



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

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

Segundo trimestre de 2019

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

12 de julio 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 extemporáneos y sin respuesta
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



# 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 abril y el 30 de junio 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.

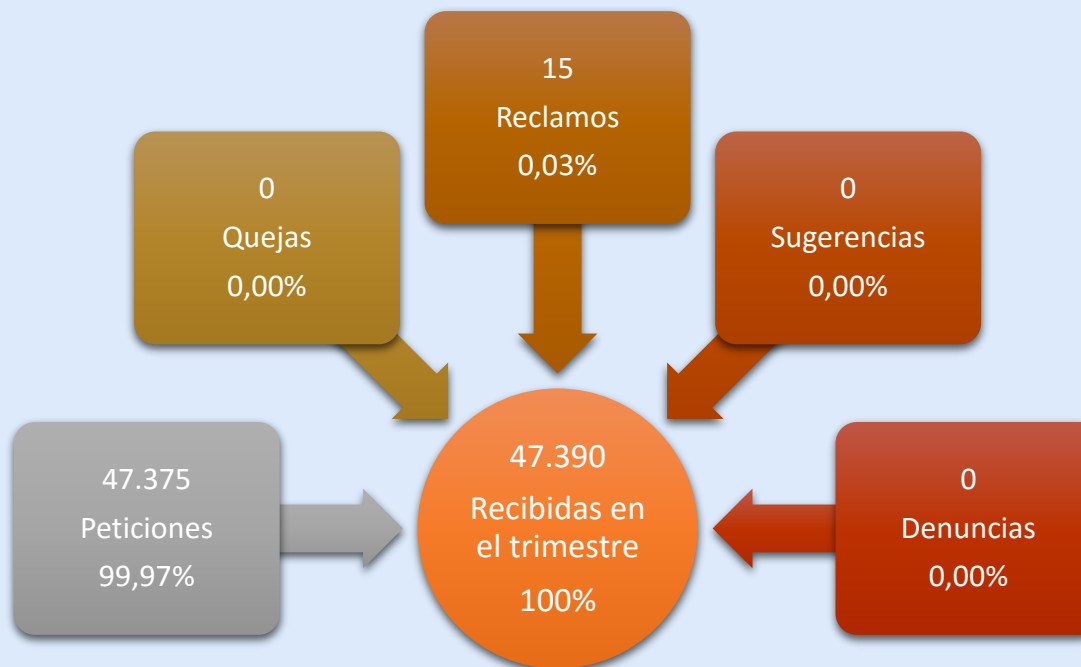
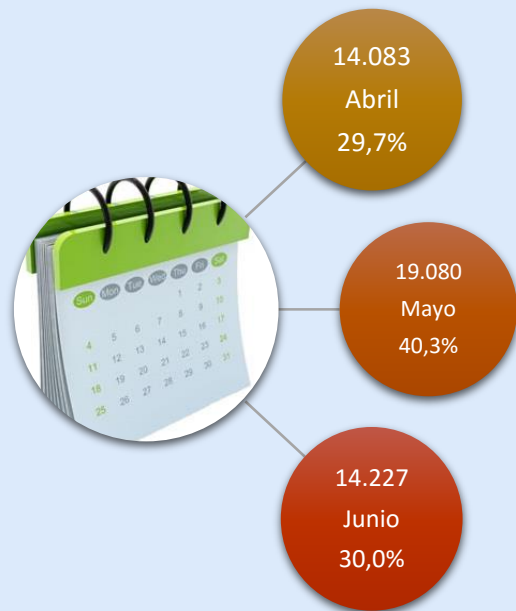
## 2. Acceso a la información pública

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](http://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 segundo trimestre del año 2019, se recibieron 47.390 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

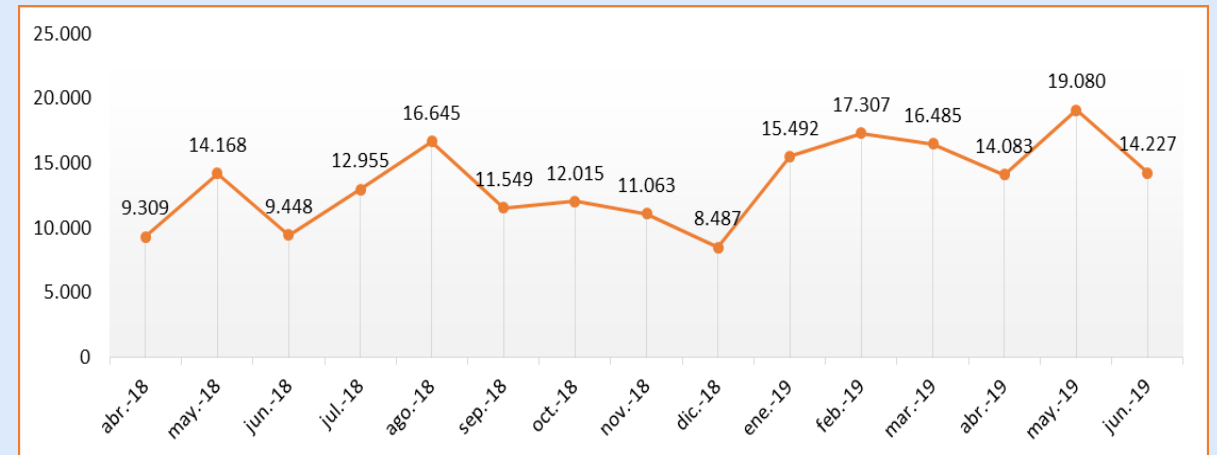
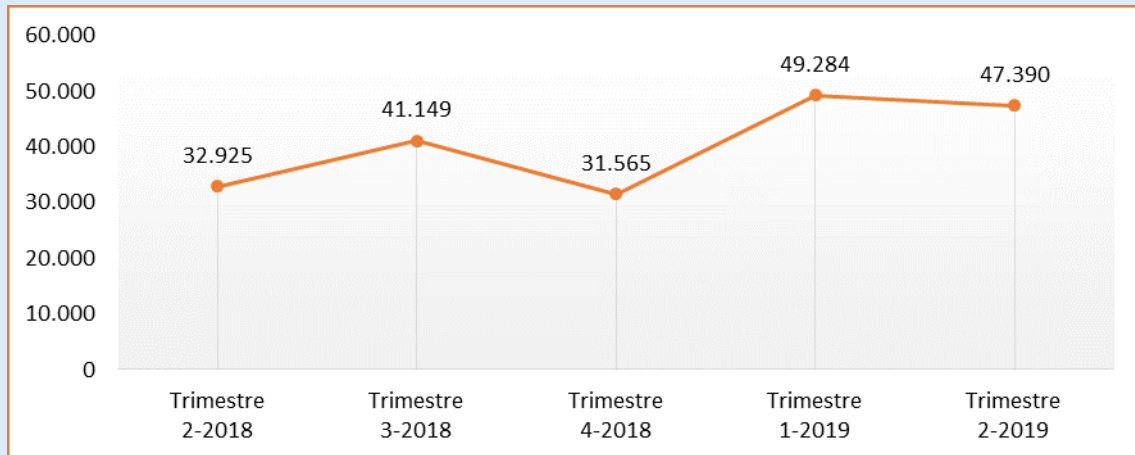
Se observa un aumento de registros en el primer y segundo trimestre de 2019, comparado con los trimestres anteriores

Al comparar el segundo trimestre de 2018 con el de 2019, se incrementaron las peticiones en un 43,9%

