



Función Pública

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

Primer trimestre de 2024

**Oficina Relación Estado y Ciudadanías
03 de Marzo de 2024**



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 enero y el 30 de marzo de 2024.

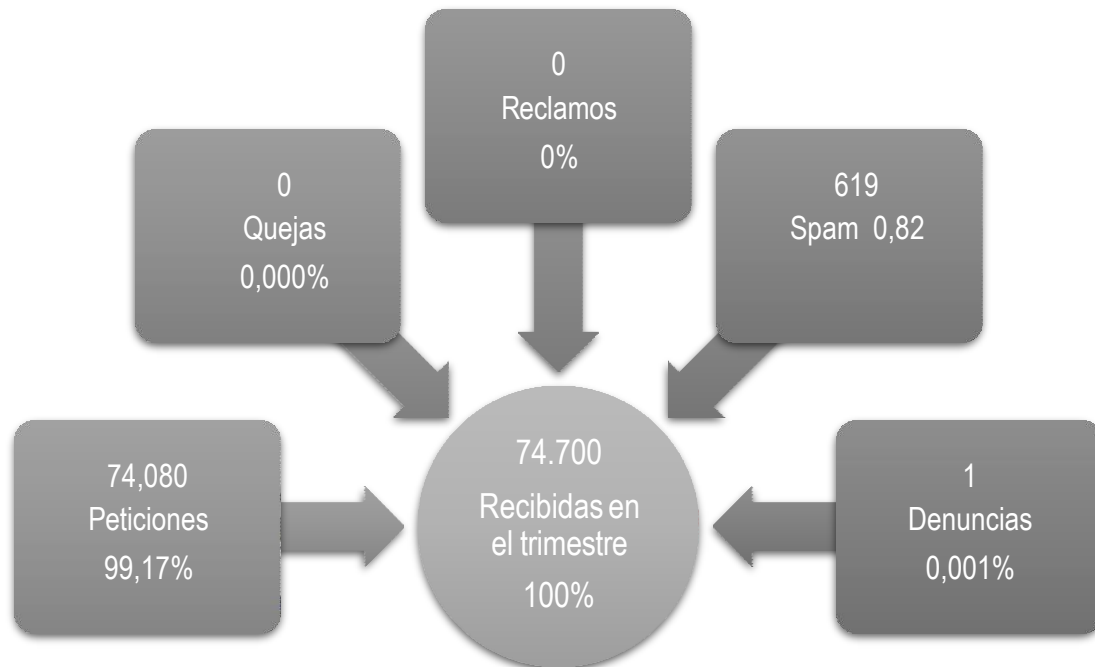
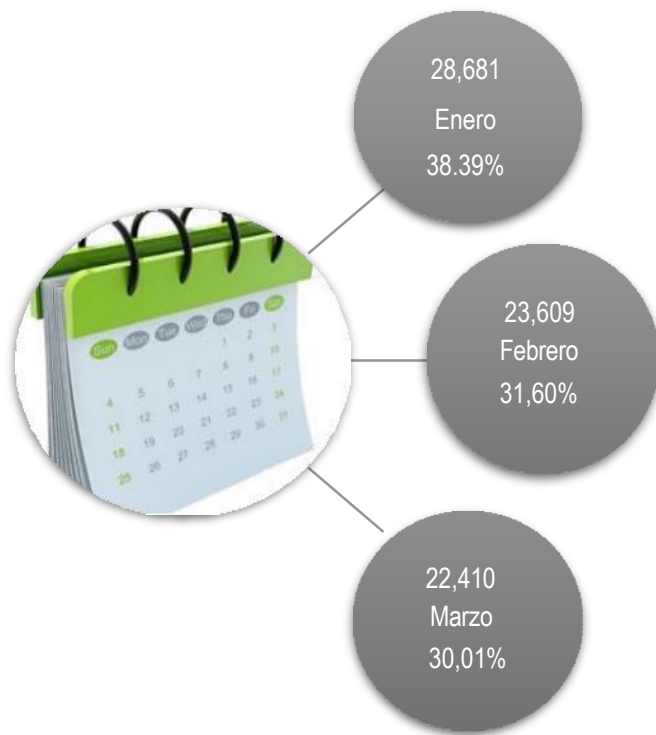
El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Función Pública, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo 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 primer trimestre del año 2024, se recibieron 74,700 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



Se observa un aumento del 27,05% de registros de peticiones en el primer trimestre del 2024, comparado con el primer trimestre del 2023.



