



# Función Pública



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

**Tercer trimestre 2025**

**Oficina Relación Estado Ciudadanías**  
**Octubre 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

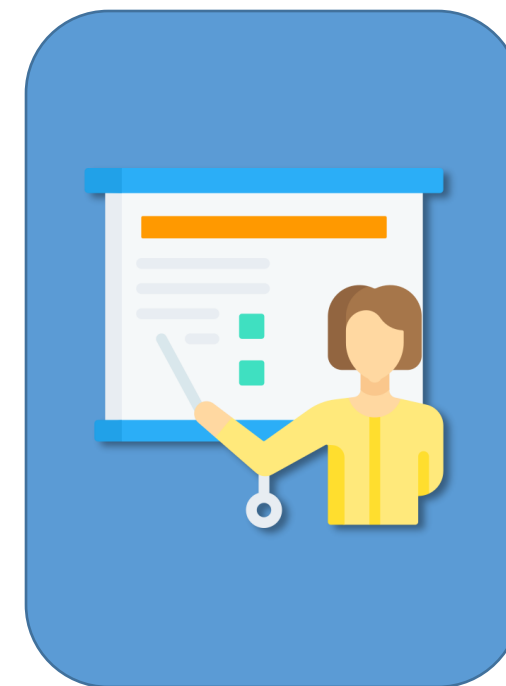
- 9 Radicados extemporáneos y sin respuesta
- 10 Traslados por competencia
- 11 Cantidad y motivo de reclamos recibidos
- 12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia
- 13 Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
- 14 Consolidado resultados trimestre encuestas
- 15 Conclusiones
- 16 Recomendaciones

# 1 Introducción

---

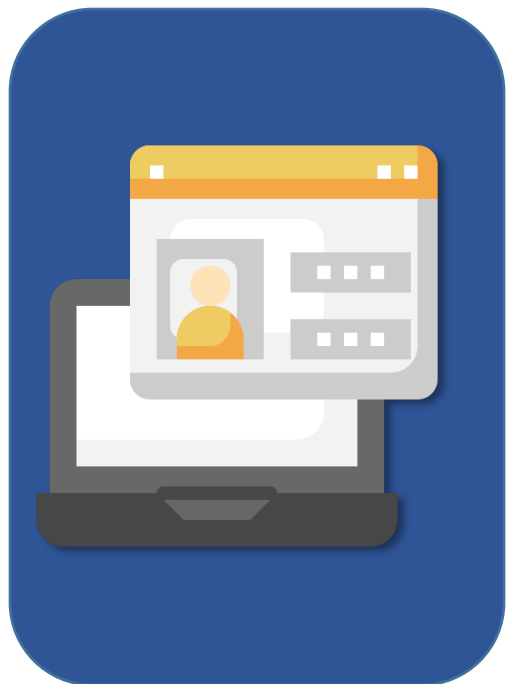
El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como a la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros actores de interés, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 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

---

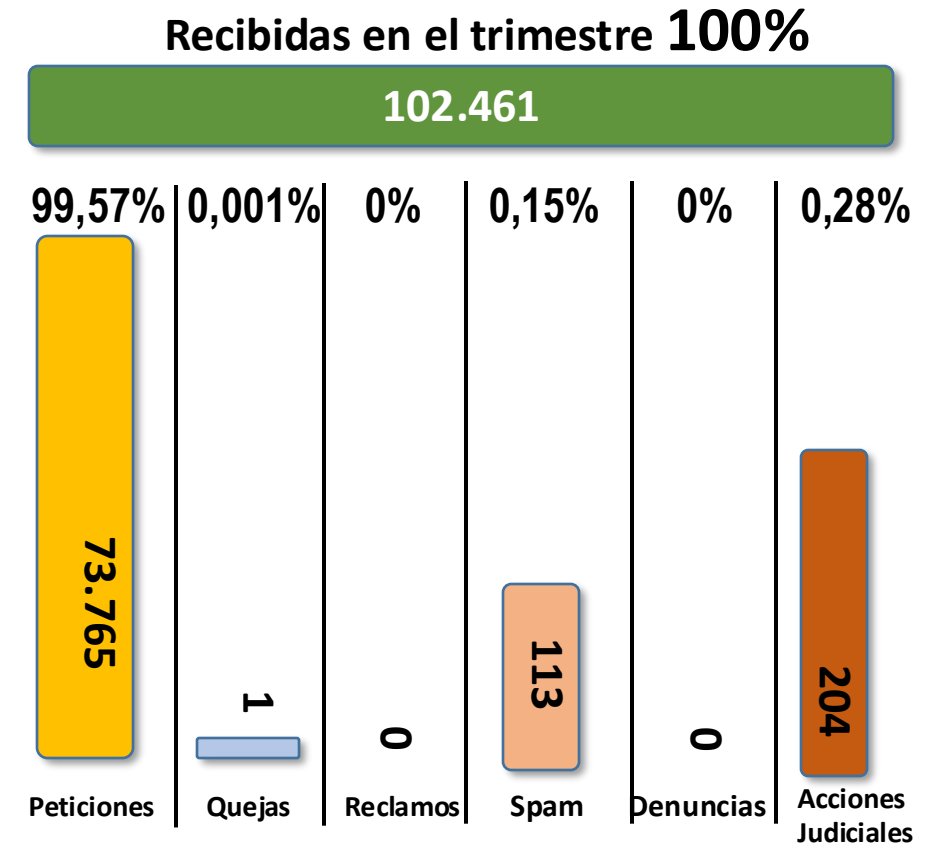
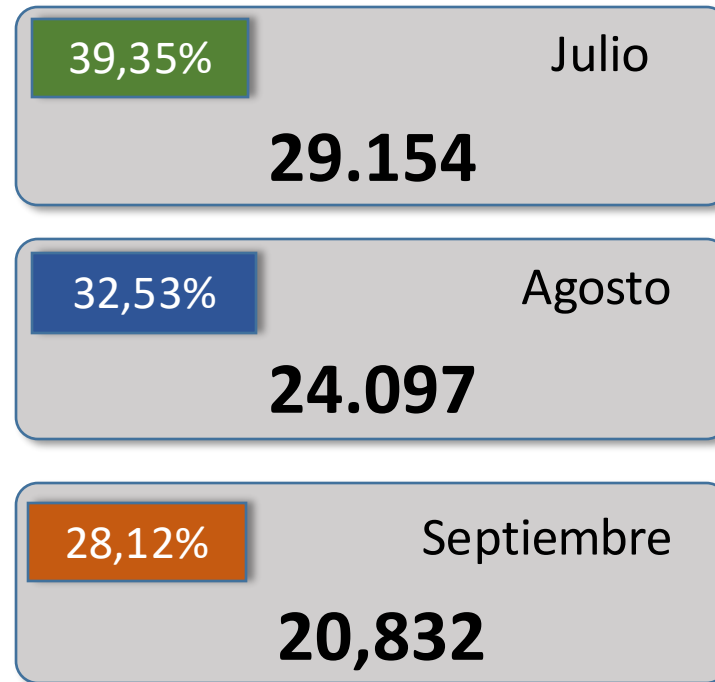


