



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

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

Primer trimestre de 2019

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

15 de abril de 2019

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 atendidas por dependencias
7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
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. Compromisos propuestos en mesas de trabajo para mejorar las encuestas de percepción y satisfacción en la entidad.



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 y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los productos, servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, con el objeto de 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.

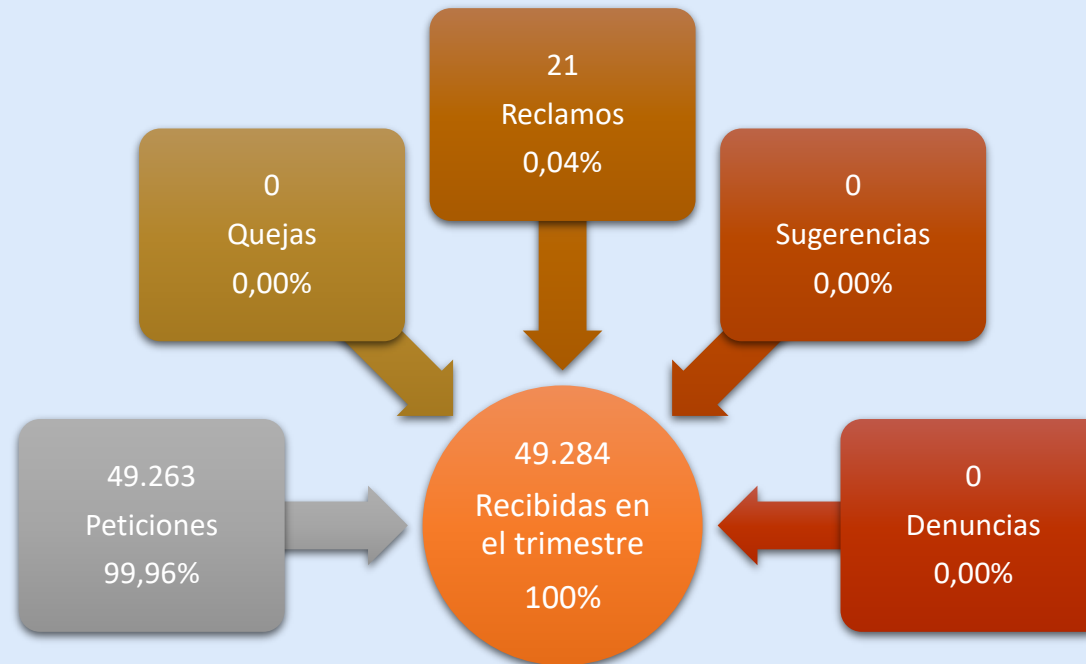
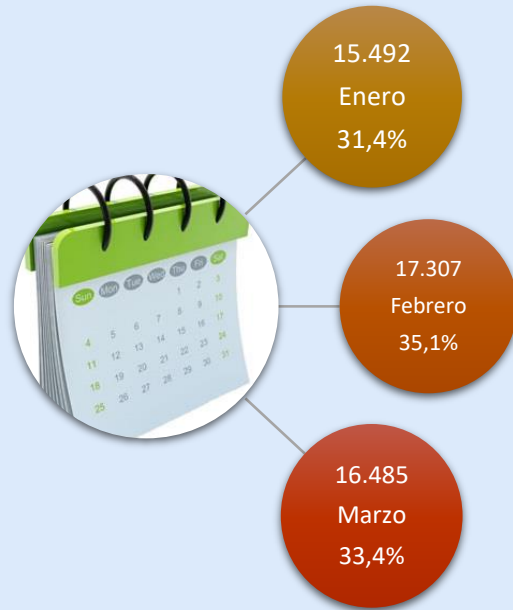
2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 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», 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 usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2019, se recibieron 49.284 PQRSD.

Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas peticiones, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

3. PQRSD recibidas en el trimestre



4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

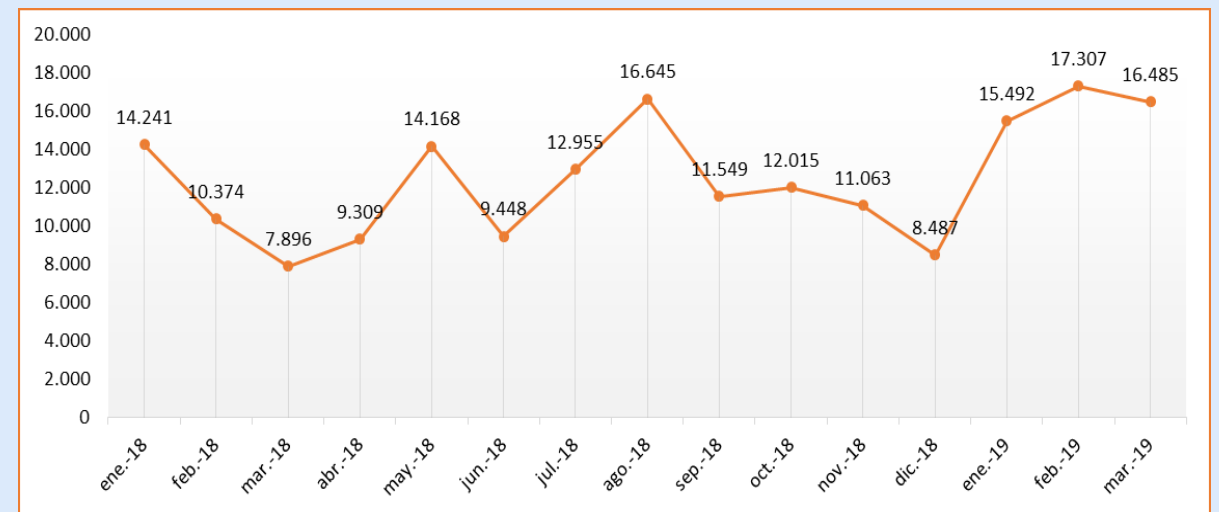
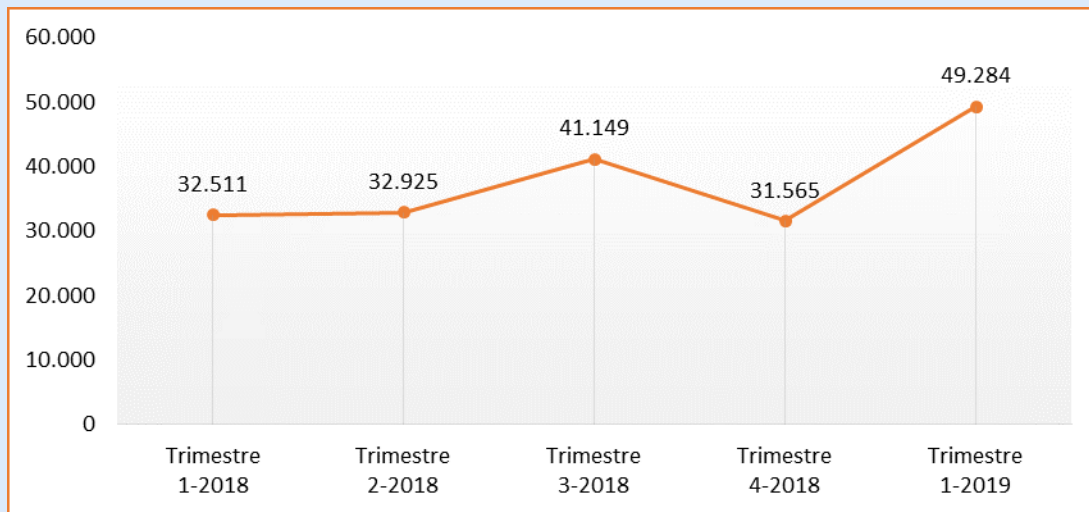
Se observa un aumento de registros en el tercer trimestre de 2018 y en el primer trimestre de 2019

Al comparar el primer trimestre de 2018 con el de 2019, se observa un incremento de requerimientos en un 51,6%