La causa del pico registrado en el mes de enero de 2024 está relacionado con las contrataciones del estado.

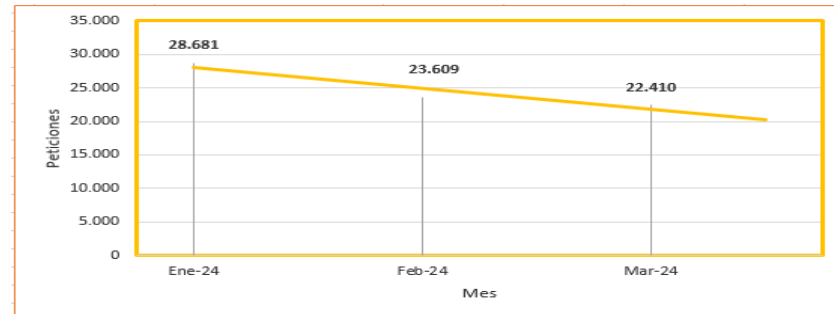
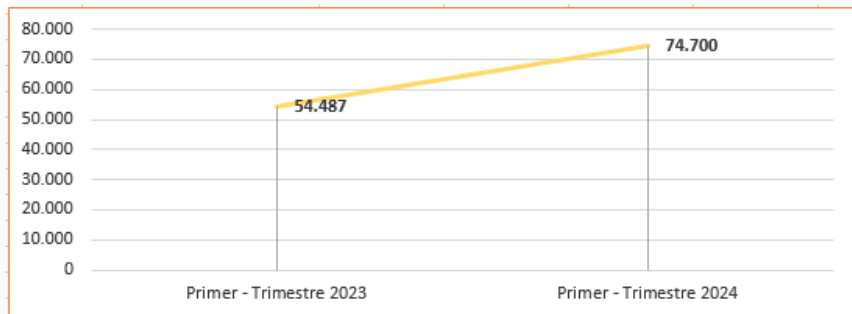
Tema relacionados al aplicativo SIGEP Y al aplicativo Declaración Bienes y Rentas ley 2013

Temas

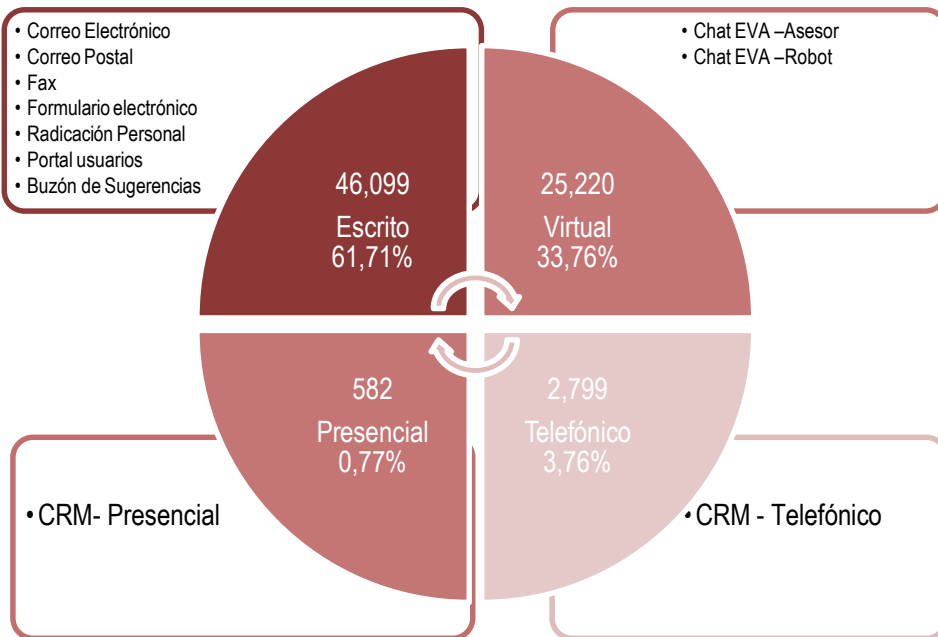
- Diligenciamiento hoja de vida
- Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
- Declaración de bienes y rentas Ley 2013
- Declaración bienes y rentas SIGEP para funcionarios públicos

