



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 períodos 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

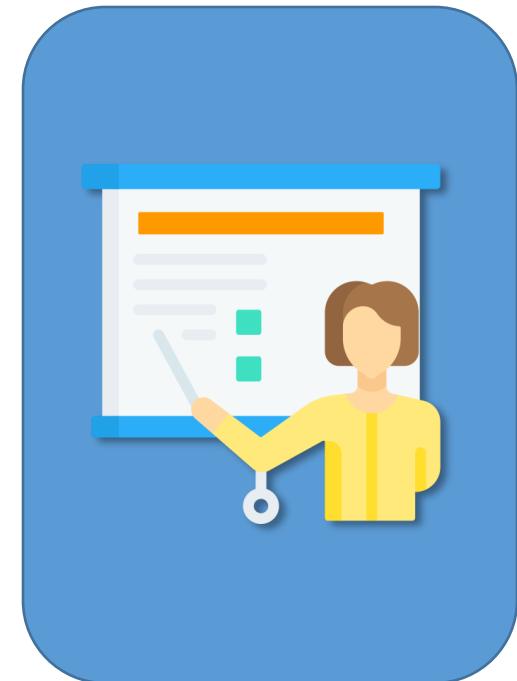
- 15** Conclusiones

- 16** Recomendaciones

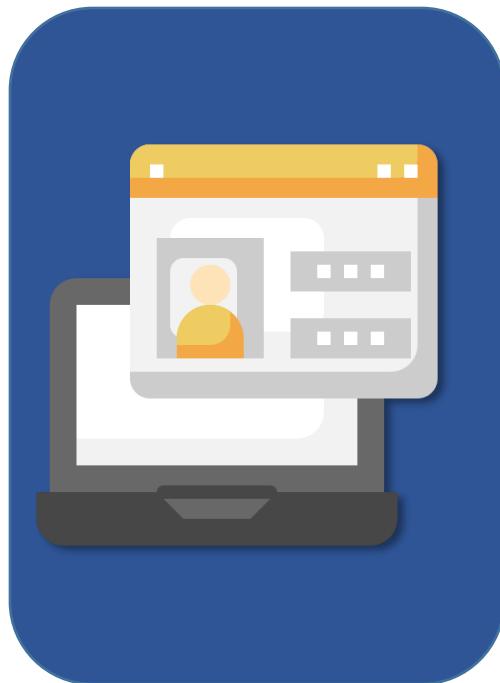
1 Introducción

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

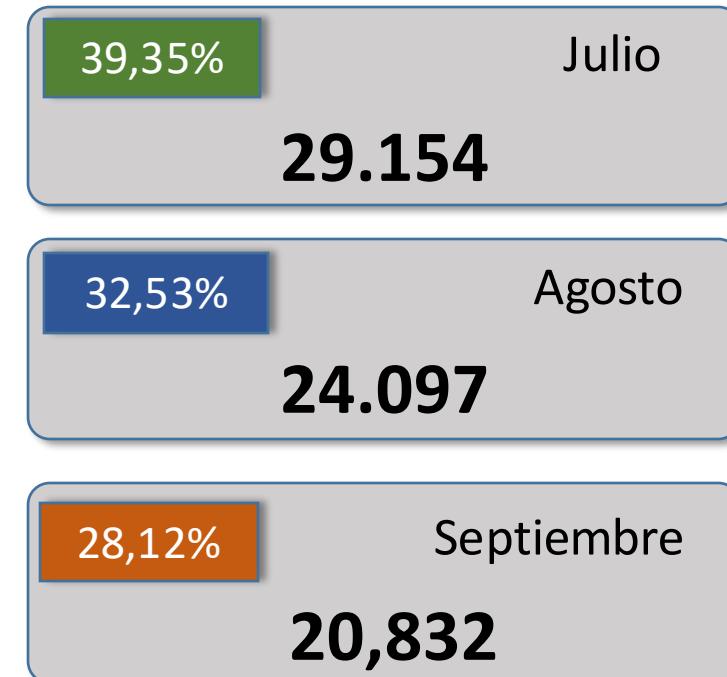


En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que la información contemplada en dicha ley está disponible en el portal web www.funcionpublica.gov.co para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

