



Función Pública

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

Tercer trimestre de 2023

Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
07 de Noviembre de 2023

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 asignadas por dependencias
- 7 Atenciones chat EVA
- 8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Contenido

- 9 Radicados extemporáneos y sin respuesta

- 10 Traslados por competencia

- 11 Cantidad y motivo de reclamos recibidos

- 12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

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

- 14 Conclusiones

- 15 Recomendaciones

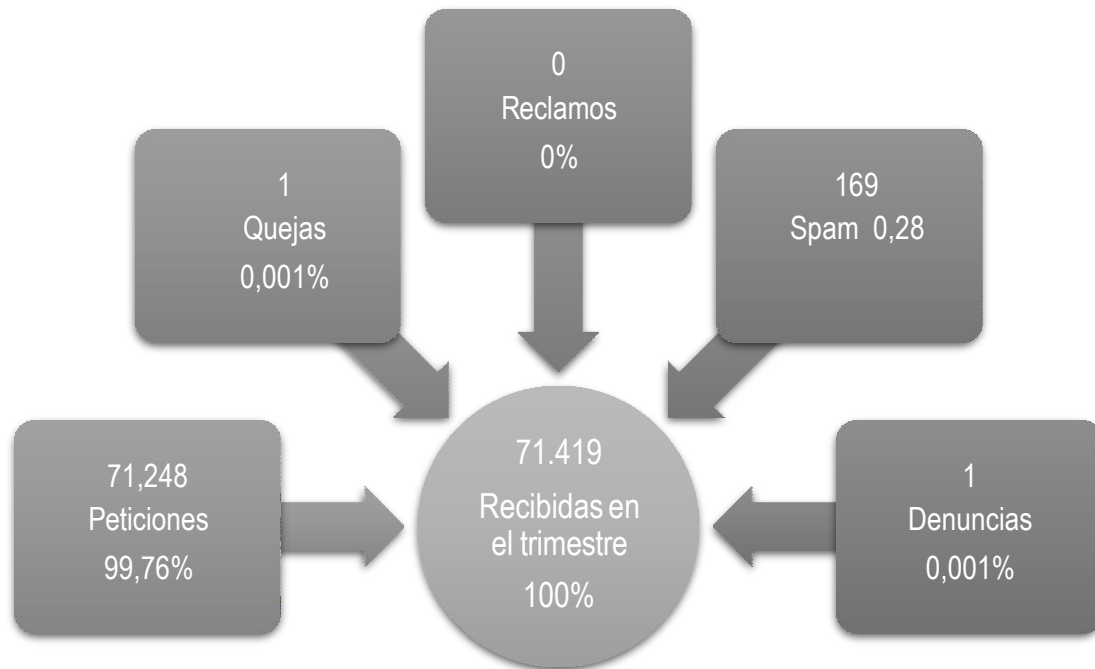
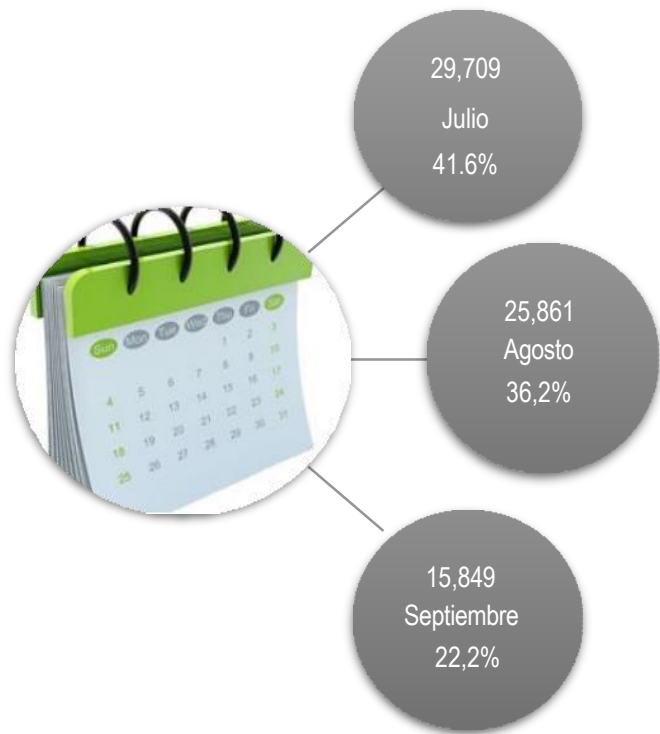
El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2023.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Función Pública, 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.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace www.funcionpublica.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere 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 2023, se recibieron 71,419 PQRSD.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.



