



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

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

Tercer trimestre de 2019

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

16 de octubre 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. Atenciones chat EVA
8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
9. Radicados extemporáneos y sin respuesta
10. Traslados por competencia
11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos
12. Tiempo promedio de respuesta
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
14. Conclusiones
15. Recomendaciones



# 1. Introducción

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2019.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción 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 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», 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 tercer trimestre del año 2019, se recibieron 44.941 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

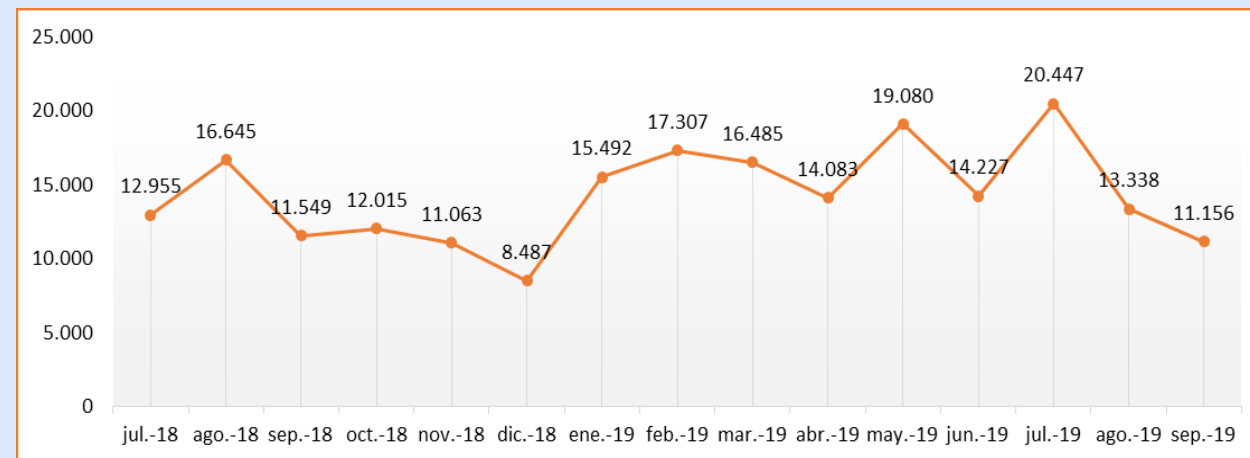
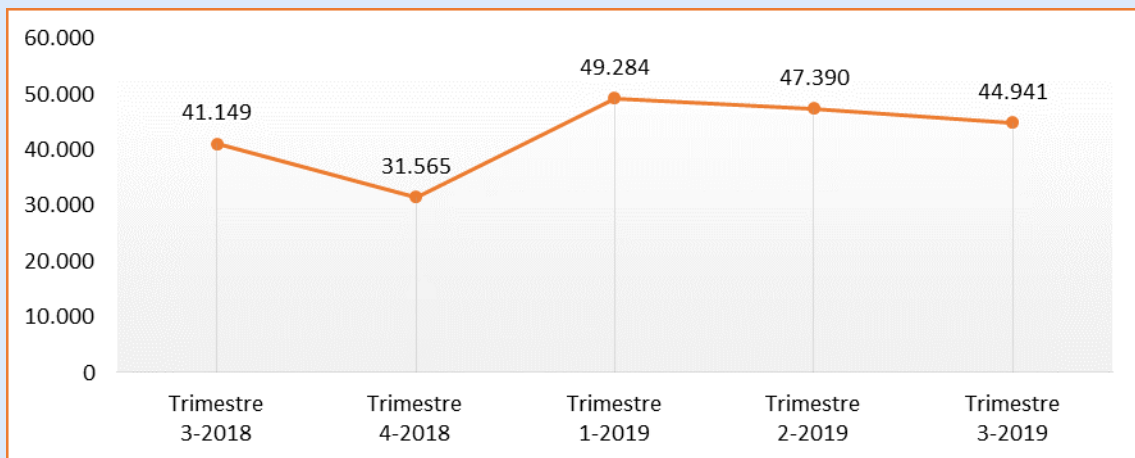
Se observa un aumento de registros en el 2019, comparado con los trimestres tercero y cuarto del año anterior

Al comparar el tercer trimestre del año 2019 con el tercer trimestre del año 2018, se incrementaron las peticiones en un 9,2%

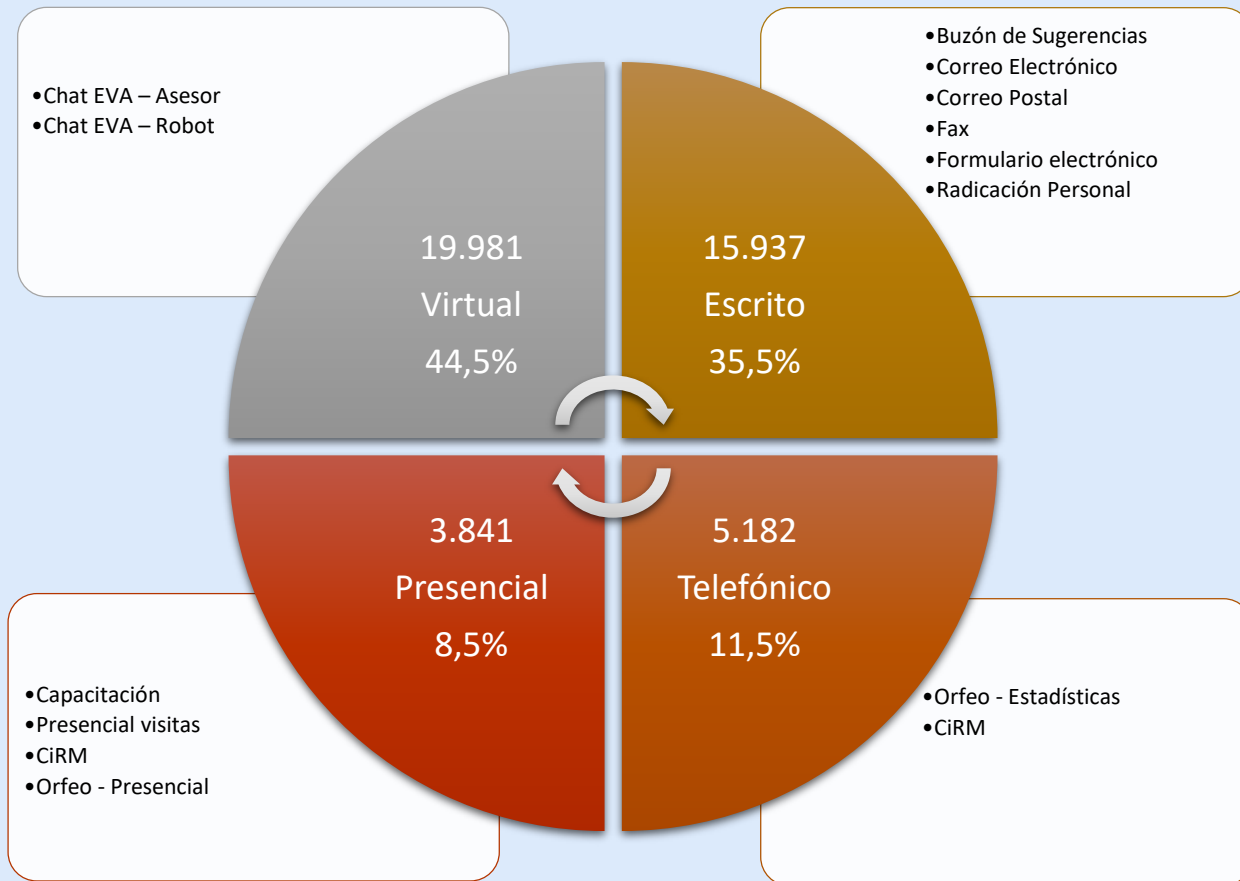


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- Temas asociados al SIGEP
  - Diligenciamiento hoja de vida
  - Solicitud de usuario y recuperación de la contraseña
  - Declaración de bienes y rentas
- Orientación relacionada con temas de función pública
  - Inhabilidades para ocupar cargos de elección popular
  - Incremento salarial para los servidores públicos
  - Situaciones administrativas
  - Prestaciones sociales
- Orientación relacionada con MIPG
- Acceso al formulario FURAG
- SUIT – Sistema Único de Información de Trámites



