



Función Pública



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

Cuarto trimestre 2025

Oficina Relación Estado Ciudadanías

Enero 2026



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

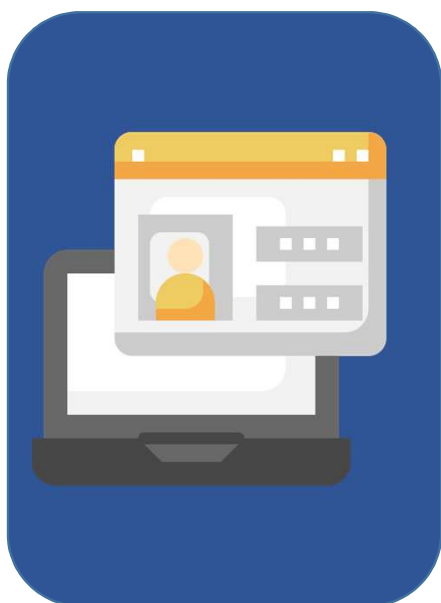
1 Introducción

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 octubre y el 31 de diciembre 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

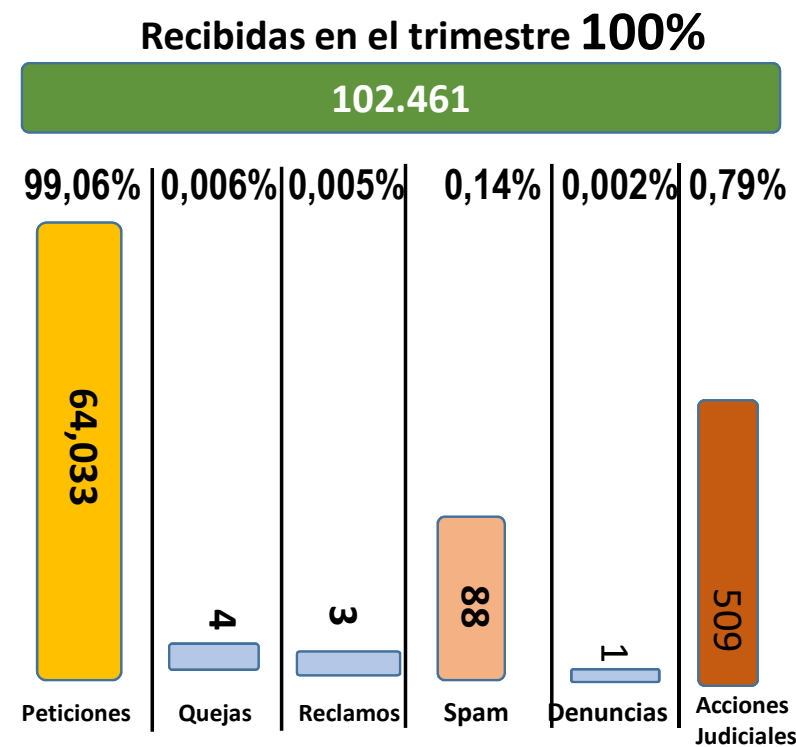
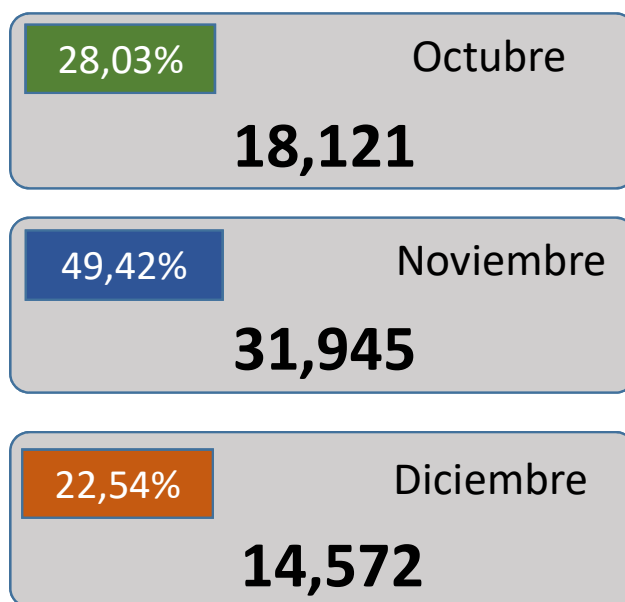


En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que la información contemplada en dicha ley está disponible en el portal web www.funcionpublica.gov.co para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

De acuerdo con los datos consolidados de los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 64,638 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 cuarto trimestre de 2025, se registró un aumento del 33,4% en el número de peticiones en comparación con el mismo período de 2024.

