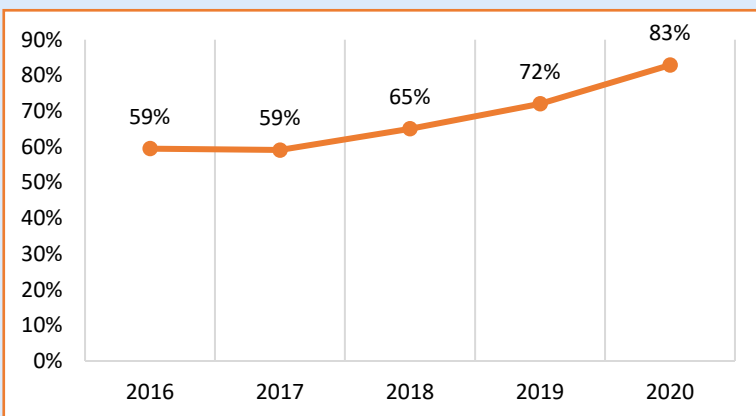


# 16.2. Comparativo de PQRSD recibidas en últimos años y consolidado por dependencia en el 2020

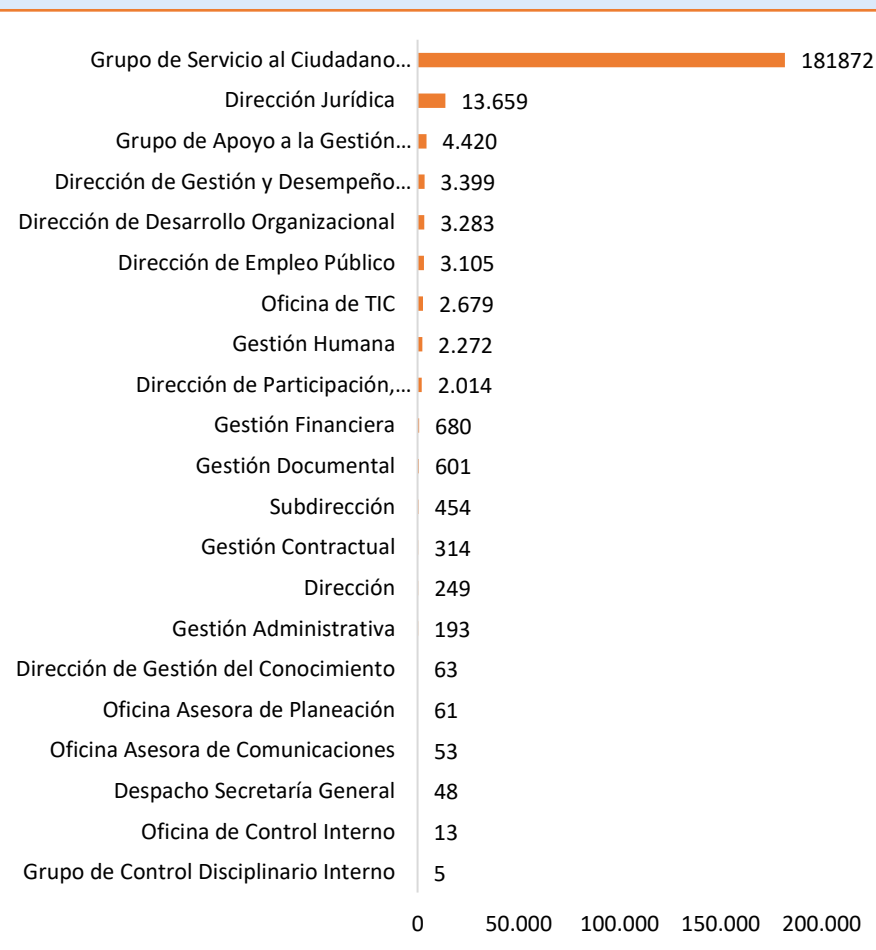
Al comparar las PQRSD recibidas durante los últimos años, se observa un incremento en los registros a partir del año 2016.



