



**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 de 2019

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

17 de enero 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
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
16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2019
17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2019



# 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 octubre y el 31 de diciembre de 2019 y la información consolidada del año 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.

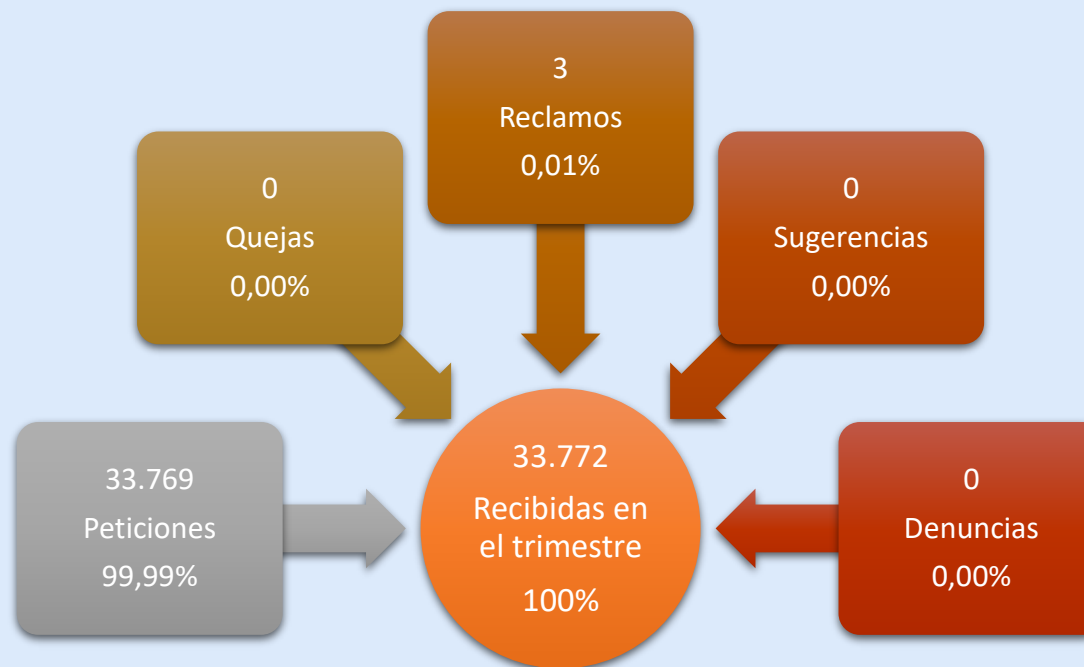
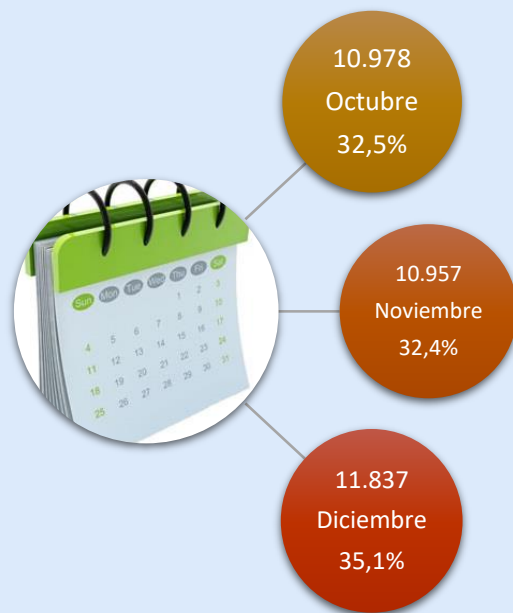
## 2. Acceso a la información pública

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 cuarto trimestre del año 2019, se recibieron 33.772 PQRSD y en lo corrido del año se recibieron 175.387.

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

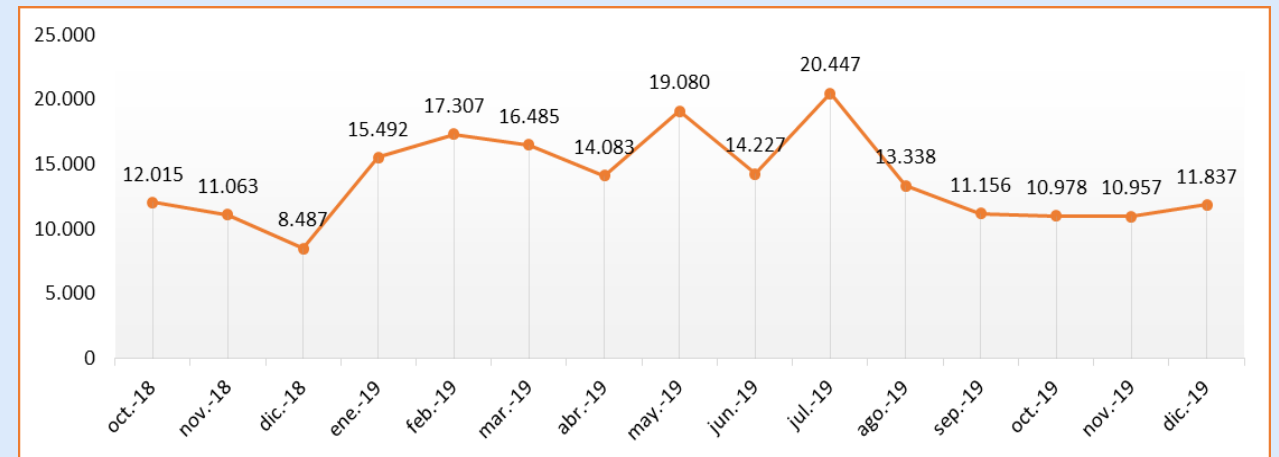
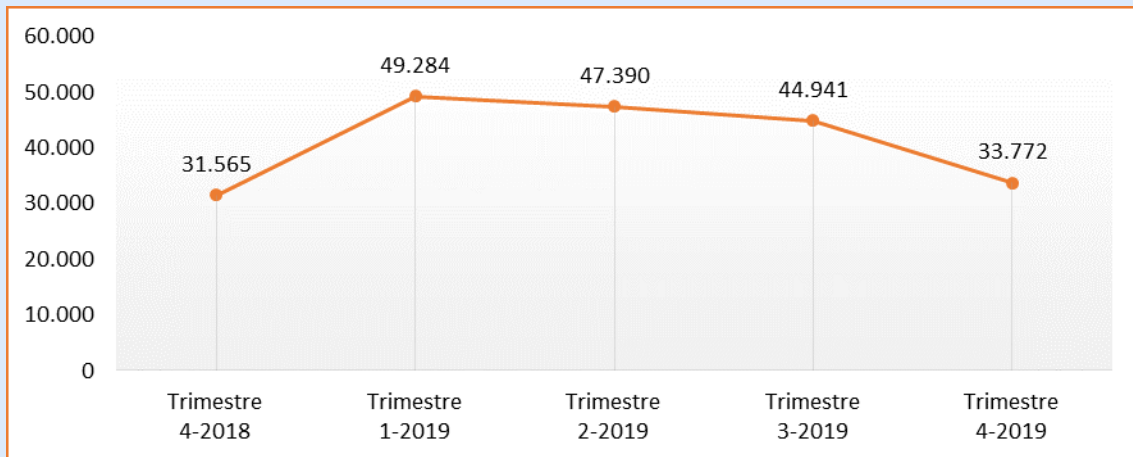
Se observa un aumento de registros en el 2019, comparado con el cuarto trimestre del año anterior

Al comparar el cuarto trimestre del año 2019 con el cuarto trimestre del año 2018, se incrementaron las peticiones en un 7,0%

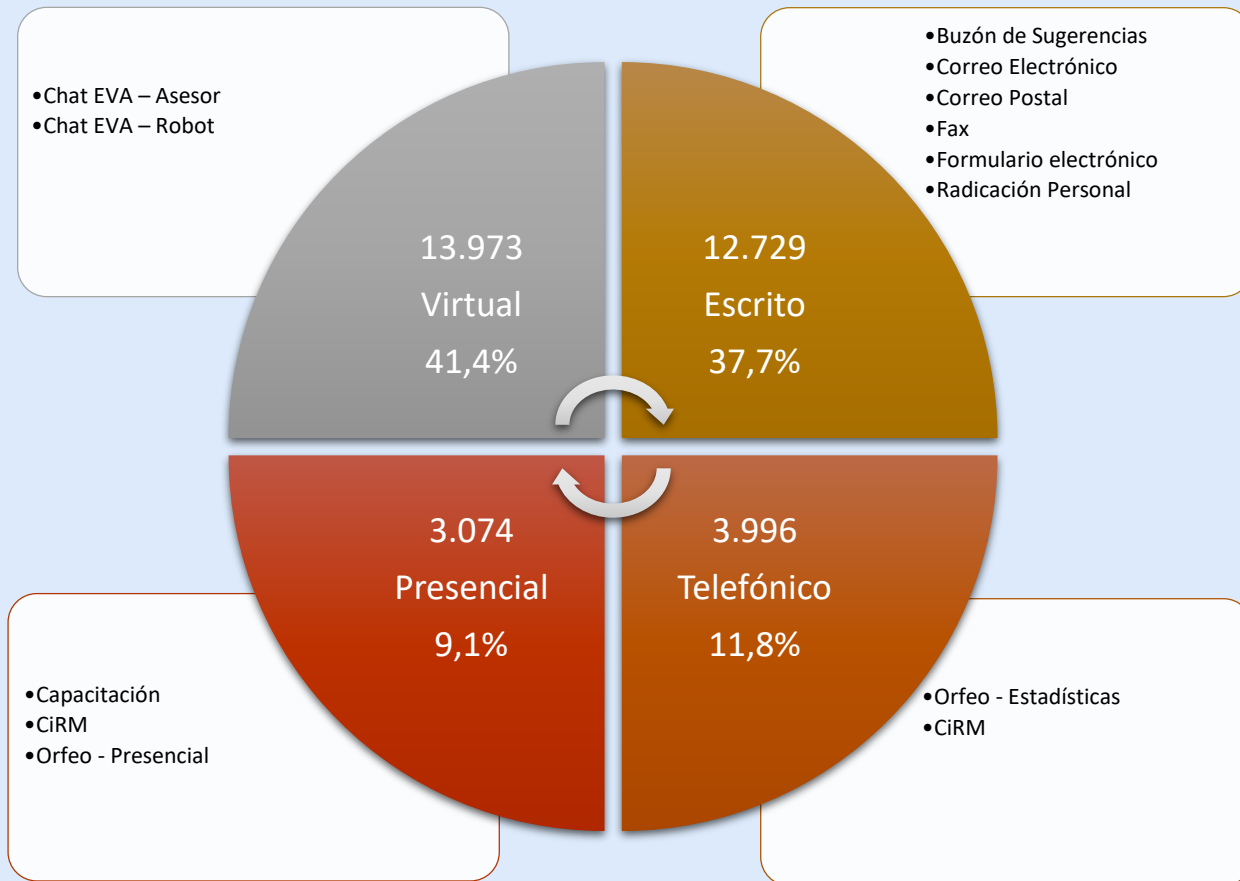


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

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



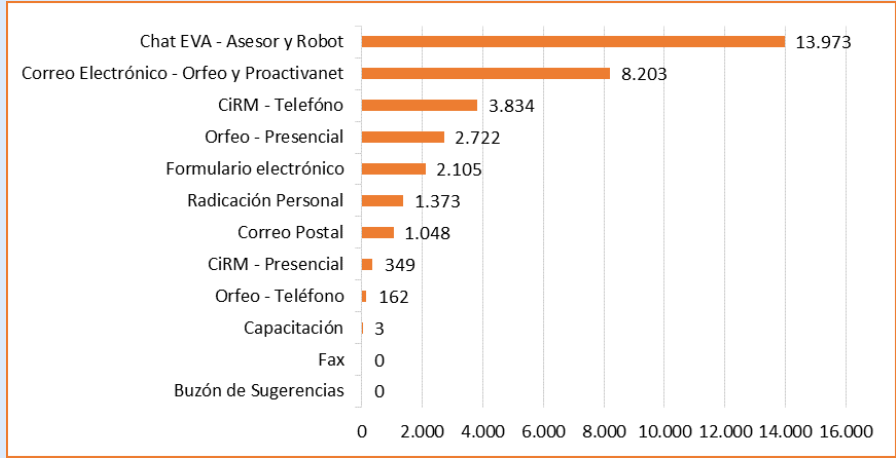
# 5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (33.772), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el chat EVA (13.973) con un 41,4% y el correo electrónico (8.203) con un 24,3%