Temas de orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

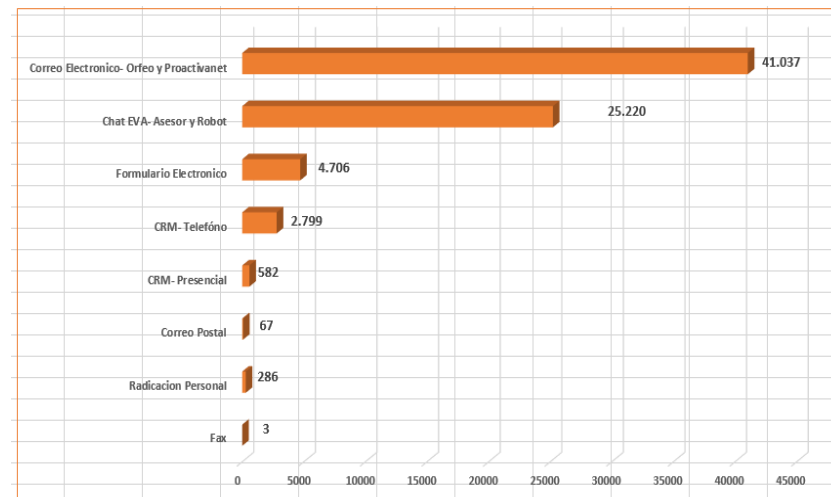


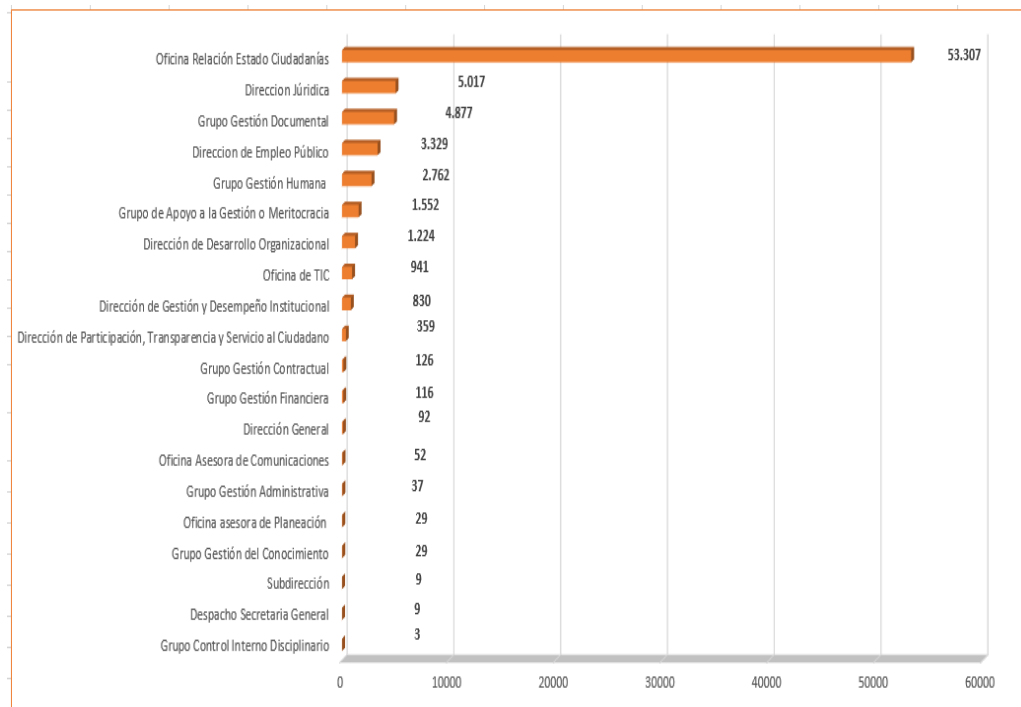
5 PQRSD recibidas por canal de atención



Del total de peticiones registradas (74.700), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (41.037) con un 54,93% y el Chat Eva (25.220) con un 33,76%.