En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que la información contemplada en dicha ley está disponible en el portal web [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co) 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 tercer trimestre de 2025 se recibieron 74.083 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



# 4 Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores



En el tercer trimestre de 2025, se registró un aumento del 16,71% en el número de peticiones en comparación con el mismo período de 2024.

La disminución consecutiva entre julio, agosto y septiembre se relaciona con la terminación del plazo para el reporte de bienes y rentas de los funcionarios a nivel nacional y territorial.

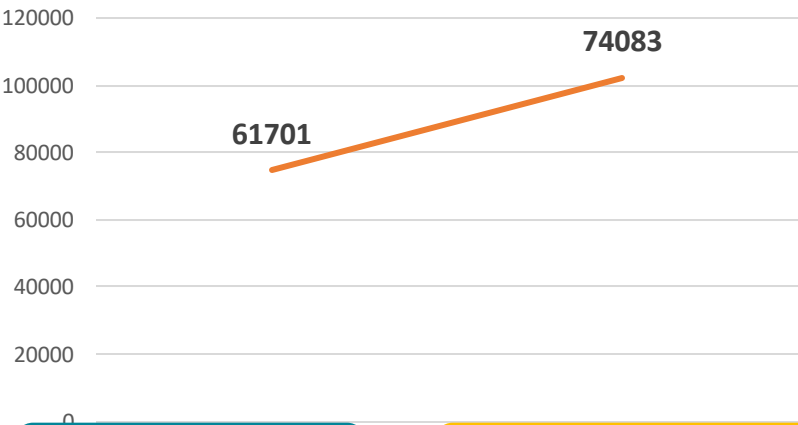
**Temas**

- 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

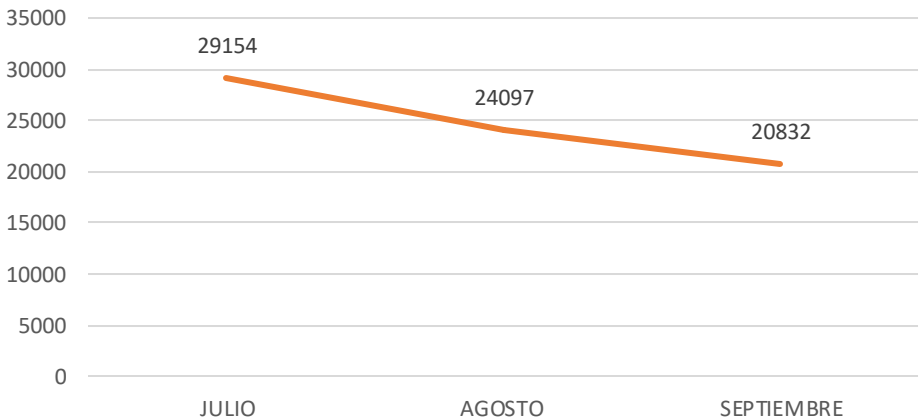
COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS



3° Trimestre 2024

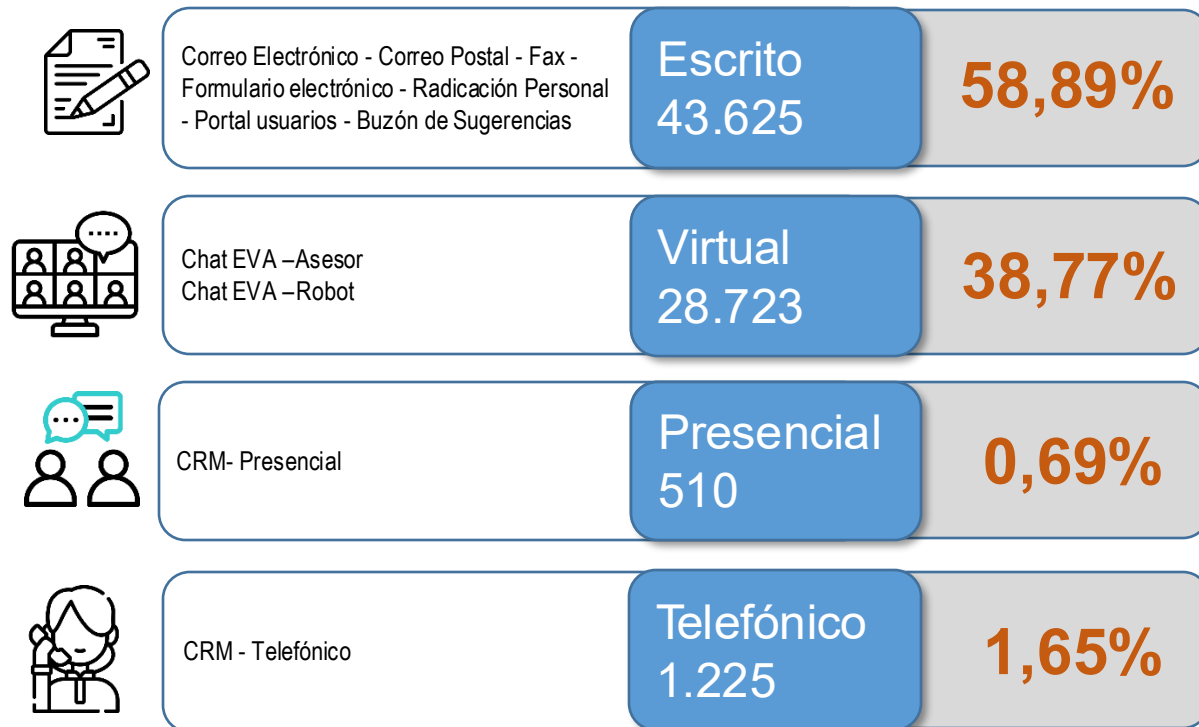
3° Trimestre 2025

COMPARATIVO MENSUAL

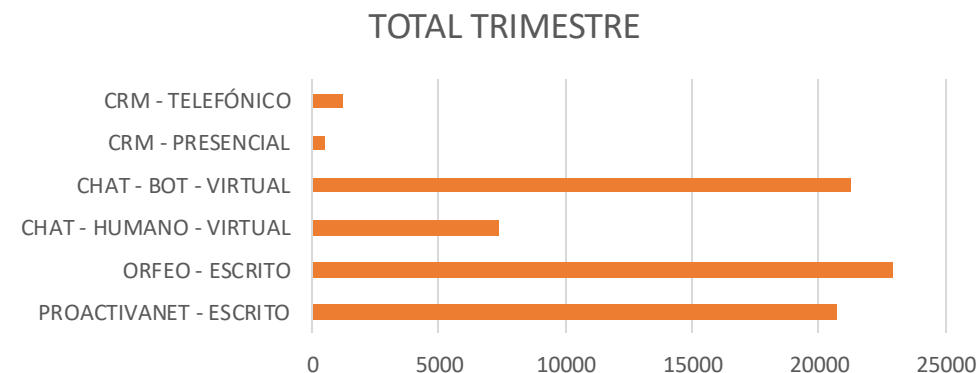


PETICIONES - MES

## 5 PQRSD recibidas por canal de atención

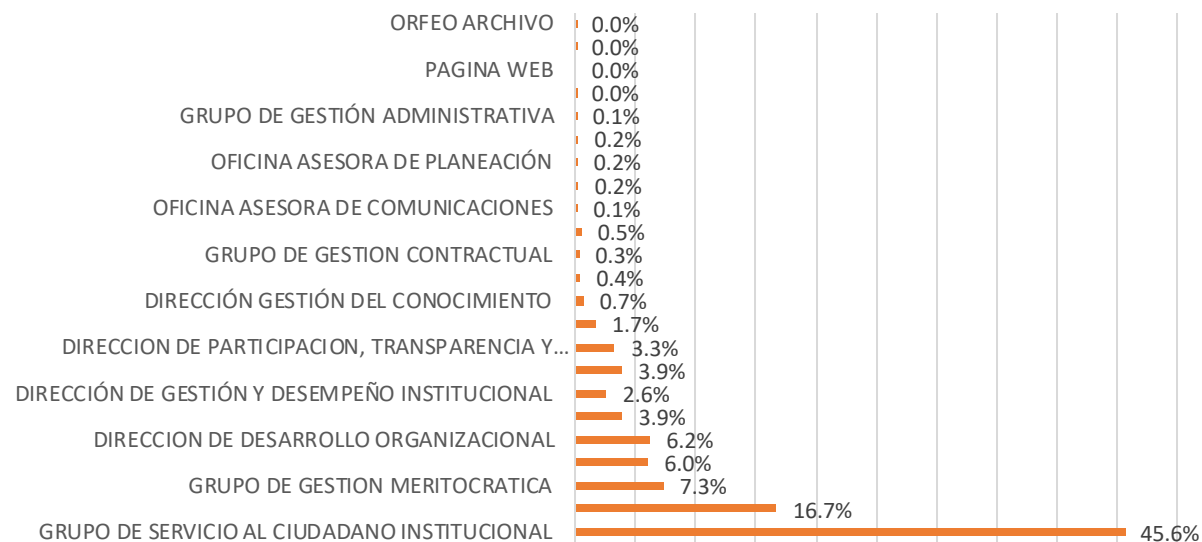


Del total de peticiones registradas (74.083) los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron los canales escritos, con un 58,89% y el CHAT EVA con un 38,77%