Se observa un aumento del 15,61% de registros de peticiones en el tercer trimestre del 2023, comparado con el tercer trimestre del 2022.



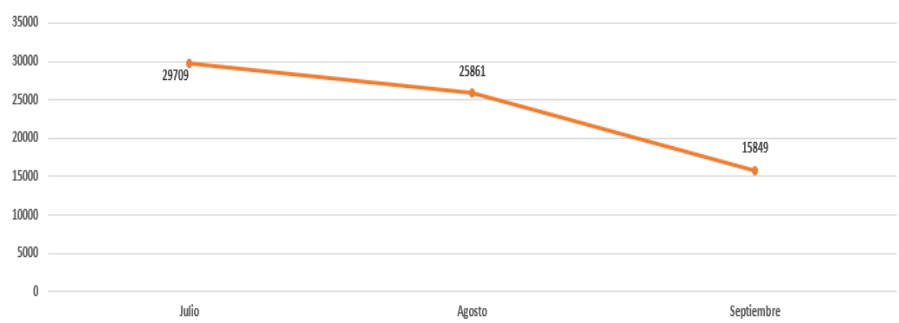
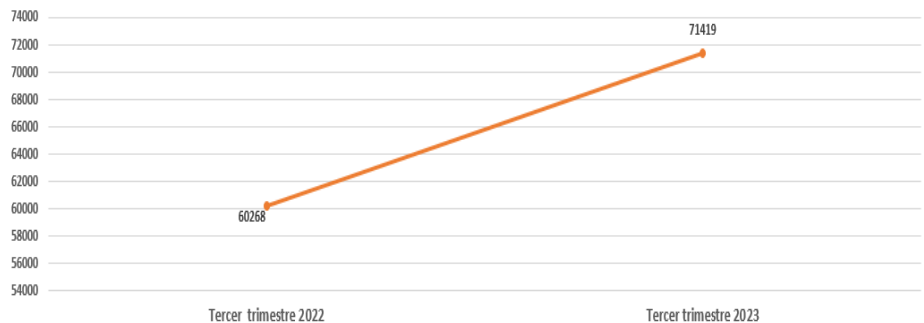
La causa del pico registrado en el mes de julio de 2023 está relacionado con la declaración de bienes y rentas y por inconsistencias con el aplicativo por la integridad pública ya que se publicó la aplicación bajo un WAF (Web Application Filter), el cual presentó incompatibilidad con la aplicación esta información fue aportada por OTIC.

Temas

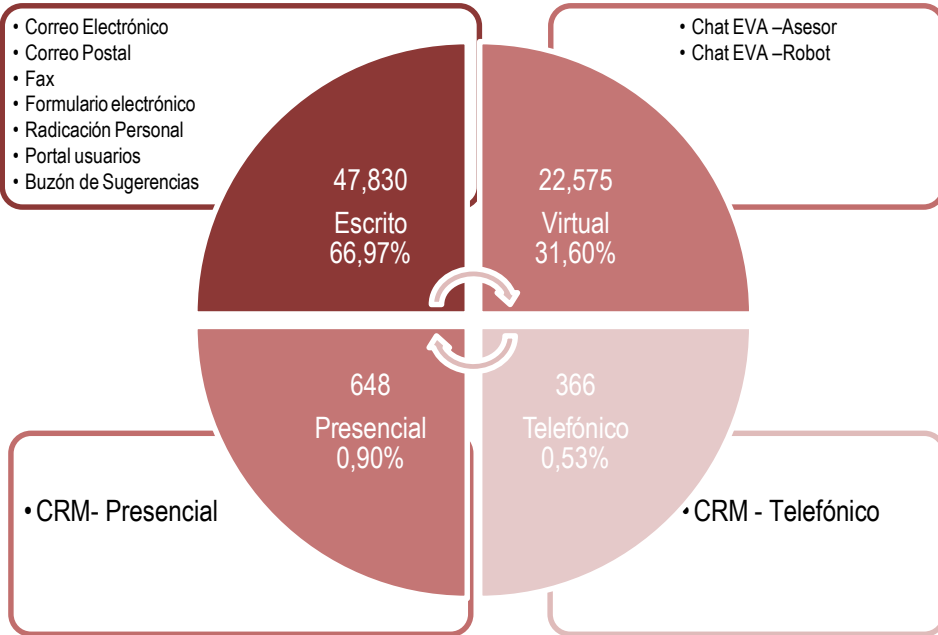
- Diligenciamiento hoja de vida
- Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
- Declaración de bienes y rentas Ley 2013
- Declaración bienes y rentas SIGEP para funcionarios públicos

