



Función Pública



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

Primer trimestre 2026

Oficina Relación Estado Ciudadanías

Abril 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

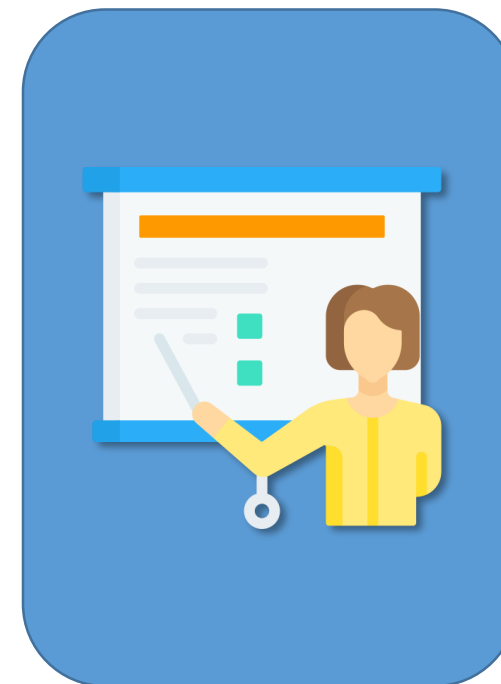
Contenido

- 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

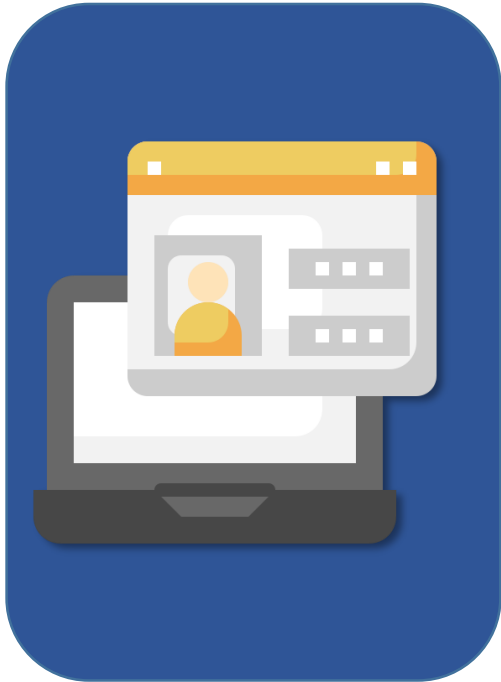
1 Introducción

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 enero y el 31 de marzo de 2026.

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

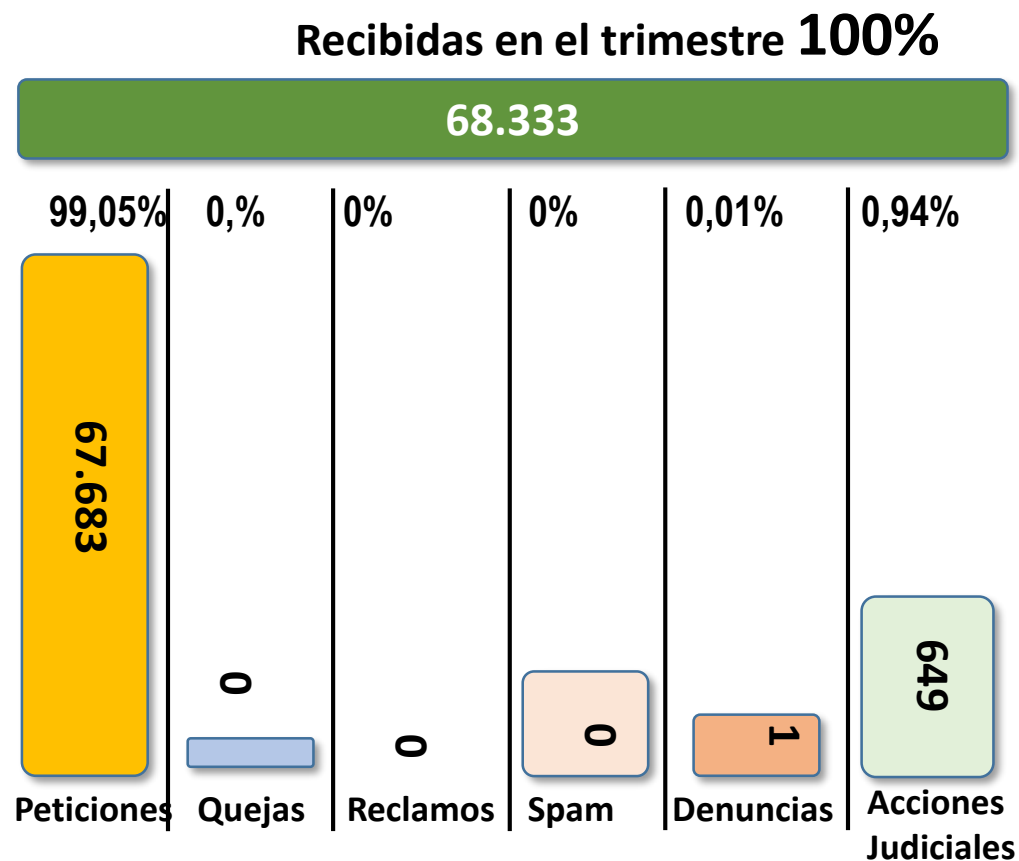
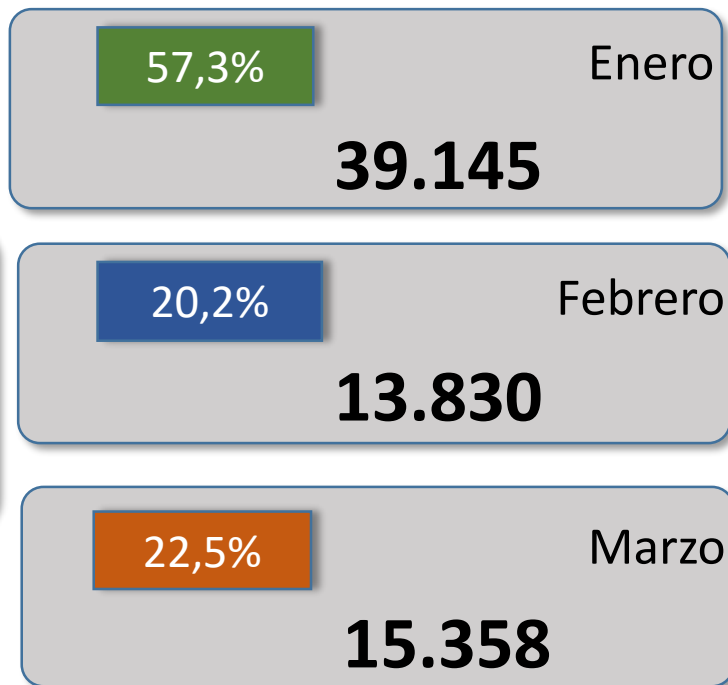


