



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

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

Segundo trimestre de 2020

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

30 de junio 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 y herramienta
6. PQRSD asignadas 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 y quejas recibidas
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 abril y el 30 de junio de 2020.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y la percepción de los grupos de valor 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.

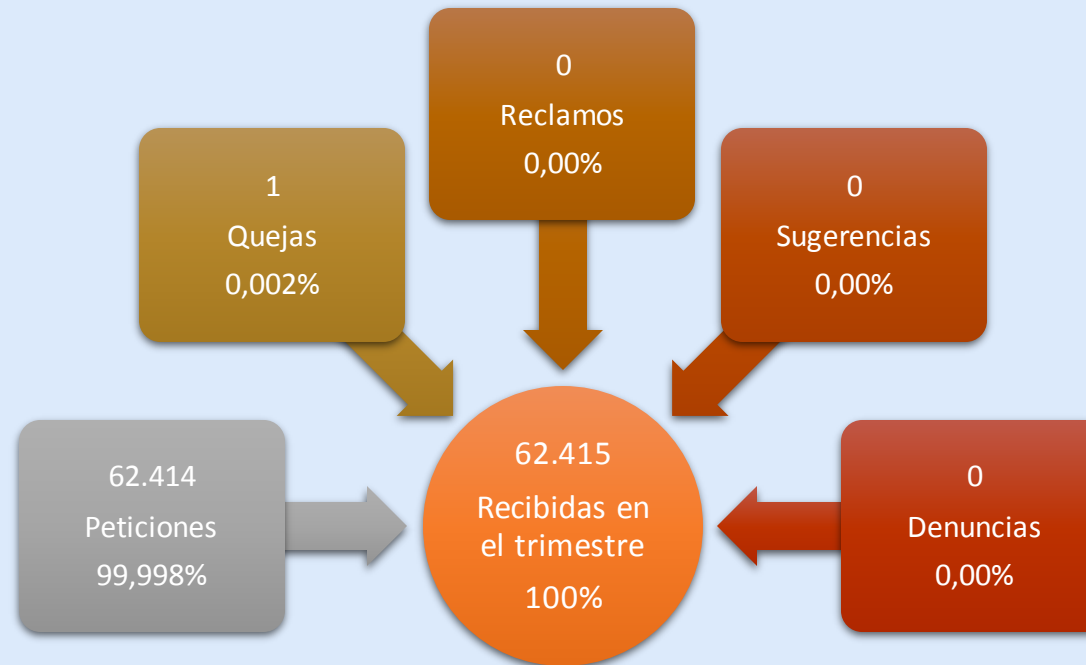
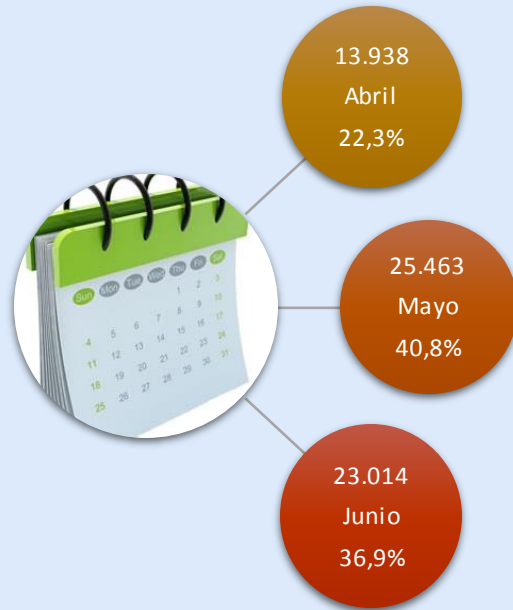
2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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 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 segundo trimestre del año 2020, se recibieron 62.415 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

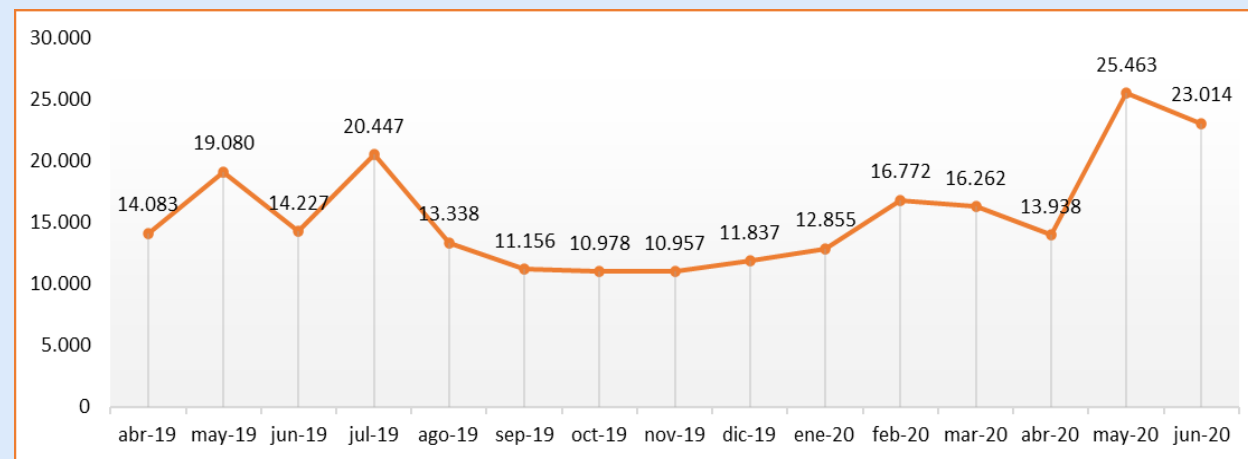
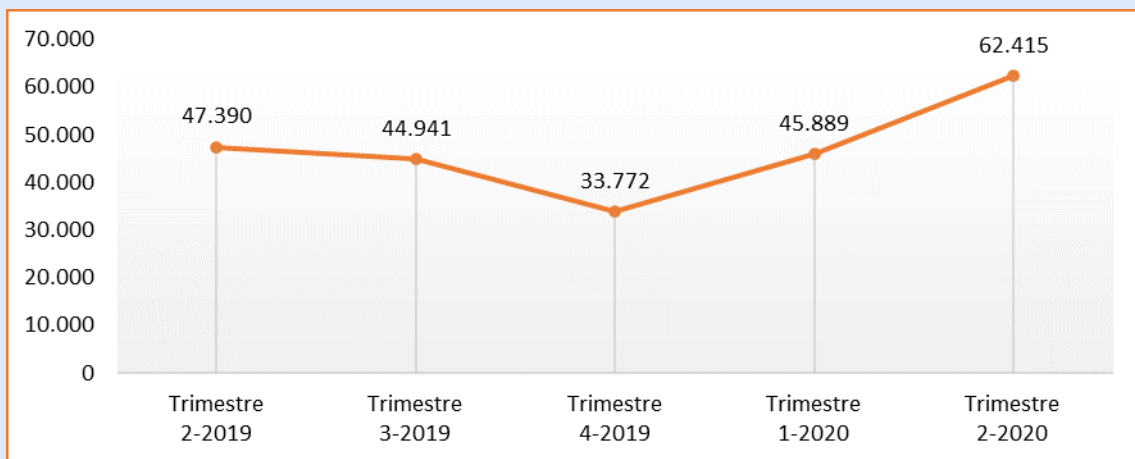
Se observa que a partir del primer trimestre de 2020, se incrementa el registro de PQRSD comparado con los periodos del año anterior

Al comparar el segundo trimestre del año 2020 con el segundo trimestre del año 2019, se observa un aumento de las PQRSD en un 31,7%