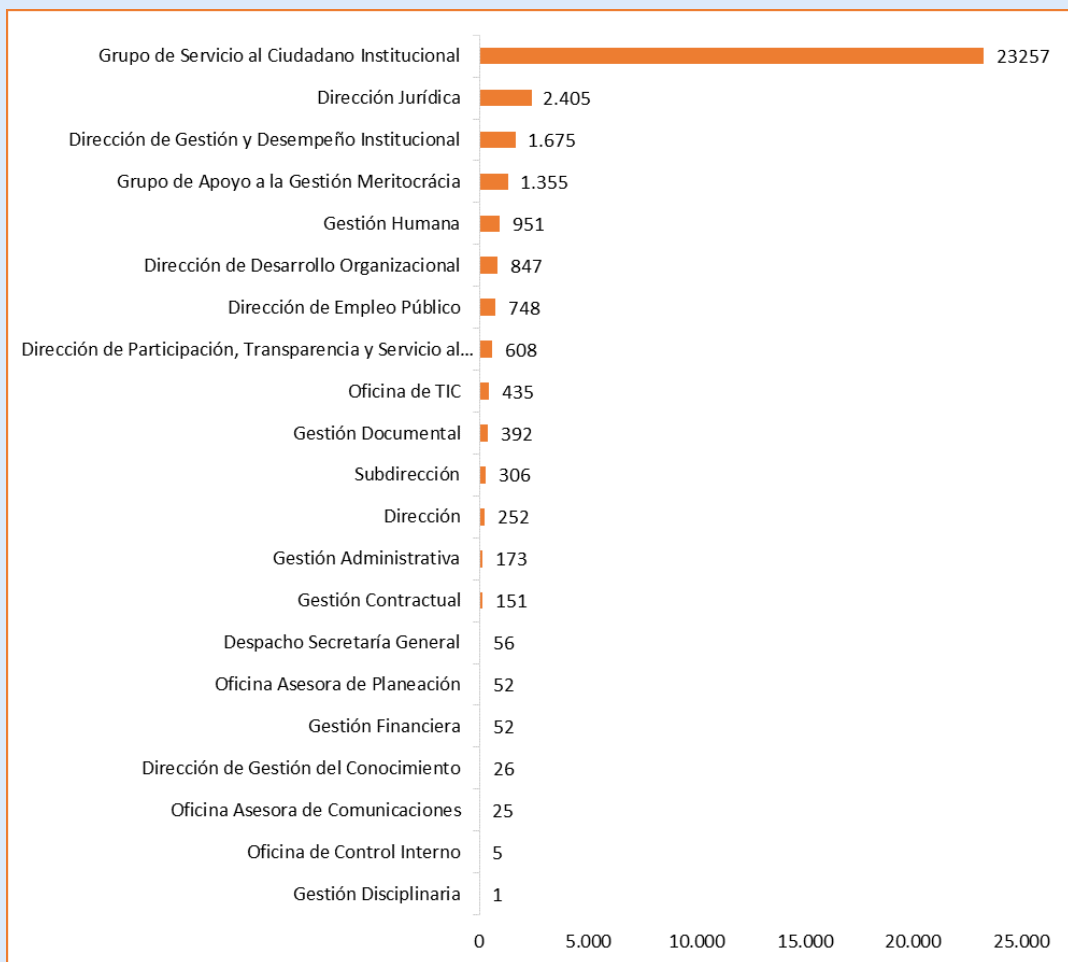


Herramienta	Total	Total General
Chat EVA - Robot	11.624	13.973
Chat EVA - Asesor	2.349	
Correo Electrónico Orfeo	4.119	8.203
Correo Electrónico Proactivanet	4.084	





## 6. PQRSD atendidas por dependencias



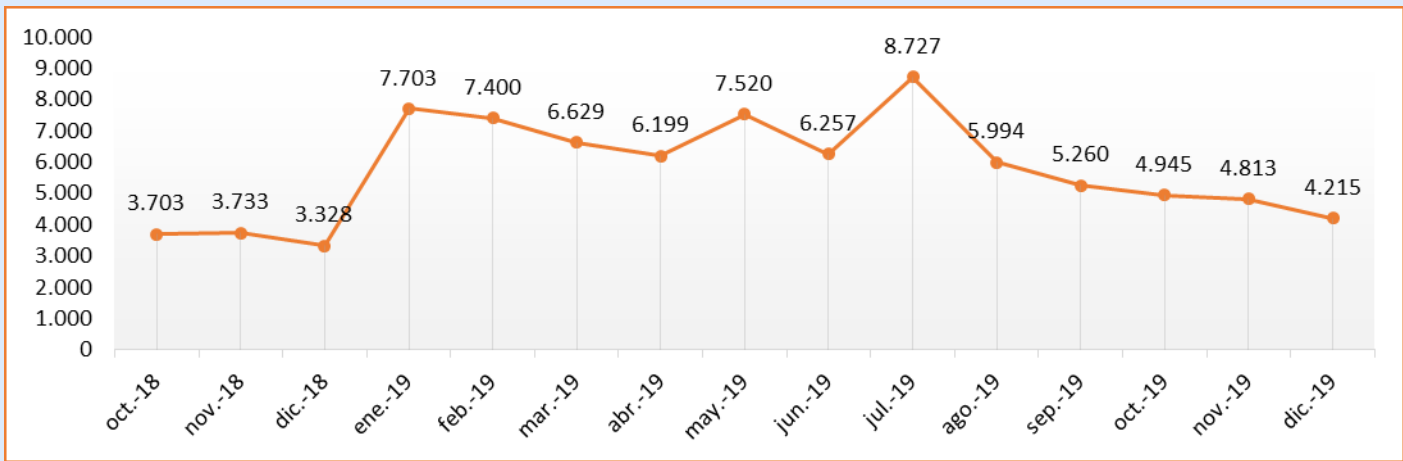
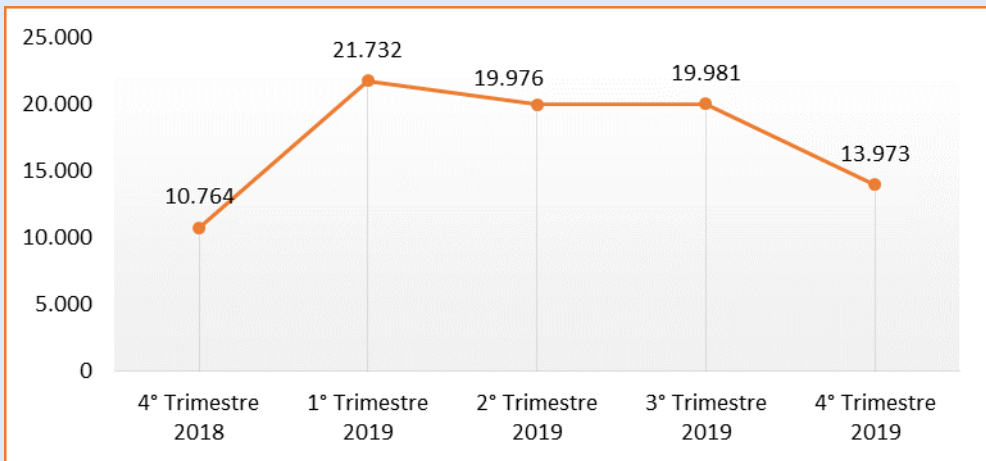
El **68,9%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

De las 23.257 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 11.624 (49,98%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital y las 11.633 restantes (50,02%) tuvieron respuesta a través de un asesor