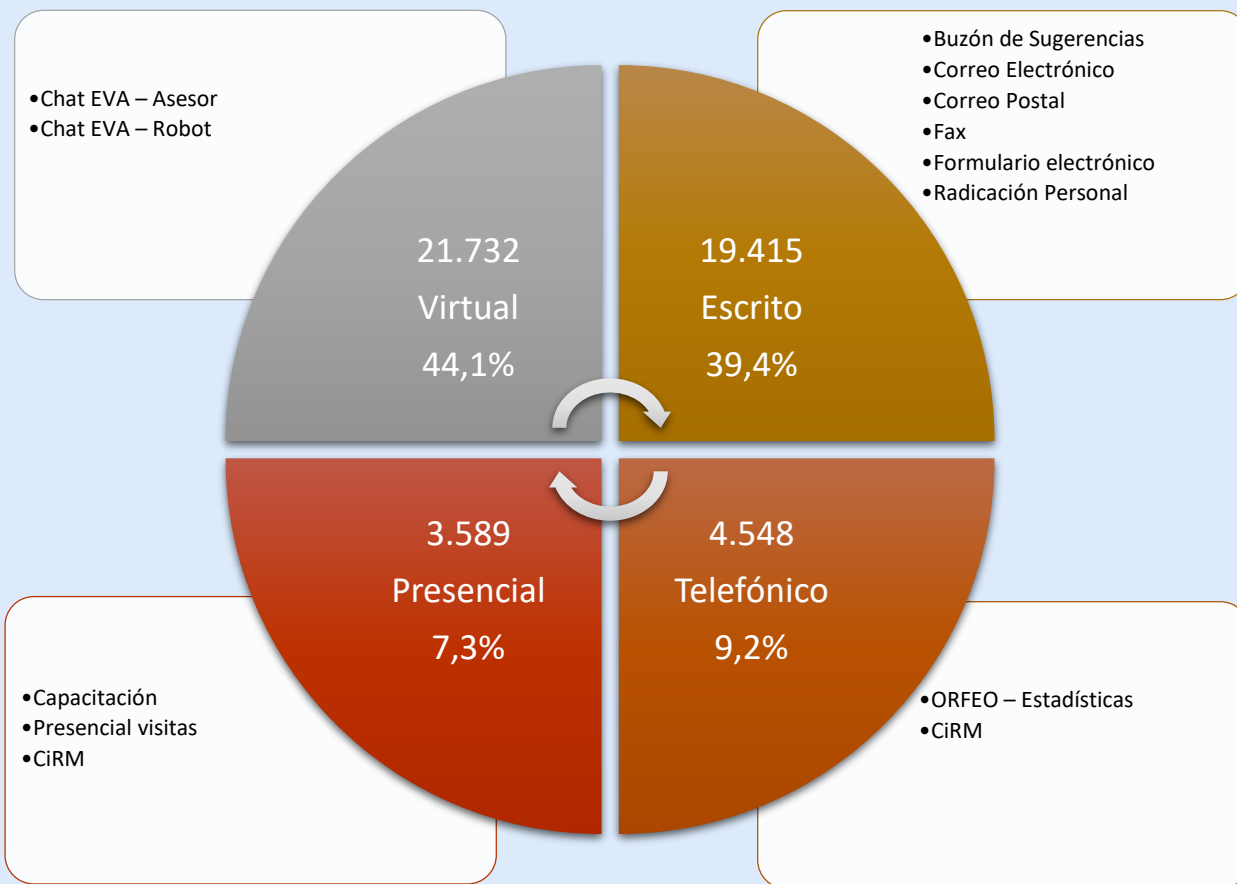


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- Inhabilidades para ocupar cargos de elección popular
- Diligenciamiento hoja de vida en el SIGEP
- Orientación relacionada con MIPG
- Diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas
- Acceso al formulario FURAG
- Incremento salarial para los servidores públicos

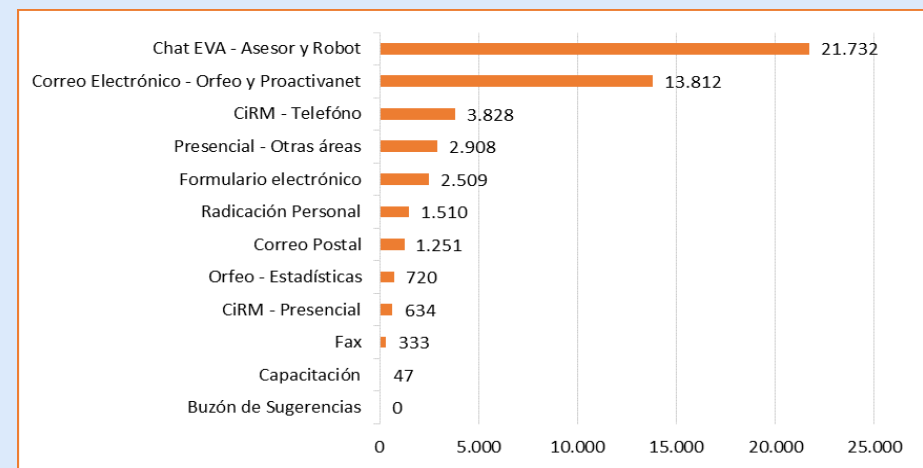


5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (49.284), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el chat EVA (21.732) con un 44% y el correo electrónico (13.812) con un 28%

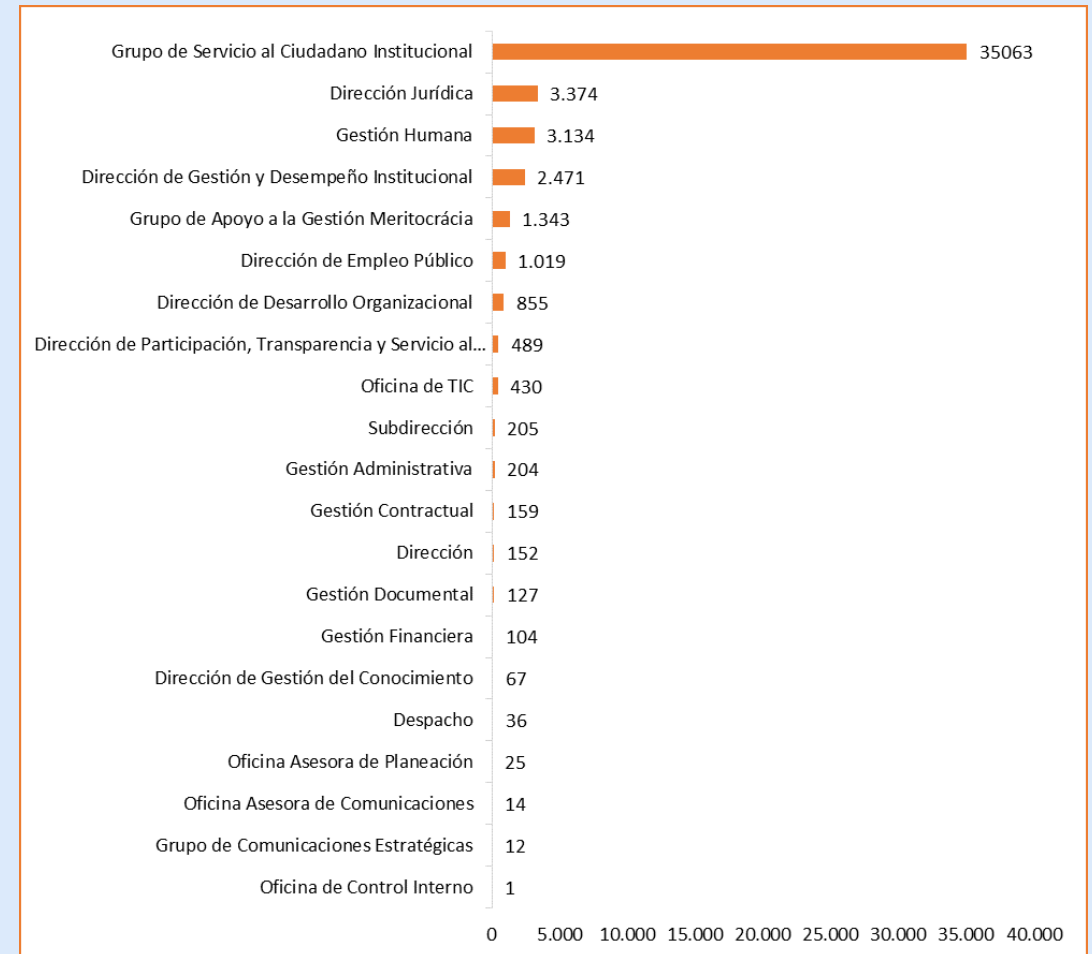
Herramienta	Total	Total General
Chat EVA - Robot	17.519	21.732
Chat EVA - Asesor	4.213	
Correo Electrónico Proactivanet	8.082	13.812
Correo Electrónico Orfeo	5.730	



