



Función Pública



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

Primer trimestre 2025

Oficina Relación Estado Ciudadanías
Abril 2025





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** Consolidado resultados trimestre encuestas

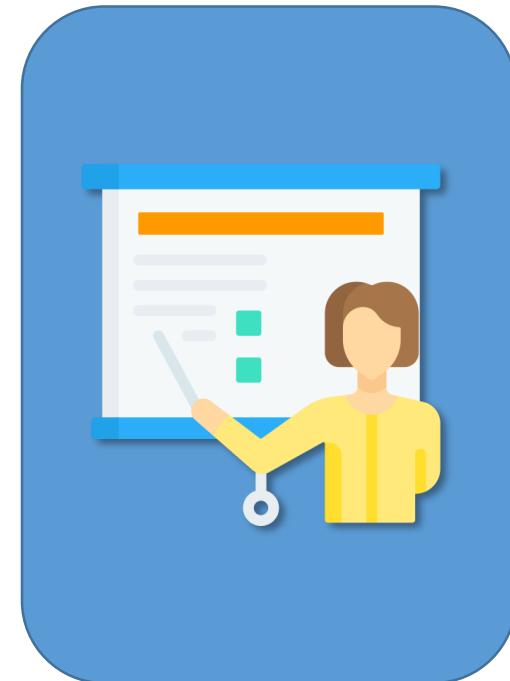
- 15** Conclusiones

- 16** 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, así como a la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros actores de interés, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2025.

El propósito del informe es evaluar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Función Pública. En caso necesario, se formularán recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de promover el mejoramiento continuo de la calidad del servicio prestado a los usuarios por la entidad.



2 Acceso a la información pública

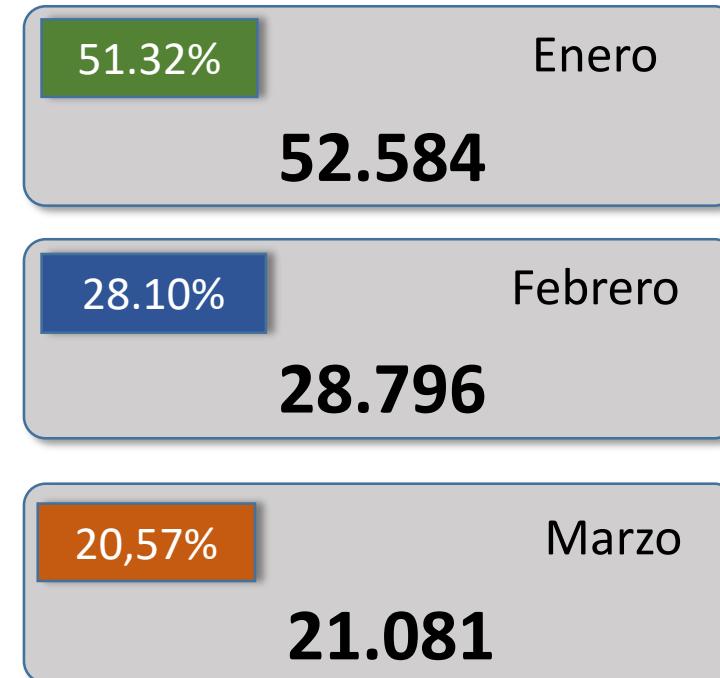


En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que la información contemplada en dicha ley está disponible en el portal web www.funcionpublica.gov.co para que los usuarios puedan consultar los temas de su interés.

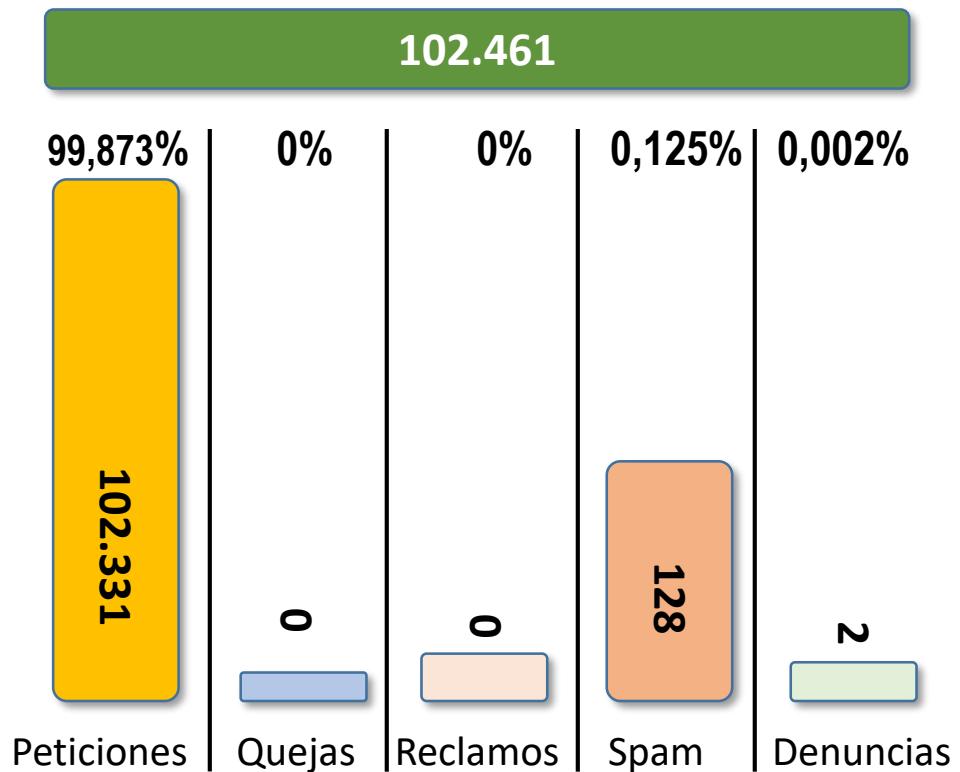
De acuerdo con los datos consolidados de los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre de 2025 se recibieron **102.461** PQRSD.

