



# Función Pública



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

Cuarto trimestre de 2024

Oficina Relación Estado Ciudadanías  
03 de Enero de 2024

# 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 y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2024.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Función Pública, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

## 2 Acceso a la información pública

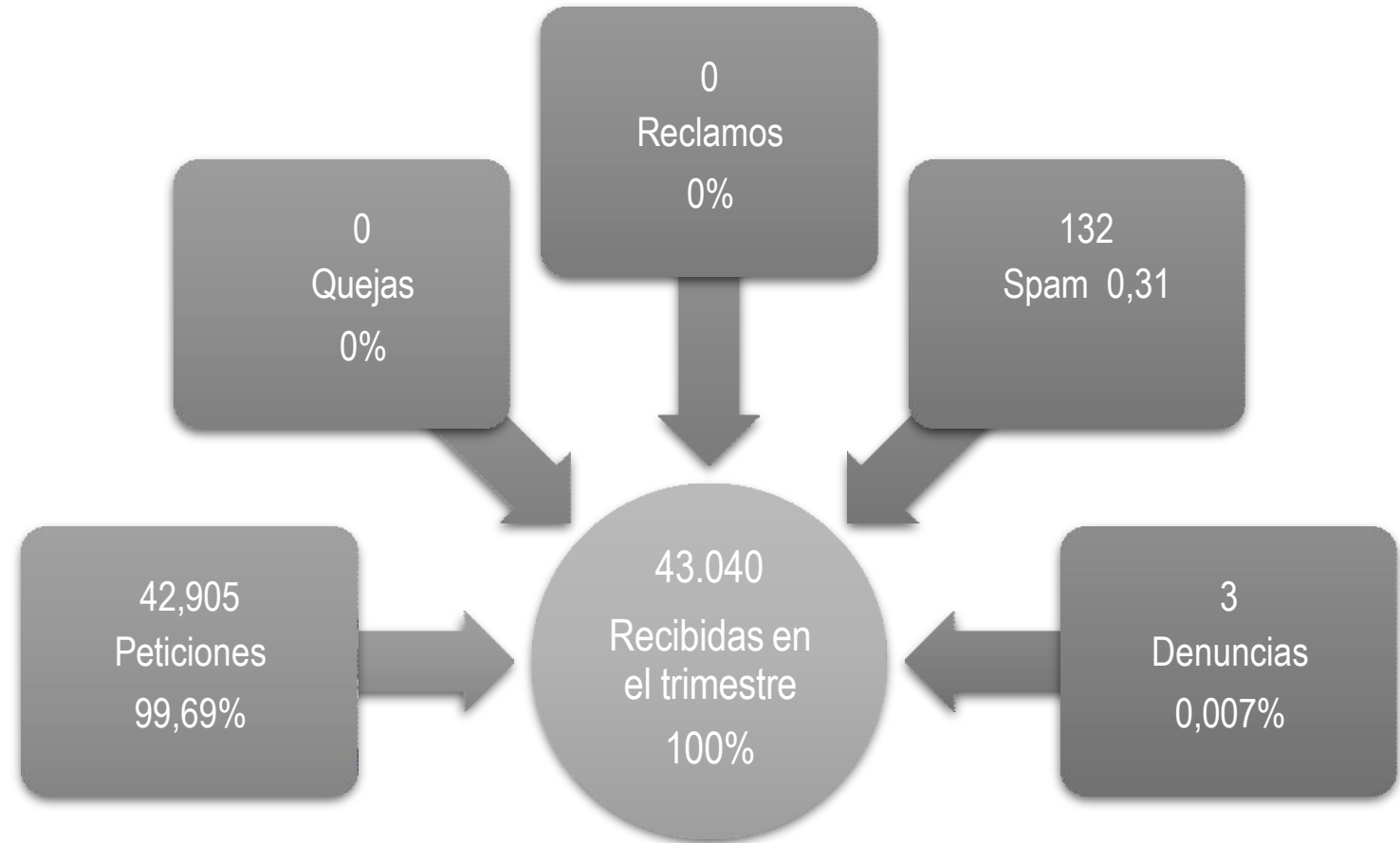
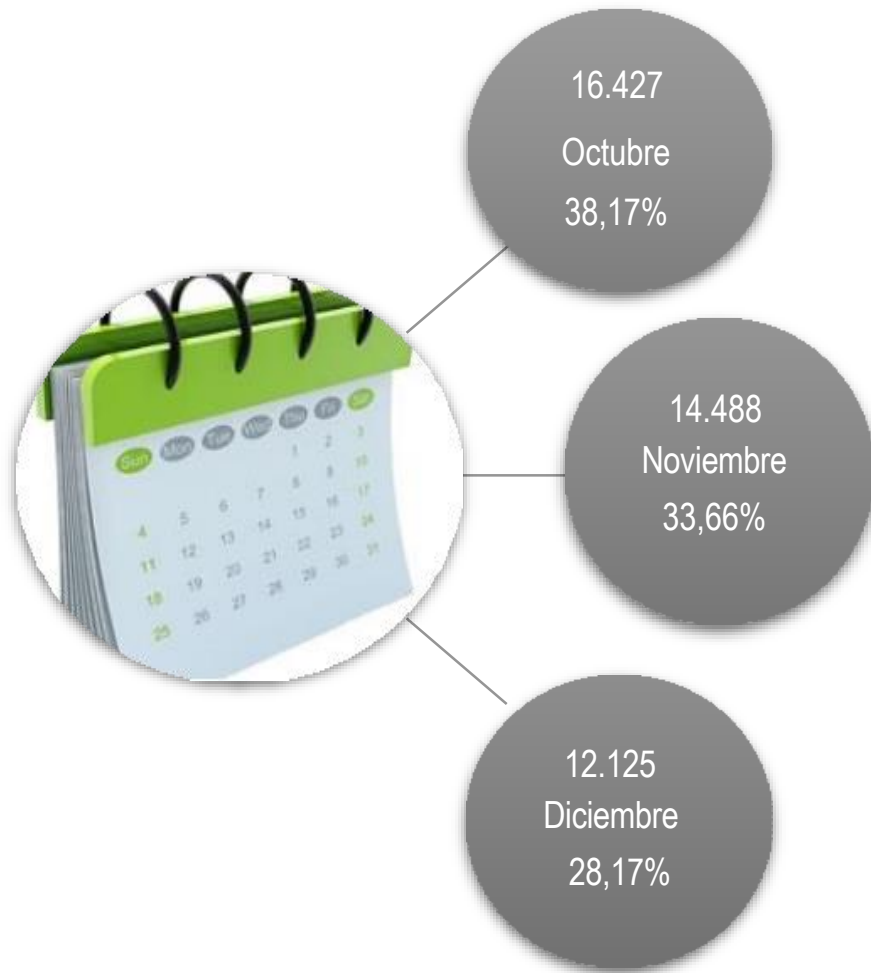
---