Herramienta	Total	Total General
Correo electrónico	41.037	41.037
Chat EVA - Robot	20.878	25.220
Chat Eva -Asesor	4.342	





El 71,36% de las peticiones fueron tramitadas por el **Oficina Relación Estado Ciudadanías**

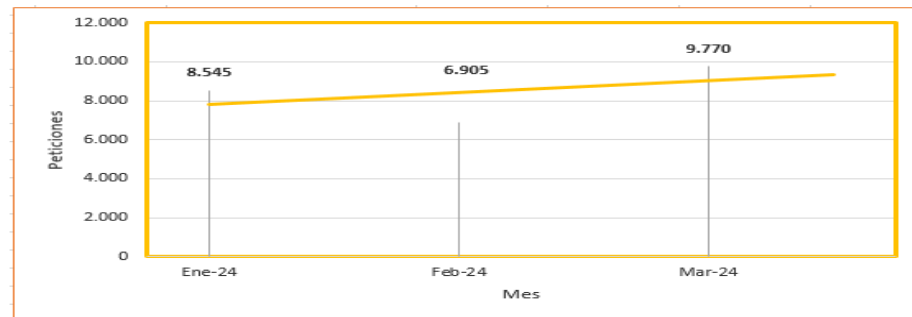
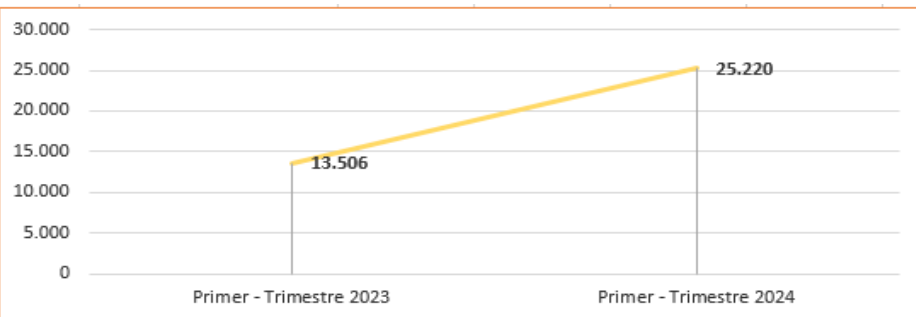
De las 53.307 peticiones tramitadas por la Oficina Relación Estado Ciudadanías, 32.429 (60,83%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 20.878 (39,17%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

