



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor

Cuarto trimestre de 2018 y consolidado anual

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

23 de enero de 2019

Contenido

1. Introducción
2. Acceso a la información pública
3. PQRSD recibidas por modalidad de petición
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
5. PQRSD recibidas por canal de atención
6. PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo
7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
8. 8. Radicados sin respuesta y extemporáneos
9. Traslados por competencia
10. Cantidad y motivo de reclamos recibidos
11. Tiempo promedio de respuesta
12. Atenciones chat EVA
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
14. Conclusiones
15. Recomendaciones
16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2018
17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2018



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 productos y servicios evaluados por los grupos de valor durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad, con el objeto de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

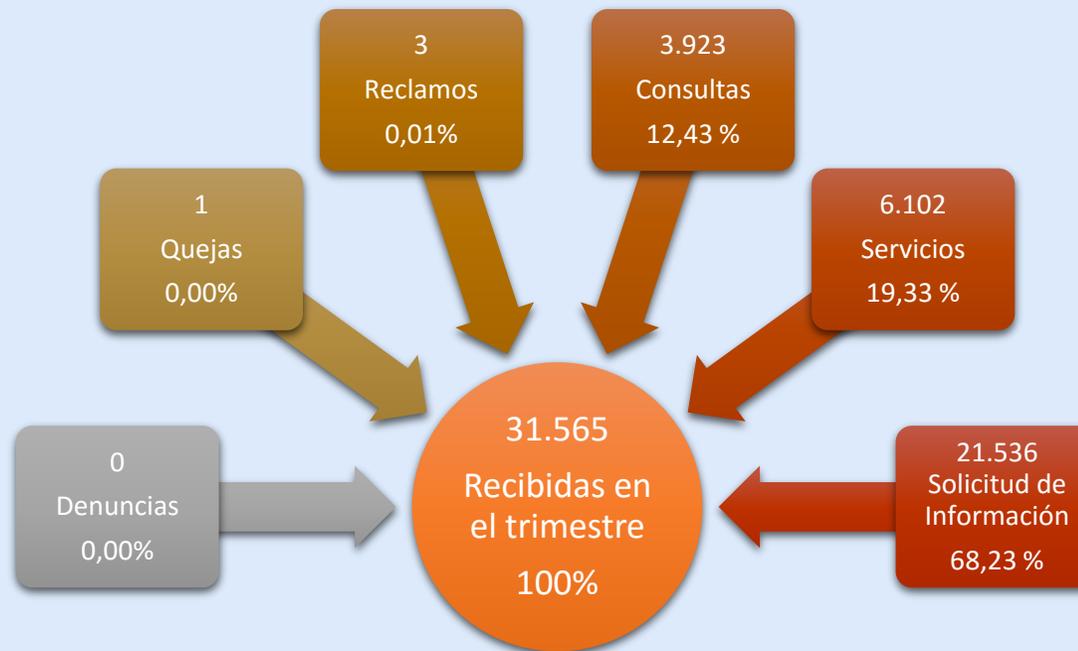
2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley No 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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, se encuentra disponible dicha información y con acceso directo, para que los grupos de valor consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2018, se recibieron 21.536, solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad, del total de 31.535 PQRSD.

Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

3. PQRSD recibidas por modalidad de petición



4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

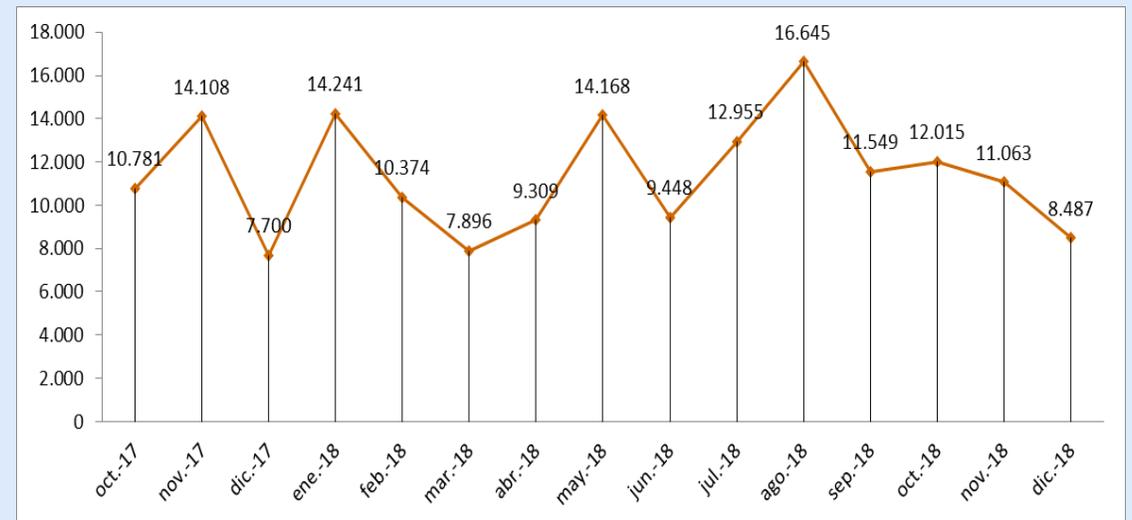
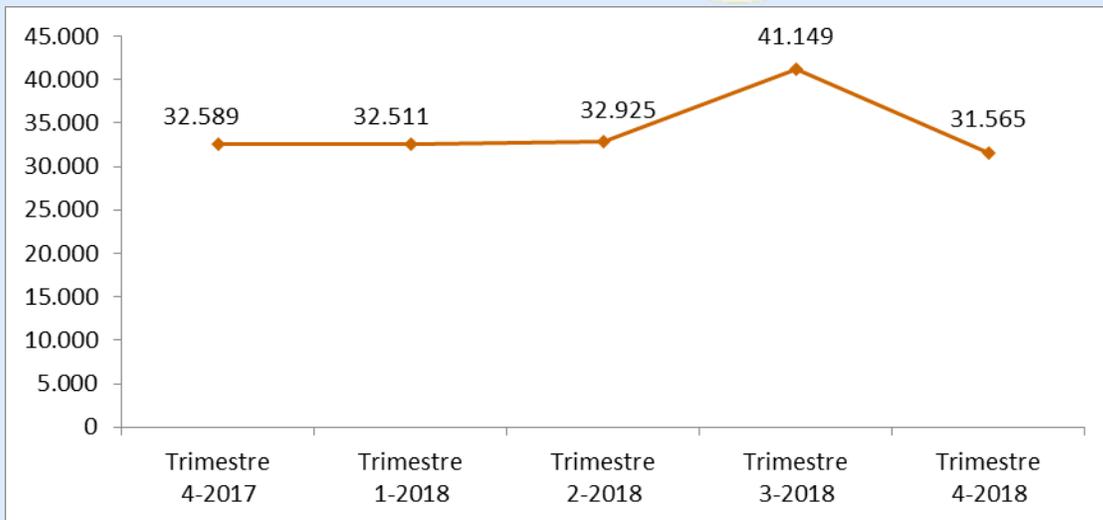
A partir del cuatro trimestre de 2017, se observa un comportamiento constante en el registro de peticiones por los grupos de valor, con un aumento en el tercer trimestre de 2018