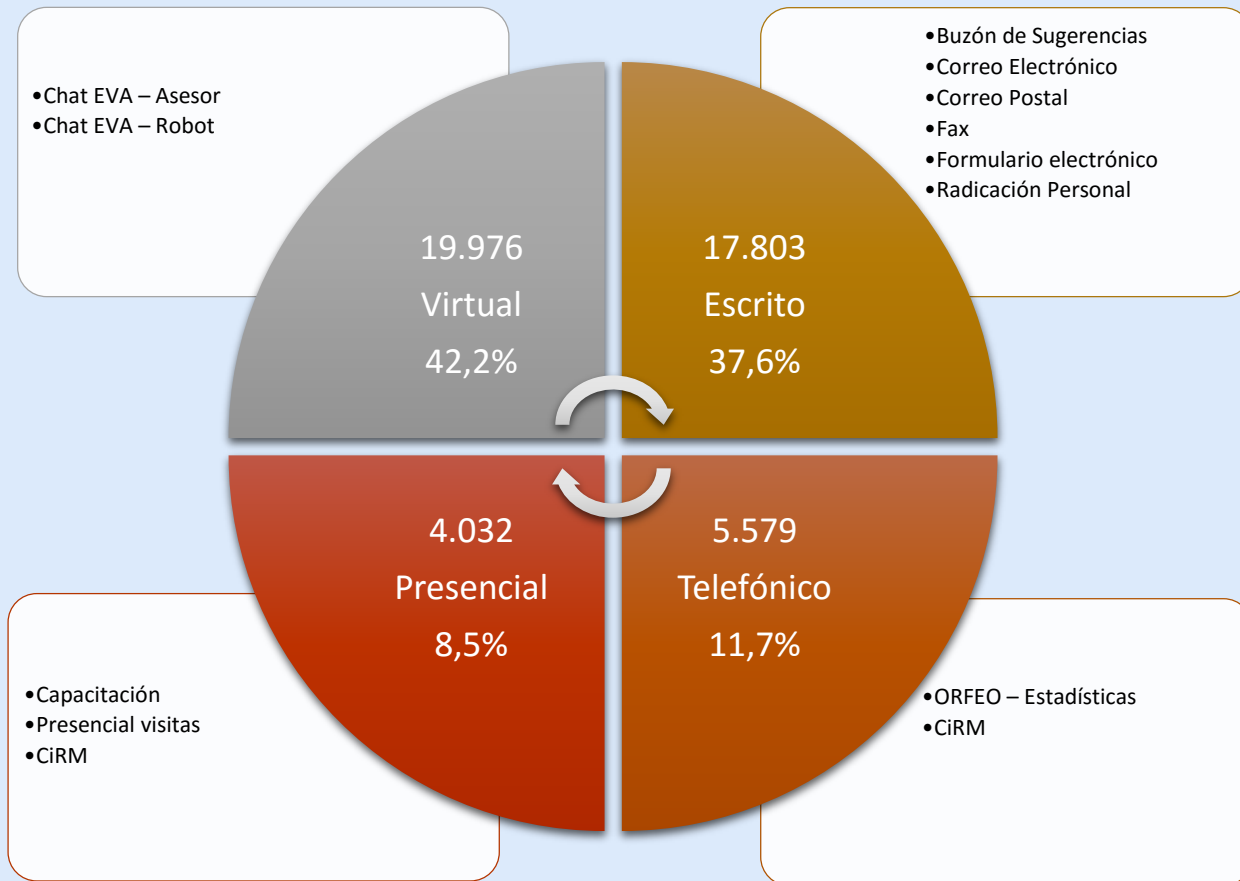


La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

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



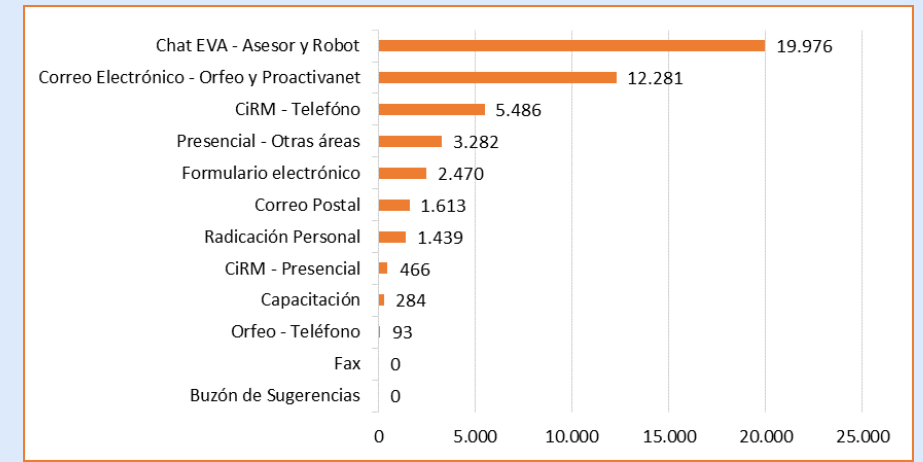
# 5. PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (47.390), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el chat EVA (19.976) con un 42,2% y el correo electrónico (12.281) con un 25,9%



Herramienta	Total	Total General
Chat EVA - Robot	16.581	19.976
Chat EVA - Asesor	3.395	
Correo Electrónico Proactivanet	6.846	12.281
Correo Electrónico Orfeo	5.435	

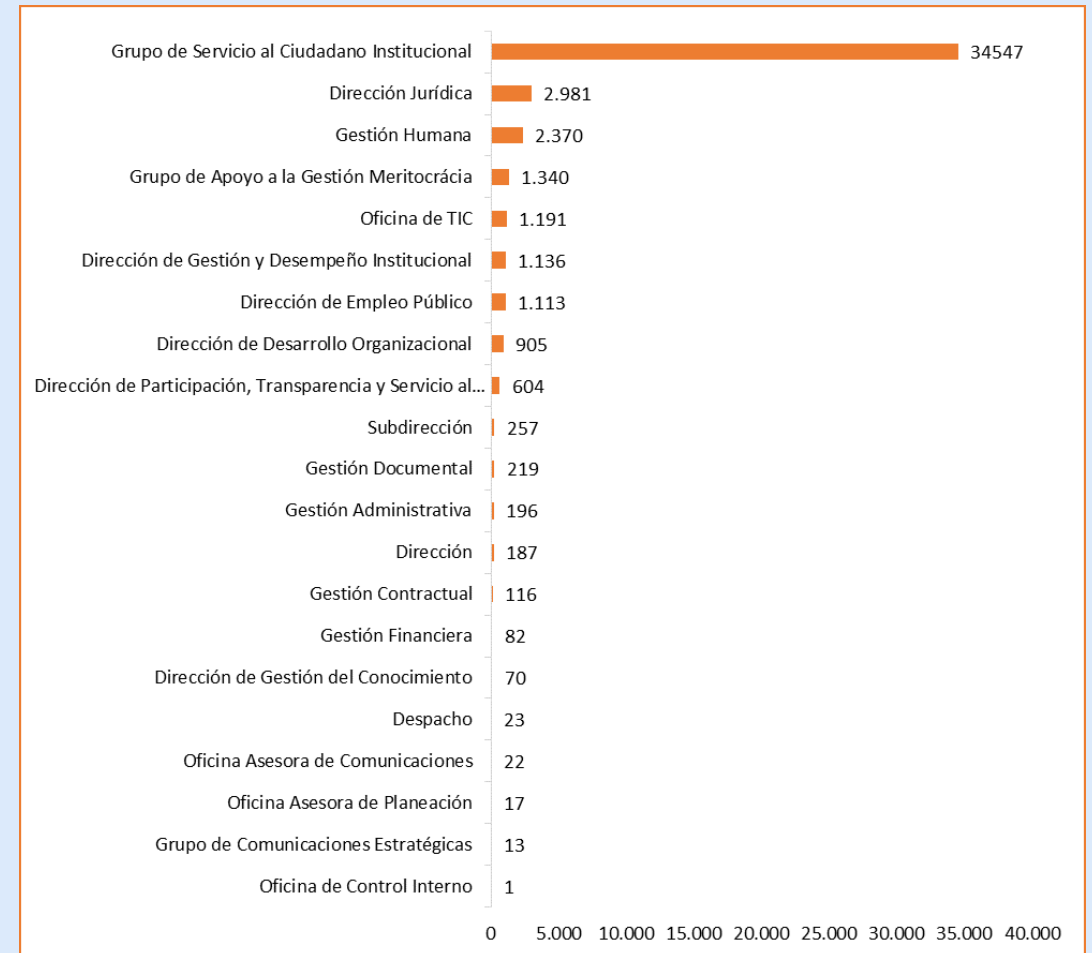




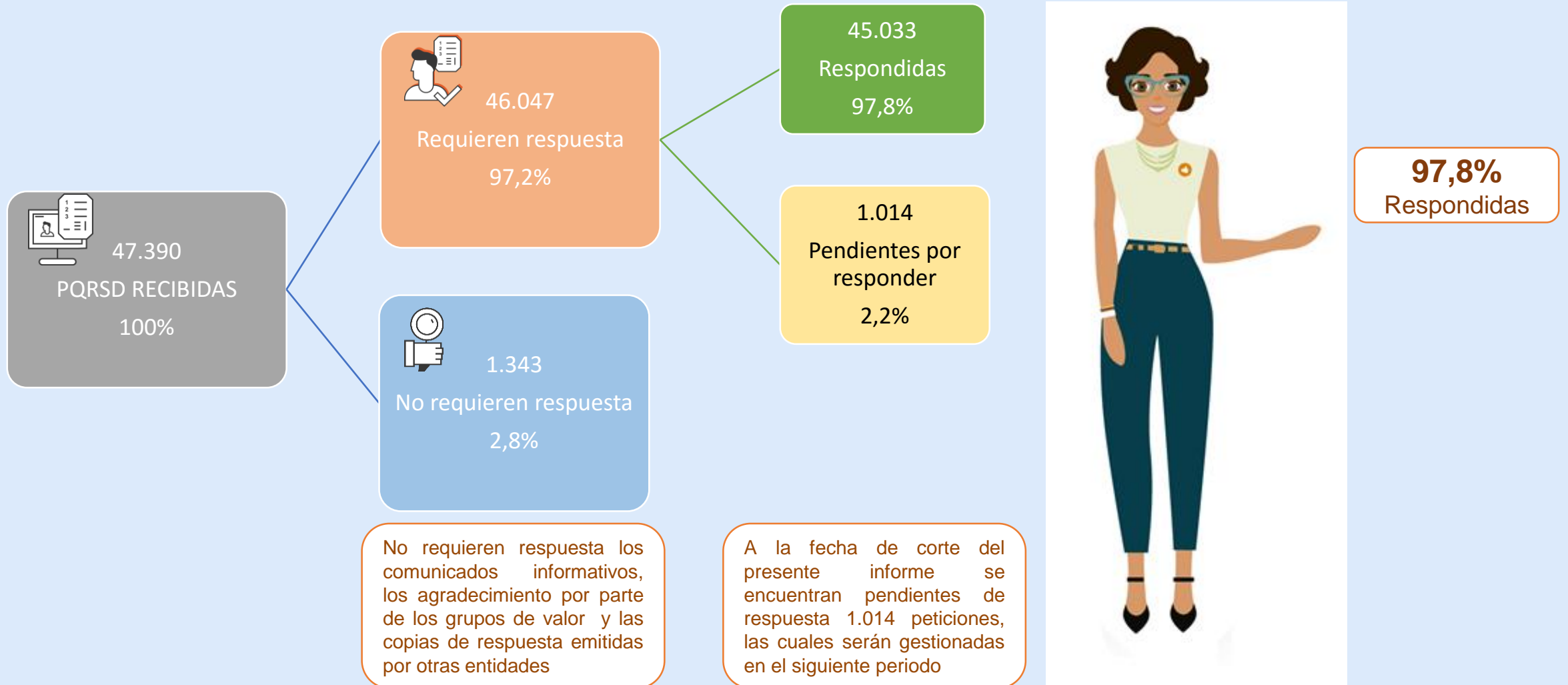
## 6. PQRSD atendidas por dependencias



El **72,9%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional



# 7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



## 8. Radicados extemporáneos y sin respuesta



Relación de radicados:

20192060164982  
20192060143642  
20192060152522

(3)

Radicados con respuesta  
extemporánea



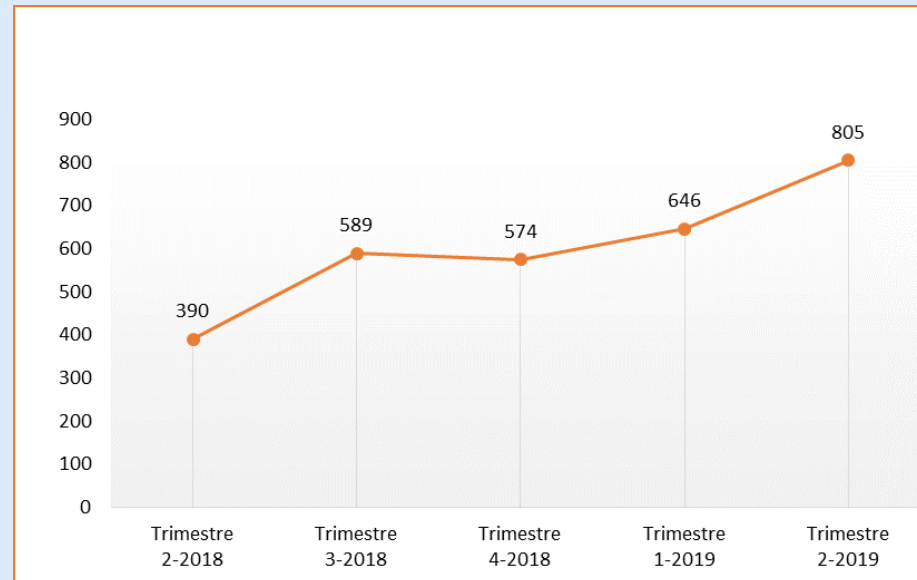
(0)

Radicados sin respuesta

## 9. Traslados por competencia



Durante el segundo 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 **805** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



## 10. Cantidad y motivo de reclamos recibidos

Un (1) reclamo prosperó por inconvenientes en el micrositio EVA

Cuatro (4) reclamos prosperaron por inconvenientes en la central telefónica



De los 15 reclamos presentados en el trimestre, 5 de ellos prosperaron por haberse presentado inconvenientes en la prestación del servicio

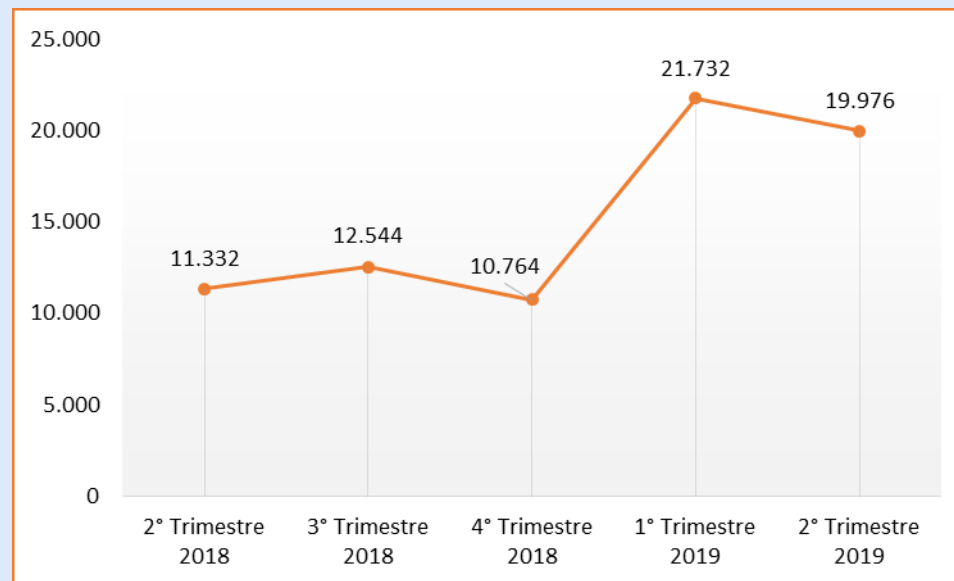
# 11. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CONSULTAS	30	15	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	0	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	3	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	15	6	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	2	✓
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	6	✓
RECLAMOS	15	0	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	4	✓
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	0	✓

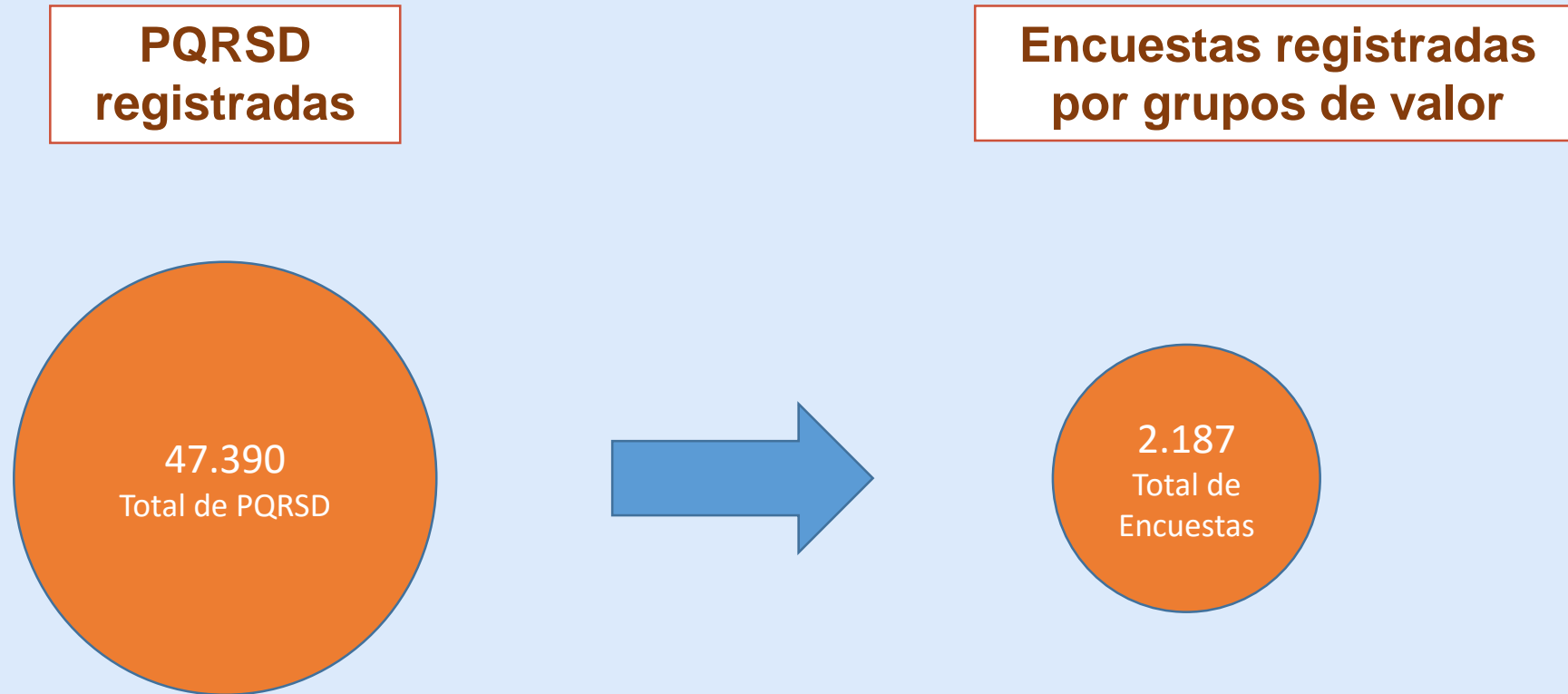
## 12. Atenciones chat EVA



En el segundo trimestre de 2019, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 76,3% comparado con el segundo trimestre de 2018