En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que la información contemplada en dicha ley está disponible en el portal web www.funcionpublica.gov.co para 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 2026 se recibieron **68.333** 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 primer trimestre de 2026, se registró una disminución del 33,31% en el número de peticiones en comparación con el mismo período del 2025.

La alta demanda para el mes de enero 2026 se relaciona con el proceso de contratación de las entidades a nivel nacional previo al inicio de la Ley de garantías para el periodo electoral del año en curso y soluciones relacionadas con la declaración de Bienes y Rentas, además creación de usuarios en el aplicativo SIGEP

Temas

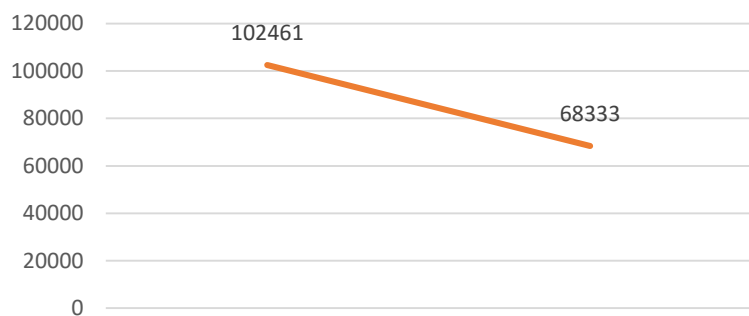
- Diligenciamiento hoja de vida
- Solicitud de usuario y recuperación de contraseña Sigep y Eva
- Declaración de bienes y rentas Ley 2013
- Declaración bienes y rentas SIGEP

Temas de

orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

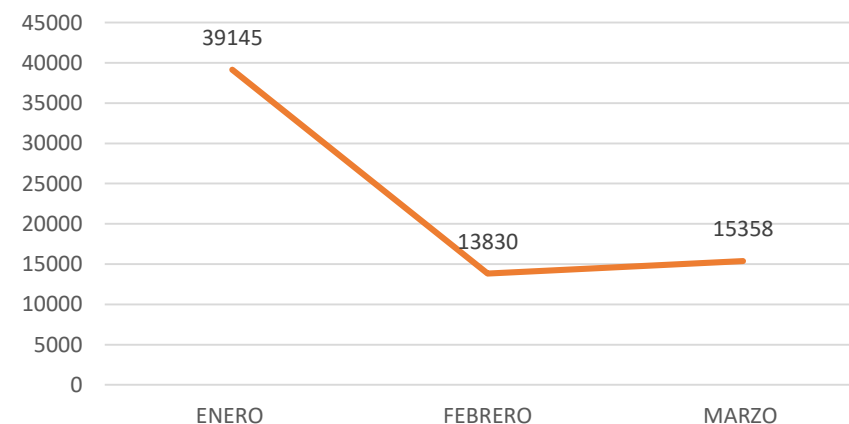
COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS