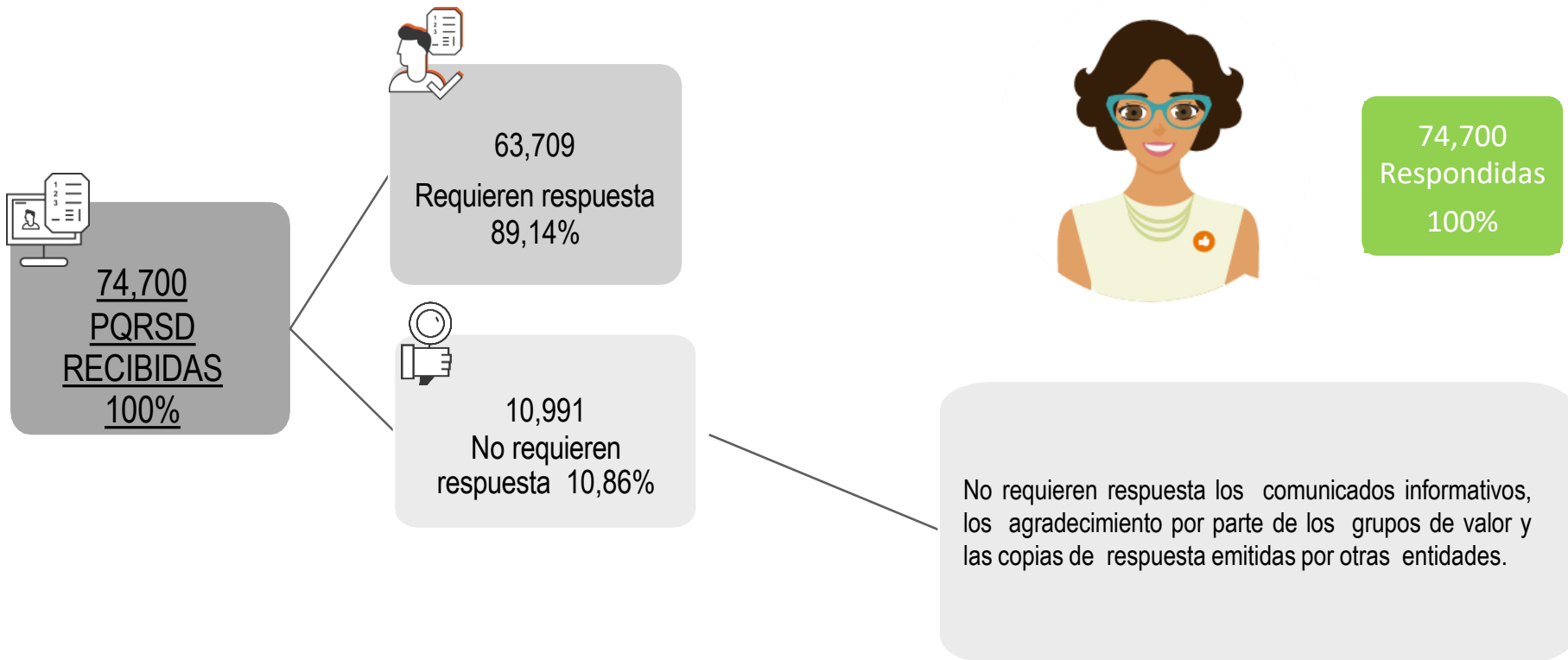
En el primer trimestre de 2024, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumento en un 46,44% comparado con el tercer trimestre de 2023.



De las 25,220 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el primer trimestre, el 17,21% fueron resueltas por asesores y el 82,78% 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 2024		
	ene-24	feb-24	mar-24
Asesor humano	847	1.324	2.171
Robot	7.698	5.581	7.599
Totales	8.545	6.905	9.770
Totales Trimestre	25.220		







Relación de radicados:

20249000076552
20242060070972
20242060055822
20242060221682
20242060199822
20242060093352

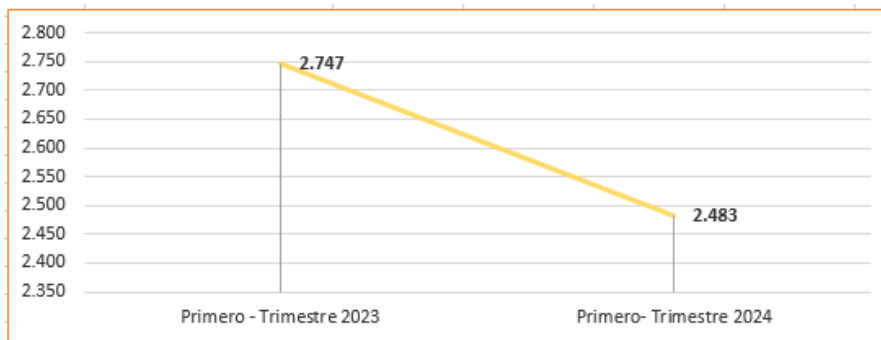
(6)
Radicados con
respuesta
extemporánea



(0)
Radicados sin respuesta



Durante el primer trimestre del año 2024, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **2.483** 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 (0) quejas

Durante el periodo analizado se presentaron (1) denuncia

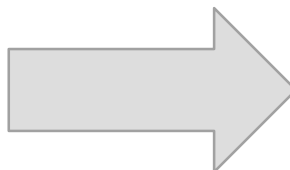
12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