Temas de orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

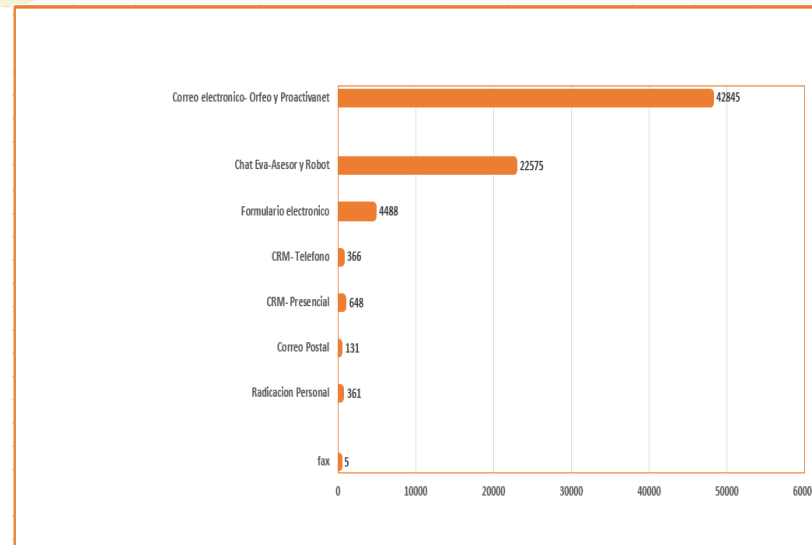


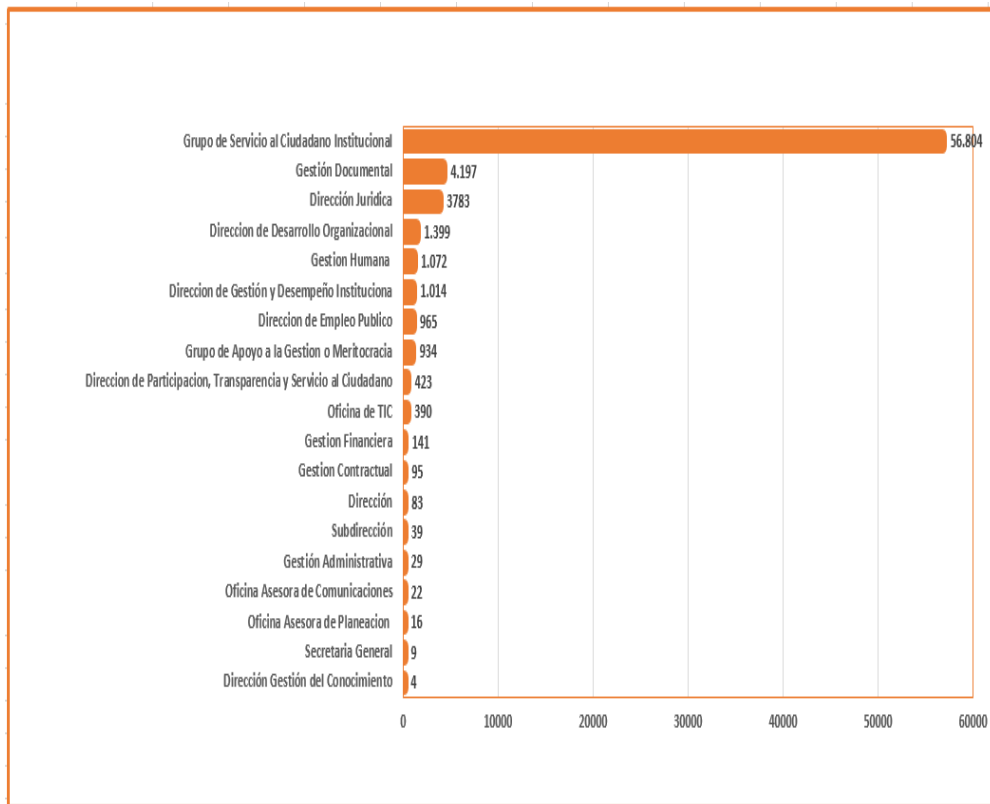
5 PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (71.419), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (42.845) con un 60% y el Chat Eva (22,575) con un 31,6%

Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico	42.845	42.845
Chat EVA - Robot	15.933	22.575
Chat EVA - Asesor	6.642	





El 79,5% de las peticiones fueron tramitadas por el **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional**.

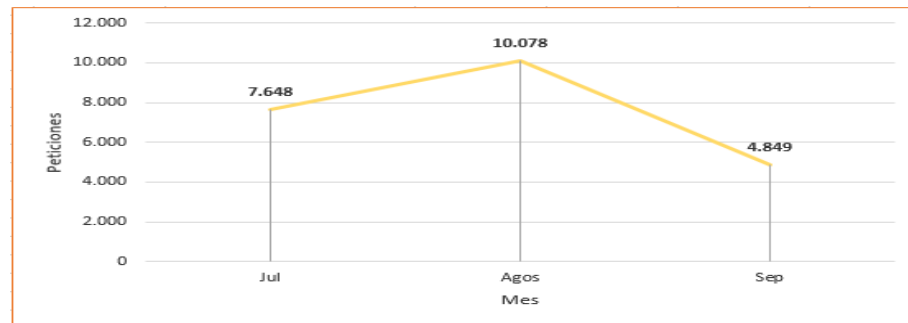
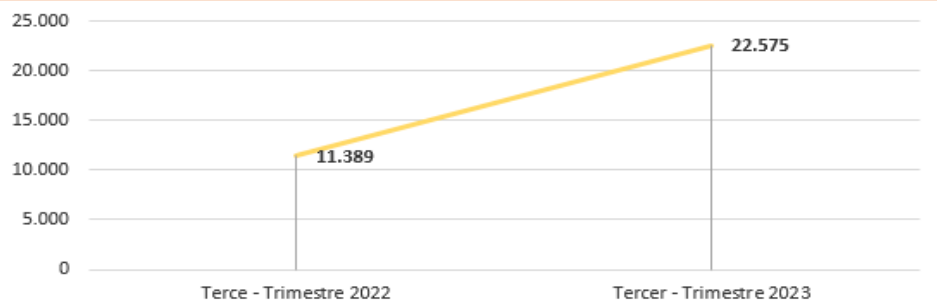
De las 56.804 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 40.871 (72%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 15.933 (28%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