1° Trimestre 2025

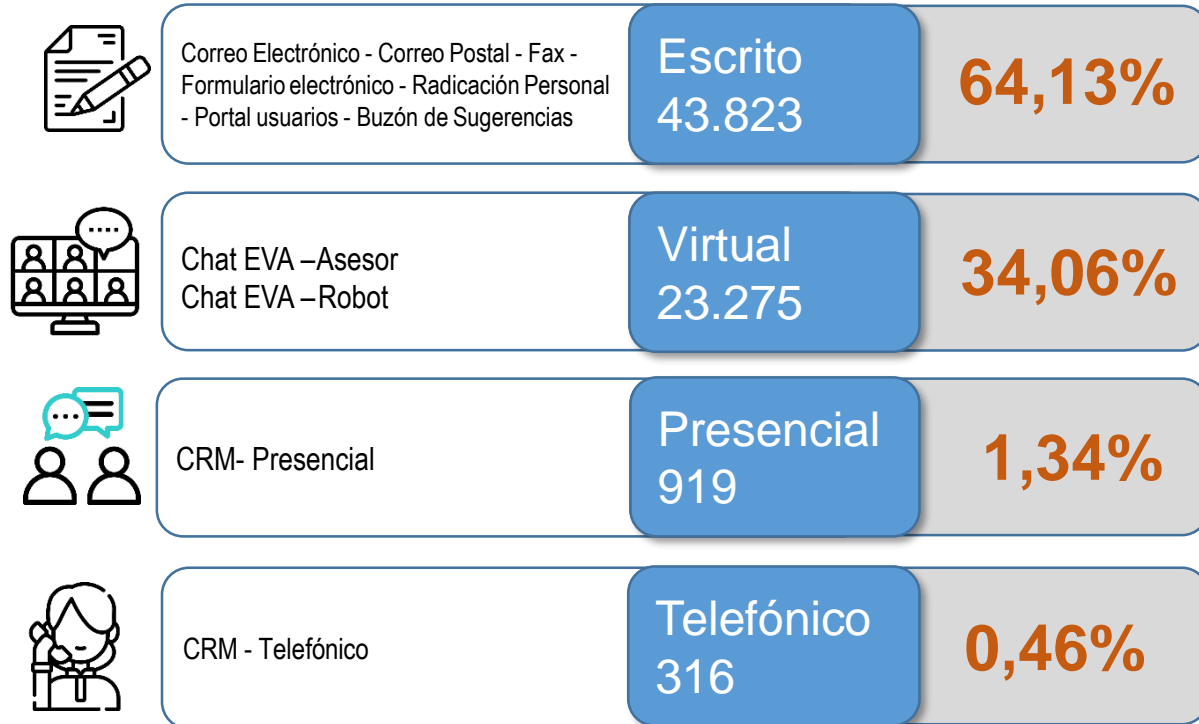
1° Trimestre 2026

COMPARATIVO MENSUAL

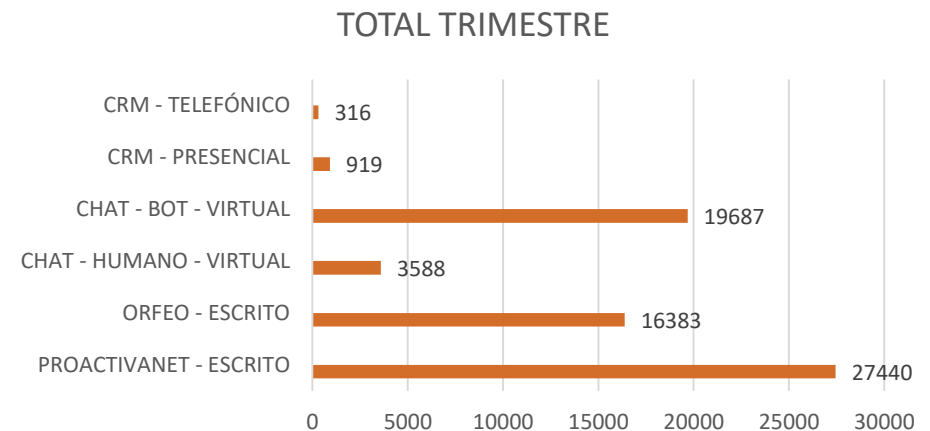


% PETICIONES - MES

5 PQRSD recibidas por canal de atención

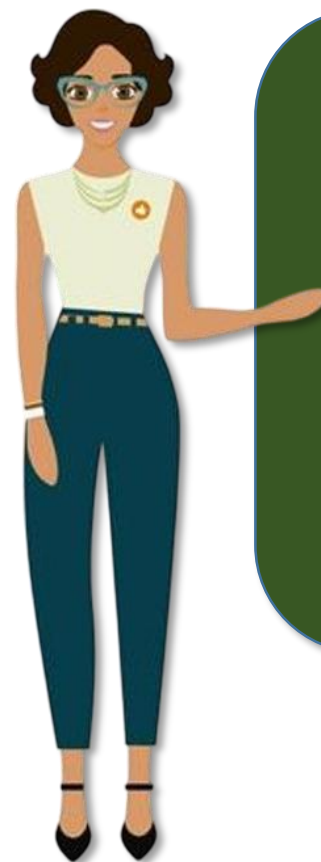
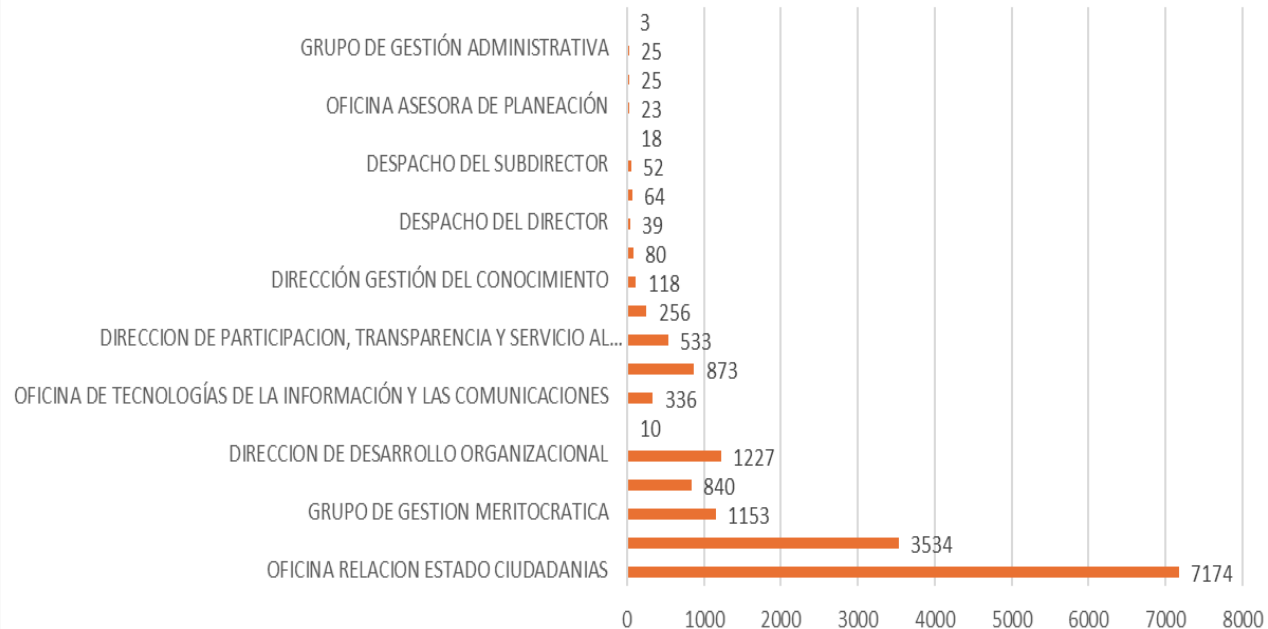