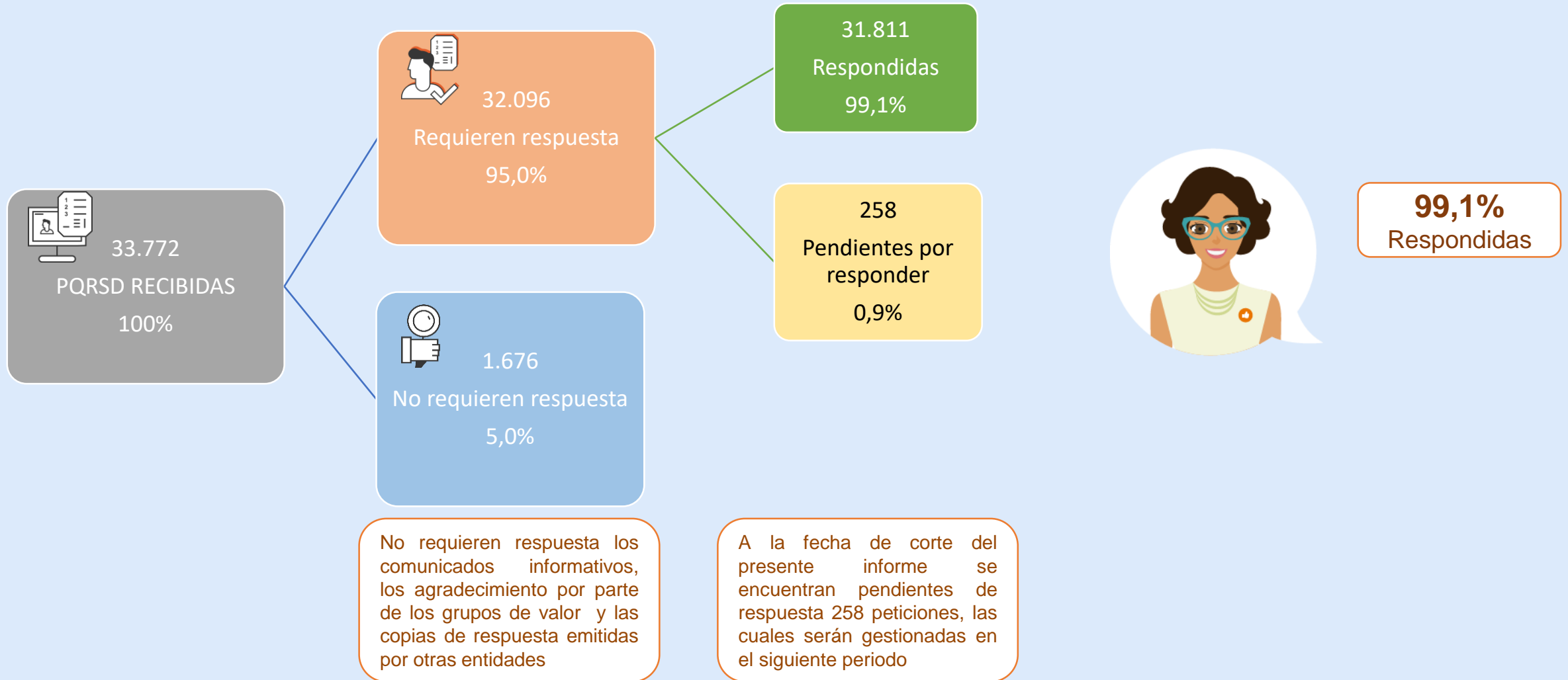
# 7. Atenciones chat EVA

En el cuarto trimestre de 2019, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 29,8% comparado con el cuarto trimestre de 2018

Del las 13.973 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el cuarto trimestre, el 16,8% fueron resueltas por asesores y el 83,2% 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:

20192060390442  
20192060374622  
20192060406362

(3)

Radicados con respuesta  
extemporánea



(1)

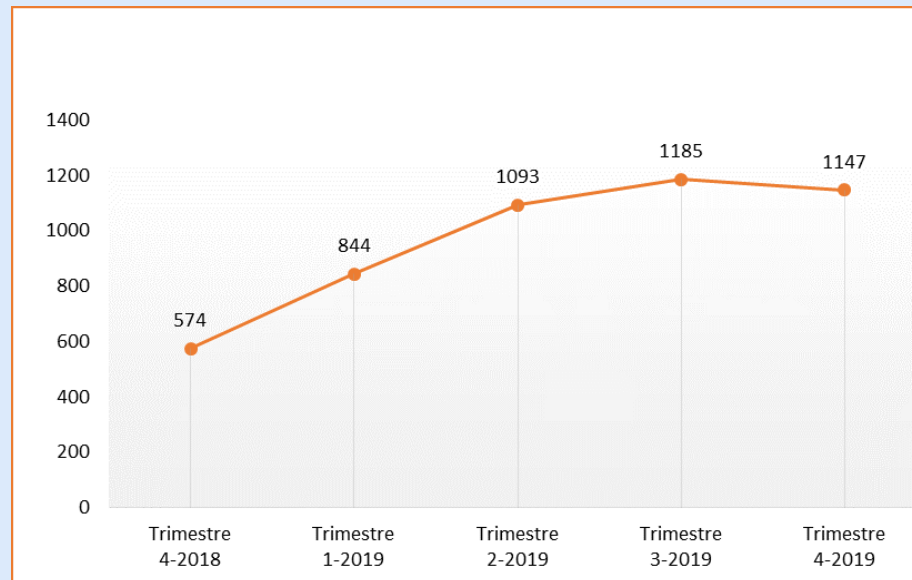
Radicados sin respuesta

20192060418522

# 10. Traslados por competencia



Durante el cuarto 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 **1.147** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



# 11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos



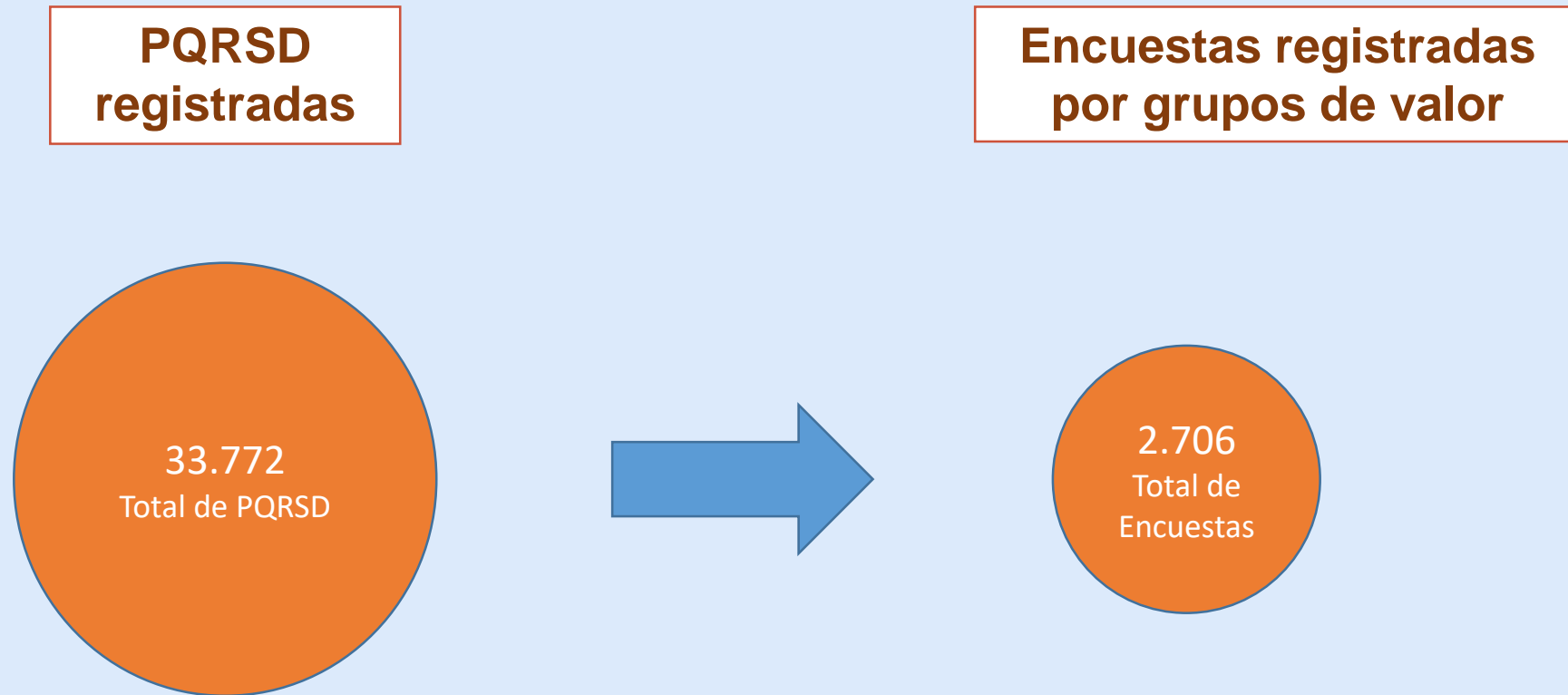
De los 3 reclamos presentados en el trimestre, se observa que uno de ellos fue causado por inconvenientes en el aplicativo SIGEP y dos de ellos porque solicitan respuesta a una petición.

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)	
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15	12	✓
CONSULTAS	30	14	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	3	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	5	✓
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	2	✓
RECLAMOS	15	4	✓
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

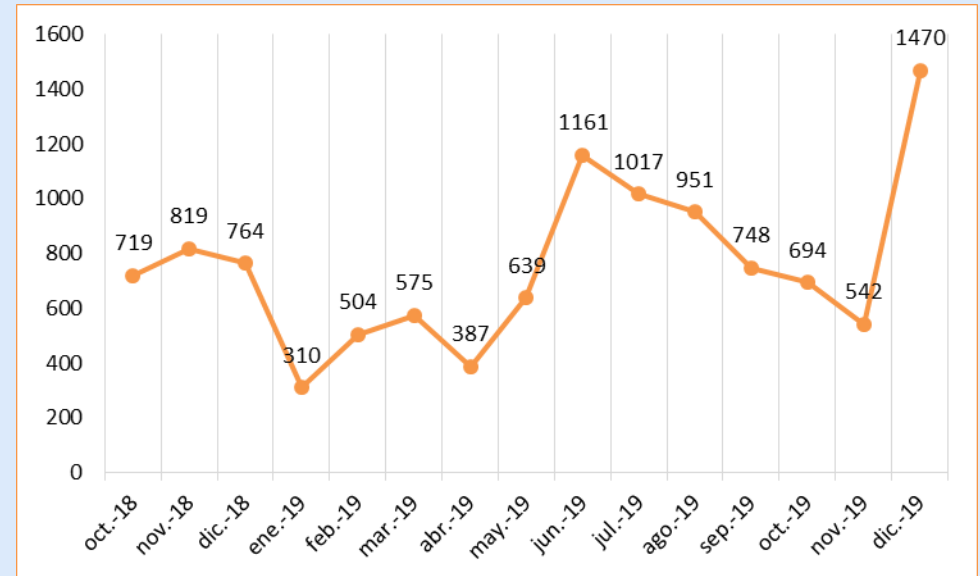
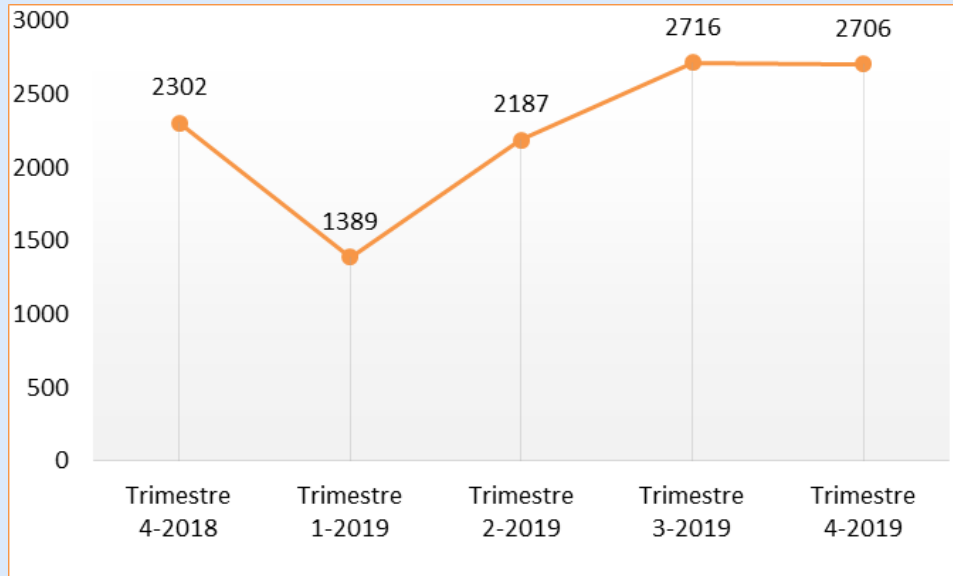




# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2019

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un aumento del 17,5%



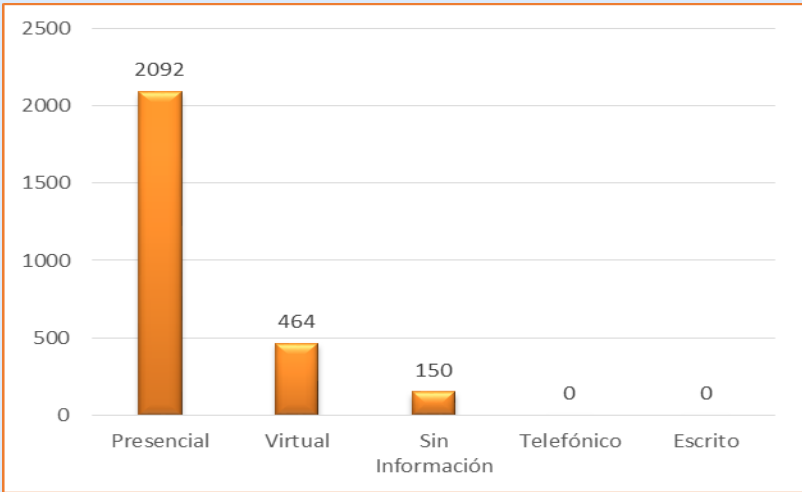
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 2.706 encuestas, el canal más utilizado para evaluar, fue el presencial, con un total de 2.092 (77,3%)

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 36,1%



Canales utilizados para la evaluación



Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	976	36,1%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	810	29,9%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	271	10,0%
Sin Información	167	6,2%
Dirección Gestión del Conocimiento	162	6,0%
Grupo de Gestión Meritocrática	146	5,4%
Dirección de Desarrollo Organizacional	89	3,3%
Dirección de Empleo Público	63	2,3%
Subdirección	16	0,6%
Despacho Del Director	2	0,1%
Grupo De Desarrollo Basico Social	1	0,0%
Grupo De Comunicaciones Estratégicas	1	0,0%
Dirección Jurídica	1	0,0%
Grupo De Gestión Documental	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>2.706</b>	<b>100,0%</b>

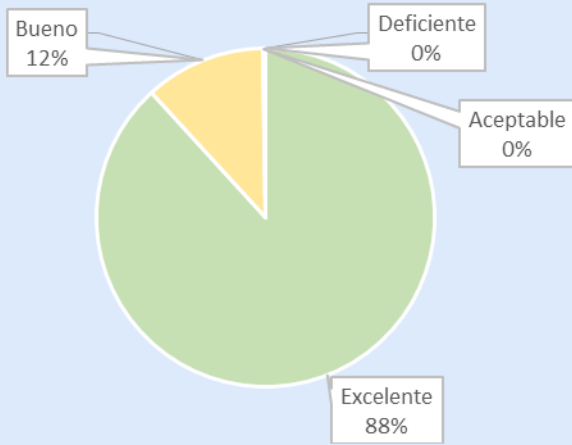
## 13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 2.706 encuestas

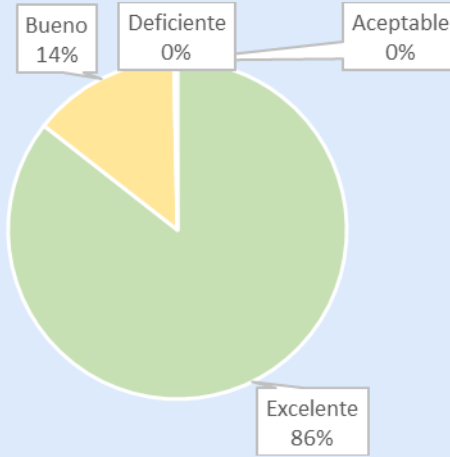


# 13.3.1. Encuestas de asesoría integral

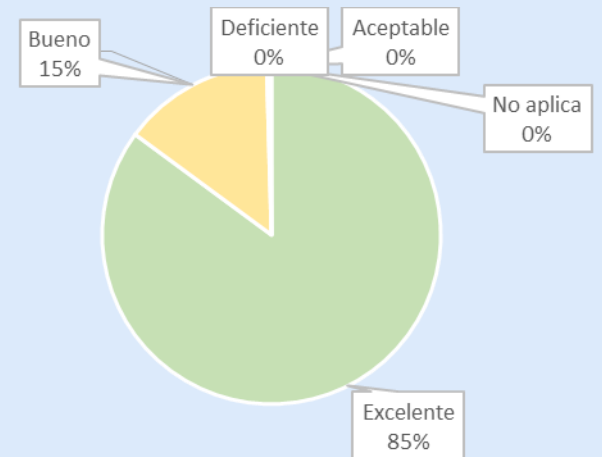
Manejo y conocimiento de la temática



Capacidad de comunicación y claridad



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

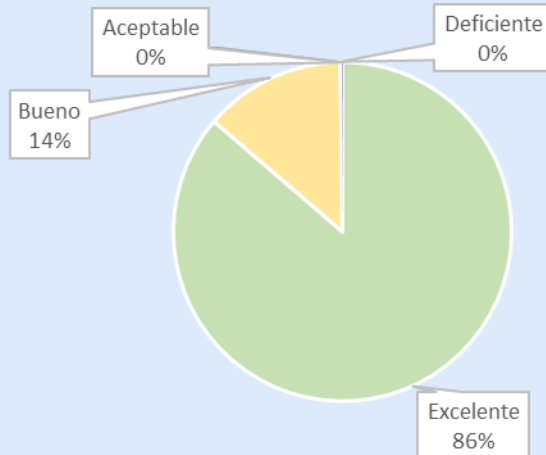


En el trimestre se registraron 1.056 encuestas de asesoría integral

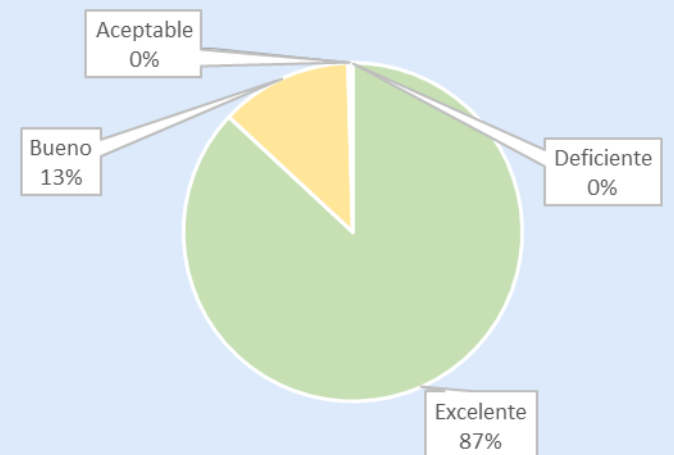


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	929	61,6%
DPTSC	266	17,7%
DGC	162	10,7%
DDO	89	5,9%
DEP	61	4,0%
<b>Total general</b>	<b>1507</b>	<b>100,0%</b>

Congruencia entre el objetivo y el contenido

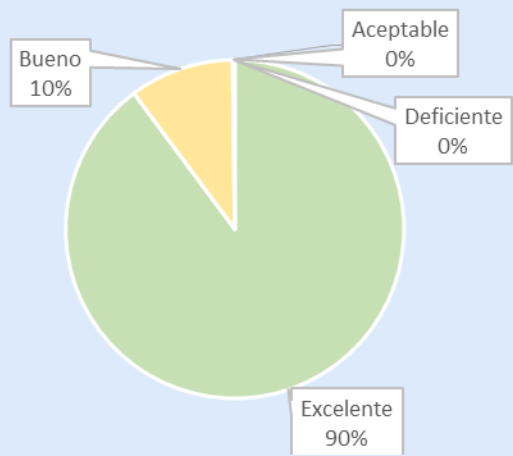


Contextualización y pertinencia del contenido

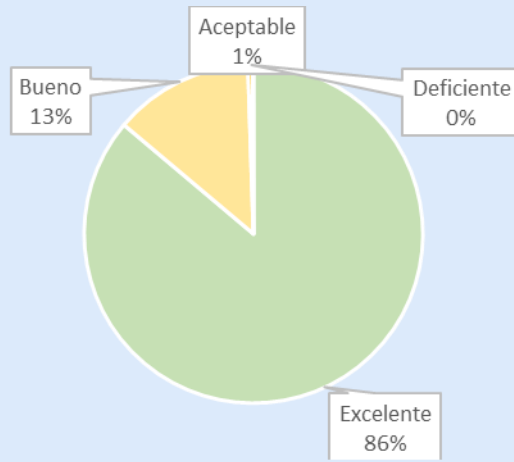


# 13.3.1. Encuestas asesoría integral

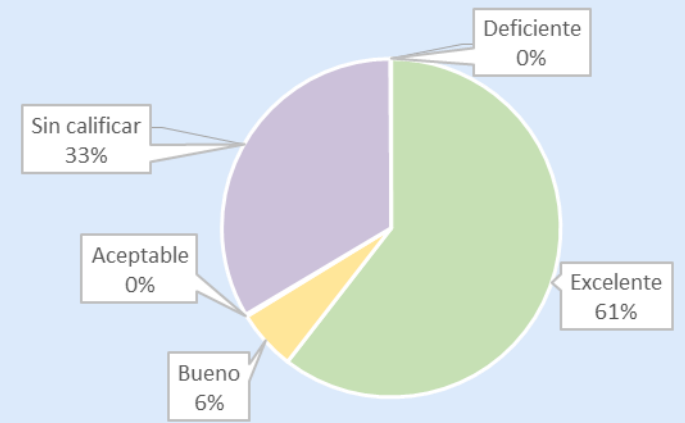
Amabilidad, empatía y trato del facilitador



Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



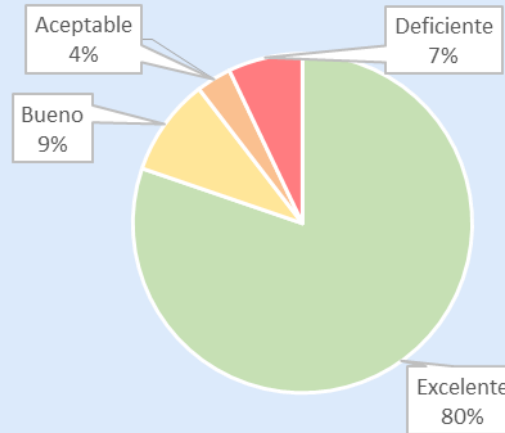
# 13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 957 encuestas de orientación