## 6 PQRSD asignadas por dependencias

% DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

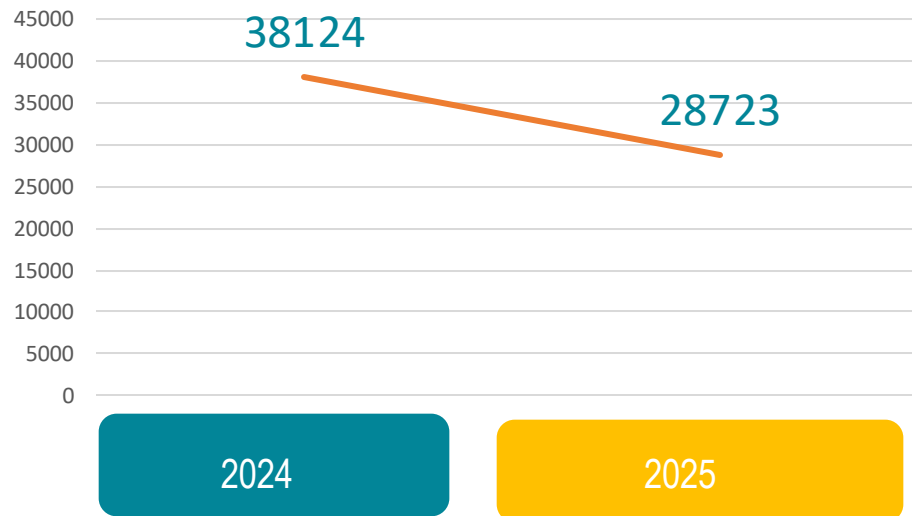


El **45,6%** de las peticiones fueron tramitadas por la **Oficina Relación estado Ciudadanías**, seguida por la **Grupo de Gestión de Meritocracia** con un **16,7%**.

## 7 Atenciones chat EVA

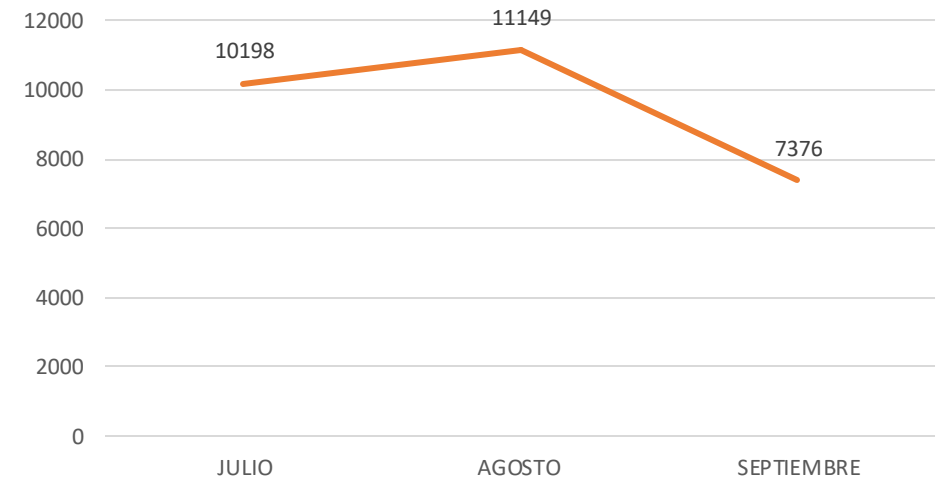
En el tercer trimestre de 2025, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó un 24,66 % en comparación con el tercer trimestre de 2024