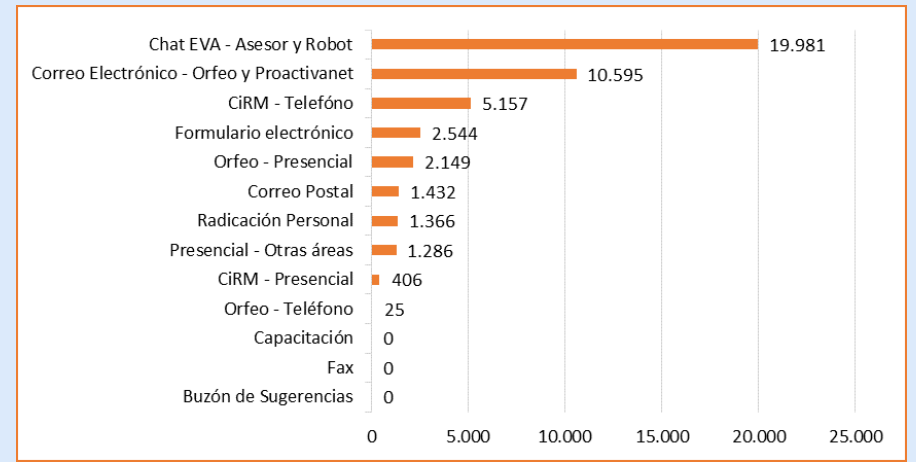
# 5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (44.941), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el chat EVA (19.981) con un 44,5% y el correo electrónico (10.595) con un 23,6%

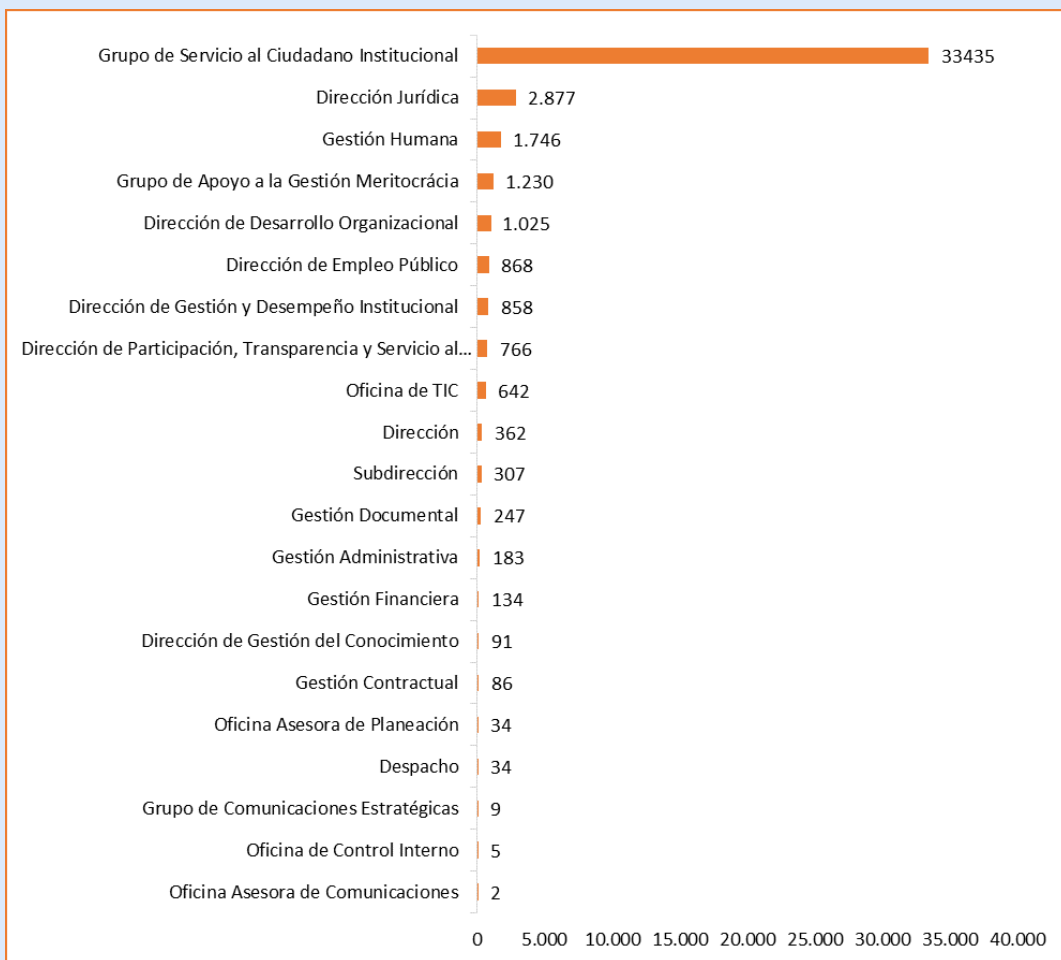


Herramienta	Total	Total General
Chat EVA - Robot	15.607	19.981
Chat EVA - Asesor	4.374	
Correo Electrónico Proactivanet	5.878	10.595
Correo Electrónico Orfeo	4.717	





## 6. PQRSD atendidas por dependencias



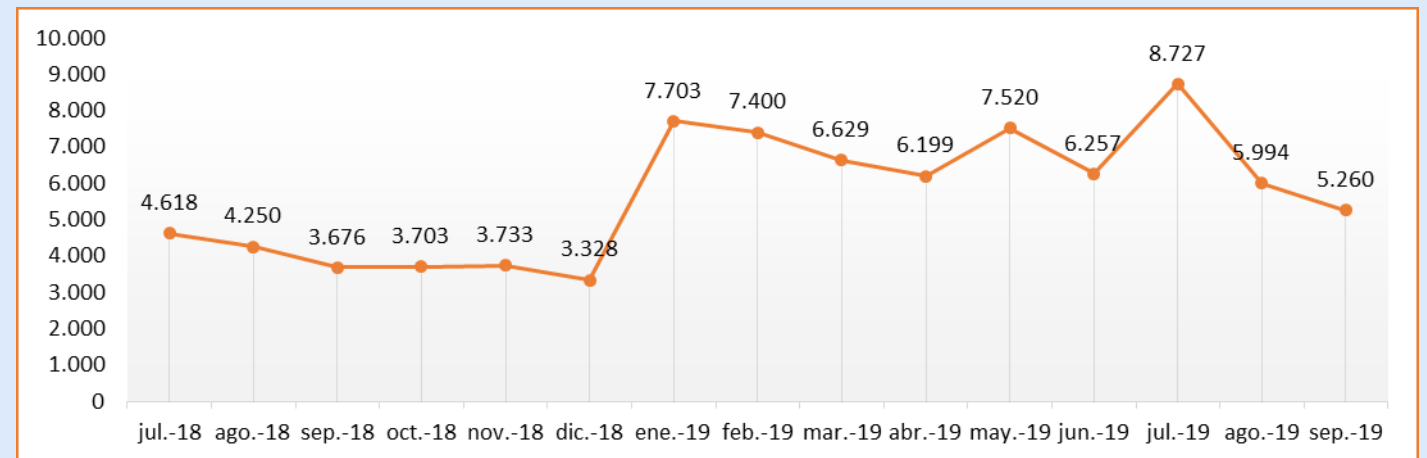
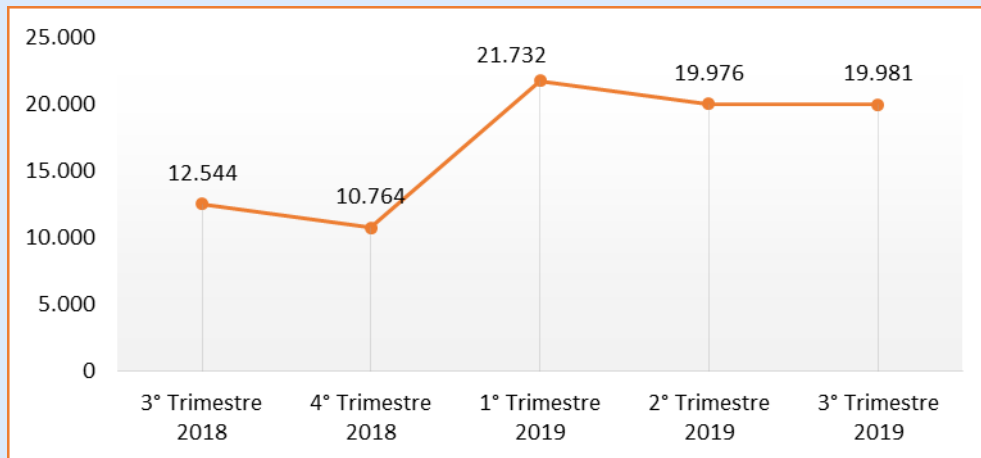
El **74,4%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