Asimismo, se informa que no se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo reportado por las dependencias asignadas.

3 PQRSD recibidas en el trimestre



Recibidas en el trimestre 100%



4 Comparación de PQRSD recibidas en períodos anteriores



En el primer trimestre de 2025, se registró un aumento del 27,09% en el número de peticiones en comparación con el mismo período de 2024.

La diferencia para el mes de enero a febrero se relaciona con aclaraciones y soluciones relacionadas con la creación de usuarios en el aplicativo SIGEP

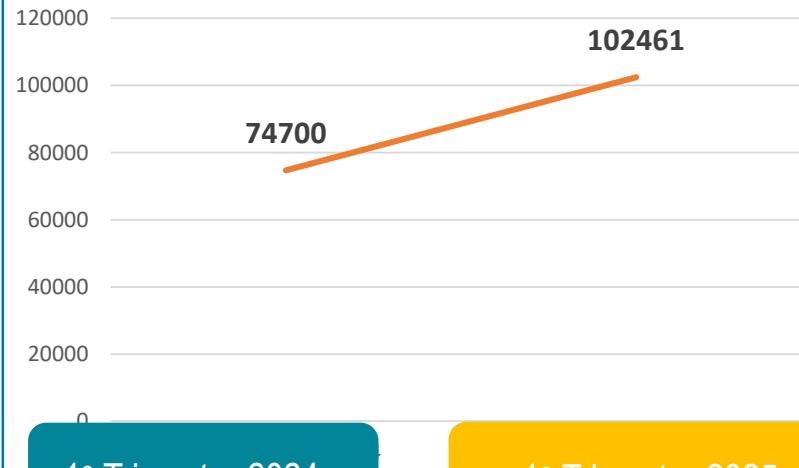
Temas

- 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

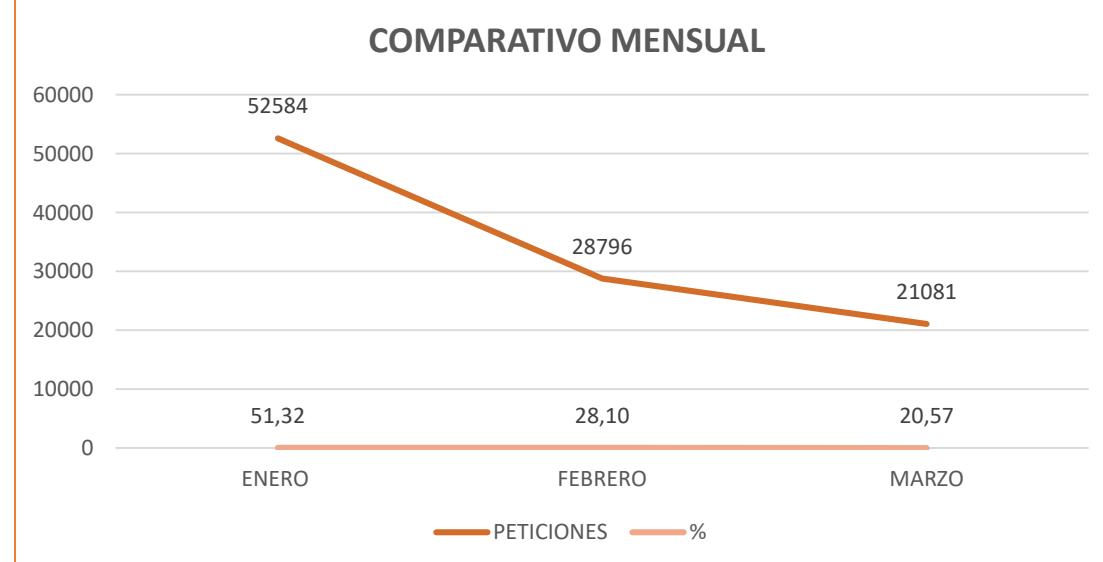
Temas de orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

COMPARACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS



COMPARATIVO MENSUAL



5 PQRSD recibidas por canal de atención



Correo Electrónico - Correo Postal - Fax - Formulario electrónico - Radicación Personal - Portal usuarios - Buzón de Sugerencias

Escrito
46.703

45,58%



Chat EVA -Asesor
Chat EVA -Robot

Virtual
52.651

51,39%



CRM- Presencial

Presencial
1.501

1,46%



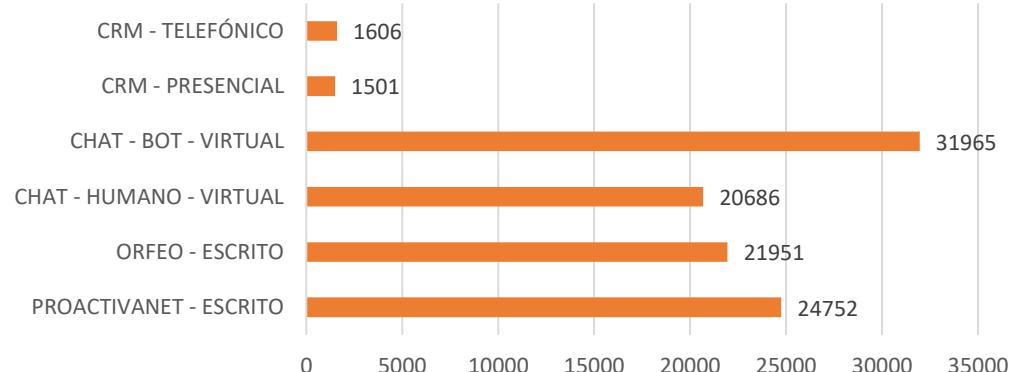
CRM - Telefónico

Telefónico
1.606

1,57%

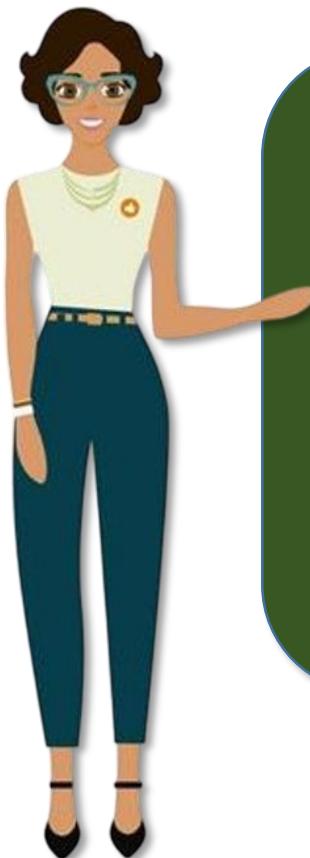
Del total de peticiones registradas (102.461) los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron los canales escritos, con un 45.58% y el CHAT EVA con un 51.39%

TOTAL TRIMESTRE



6 PQRSd asignadas por dependencias

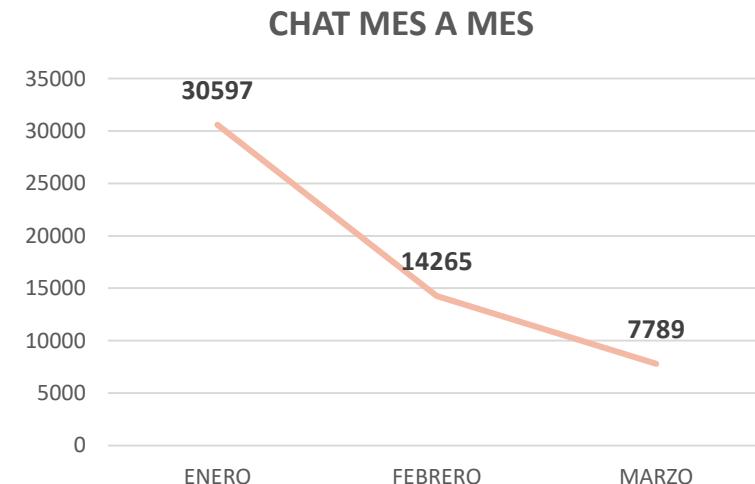
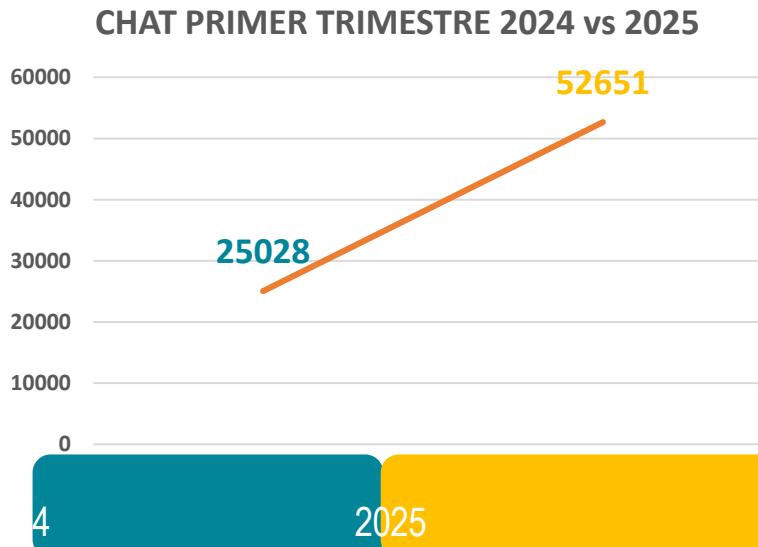
TOTAL POR DEPENDENCIA