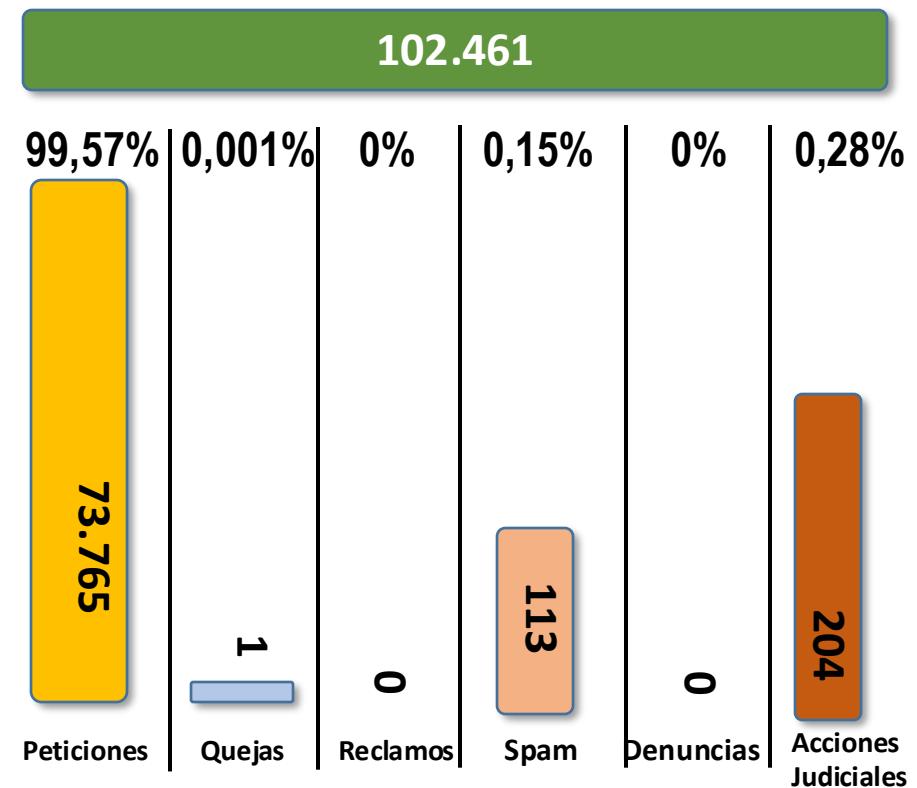
De acuerdo con los datos consolidados de los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre de 2025 se recibieron 74.083 PQRSD.