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

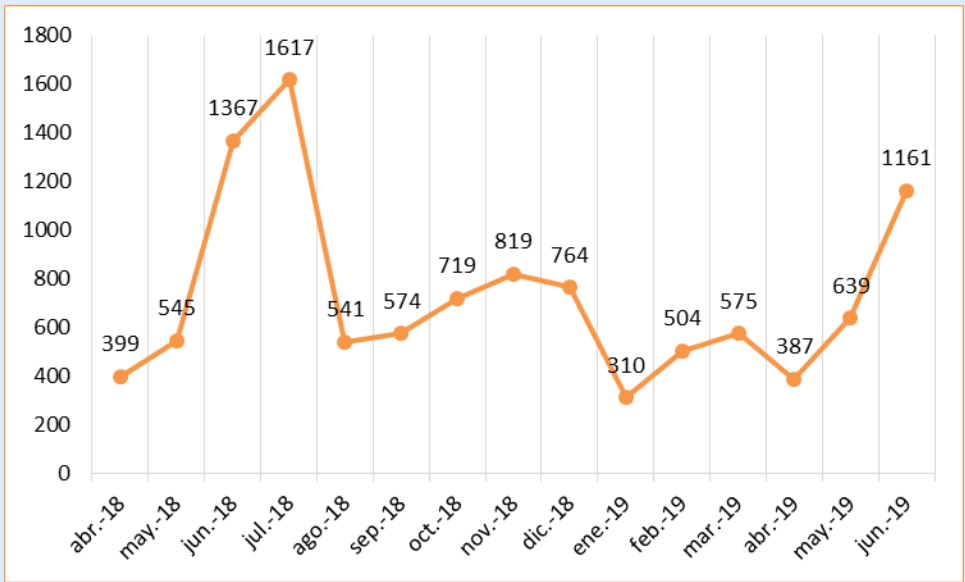
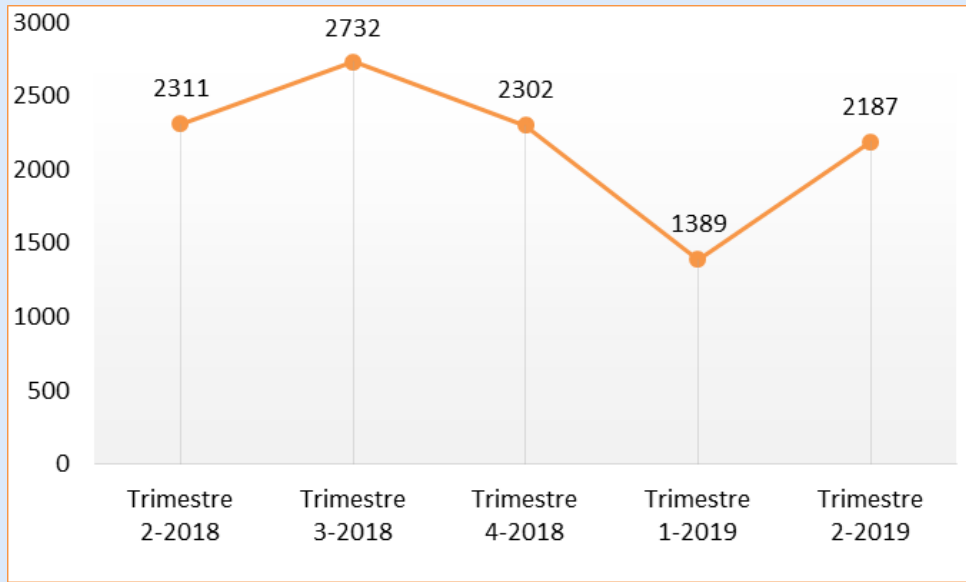




# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

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 5,4%



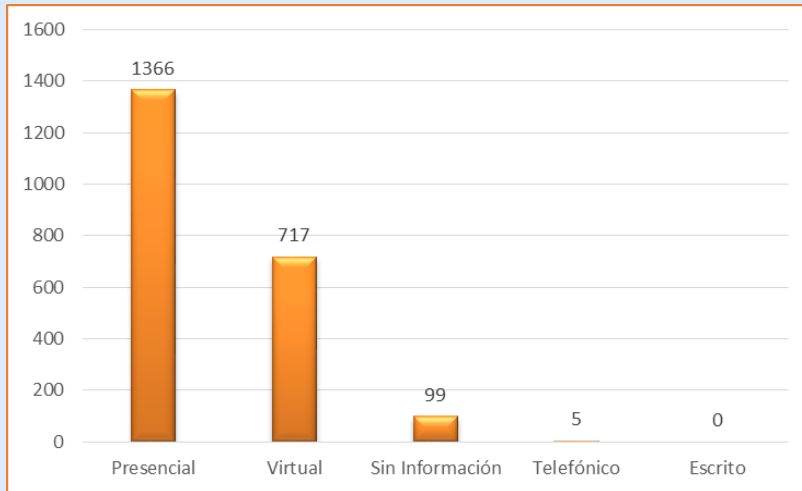
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 2.187 encuestas, el canal más utilizado para evaluar, fue el presencial, con un total de 1.366 (62,5%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 58,0%



Canales utilizados para la evaluación

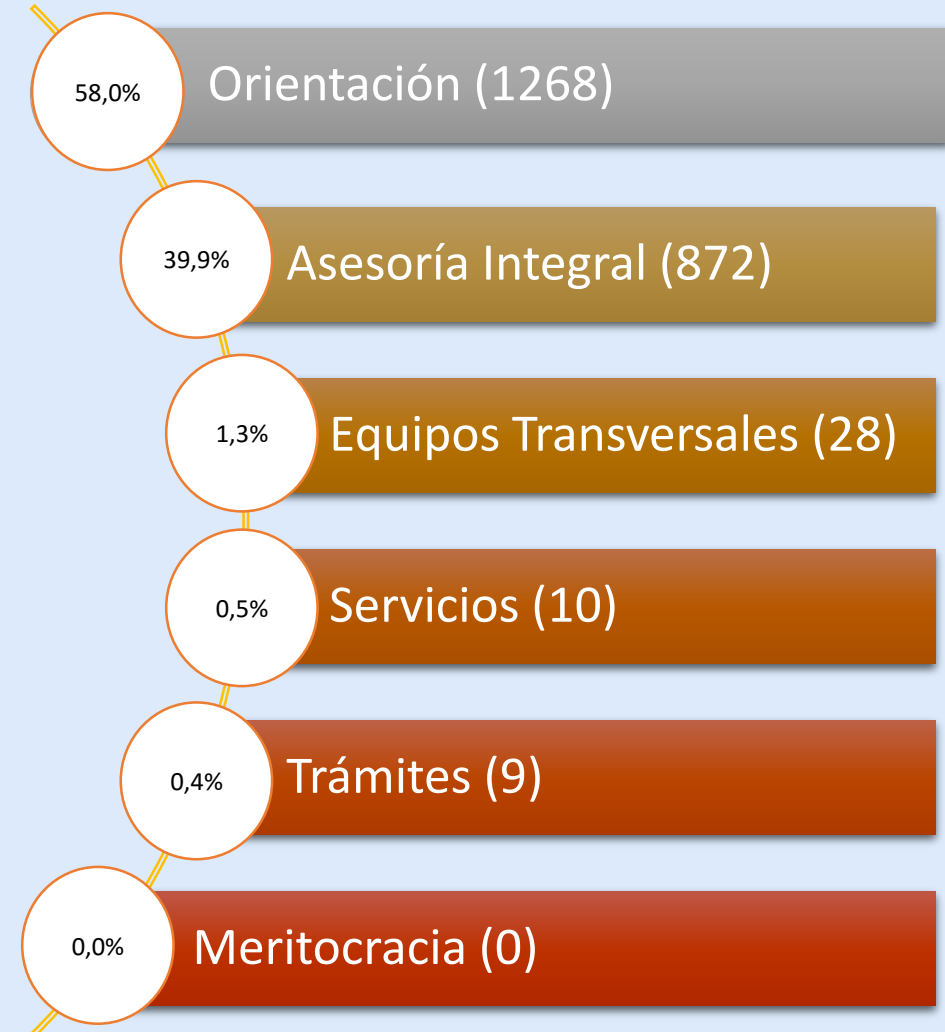


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	1268	58,0%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	620	28,3%
Dirección Gestión del Conocimiento	118	5,4%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	75	3,4%
Dirección de Desarrollo Organizacional	61	2,8%
Subdirección	28	1,3%
Dirección de Empleo Público	13	0,6%
Sin Información	4	0,2%
<b>Total general</b>	<b>2187</b>	<b>100,0%</b>

## 13.3. Tipos de encuestas

Durante el trimestre se registraron 2.187 encuestas



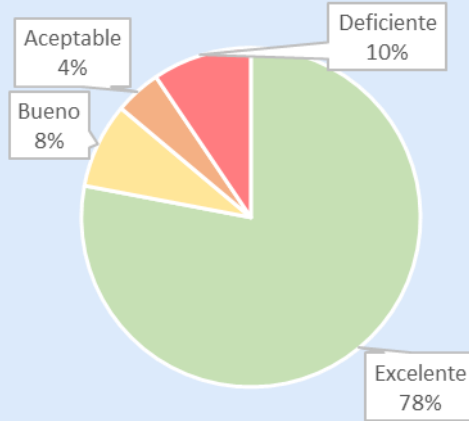
# 13.3.1. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 1.268 encuestas de orientación

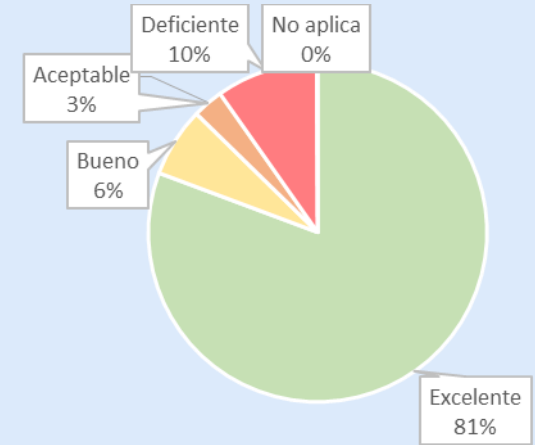


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	1283	100,0%
<b>Total general</b>	<b>1283</b>	<b>100,0%</b>

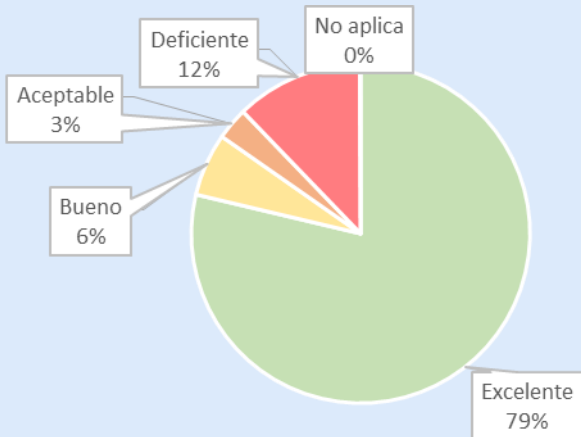
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