El tercer trimestre de 2018, se incrementó el registro de requerimientos en un 27%, con respecto al promedio de los trimestres comparados

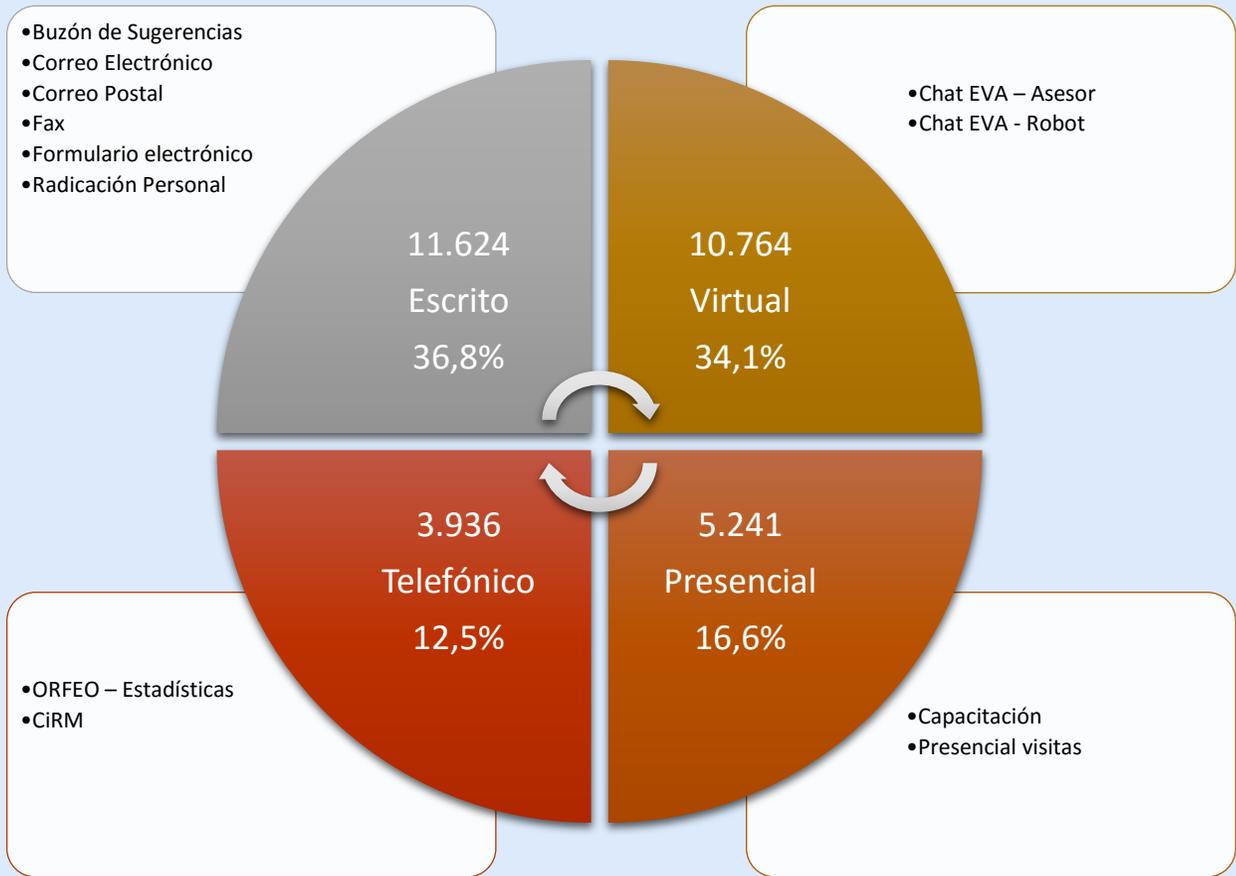


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- Orientación relacionada con MIPG
- Diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas
- Diligenciamiento hoja de vida en el SIGEP
- Incremento salarial para los servidores públicos



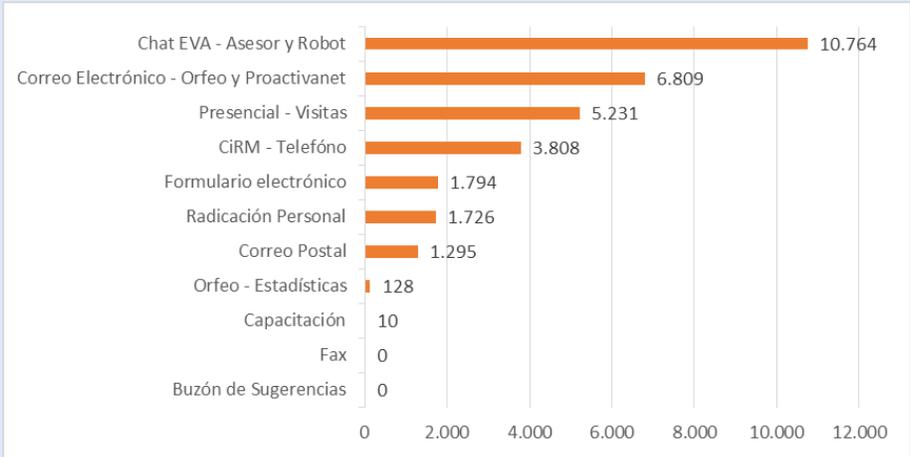
5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (31.565), los medios de recepción de PQRSD, más utilizados fueron el chat EVA (10.764) con un 34% y el correo electrónico (6.809) con un 22%