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en 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 en el portal web a través del enlace [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 43040 PQRSD.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

### 3 PQRSD recibidas en el trimestre



# 4 Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

Al realizar el análisis comparativo entre el 2023 y el 2024, se observa una disminución del 14,24% de solicitudes en éste último semestre.



Es una constante que el ultimo trimestre de cada año se presente disminución en los requerimientos de las ciudadanías; dada la dinámica de las entidades publicas.

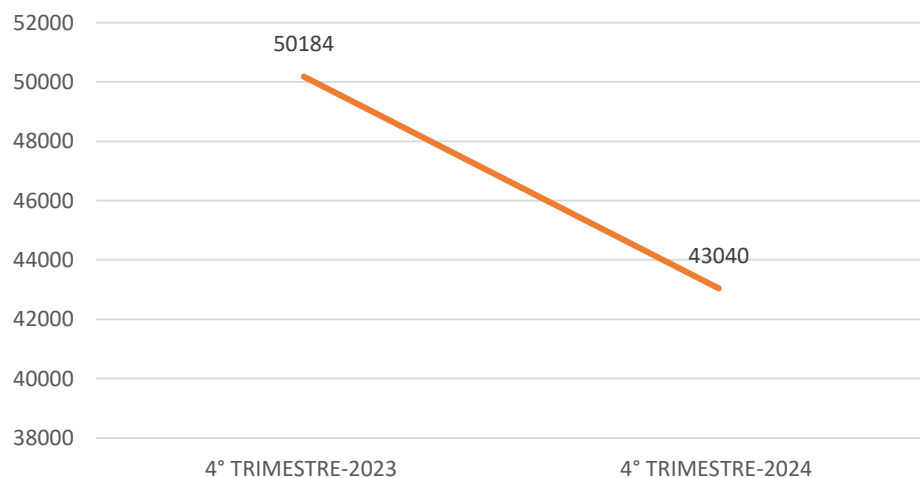
### Temas

- 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

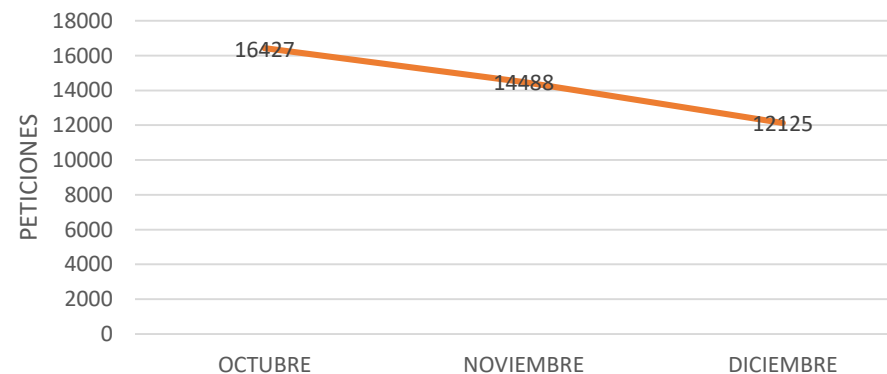
### Temas de orientación:

Traslado por competencia a otras entidades

COMPARATIVO 2023-2024

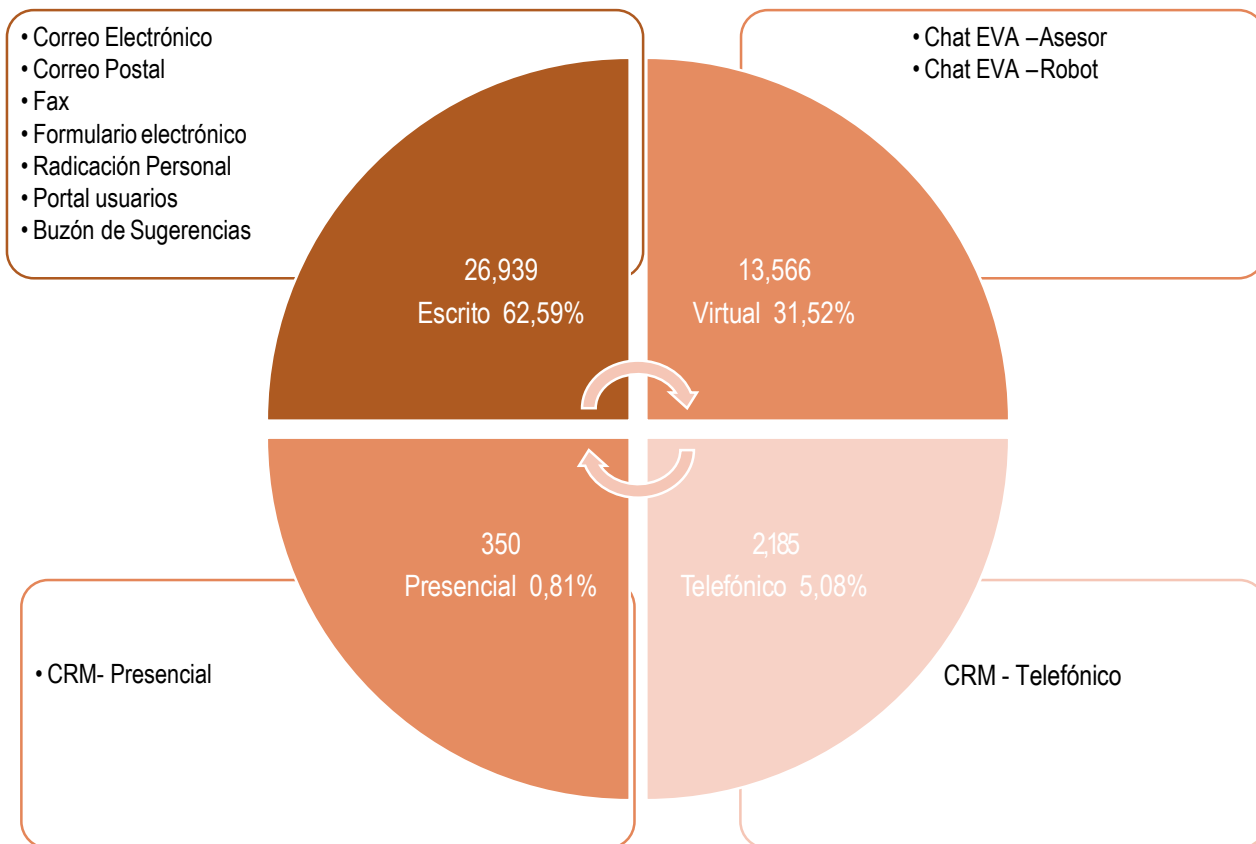


4° TRIMESTRE-2024



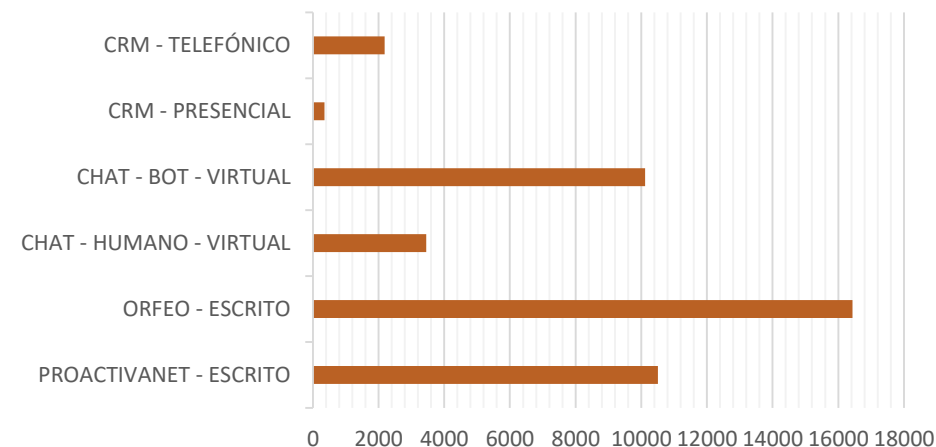


# 5 PQRSD recibidas por canal de atención

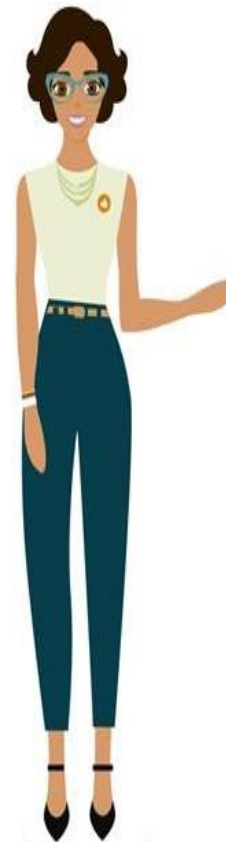
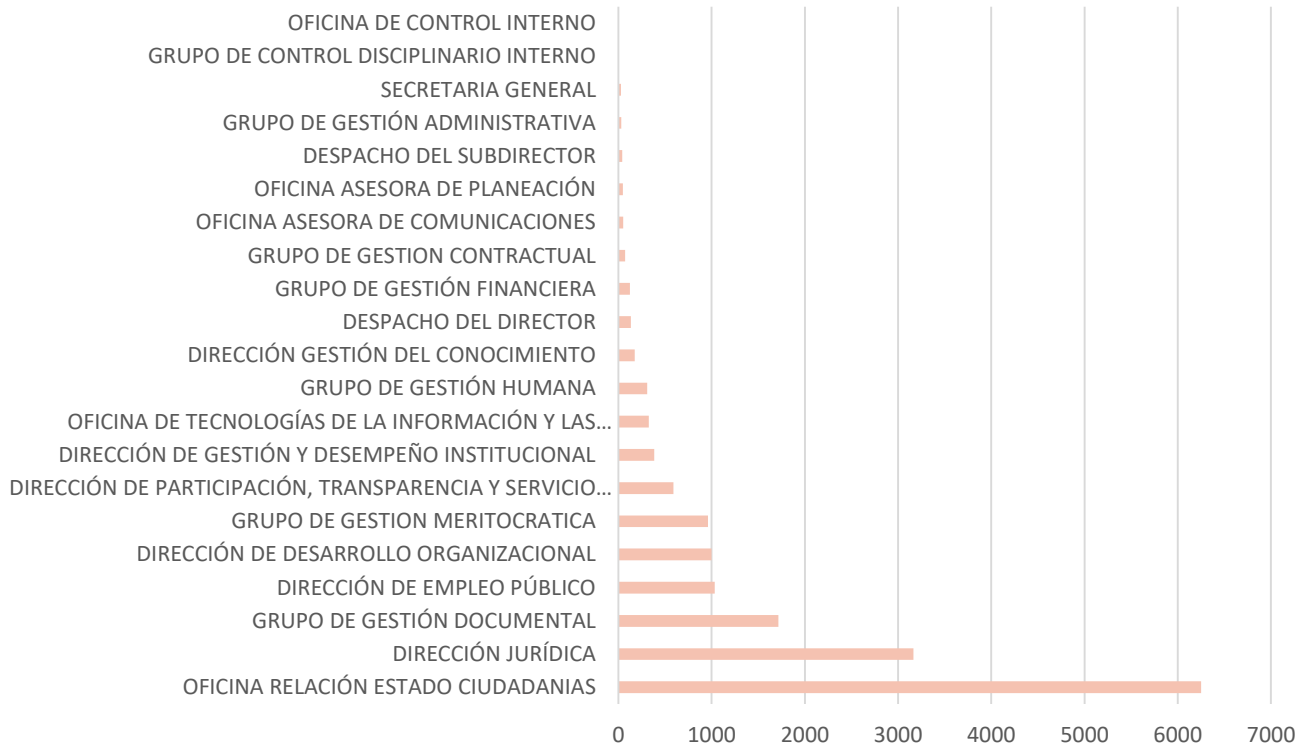


Del total de peticiones registradas (43.040), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el canal escrito (26.939) con un 62,59% y el Chat Eva (13.566) con un 31,52%