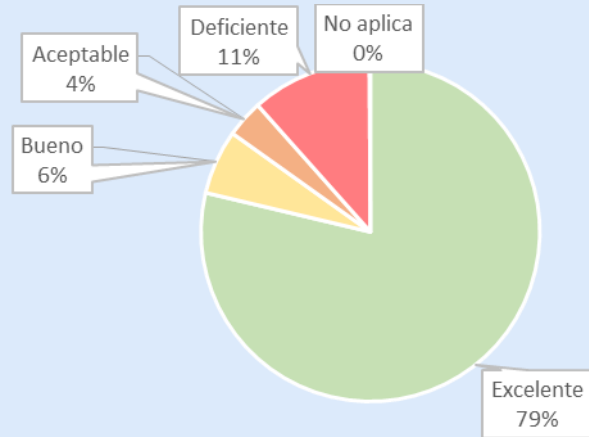
2. Actitud y disposición de servidor



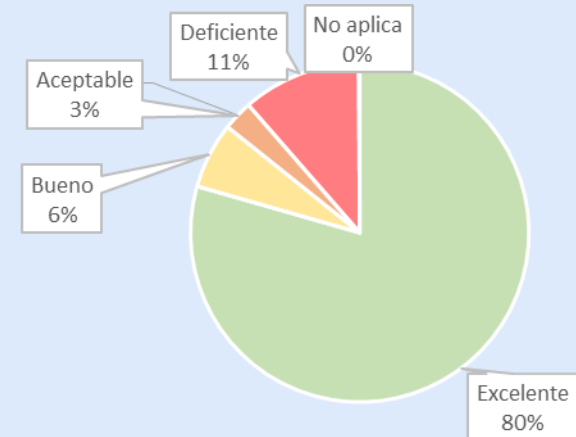
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta

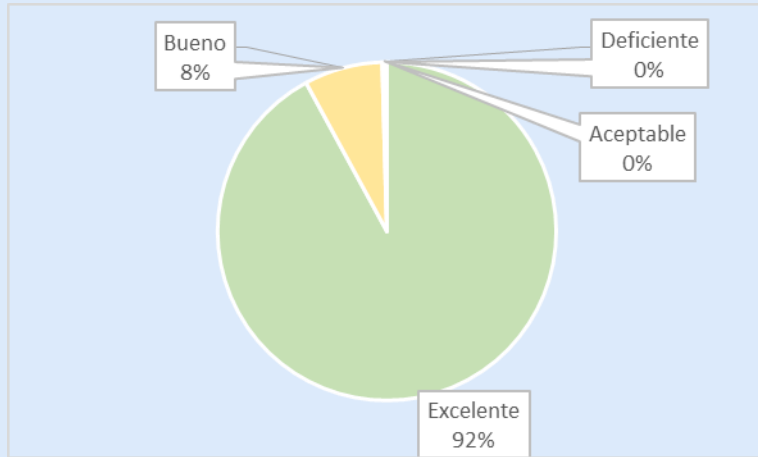


5. Calidad del servicio

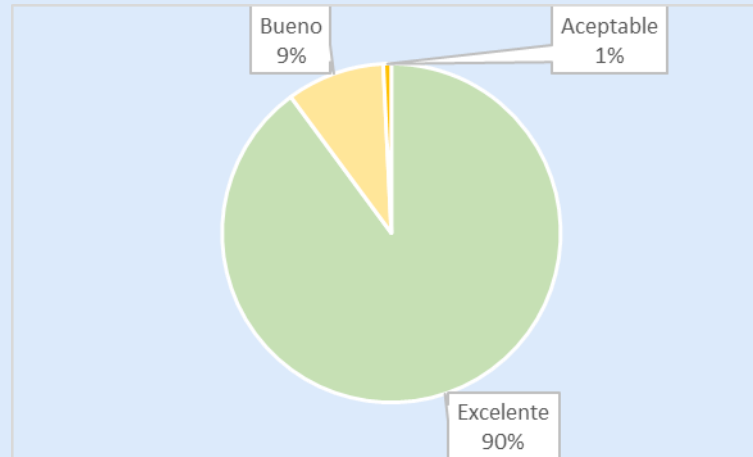


# 13.3.2. Encuestas de asesoría integral

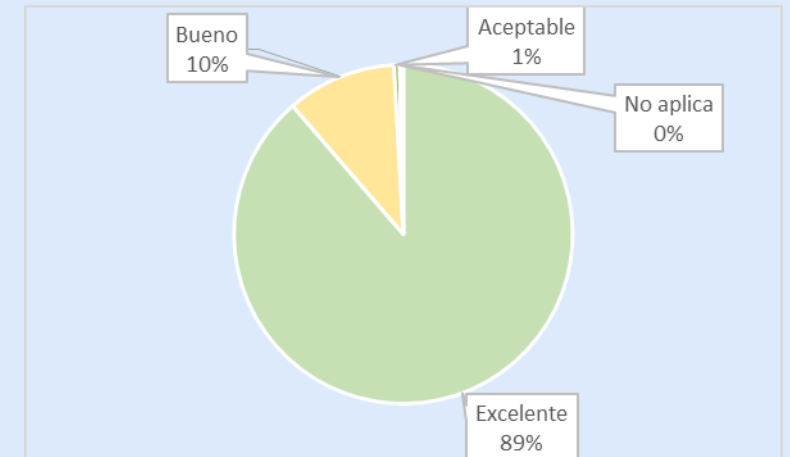
Manejo y conocimiento de la temática



Capacidad de comunicación y claridad



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

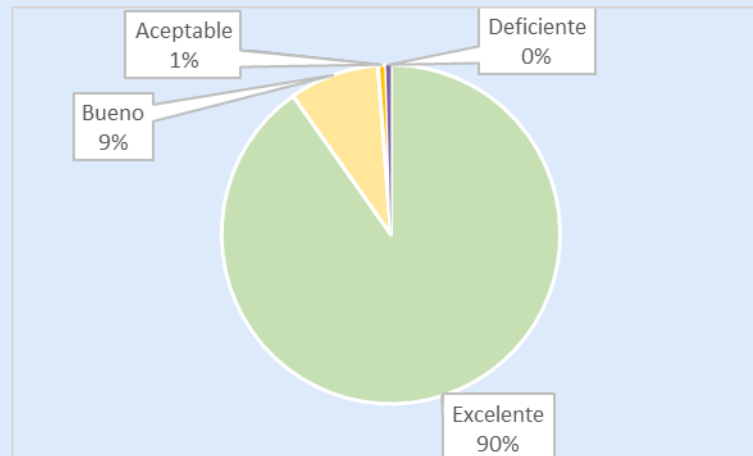


En el trimestre se registraron 872 encuestas de asesoría integral

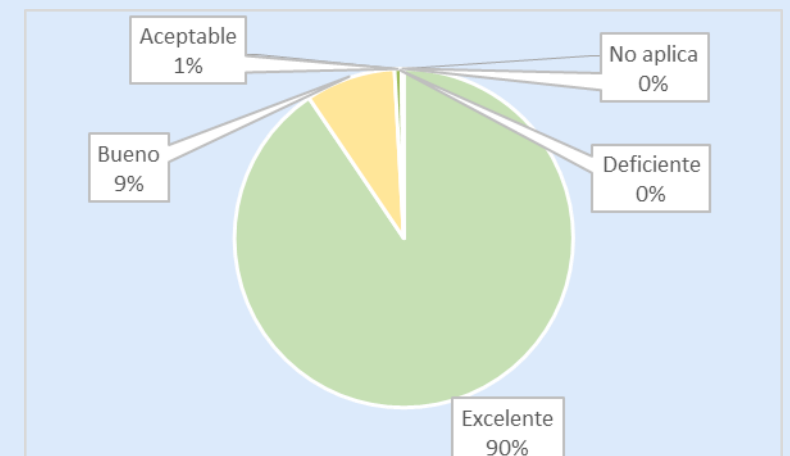


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	613	70,3%
DDGC	118	13,5%
DPTSC	70	8,0%
DDO	58	6,7%
DEP	13	1,5%
<b>Total general</b>	<b>872</b>	<b>100,0%</b>