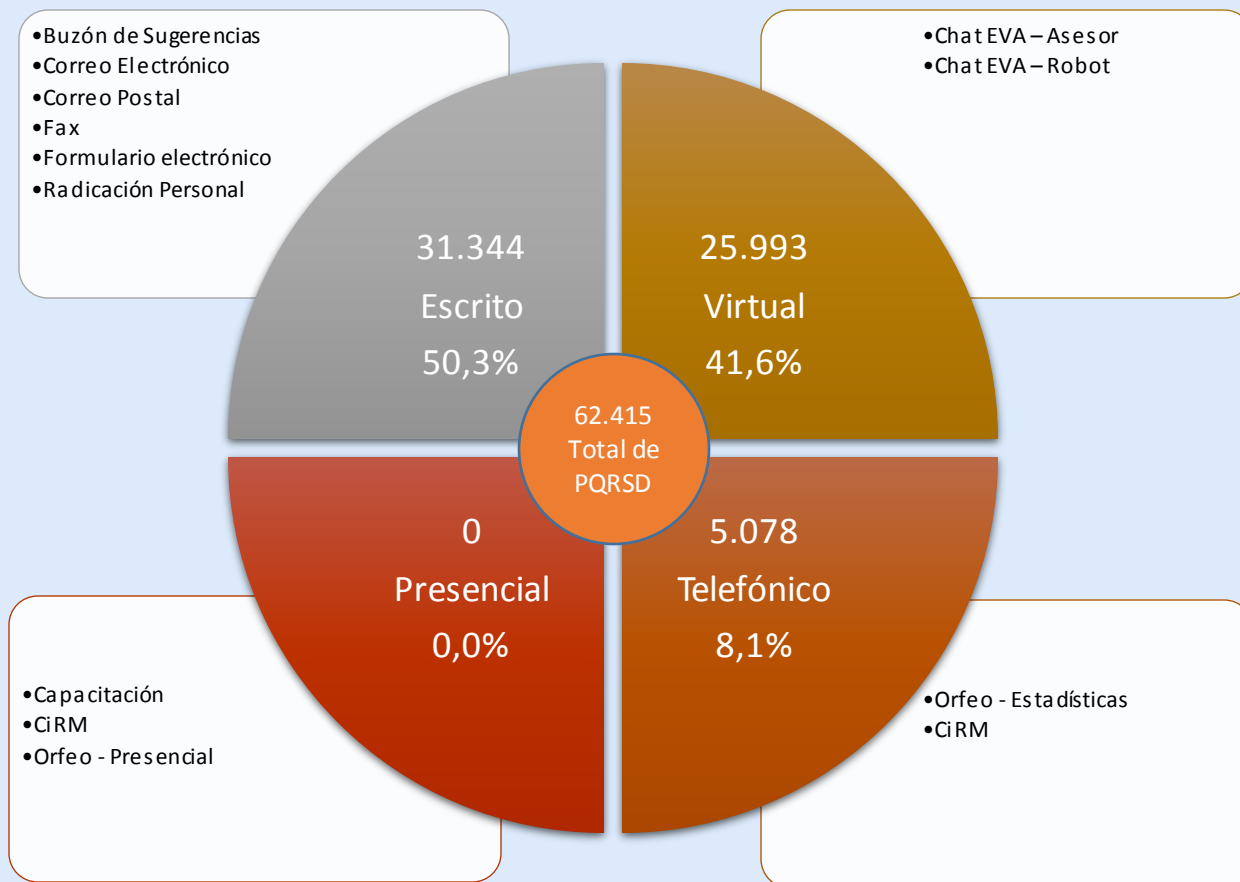


La causa de los picos registrados en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:

- 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
 - Acceso a la capacitación de servidores públicos a través cursos virtuales
 - Aplicación de la Ley 2013 de 2019
 - Aplicación del Decreto 491 de 2020
- Orientación relacionada con MIPG
- Acceso al formulario FURAG
- SUIT – Sistema Único de Información de Trámites



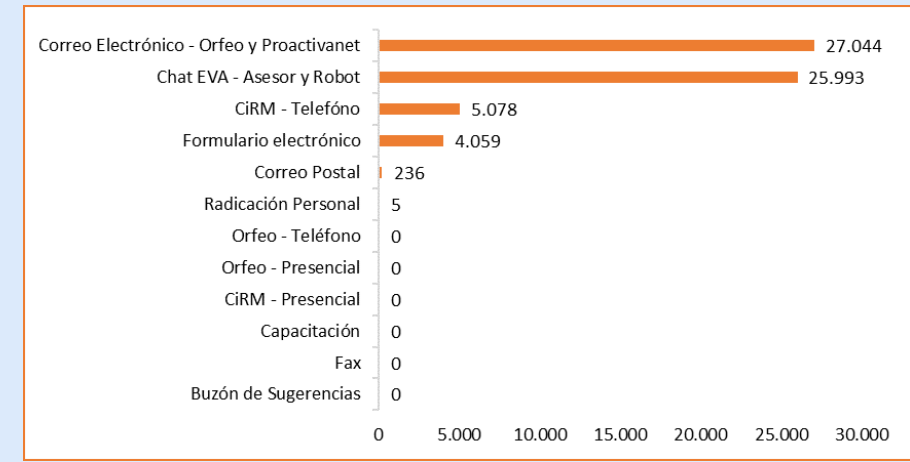
5. PQRSD recibidas por canal de atención y herramienta



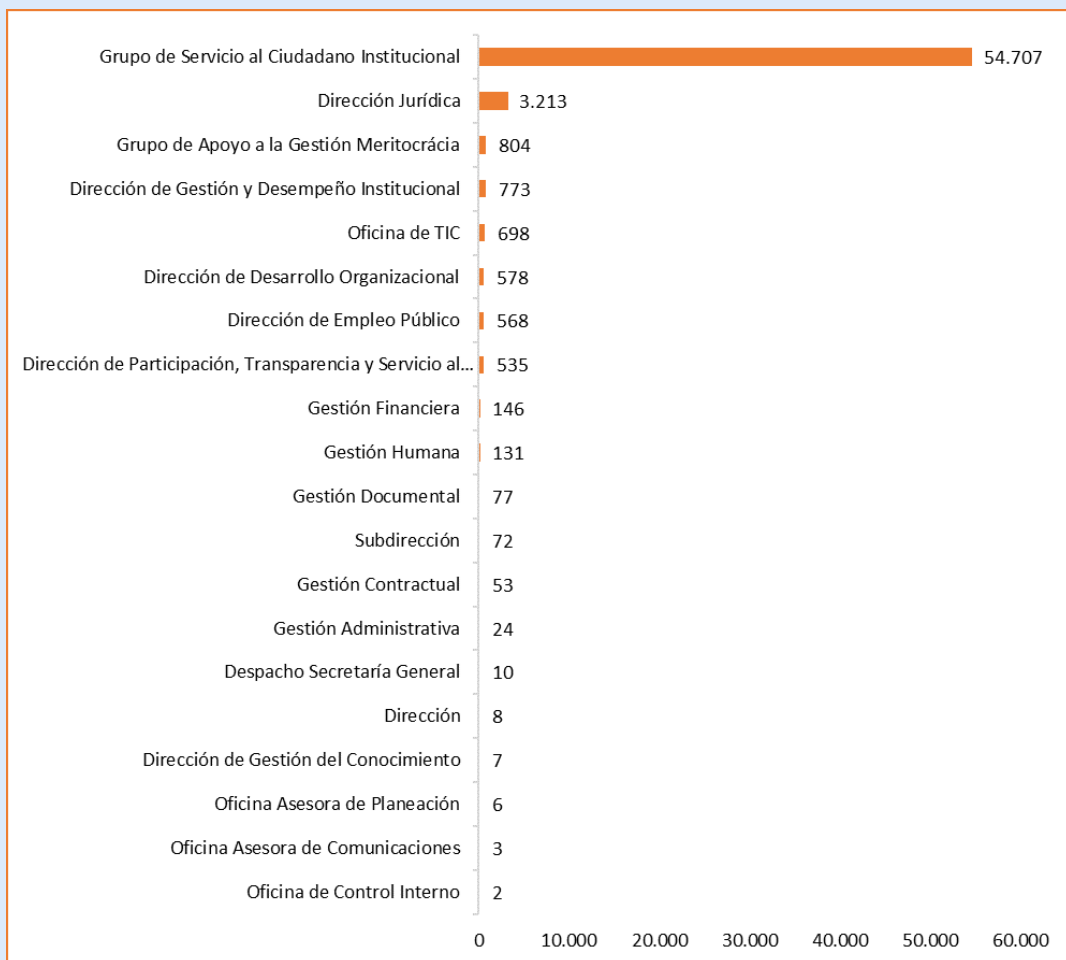
Del total de peticiones registradas (62.415), la herramienta de recepción de PQRSD más utilizada fue el correo electrónico (27.044) con un 43,3% y el chat EVA (25.993) con un 37,1%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	17.120	27.044
Correo Electrónico Orfeo	9.924	
Chat EVA - Robot	21.560	25.993
Chat EVA - Asesor	4.433	



6. PQRSD asignadas por dependencias



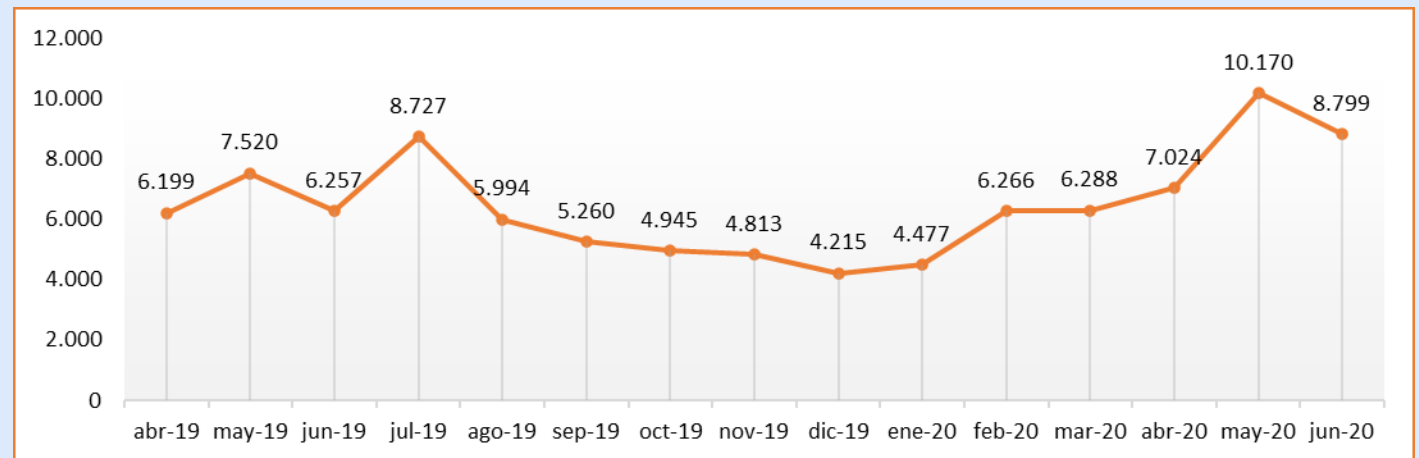
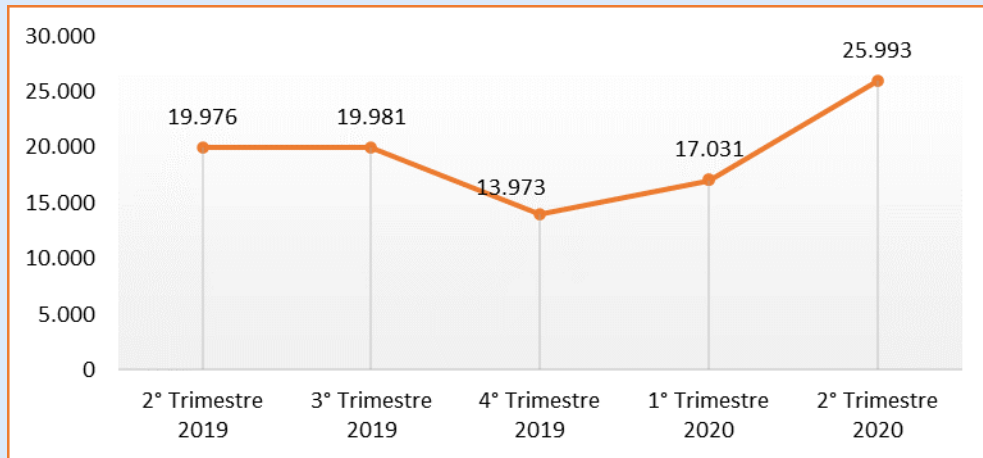
El **87,7%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 54.707 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 33.147 (60,6%) tuvieron respuesta a través de un asesor y las 21.560 restantes (39,4%) tuvieron respuesta por medio de autogestión digital.