CHAT PRIMER TRIMESTRE 2024 vs 2025

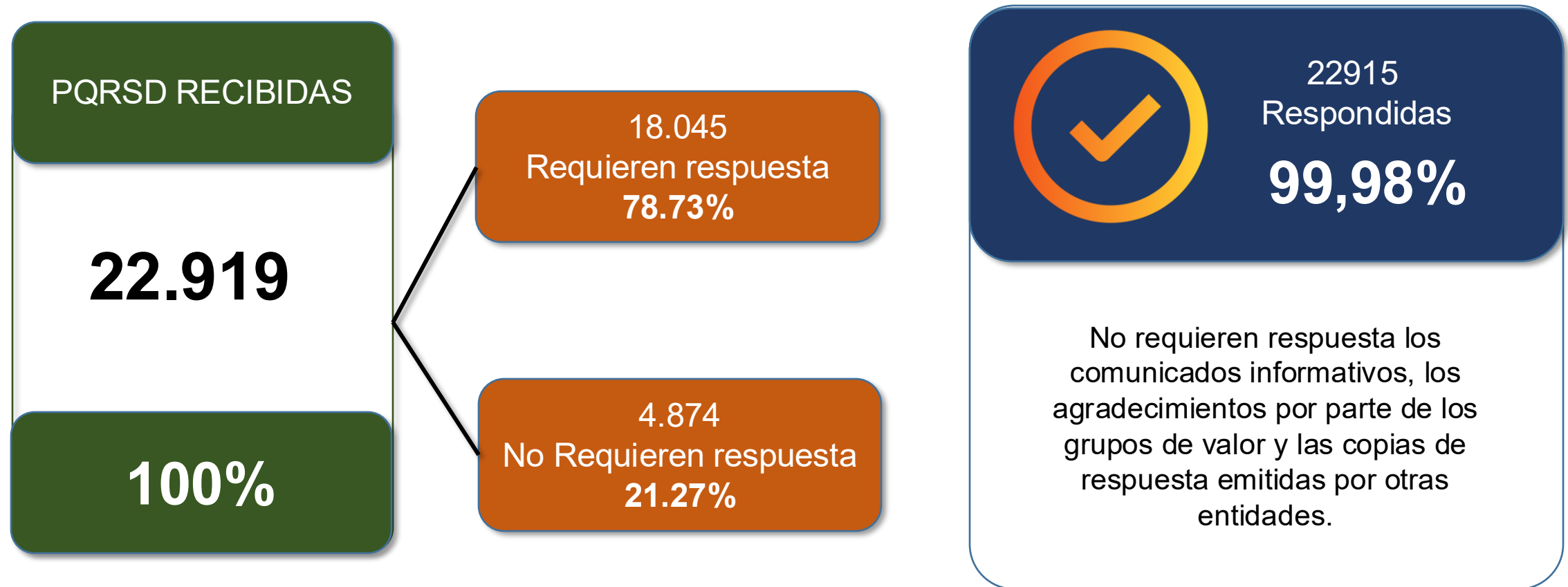


De las 28.723 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el trimestre, el 34,8 % fueron resueltas por asesores y el 65,2 % restante fueron gestionadas por el robot, en su mayoría en temas relacionados con el soporte en la plataforma SIGEP y la declaración de bienes y rentas según la Ley 2013 de 2019

CHAT MES A MES



## 8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



## 9 Radicados extemporáneos y sin respuesta



1 Respuesta extemporánea  
Dirección de Gestión del  
Conocimiento



2 Sin Respuesta  
Dirección de Gestión del Conocimiento

1 Sin Respuesta  
Dirección de Empleo Publico  
Grupo de Talento Humano

## 10 Traslados por competencia



Durante el tercer 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 1.799 peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite

TRASLADO POR COMPETENCIA



## 10 COMPARATIVO ENCUESTAS DE PERCEPCION



Durante el tercer trimestre del año 2025 se registraron 1556 encuestas de percepción con un aumento del 22,17%, en relación del tercer trimestre del 2024 en el cual se registraron 345 encuestas.



## 11 Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

---



Durante el periodo analizado se presentaron (0) reclamos:

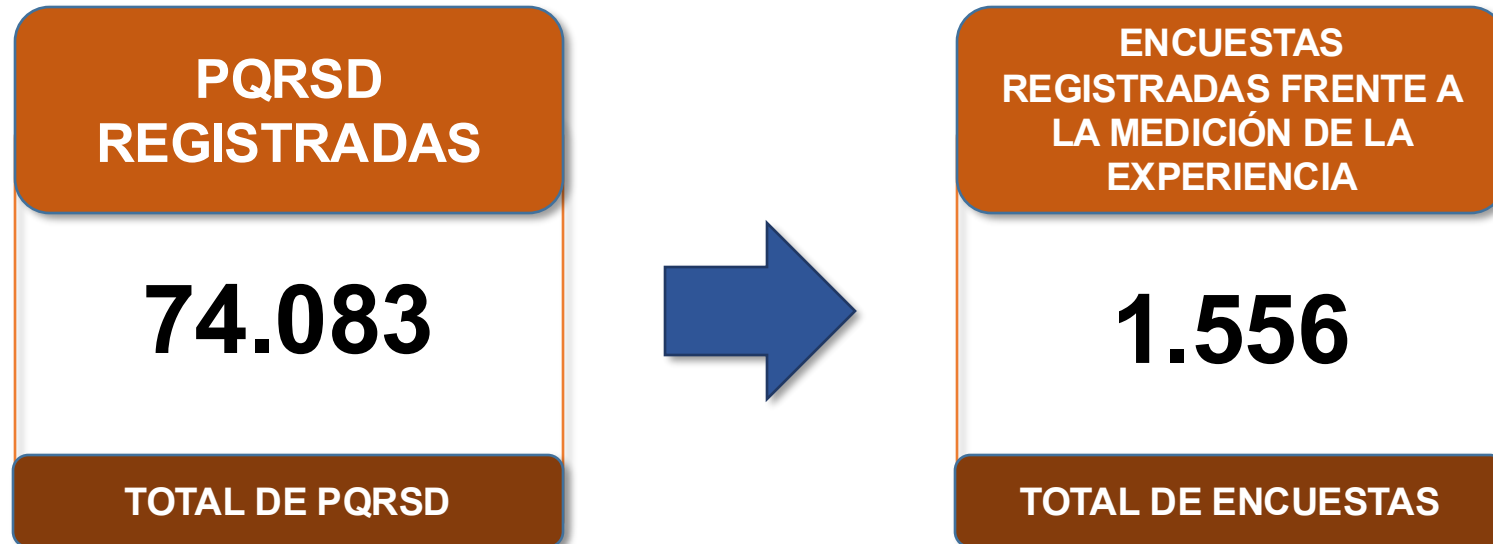
Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas

Durante el periodo analizado se presentaron (2) denuncias

# 12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

## DETALLE PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO DE PETICION	DIAS ASIGNADOS	DESPACHO DEL DIRECTOR		DESPACHO DEL SUBDIRECTOR		DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL		DIRECCION DE EMPLEO PÚBLICO		DIRECCION DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL		DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO		DIRECCION DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		DIRECCION JURÍDICA		GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL		Total	
		RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG	RAD	AVG
ACCIONES JUDICIALES	NULL					25	7,08	27	10,00							1424	1,88							1476	2,33
ACUSE DE RECIBIDO	NULL	8		79		162		268		57		309		113		601		1		7		7		1612	
ASESORIAS	30					39	5,36	6		21	9,25	60	8,25	9		6	23,00							141	7,41
CAPACITACIONES	30					7	3,00	49	8,55	39	4,80	94	7,03	13	12,00	2								204	6,75
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15					1	4,00					1	13,00											2	8,50
CONSULTA	30	2	10,00	1	2,00	2304	10,69	407	17,25	350	14,21	321	11,41	101	15,34	6804	15,95	1						10291	13,32
DENUNCIA	15					3	9,00					1	15,00			2	8,00							6	9,67
ENTES DE CONTROL	5	2	2,00			7	4,57	233	3,57							9	3,14			2	6,50	2	12,00	255	3,64
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10			1	9,00	1	4,00	1	13,00	4	4,50					1				1		128	3,02	137	3,20
FACTURA	NULL																			18		66		84	
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	NULL															1								1	
NO REQUIERE RESPUESTA	NULL	240	6,38	67	3,00	838	5,73	730	9,20	620	5,79	486	10,54	157	11,17	2231	5,55	1		32		30	0,00	5432	7,39
NULL	NULL									1						5	20,00							6	20,00
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10							1																1	
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15			6	19,50	60	5,78	735	13,01	1144	5,50	622	7,79	214	14,16	16	9,67	1		5		12	11,00	2815	8,06
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5					5	3,40	1	7,00			1	4,00	2	7,50	2	6,00	1	2,00	1	7,00	2	6,00	15	5,07
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	11	8,20	1		101	5,48	1271	8,57	173	3,56	64	6,47	41	10,17	16	7,31	3	2,00	6	14,00	7	7,86	1694	7,69
PETICIONES INCOMPLETAS	10					1	11,00	1	13,00															2	12,00
PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	10							1	7,00															1	7,00
PRUEBAS MERITOCRATICAS	20							4	9,00	2	1,00					1								7	7,00
REBOTE EN ENVIO	NULL			1		8		7		3		20		2		15								56	
REFORMAS ORGANIZACIONALES	30					8	3,50																	8	3,50
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	1	0,00			38	4,59	30	5,55					1		24	4,40					1	2,00	95	4,70
SPAM (ARCHIVAR)	NULL							1																1	
SUGERENCIAS	15							1								1	18,00							2	18,00