Congruencia entre el objetivo y el contenido

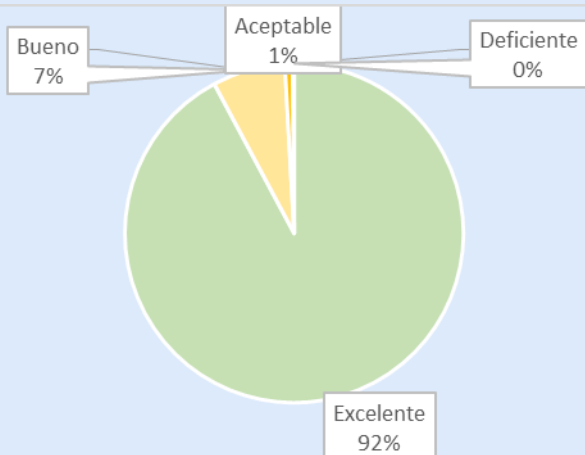


Contextualización y pertinencia del contenido

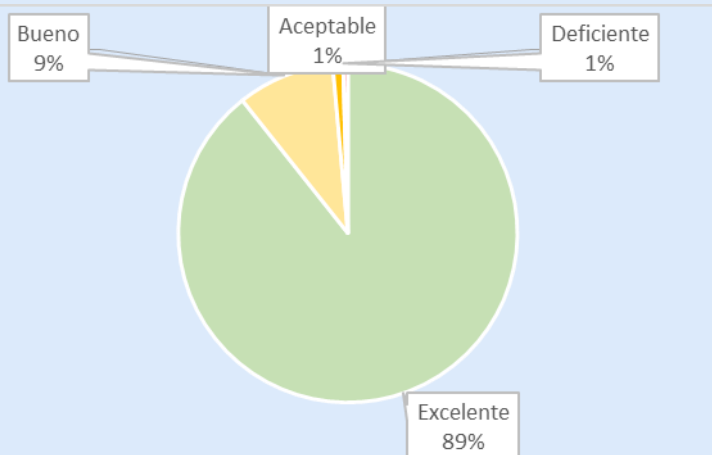


## 13.3.2. Encuestas asesoría integral

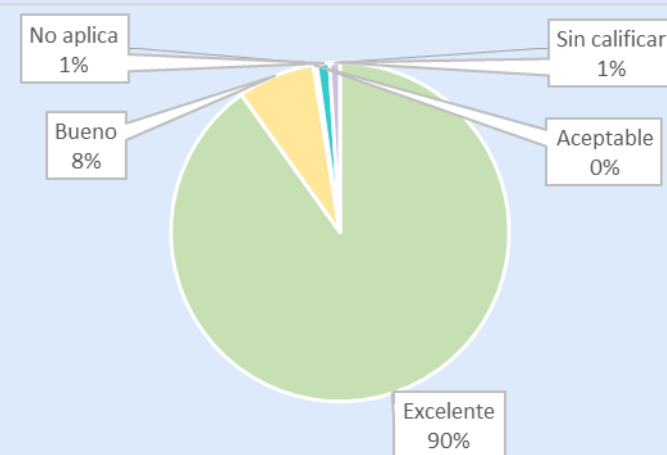
Amabilidad, empatía y trato del facilitador



Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



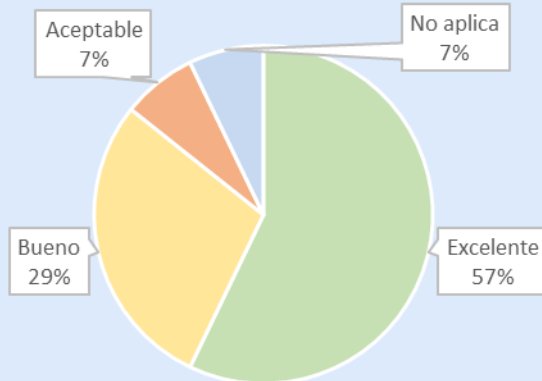
# 13.3.3. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 28 encuesta de equipos transversales

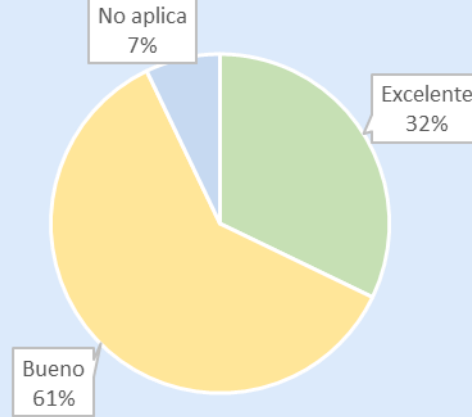


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
Subdirección	28	100,0%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>

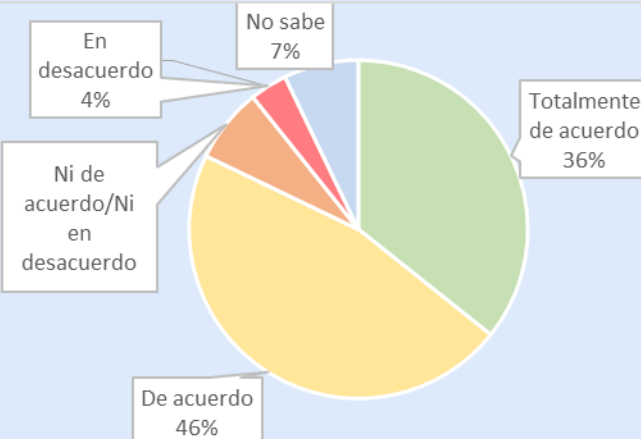
Valore la intervención del invitado en la reunión o taller del ultimo equipo transversal que ha participado



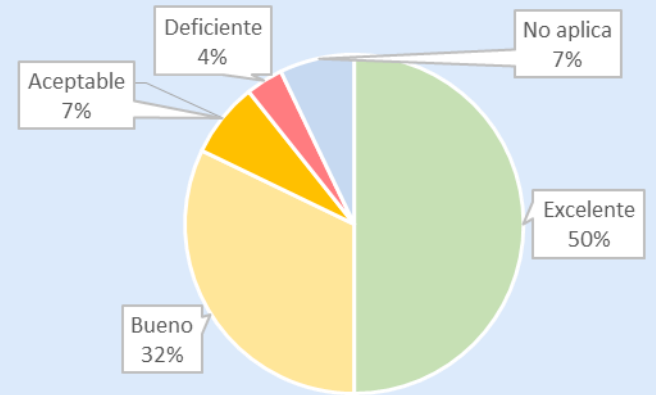
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



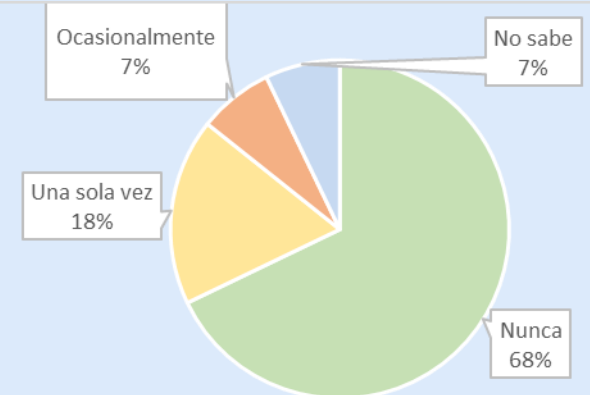
Afirmaciones de eficiencia, innovación, principios de exigencias técnicas y confianza en servidores de Función Pública



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

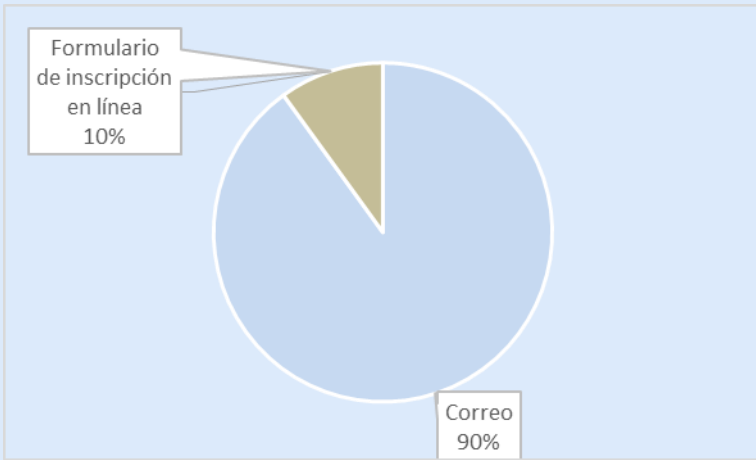


Relación con Función Pública: Discriminación, maltrato o irrespeto

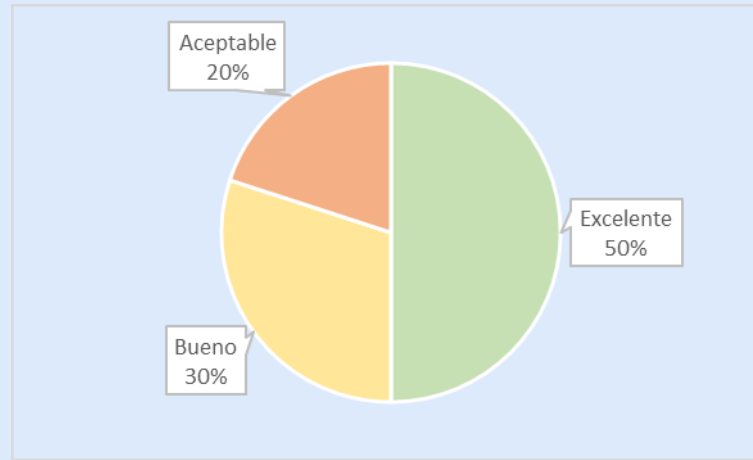


# 13.3.4. Encuestas de servicios

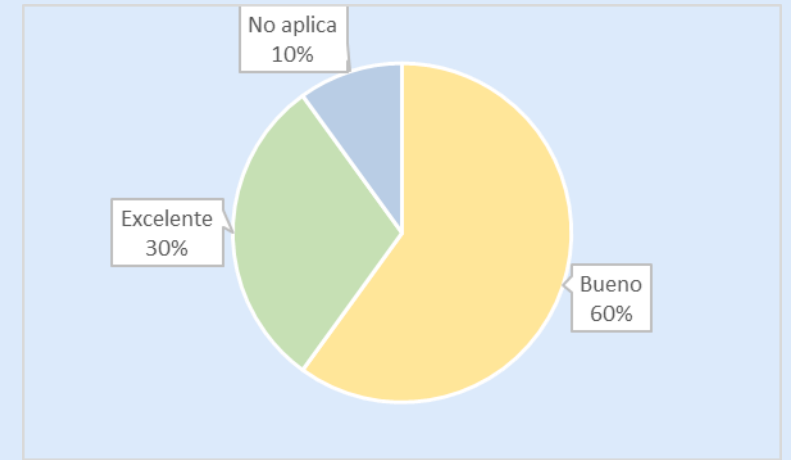
¿Cómo recibió la invitación?