## PARTICIPACION POR CANAL



# 6 PQRSD asignadas por dependencias



Para el cuarto trimestre de 2024, la Oficina Relación estado Ciudadanías tramitó el **38,03%** de las PQRSD.

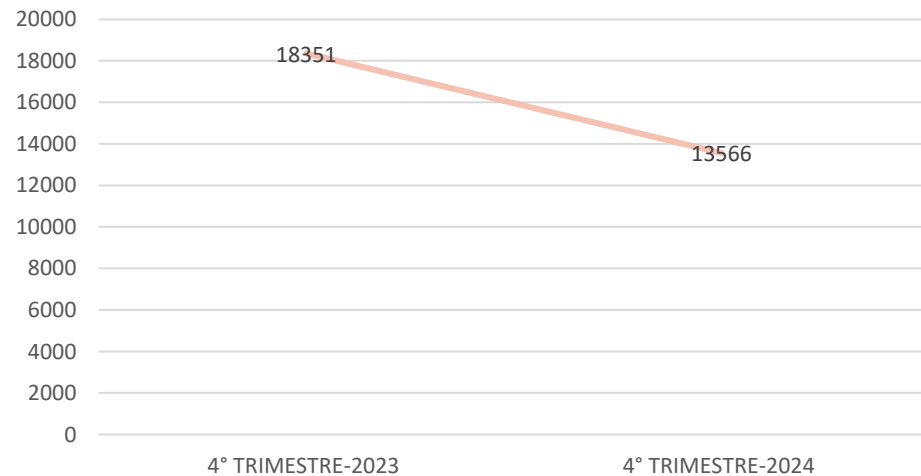
# 7 Atenciones chat EVA

En el cuarto trimestre de 2024, el número de usuarios conectados a través del chat disminuyó en un 26,08% comparado con el cuarto trimestre de 2023.