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



Recibidas en el trimestre 100%





4 Comparación de PQRSD recibidas en períodos 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.

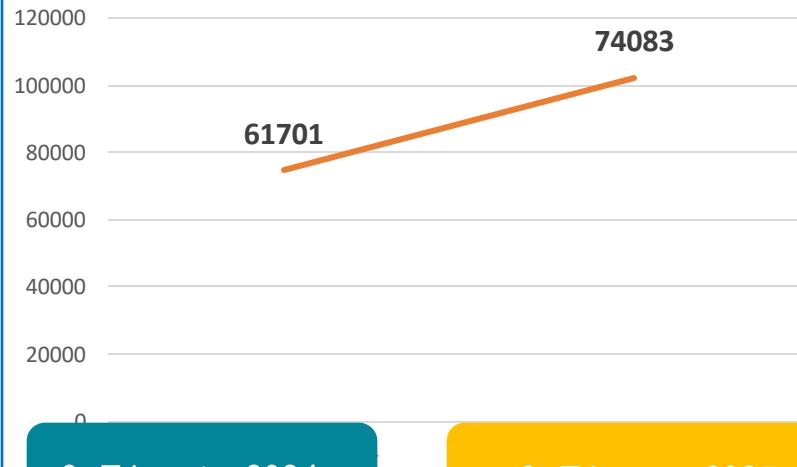
Temas

- 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

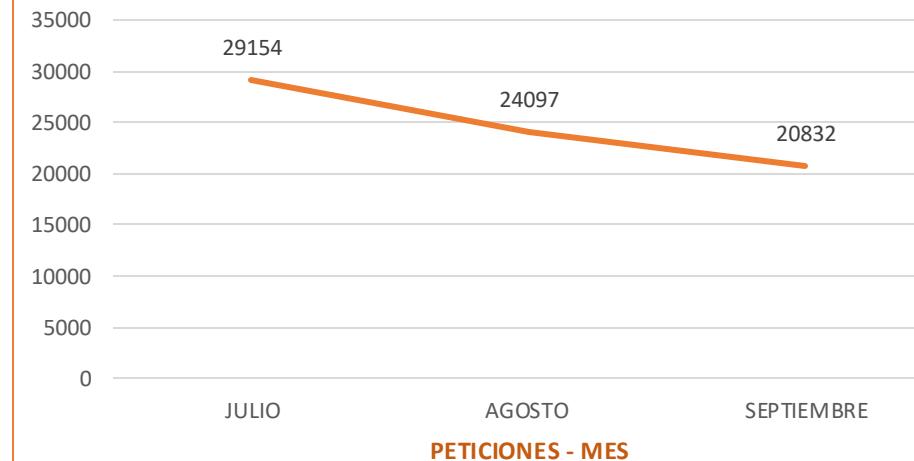
Temas de orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

COMPARACIÓN DE 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
43.625

58,89%



Chat EVA -Asesor
Chat EVA -Robot

Virtual
28.723

38,77%



CRM- Presencial

Presencial
510

0,69%



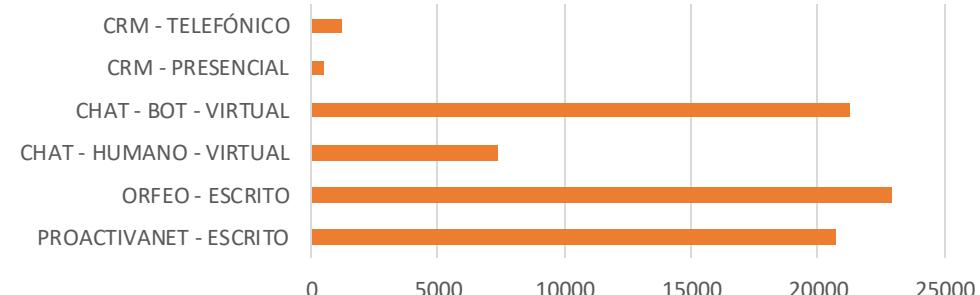
CRM - Telefónico

Telefónico
1.225

1,65%

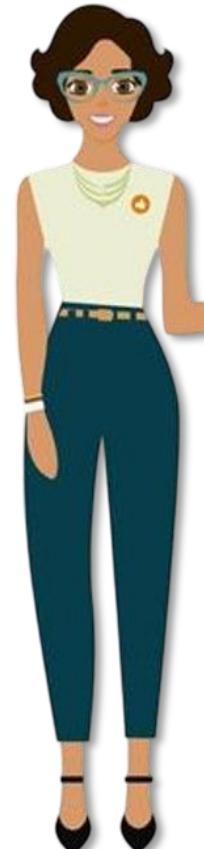
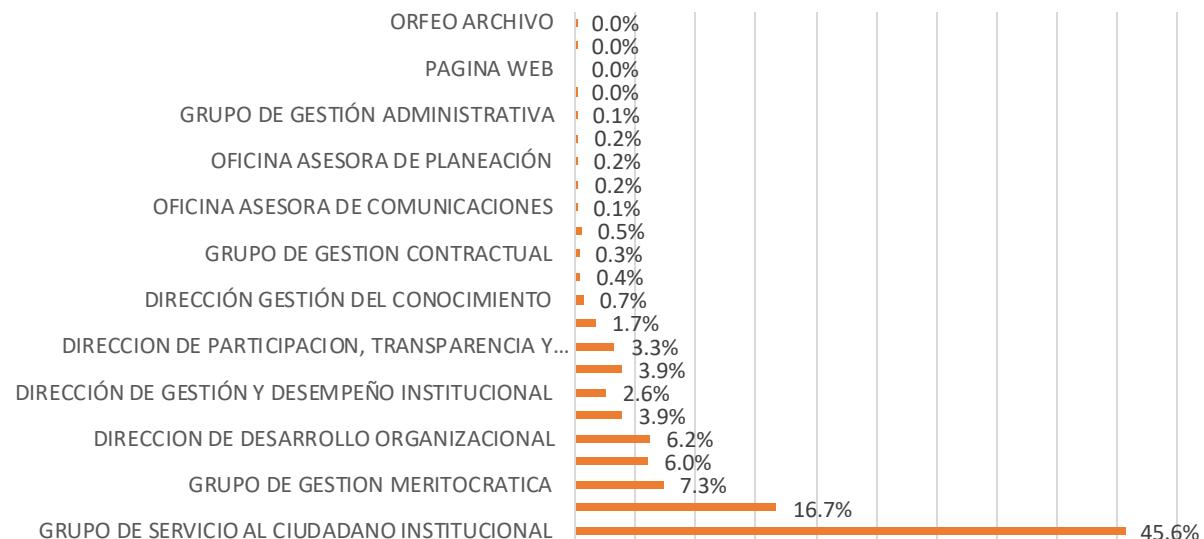
Del total de peticiones registradas (74.083) los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron los canales escritos, con un 58,89% y el CHAT EVA con un 38,77%