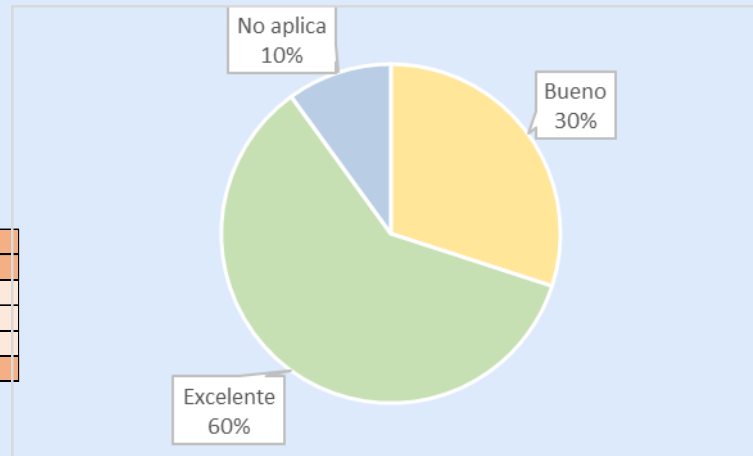
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



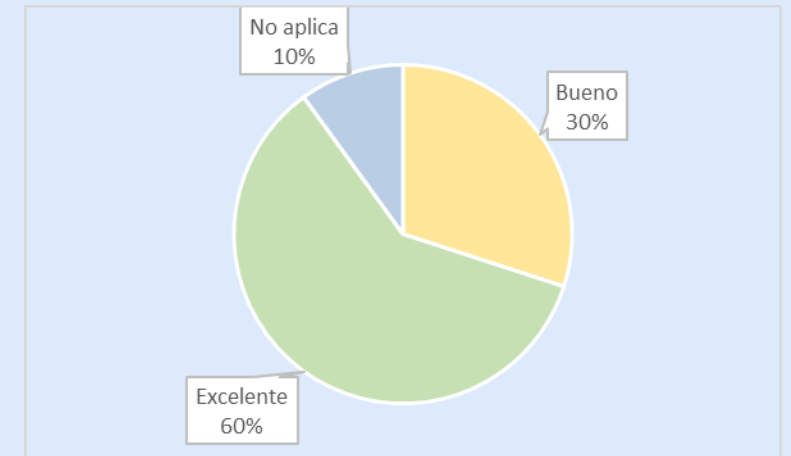
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore la intervención del facilitador en el evento



En el trimestre se registraron 10 encuestas de servicios

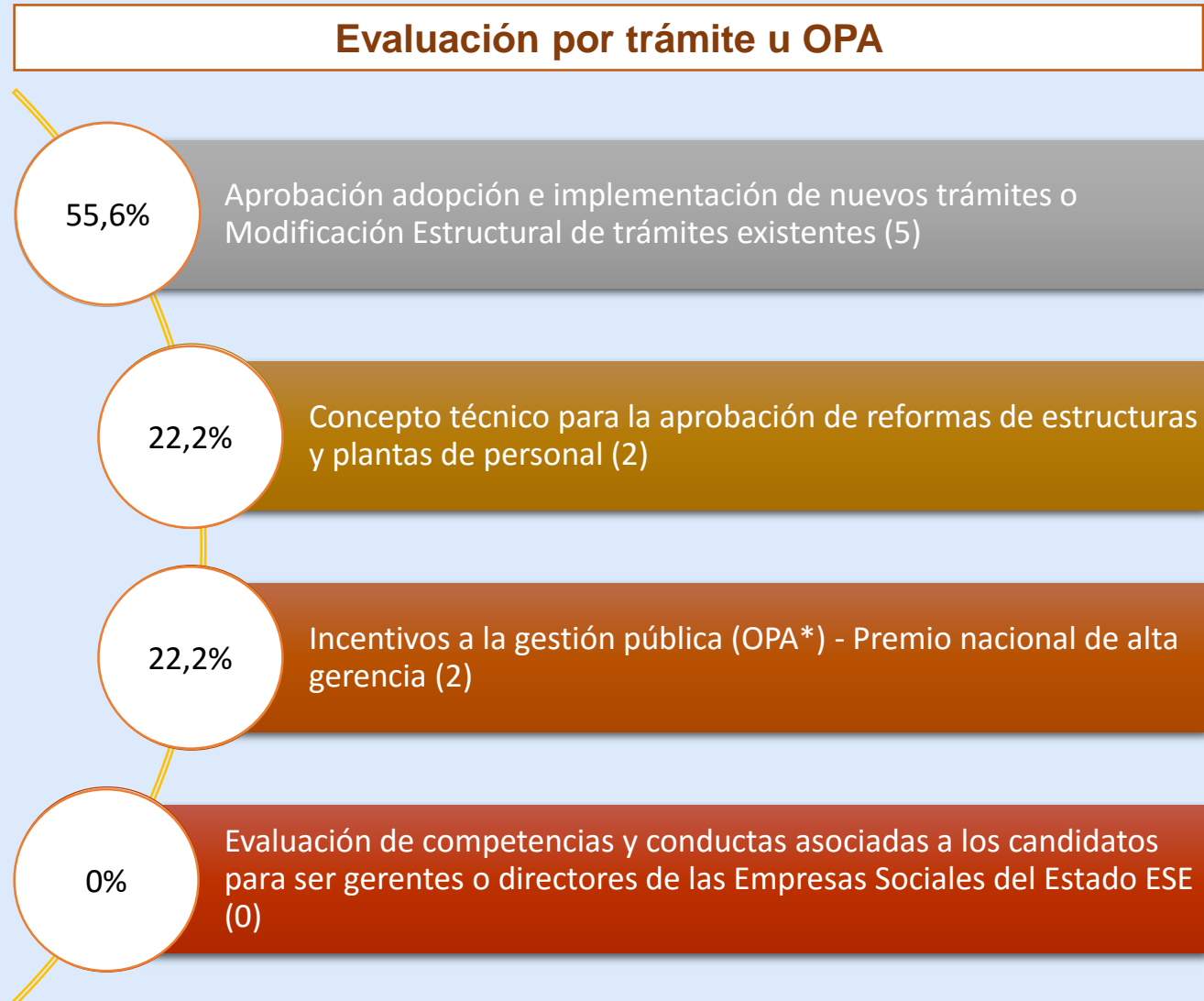


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	5	50,0%
Sin Información	4	40,0%
DDO	1	10,0%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>



## 13.3.5 Encuestas de trámites

Se registraron en el trimestre (9) encuestas de trámites



\* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

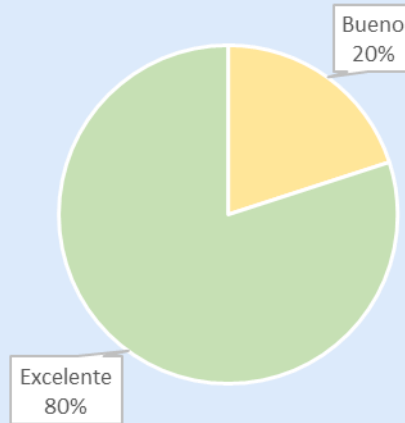
# 13.3.5.1 Encuestas de trámites - aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites

En el trimestre se registraron 5 encuestas de trámites por aprobación de procedimientos para la implementación de nuevos trámites

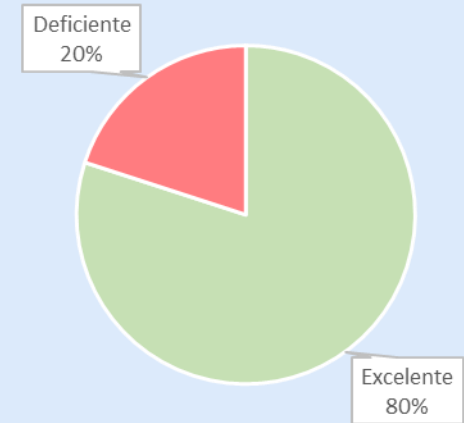


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	5	100,0%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100,0%</b>

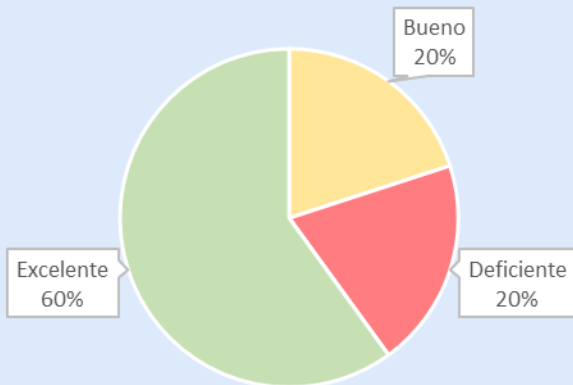
1. ¿El canal de interacción, durante el desarrollo del trámite fue el adecuado?



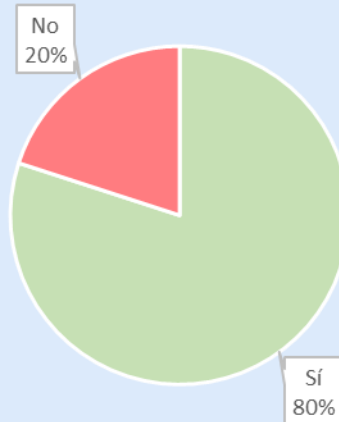
2. ¿El tiempo de duración del trámite fue el adecuado?