## Comparativo de PQRSD de últimos años



## Consolidado PQRSD por dependencia 2020



El **82,9%** de las peticiones radicadas en el 2020, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

De las 181.872 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 67.902 (37,3%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital y las 113.970 restantes (62,7%) tuvieron respuesta a través de un asesor



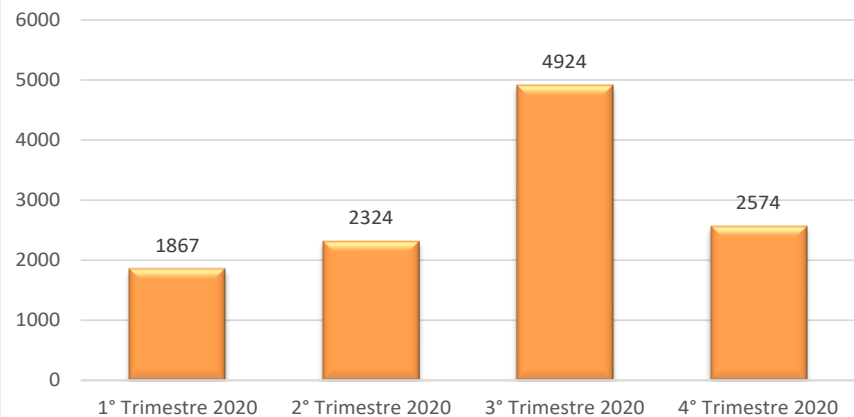
# 17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2020

En el 2020 se registraron 11.689 encuestas, diligenciando en el 3° trimestre el mayor número 4.924 (42,1%)

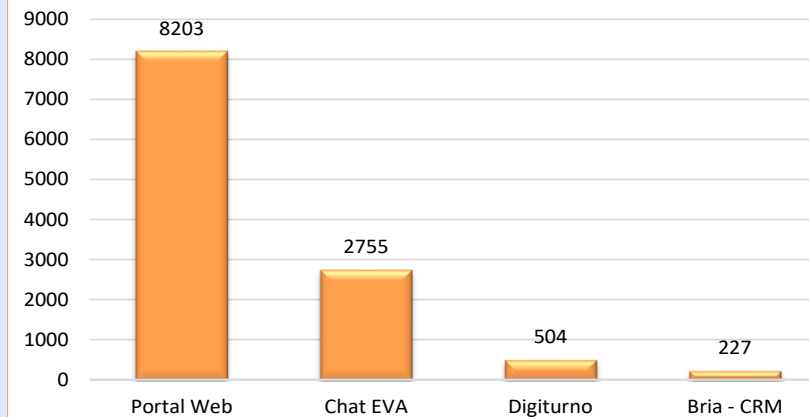
La herramienta más utilizada para evaluar la percepción por parte de los grupos de valor, fue a través del portal Web, con un total de 8.203 (52,0%)