TOTAL TRIMESTRE



6 PQRSD asignadas por dependencias

% DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

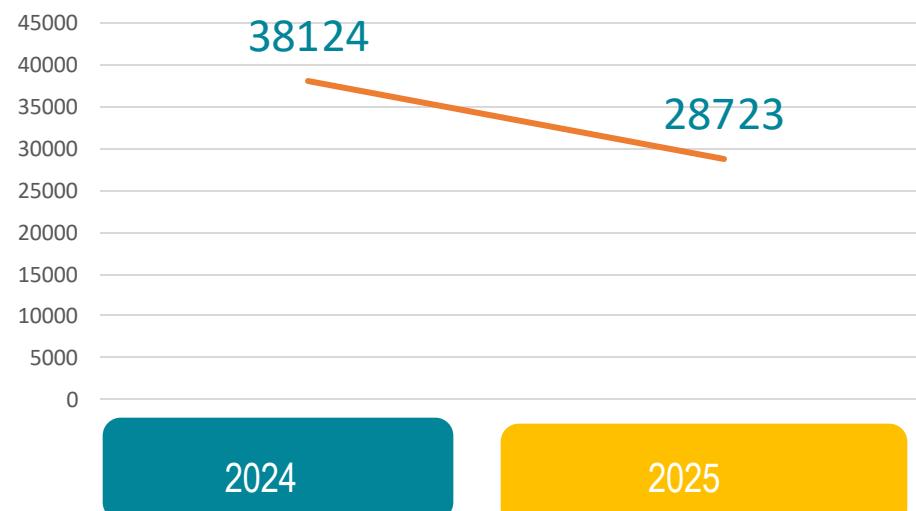


El **45,6%** de las peticiones fueron tramitadas por la **Oficina Relación estado Ciudadanías**, seguida por la **Grupo de Gestión de Meritocracia** con un **16,7%**.