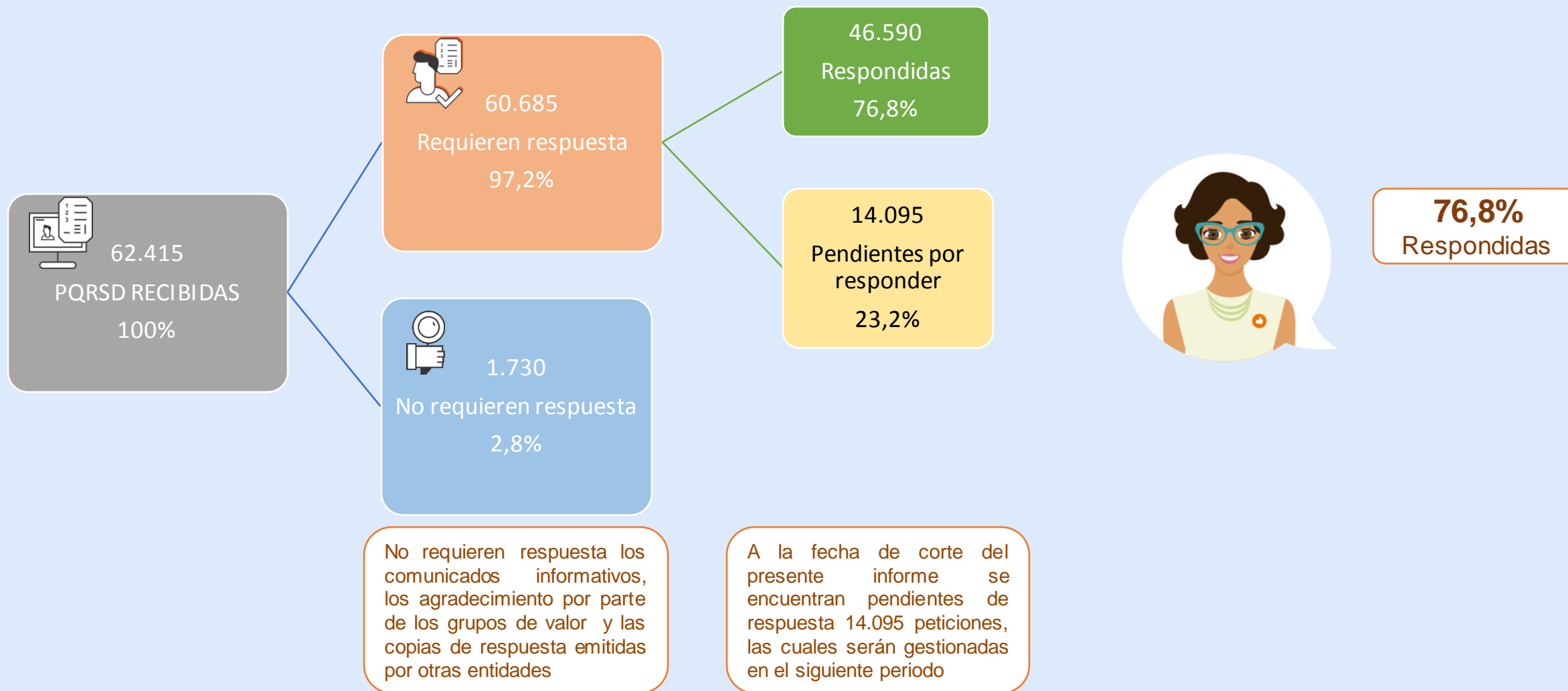
7. Atenciones chat EVA

En el segundo trimestre de 2020, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó en un 30,1% comparado con el segundo trimestre de 2019

De las 25.993 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el segundo trimestre, el 17,1% fueron resueltas por asesores y el 82,9% 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:

20202060152572

(1)

Radicados con respuesta
extemporánea



Relación de radicados:

20202060142462

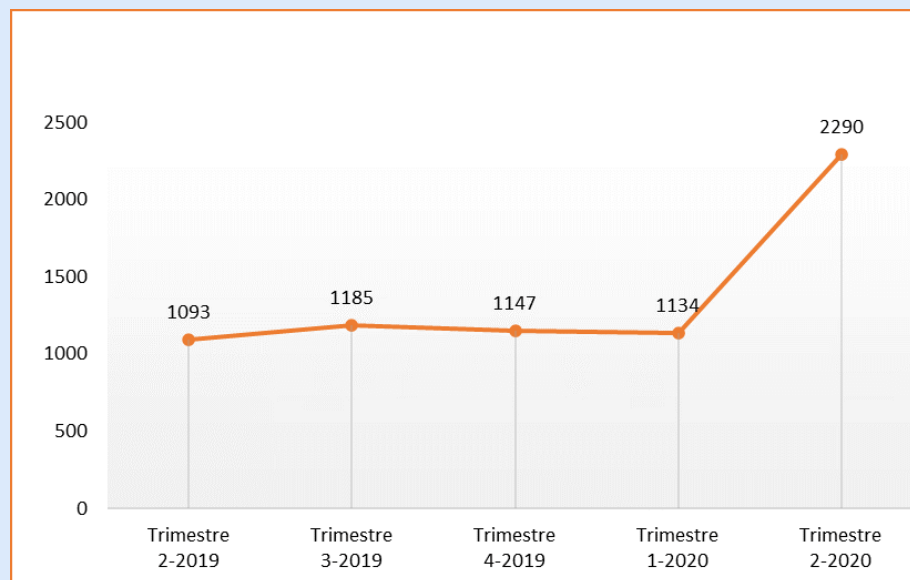
(1)

Radicados sin respuesta

10. Traslados por competencia



Durante el segundo trimestre del año 2020, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **2.290** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



11. Cantidad y motivo de reclamos y quejas recibidas



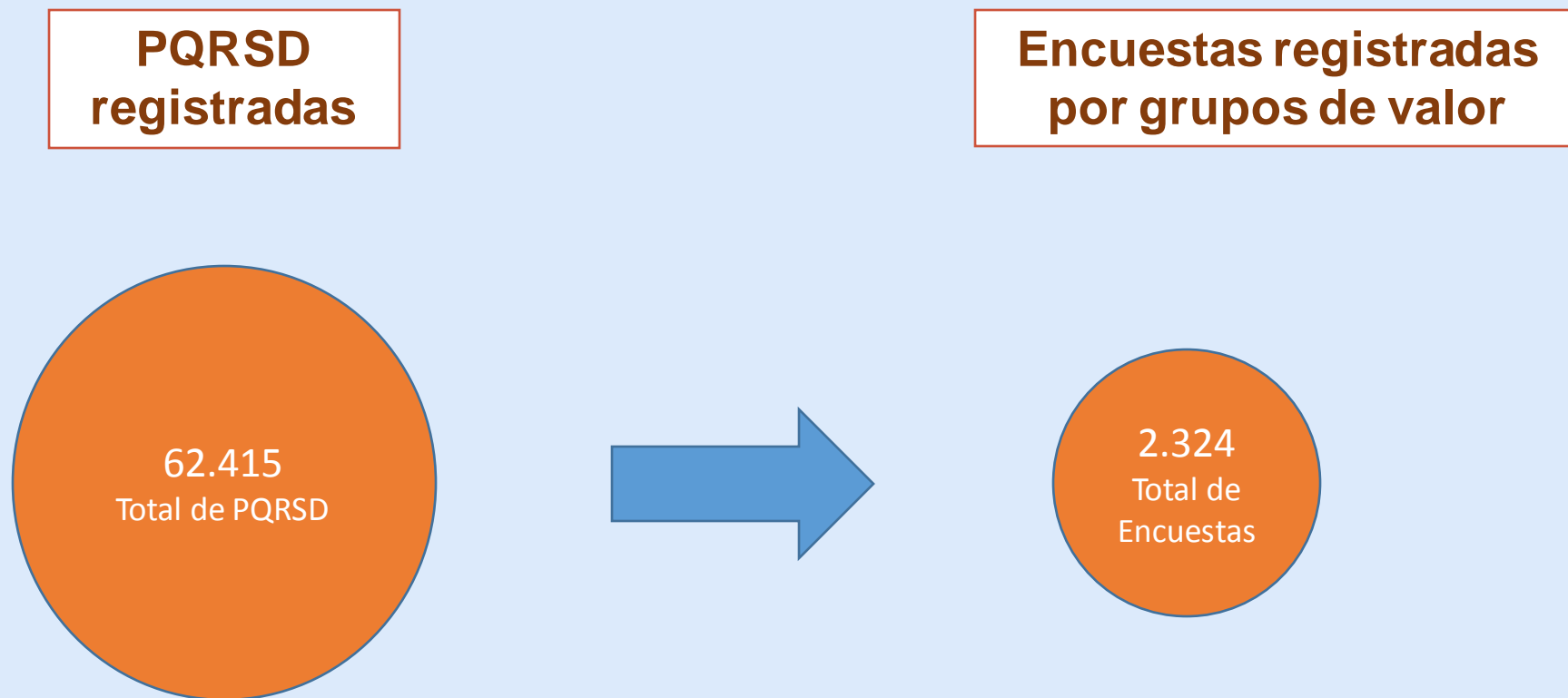
Durante el periodo analizado no se presentaron reclamos por inconvenientes en la prestación del servicio.