El **49,87%** de las peticiones fueron tramitadas por la **Oficina Relación Ciudadanías**, seguida por la **Dirección jurídica**.

En el primer trimestre de 2025, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó un 52,46 % en comparación con el primer trimestre de 2024

De las 18.351 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el trimestre, el 22,19 % fueron resueltas por asesores y el 77,81 % restante fueron gestionadas por el robot, en su mayoría en temas relacionados con el soporte en la plataforma SIGEP y la declaración de bienes y rentas según la Ley 2013 de 2019

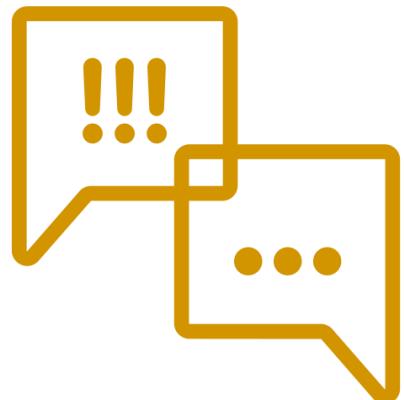




9 Radicados extemporáneos y sin respuesta



1 Respuesta extemporánea
Grupo de Gestión Humana



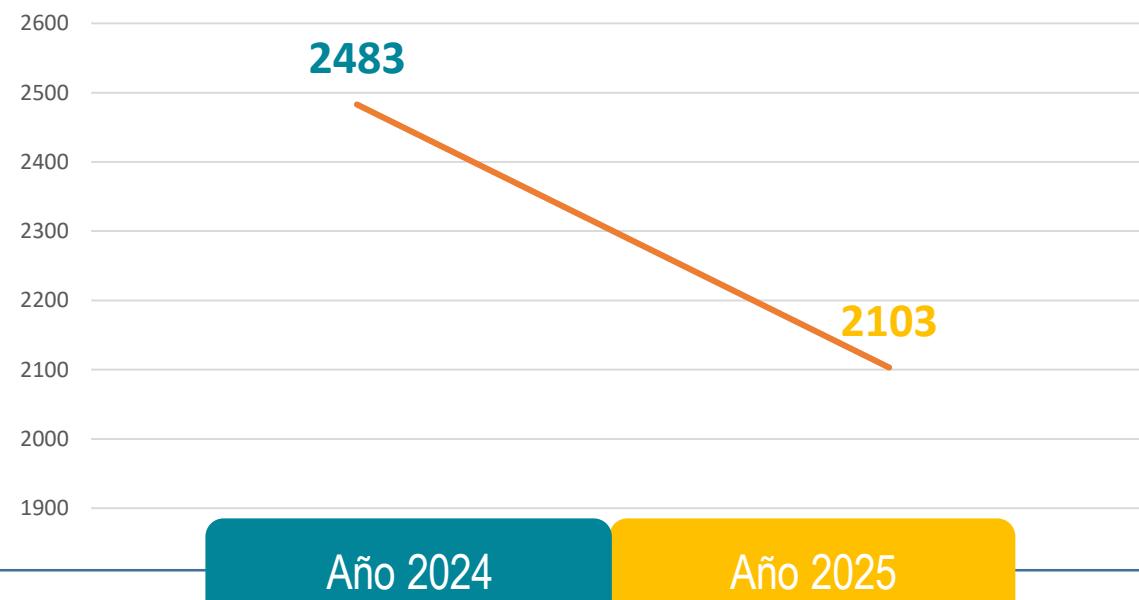
1 Sin Respuesta
Dirección de Gestión del Conocimiento

1 Sin Respuesta
Dirección de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano

10 Traslados por competencia



Durante el primer trimestre del año 2025, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 2.103 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