La disminución para el mes de diciembre obedece a la dinámica de contratación para la entidades publicas

Temas

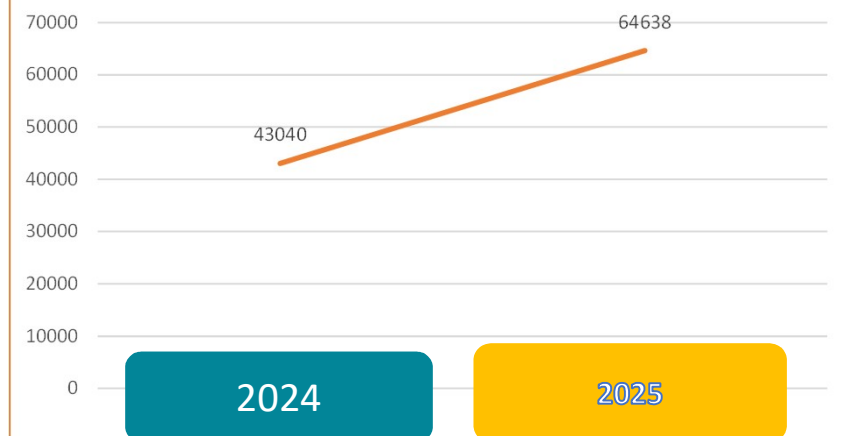
- Diligenciamiento hoja de vida
- Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
- Declaración de bienes y rentas Ley 2013
- Declaración bienes y rentas SIGEP para funcionarios públicos

Temas de

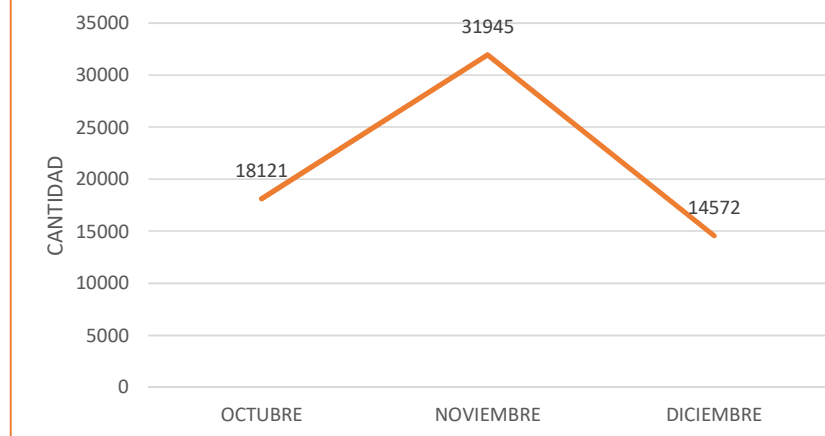
orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS



COMPARATIVO MENSUAL



5 PQRSD recibidas por canal de atención



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

Escrito
37,925

58,67%



Chat EVA –Asesor
Chat EVA –Robot

Virtual
25,412

39,31%



CRM- Presencial

Presencial
662

1,02%

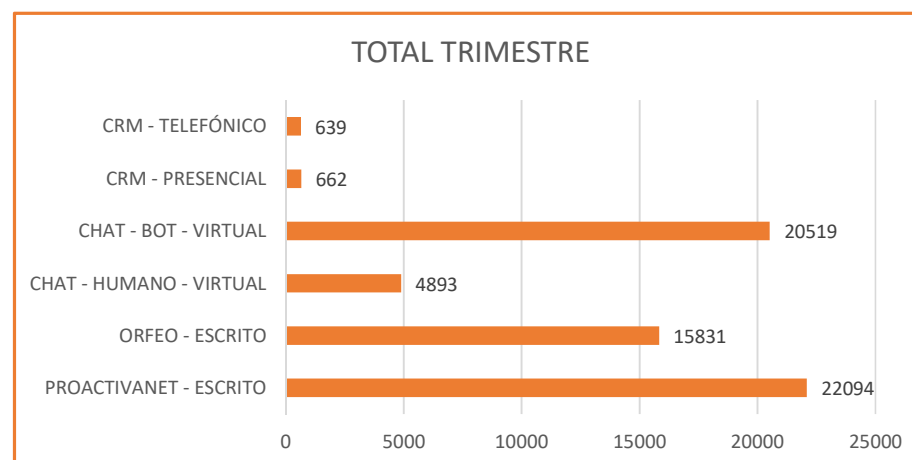


CRM - Telefónico

Telefónico
639

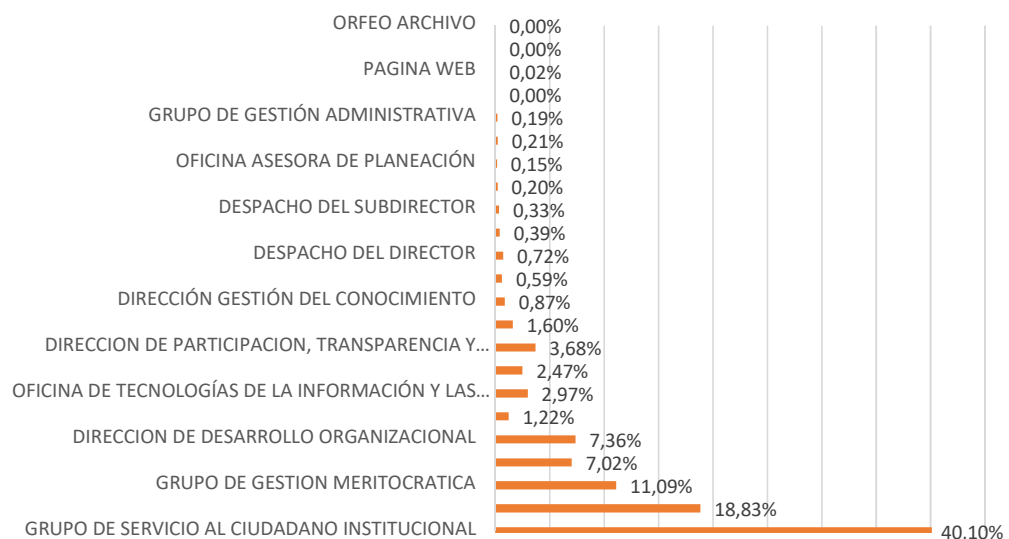
0,99%

Del total de peticiones registradas (64638) los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron los canales escritos, con un 58,67% y el CHAT EVA con un 39,31%



6 PQRSD asignadas por dependencias

% DE RESPUESTAS POR DEPENDENCIA

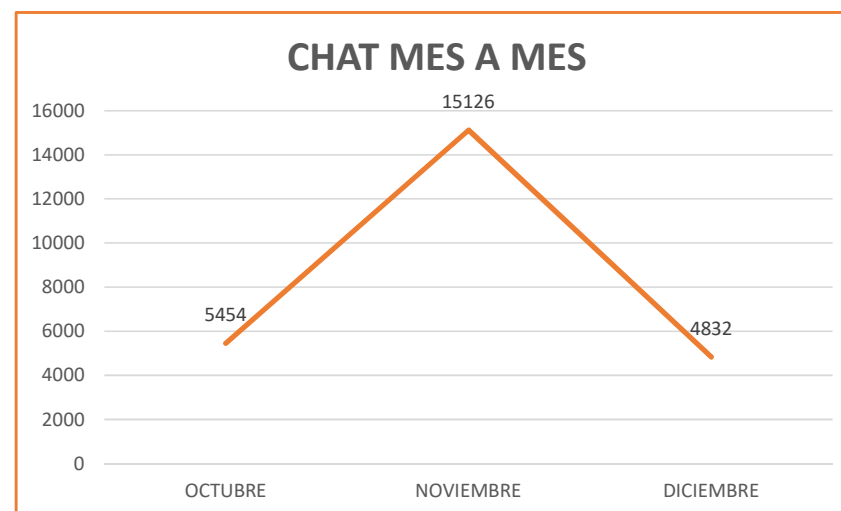
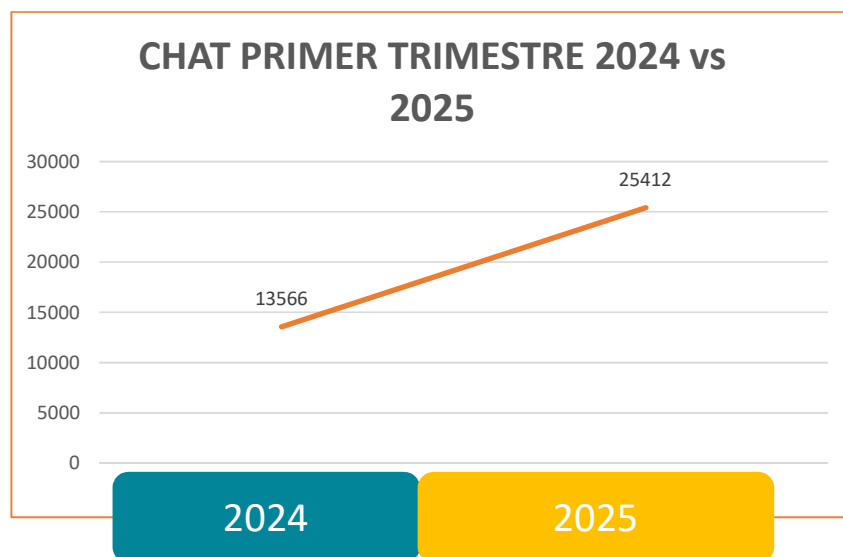