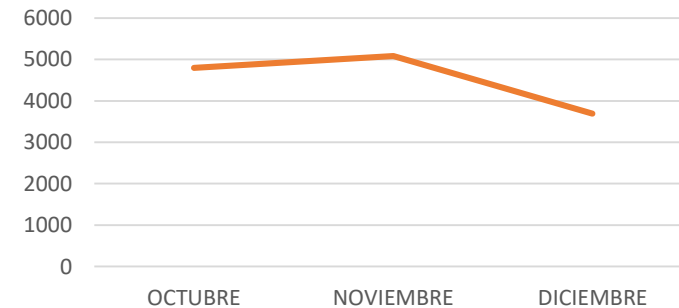
De las 13.566 interacciones a través del chat EVA durante el cuarto trimestre, el 25,4% fueron resueltas por asesores y el 74,6% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con el curso de integración transparencia y lucha contra la corrupción, SIGEP y declaración bienes y rentas ley 2013 de 2019

COMPARATIVO 2023-2024

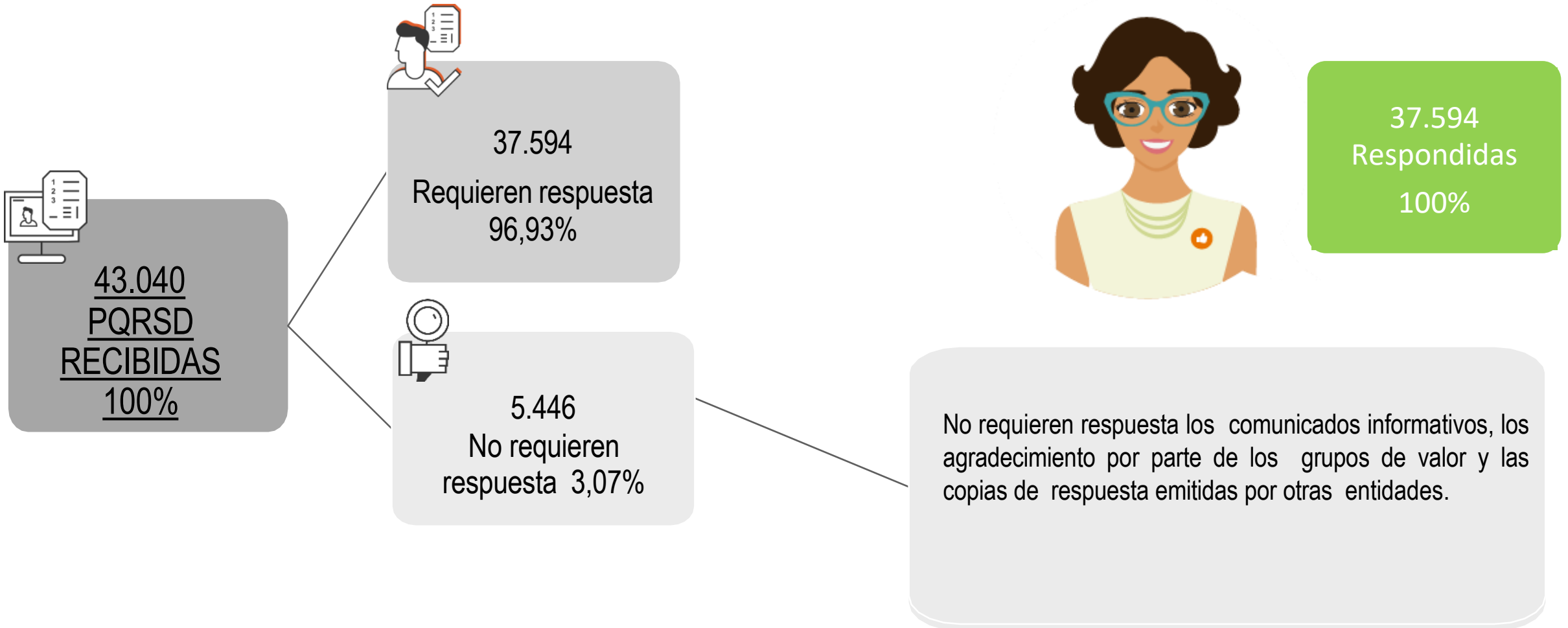


MODALIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CHAT - HUMA	1169	1419	860
CHAT - BOT -	3624	3662	2832
TOTAL MES	4793	5081	3692
TOTAL PERIO	13566		