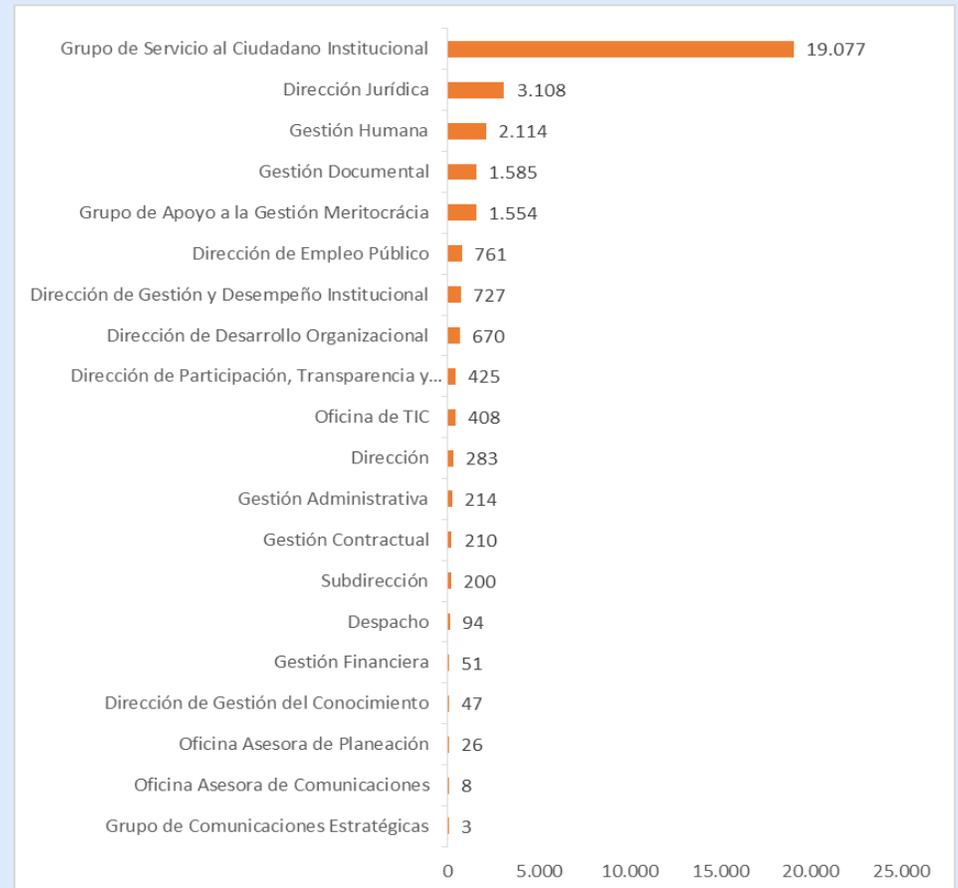
| Herramienta | Total | Total General |
|---------------------------------|-------|---------------|
| Chat EVA - Robot | 6.975 | 10.764 |
| Chat EVA - Asesor | 3.789 | |
| Correo Electrónico Orfeo | 3.990 | 6.809 |
| Correo Electrónico Proactivanet | 2.819 | |



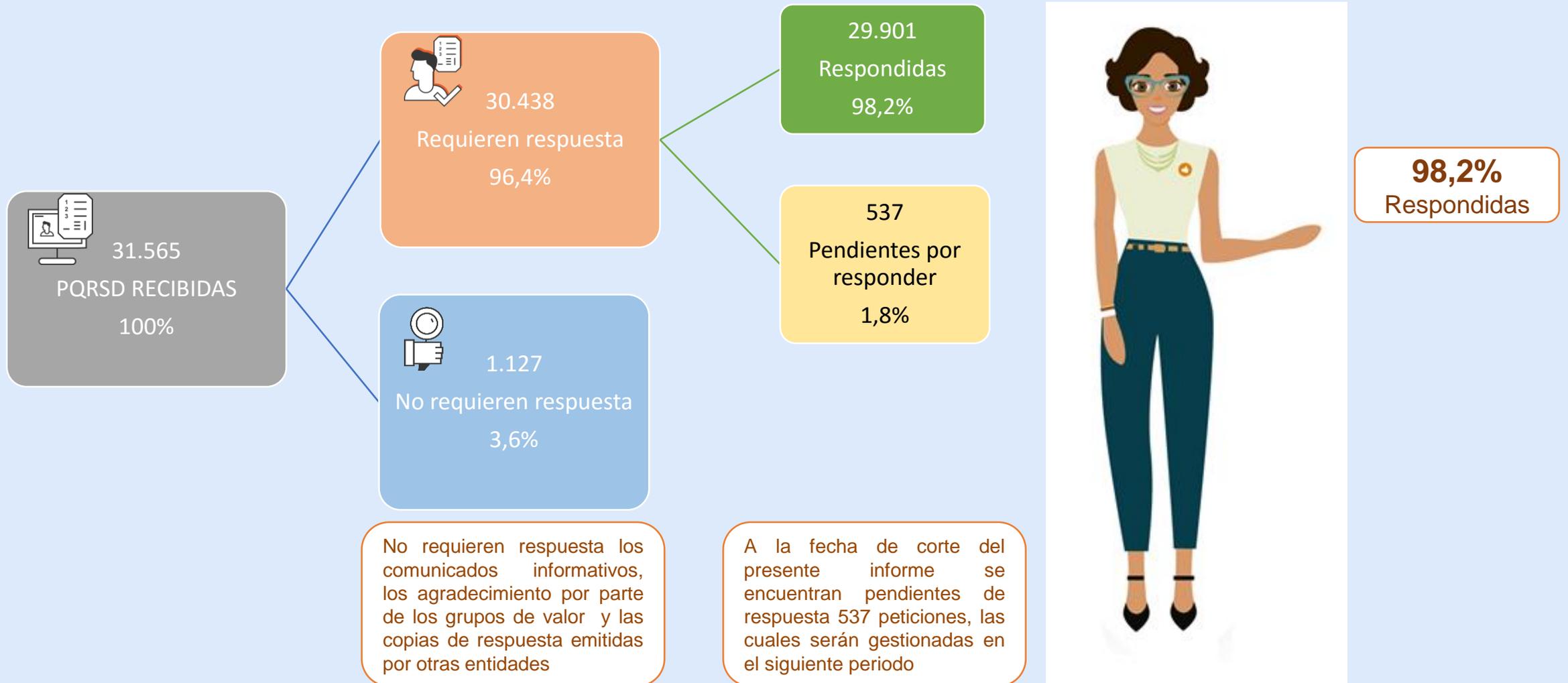
6. PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo



El **60,4%** de las peticiones fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional



7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



8. Radicados sin respuesta y extemporáneos



(0)

Radicados sin respuesta



(9)

Radicados con respuesta
extemporánea

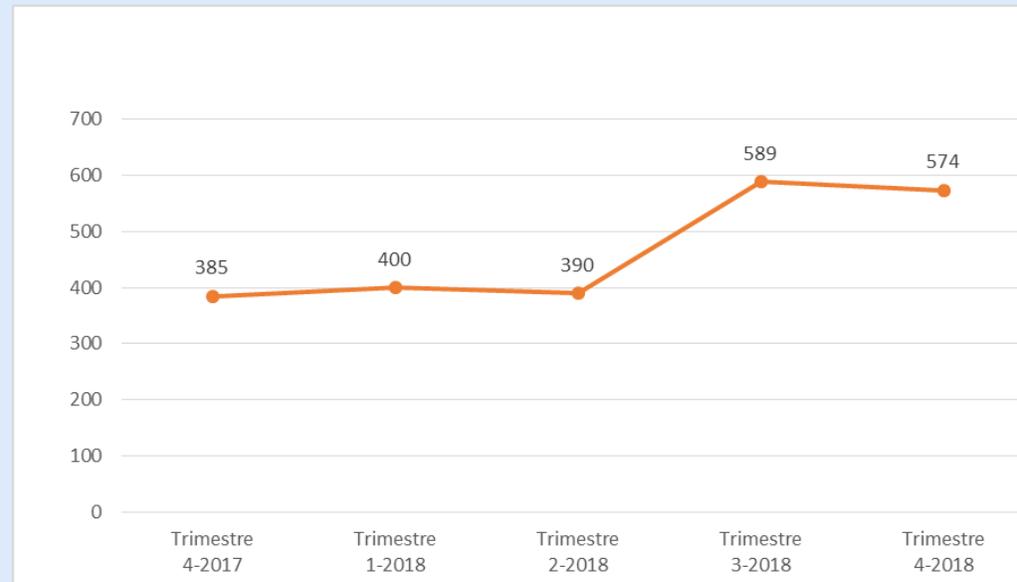
**Relación de
radicados:**

20182060294202
20182060293572
20182060286142
20182060283542
20189000267572
20189000267342
20189000311332
20182060291142
20182060268102