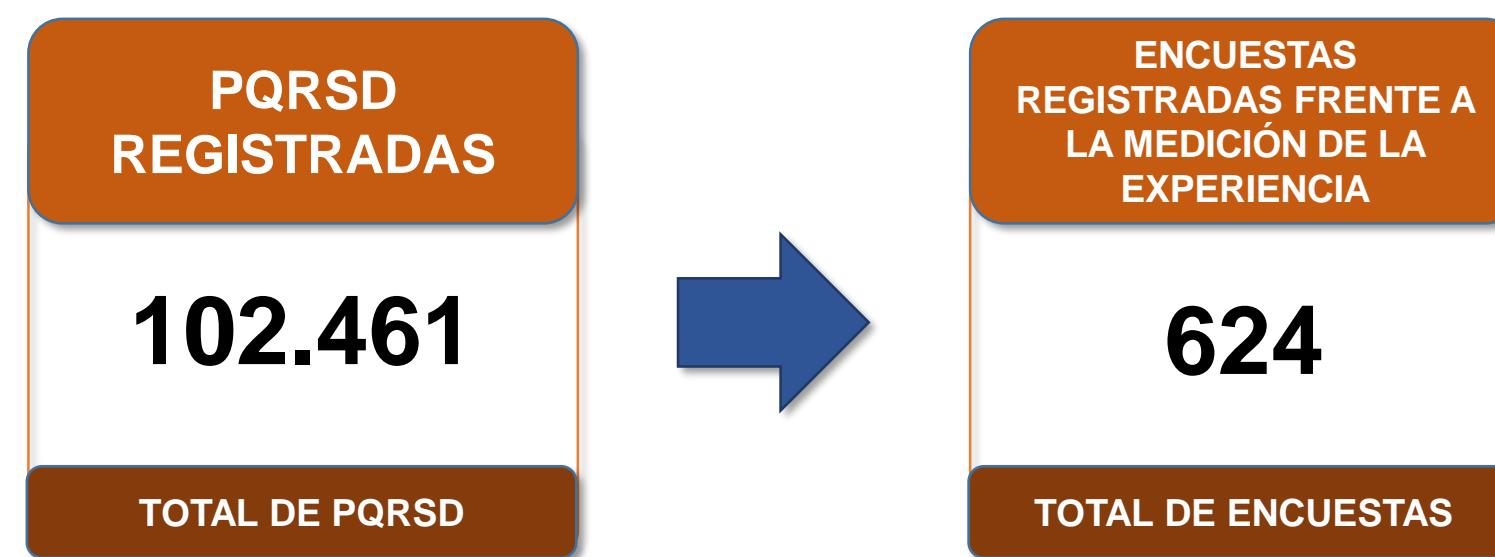
Durante el periodo analizado se presentaron (2) denuncia