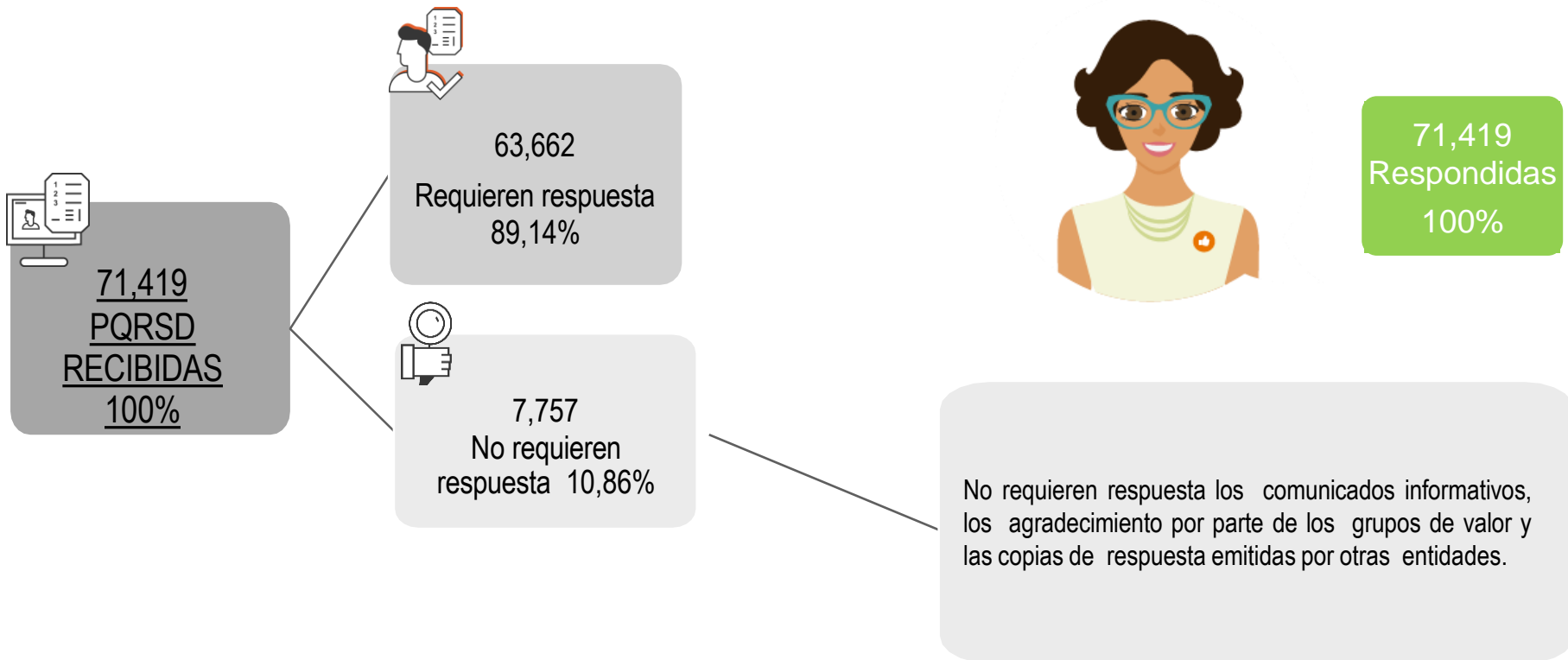
En el tercer trimestre de 2023, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumento en un 50,44% comparado con el tercer trimestre de 2022.



De las 22,575 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el tercer trimestre, el 29,5% fueron resueltas por asesores y el 70,5% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con el SIGEP y declaración bienes y rentas ley 2013 de 2019

Modalidad de Petición	Año 2023		
	jul-23	ago-23	sep-23
Asesor humano	2.256	2.981	1.405
Robot	5.392	7.097	3.444
Totales	7.648	10.078	4.849
Totales Trimestre	22.575		







Relación de radicados:

20239000824952
20232060874932
20232060711002
20232060830032
20232060740942

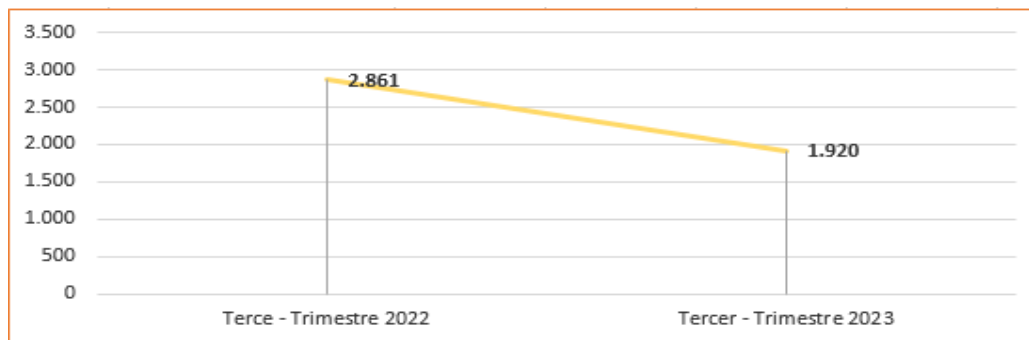
(5)
Radicados con
respuesta
extemporánea