Se presentó una queja, con respecto al servicio prestado, pero en razón a que el quejoso no suministró el nombre de la persona que lo atendió, no fue posible adelantar el trámite correspondiente.

12. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15	4	✓
CONSULTAS	35	13	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	4	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	0	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	20	8	✓
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	6	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	3	✓
RECLAMOS	15	0	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	3	✓
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	0	✓

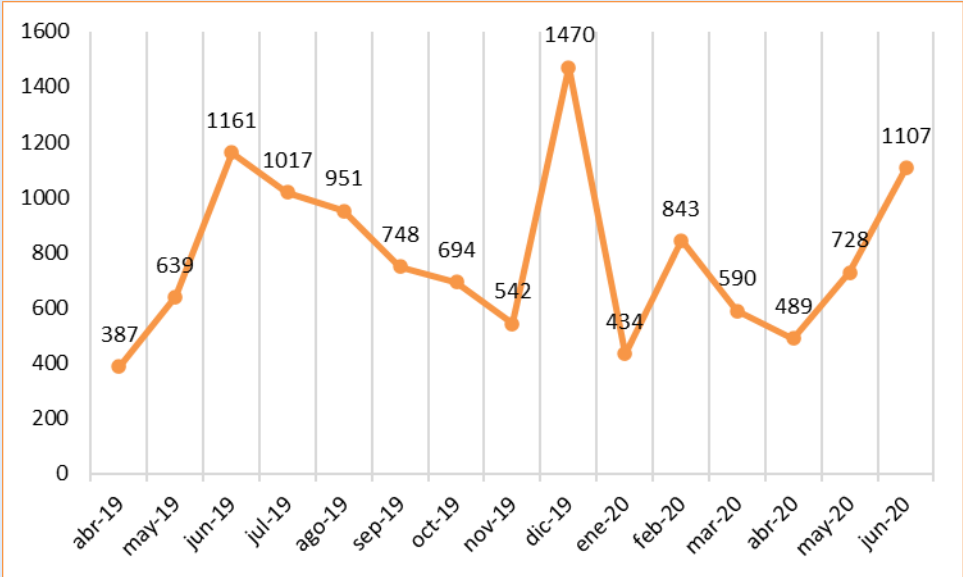
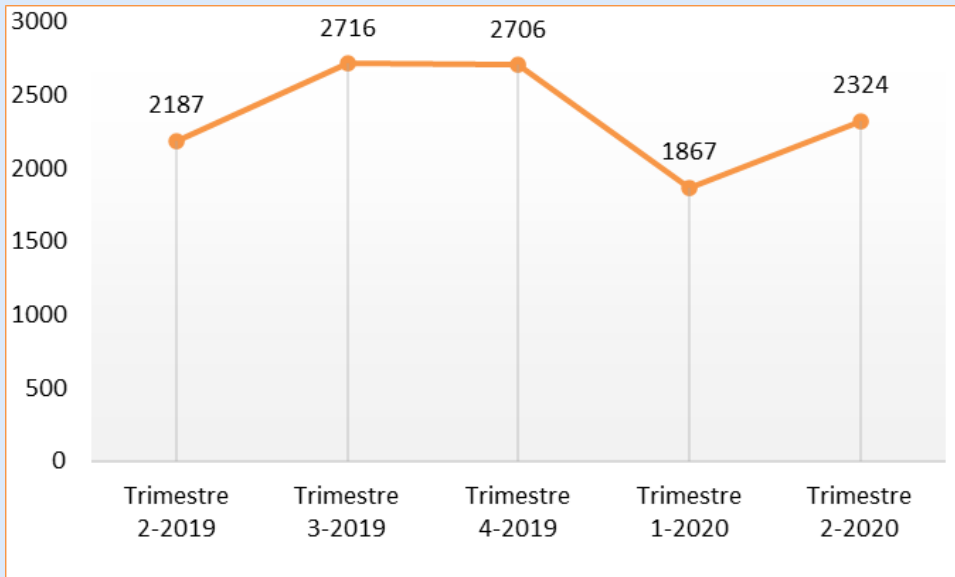
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

El mayor número 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 6,3%



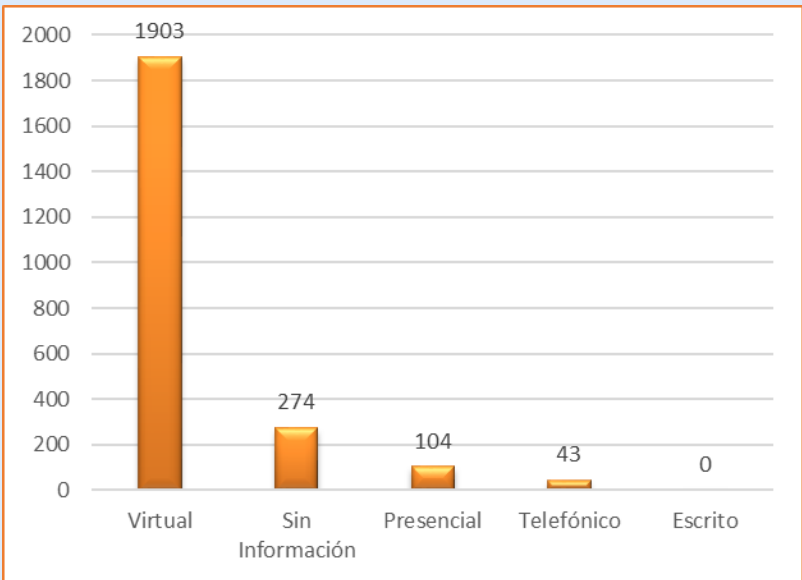
13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 2.324 encuestas, el canal más utilizado para evaluar, fue el virtual, con un total de 1.903 (81,9%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 39,3%