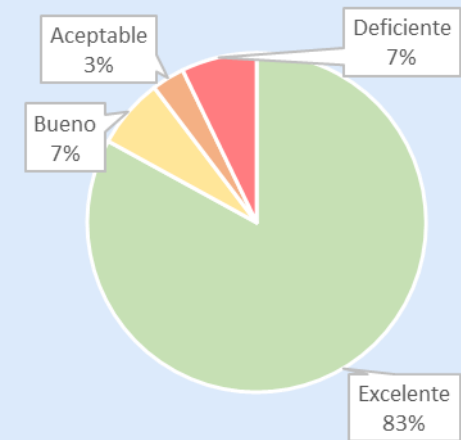


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	809	84,5%
No Registra	148	15,5%
<b>Total general</b>	<b>957</b>	<b>100,0%</b>

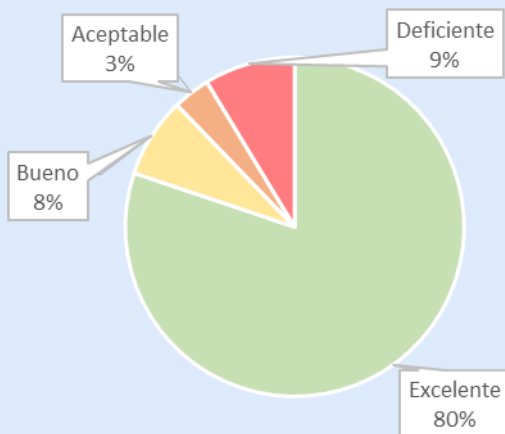
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



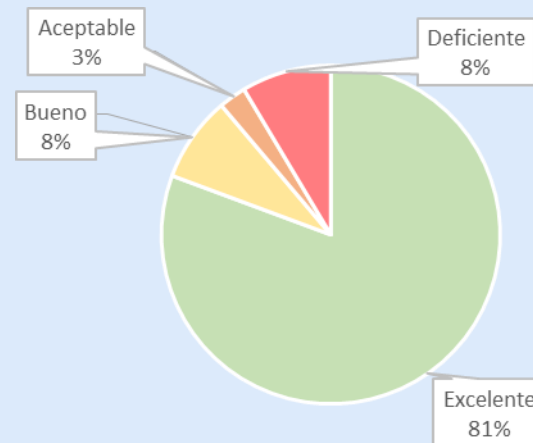
2. Actitud y disposición de servidor



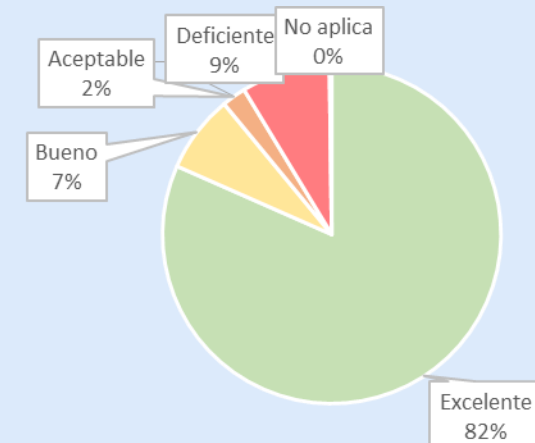
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta

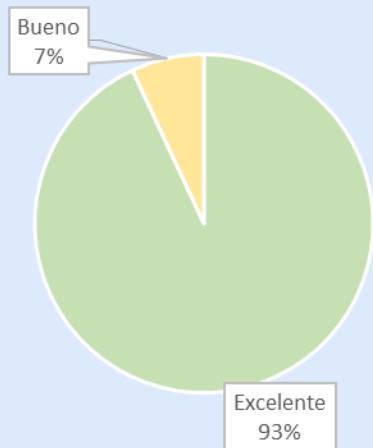


5. Calidad del servicio

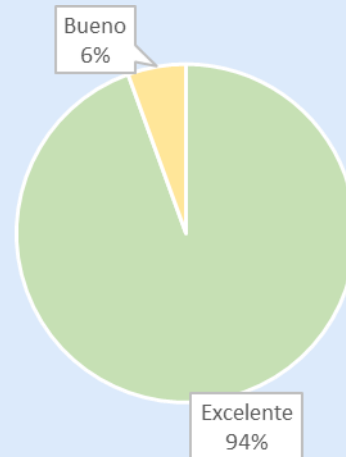


# 13.3.3. Encuestas de meritocracia

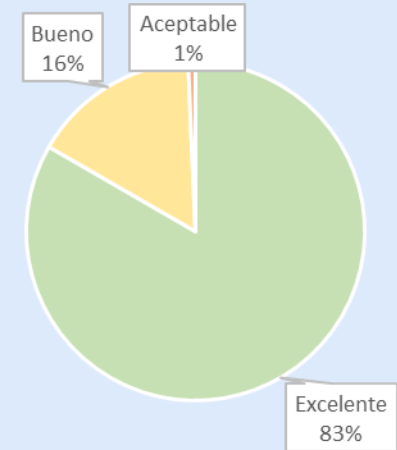
Información suministrada de horario y dirección para la realización de la prueba



Oportunidad de atención a su llegada a Función Pública



Puntualidad en el inicio de la prueba

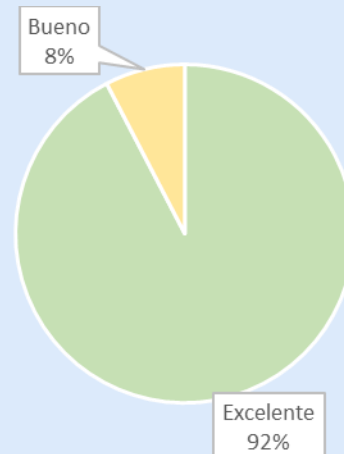


En el trimestre se registraron 144 encuestas por la gestión meritocrática

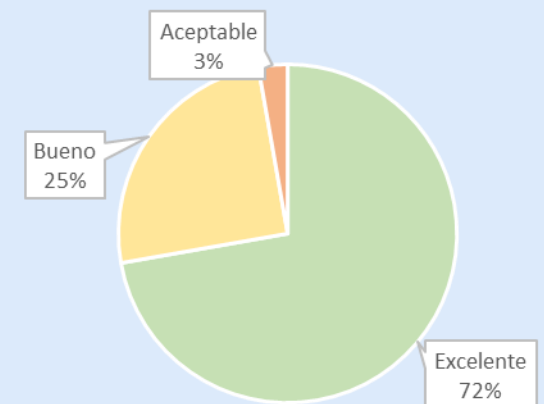


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	144	100,0%
<b>Total general</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>

Claridad en las instrucciones para la realización de la prueba



Lugar de aplicación de la prueba



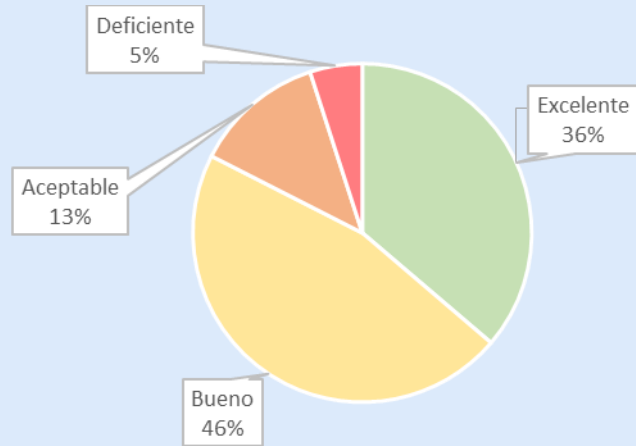
# 13.3.4. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 80 encuestas de servicios

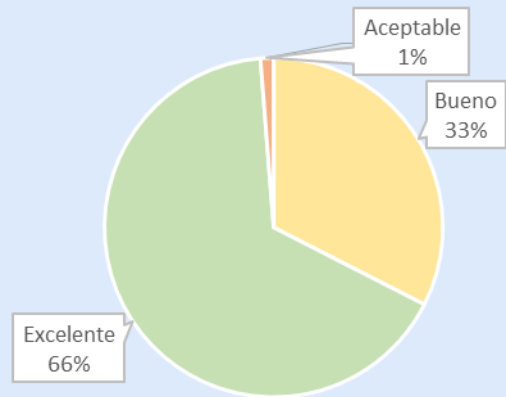


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	47	58,8%
Sin Información	19	23,8%
DPTSC	4	5,0%
Despacho del Director	2	2,5%
DEP	2	2,5%
Grupo De Comunicaciones Estratégicas	1	1,3%
Grupo de Desarrollo Basico Social	1	1,3%
Dirección Jurídica	1	1,3%
Grupo de Gestión Documental	1	1,3%
Grupo de Gestion Meritocratica	1	1,3%
GSCI	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>

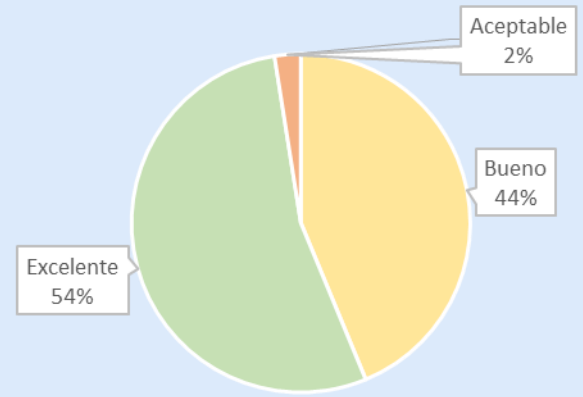
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



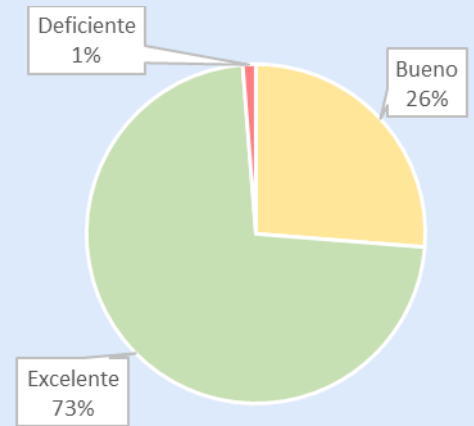
Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore la intervención del facilitador en el evento





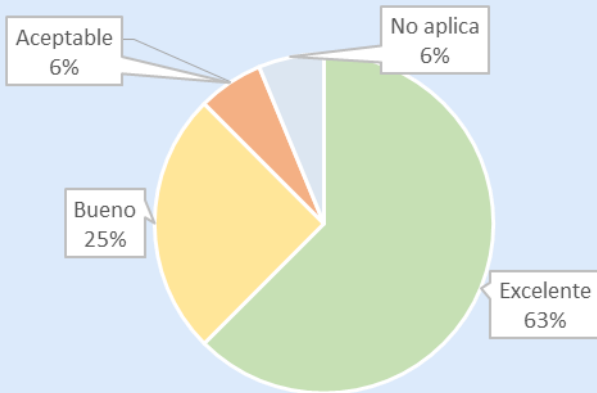
# 13.3.5. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 16 encuesta de equipos transversales