Total de encuestas 2020



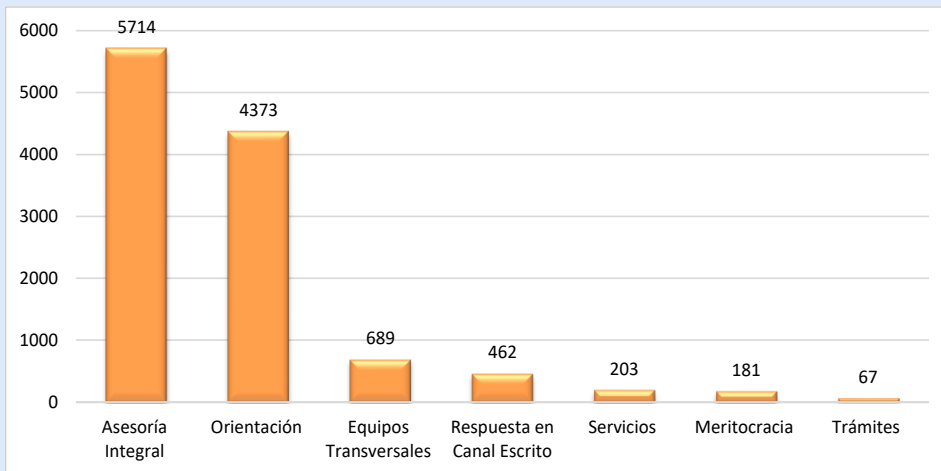
Total de encuestas por herramienta



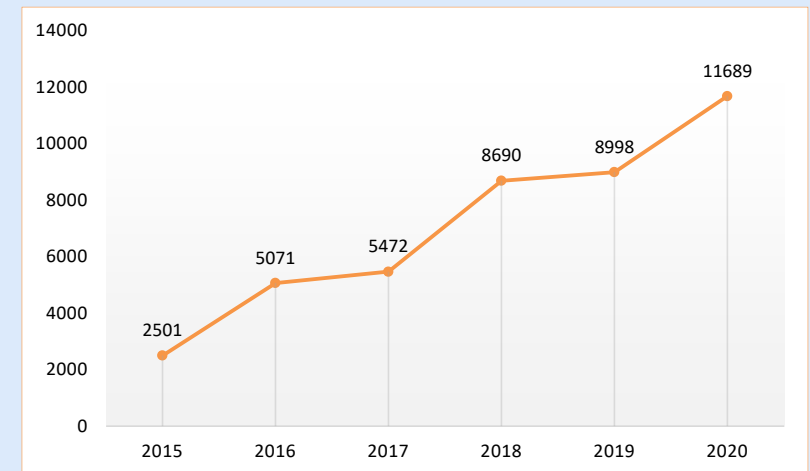
# 17.1. Consolidado de encuestas de percepción en el año 2020 e histórico anual

El 48,9% (5.714) de las encuestas calificadas en el año 2020, son de Asesoría Integral

**Tipo de encuestas del 2020**

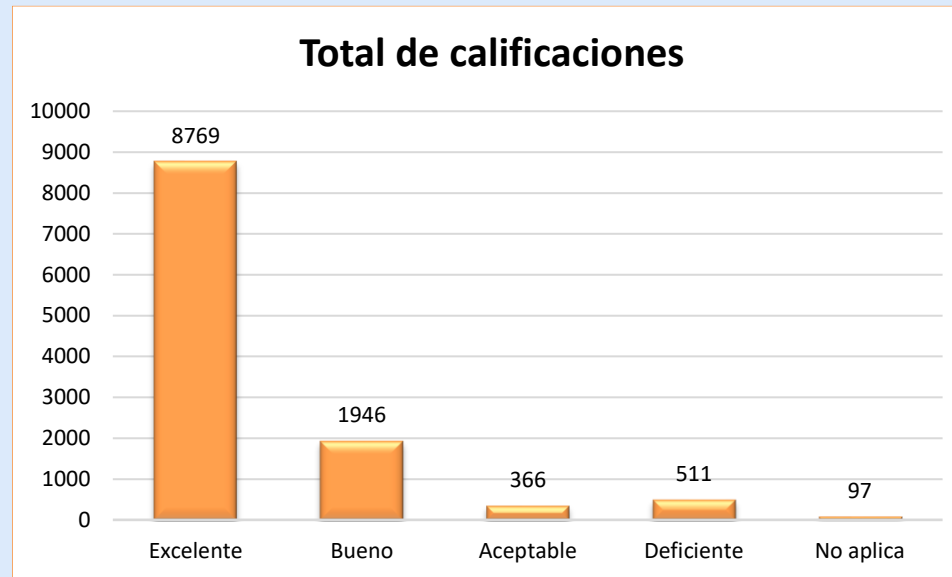


**Comparación de encuestas registradas en últimos años**



## 17.2. Consolidado de calificaciones de las encuestas efectuadas en el año 2020

La calificación promedio del total de encuestas registradas durante el 2020, fue Excelente en un **75,0%**





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)