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

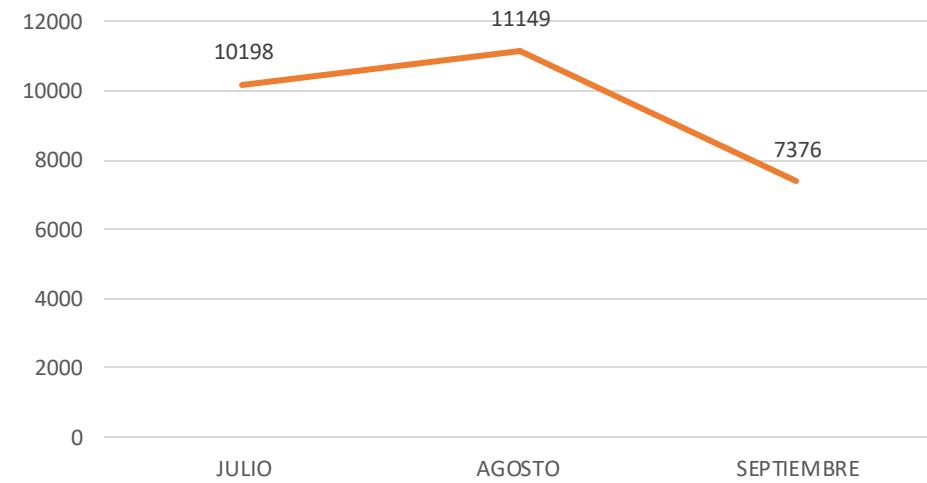
CHAT PRIMER TRIMESTRE 2024 vs

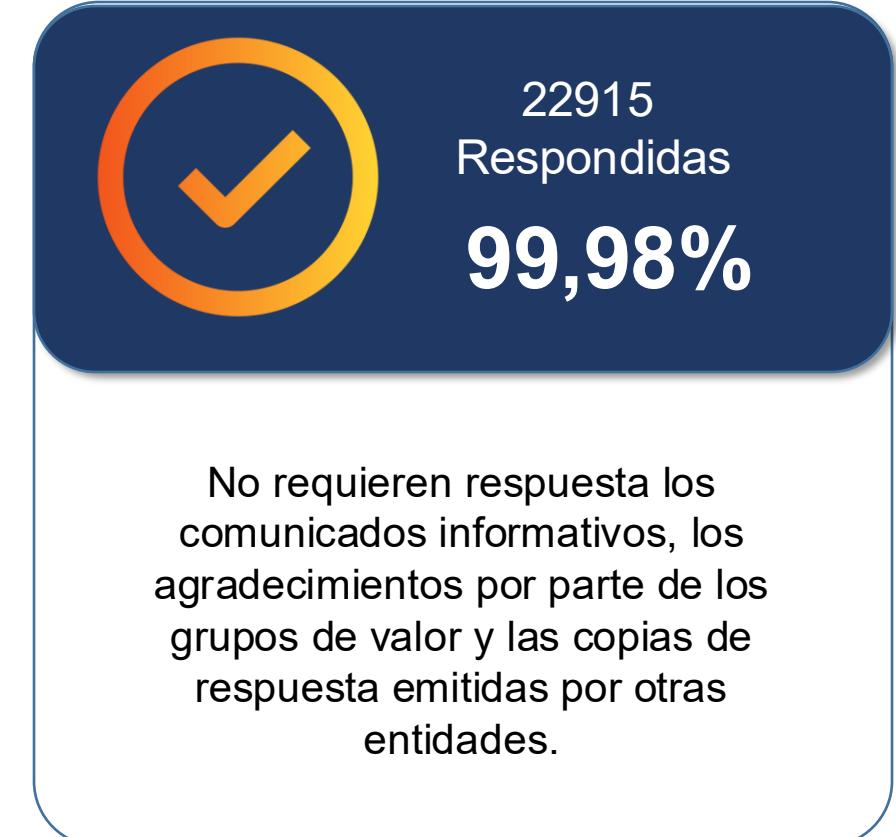
2025



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







1 Respuesta extemporánea
Dirección de Gestión del
Conocimiento



2 Sin Respuesta
Dirección de Gestión del Conocimiento

1 Sin Respuesta
Dirección de Empleo Público
Grupo de Talento Humano

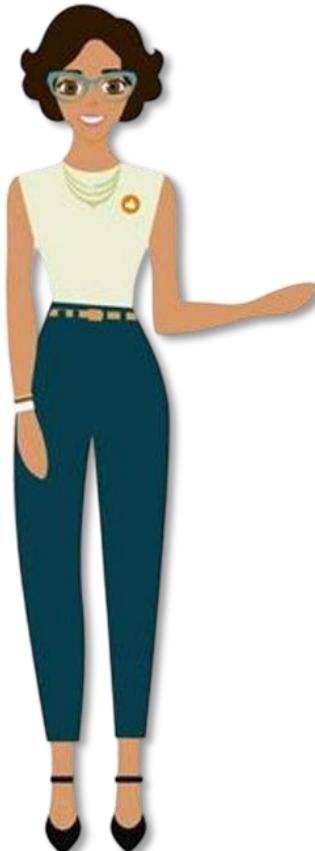
10 Traslados por competencia



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



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.