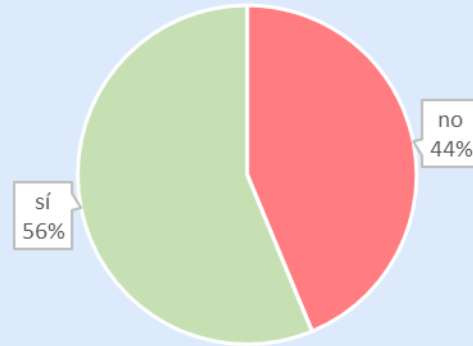


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Subdirección	16	100,0%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

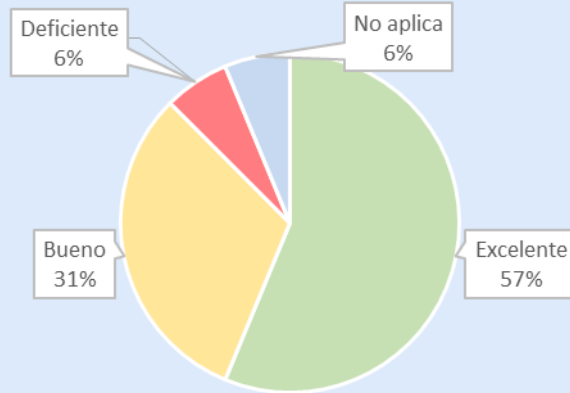
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



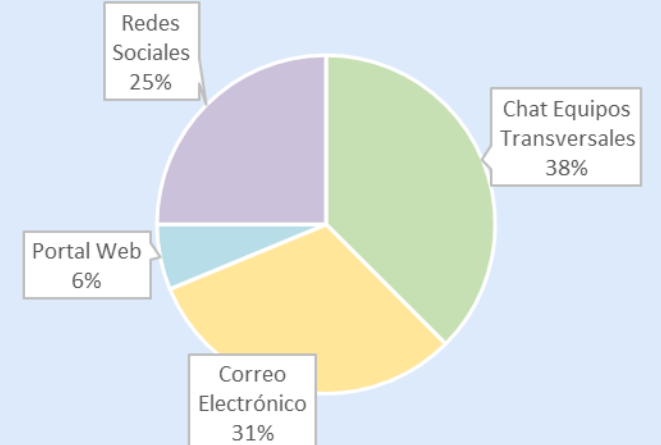
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



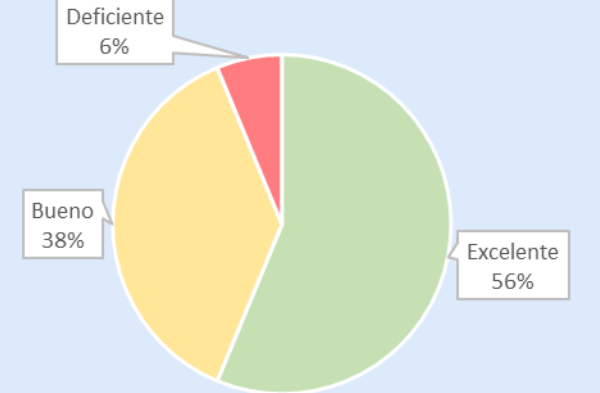
Valore el contenido temático recibido en las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



¿Por cuál medio recibió la invitación?

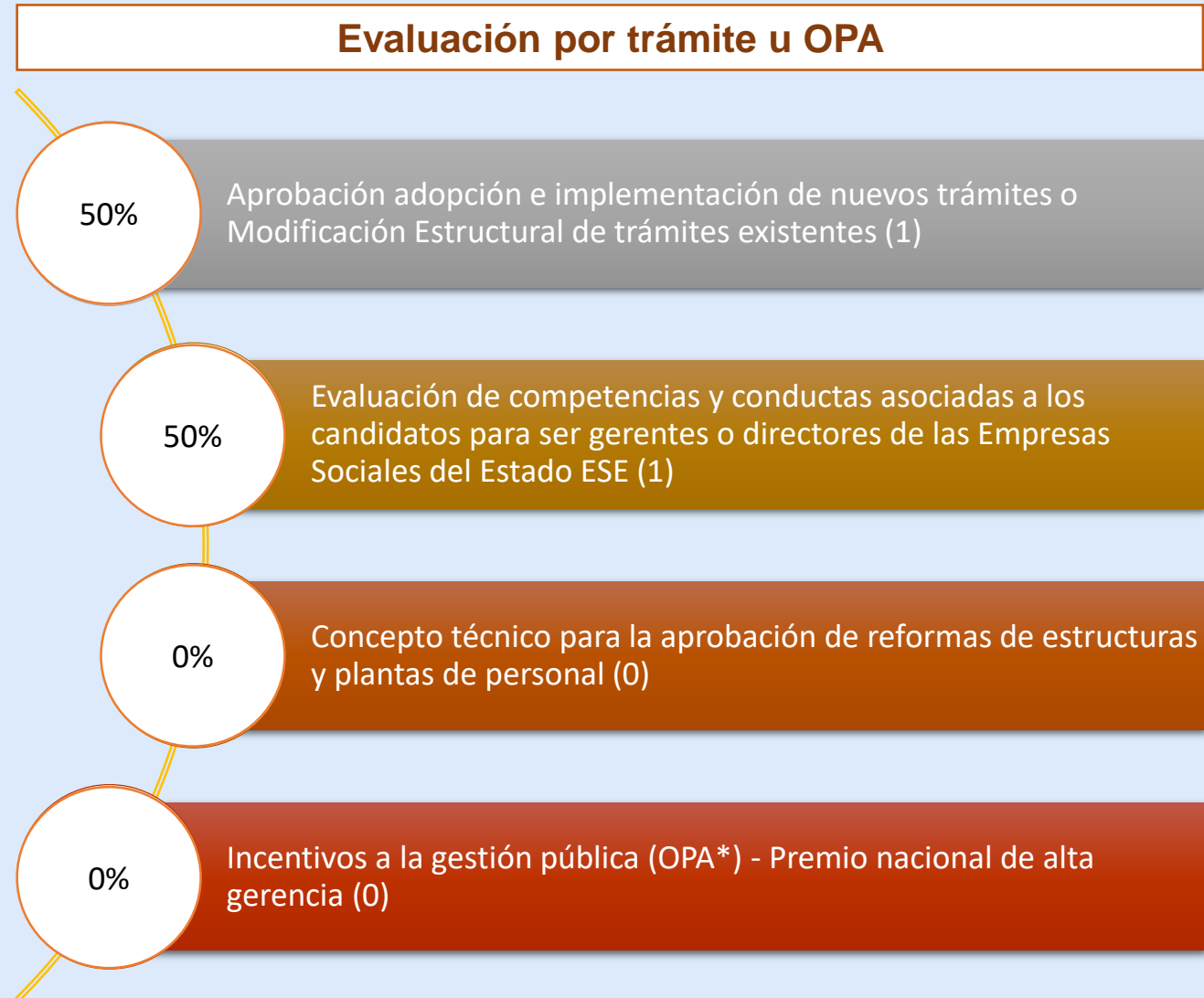


Valore la intervención del invitado en la reunión o taller del ultimo equipo transversal que ha participado



## 13.3.6 Encuestas de trámites

Se registraron en el trimestre (2) encuestas de trámites



\* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

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

En el trimestre se registró una encuestas 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?



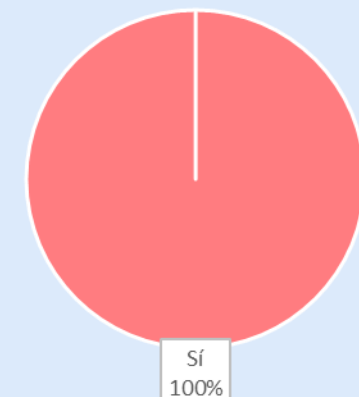
¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?



¿El tramite aprobado beneficia al ciudadano?



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



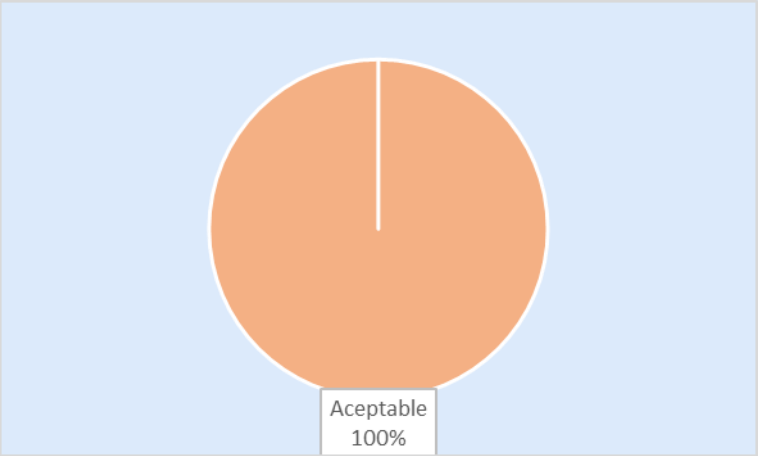
# 13.3.6.2 Encuestas de trámites - Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE



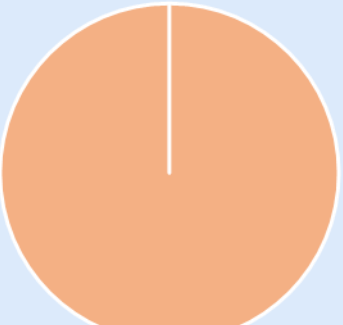
En el trimestre se registró una encuesta de trámites por evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE

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

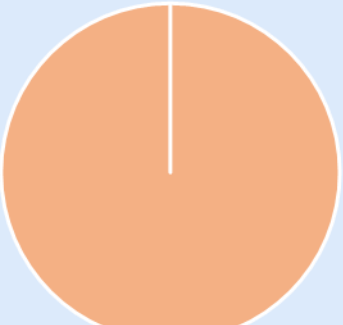
¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue clara?



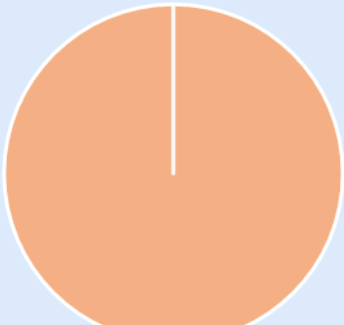
¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue completa?



¿El tiempo de duración del trámite fue el adecuado?



¿El contenido del informe emitido por Función Pública, relacionado con el trámite desarrollado, fue emitido con lenguaje claro y comprensible?