Del total de peticiones registradas (68.333) los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron los canales escritos, con un 64,13% y el CHAT EVA con un 34,06%



6 PQRSD asignadas por dependencias

TOTAL POR DEPENDENCIA



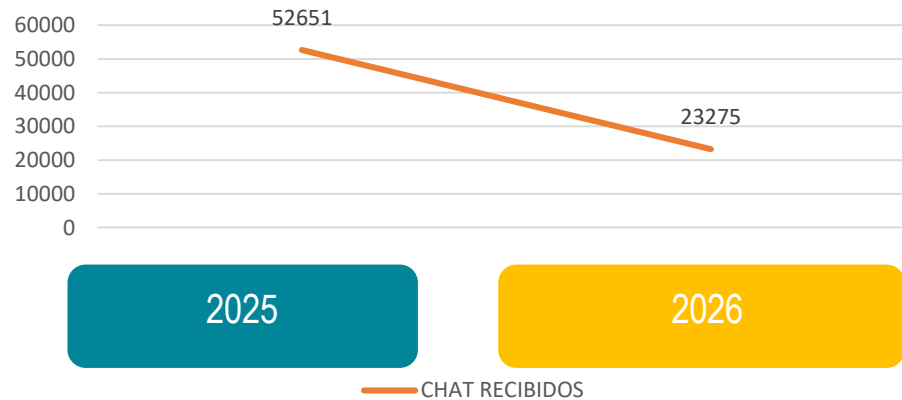
El **43,79%** de las peticiones fueron tramitadas por la **Oficina Relación estado Ciudadanías**, seguida por la **Grupo de Gestión Meritocracia**.

7 Atenciones chat EVA

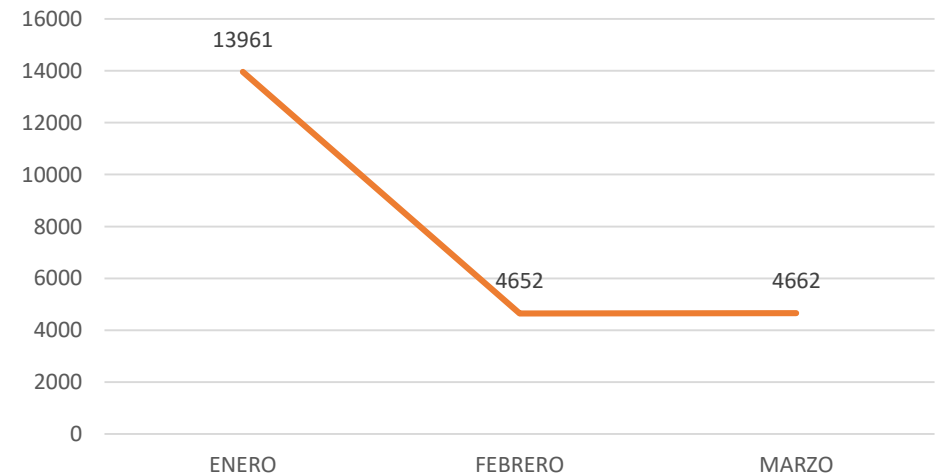
En el primer trimestre de 2026, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 55,79 % en comparación con el primer trimestre de 2025

De las 23.275 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el trimestre, el 15,42 % fueron resueltas por asesores y el 84,58% 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, Ley 2013 de 2019