De las 33.435 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 15.607 (46,7%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital y las 17.828 restantes (53,3%) tuvieron respuesta a través de un asesor

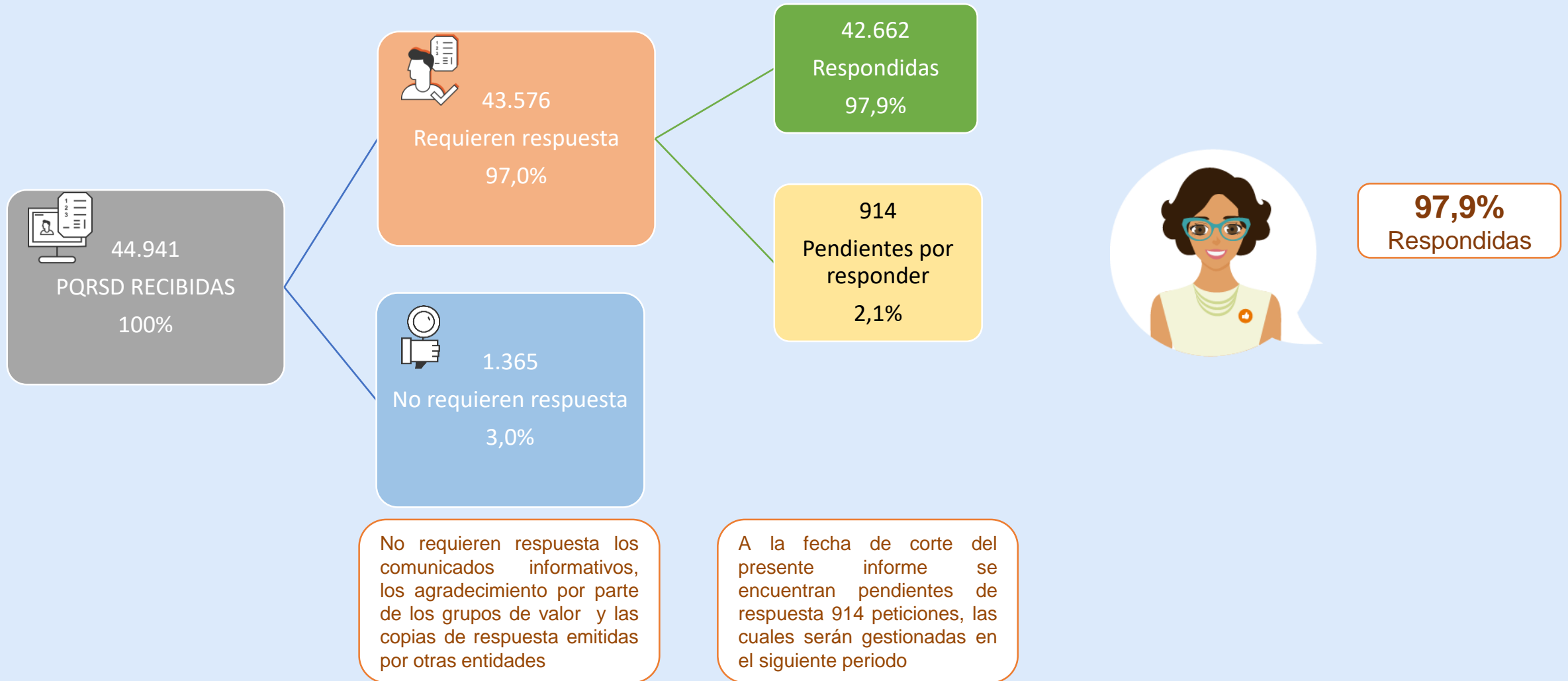
# 7. Atenciones chat EVA

En el tercer trimestre de 2019, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 59,3% comparado con el tercer trimestre de 2018

Del las 19.981 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el tercer trimestre, el 21,9% fueron resueltas por asesores y el 78,1% 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



(11)

Radicados con respuesta  
extemporánea

Relación de  
radicados:

20199000303142  
20192060302992  
20199000294802  
20199000294592  
20192060246792  
20199000232232  
20192060306862  
20192060287232  
20192060282422  
20192060276142  
20192060231002



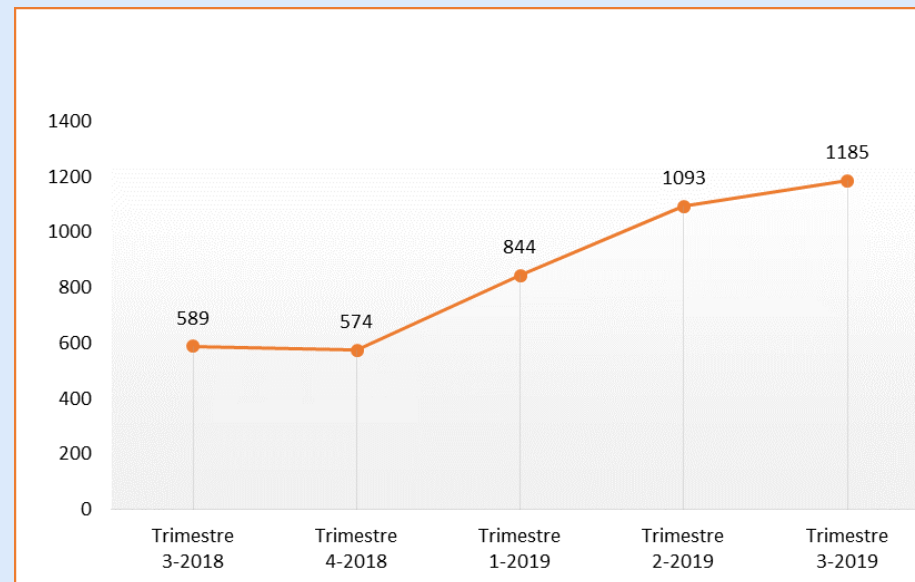
(0)

Radicados sin respuesta

## 10. Traslados por competencia



Durante el tercer 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 **1185** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