El **40,10%** de las peticiones fueron tramitadas por la **Oficina Relación estado Ciudadanías**, seguida por la **Grupo de Gestión de Meritocracia** con un **18,83%**.

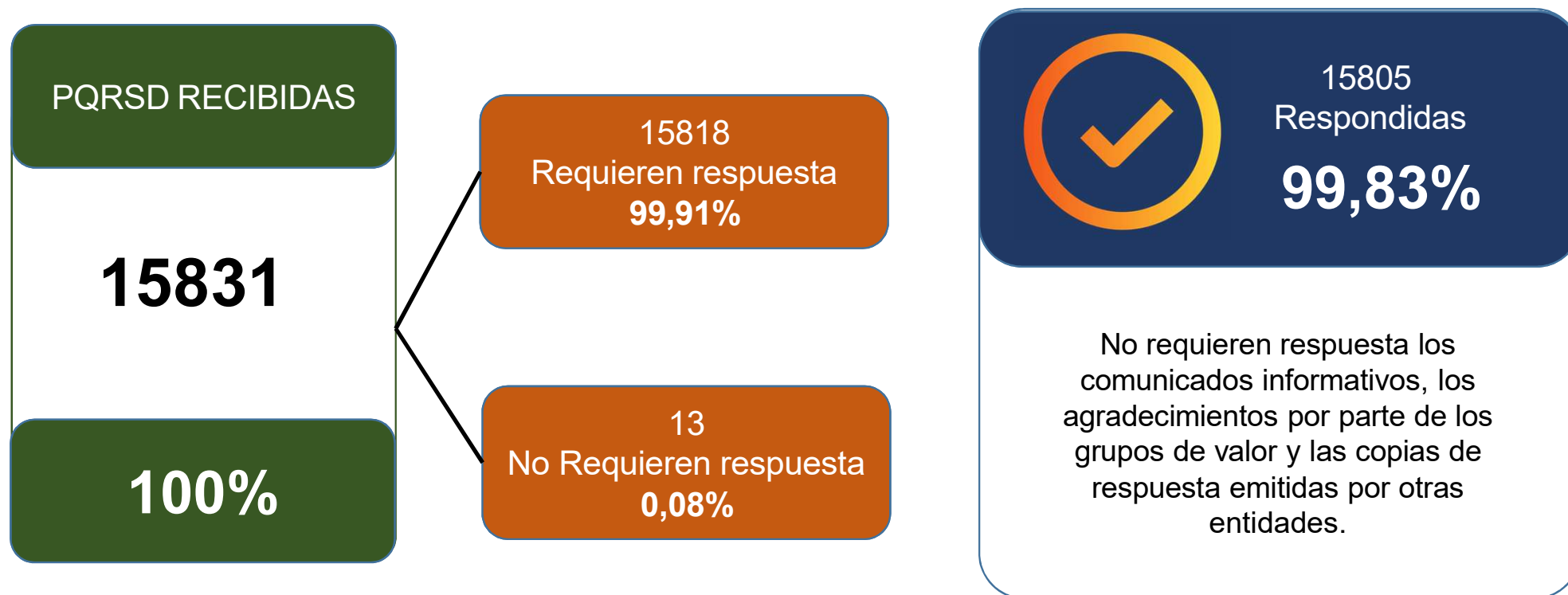
7 Atenciones chat EVA

En el cuarto trimestre de 2025, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumentó un 46,62 % en comparación con el cuarto trimestre de 2024

De las 25412 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el trimestre, el 19,25 % fueron resueltas por asesores y el 80,75 % 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.