9. Traslados por competencia



Durante el cuarto trimestre del año 2018, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 574 peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



10. Cantidad y motivo de reclamos recibidos

Un (1) reclamo prosperó por inconvenientes en la central telefónica

Dos (2) reclamos prosperaron por inconvenientes en el micro sitio EVA



De los 3 reclamos presentados en el trimestre, todos prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio

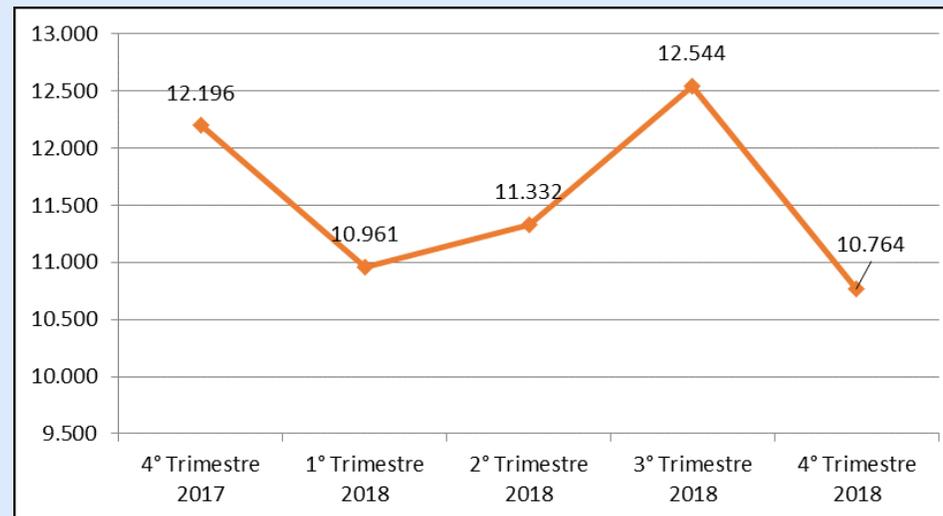
11. Tiempo promedio de respuesta

| TIPO DE PETICIÓN | Tiempo máximo de respuesta (días) | Tiempo promedio de respuesta (días) | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|---|
| CONSULTAS | 30 | 15 | ✓ |
| EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS | 10 | 6 | ✓ |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS | 10 | 0 | ✓ |
| PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR | 15 | 7 | ✓ |
| PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO | 5 | 3 | ✓ |
| PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES | 10 | 4 | ✓ |
| PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO | 10 | 3 | ✓ |
| PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION | 10 | 5 | ✓ |
| PETICIONES INCOMPLETAS | 10 | 4 | ✓ |
| RECLAMOS | 15 | 7 | ✓ |
| SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS | 5 | 3 | ✓ |
| SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 2 | ✓ |

12. Atenciones chat EVA

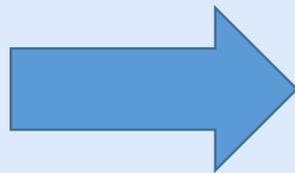
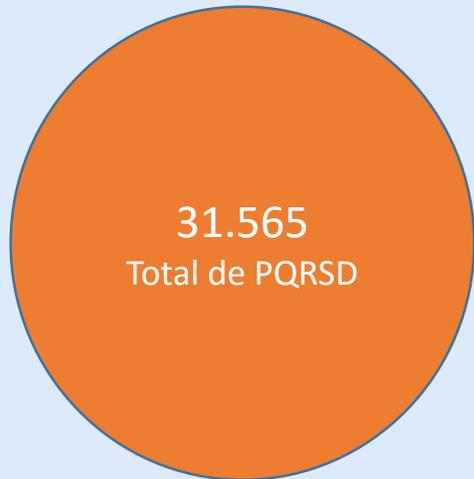


En el cuarto trimestre de 2018, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 11,7% comparado con el cuarto trimestre de 2017

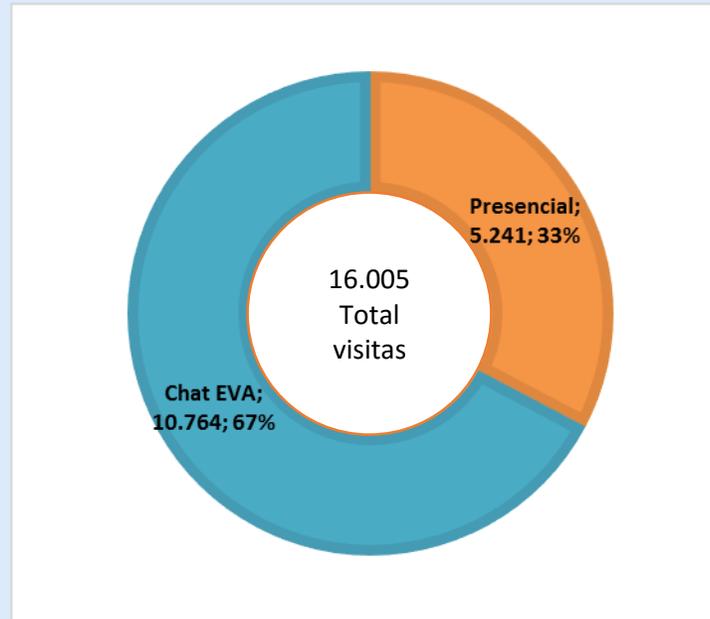


13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites

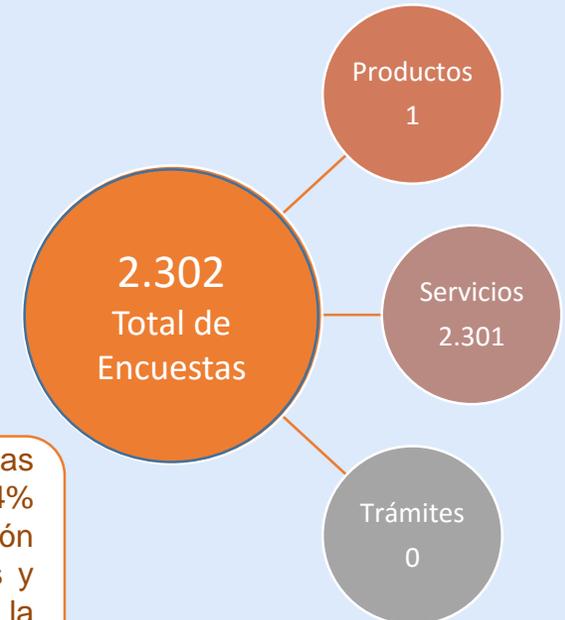
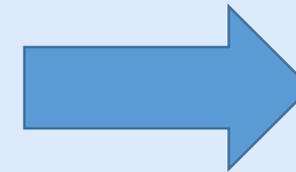
PQRSD registradas