12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia



DETALLE PROMEDIO DE RESPUESTA

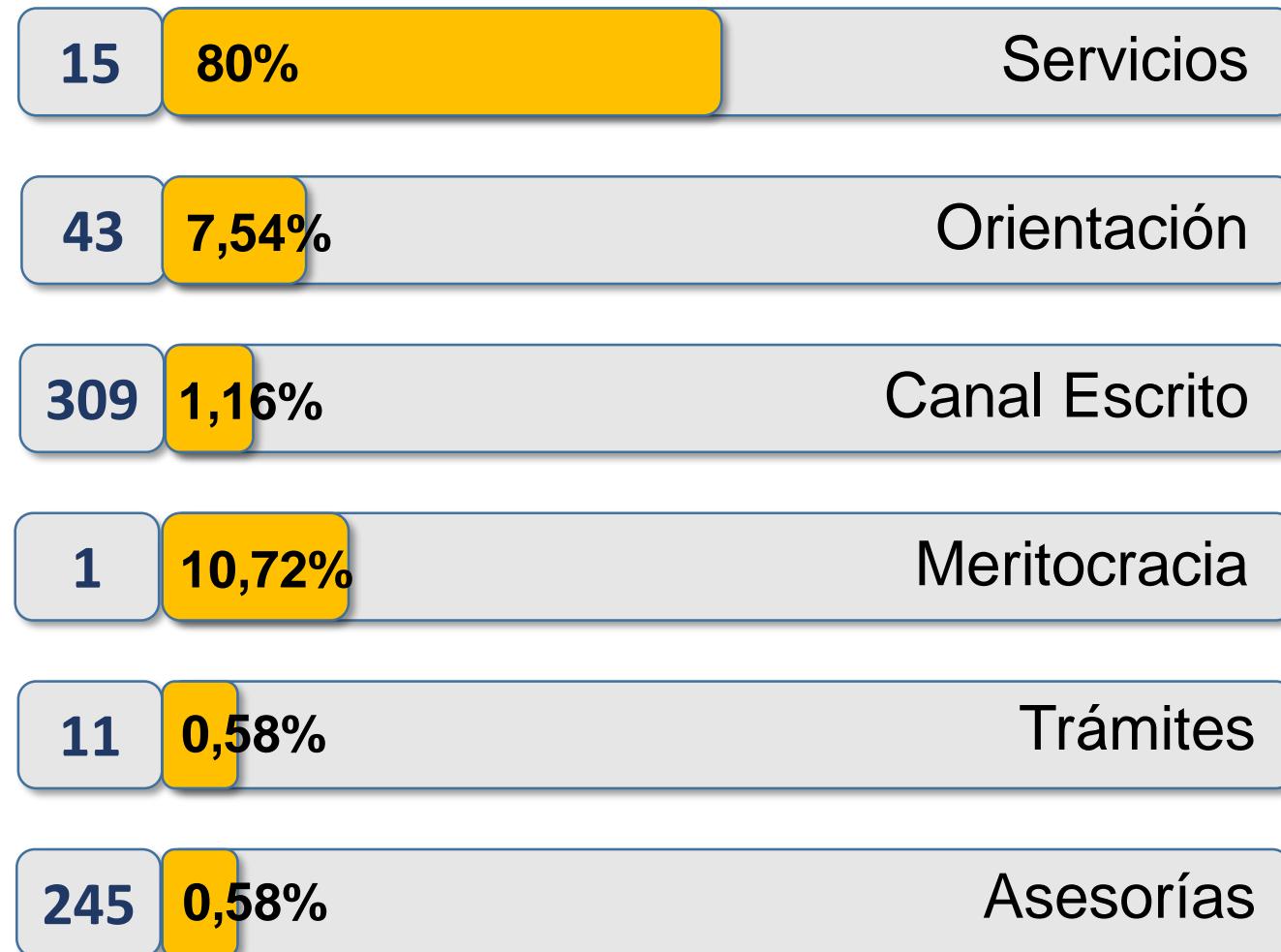
TIPO DE PETICION	DIAS ASIGNADOS	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		GRUPO DE GESTIÓN HUMANA		GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA		GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL		OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		PAGINA WEB		SECRETARIA GENERAL		Total		
		RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG			
ACCIONES JUDICIALES	NULL					1	7,00	1	8,00	9	7,00					6						17	7,13	
ACUSE DE RECIBIDO	NULL	102				18		26		1011	3,00	5		5		8	4,50			3		1178	3,75	
ASESORIAS	30									2	3,00											2	3,00	
CAPACITACIONES	30									3	3,33											3	3,33	
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15					6	9,00															6	9,00	
CONSULTA	30					4				471	5,80	4	5,00	3		17	11,09					499	5,93	
DEMANDA	NULL									1												1		
ENTES DE CONTROL	5					3	4,33	3	0,00	2	0,50										1	8,00	9	3,14
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10	1	7,00	39	1,18	45	6,86	1		6	4,17					2	9,00					94	3,99	
FACTURA	NULL			12												1				3		16		
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	NULL			12																		12		
NO REQUIERE RESPUESTA	NULL	599		50	2,00	99	2,00	228	7,50	2108	5,49	17	28,00	16		70	7,13			10		3197	5,55	
NULL	NULL	3								3	9,00								1			7	9,00	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10					1	17,00			2	7,00											3	10,33	
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	1				37	5,48	6	3,67	116	3,79	44	7,59	5	15,75	26	11,92			1	7,00	236	5,52	
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5					3	3,00	1	3,00	2092	1,82	1	1,00			1	2,00					2098	1,83	
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10			2	8,50	142	7,10	17	3,47	4952	4,35	5	5,20	9	5,43	294	7,58					5421	4,58	
PETICIONES INCOMPLETAS	10	1								50	3,23											51	3,23	
PRUEBAS MERITOCRÁTICAS	20									948	3,53											948	3,53	
REBOTE EN ENVIO	NULL	28						11		112							1					152		
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5			1	7,00	1	6,00	1	3,00	7	4,40	1	8,00	6	4,00							17	4,67	
SPAM (ARCHIVAR)	NULL	126								1						1						128		