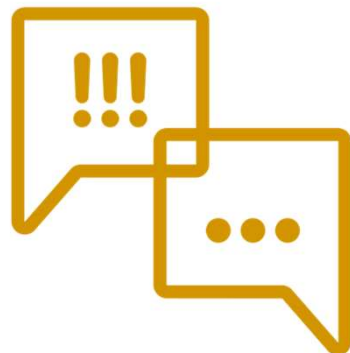
8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



9 Radicados extemporáneos y sin respuesta



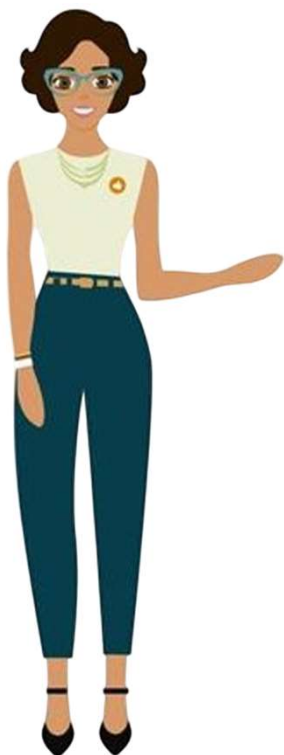
13 Respuesta extemporánea
Grupo de Gestión Humana



13 Sin Respuesta
Dirección de Gestión del Conocimiento - 1
Grupo de Gestión Humana -1

Oficina de las Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones-10

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 6,852 peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite



11 Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos



Durante el periodo analizado se presentaron (3) reclamos:

Durante el periodo analizado se presentaron (4) quejas

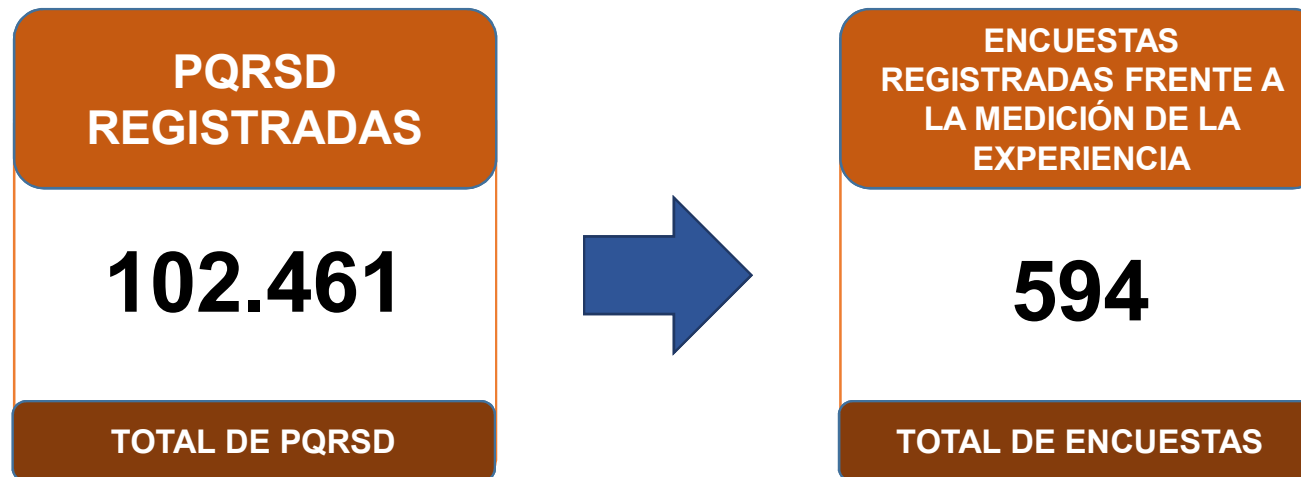
Durante el periodo analizado se presentaron (1) denuncia