CHAT EVA



# 8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



## 9 Radicados extemporáneos y sin respuesta



(0)

Radicados con  
respuesta  
extemporánea



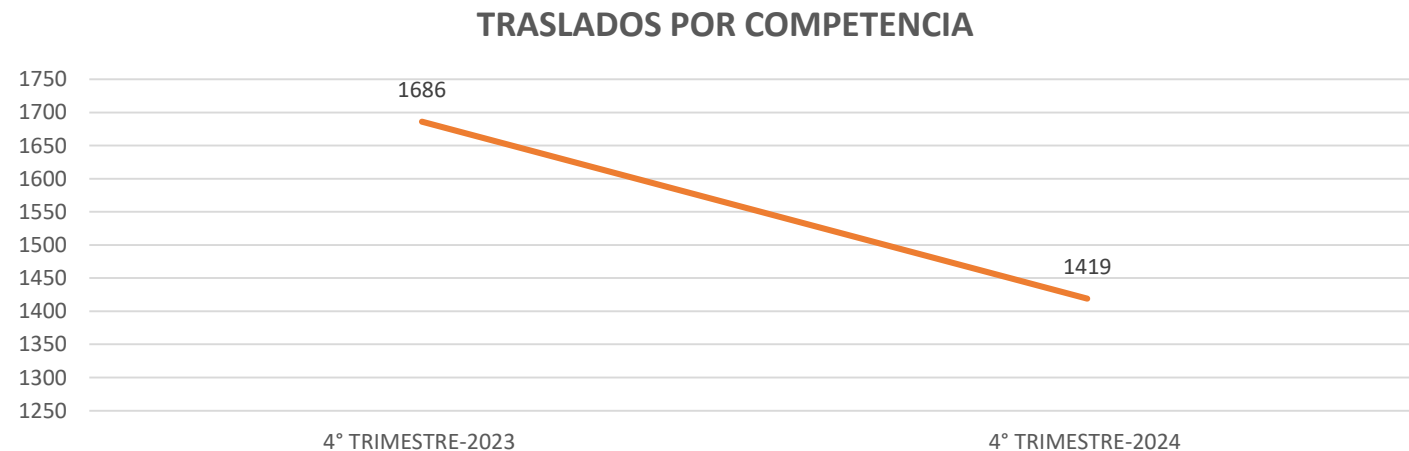
(0)

Radicados sin respuesta

# 10 Traslados por competencia



Durante el cuarto trimestre del año 2024, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia ORFEO como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de 1.419 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 (0) quejas

Durante el periodo analizado se presentaron (3) denuncia

# 12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

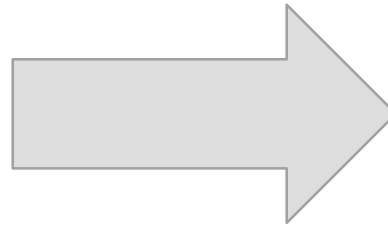
#	TIPO DE PETICION	TIEMPO RESPUESTA	DJ'	GSCI'	DEP'	DDO'	GGH'	DGDI'	DPTSC'	GAGM'	GGC'	GGF'	OAC'	DGC'	DIR'	OAP'	OCI'	OSI'	SECGRAL'	GGAD'	GSA'	GGCA'	SUB'
1	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15	10	2,65	9,88	6,29	3,79	5,23	6,12	5	7,33	5	4,82	9,87		6,75		6,89	15		14,5		9
2	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10					7	3															
3	CONSULTA	30	16,8	4,49	20,66	12,64	20,5	18,79	11,47	15			1	19,33		27		13,33					
4	PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5		1,46			4		3				3										
5	EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	10		2			4,11		2		1,41	,3											
6	SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	5	2,43	3,33	3,11	3,25							3	5	4			4					
7	SOLICITUD DE DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVAS	10		,6	6,5						3												
8	PETICIONES INCOMPLETAS	10		1,8					0		5												
9	ACCIONES JUDICIALES	-	3,1		6,4																		
10	REFORMAS ORGANIZACIONALES	30	6,33			3,4			5							29							
11	NO REQUIERE RESPUESTA	-	5,58	4,98	12,09	7	2,91	3,22	6,75	2,4	12	2,5	12	16	4,29			6,5					
12	PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	1	2,05	6,43	3,97	4,15	4,46	5,03	2,54	5	0	1,8	8,04	1,89	6,8		5,24			9,5		3
13	ASESORIAS	30		4	15	6,83		4	8,2					22,5									
14	CAPACITACIONES	30	10	2	12,44			7,36	6,25					29									
15	CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15		2			10																
16	SUGERENCIAS	15	14																				
17	DENUNCIA	15	5	6																			
18	PRUEBAS MERITOCRATICAS	20	2						2,13														
19	ENTES DE CONTROL	5	2,43	1,86	2,68	5	4	2			3,5				0	3		5			5		