(0)
Radicados sin respuesta



Durante el tercer trimestre del año 2023, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1,920** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.





Durante el periodo analizado se presentaron (0) reclamos:

Durante el periodo analizado se presentaron (1) quejas

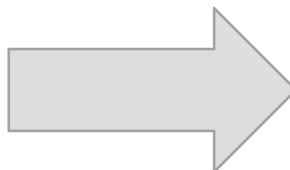
Durante el periodo analizado se presentaron (1) denuncia

#	TIPO PETICION	TIEMPO RES PUESTA	DJ'	GSCI'	DEP'	DDO'	GGH	DGDI	DPTS	GAG	GGC	GGF'	DIR'	OAP'	OCI'	OSI'	SECG	GSA'	SUB'
1	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	9	8,81	8,89	5,41	5,76	3,62	6,35	6,91	14,75	4,33		9		8		8	10
2	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10		4															
3	CONSULTA	30	20,96	17,12	17,4	14,48	17,2	14,99	9,28				4	2			10		14,67
4	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3,67	2,67	3		6			2				4				3	
5	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		5,71	5		3,44	3,43			6,94	0,53				6			
6	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	3,75	2,5	4,8	4			1			5	2,67	4,75			4		1
7	PETICIONES INCOMPLETAS	10		5,71		4		6											
8	QUEJA	15		0															
9	ACCIONES JUDICIALES		0,66	3	3,5														
10	REFORMAS ORGANIZACIONALES	30				13													
11	NO REQUIERE RESPUESTA		7,38	7,52	13,3	12,2	9	3,94	10	4		0	5,5	3				19	22,6
12	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	6,33	6,38	6,1	3,14	5,2	2,4	4,48	3,6	6,6	2,67		5,83		6,16		7,33	10,5
13	ASESORIAS	30			8,5	9,93		8,75	6,64										19,83
14	CAPACITACIONES	30	6,5	17,5	8,07	18,82		13,81	9,19								2		29
15	CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15		8			13,7				0								
16	SUGERENCIAS	15						11											
17	DENUNCIA	15						6											
18	PRUEBAS MERITOCRATICAS	20				5		7,71		2,48									
19	ENTES DE CONTROL	5	1	4	2,84	4,33		1	3					5		3,5			

**PQRSD
registradas**

**Encuestas registradas
por grupos de valor**

71,419
Total de PQRSD

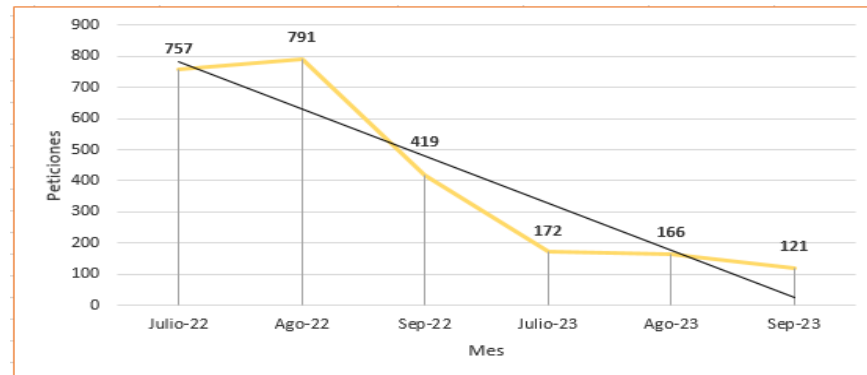
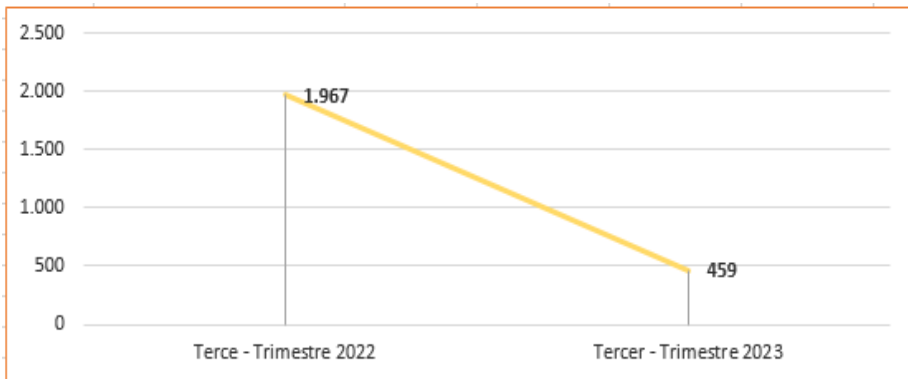