12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

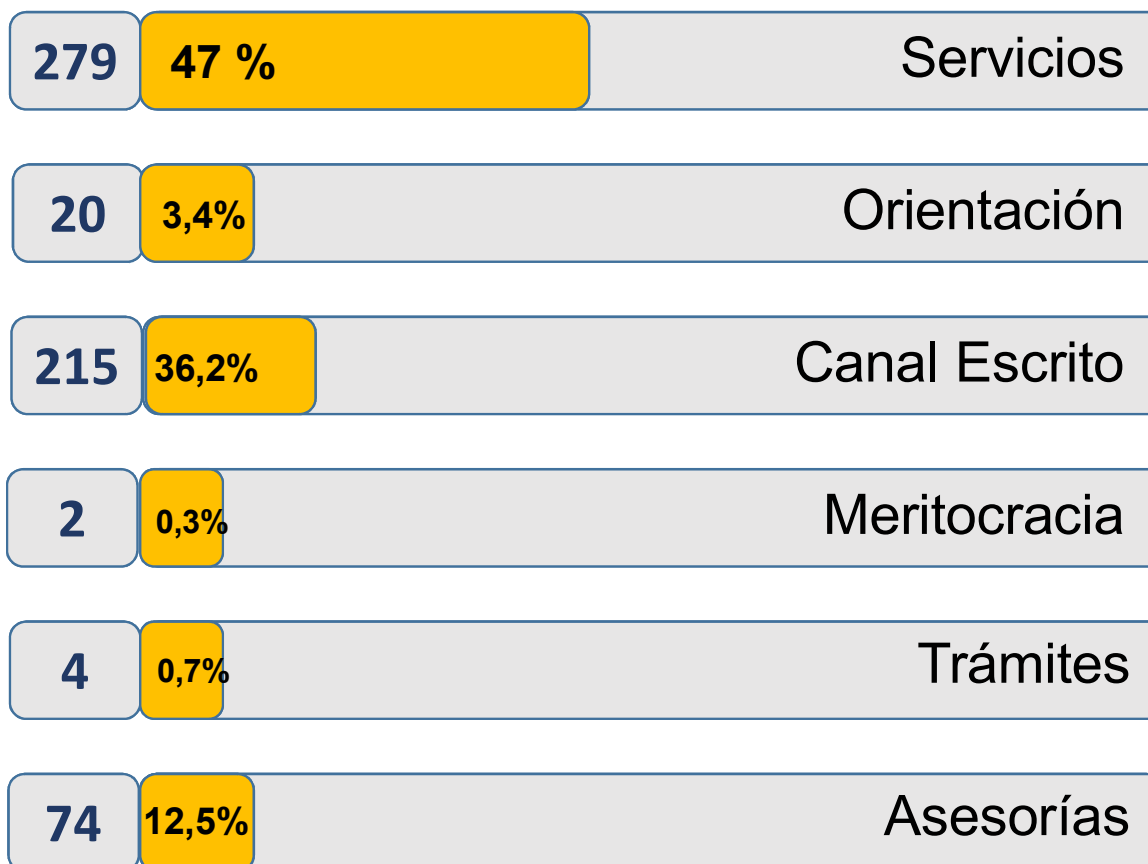
DETALLE PROMEDIO DE RESPUESTA

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					50	6,39	38	10,25							1876	1,97							1964	2,51
ACUSE DE RECIBIDO	NULL	15		95		200		340		67		414		134		719	2,50	1		8		7		2000	2,50
ASESORIAS	30					47	5,08	7		26	9,29	65	8,45	11		9	23,00							165	7,33
CAPACITACIONES	30					9	4,75	56	8,85	39	4,80	97	7,09	13	12,00	2								216	6,88
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15					1	4,00					1	13,00											2	8,50
CONSULTA	30	2	10,00	1	2,00	3057	10,08	516	16,95	459	13,94	443	11,73	114	15,53	8700	15,91	1						13293	12,74
DENUNCIA	15					4	7,50					1	15,00			2	8,00							7	8,71
ENTES DE CONTROL	5	2	2,00			11	4,55	264	3,58			2	5,50			9	3,14			2	6,50	2	12,00	292	3,67
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10			1	9,00	1	4,00	3	9,50	7	3,00					2	8,00			1		151	3,25	166	3,39
FACTURA	NULL			6																40		97		143	
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	NULL															2								2	
NO REQUIERE RESPUESTA	NULL	339	5,99	91	3,00	1102	6,12	1006	9,82	675	5,79	630	10,20	203	11,29	2707	4,71	1		39		33	0,00	6826	6,96
NULL	NULL					1		1		1						6	20,00							9	20,00
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10							1								2								3	
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15			8	19,50	90	6,15	895	12,91	1297	5,60	783	8,02	264	14,91	20	9,67	1		5		12	11,00	3375	8,25
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5					7	4,00	3	7,00			1	4,00	2	7,50	2	6,00	1	2,00	1	7,00	3	6,00	20	5,26
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	19	8,60	1		124	5,45	1691	8,45	226	3,60	76	6,68	46	10,63	26	8,50	3	2,00	6	14,00	10	6,70	2228	7,66
PETICIONES INCOMPLETAS	10					2	10,50	1	13,00															3	11,33
PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	10							1	7,00			1	3,00											2	5,00
PRUEBAS MERITOCRATICAS	20							4	9,00	2	1,00					1								7	7,00
QUEJA	15							1	18,00															1	18,00
REBOTE EN ENVIO	NULL			5		11		19		4		47		2		23								111	
RECLAMO	15									2	12,00													2	12,00
REFORMAS ORGANIZACIONALES	30					17	6,00					1	24,00			1								19	7,64
SOLICITUD DE DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVAS	10							1	12,00															1	12,00
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	1	0,00			39	4,55	35	5,79					1		32	4,54					2	3,50	110	4,81
SPAM (ARCHIVAR)	NULL							1																1	
SUGERENCIAS	15							1								1	18,00							2	18,00