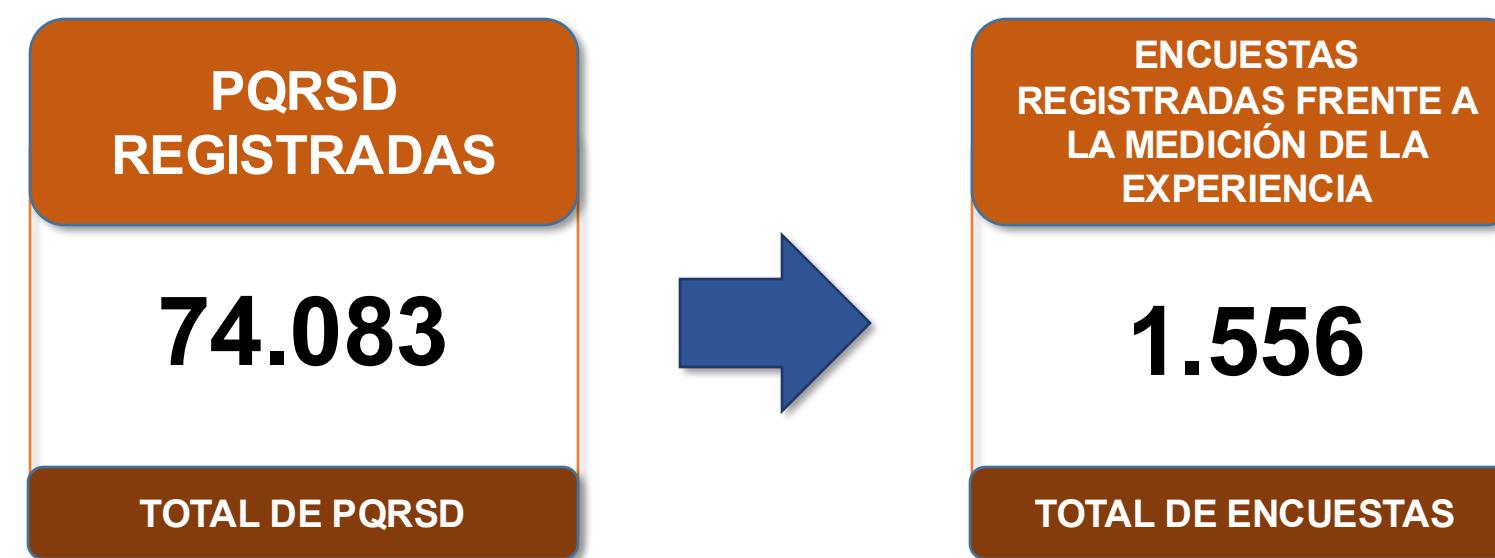
Durante el periodo analizado se presentaron (0) reclamos:

Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas

Durante el periodo analizado se presentaron (2) denuncias

12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

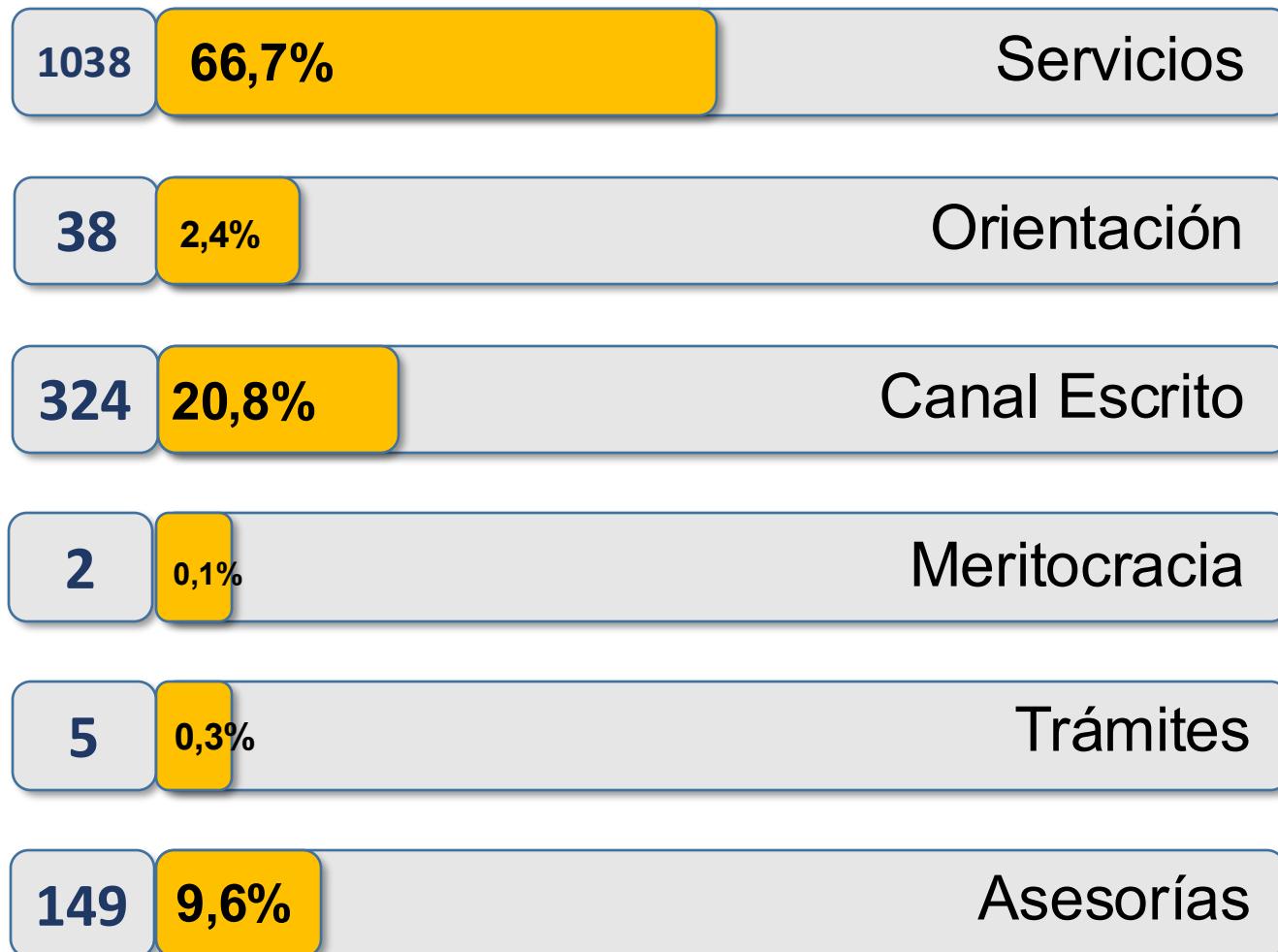
DETALLE PROMEDIO DE RESPUESTA



ENCUESTAS
REGISTRADAS POR
GRUPO DE VALOR

1.556

TOTAL DE ENCUESTAS

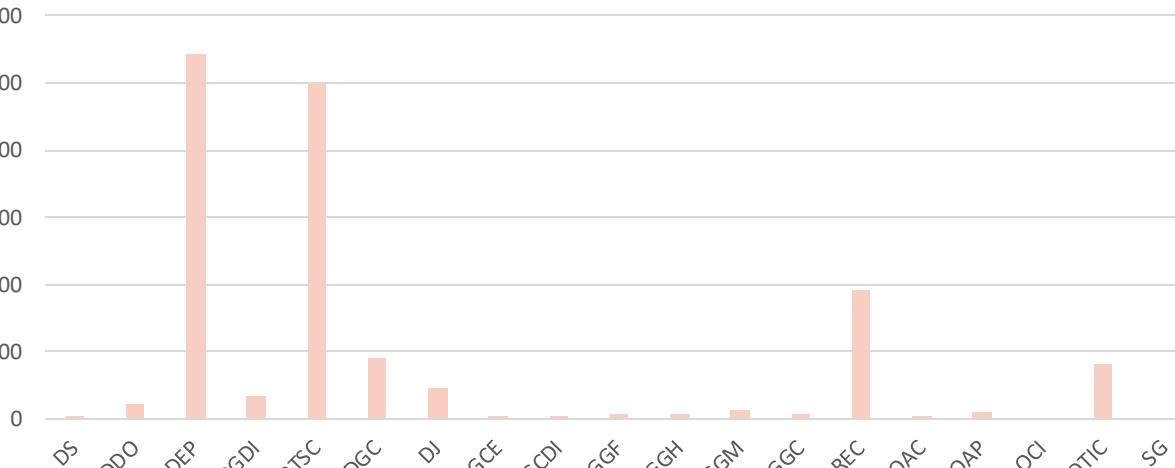


13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia



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

ENCUESTAS POR DEPENDENCIA

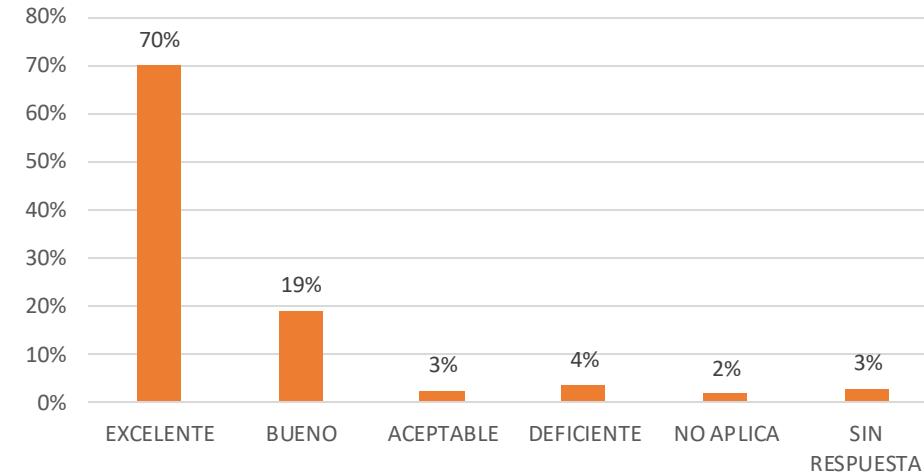


DEPENDENCIA	SIGLA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DDO
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DEP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DGDI
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
DIRECCIÓN JURÍDICA	DJ
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRÁTÉGICAS	GCE