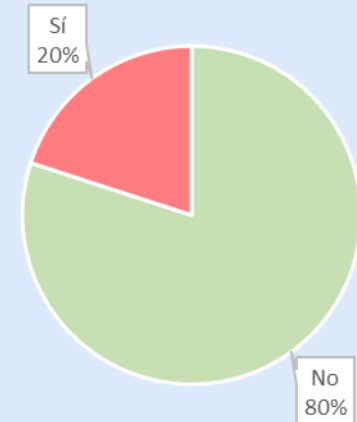
3. ¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, es con lenguaje claro, completo y comprensible?



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



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



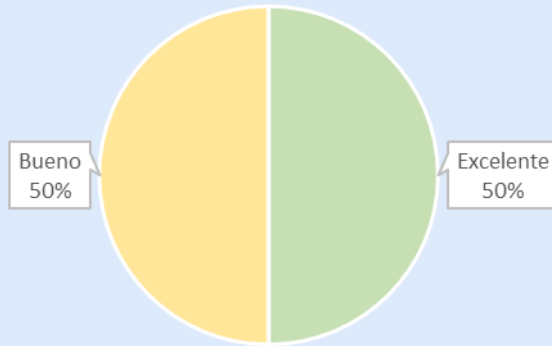
# 13.3.5.2 Encuestas de trámites - concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal

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

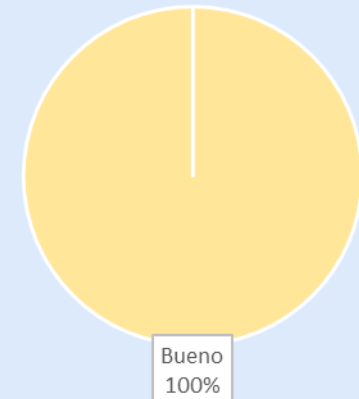


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DDO	2	100,0%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100,0%</b>

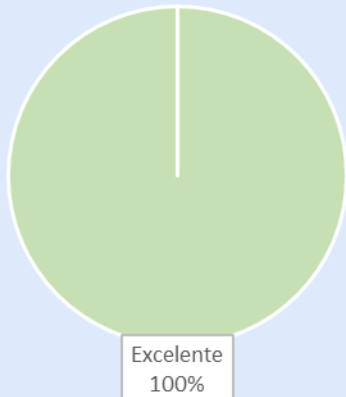
1. ¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue clara?



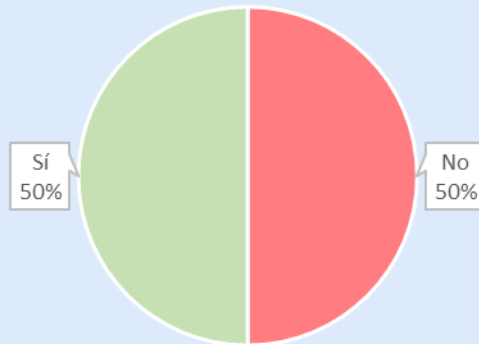
2. ¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue completa?



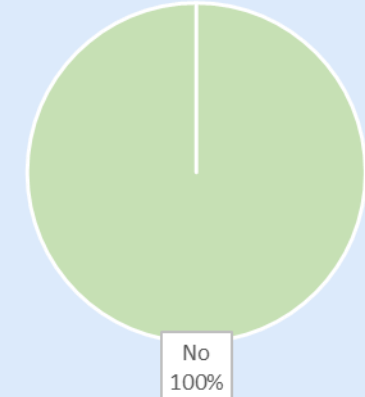
3. ¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, fue en lenguaje claro y comprensible?



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



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

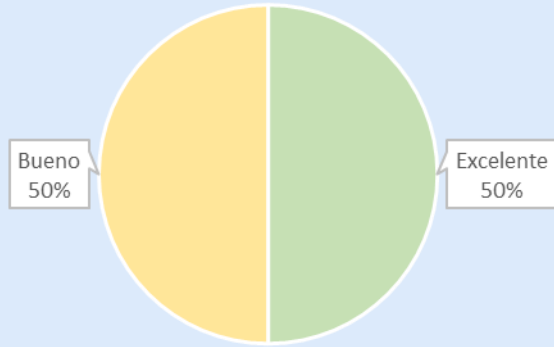


# 13.3.5.3 Encuestas de trámites - Incentivos a la gestión pública (OPA\*) - Premio nacional de alta gerencia

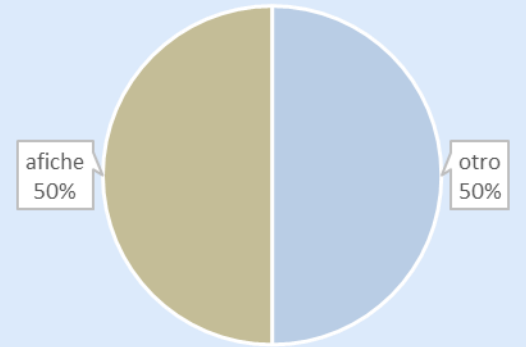
En el trimestre se registraron 2 encuesta de Incentivos a la gestión pública (OPA\*) - Premio nacional de alta gerencia

Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	2	100,0%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100,0%</b>

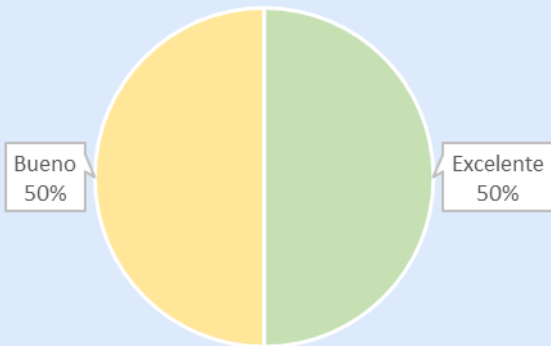
¿La información suministrada por Función Pública, para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue clara?



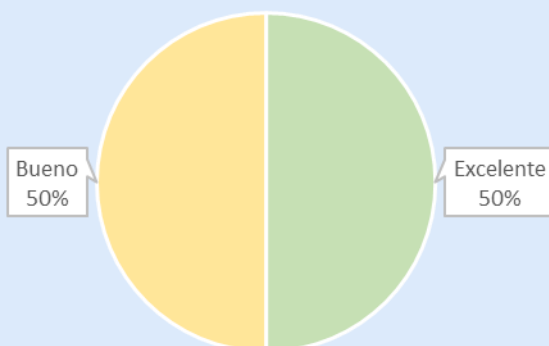
¿Cómo se enteró del proceso para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia?



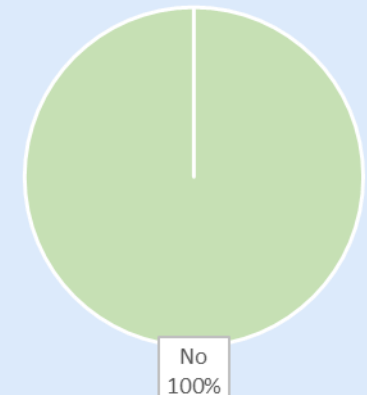
¿El período establecido para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue suficiente?



¿Cómo calificaría usted el acceso al aplicativo para la postulación de las experiencias al premio nacional de alta gerencia?



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



# 14. Conclusiones

## Conclusiones de PQRSD

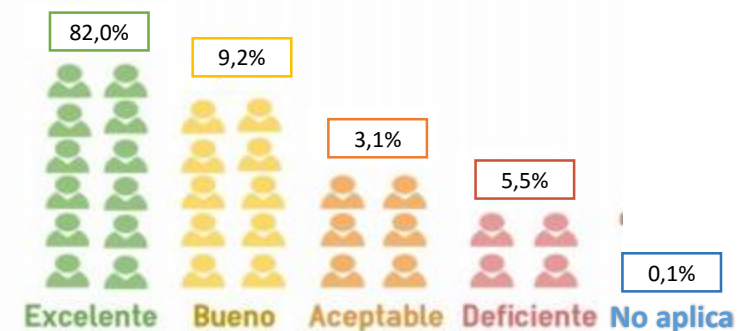
1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el del año anterior, aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 43,9%, pasando de un total de 32.925 a 47.390 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual, con un total de 19.976, equivalente al 42,2%
3. El 72,9% (34.547) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
4. Durante el presente trimestre, prosperaron (5) de los (15) 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 una disminución del 5,4%, pasando de 2.311 a 2.187
2. De acuerdo al registro de encuestas de servicios, el más evaluado por los grupos de valor es el de orientación, con un 58% del total de las mismas

De las 2.187 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **82,0%**



# 15. Recomendaciones

1

- Revisar con la OAP si para evaluar el servicio y asesoría prestada, es necesario incluir el canal de atención (presencial, escrito y telefónico) y la dependencia, a efectos de identificar las mejoras que se deben implementar

2

- Revisar con la OAP, los campos de las encuestas de percepción, que se deben diligenciar de manera obligatoria, con el propósito de tener una medición completa

3

- Revisar con la OAP, la encuesta de servicios, para que solamente se habiliten las preguntas que evalúan la asesoría, capacitación y eventos masivos, según corresponda

4

- Recordar al Grupo de Gestión Meritocrática, incentivar el diligenciamiento de la encuesta de percepción que se encuentra en el portal web

5

- Solicita a la OAP y a la Subdirección, la revisión de la encuesta de percepción para encuentros de equipos transversales, toda vez que se manejan diferentes opciones de respuesta y algunas preguntas no evalúan el evento

6

- En aquellas dependencias en donde se presentaron evaluaciones deficientes, se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer si se requiere efectuar alguna acción correctiva



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)