Visitas canal presencial y virtual



Encuestas registradas por grupos de valor

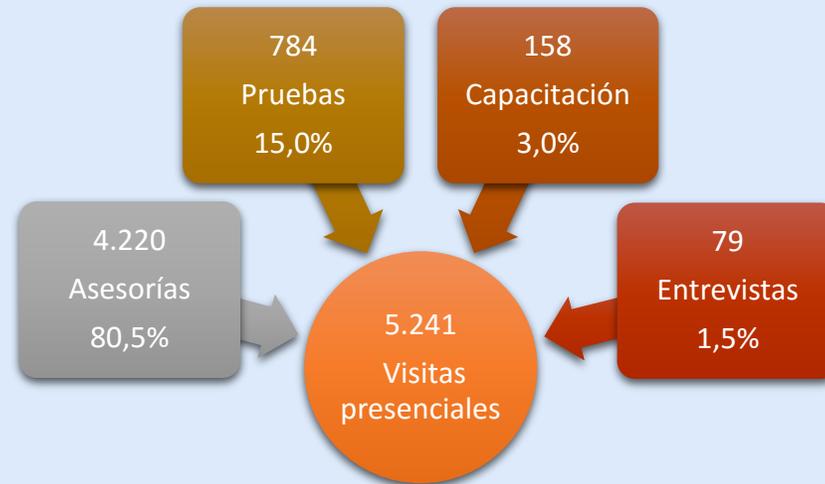


Del total de visitas (16.005), el 14,4% evaluaron la percepción frente a los productos y servicios ofrecidos por la entidad

13.1. Registro de visitas del canal de atención presencial

Visitas registradas por región

De los 5.241 visitantes del canal presencial, 5.188 provienen de la ciudad de Bogotá D.C., equivalente al 99,0 % del total



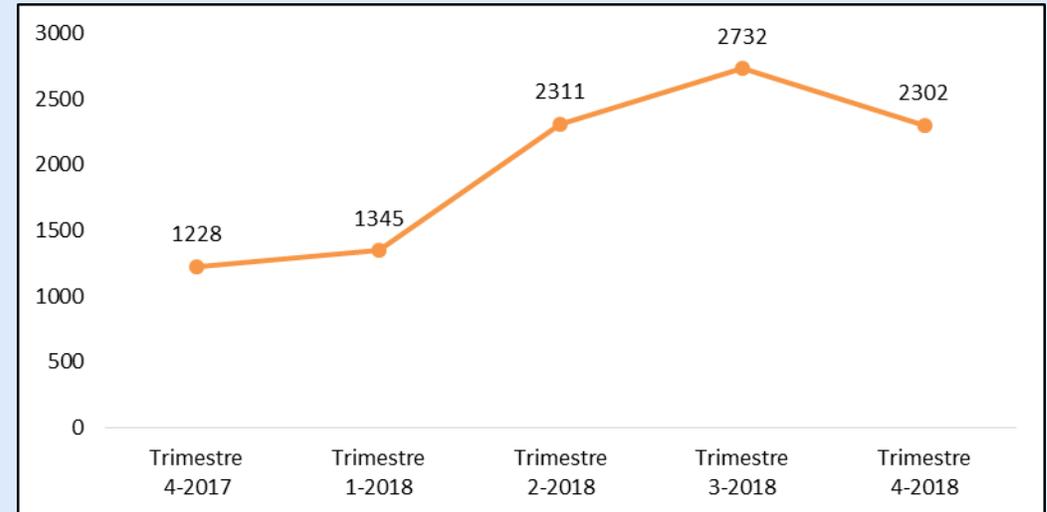
Visitas presenciales por mes



13.2. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

A partir del segundo trimestre de 2018, se observa un aumento en la cantidad de encuestas

El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2018



13.3. Encuestas de productos



Durante el trimestre se registró una (1) encuesta de productos

Evaluación por producto

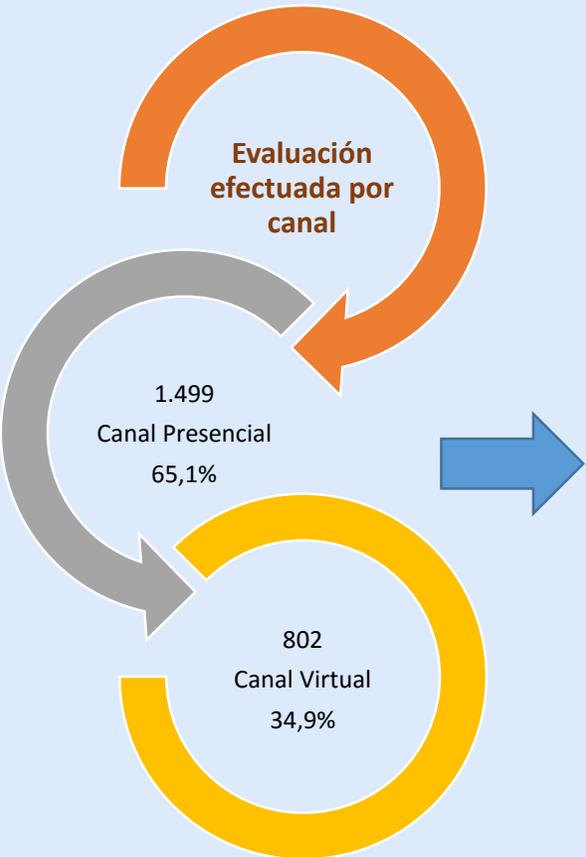


13.4. Encuestas de servicios

2.301 Encuestas de servicios



Evaluación por tema de servicio



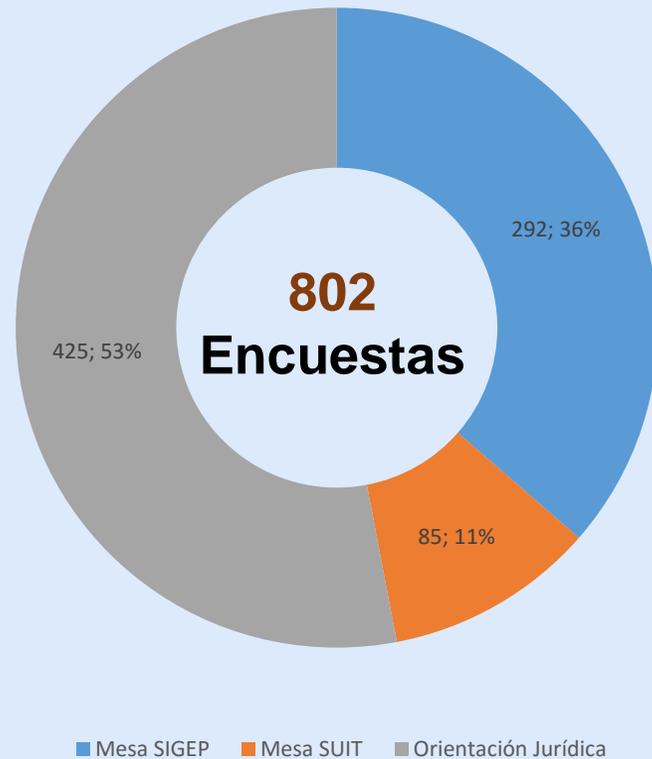
13.4.1. Encuestas de servicios - orientación