ENCUESTAS
REGISTRADAS POR
GRUPO DE VALOR

624

TOTAL DE ENCUESTAS

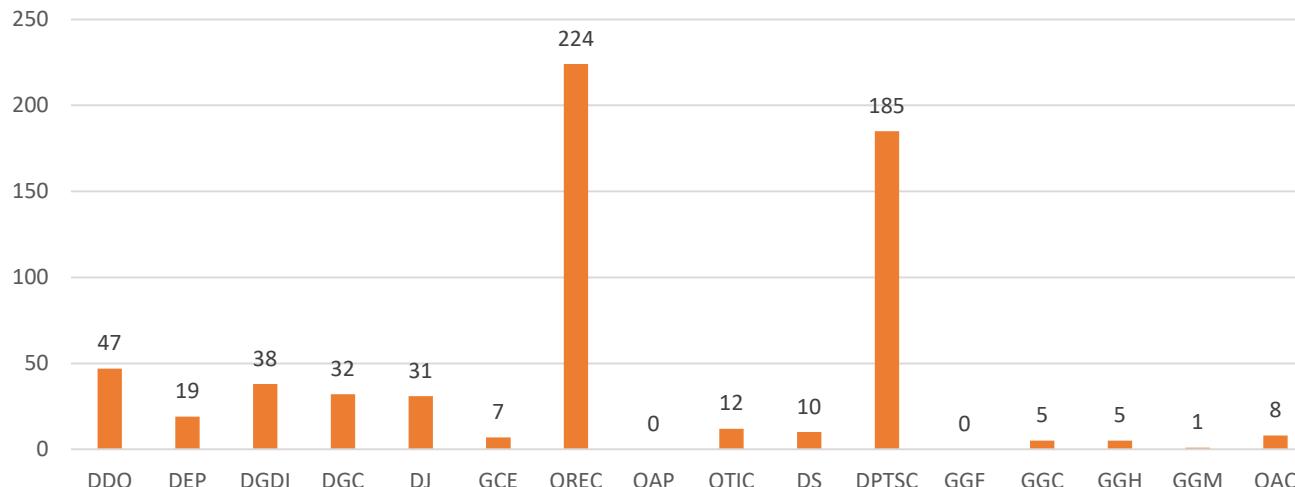


13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia



La Dependencia con mayor participación fue la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, seguida de la Dirección de Participación, transparencia y Servicio a las ciudadanías

ENCUESTAS POR DEPENDENCIA



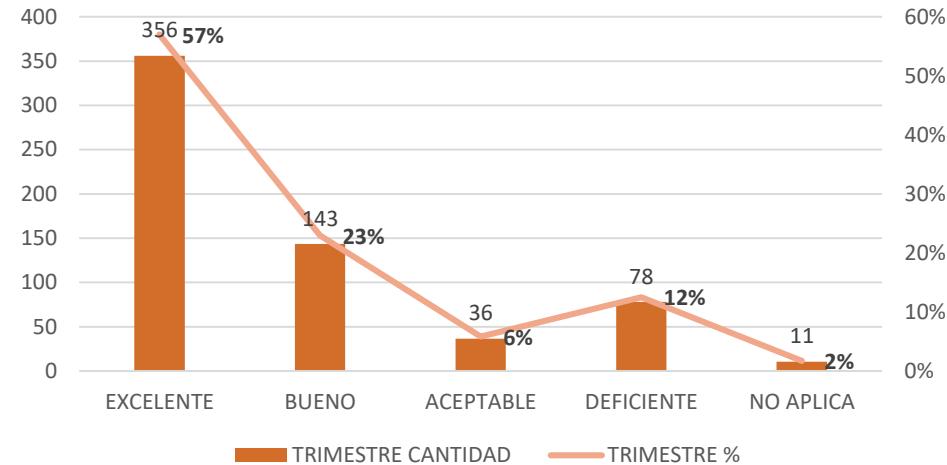
DEPENDENCIA	SIGLA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DDO
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DEP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DGDI
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
DIRECCIÓN JURÍDICA	DJ
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRÁTÉGICAS	GCE
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OREC
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OAP
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	OTIC
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	DS
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	DPTSC
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	GGF
GRUPO DE GETIÓN CONTRACTUAL	GGC
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GGH
GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA	GGM
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OAC

14 Consolidado resultados trimestre encuestas



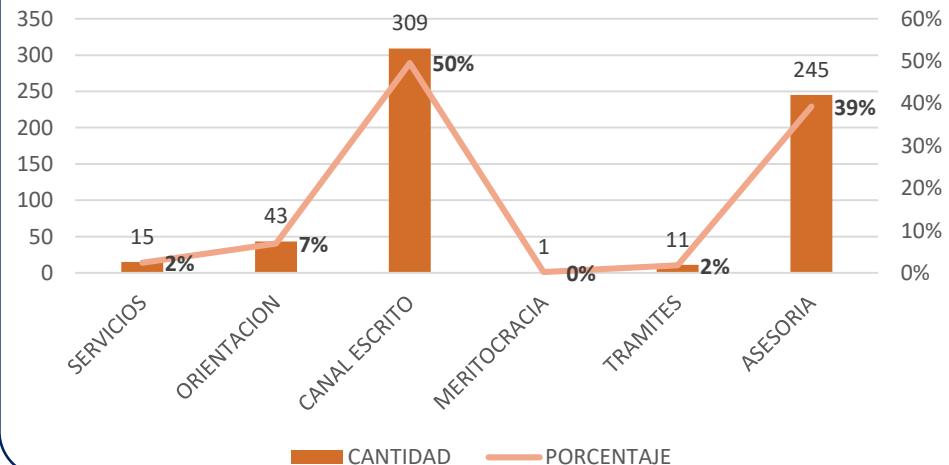
CALIFICACION	TRIMESTRE	
	CANTIDAD	%
EXCELENTE	356	57%
BUENO	143	23%
ACEPTABLE	36	6%
DEFICIENTE	78	12%
NO APLICA	11	2%
	624	100%