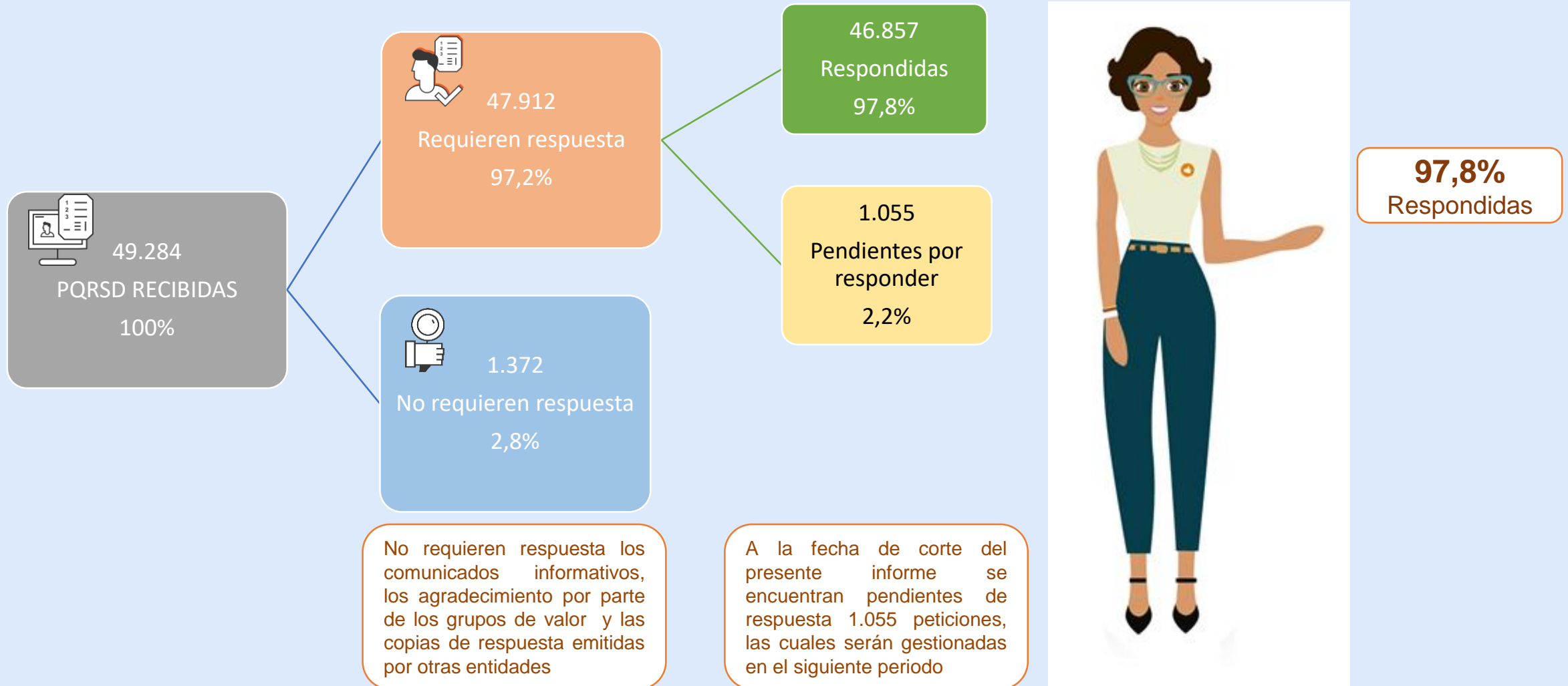
6. PQRSD atendidas por dependencias



El **71,1%** de las peticiones fueron tramitadas por el 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



(4)

Radicados con respuesta
extemporánea

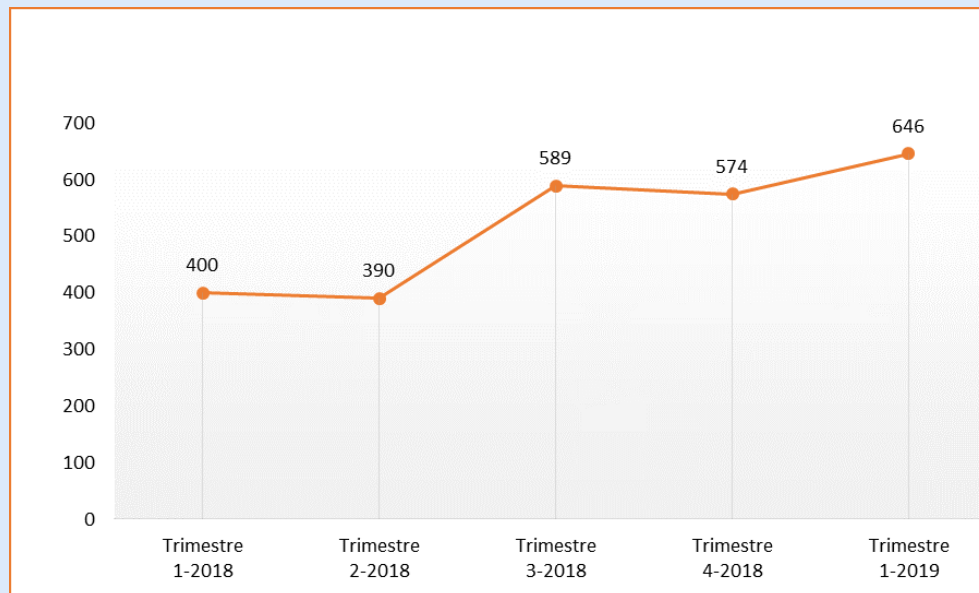
Relación de
radicados:

20192060064172
20192060063632
20199000062342
20192060067792

9. Traslados por competencia



Durante el primer trimestre del año 2019, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **646** 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 inconsistencia en contenido de respuesta

Dos (2) reclamos prosperaron por inconvenientes en la central telefónica

Un (1) reclamo prosperaron por solicitar respuesta a una petición



De los 21 reclamos presentados en el trimestre, 4 de ellos prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio

11. Tiempo promedio de respuesta

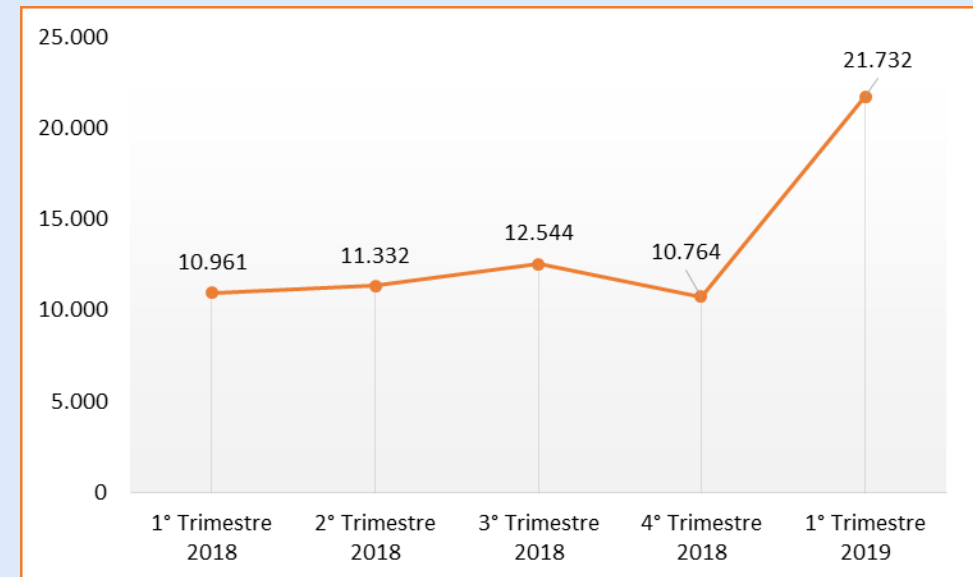
TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CONSULTAS	30	13	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	0	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	0	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	6	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	2	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	5	✓
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10	6	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	4	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	4	✓
RECLAMOS	15	0	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	4	✓
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	7	✓