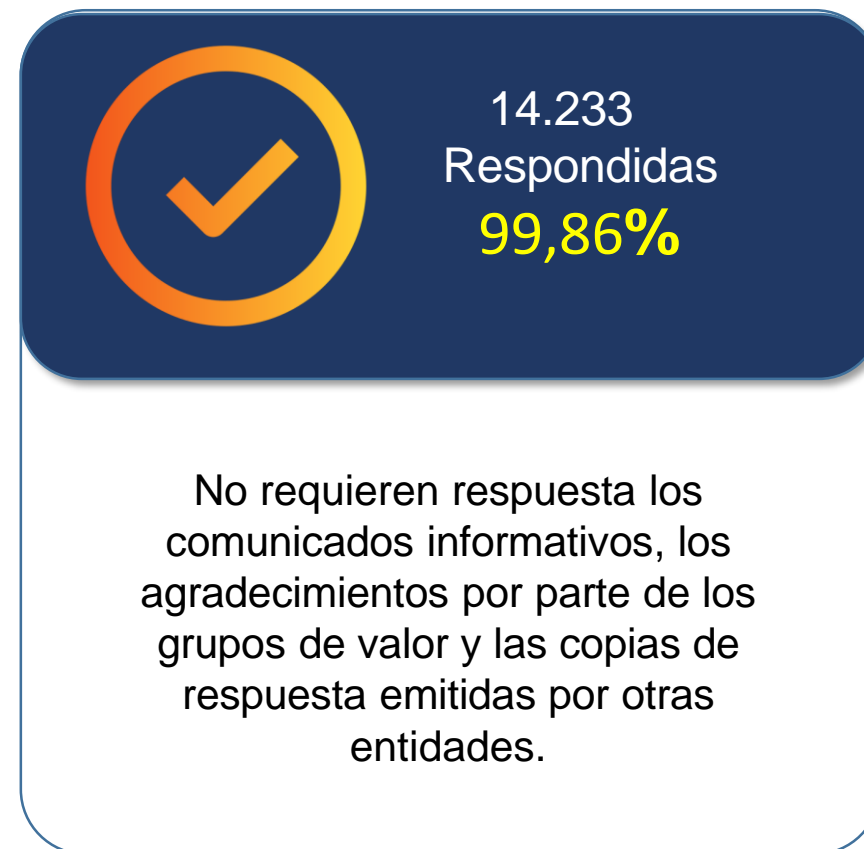
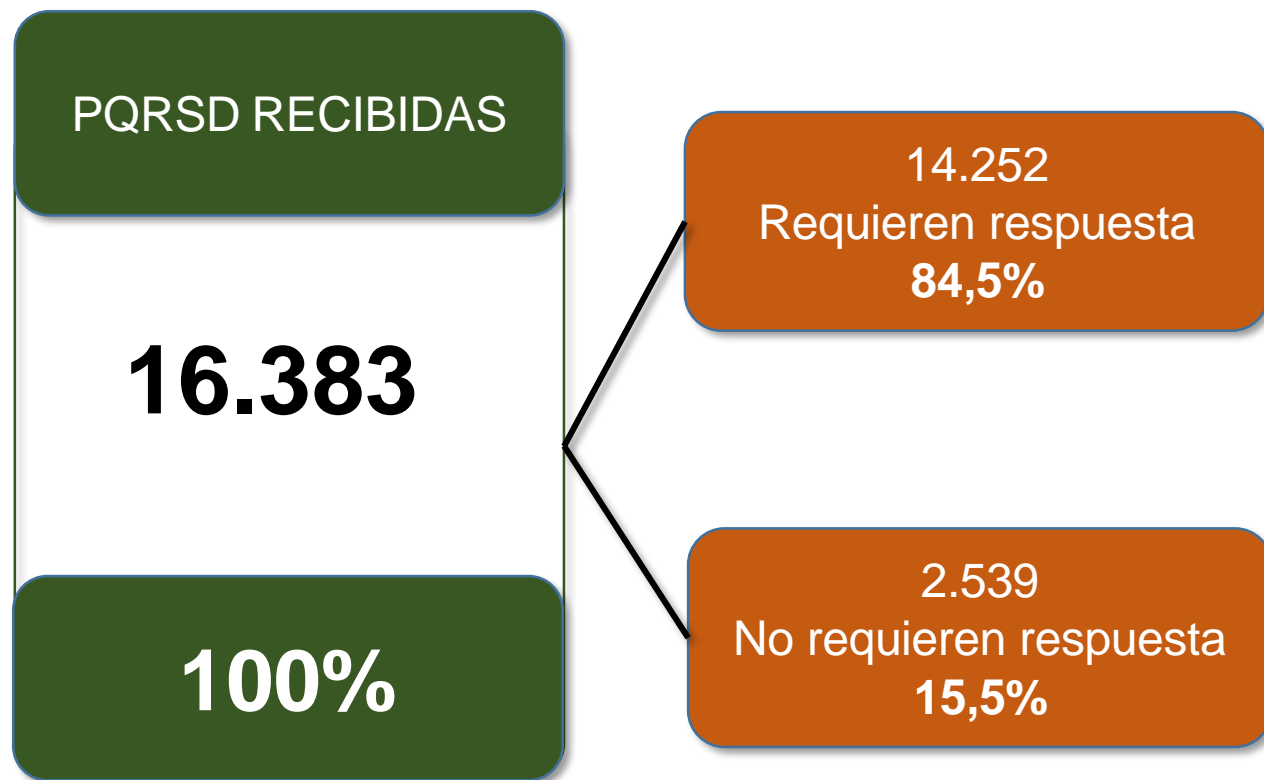
CHAT PRIMER TRIMESTRE 2025 vs 2026



CHAT -EVA



8 Seguimiento a las respuestas escritas de las PQRSD recibidas



9 Radicados extemporáneos y sin respuesta



Respuesta extemporánea

46 Oficina Relación Estado Ciudadanías
5 Grupo de Gestión Humana
4 Meritocracia



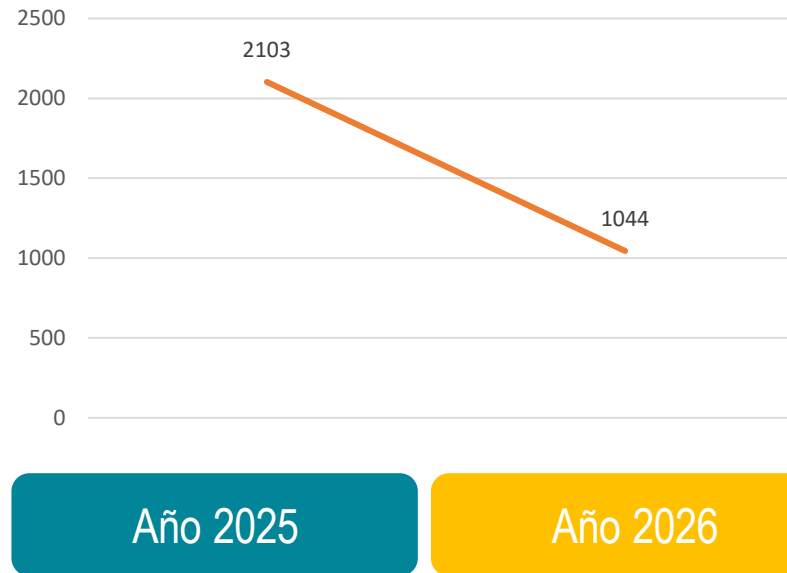
19 Sin Respuesta

14 Oficina Relación Estado Ciudadanías
2 Dirección de Gestión y Desempeño
Institucional
2 Meritocracia
1 Dirección de Empleo Publico

10 Traslados por competencia



Durante el primer trimestre del año 2026, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 1,044 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 (0) reclamos