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

---

**PQRSD  
registradas**



**Encuestas registradas  
por grupos de valor**

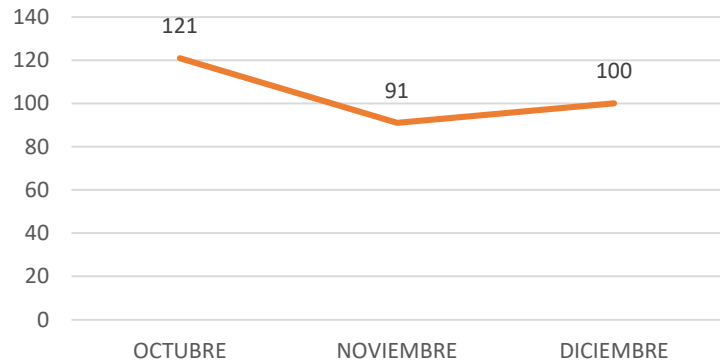


Durante el cuarto trimestre se registraron 312 encuestas, la mayor participación fue en el mes de octubre con 121 encuestas

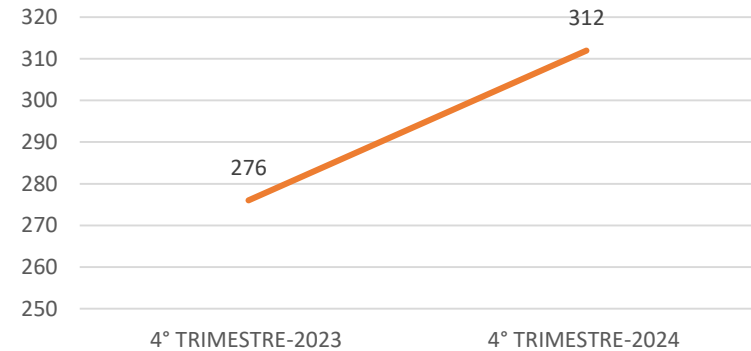


Al comparar el cuarto trimestre del 2023 con el cuarto trimestre del 2024 se presentó un aumento del 11,54 %

ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2024



COMPARATIVO ENCUESTAS DE PERCEPCION



## 13.2 Clases de encuestas

Durante el cuarto trimestre se registraron 312 encuestas



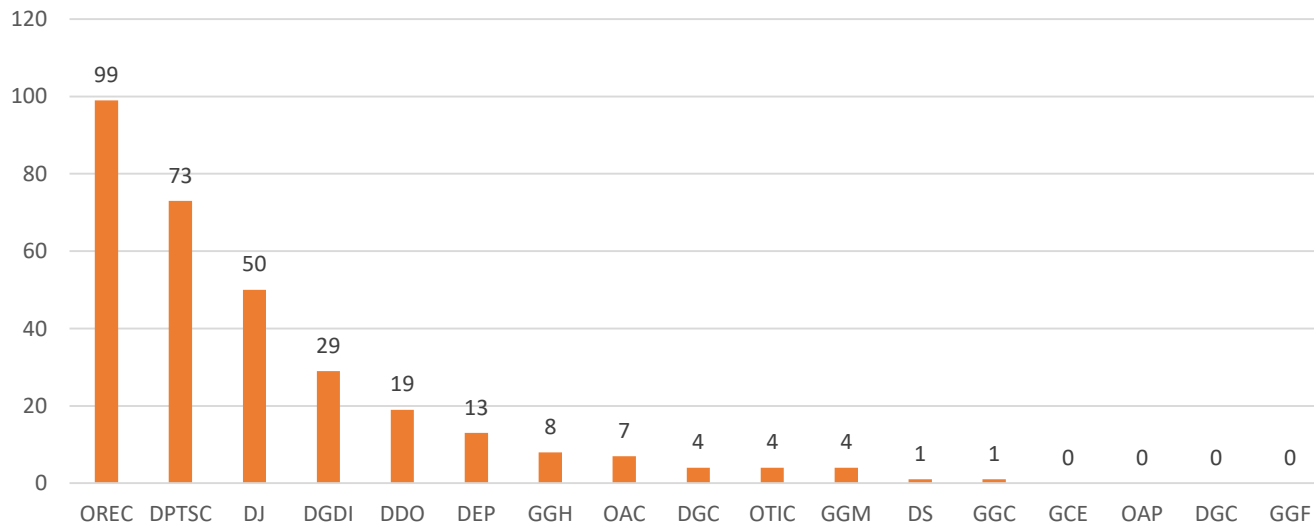
# 13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 312 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el canal escrito, con un total de 223 (71%)



La Oficina Relación Estado Ciudadanías fue la dependencia con mayor número de evaluaciones con un 31,73%