12. Atenciones chat EVA

El incremento de registros en el último trimestre a través del chat EVA, obedeció a las consultas relacionadas con inhabilidades para ocupar cargos de elección popular

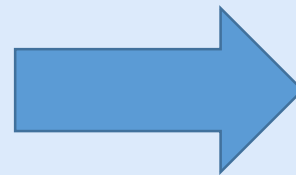
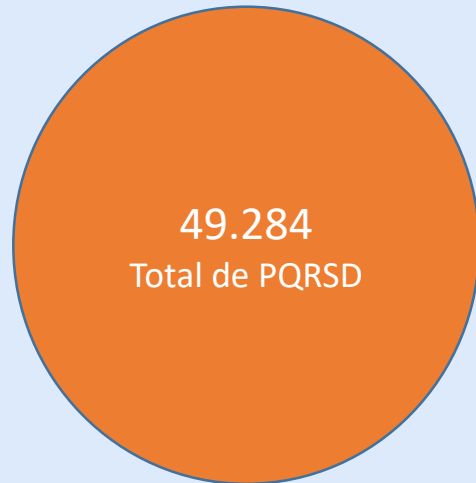


En el primer trimestre de 2019, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 98,3% comparado con el primer trimestre de 2018

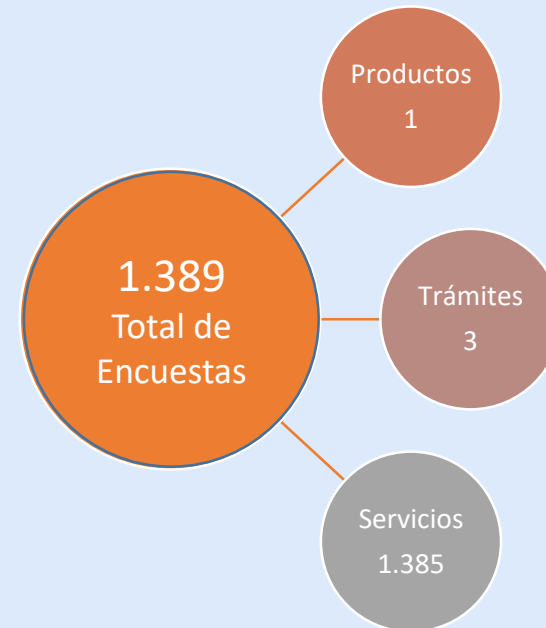


13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites

**PQRSD
registradas**



**Encuestas registradas
por grupos de valor**



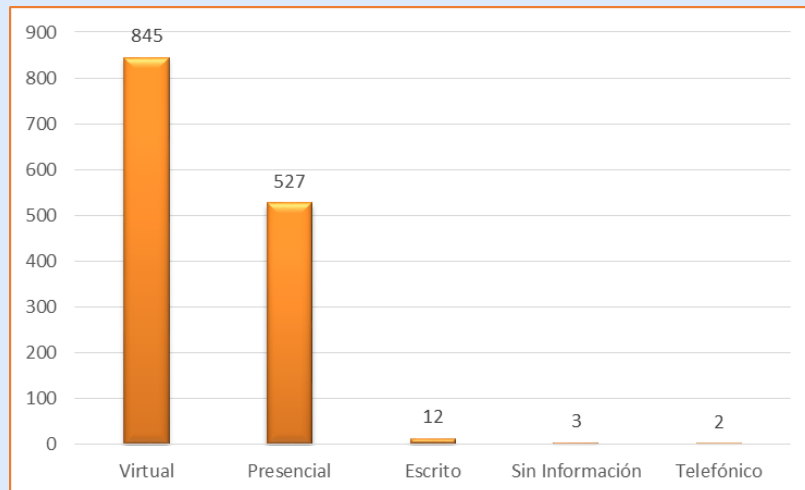
13.1. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 1.389 encuestas, el canal más utilizado para evaluar, fue el virtual, con un total de 845 (60,8%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 92,4%



Canales utilizados para la evaluación



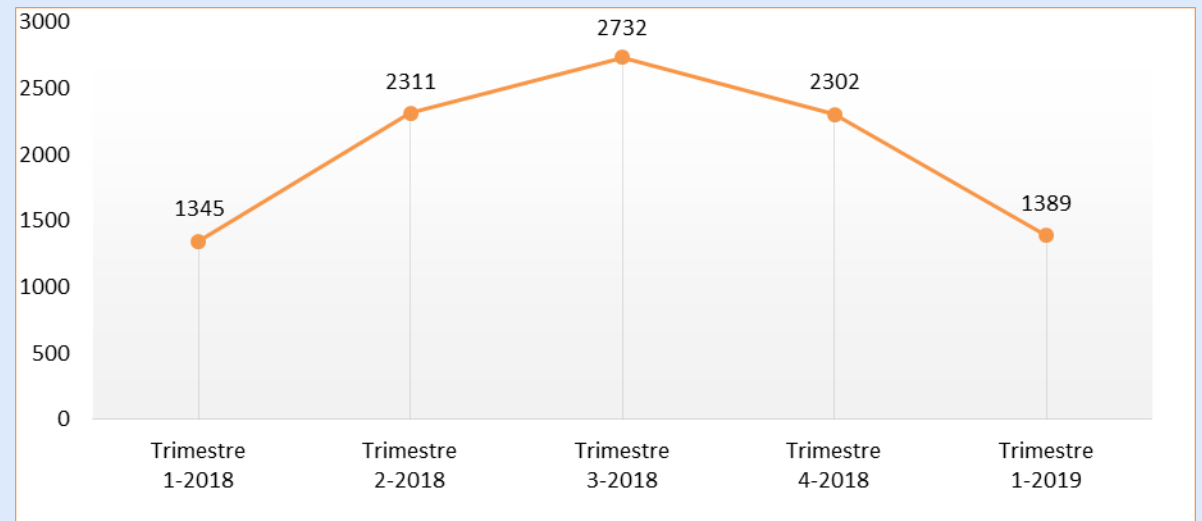
Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	1284	92,4%
Dirección de Desarrollo Organizacional	71	5,1%
Dirección de Empleo Público	12	0,9%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	5	0,4%
Dirección Jurídica	5	0,4%
Grupo de Gestión Humana	4	0,3%
Dirección General	2	0,1%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,1%
Dirección Gestión del Conocimiento	1	0,1%
Secretaría General	1	0,1%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	1	0,1%
Sin Información	1	0,1%
Total general	1389	100,0%

13.2. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

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

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



13.3. Encuestas de productos



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



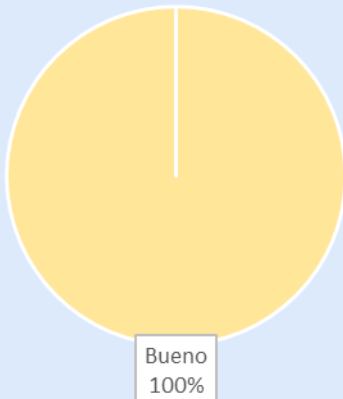
13.3.1. Encuestas de productos - herramientas para la evaluación de política



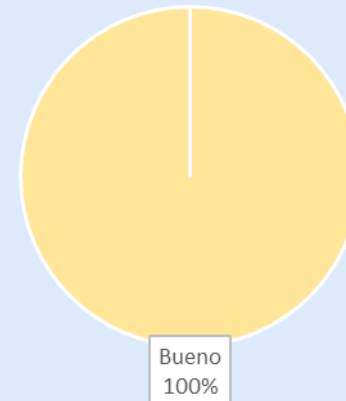
En el trimestre se registró una encuesta de productos, relacionada con herramientas para la evaluación de política

Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Sin Información	1	100,0%
Total general	1	100,0%