Canales utilizados para la evaluación

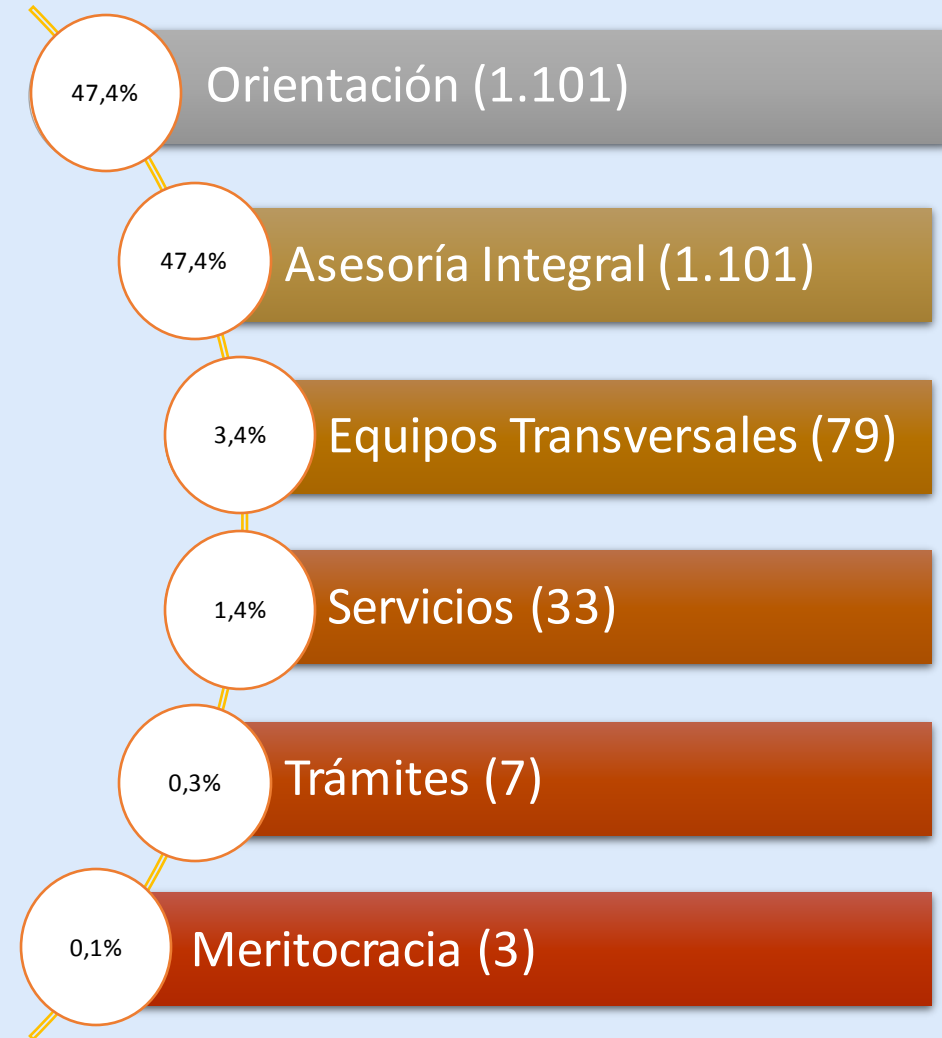


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	913	39,3%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	598	25,8%
Dirección de Desarrollo Organizacional	278	12,1%
Sin Información	190	8,2%
Dirección de Gestión del Conocimiento	101	4,3%
Subdirección	79	3,4%
Dirección de Empleo Público	71	3,1%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	68	2,9%
Dirección General	17	0,7%
Grupo de Gestión Meritocrática	5	0,2%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,0%
Oficina de Control Interno	1	0,0%
Grupo de Gestión Humana	1	0,0%
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	1	0,0%
Total general	2.324	100,0%

13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 2.324 encuestas



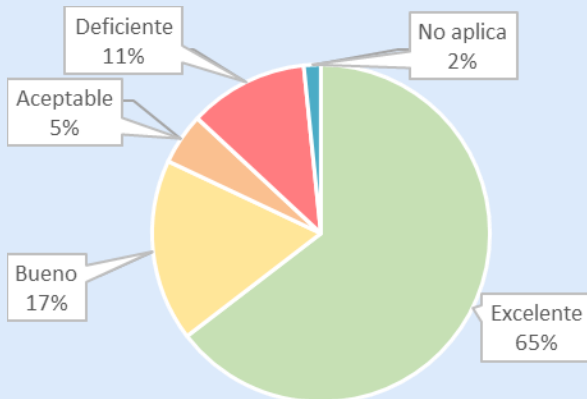
13.3.1. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 1.101 encuestas de orientación

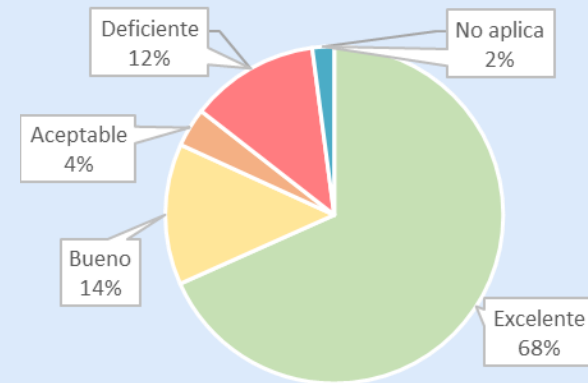


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	913	82,9%
Sin Información	188	17,1%
Total general	1101	100,0%

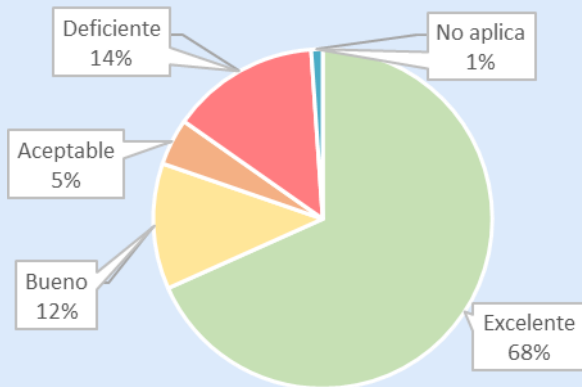
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



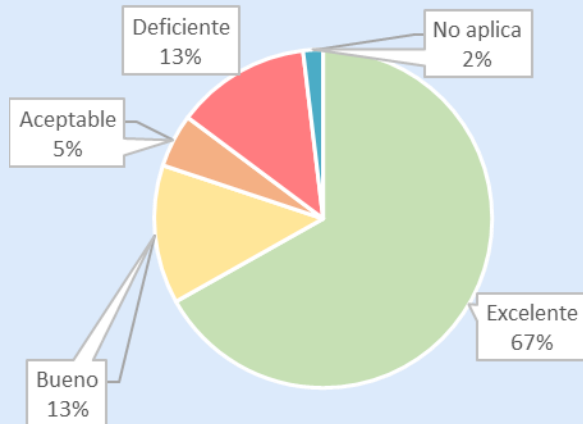
2. Actitud y disposición de servidor



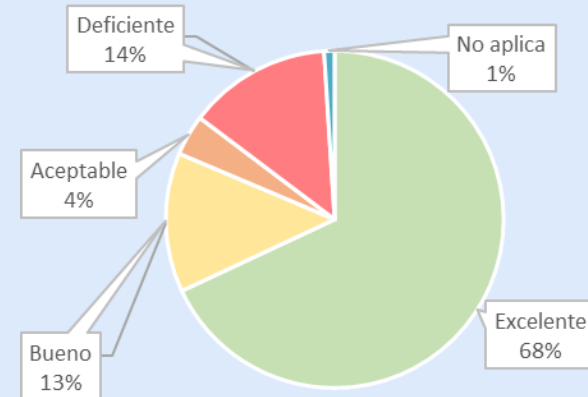
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta

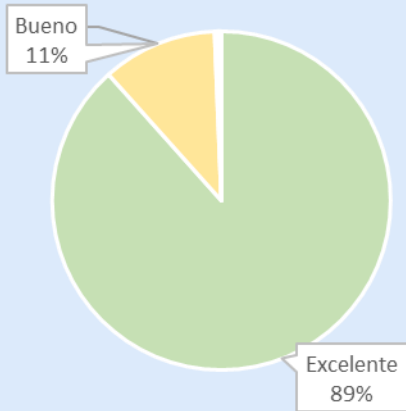


5. Calidad del servicio

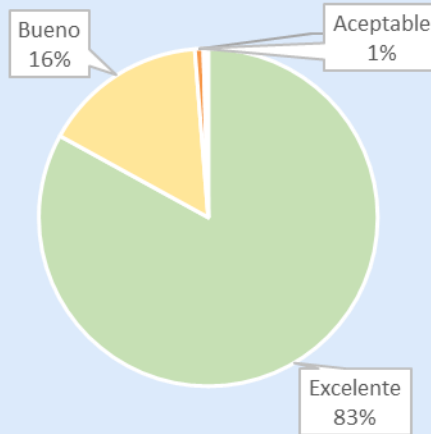


13.3.2. Encuestas de asesoría integral

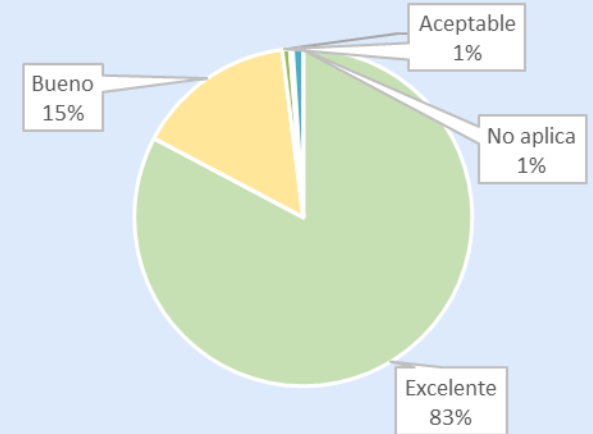
Manejo y conocimiento de la temática



Capacidad de comunicación y claridad



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

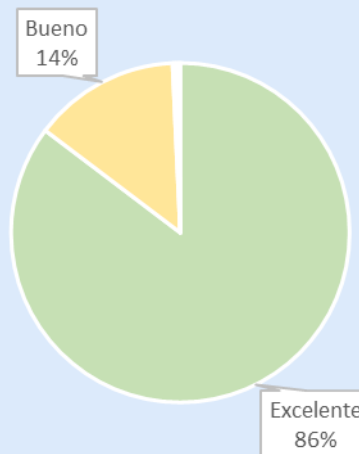


En el trimestre se registraron 1.101 encuestas de asesoría integral

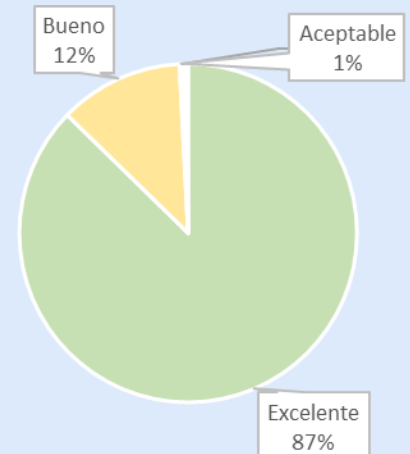


Dependencia	Total	%
DGDI	587	53,3%
DDO	278	25,2%
DGC	101	9,2%
DEP	71	6,4%
DPTSC	64	5,8%
Total general	1101	100%