PARTICIPACION POR GRUPOS

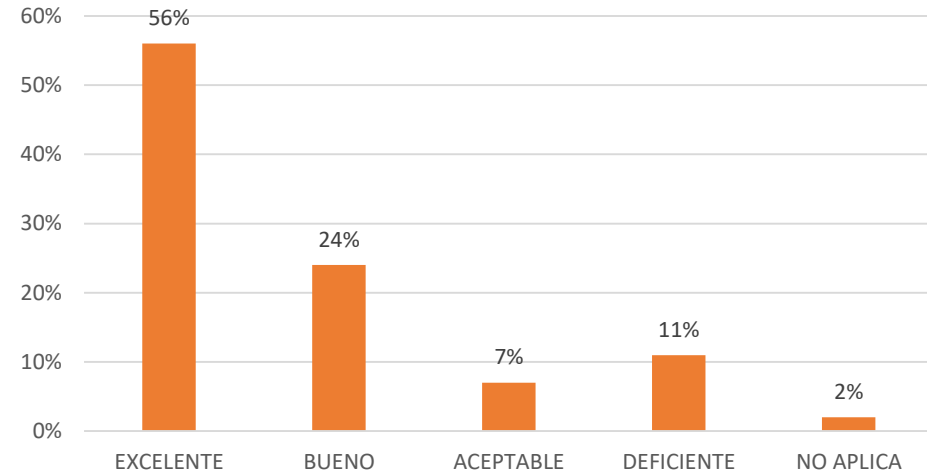


DEPENDENCIA	SIGLA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	DDO
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	DEP
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	DGDI
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
DIRECCIÓN JURÍDICA	DJ
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	GCE
OFICINA RELACION ESTADO CIUDADANIAS	OREC
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OAP
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	OTIC
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	DS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	DGC
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 GESTION MERITOCRÁTICA	GGM
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OAC

# 14 Consolidado resultados trimestre encuestas

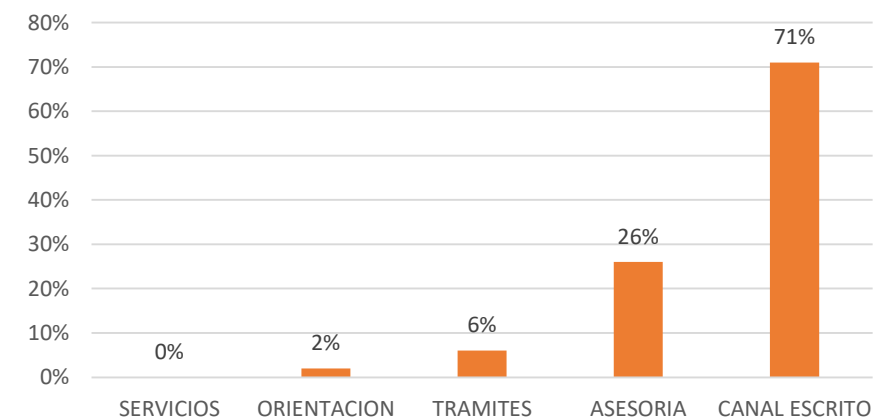
CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	173	56 %
BUENO	74	24%
ACEPTABLE	22	7%
DEFICIENTE	35	11%
NO APLICA	8	2%
TOTAL	312	100%

PORCENTAJE POR CALIFICACIÓN



PORCENTAJE	CANAL	No ENCUESTAS
0%	SERVICIOS	0
2%	ORIENTACION	6
71%	CANAL ESCRITO	223
6%	TRAMITES	2
26%	ASESORIA	81

PORCENTAJE POR CANAL



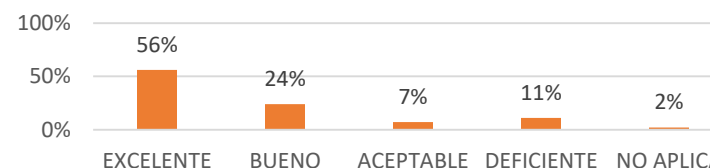
## Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, se evidencia que disminuyó el número de peticiones recibidas por la entidad en un 14,24%, pasando de un total de 50.184 a 43.040 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 26.939, equivalente al 62,59%.
3. De las 43.040 recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad 32.922 (76,49%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 10.118 (2,35%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.
4. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 100% fueron respondidas.
5. No se registran radicados con respuesta extemporánea.
6. Se registraron tres (3) denuncias durante el presente trimestre.
7. No se registraron reclamos durante el presente trimestre .
8. No se registraron quejas durante el presente trimestre.

## Conclusiones informe de percepción

1. Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un aumento del 11,54%, pasando de 276 a 312.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue la Oficina Relación Estado Ciudadanías con un 31,73 % del total de encuestas registradas.
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de canal escrito, con un 71% del total de las mismas.
4. De las 312 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente con un promedio 56% del total de las encuestas.
5. De los 312 encuestas el 11% fueron calificadas como deficientes.

PORCENTAJE POR CALIFICACION



## 15 Recomendaciones

---

1

La Oficina Relación Estado Ciudadanías recomienda a TODAS las dependencias crear mecanismos para incentivar la evaluación de los servicios prestados a través de las encuestas de percepción.

2

En aquellas evaluaciones que presentan calificación deficiente, se recomienda a las Dependencias revisar las mismas para identificar si los resultados ameritan alguna acción correctiva que deba adoptarse al interior de la Dirección. La información se puede descargar a través del siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>



# Función Pública



**Carrera 6 No. 12 - 62**

**Bogotá D.C. Colombia**

**Teléfono: 601 7395656**

**Fax: 601 7395657**

**Código Posta: 1117111**

**Página web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)**

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