Durante el periodo analizado se presentaron (1) quejas

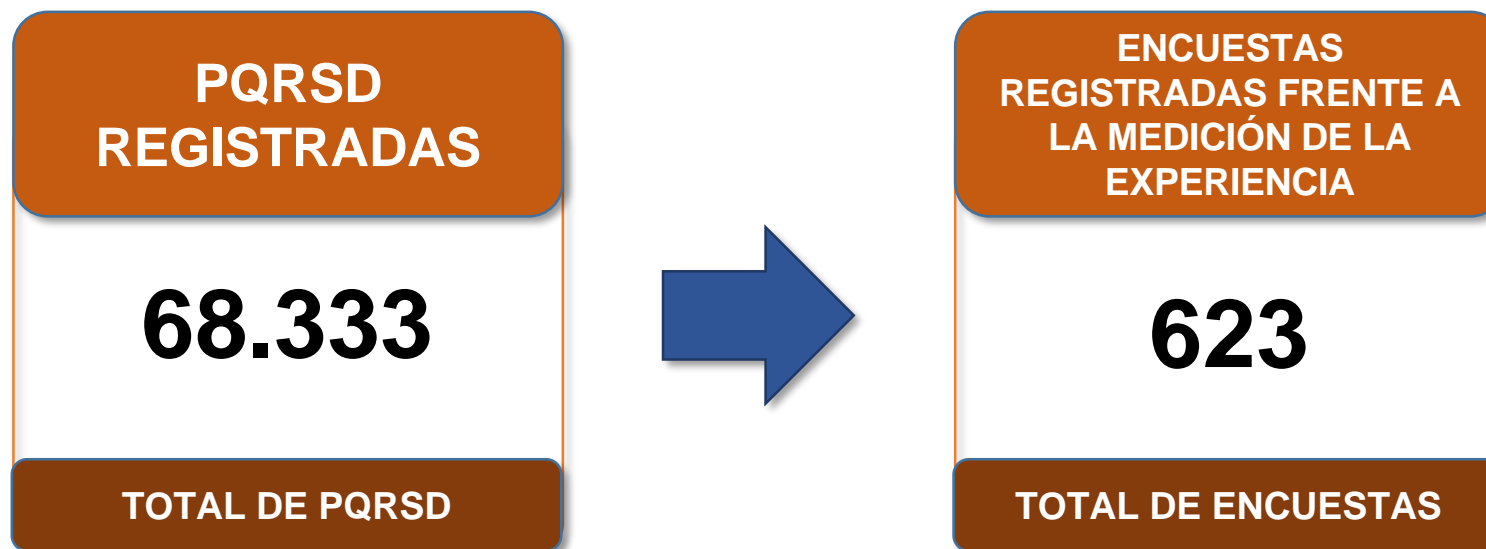
Durante el periodo analizado se presentaron (1) denuncias

Durante el periodo analizado se presentaron (649) Acciones
Judiciales

12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

TIPO DE PETICION	DIAS ASIGNADOS	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA		GRUPO DE GESTIÓN HUMANA		GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA		OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		OFICINA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANIAS		OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		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					2		2						18	4,50					22	4,50
ACUSE DE RECIBIDO	NULL	2		1		10		22		1		4		882	20,00	4		4		930	20,00
ASESORIAS	30									1				2						3	
CAPACITACIONES	30							1	4,00					5	16,00					6	12,00
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15					3	10,00							1						4	10,00
CONSULTA	30			1	19,00	7	8,50	17	24,00					175	16,39	11	31,67	2		213	18,26
DENUNCIA	15													1						1	
ENTES DE CONTROL	5					1	4,00					1	4,00	1	6,00	1	7,00			4	5,25
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10			20	0,85	36	9,36							1		1	6,00			58	5,82
FACTURA	NULL			10												1		2		13	
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	NULL			4										1						5	
NO REQUIERE RESPUESTA	NULL	5		43		70	13,00	260	9,07	3		11	2,00	1023	14,32	25	10,00	11		1451	12,09
NULL	NULL	1						1						4		1				7	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10													393	11,79					393	11,79
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	1	9,00			47	7,25	39	6,00	11	9,22	3	8,33	105	15,68	42	12,93	3	12,50	251	11,22
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5					1	6,00							1043	5,36					1044	5,36
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	1	4,00	1	6,00	76	7,79	72	5,96	1	3,00	4	4,50	3365	10,93	250	8,79			3770	10,60
PETICIONES INCOMPLETAS	10													77	10,48					77	10,48
PRUEBAS MERITOCRATICAS	20							725	7,52					2	11,00					727	7,53
REBOTE EN ENVIO	NULL					3		14		1				72						90	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5													3	7,67			3	7,00	6	7,40

