

Evaluación por Dependencias
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
INSTITUCIONAL

Vigencia 2021

**EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL**

Dependencia	Entregable	Programado	Ejecutado	Evidencia	Resumen entregable
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	Base del conocimiento y Arboles y nodos actualizados para la atención oportuna de PQRSD asignadas al primer nivel	100	100	<p>\\yaksa\12004GSCI\2021\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SG\ENERO - DICIEMBRE: 2021-06-11_Arboles_nodos_suit; 2021-06-24_Arboles_nodos_sigep2_contrasena; 2021-06-24_Arboles_nodos_sigep2_declaracion_de_bienes_y_rentas; 2021-06-24_Arboles_nodos_sigep2_hoja_de_vida; 2021-10-13_Pruebas_arboles_nodos_sigep2, 2021-10-20_Pruebas_arboles_nodos_suit, 2021-10-21_Resultado_pruebas, 2021-10-25_Pruebas_arboles_nodos, 2021-10-27_Pruebas_arboles_nodos_sigep2</p> <p>\\yaksa\12004GSCI\2021\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SG\ABRIL - JULIO - OCTUBRE: 2021-03-31_Informe_unificado_pqrsd_percepcion_trimestre_1_2021 2021-06-30_Informe_unificado_pqrsd_percepcion_trimestre_2_2021 2021-09-30_Informe_unificado_pqrsd_percepcion_trimestre_3_2021</p>	<p>El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional - GSCI, registró en el aplicativo para el cumplimiento del entregable, la realización de mejoras en la herramienta del chat EVA, para ello se actualizaron los árboles y nodos, para la accesibilidad de las herramientas para el SIGEP II (Contraseña, Hoja de vida y Declaración de bienes y rentas) y SUIT (Contraseña, Política de Racionalización de Trámites y Conceptos e Identificación de trámites); así mismo, se efectuó la revisión de las preguntas y respuestas de la base del conocimiento para el chat EVA, de las cuales 367 fueron incorporadas a esta. Posteriormente, se requirió que el proveedor desarrollara pruebas de funcionamiento y validación de preguntas y respuestas para verificar que estas estuviesen publicadas correctamente, tanto en el ambiente de pruebas, como de producción en el robot chat EVA. Dentro de este mismo entregable, se estableció la atención de las PQRSD designadas al GSCI (Incluye Soporte a Mesa de Ayuda SIGEP y SUIT), para un total de 170.244 PQRSD, de las cuales 2.152 no requirieron respuesta; se tramitaron 164.472 (97.8 %) peticiones, y 3.620 (2.2%) dentro de los términos para brindar respuesta. Para completar las actividades, se pudo observar los Informes trimestrales de PQRSD elaborados por el Grupo, y publicados en el portal web de la entidad.</p>

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

Avance Riesgos

El GSCI cuenta con cuatro (4) riesgos asociado al proceso "Servicio al Ciudadano", los cuales registran los controles establecidos para mitigar cada uno de los riesgos. En el periodo evaluado, no se materializó ningún riesgo

Avance Indicadores

El GSCI tiene registrado tres (3) indicadores:

1. Atención oportuna EVA, superó la meta del 85%.
2. Insatisfacción de audiencia, no se alcanzó a cumplir durante la vigencia, presentó cifras por encima de la meta 5% (descendente) y
3. Quejas y Reclamos que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio, superó la meta propuesta presentándose un puntaje superior al 90%.

Plan de Mejoramiento

El GSCI registra en el estado de avance del Plan de Mejoramiento, para el Proceso Servicio al Ciudadano treinta y un (31) hallazgos.

Acciones de mejora: Cierre con eficacia 22, en ejecución con retraso 5 y para cierre 4.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La Oficina de Control Interno pudo observar el cumplimiento del entregable programado en la planeación para la vigencia 2021, por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional. Con relación al registro en el SGI de la Planeación Institucional, se observó que dentro de los reportes bimestrales para la actividad "Atender las PQRSD designadas al GSCI (incluye Soporte a Mesa de Ayuda SIGEP y SUIT)", del total de reportes bimestrales que debía efectuarse en la vigencia, solo se observó completo el registro correspondiente al periodo marzo-abril, en los demás se registra avance únicamente de un (1) mes. Con base en lo anterior, se recomienda conservar la integridad de la información en el aplicativo SGI.
2. Frente al indicador "Insatisfacción de audiencia", se sugiere analizar las causas que generan la insatisfacción del ciudadano y fortalecer los controles necesarios, debido que no se logró la meta propuesta.