#	TIPO PETICION	TIEMPO RE SPUESTA	DJ'	GSCI '	DEP	DDO'	GGH'	DGDI	DPTSC '	GAGM '	GGC'	GGF '	GGF	OAC'	DGC'	DIR'	OAP'	OCI'	OSI	SECGR AL'	GGAD'	GSA	GGCA'	SUB'	SUB'
1	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	12	7,58	8,94	6,02	9,11	7,23	5,2	3,07	14	4	5,25	11,88	9		9		11	6	5	15			
2	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10		3,62						8															
3	CONSULTA	30	21,11	7,28	17,55	14,42	24,5	21,35	7,4	10				19,11	9,75	16,5	24		16					1	11
4	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	4	2,79			4	2			4									4					
5	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		4	4,5		4,74	3			7,42	132	0,54												
6	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	3,43	2,5	4	3,25		3		2		1	4	5	2	1	4				4,5				
7	SOLICITUD DE DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVAS	10									7														
8	PETICIONES INCOMPLETAS	10		5,36	7,5	5													7						
9	ACCIONES JUDICIALES		0,77			19				3															
10	NO REQUIERE RESPUESTA		19,65	6,32		11,45	60,68	8,21	6,57	3,13	16,67	14	1,14		3		7		18	10		10		1	3
11	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	7,71	4,01	6,22	3,93	5,54	4,36	3,73	1,69	7,5	5	1,4	6,58	3,5		7,8		6,37			8,33			
12	ASESORIAS	30	22,67	4,75	13,75	5,42		13,95	5	3,6															
13	CAPACITACIONES	30	20	8,25	15,35	2,67		11,17	6,7	3				21	17										
14	CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15		7		9	13,71					2	1												
15	PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	10			5			6																	
16	PRUEBAS MERITOCRATICAS	20			12,5			20		2,11															
17	ENTES DE CONTROL	5	4	2,67	2,47	2	2,5	4	0													3,5			
18				1																					

**PQRSD
registradas**

**Encuestas registradas
por grupos de valor**

74,700
Total de PQRSD

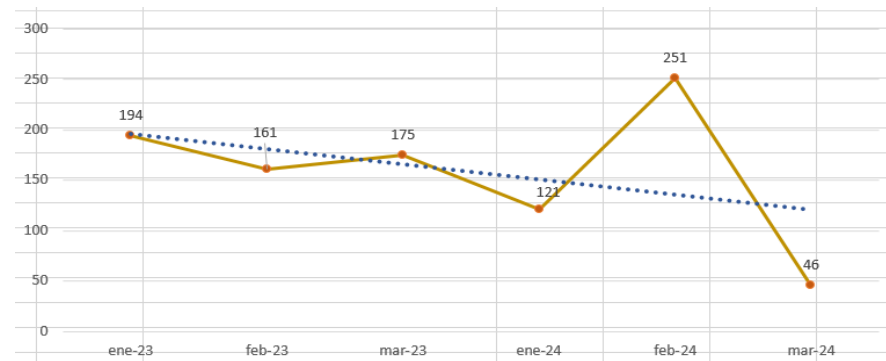
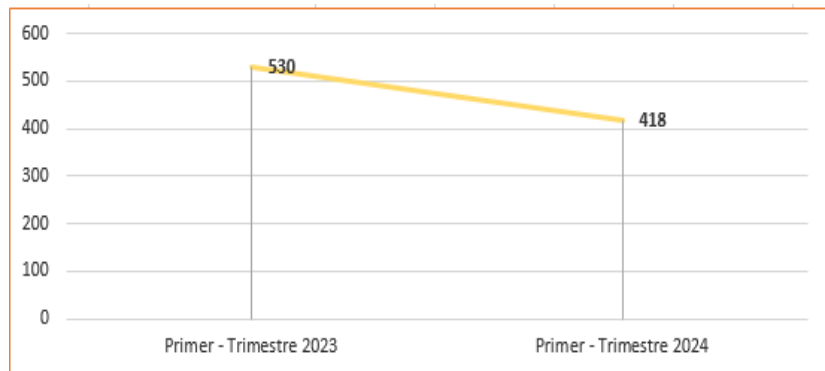


418
Total de
Encuestas

El mayor número de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2023



Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 21,13%



Durante el trimestre se registraron encuestas



59%

• Canal Escrito (245)

32%

• Asesoría Integral (134)

2%

• Servicios (7)

6%

• Orientación (28)

1%

• Tramites (4)

0,0%

• Equipos Transversales (0)