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OREC
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OAP
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	SOTIC
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

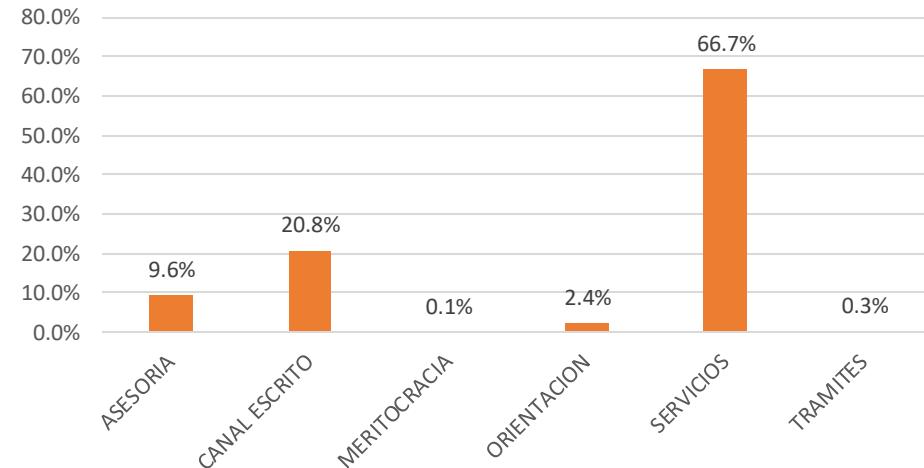
TRIMESTRE		
CALIFICACION	CANTIDAD	%
EXCELENTE	1088	70%
BUENO	299	19%
ACEPTABLE	41	3%
DEFICIENTE	58	4%
NO APLICA	29	2%
SIN RESPUESTA	42	3%
TOTAL	1557	100%

TIPO DE CALIFICACION



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 SERVICIO



Conclusiones informe de PQRSD

1. Aumento significativo de PQRSD: Comparando las PQRSD 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 Público 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 podría ser necesario 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
Email: eva@funcionpublica.gov.co