# 11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos

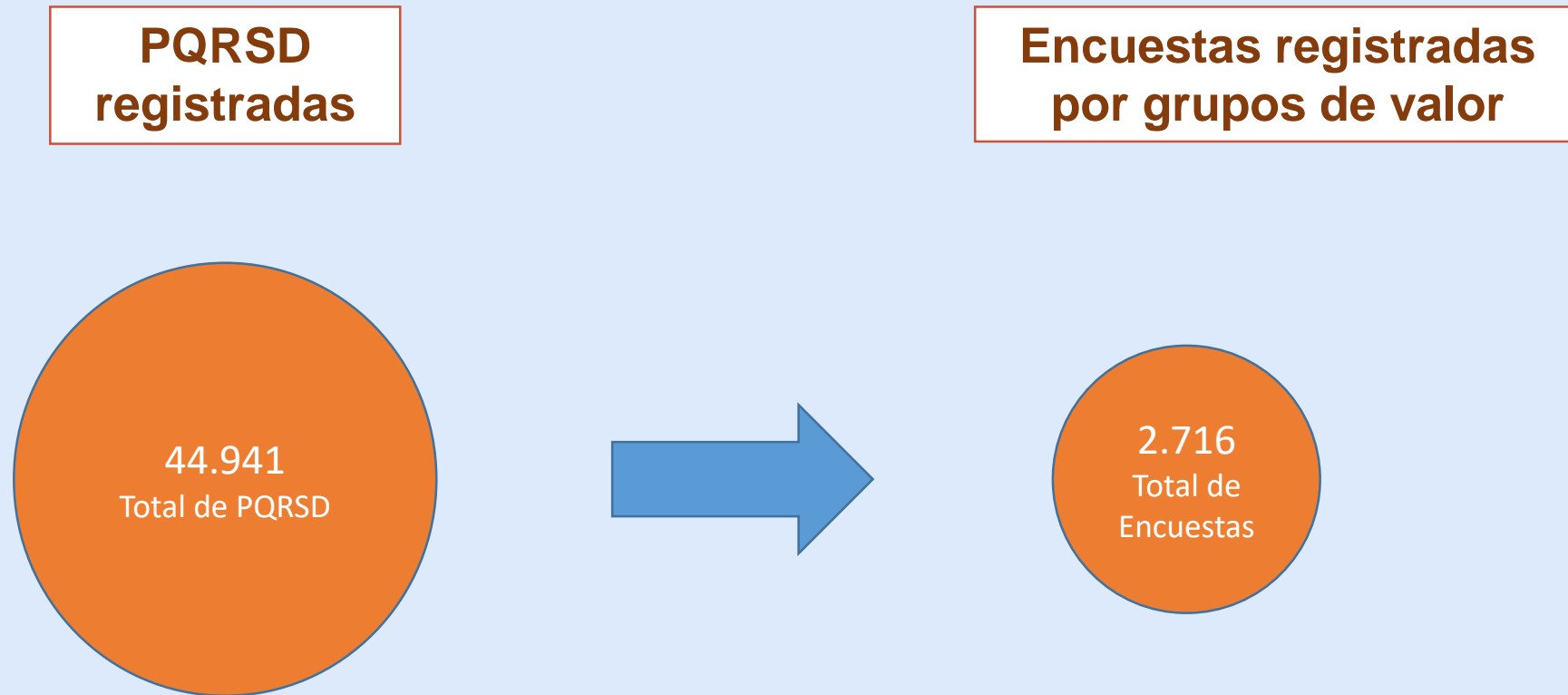


De los 2 reclamos presentados en el trimestre, se observa que existe una indebida clasificación, en razón a que no se tienen en cuenta el criterio definido en la Resolución 054 de 2017, toda vez que debieron ser registradas como solicitudes de información. Por esta razón, se estableció que ninguno de ellos prosperó, teniendo en cuenta que no se presentaron inconvenientes en la prestación del servicio.

## 12. 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	0	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	4	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	6	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	0	✓
PETICIÓN PARA CORREGIR O ACLARAR POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD Y OBJETO	10	0	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	5	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	3	✓
RECLAMOS	15	0	✓
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

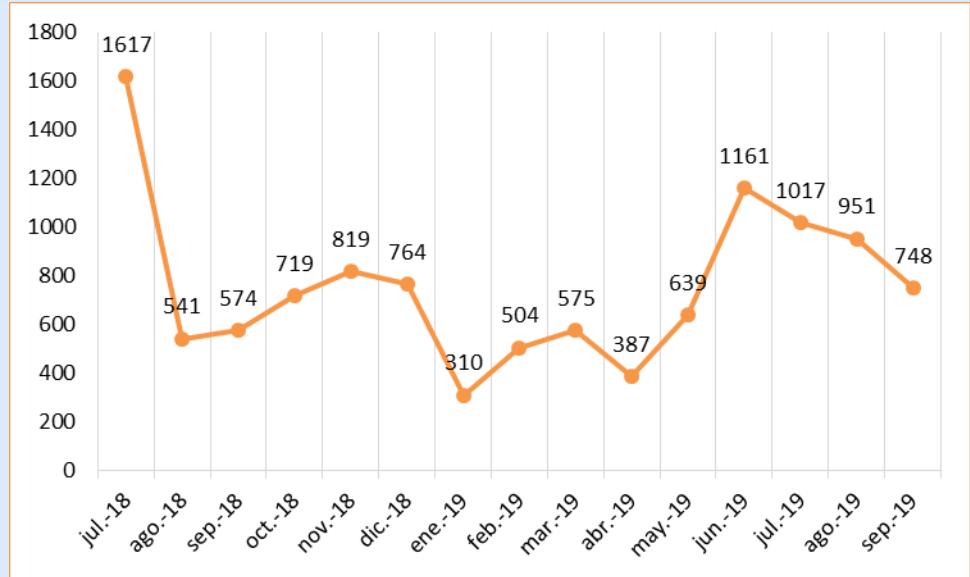
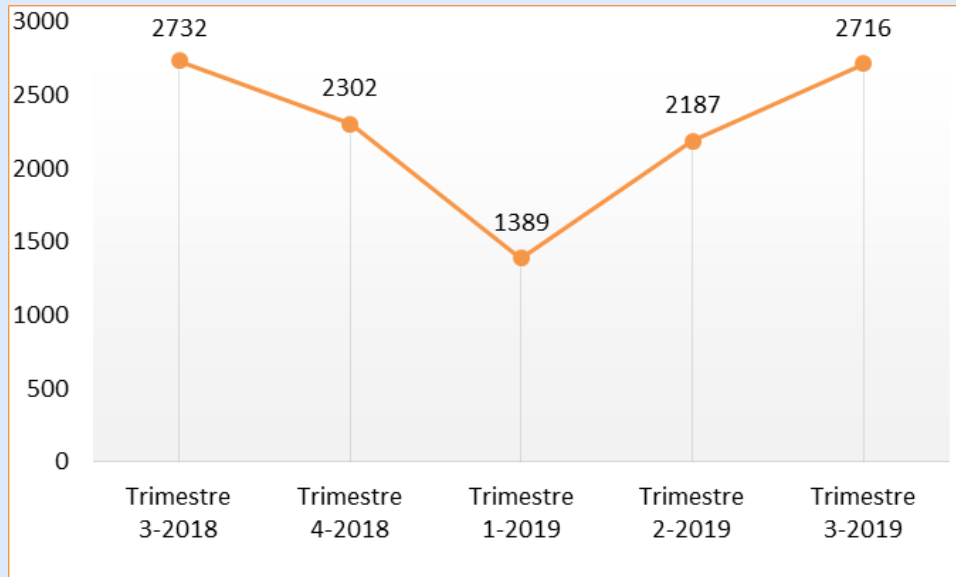




# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

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

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 0,6%



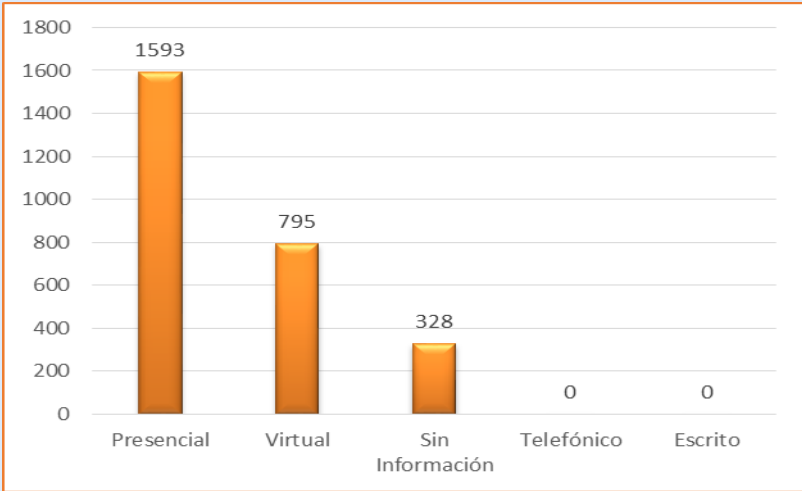
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 2.716 encuestas, el canal más utilizado para evaluar, fue el presencial, con un total de 1.593 (58,7%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 37,4%