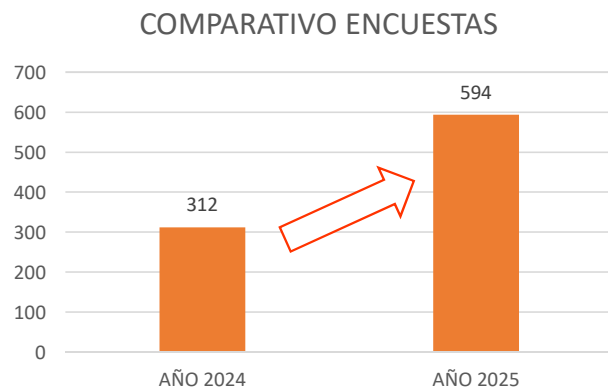
13 Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



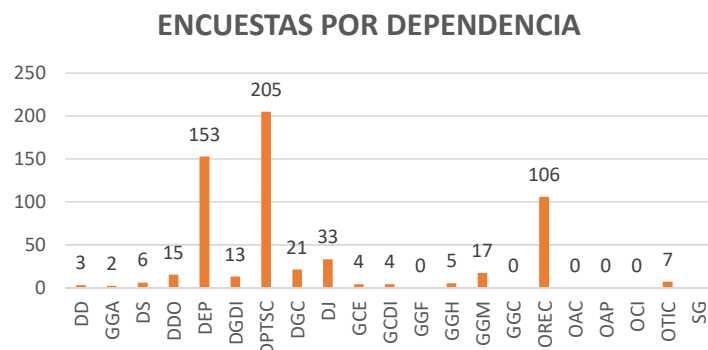
13.2 Clases de encuestas



13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia



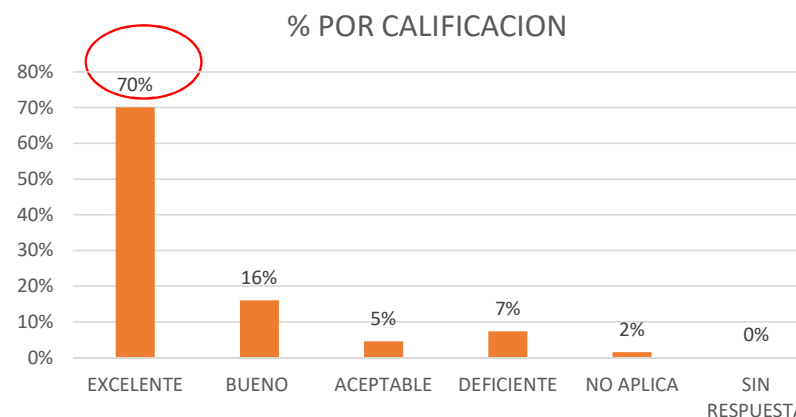
La Dependencia con mayor participación fue la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, seguida de la Dirección de Participación, transparencia y Servicio a las ciudadanías