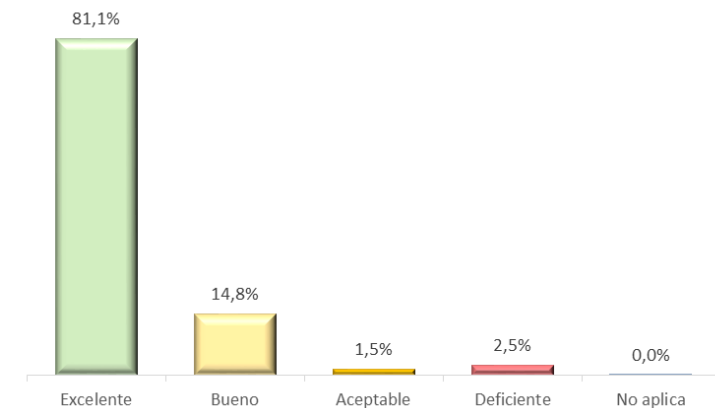
# 14. Conclusiones

## 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 7,0%, pasando de un total de 31.565 a 33.772 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual, con un total de 13.973, equivalente al 41,4%
3. El 68,9% (23.257) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 23.257 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 49,98% tuvieron respuesta por medio de la autogestión digital y el 50,02% a través de un asesor
5. El 98,1% de las peticiones registradas, fueron respondidas, el 0,9% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron 3 radicados con respuesta extemporáneos y un radicado sin respuestas
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 un aumento del 17,5%, pasando de 2.302 a 2.706
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional , con un 36,1% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de asesoría integral, con un 55,6% del total de las mismas
4. De las 2.706 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **81,1%**



# 15. Recomendaciones

1

- Solicitar a la OTIC y a la OAP revisar la encuesta de asesoría integral, relacionada con la Dirección de Gestión del Conocimiento, para incluir el campo con los temas a cargo de esa dependencia

2

- Solicitar a la OTIC revisar la encuesta de servicios en razón a que aparecen los grupos denominados “Grupo de comunicaciones estratégicas” y “Grupo de desarrollo básico social”, no acordes con las dependencias del Departamento

3

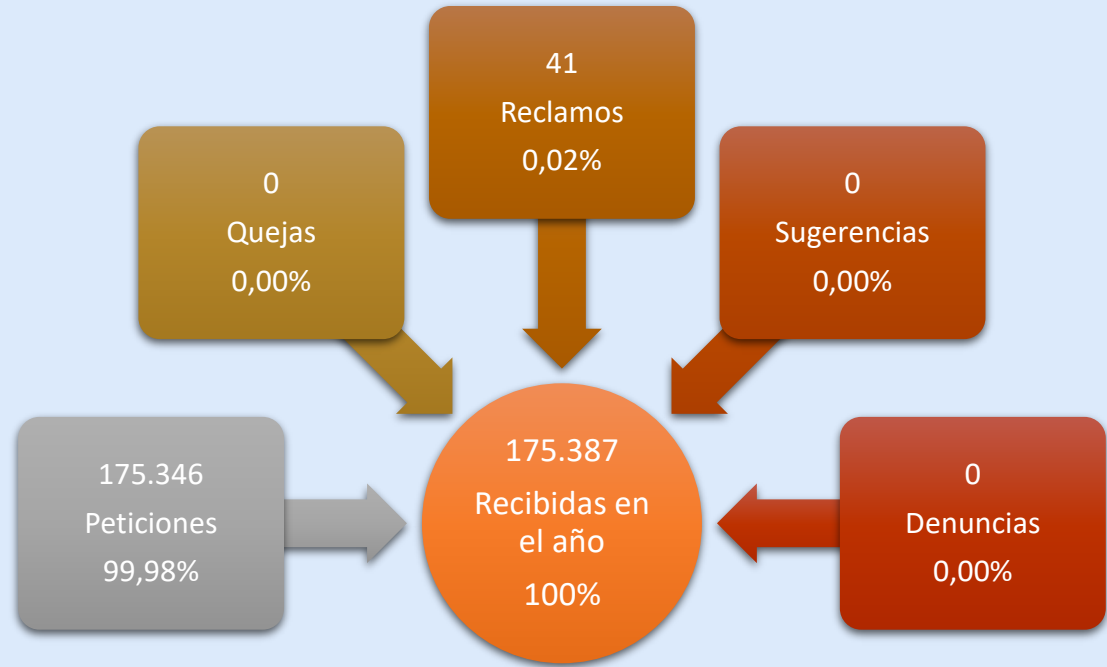
- Solicitar a la OTIC y a la OAP, la identificación de las dependencias evaluadas en la encuesta de orientación, toda vez que están apareciendo sin registro

4

- La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, debe verificar las razones que motivaron una calificación deficiente en la encuesta del trámite efectuado

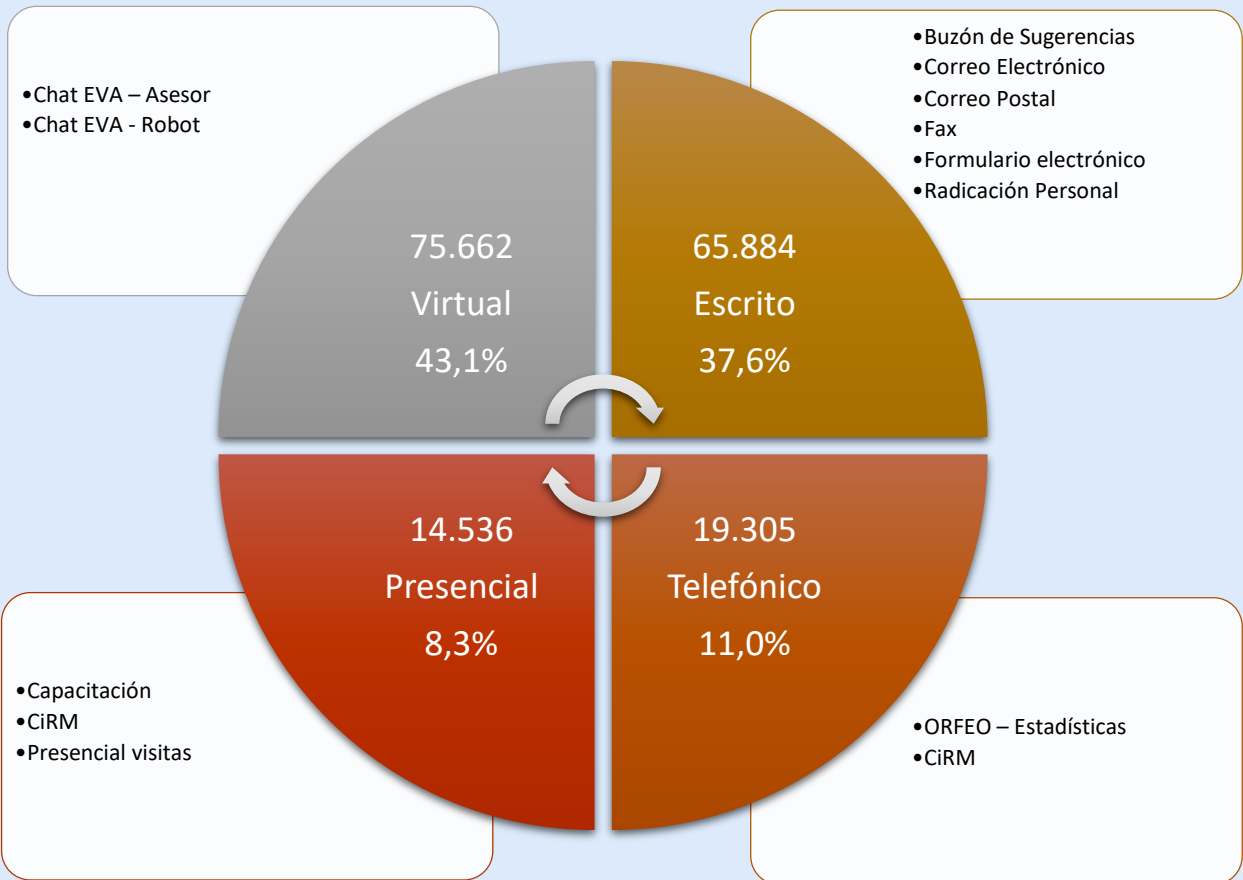
# 16. Consolidado de PQRSD registradas en el 2019

El total de PQRSD registradas en el transcurso del año fue de 175.387

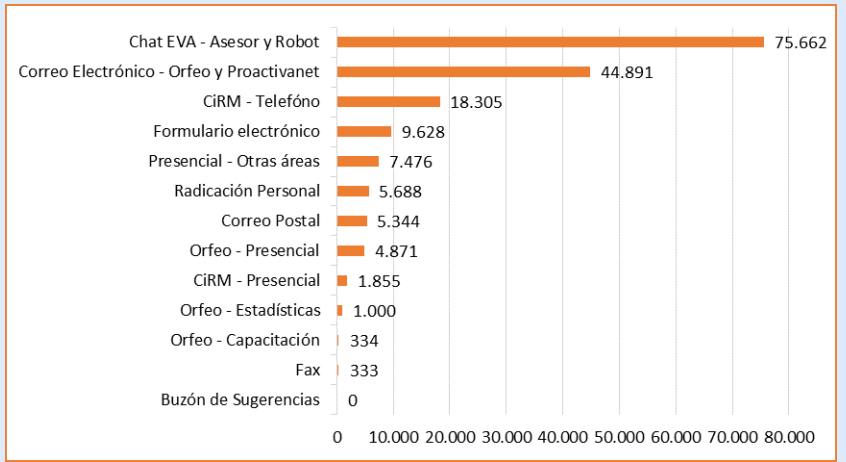


# 16.1. Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención en el 2019

Del total de peticiones registradas (175.387) , los medios de recepción de PQRSD, más utilizados fueron el chat EVA (75.662) con un 43,1 % y el correo electrónico (44.891) con un 25,6%



Herramienta	Total	Total General
Chat EVA - Robot	61.331	75.662
Chat EVA - Asesor	14.331	
Correo Electrónico Proactivanet	24.890	44.891
Correo Electrónico Orfeo	20.001	