Congruencia entre el objetivo y el contenido

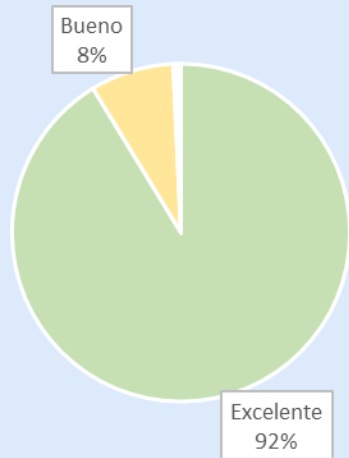


Contextualización y pertinencia del contenido

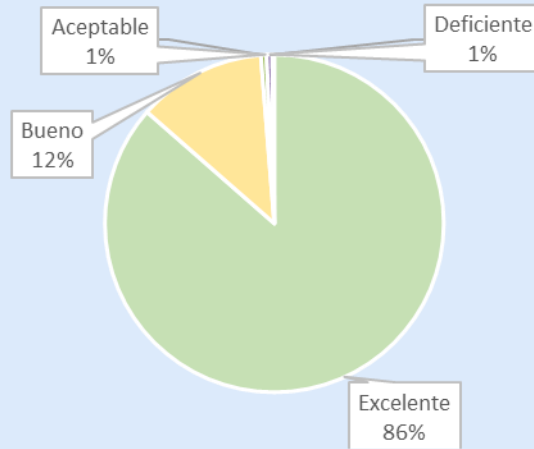


13.3.2. Encuestas asesoría integral

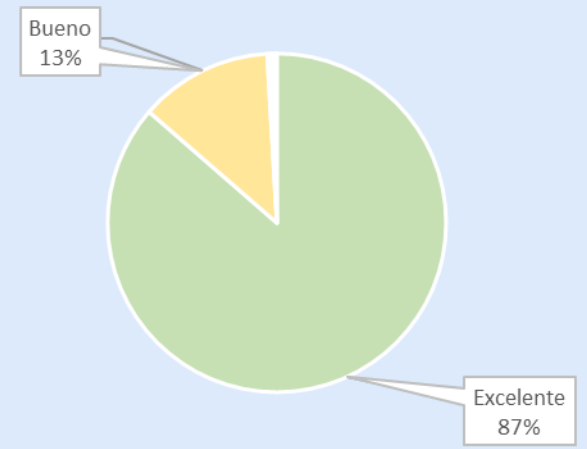
Amabilidad, empatía y trato del facilitador



Cumplimiento de horario y temarios



Calidad del servicio



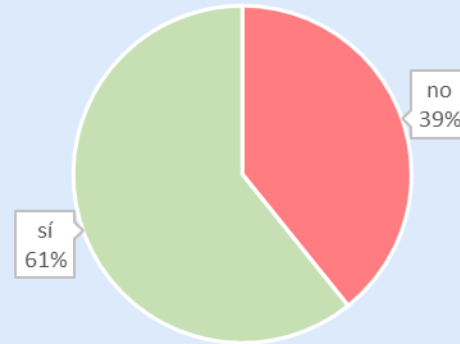
13.3.3. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 79 encuesta de equipos transversales

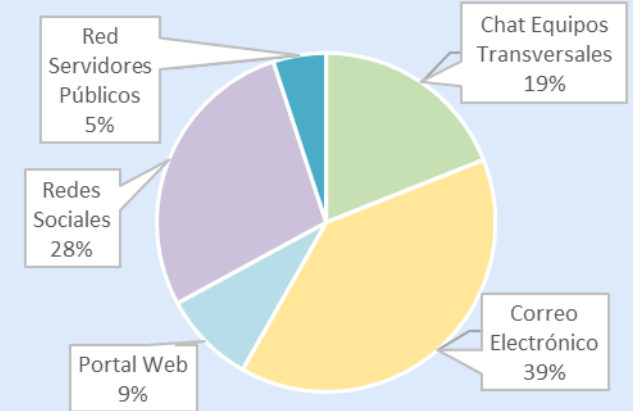


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	79	100,0%
Total general	79	100,0%

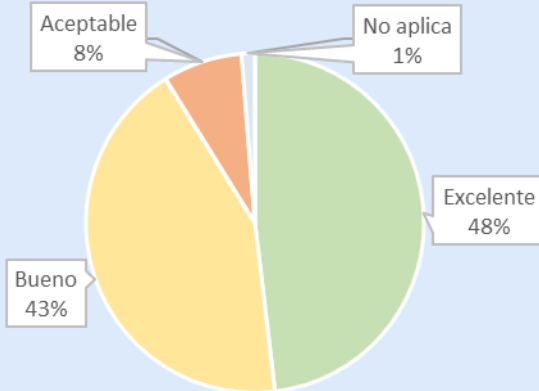
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



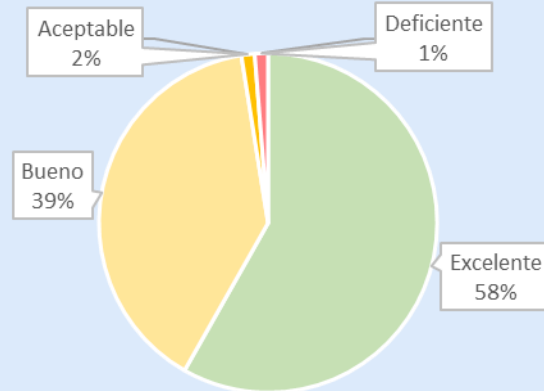
¿Por cuál medio recibió la invitación?



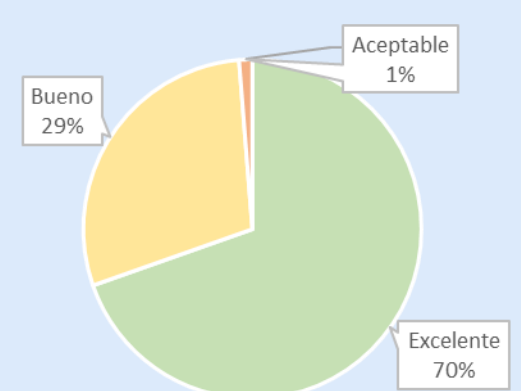
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



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



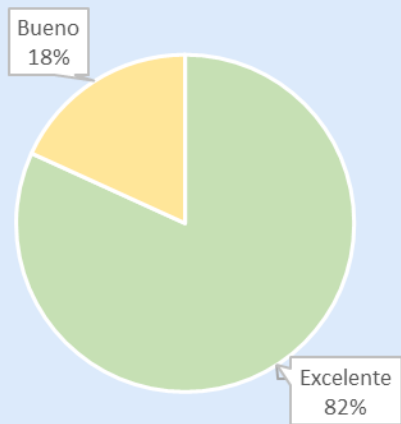
13.3.4. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 33 encuestas de servicios

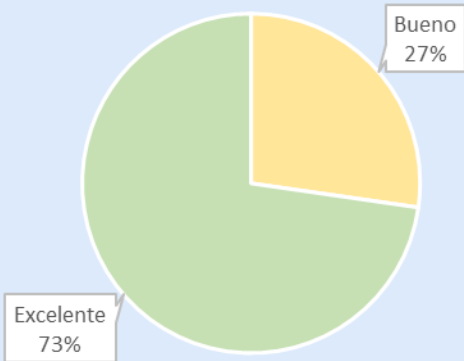


Dependencias Evaluadas	Total	%
Dirección General	17	51,5%
DGDI	10	30,3%
Sin Información	2	6,1%
Oficina de Control Interno	1	3,0%
OTIC	1	3,0%
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	1	3,0%
Grupo de Gestión Humana	1	3,0%
Total general	33	100%

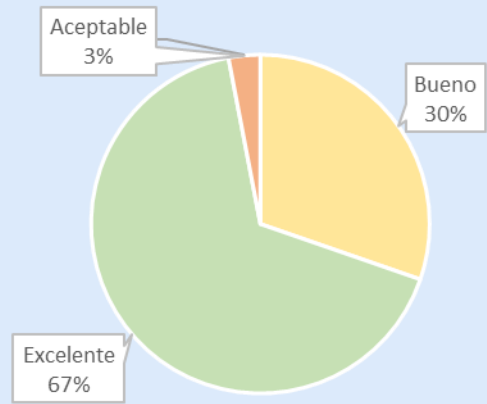
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



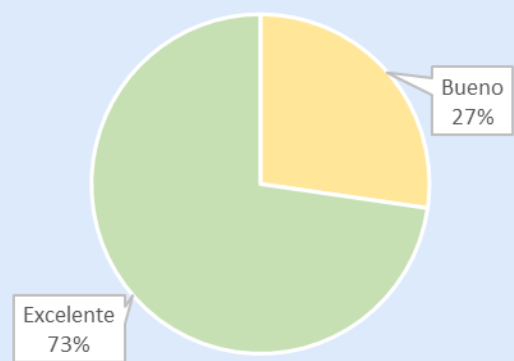
Valore el contenido temático recibido durante el evento



Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento

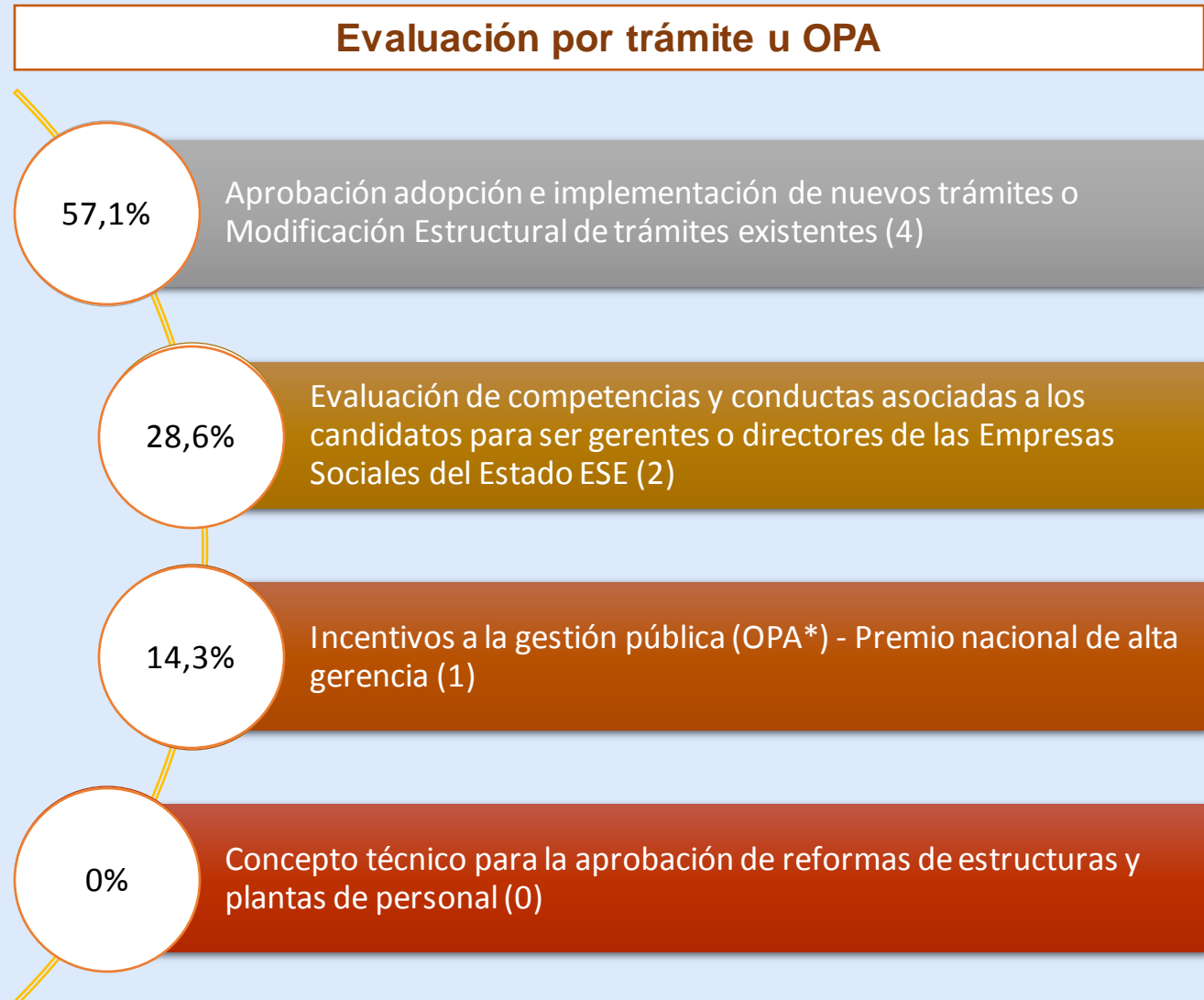


Valore la intervención del facilitador en el evento



13.3.5 Encuestas de trámites

Se registraron en el trimestre (7) encuestas de trámites



* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

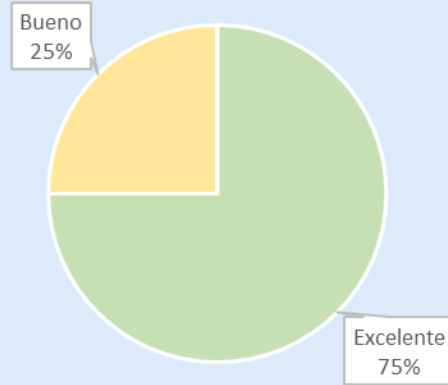
13.3.5.1 Encuestas de trámites - aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites

En el trimestre se registraron (4) encuestas de trámites por aprobación de procedimientos para la implementación de nuevos trámites

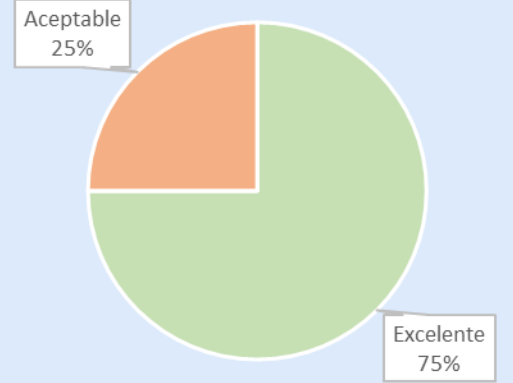


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	4	100,0%
Total general	4	100,0%

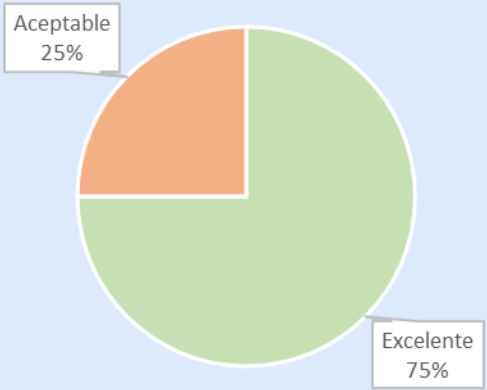
¿El medio de interacción, durante el desarrollo del trámite fue el adecuado?



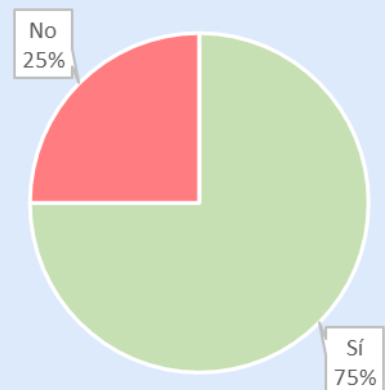
¿Según su percepción, el tiempo de duración del trámite fue el adecuado?



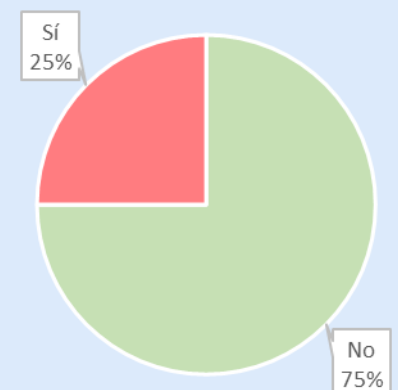
¿El concepto emitido por Función Pública, relacionado con el trámite a desarrollar, tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?



¿El tramite aprobado beneficia al ciudadano?



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

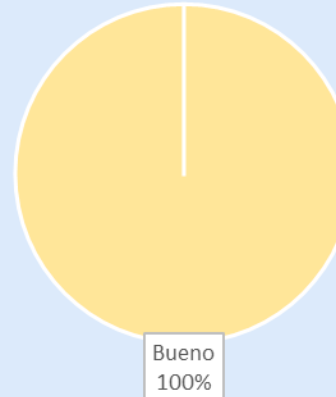


13.3.5.2 Encuestas de trámites - Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE

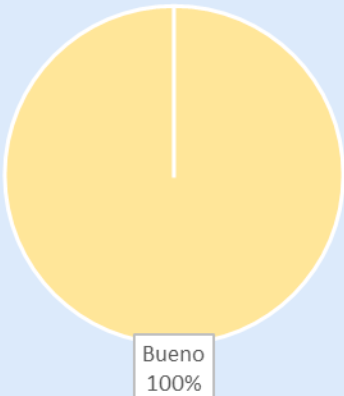
En el trimestre se registraron dos encuestas de trámites por evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE

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

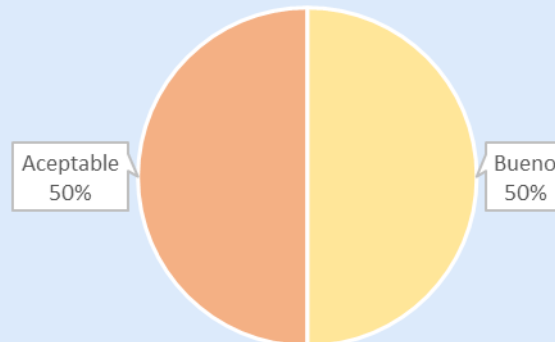
¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue clara?



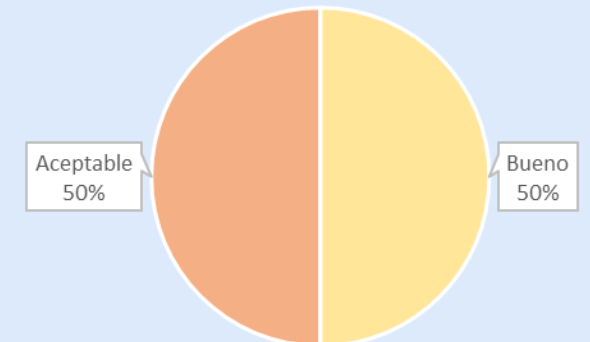
¿La información suministrada por Función Pública, para el desarrollo del trámite fue completa?