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

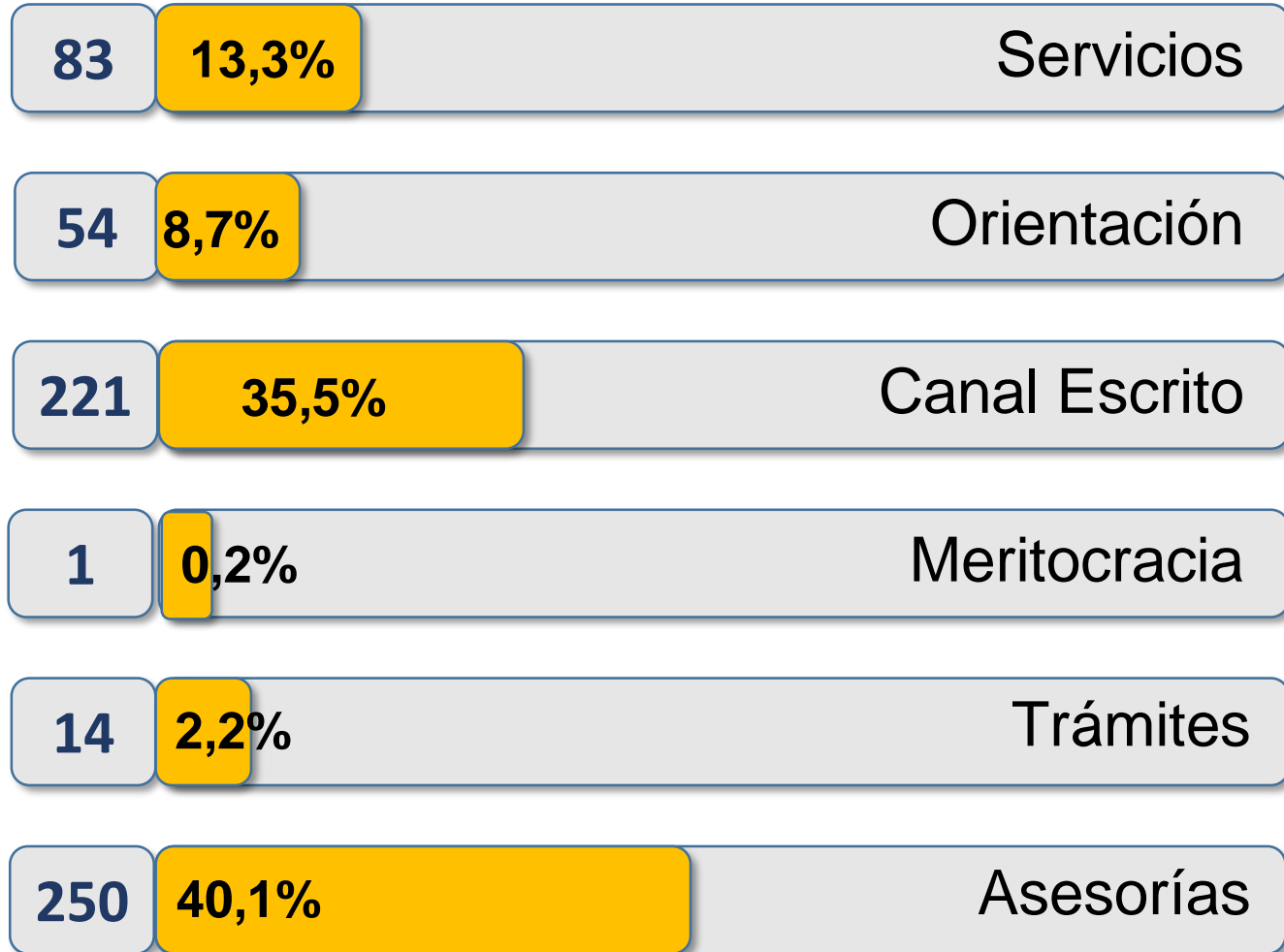


13.2 Clases de encuestas


ENCUESTAS
REGISTRADAS POR
GRUPO DE VALOR

623

TOTAL DE ENCUESTAS



13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia



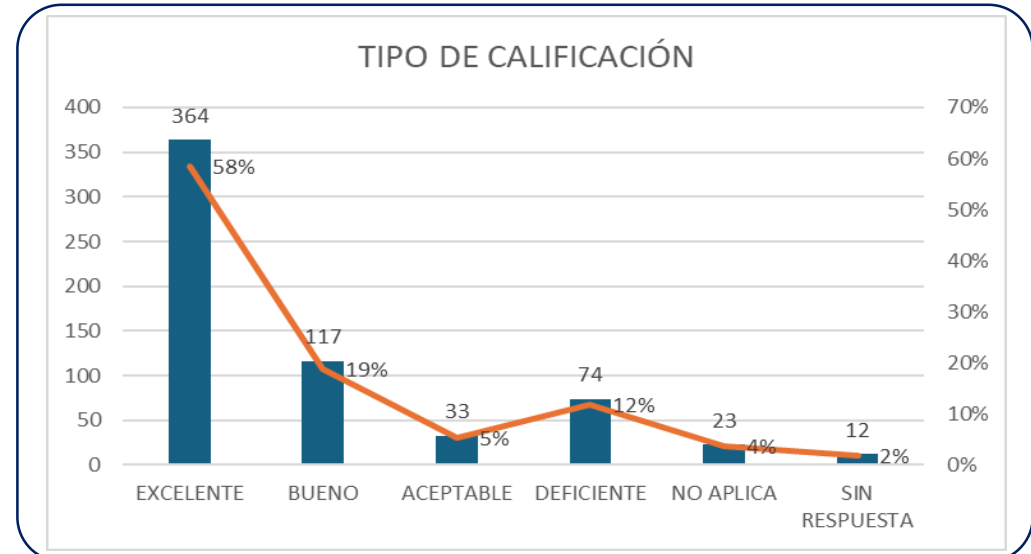
La Dependencia con mayor número de encuestas es la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, seguido por la Oficina de Relacionamento Estado Ciudadanías



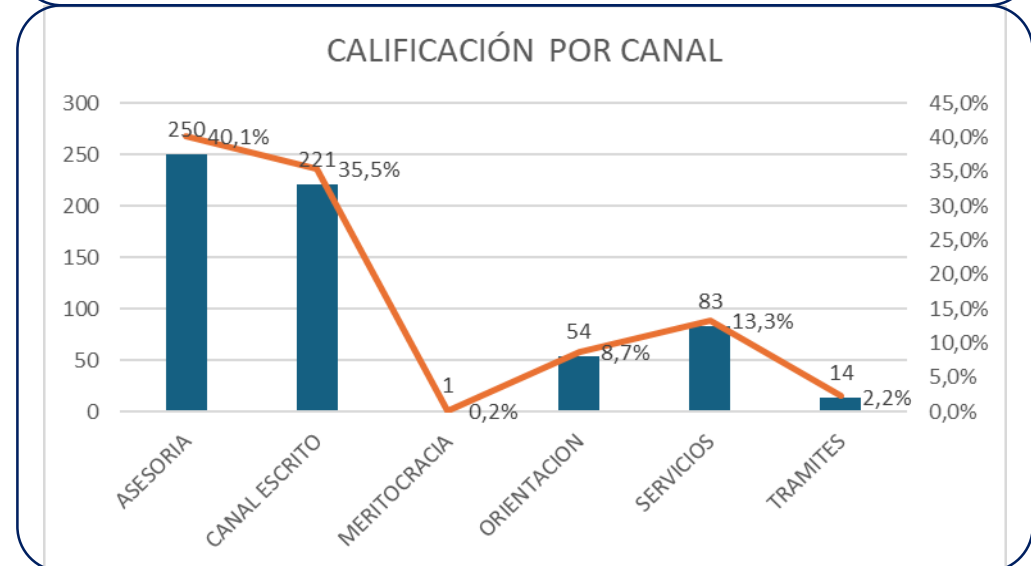
DEPENDENCIA	SIGLA
DESPACHO DEL DIRECTOR	DD
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GGA
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	DS
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DDO
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DEP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DGDI
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	DPTSC
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
DIRECCIÓN JURÍDICA	DJ
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GCE
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	GGF
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	GGH
GRUPO DE GESTION MERITOCRÁTICA	GGM
GRUPO DE GETIÓN CONTRACTUAL	GGC
OFICINA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANIAS	OREC
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OAC
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OAP
OFICINA DE CONTROL INTERNO	OCI
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	OTIC
SECRETARIA GENERAL	SG
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	GCDI