Canales utilizados para la evaluación

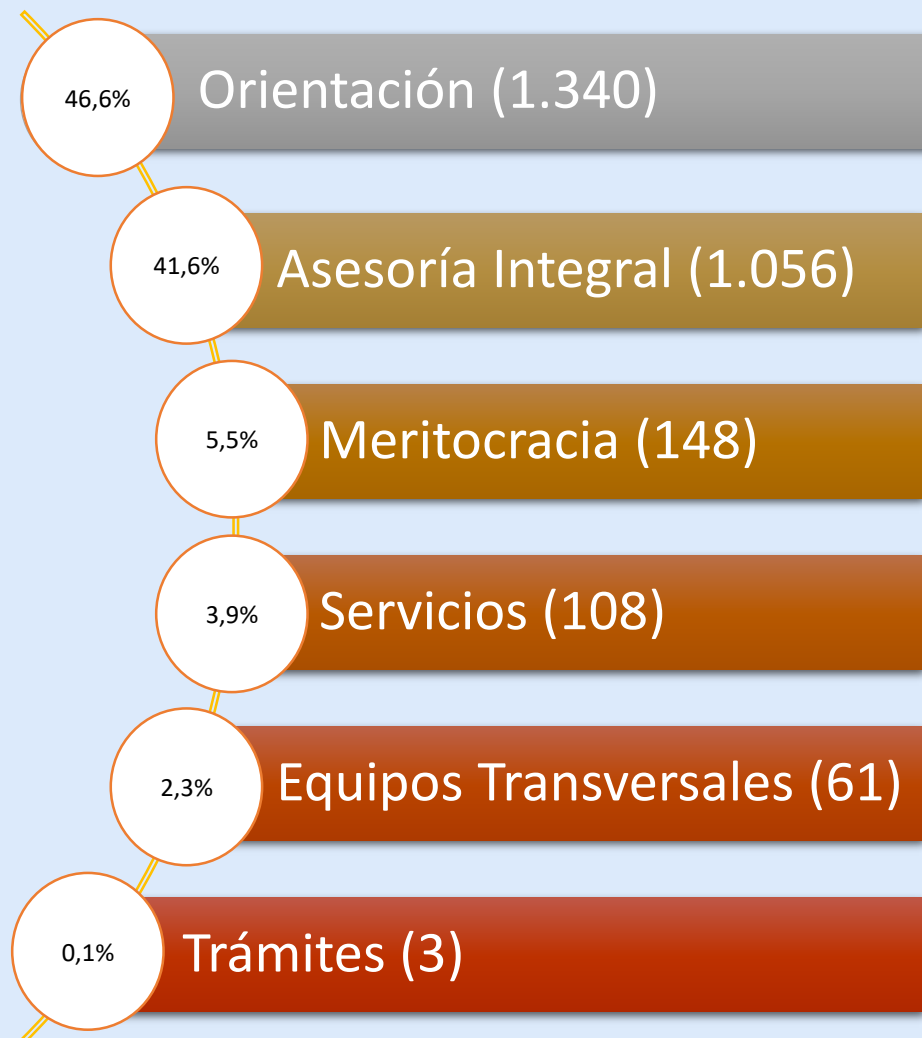


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	1015	37,4%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	773	28,5%
No Registra	360	13,3%
Grupo de Gestión Meritocrática	150	5,5%
Dirección de Desarrollo Organizacional	111	4,1%
Dirección de Empleo Público	95	3,5%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	73	2,7%
Dirección Gestión del Conocimiento	67	2,5%
Subdirección	61	2,2%
Orfeo Archivo	7	0,3%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,1%
Dirección Jurídica	1	0,0%
Oficina de Control Interno	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>2716</b>	<b>100,0%</b>

## 13.3. Tipos de encuestas

Durante el trimestre se registraron 2.716 encuestas



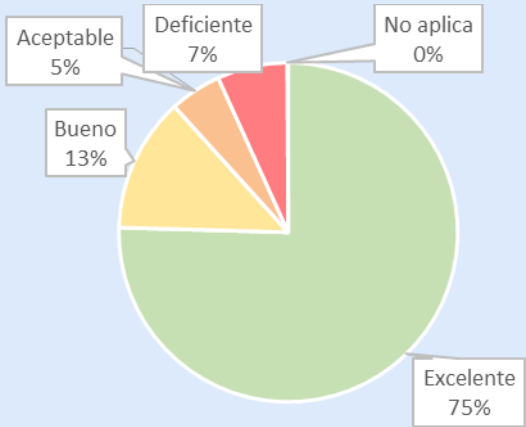
# 13.3.1. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 1.340 encuestas de orientación

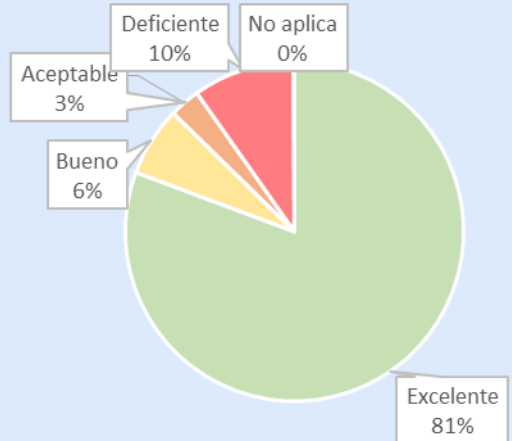


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	1015	75,7%
No Registra	325	24,3%
<b>Total general</b>	<b>1340</b>	<b>100,0%</b>

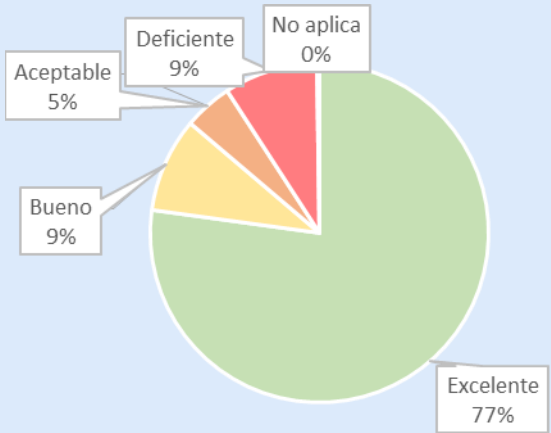
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



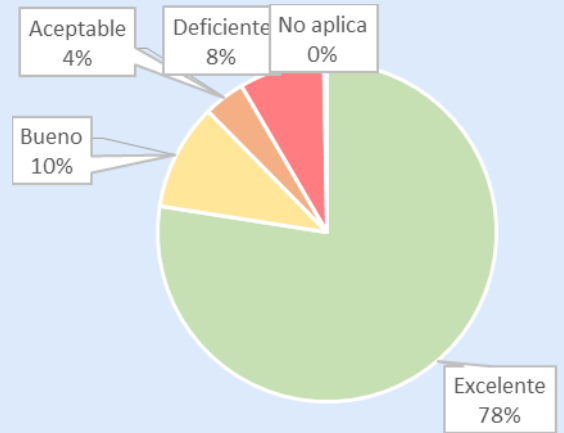
2. Actitud y disposición de servidor



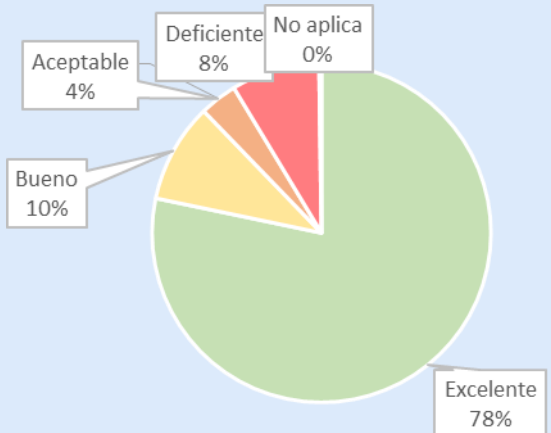
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta

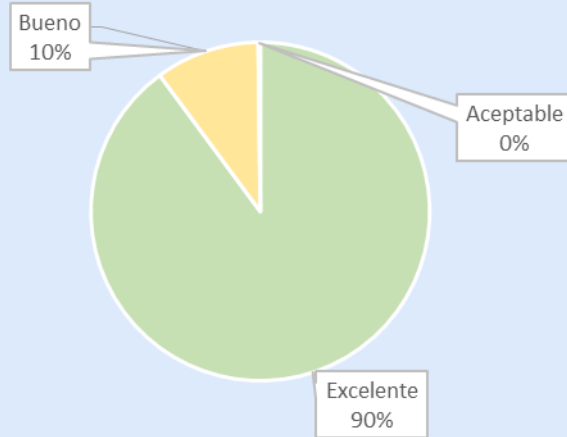


5. Calidad del servicio

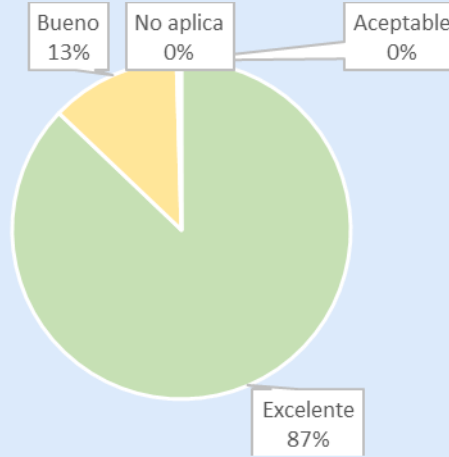


# 13.3.2. Encuestas de asesoría integral

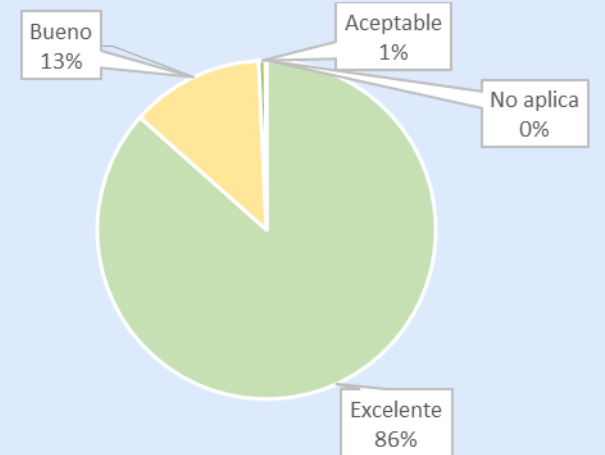
Manejo y conocimiento de la temática



Capacidad de comunicación y claridad



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

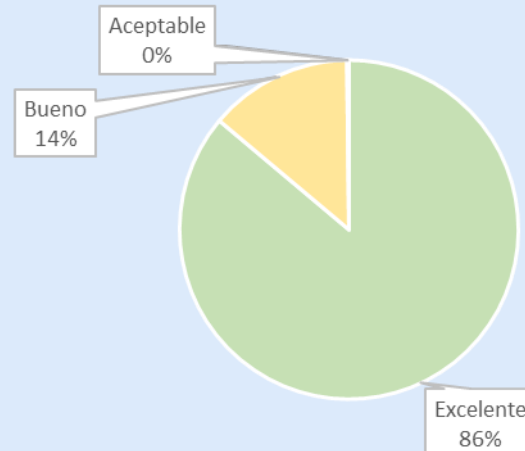


En el trimestre se registraron 1.056 encuestas de asesoría integral

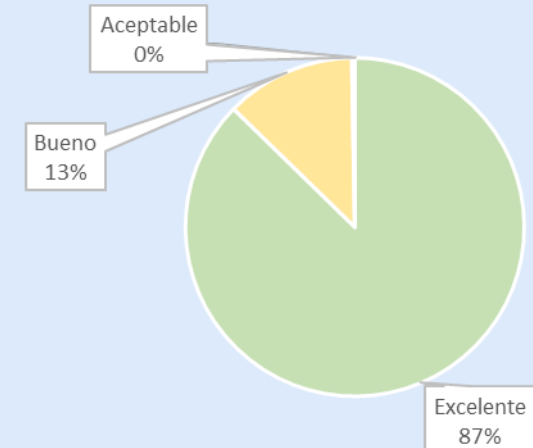


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	717	67,9%
DDO	109	10,3%
DEP	95	9,0%
DPTSC	68	6,4%
DGC	67	6,3%
<b>Total general</b>	<b>1056</b>	<b>100,0%</b>

Congruencia entre el objetivo y el contenido

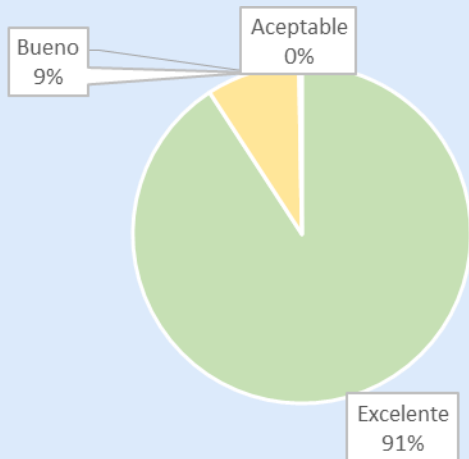


Contextualización y pertinencia del contenido

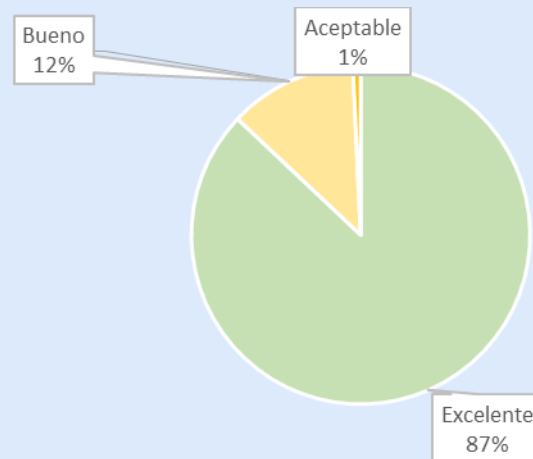


## 13.3.2. Encuestas asesoría integral

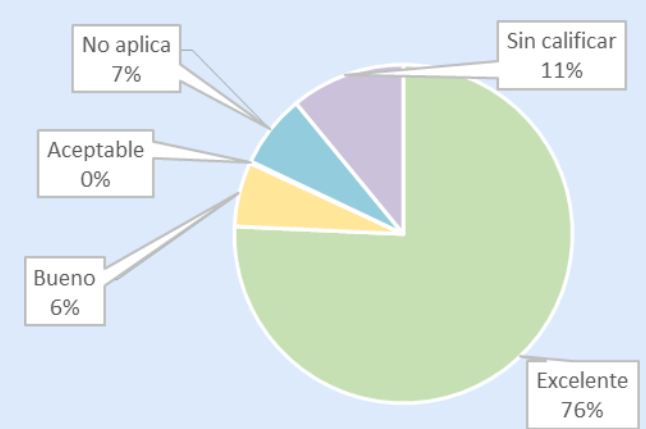
Amabilidad, empatía y trato del facilitador



Cumplimiento de horario y temarios

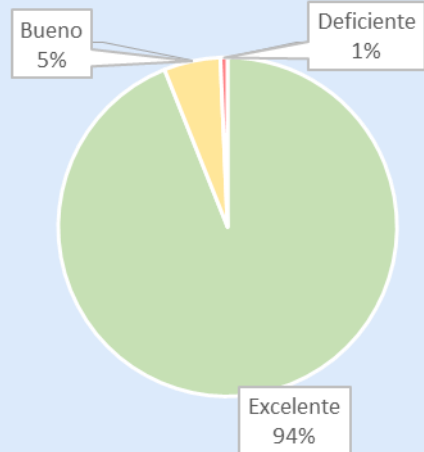


Calidad del servicio

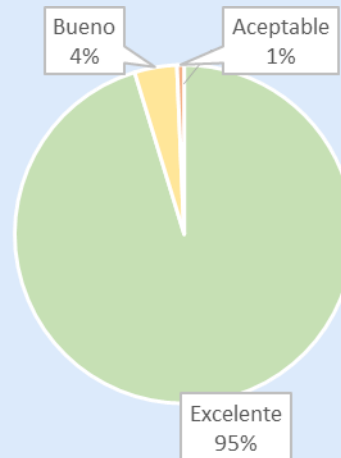


# 13.3.3. Encuestas de meritocracia

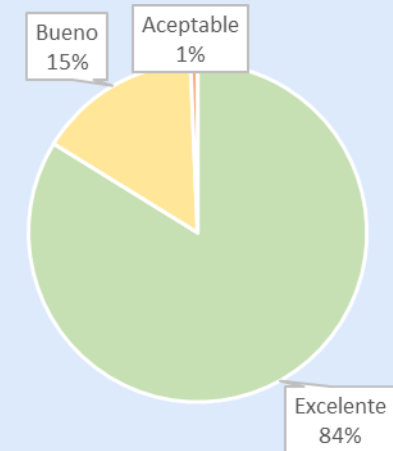
Información suministrada de horario y dirección para la realización de la prueba