Se registraron en el trimestre 1.146 encuestas de orientación en chat EVA, portal web y digiturno.



| Calificación | Tiempo de espera para atención o respuesta | Actitud y disposición de servidor | Conocimiento del tema | Tiempo dedicado para la consulta | Calidad del servicio |
|--------------|--|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|
| Excelente | 76,3% | 80,3% | 78,1% | 79,8% | 79,2% |
| Bueno | 9,9% | 7,5% | 7,2% | 6,9% | 6,8% |
| Aceptable | 5,1% | 4,3% | 4,8% | 3,8% | 4,1% |
| Deficiente | 8,7% | 7,9% | 9,9% | 9,5% | 9,9% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

13.4.2. Encuestas servicios - orientación en el chat EVA



De las 10.764 visitas en el chat EVA, el 7,5% efectuaron la evaluación del servicio

El 91,8% del promedio de las evaluaciones fueron calificadas como excelente, bueno y aceptable

13.4.3. Encuestas de servicios - asesoría integral

Se registraron en el trimestre 1.132 encuestas de servicios de asesoría integral



| Calificación | Oportunidad, claridad y canal de difusión de la convocatoria | Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón | Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático | Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador | Calidad del servicio |
|--------------|--|--|---|--|----------------------|
| Excelente | 89,8% | 90,5% | 90,4% | 93,6% | 95,3% |
| Bueno | 9,7% | 9,5% | 9,4% | 6,3% | 4,6% |
| Aceptable | 0,4% | 0,0% | 0,2% | 0,1% | 0,1% |
| Deficiente | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

13.4.4. Encuestas de servicios - asesoría focalizada

Se registraron en el trimestre 4 encuestas de servicios de asesoría focalizada



| Calificación | Oportunidad, claridad y canal de difusión de la convocatoria | Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón | Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático | Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador | Calidad del servicio |
|----------------------|---|---|--|---|-----------------------------|
| Excelente | 75,0% | 75,0% | 75,0% | 75,0% | 75,0% |
| Bueno | 25,0% | 25,0% | 25,0% | 25,0% | 25,0% |
| Aceptable | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Deficiente | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Sin calificar | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

13.4.5. Encuestas de servicios - capacitación

Se registraron en el trimestre 19 encuestas de capacitación



| Calificación | Tiempo de espera para atención o respuesta | Actitud y disposición de servidor | Conocimiento del tema | Tiempo dedicado para la consulta | Calidad del servicio |
|--------------|--|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|
| Excelente | 84,2% | 94,7% | 100% | 94,7% | 100,0% |
| Bueno | 15,8% | 5,3% | 0,0% | 5,3% | 0,0% |
| Aceptable | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Deficiente | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

13.5. Comentarios grupos de valor encuestados

Excelente orientación y ayuda

Mil gracias por estas ayudas, ya que permiten de manera ágil resolver inquietudes en una entidad. Mil gracias.

No resuelven la consulta se tiran la pelota entre entidades

No se me dio oportunidad de contestar

Muy buen servicio. Agradezco su atención

Son muy diligentes

No me respondió

Muy buen servicio. Agradezco su atención

Excelente y oportuna

Toda la información ha sido exacta y oportuna

Me dejaron esperando y no respondieron

Es importante que si no se tiene conocimiento o no es el área del servidor que atiende el Chat, se busquen alternativa para dar respuesta a las consultas.

14. Conclusiones

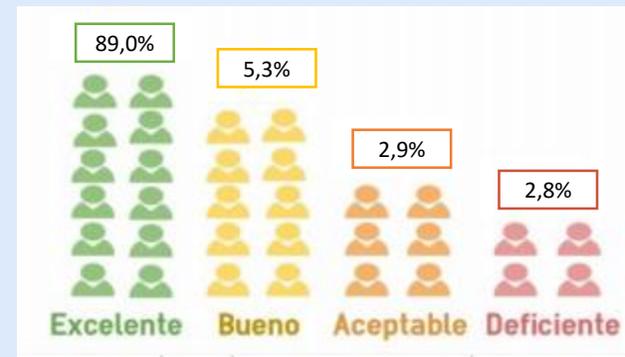
Conclusiones de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el del año anterior, disminuyó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 3,1%, pasando de un total de 32.589 a 31.565 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 11.624
3. El 60,4% (19.077) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
4. Durante el presente trimestre, prosperaron los (3) reclamos registrados.
5. Se registró una (1) queja, la cual se encuentra en estudio parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno
6. No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor



Conclusiones de Percepción ciudadana

1. Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un incremento del 87,5%, pasando de 1.228 a 2.302
2. De acuerdo al registro de encuestas de servicios, el más evaluado por los grupos de valor es el de orientación, con un 49,8% del total de las mismas



De las 2.302 encuestas efectuadas por los canales de atención presencial y virtual, la calificación promedio fue Excelente en un **89,0%**