¿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?



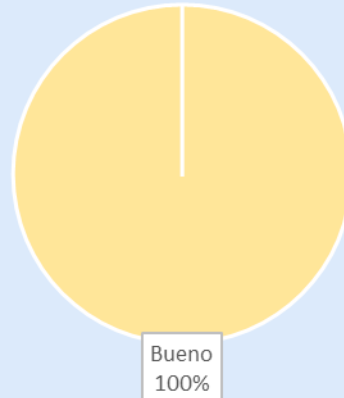
13.3.5.3 Encuestas de trámites - Incentivos a la gestión pública (OPA*) - Premio nacional de alta gerencia

En el trimestre se registró una encuestas de incentivos a la gestión pública (OPA*) - Premio nacional de alta gerencia

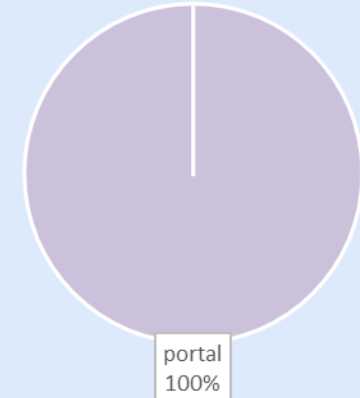


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DGDI	1	100,0%
Total general	1	100,0%

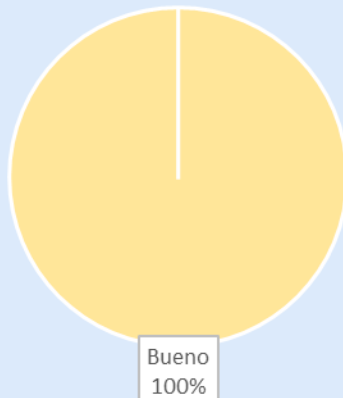
¿La información suministrada por Función Pública, para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue clara?



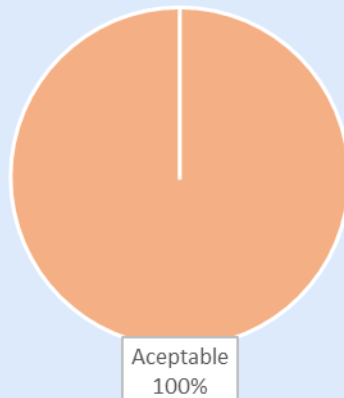
¿Cómo se enteró del proceso para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia?



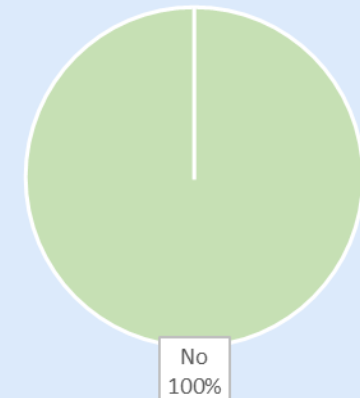
¿El período establecido para la postulación de experiencias al premio nacional de alta gerencia fue suficiente?



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

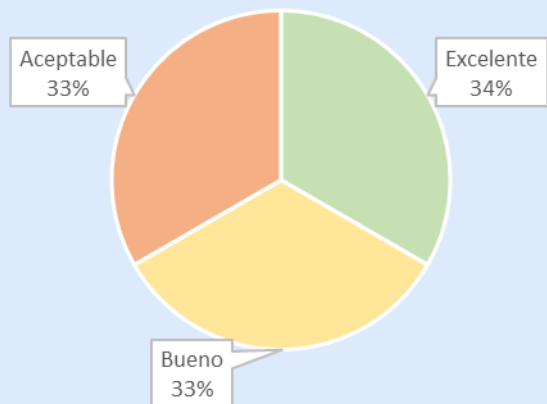


¿Se le presentó alguna dificultad en el desarrollo del trámite?

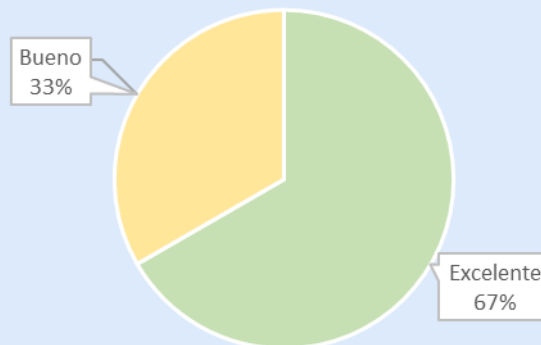


13.3.6. Encuestas de meritocracia

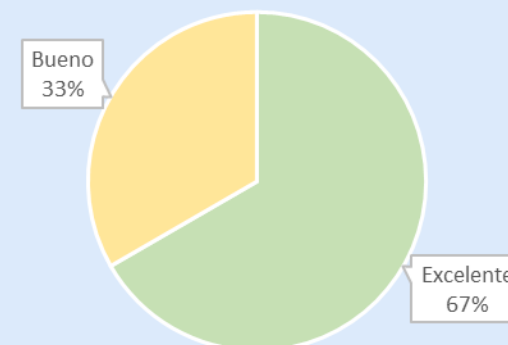
Información suministrada de horario y dirección para la realización de la prueba



Oportunidad de atención a su llegada a Función Pública



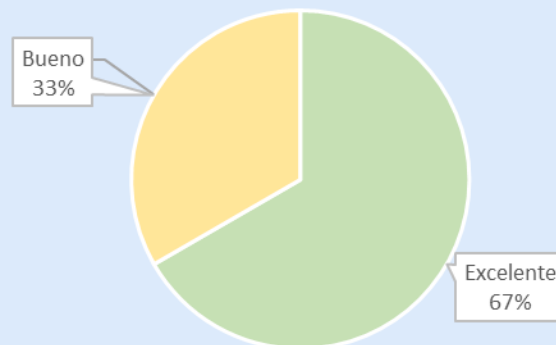
Puntualidad en el inicio de la prueba



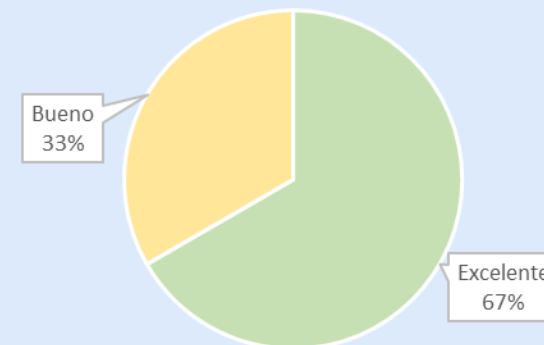
En el trimestre se registraron 3 encuestas por la gestión meritocrática



Claridad en las instrucciones para la realización de la prueba



Lugar de aplicación de la prueba



Dependencias Evaluadas	Total	%
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	3	100,0%
Total general	3	100,0%

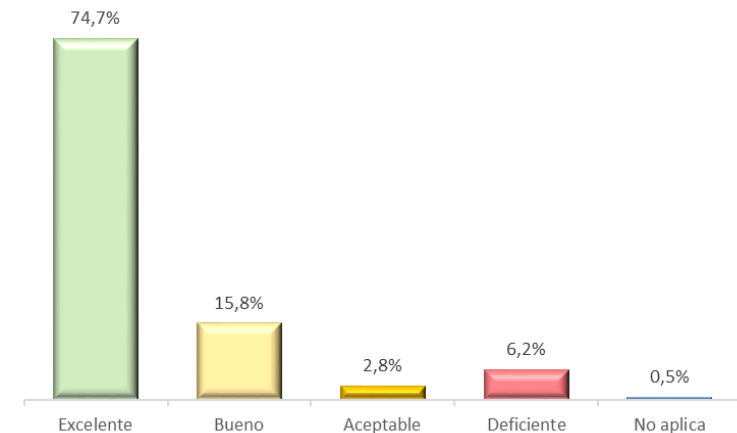
14. Conclusiones

Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 31,7%, pasando de un total de 47.390 a 62.415 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 31.344, equivalente al 50,3%
3. El 87,7% (54.707) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 54.707 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 60,6% tuvieron respuesta a través de un asesor y por medio de la autogestión digital el 39,4%
5. De las peticiones registradas que requerían respuesta, el 76,8% fueron respondidas, el 23,2% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo
6. Durante el presente trimestre no se presentaron reclamos por parte de los grupos de valor
7. No se registraron quejas durante el presente trimestre
8. 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 6,3%, pasando de 2.187 a 2.324
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 39,3% del total de encuestas registradas
3. Las encuestas de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de orientación y la de asesoría integral, con un 47,4% cada una del total de las mismas
4. De las 2.324 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **74,7%**



15. Recomendaciones

1

- Reiterar a la OAP y a la OTIC, la solicitud de identificar las causas por la cual aparecen encuestas sin la dependencia y el canal evaluado e implementar las correcciones a que hayan lugar.

2

- Teniendo en cuenta la baja utilización de la herramienta de encuestas al servicio prestado por el GGM, se recomienda a esta dependencia incentivar el uso de la misma, en razón a que solamente evaluaron tres usuarios.



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