14 Consolidado resultados trimestre encuestas

TOTAL 623	TRIMESTRE	
	1ER T	%
EXCELENTE	364	58%
BUENO	117	19%
ACEPTABLE	33	5%
DEFICIENTE	74	12%
NO APLICA	23	4%
SIN RESPUESTA	12	2%
TOTALES	623	100%



TOTAL 623	TRIMESTRE	
	1ER	%
ASESORIA	250	40,1%
CANAL ESCRITO	221	35,5%
MERITOCRACIA	1	0,2%
ORIENTACION	54	8,7%
SERVICIOS	83	13,3%
TRAMITES	14	2,2%
TOTALES	623	100%



14 Comparativo Encuestas de Percepción



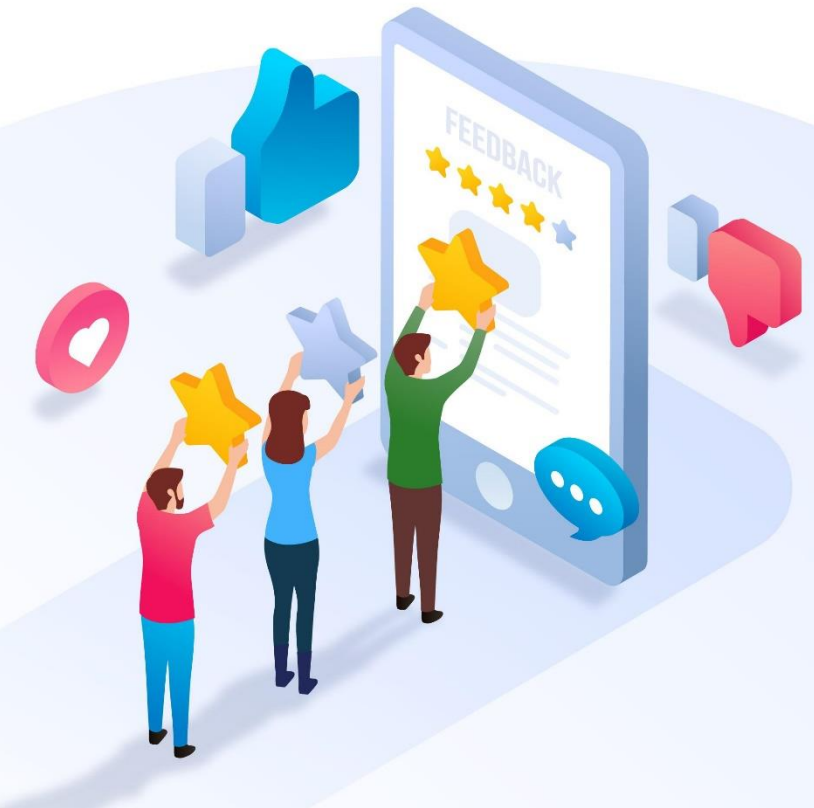
En comparación con el mismo trimestre del año anterior, las evaluaciones de percepción permanecieron estables con 1 encuesta de diferencia **0,01%**

Conclusiones informe de PQRSD

- Se evidencia una alta concentración en peticiones (99,05%), con muy baja presencia de quejas, reclamos y denuncias, lo que sugiere que los usuarios usan el sistema principalmente para solicitud de información y trámites, no tanto para inconformidades.
- Hubo una disminución significativa (33,31%) frente al mismo periodo de 2025, lo que puede indicar mejoras en la autogestión o menor demanda coyuntural.
- Los canales escritos (64,13%) y el chat EVA (34,06%) son los más utilizados, mostrando una clara preferencia por canales digitales. El chat EVA tiene alta eficiencia automatizada (84,58% atendido por robot), lo que evidencia avance en transformación digital.
- Persisten casos de respuestas extemporáneas y sin respuesta, concentrados en algunas dependencias, lo cual impacta la oportunidad del servicio.
- Se presenta un número relevante de traslados por competencia (1.044), lo que indica confusiones o desconocimiento de los usuarios sobre competencias de la entidad.
- La carga operativa está concentrada en pocas dependencias, especialmente en la Oficina de Relación Estado-Ciudadanía, lo que genera riesgos de saturación.

Conclusiones informe de percepción

- El número de encuestas (623) es muy bajo frente al total de PQRSD (68.333), lo que limita la representatividad de los resultados.
- La percepción de los usuarios se mantiene estable frente a 2025, sin mejoras significativas.
- Existe una baja cultura de evaluación del servicio por parte de los usuarios.



- ✓ Fortalecer estrategias de autogestión y claridad de la información (FAQ, guías, portal web) para reducir el volumen de peticiones repetitivas.
- ✓ Implementar alertas tempranas y seguimiento automático para evitar respuestas extemporáneas o sin gestión.
- ✓ Revisar cargas laborales y optimizar la distribución de personal.
- ✓ Fortalecer con Comunicaciones la divulgación de las competencias institucionales, reduciendo traslados innecesarios.



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