TIPO DE CALIFICACION



CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SERVICIOS	15	2%
ORIENTACION	43	7%
CANAL ESCRITO	309	50%
MERITOCRACIA	1	0%
TRAMITES	11	2%
ASESORIA	245	39%

PORCENTAJE POR CATEGORIA





15 Conclusiones

Conclusiones informe de PQRSD

- Aumento significativo de PQRSD:** Comparando las PQRSD del trimestre actual con el mismo trimestre del año anterior, se observa un incremento del 27.09%, pasando de 74.700 a 102.461 peticiones. Este aumento indica una mayor actividad en la interacción de los usuarios con la entidad, lo cual podría ser reflejo de un crecimiento en la demanda de servicios o una mayor apropiación de los canales de atención.
- Preferencia por el canal escrito:** El canal de atención más utilizado durante el trimestre fue el canal escrito, con un total de 52.651 peticiones, lo que representa el 52.39% del total. Esta tendencia sugiere que los usuarios prefieren realizar sus solicitudes de manera formal y documentada.
- Equilibrio entre atención personalizada y autogestión:** De las 102.461 peticiones tramitadas el 65,05% fueron respondidas por asesores, mientras que el 34.95% se gestionaron mediante autogestión. Este equilibrio refleja un enfoque eficiente que combina atención personalizada con la automatización de procesos, lo que puede mejorar la eficiencia operativa de la entidad.
- Alta tasa de resolución de peticiones:** El 99.98% de las peticiones que requerían respuesta fueron resueltas, lo que demuestra un alto nivel de efectividad en la gestión y atención de solicitudes. Esta tasa de resolución subraya el compromiso de la entidad con la satisfacción de los usuarios y la eficacia en su operativa.
- Bajo número de incidencias extemporáneas y denuncias:** Solo se presentó un (1) radicado con respuesta extemporánea en la herramienta ORFEO, lo que sugiere que la entidad mantiene un buen control sobre los tiempos de respuesta. Además, se registraron únicamente dos (2) denuncias, lo que indica que las incidencias graves son mínimas y que los usuarios generalmente están satisfechos con la atención recibida.
- Importancia de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías:** El 49.87% de las peticiones fueron tramitadas por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías. Esto resalta el papel central de esta oficina en la gestión de las solicitudes y su relevancia como punto de contacto principal para los usuarios.

Conclusiones informe de percepción

- Aumento en las evaluaciones de percepción:** En comparación con el mismo trimestre del año anterior, las evaluaciones de percepción experimentaron un aumento del 47,9%, pasando de 325 a 624. Este incremento refleja un creciente interés o participación de los grupos de valor en la evaluación de los servicios prestados.
- Mayor evaluación de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanía:** La Oficina de Relación Estado-Ciudadanía fue la dependencia más evaluada, con 224 encuestas, lo que representa el 35,89% del total. Esto sugiere que los grupos de valor tienen una mayor interacción o interés en los servicios que esta oficina ofrece.
- Preferencia por el canal escrito:** La encuesta de percepción más evaluada fue la relacionada con el canal escrito, que representó el 50% de las respuestas. Este dato indica que los usuarios prefieren este canal para expresar sus opiniones o realizar sus consultas.
- Satisfacción destacada en las respuestas:** De las 624 encuestas realizadas, la calificación "EXCELENTE" fue la más común, con una participación del 50%. Esto muestra un alto nivel de satisfacción entre los usuarios que completaron las encuestas.
- Áreas de oportunidad en la evaluación de la Experiencia ciudadana:** Aunque la mayoría de las encuestas fueron calificadas positivamente, un 12% de las respuestas fueron calificadas como deficientes y un 6% como aceptables. Estos porcentajes reflejan áreas en las que podría ser necesario mejorar el servicio o la atención brindada.



1

Dado que más de un tercio de las peticiones fueron gestionadas mediante autogestión, se viene fortaleciendo tanto el Gestor Normativo como el CHAT BOT con Inteligencia artificial, a fin de mejorar la calidad de la atención personalizada y los tiempos de respuesta a las ciudadanías.

2

Dado que el canal escrito fue el más utilizado (52,39% de las peticiones), se debe optimizar este canal asegurando respuestas rápidas, claras y personalizadas. Además, es necesario seguir monitoreando los tiempos de respuesta y aplicar mejoras para reducir las incidencias extemporáneas, manteniendo la alta tasa de resolución de peticiones.

3

Fomentar la retroalimentación de los usuarios a través de la Medición de la experiencia ciudadana.



Función Pública

Carrera 6 No. 12 - 62
Bogotá D.C. Colombia
Teléfono: 601 7395656
Fax: 601 7395657
Código Postal: 1117111
Página web: www.funcionpublica.gov.co
Email: eva@funcionpublica.gov.co