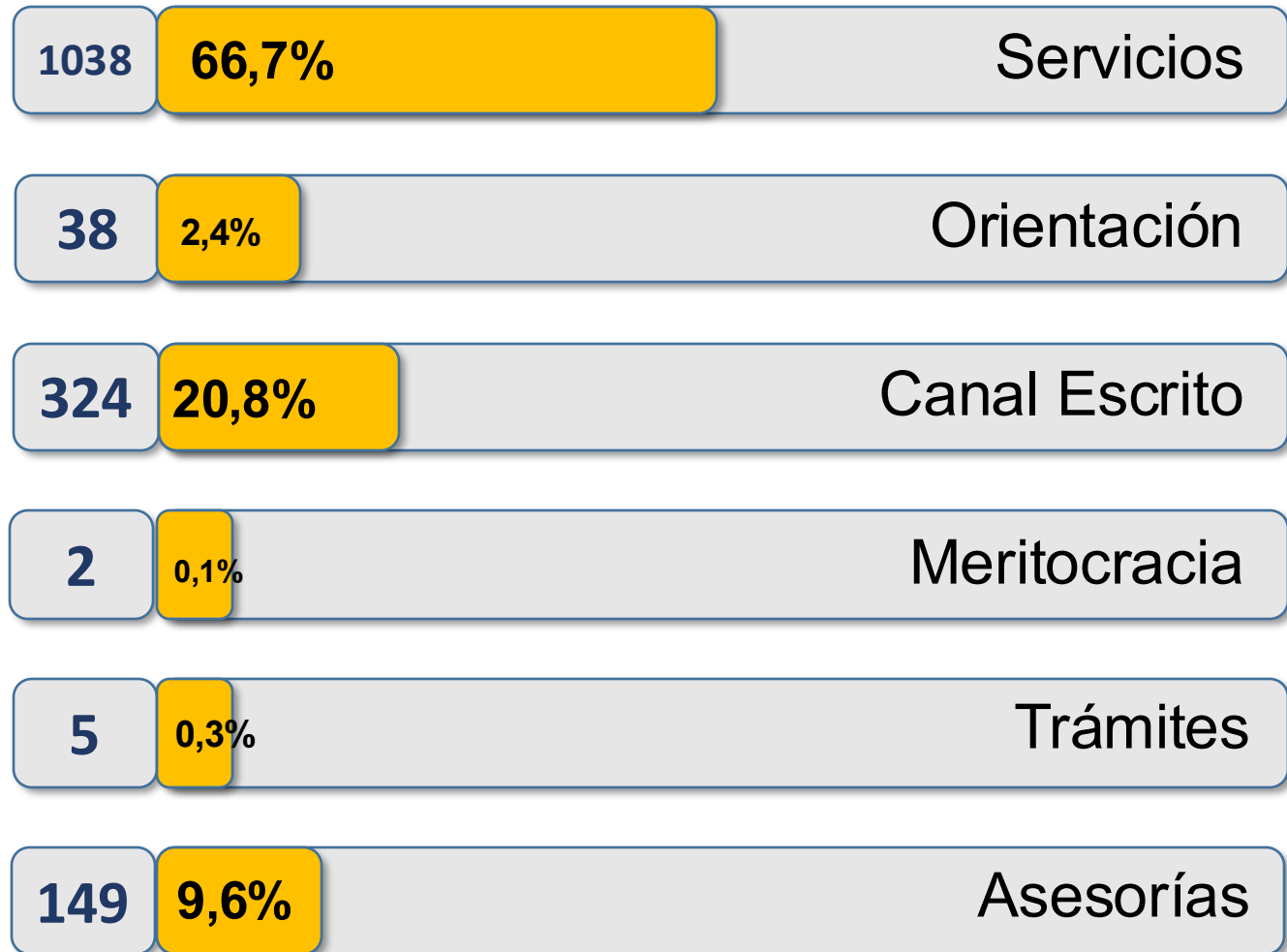


## 13.2 Clases de encuestas

ENCUESTAS  
REGISTRADAS POR  
GRUPO DE VALOR

**1.556**

TOTAL DE ENCUESTAS

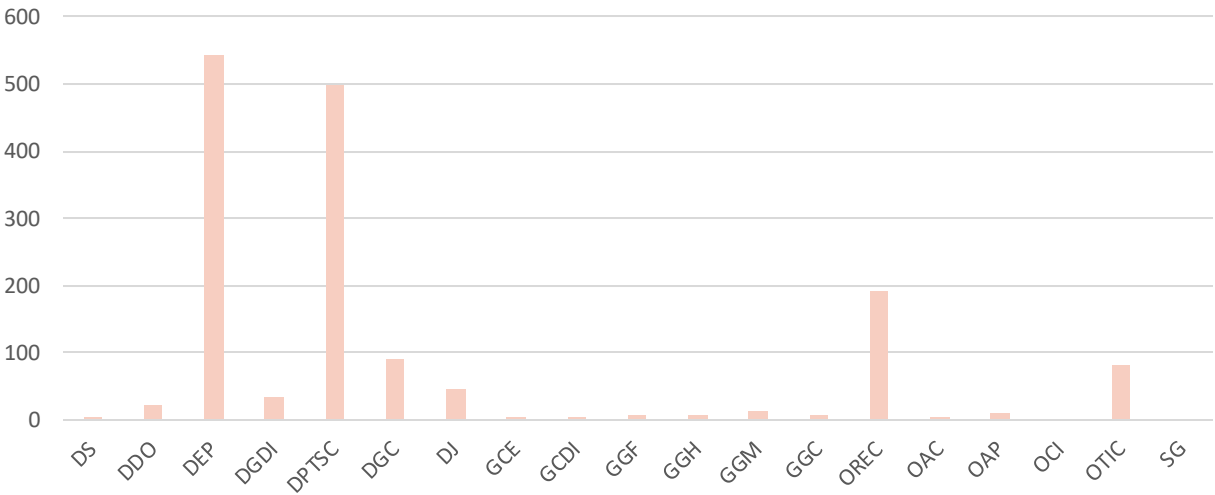


# 13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia



La Dependencia con mayor participación fue la Dirección de Empleo Publico, seguida de la Dirección de Participación, transparencia y Servicio a las ciudadanías

ENCUESTAS POR DEPENDENCIA



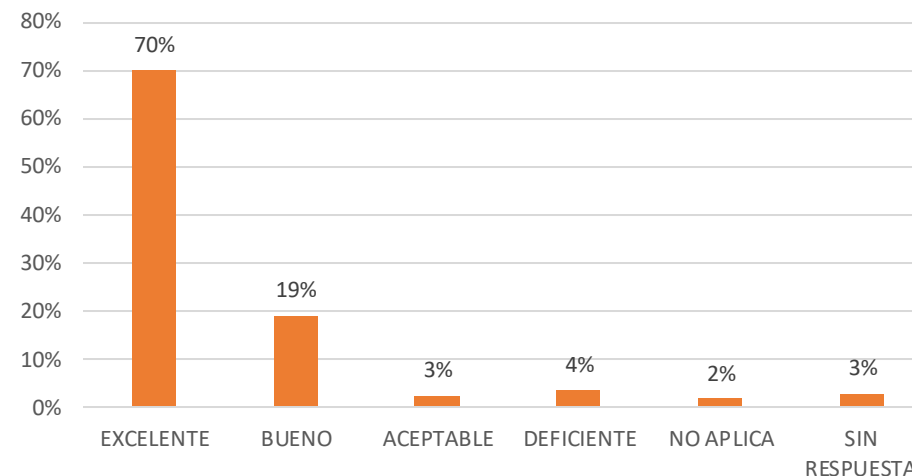
DEPENDENCIA	SIGLA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DDO
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DEP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DGD
DIRECCIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
DIRECCIÓN JURÍDICA	DJ
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GCE
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OREC
OFICINA ASESORA 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 GESTIÓN CONTRACTUAL	GGC
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GGH
GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA	GGM
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OAC

# 14 Consolidado resultados trimestre encuestas

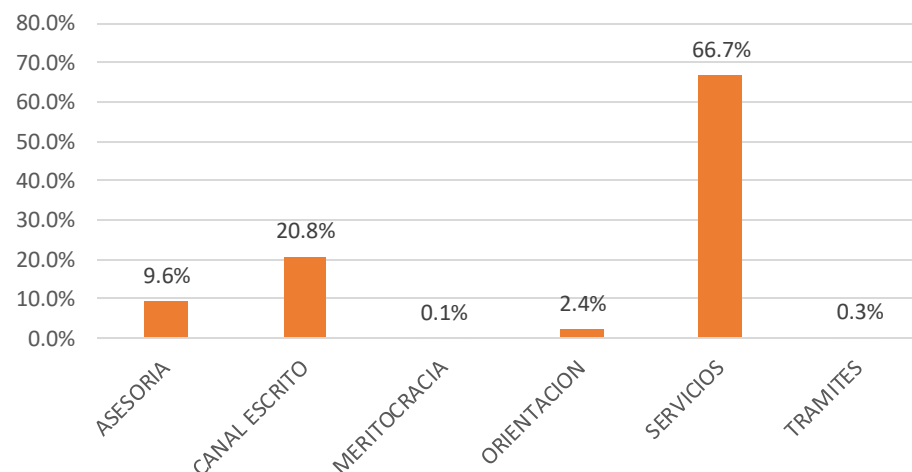
TRIMESTRE		
CALIFICACION	CANTIDAD	%
EXCELENTE	1088	70%
BUENO	299	19%
ACEPTABLE	41	3%
DEFICIENTE	58	4%
NO APLICA	29	2%
SIN RESPUESTA	42	3%
TOTAL	1557	100%