0,0%

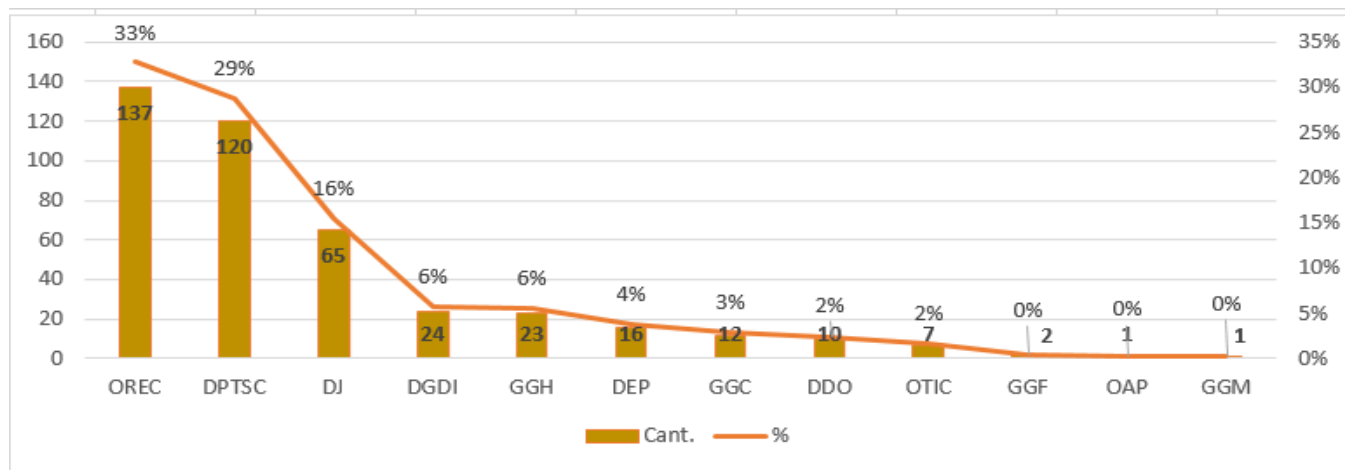
• Meritocracia(0)

De las 418 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el canal escrito, con un total de 245 (58,61%)



El la Oficina Relación Estado Ciudadanías fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 33%

Dependencia	Sigla
Oficina Relación Estado Ciudadanías	OREC
Grupo de Gestión Humana	GGH
Dirección Jurídica	DJ
Dirección de Participación, Transparencia	DPTSC
Dirección de Gestión y Desempeño	DGDI
Dirección de Desarrollo Organizacional	DDO
Dirección de Empleo Pública	DEP
Grupo de Gestión Financiera	GGF
Grupo de Gestión Meritocrática	GAGM
Grupo de Gestión Contractual	GGC
Oficina de Tecnologías de la Información	OTIC
Oficina Asesora de Planeación	OAP

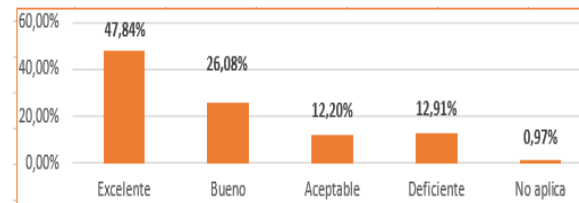


Conclusiones informe de PQRS

1. Comparando las PQRS del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, **aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 27,05%**, pasando de un total de 54.487 a 74.700 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el **escrito, con un total de 46.099, equivalente al 61.71%**.
3. El 71.36% (53.307) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por la **Oficina Relación Estado Ciudadanías**.
4. De las 53.307 peticiones tramitadas por la Oficina Relación Estado Ciudadanías, 32.429 (60,83%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 20.878 (39,17%) 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 (6) 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 (0) 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 21,13%**, pasando de 510 a 418.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue la **Oficina Relación Estado Ciudadanías con un 33%** del total de encuestas registradas.
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la **de canal escrito, con un 58.61%** del total de las mismas.
4. De las 418 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente con un 47,84%.



1

- La Oficina Relación Estado Ciudadanías recomienda a la Oficina asesora de Comunicaciones y al Grupo Gestión Humana y demás 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**