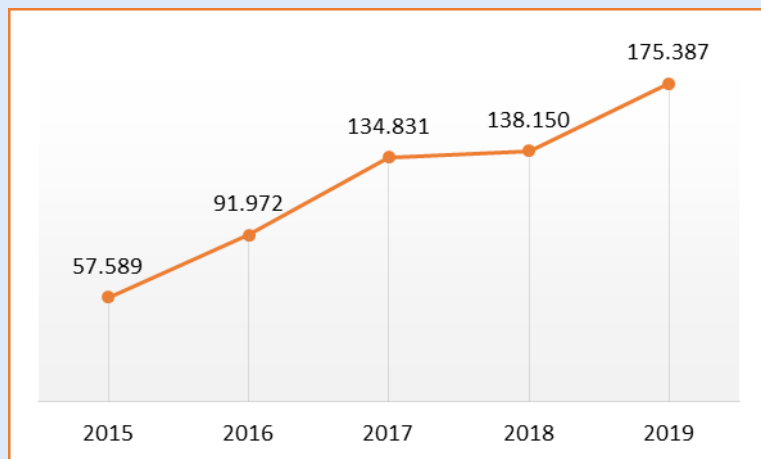


# 16.2. Comparativo de PQRSD recibidas en últimos años y consolidado por dependencia en el 2019

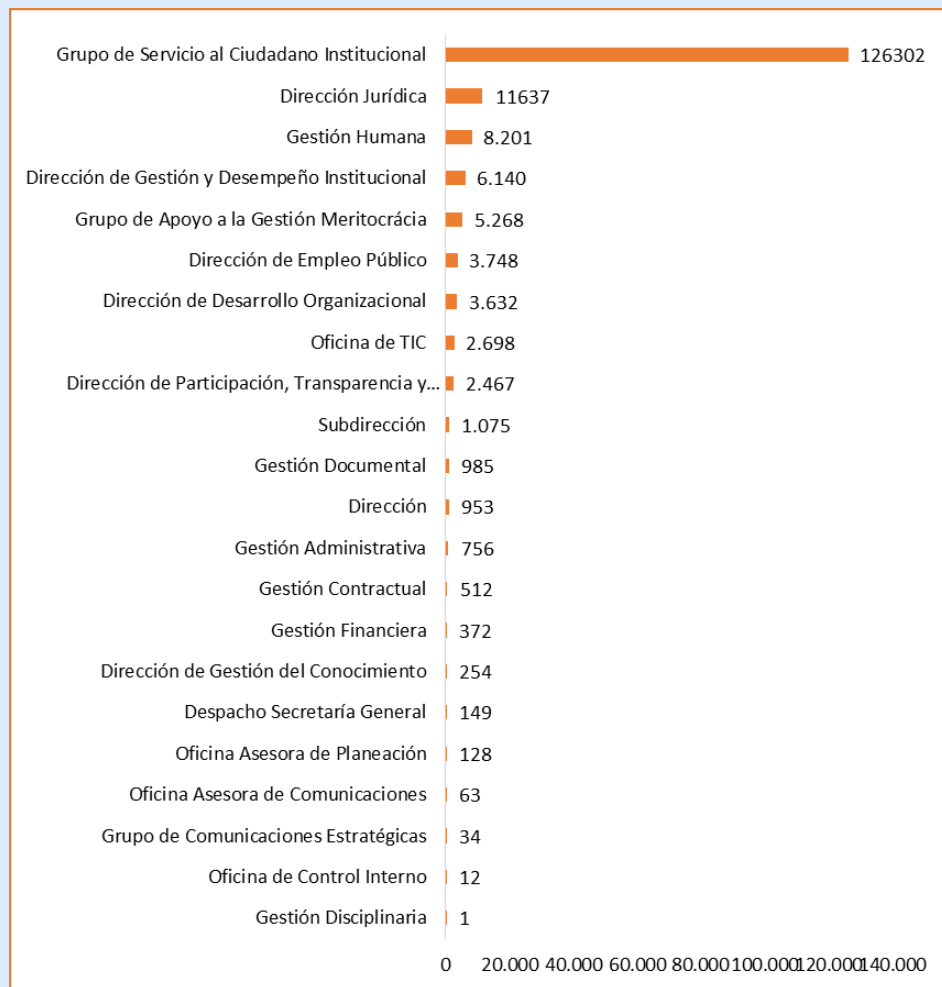
Al comparar las PQRSD recibidas durante los últimos años, se observa un incremento en los registros a partir del año 2015.



## Comparativo de PQRSD de últimos años



## Consolidado PQRSD por dependencia 2018



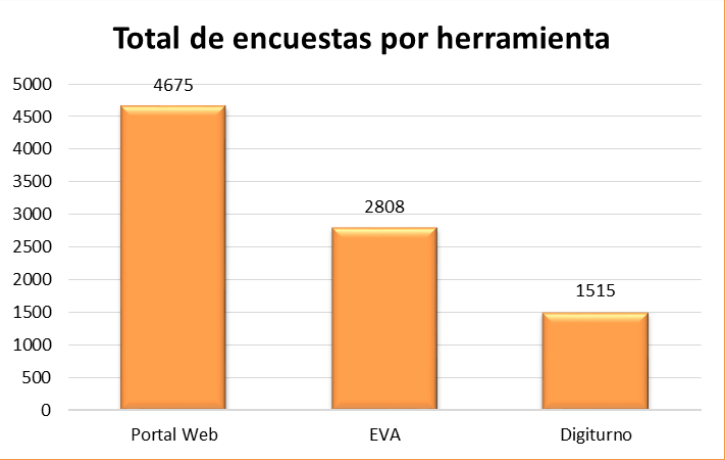
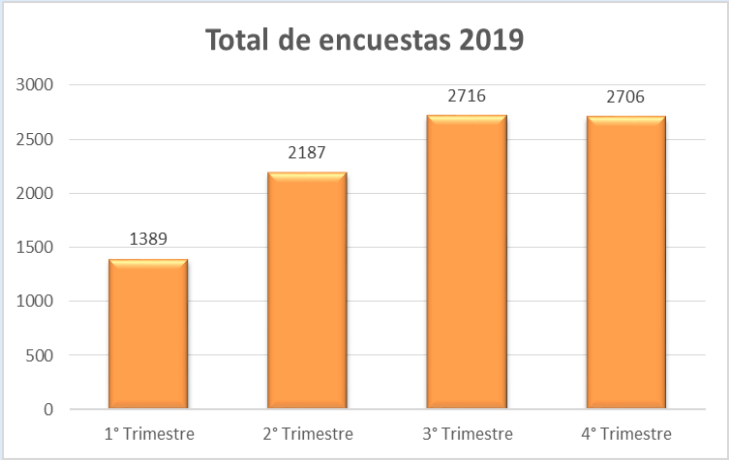
El **72,0%** de las peticiones radicadas en el 2019, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional

De las 126.302 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 61.331 (48,6%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital y las 64.971 restantes (51,4%) tuvieron respuesta a través de un asesor

# 17. Consolidado de encuestas de percepción de los grupos de valor en el año 2019

En el 2019 se registraron 8.998 encuestas, diligenciando en el 3° trimestre el mayor número 2.716 (30,2%)

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 4.675 (52,0%)

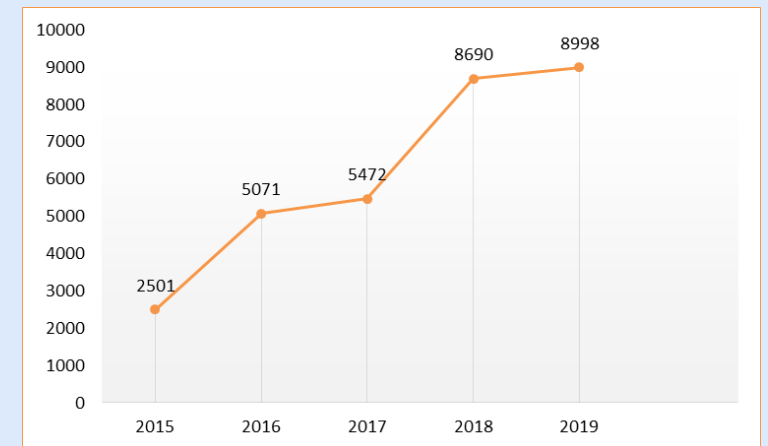
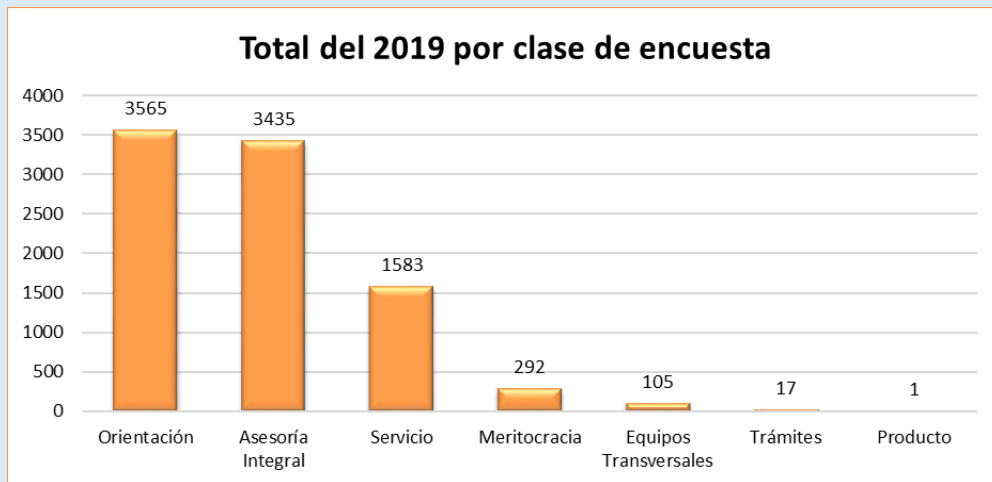


# 17.1. Consolidado de encuestas de percepción en el año 2019 e histórico anual

El 39,6% (3.565) de las encuestas calificadas en el año 2019, son de orientación

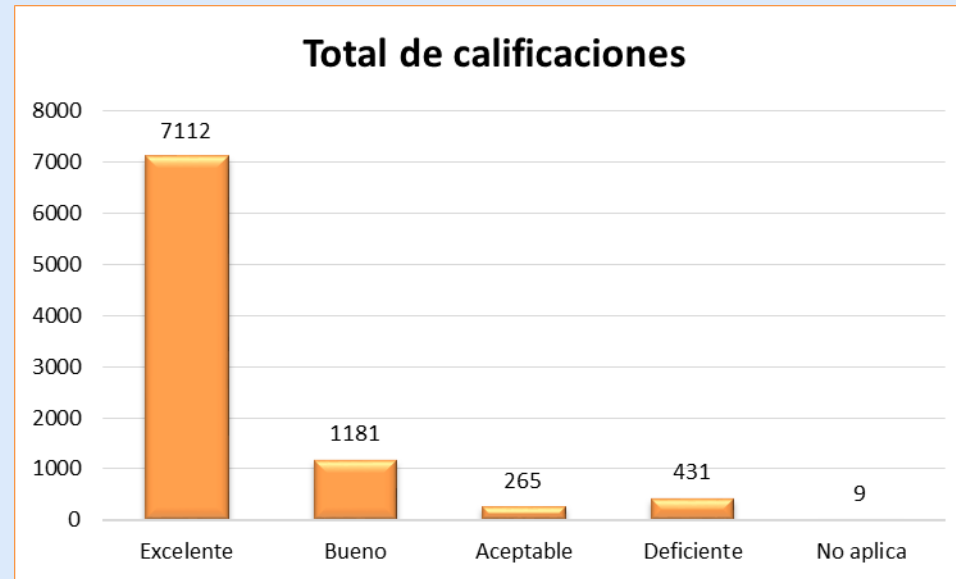


## Comparación de encuestas registradas en últimos años



## 17.2. Consolidado de calificaciones de las encuestas efectuadas en el año 2019

La calificación promedio del total de encuestas registradas durante el 2019, fue Excelente en un **79,0%**





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)