SERVICIOS	CANTIDAD	%
ASESORIA	149	9,6%
CANAL ESCRITO	324	20,8%
MERITOCRACIA	2	0,1%
ORIENTACION	38	2,4%
SERVICIOS	1038	66,7%
TRAMITES	5	0,3%

TIPO DE CALIFICACION



TIPO DE SERVICIO

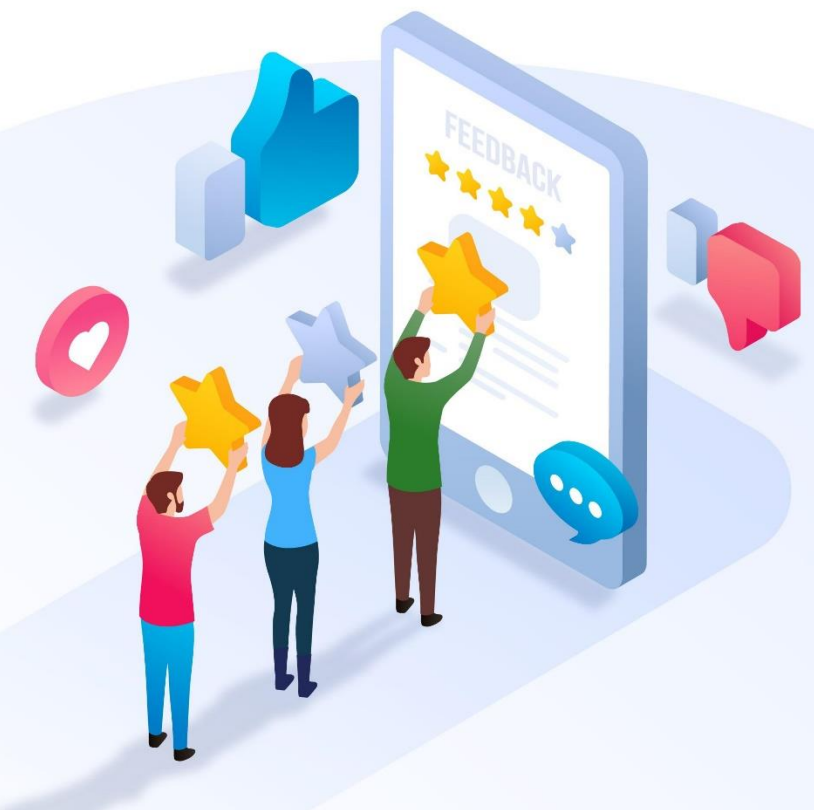


## Conclusiones informe de PQRS

1. **Aumento significativo de PQRS:** Comparando las PQRS del trimestre actual con el mismo trimestre del año anterior, se observa un incremento del 16,71%, pasando de 61,701 a 74.083 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.
2. **Preferencia por el canal escrito:** El canal de atención más utilizado durante el trimestre fue el canal escrito, con un total de 43.625 peticiones, lo que representa el 58,89% del total. Esta tendencia sugiere que los usuarios prefieren realizar sus solicitudes de manera formal y documentada.
3. **Equilibrio entre atención personalizada y autogestión:** De las 74.083 peticiones tramitadas el 71,24% fueron respondidas por asesores, mientras que el 28,76% 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.
4. **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.
5. **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, no se registraron denuncias, lo que indica que las incidencias graves son mínimas y que los usuarios generalmente están satisfechos con la atención recibida.
6. **Importancia de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías:** El 45,6% de las peticiones fueron tramitadas por la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías. Esto resalta el papel central de esta oficina

## Conclusiones informe de percepción

1. Aumento en las evaluaciones de percepción: En comparación con el mismo trimestre del año anterior, las evaluaciones de percepción experimentaron un aumento del 77,83%, pasando de 345 a 1556. Este incremento refleja un creciente interés o participación de los grupos de valor en la evaluación de los servicios prestados.
2. Mayor evaluación de la Dirección de Empleo Público: La Dirección de Empleo Publico fue la dependencia más evaluada, con 543 encuestas, lo que representa el 35% del total. Esto sugiere que los grupos de valor tienen una mayor interacción o interés en los servicios que esta oficina ofrece.
3. Preferencia por el canal escrito: La encuesta de percepción más evaluada fue la relacionada con el canal escrito, que representó el 66,7% de las respuestas. Este dato indica que los usuarios prefieren este canal para expresar sus opiniones o realizar sus consultas.
4. Satisfacción destacada en las respuestas: De las 1.556 encuestas realizadas, la calificación "EXCELENTE" fue la más común, con una participación del 70%. Esto muestra un alto nivel de satisfacción entre los usuarios que completaron las encuestas.
5. Áreas de oportunidad en la evaluación de la Experiencia ciudadana: Aunque la mayoría de las encuestas fueron calificadas positivamente, un 4% de las respuestas fueron calificadas como deficientes y un 3% como aceptables. Estos porcentajes reflejan áreas en las que se podrá mejorar el servicio o la atención.



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 (66.7% 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](http://www.funcionpublica.gov.co)**

**Email: [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)**