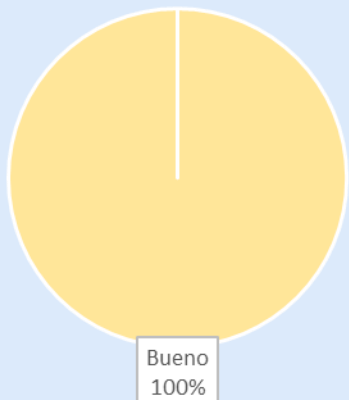
1. Atributo Claridad



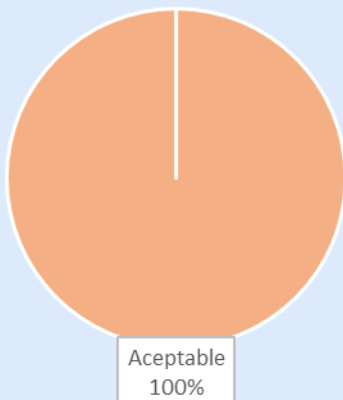
2. Atributo Confiabilidad



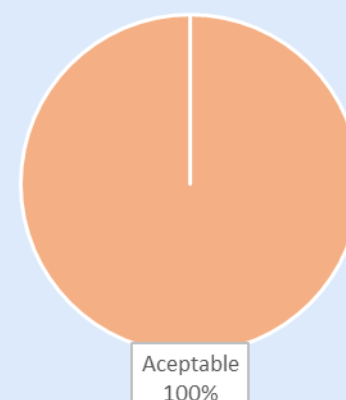
3. Atributo Cumplimiento



4. Atributo Oportunidad



5. Grado de satisfacción



13.4. Encuestas de trámites

Se registro en el trimestre (3) encuestas de trámites



Evaluación por trámite u OPA

66,7%

Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal (2)

33,3%

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%

Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE

* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

13.4.1. Encuestas de trámites - concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal

En el trimestre se registraron 2 encuesta de trámites de conceptos técnicos para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal



Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DDO	2	100,0%
Total general	2	100,0%

1. ¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue clara?



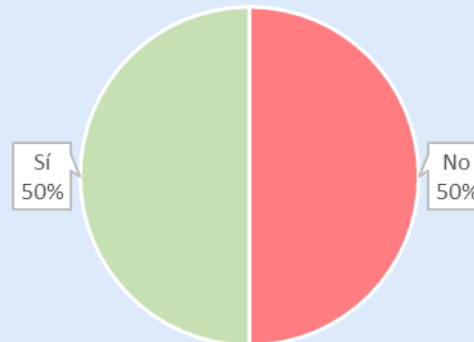
2. ¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue completa?



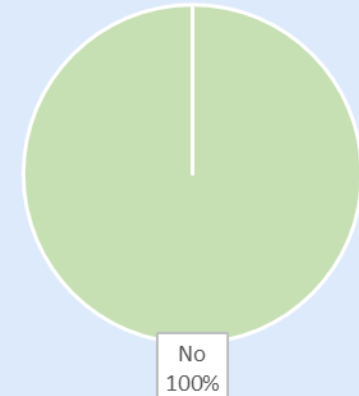
3. ¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, fue en lenguaje claro y comprensible?



4. ¿Considera que el trámite le genera un valor agregado a su Entidad?



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



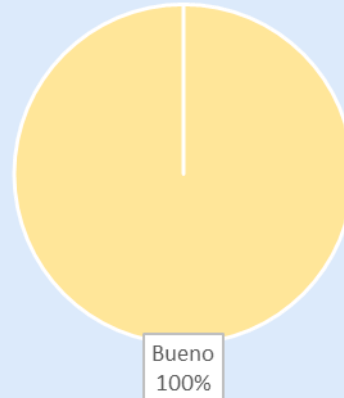
13.4.2. Encuestas de trámites - aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites

En el trimestre se registró una encuesta de trámites de aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites

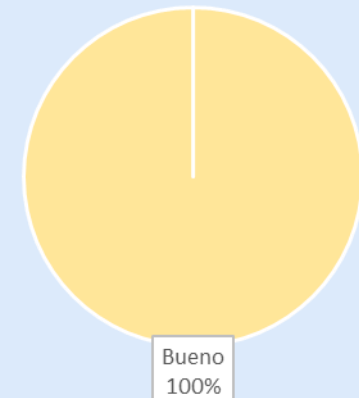


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	1	100,0%
Total general	1	100,0%

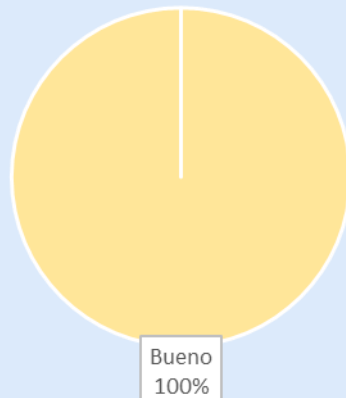
1. ¿El canal de interacción, durante el desarrollo del trámite fue el adecuado?



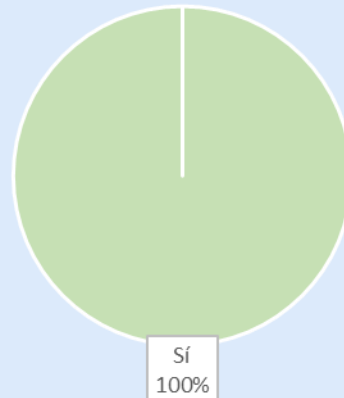
2. ¿El tiempo de duración del trámite fue el adecuado?



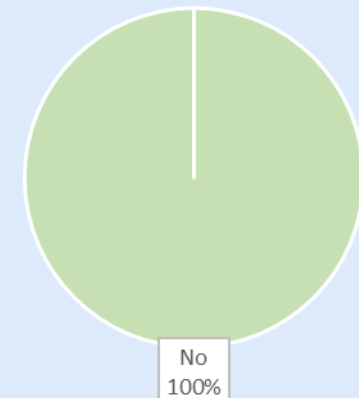
3. ¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, es con lenguaje claro, completo y comprensible?



4. ¿El trámite se ajusta a las necesidades de su Entidad?

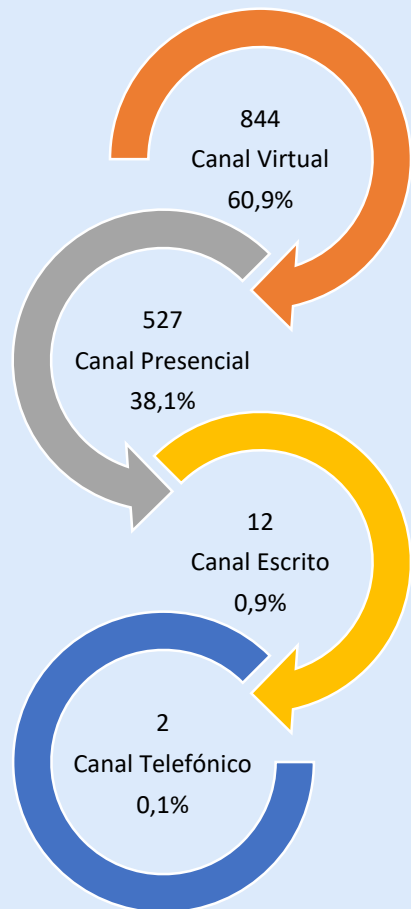


5. ¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite?



13.5. Encuestas de servicios

Evaluaciones efectuadas por los diferentes canales



1.385 Encuestas de servicios

Evaluación por tema de servicio



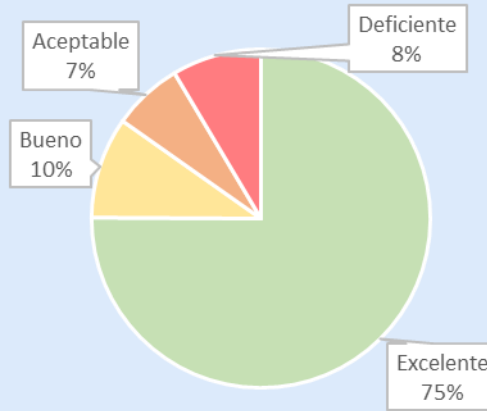
13.5.1. Encuestas de servicios - orientación