Oportunidad de atención a su llegada a Función Pública



Puntualidad en el inicio de la prueba

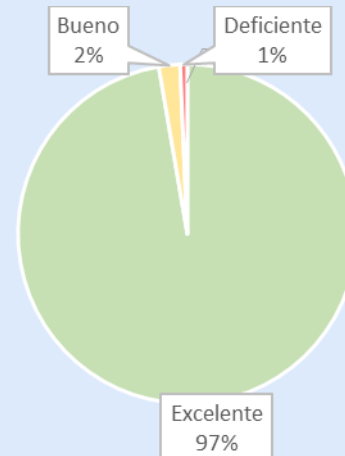


En el trimestre se registraron 148 encuestas por la gestión meritocrática

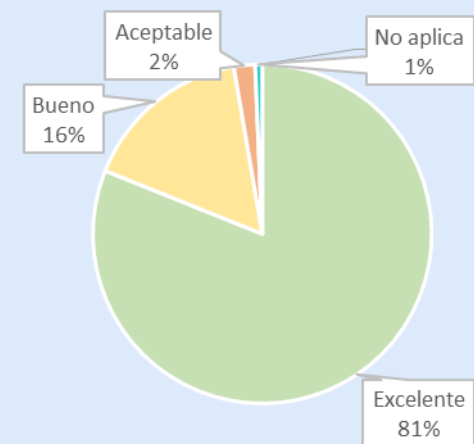


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	148	100,0%
<b>Total general</b>	<b>148</b>	<b>100,0%</b>

Claridad en las instrucciones para la realización de la prueba



Lugar de aplicación de la prueba



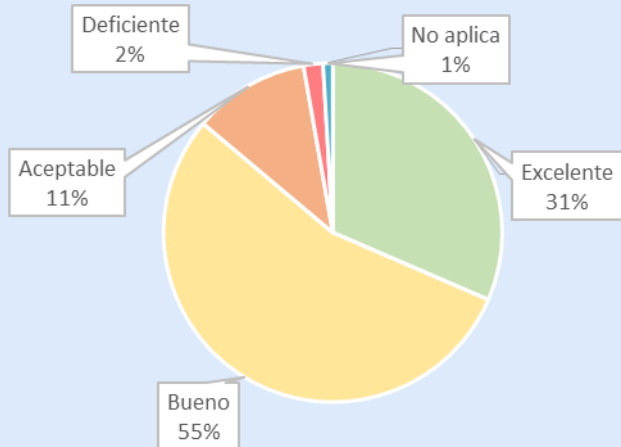
# 13.3.4. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 108 encuestas de servicios

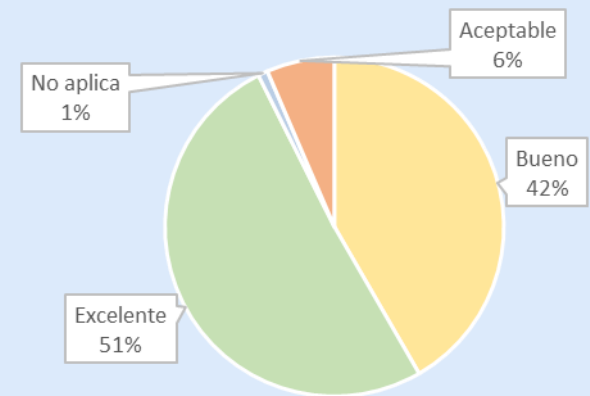


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	56	51,9%
Sin Información	42	38,9%
OTIC	2	1,9%
DDO	2	1,9%
DPTSC	2	1,9%
Grupo de Gestión Meritocrática	2	1,9%
Dirección Jurídica	1	0,9%
Oficina de Control Interno	1	0,9%
<b>Total general</b>	<b>108</b>	<b>100,0%</b>

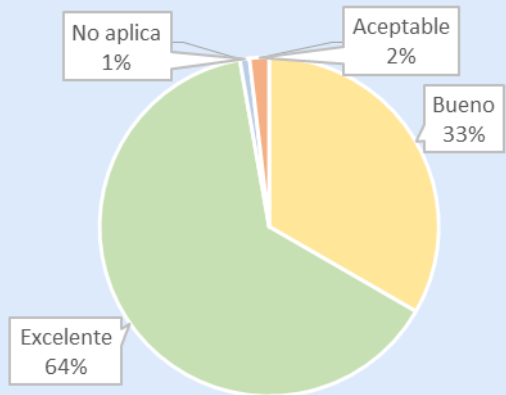
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



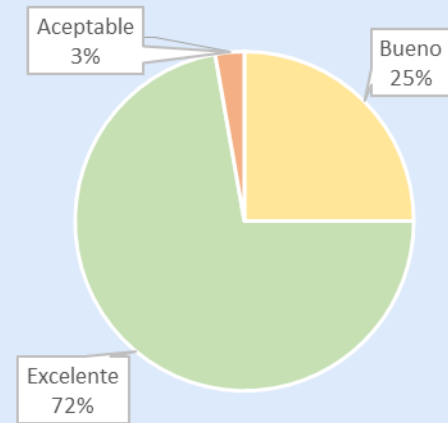
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento





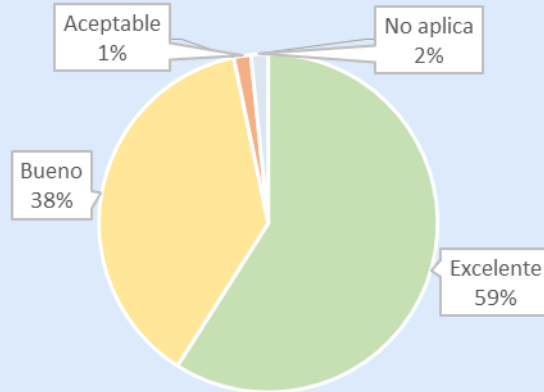
# 13.3.5. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 61 encuesta de equipos transversales

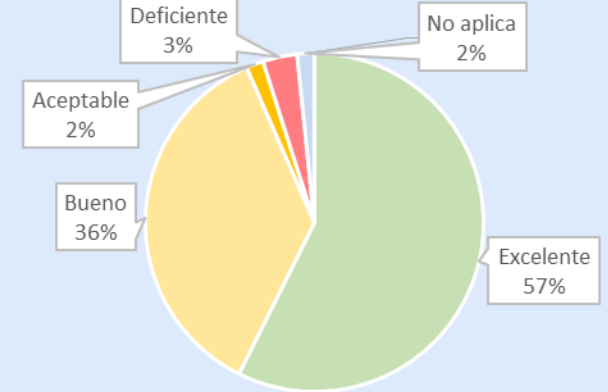


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Subdirección	61	100,0%
<b>Total general</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>