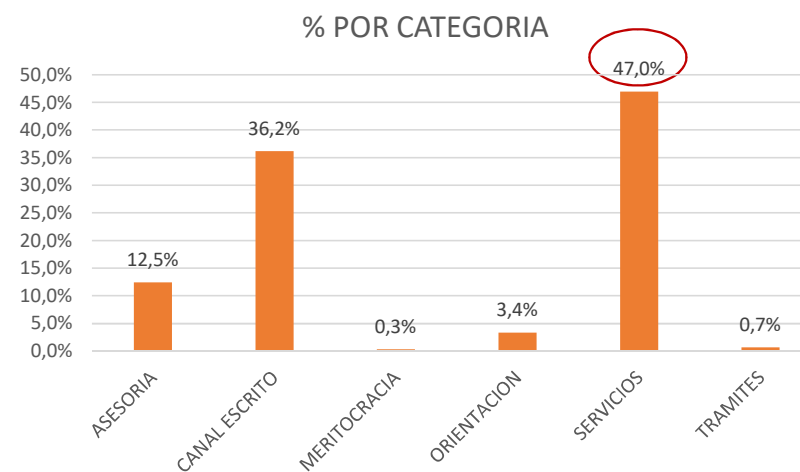
DEPENDENCIA	SIGLA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DDO
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DEP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DGDI
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
DIRECCIÓN JURÍDICA	DJ
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GCE
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	OREC
OFICINA 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

CUARTO TRIMESTRE		
CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	416	70%
BUENO	95	16%
ACEPTABLE	27	5%
DEFICIENTE	44	7%
NO APLICA	10	2%
SIN RESPUESTA	1	0%



CUARTO TRIMESTRE		
CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ASESORIA	74	12,5%
CANAL ESCRITO	215	36,2%
MERITOCRACIA	2	0,3%
ORIENTACION	20	3,4%
SERVICIOS	279	47,0%
TRAMITES	4	0,7%



15 Conclusiones

Conclusiones informe de PQRS

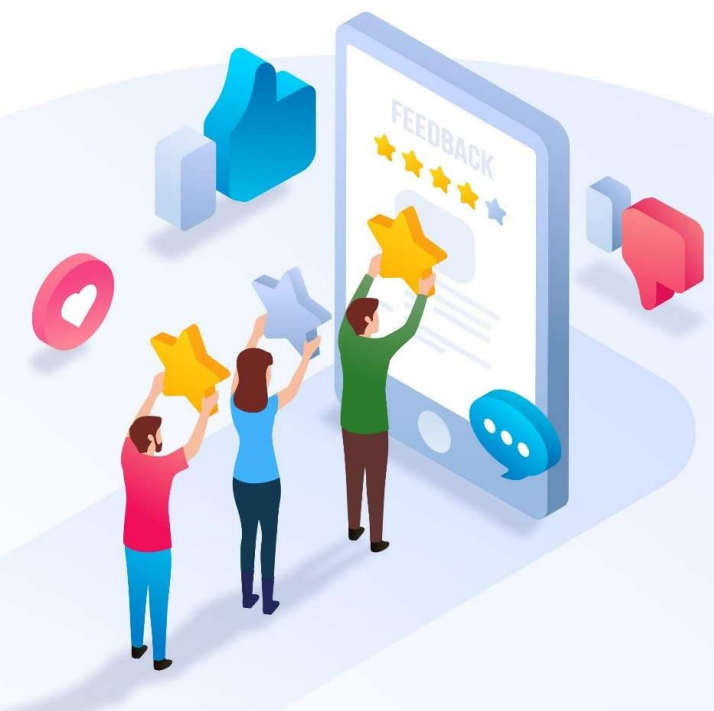
1. **Aumento significativo de PQRS:** Comparando las PQRS del trimestre actual con el mismo trimestre del año anterior, se observa un incremento del 33.4%, pasando de 43.040 a 64.638 peticiones. Este aumento indica una mayor actividad en la interacción de los usuarios con la entidad, lo cual podría ser 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 37.925 peticiones, lo que representa el 58.67% 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 peticiones tramitadas el 68.3% fueron respondidas por asesores, mientras que el 31.7% 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 99.83% 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:** Se presentaron (13) radicados con respuesta extemporánea y 13 radicados sin respuesta en la herramienta ORFEO, lo que sugiere una alerta sobre los tiempos de respuesta. Por otra parte, se registraron tres (3) reclamos, cuatro (4) quejas y una (1) 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 40.1% 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.

15 Conclusiones

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 52.2%, pasando de 312 a 594. 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 Oficina de Relación Estado-Ciudadanía:** La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano fue la dependencia más evaluada, con 205 encuestas, lo que representa el 34.5% 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 la categoría servicios, que representó el 47% de las respuestas.
4. **Satisfacción destacada en las respuestas:** De las 594 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 7% de las respuestas fueron calificadas como deficientes y un 5% como aceptables. Estos porcentajes reflejan áreas en las que podría ser necesario mejorar el servicio o la atención brindada.

15 Recomendaciones



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 (58,67% 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