En el trimestre se registraron 1.301 encuestas de orientación

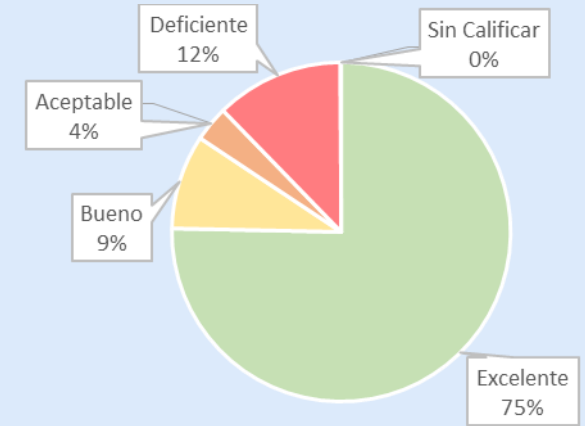


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	1283	98,6%
DDP	8	0,6%
Dirección Jurídica	2	0,2%
DEP	2	0,2%
Grupo de Gestión Humana	2	0,2%
DGDI	1	0,1%
Secretaría General	1	0,1%
DPTSC	1	0,1%
Dirección General	1	0,1%
Total general	1301	100,0%

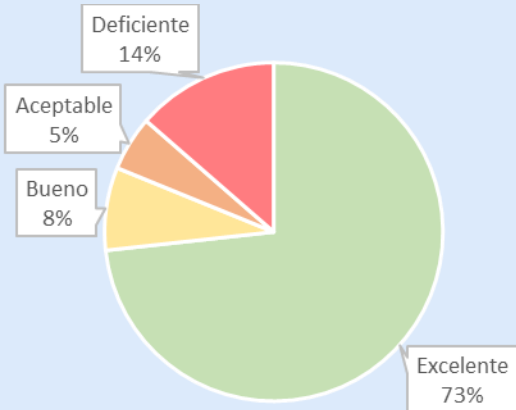
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



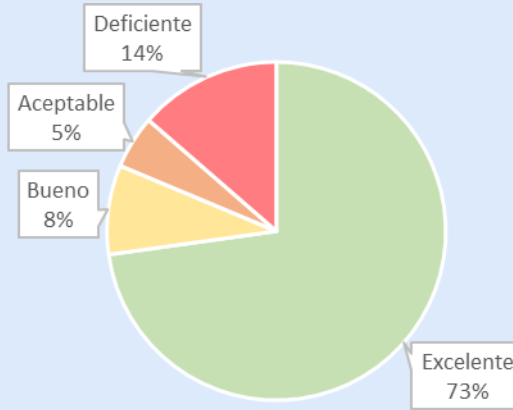
2. Actitud y disposición de servidor



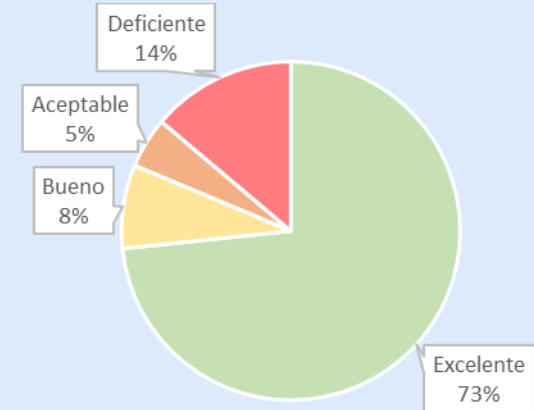
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



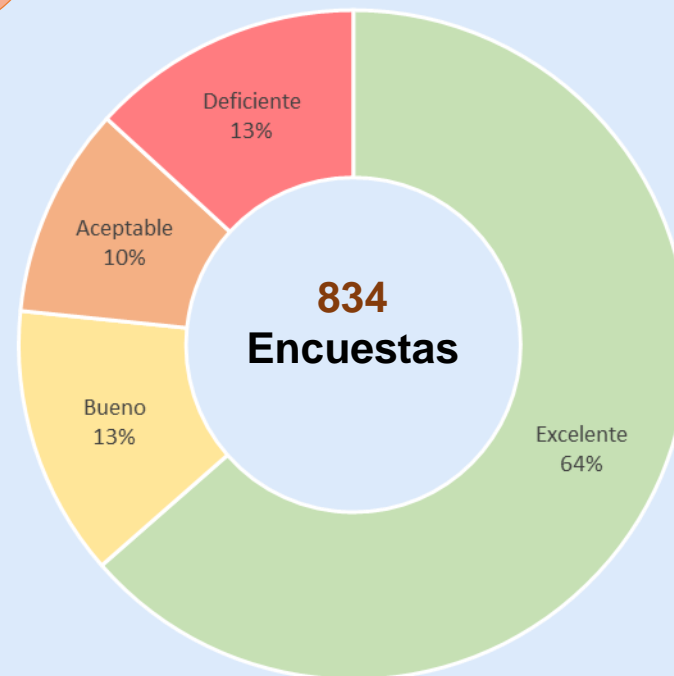
5. Calidad del servicio



13.5.2. Encuestas servicios - orientación a través del chat EVA

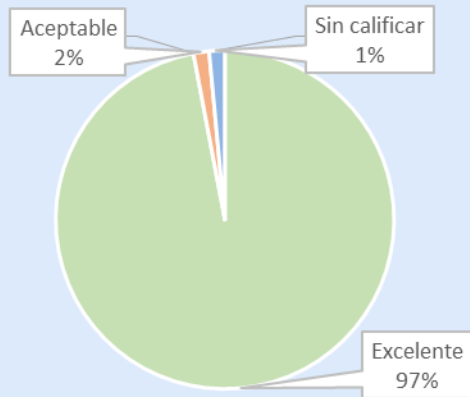


De las 21.732 visitas en el chat EVA, el 3,8% efectuaron la evaluación del servicio

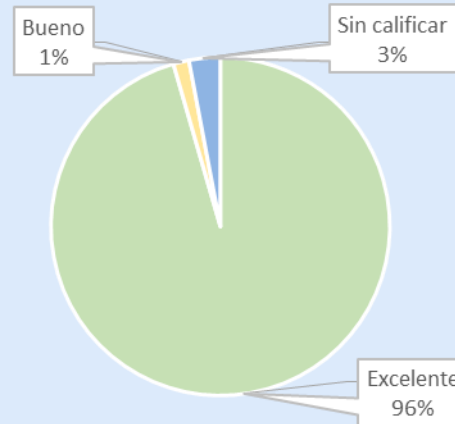


13.5.3. Encuestas de servicios - asesoría focalizada

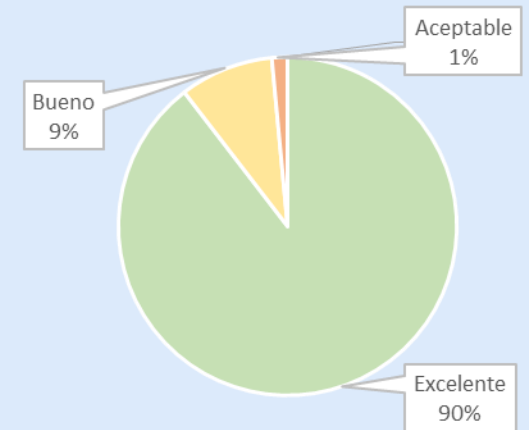
Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático



Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador

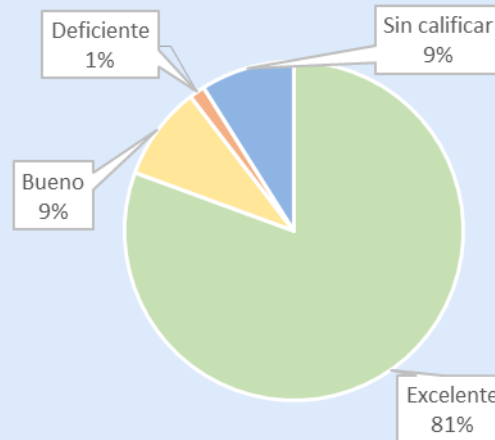


Calidad del servicio

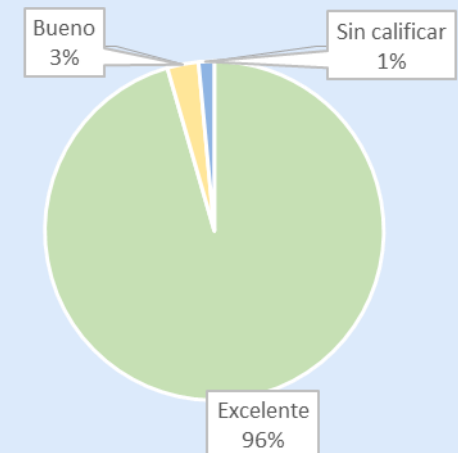


En el trimestre se registraron 67 encuestas de servicios de asesoría focalizada

Oportunidad, claridad y canal de difusión de la convocatoria



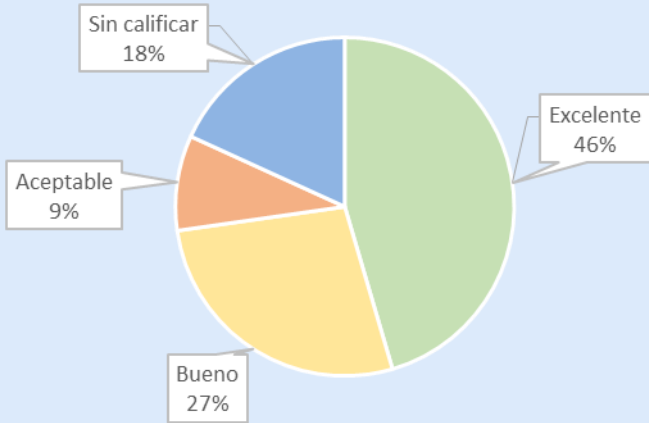
Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón



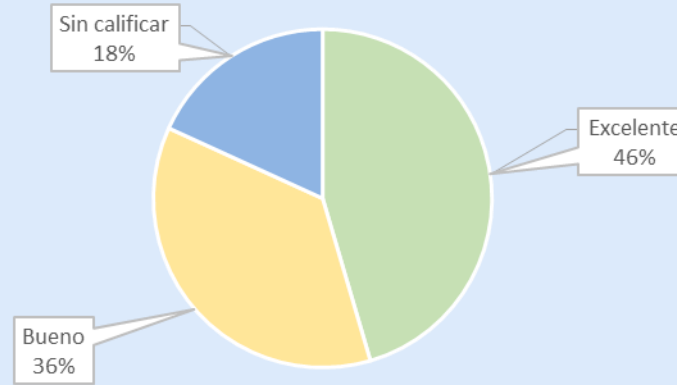
Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DDO	59	88,1%
DEP	5	7,5%
GSCI	1	1,5%
OTIC	1	1,5%
Dirección Jurídica	1	1,5%
Total general	67	100,0%

13.5.4. Encuestas de servicios - asesoría integral

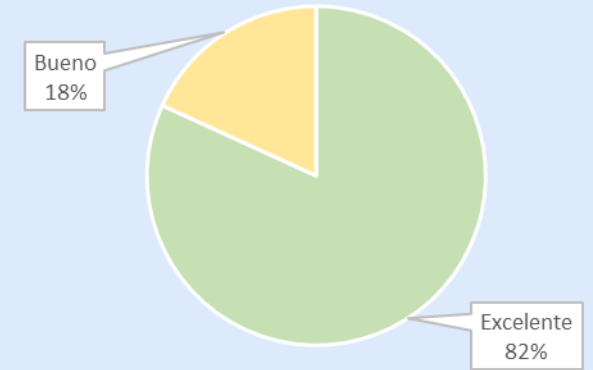
Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático



Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador



Calidad del servicio

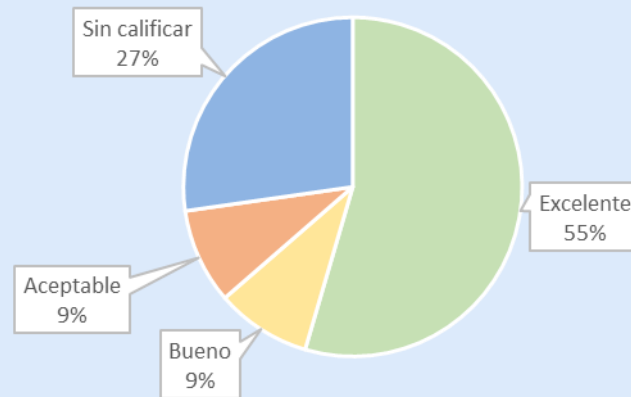


En el trimestre se registraron 11 encuestas de servicios de asesoría integral

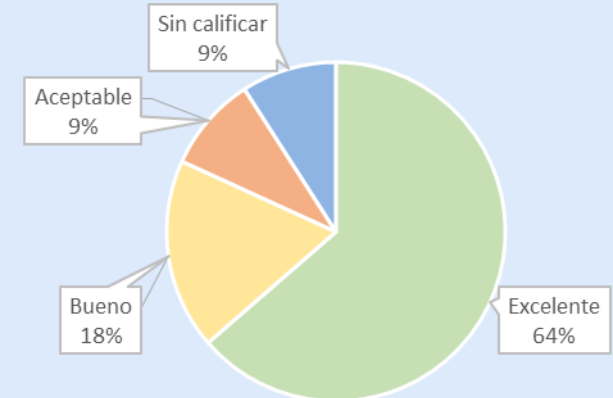


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DEP	3	27,3%
DDO	2	18,2%
Dirección Jurídica	2	18,2%
DPTSC	2	18,2%
OTIC	1	9,1%
DGC	1	9,1%
Total general	11	100,0%

Oportunidad, claridad y canal de difusión de la convocatoria



Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón



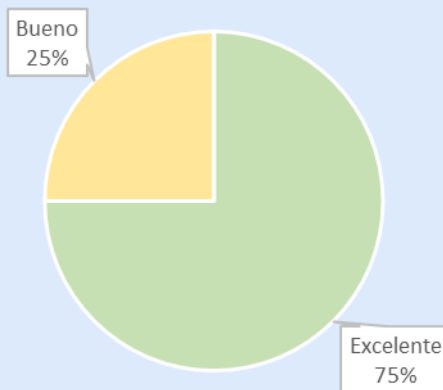
13.5.5. Encuestas de servicios - selección meritocrática

En el trimestre se registraron 4 encuestas de capacitación

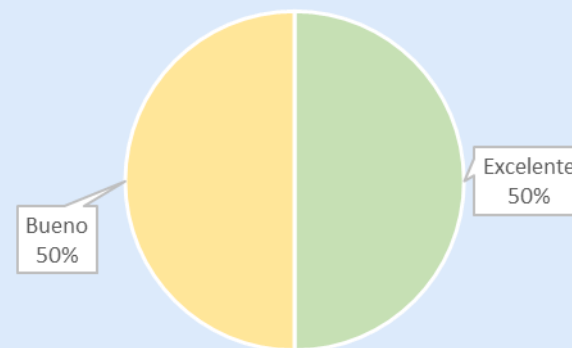


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Grupo de Gestión Humana	2	50,0%
Dirección de Empleo Público	1	25,0%
Dirección General	1	25,0%
Total general	4	100,0%

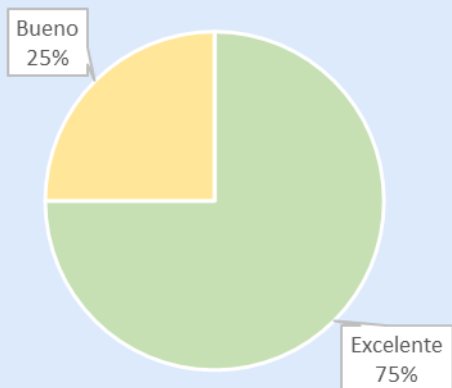
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



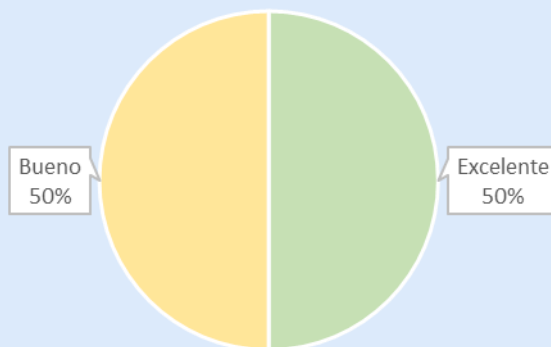
2. Actitud y disposición de servidor



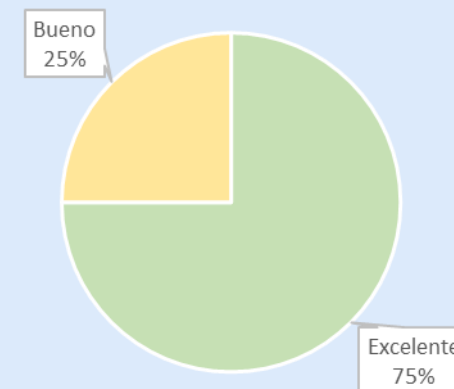
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta

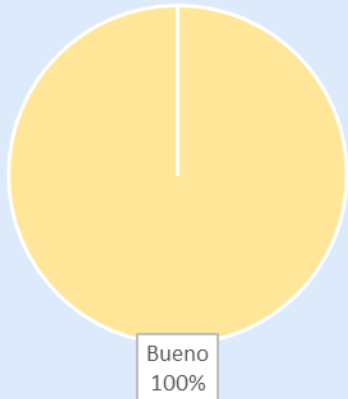


5. Calidad del servicio



13.5.6. Encuestas de servicios - promoción y difusión

Información, material empleado, congruencia, relevancia y utilidad del contenido temático



Amabilidad, metodología, oportunidad de intervención por parte del facilitador



Calidad del servicio



Oportunidad, claridad y canal de difusión de la convocatoria



Amabilidad, cumplimiento de horario y temario, salón



En el trimestre se registró una encuesta de promoción y difusión



Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DEP	1	100,0%
Total general	1	100,0%

13.5.7. Encuestas de servicios - capacitación

En el trimestre se registró una encuesta de capacitación

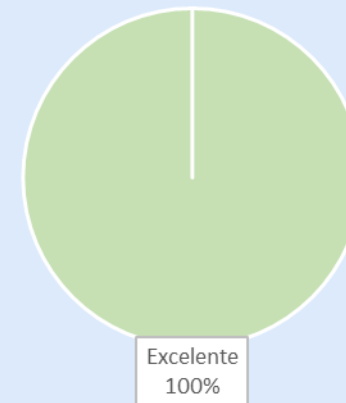


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	1	100,0%
Total general	1	100,0%

1. Tiempo de espera para atención o respuesta



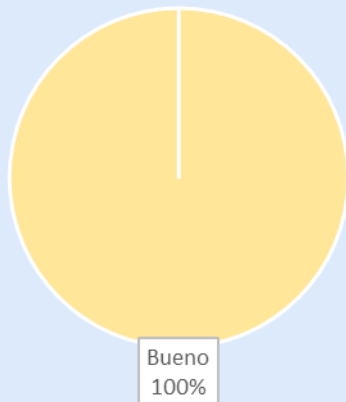
2. Actitud y disposición de servidor



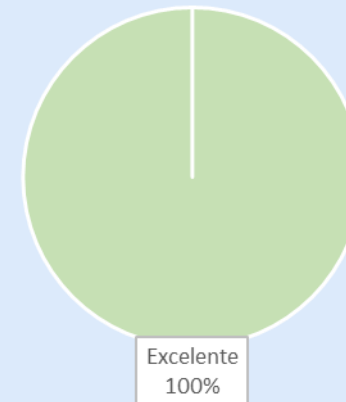
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



14. Conclusiones

Conclusiones de PQRSD

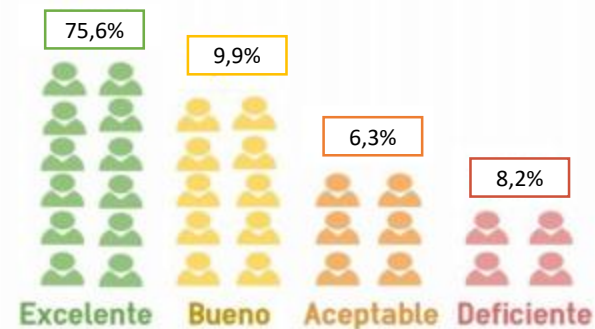
1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el del año anterior, aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 51,6%, pasando de un total de 32.511 a 49.284 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual, con un total de 21.732
3. El 71,1% (35.063) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
4. Durante el presente trimestre, prosperaron (4) de los (21) reclamos registrados
5. No se registraron quejas durante el presente trimestre
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 3,3%, pasando de 1.345 a 1.389
2. De acuerdo al registro de encuestas de servicios, el más evaluado por los grupos de valor es el de orientación, con un 93,9% del total de las mismas

De las 1.389 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **75,6%**



15. Recomendaciones

1

- Analizar con las dependencias que generaron radicados extemporáneos las razones por las cuales las respuestas fueron registradas por fuera de los términos de ley

2

- Analizar la causa de los reclamos que prosperaron con las dependencias involucradas

3

- Analizar con todas las direcciones técnicas, las causas por las cuales no están registrando las evaluaciones de percepción en las herramientas dispuestas por la entidad

4

- En colaboración con la Oficina Asesora de Comunicaciones, socializar la modificación efectuada a la herramienta Orfeo, que permite registrar las atenciones del canal telefónico y presencial

5

- Solicitar a la OTIC ajustar la herramienta de registro de encuestas del portal web, para que permita guardar las que tienen todos los campos de respuesta diligenciados, al igual que solicitar los campos de dependencia evaluada y canal utilizado para la evaluación.

6

- Elaborar entre la OAP y el GSCI un tablero de control y seguimiento a los compromisos adquiridos en mesas de trabajo para la mejora de las encuestas establecidas en la Entidad.

7

- Analizar con la OAP, la OTIC, el GSCI y la Subdirección, los mecanismos que se deben implementar para llevar el registro de los encuentros con los equipos transversales y la evaluación de los mismos

16. Compromisos propuestos en mesas de trabajo para mejorar las encuestas de percepción y satisfacción en la entidad.

1. La OAP adelantará reuniones con los Directores Técnicos para revisar las preguntas de las encuestas vigentes y recordará el compromiso de su diligenciamiento
2. La OAP ajustará el formato de informe de comisión para incluir el diligenciamiento de encuestas como actividad obligatoria de los profesionales en cada evento
3. La Dirección de Gestión del Conocimiento y la OAP analizarán el impacto de eliminar los campos de caracterización de usuarios en el formato de encuesta, con el fin de agilizar su diligenciamiento
4. La OTIC revisará nuevas opciones de herramienta para las encuestas de percepción, incluida la posibilidad de «personalizar» los formatos según el tipo de servicio
5. La OTIC revisará la aplicación móvil de las encuestas conforme a los comentarios efectuados en mesas de trabajo
6. El Grupo de Servicio al Ciudadano y la OAP adelantarán una nueva capacitación a los coordinadores de los grupos de A&P para incentivar el uso de las encuestas, recordar la responsabilidad establecida en el protocolo de encuestas y proponer reuniones periódicas internas de seguimiento y análisis
7. Para el segundo semestre del 2019, en la evaluación de desempeño se incluirá el compromiso de registrar la evaluación del servicio prestado
8. La OAP establecerá los datos de caracterización de los formatos de encuesta, por cuanto no están siendo insumo para el análisis, informe trimestral y la toma de decisiones
9. Reducir de 6 a 3 los formatos de encuestas de servicios, mejorando la presentación de la misma, la pertinencia de las preguntas y asegurando que la información que se requiere para análisis y toma de decisiones se mantenga. Como resultado de la mesas de trabajo se definió 1 encuesta para servicios de asesoría, capacitación y difusión, 1 encuesta para meritocracia y 1 encuesta para orientación, aclarando que los ajuste a esta última requieren mayor desarrollo de interoperabilidad y replanteamiento de preguntas que se hará en una nueva sesión de trabajo. Cabe aclarar que queda pendiente analizar y ajustar encuestas de trámites y productos
10. Se encuentra pendiente por definir con el jefe de la OTIC sobre los tiempos de desarrollo de «personalización», a lo cual se pide un tiempo más para análisis y desarrollo de nuevas herramientas, por lo cual los ajustes se harán sobre los formatos de encuestas actuales
11. Con la OTIC se aclaran los ajuste de la herramientas de encuestas y se acordó que durante la semana del 22 al 26 de abril se harán los nuevos desarrollos de los 3 formatos de encuestas solicitados, para lo cual la OAP acompañará este proceso y revisará la última semana de abril en mesa de trabajo
12. Ajustados los formatos de encuestas por parte de OTIC, la OAP validará los formatos con los Directores Técnicos, para posteriormente dar inicio a la campaña de socialización dirigida por el Grupo de Servicio al Ciudadano.



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