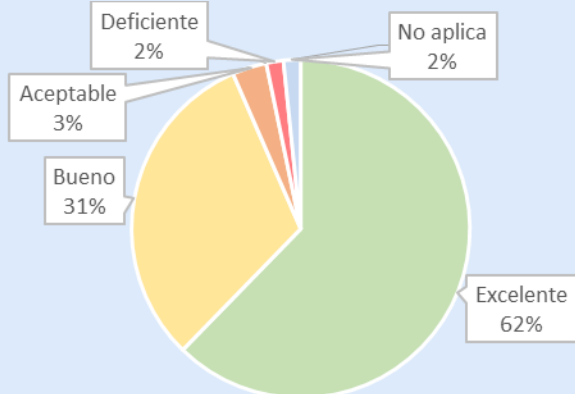
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



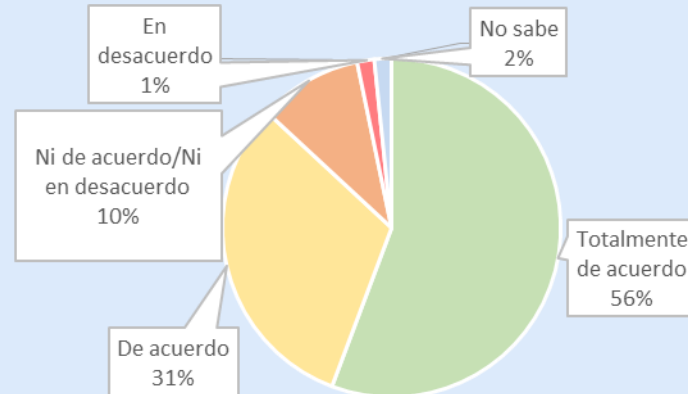
Valore el contenido temático recibido en las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



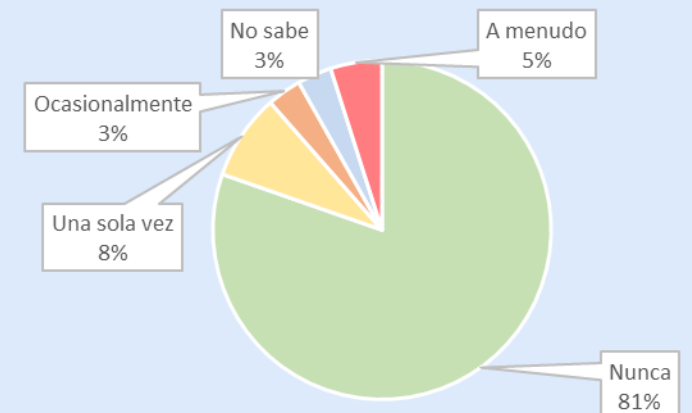
Valore la intervención del invitado en la reunión o taller del ultimo equipo transversal que ha participado



Afirmaciones de eficiencia, innovación, principios de exigencias técnicas y confianza en servidores de Función Pública



Relación con Función Pública: Discriminación, maltrato o irrespeto



## 13.3.6 Encuestas de trámites

Se registraron en el trimestre (3) encuestas de trámites



### Evaluación por trámite u OPA

100%

Aprobación adopción e implementación de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes (3)

0%

Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal (0)

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)

\* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

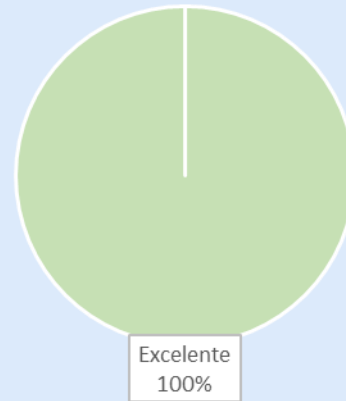
# 13.3.6.1 Encuestas de trámites - aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites

En el trimestre se registraron 3 encuestas de trámites por aprobación de procedimientos para la implementación de nuevos trámites

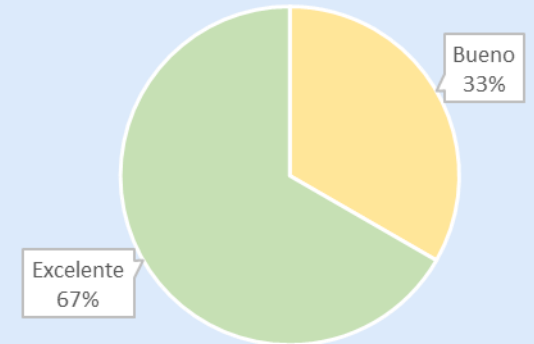


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	3	100,0%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>

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



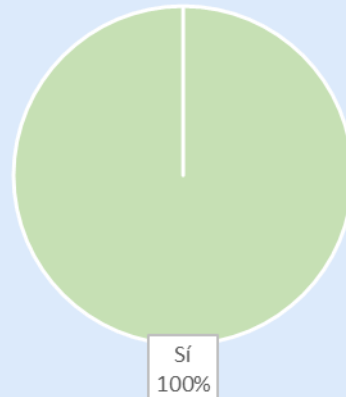
¿Según su percepción, el tiempo de duración del trámite fue el adecuado?



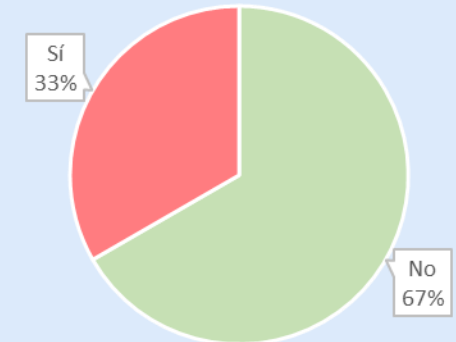
¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?



¿El tramite aprobado beneficia al ciudadano?



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



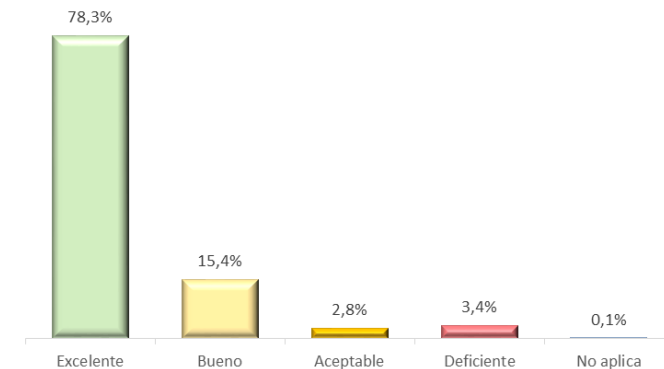
# 14. Conclusiones

## Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el del año anterior, aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 9,2%, pasando de un total de 41.149 a 44.941 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual, con un total de 19.981, equivalente al 44,5%
3. El 74,4% (33.435) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 33.435 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 46,7% tuvieron respuesta por medio de la autogestión digital y el 53,3% a través de un asesor
5. El 97,9% de las peticiones registradas, fueron respondidas, el 2,1% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo dentro del término legal
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron 11 radicados con respuesta extemporáneos y todos los radicados fueron atendidos
7. Durante el presente trimestre no prosperaron los reclamos presentados por los grupos de valor
8. No se registraron quejas durante el presente trimestre
9. No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor

## Conclusiones informe de percepción

1. Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 0,6%, pasando de 2.732 a 2.716
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 37,4% del total de encuestas registradas
3. La encuestas de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de orientación, con un 46,7% del total de las mismas
4. De las 2.187 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **78,3%**



# 15. Recomendaciones

1

- Se solicita al GGD que para la clasificación de reclamos tenga en cuenta la definición que sobre el particular establece la Resolución 054 de 2017, a fin de efectuar el correcto registro

2

- En razón a que no se está registrando en el módulo de control de acceso (Orfeo), el tema y subtema, y la validación para autorizar la salida de la entidad, es necesario que los jefes de dependencia recuerden a los servidores y contratistas la utilización correcta de la herramienta, y de otra parte la OAC implemente una campaña recordando la importancia del uso la herramienta

3

- En los casos en los cuales no aparece registrada la información dependencia y el canal utilizado por los grupos de valor para evaluar las encuestas de percepción, la OAP debe ajustar la herramienta de encuestas para lograr identificarlos

4

- El GGD y la OTIC, deben implementar el mecanismo para que los grupos de valor evalúen el servicio prestado a través del canal escrito, en razón a que no se tiene evaluación del servicio prestado a través de este canal



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)