15. Recomendaciones

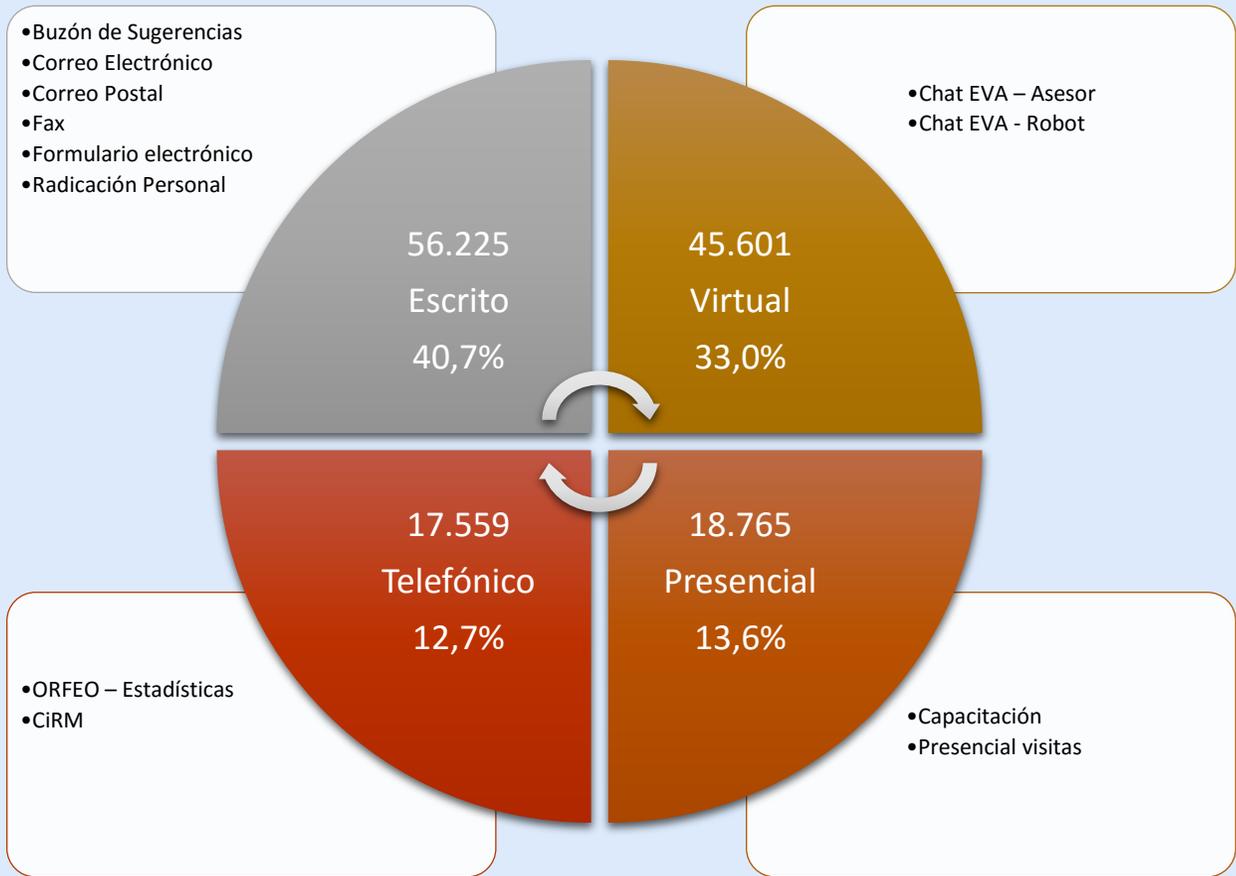


16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2018

Del total de PQRSD registradas en el transcurso del año, se recibieron 88.543 solicitudes de acceso a la información, sin haber negado el acceso a ninguna de ellas



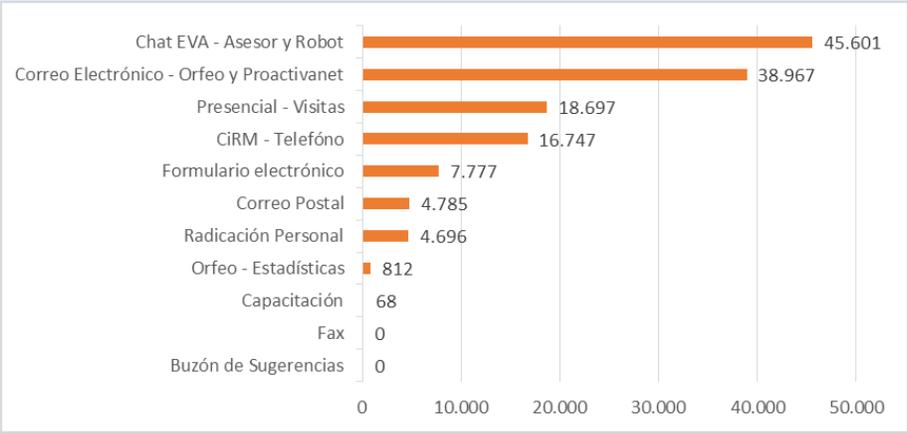
16.1. Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención en el 2018



Del total de peticiones registradas (138.150) , los medios de recepción de PQRSD, más utilizados fueron el chat EVA (45.601) con un 33 % y el correo electrónico (38.967) con un 28%



| Herramienta | Total | Total General |
|---------------------------------|--------|---------------|
| Chat EVA - Robot | 25.960 | 45.601 |
| Chat EVA - Asesor | 19.641 | |
| Correo Electrónico Proactivanet | 21.549 | 38.967 |
| Correo Electrónico Orfeo | 17.418 | |



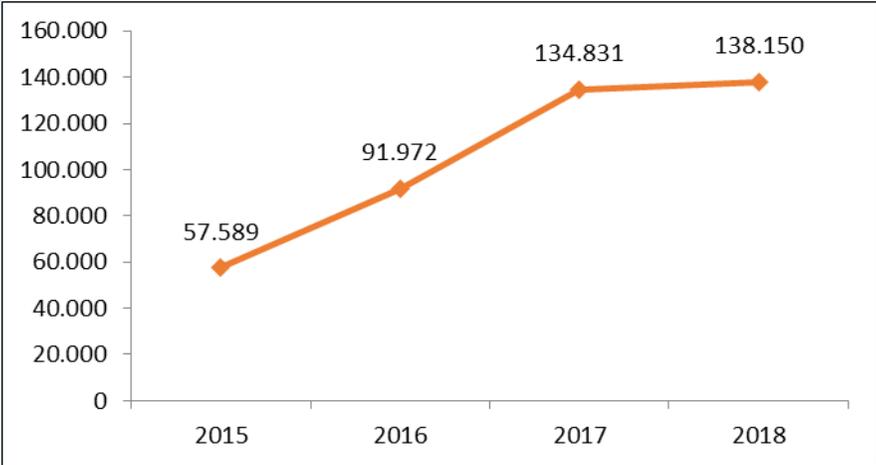
16.2. Comparativo de PQRSD recibidas en últimos años y consolidado por dependencia en el 2018

Al comparar las PQRSD recibidas durante los últimos años, se observa un incremento en los registros a partir del año 2015.

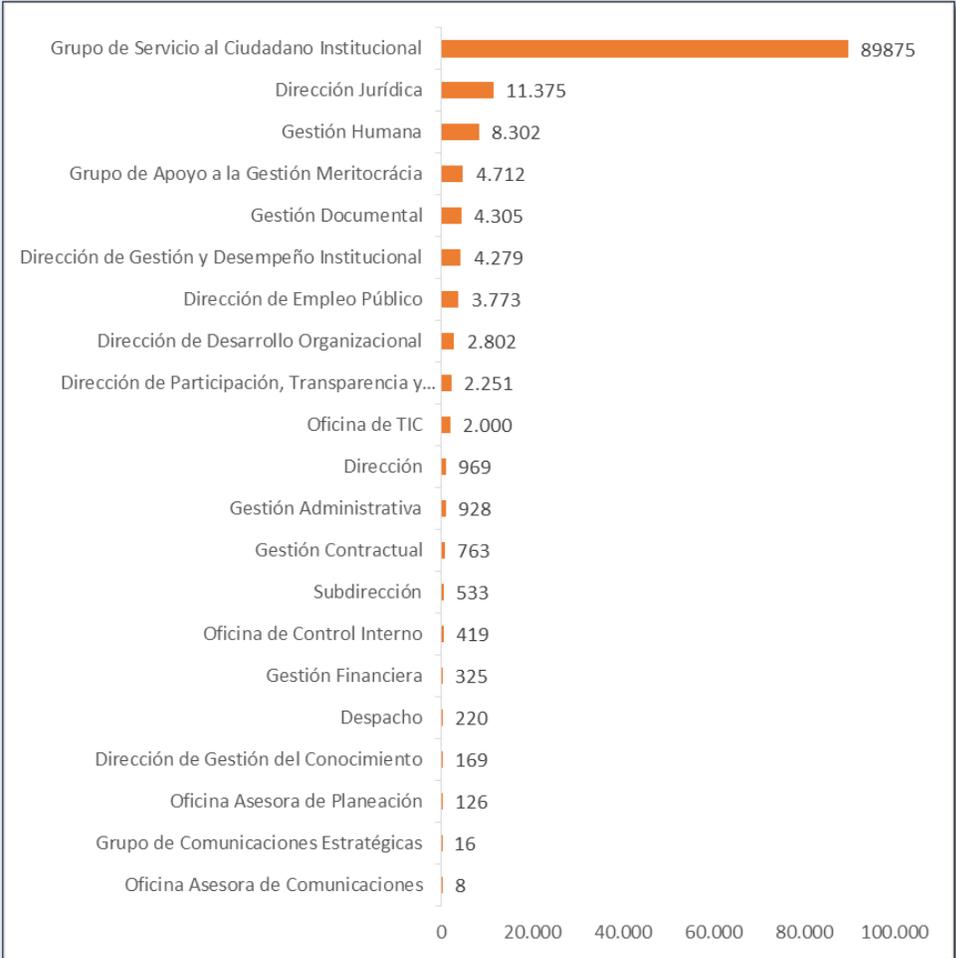
El 65,1% (89.875) de las peticiones radicadas en el 2018, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional



Comparativo de PQRSD de últimos años



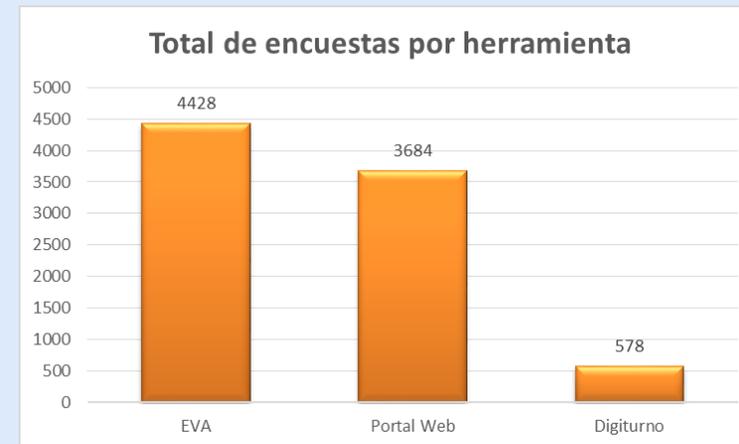
Consolidado PQRSD por dependencia 2018



17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2018

En el 2018 se registraron 8.690 encuestas, diligenciando en el 3° trimestre de 2018, el mayor número 2.732 (31,4%)

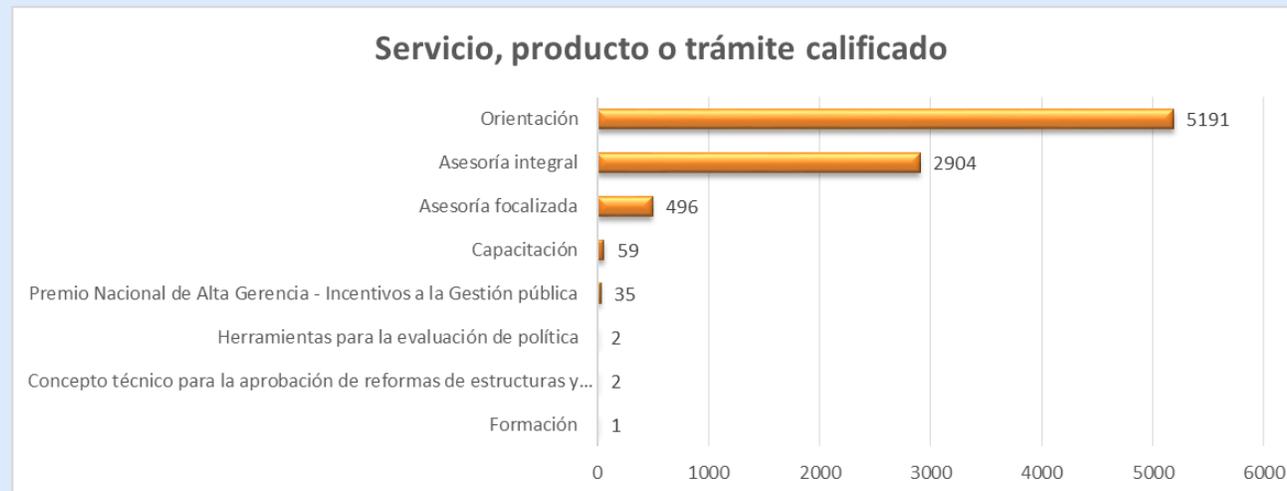
La herramienta más utilizada para evaluar la percepción por parte de los grupos de valor, fue a través del chat EVA, con un total de 4.428 (50,9%)



17.1. Consolidado de encuestas de percepción de servicios, trámites y productos en el año 2018



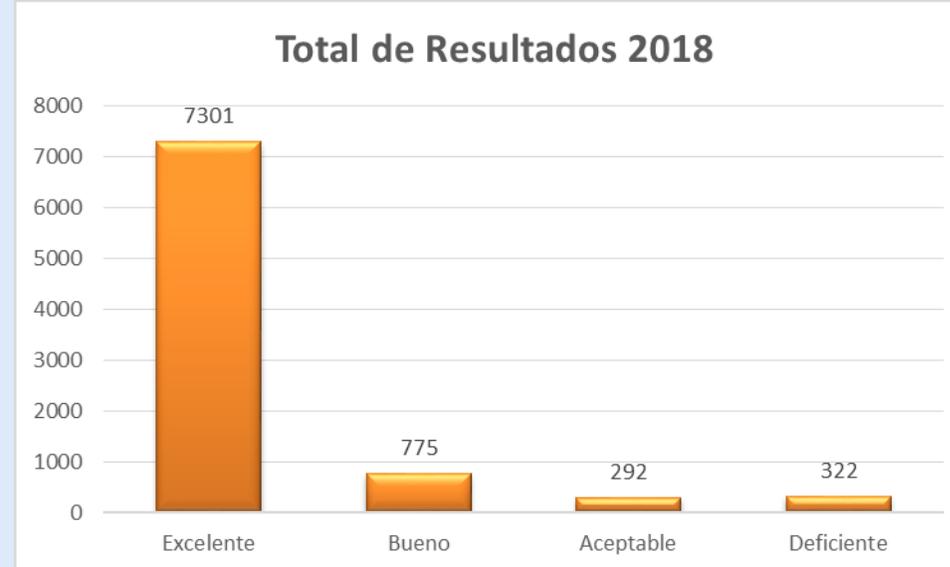
El 99,6% (8.651) de las encuestas calificadas, son de servicios



El 59,7% (5.191) de las encuestas calificadas, son por el servicio de orientación, prestado en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

17.2. Consolidado de calificaciones de las encuestas efectuadas en el año 2018

La calificación promedio del total de encuestas registradas durante el 2018, fue Excelente en un **84,0%**





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

✉ eva@funcionpublica.gov.co