459
Total de
Encuestas

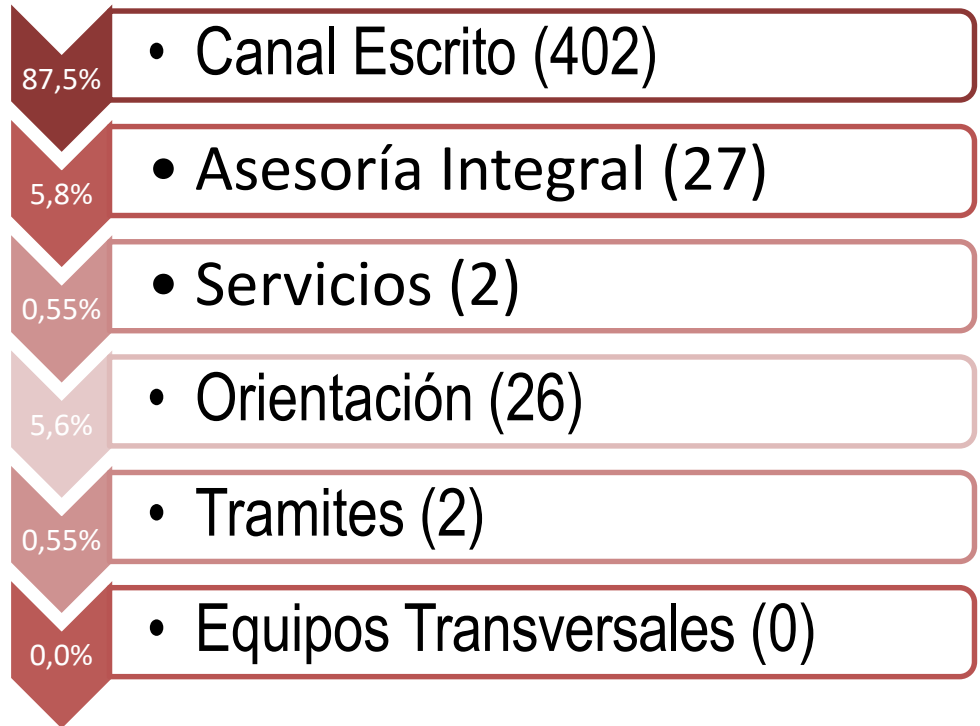
El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2022



Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 76,6%



Durante el trimestre se registraron 459 encuestas

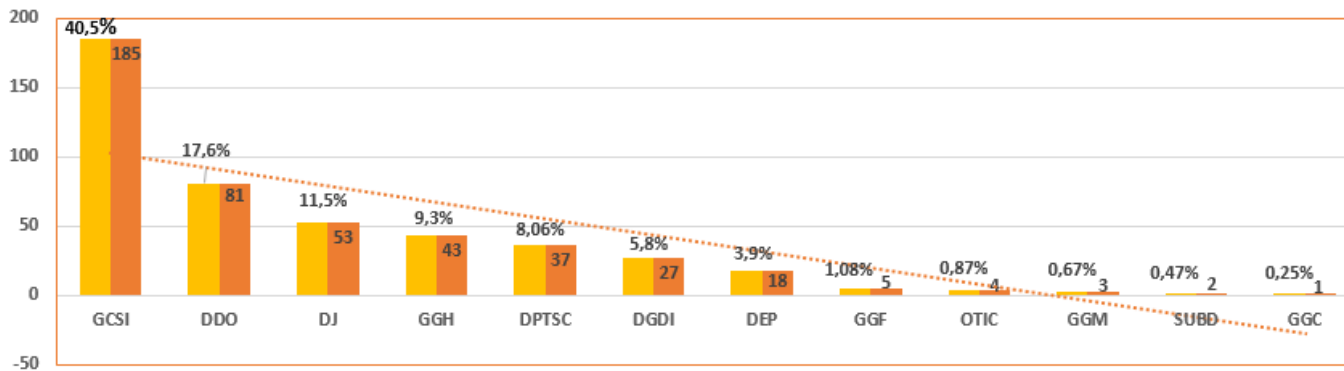


De las 459 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el canal escrito, con un total de 402 (87,5%)



El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 40,5%

DEPENDENCIA	SIGLA
Grupo Servicio al Ciudadano Institucional	GSCI
Dirección de Desarrollo Organizacional	DDO
Dirección Jurídica	DJ
Grupo Gestión Humana	GGH
Dirección Participación, Transparencia	DPTSC
Dirección de Gestión y Desempeño	DGDI
Dirección Empleo Público	DEP
Grupo Gestión Financiera	GGF
Oficina de Tecnología de la Información	OTIC
Grupo Gestión Meritocracia	GGM
Subdirección	SUBD
Grupo Gestión Contractual	GGC

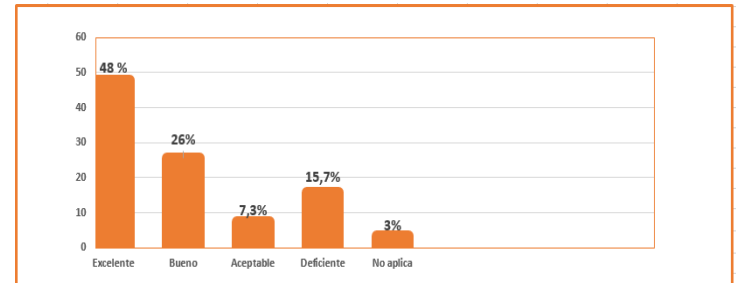


Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, **aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 15,61%**, pasando de un total de 60.268 a 71.419 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el **escrito, con un total de 47.830, equivalente al 66.97%**.
3. El 79.5% (56.804) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional**.
4. De las 56.804 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 40.871 (72%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 15.933 (28%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el **100% fueron respondidas**.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (5) radicados con respuesta extemporáneos.
7. Se registro una (1) denuncia durante el presente trimestre.
8. No se registraron reclamos durante el presente trimestre.
9. Se registro una (1) queja durante el presente trimestre.

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 76,6%**, pasando de 1.967 a 459.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el **Grupo de Servicio al ciudadano con un 40,5%** del total de encuestas registradas.
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de **canal escrito, con un 87.5%** del total de las mismas.
4. De las 459 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue **Excelente con un 48%**



1

• El GSCI recomienda a despacho de la Subdirección, Dirección Jurídica, Dirección Empleo Público, Grupo Gestión Humana y a las dependencias correspondientes revisar la razón por la cual se presentaron los radicados extemporáneos por medio de la herramienta Orfeo y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.

2

• En aquellas evaluaciones que presentan calificación deficiente, se recomienda a las Dependencias revisar las mismas para identificar si los resultados ameritan alguna acción correctiva que deba adoptarse al interior de la Dirección. La información se puede descargar a través del siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>



Función Pública

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: **601 7395656**
Fax: **601 7395657**
Código Postal: **111711**

Internet: **www.funcionpublica.gov.co**
Email: **eva@funcionpublica.gov.co**