



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

INFORME FRENTE A LA
ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
ARTÍCULO 76 LEY 1474 DE
2011
“PERIODO OCTUBRE 2014-
ABRIL 2015”

JUNIO 2015



INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno, presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan al Departamento.

Teniendo en cuenta la normativa antes citada y en ejercicio de la función contenida en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, se realizó la revisión y verificación frente a la prestación del servicio y los mecanismos utilizados para la atención al ciudadano en la Función Pública, para el periodo comprendido entre el 1 de Octubre de 2014 al 30 de abril de 2015.

En el presente seguimiento se tuvieron en cuenta las peticiones ingresadas mediante los canales virtual y escrito, a través del aplicativo ORFEO (13.957) y las Mesas de ayuda SUIT, SIGEP y MECI (15.060), para un total de (29.017) peticiones recibidas por la Función Pública.

En razón a lo expuesto anteriormente, el presente informe se estructura así:

Capítulo I- Atención a las peticiones recepcionadas a través del aplicativo ORFEO

Capítulo II- Atención a las peticiones recepcionadas en las Mesas de ayuda (MECI, SUIT, SIGEP)

Capítulo III- Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias por acto de corrupción

Capítulo IV- Acciones de mejora implementadas

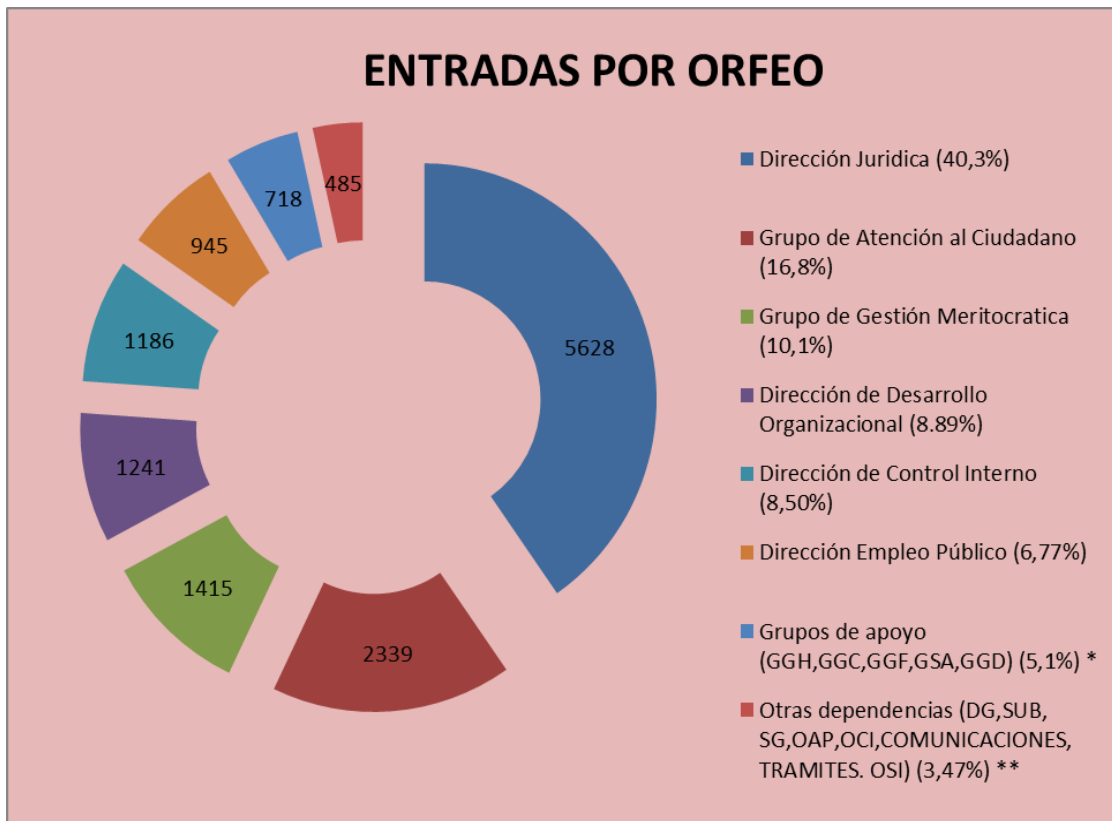
Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

CAPITULO I

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO ORFEO

a. Peticiones Recibidas

De acuerdo a la información contenida en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO", se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación, Función Pública recibió un total de 13.957 peticiones con radicado de entrada en ORFEO, asignadas de la siguiente manera:



Fuente: Orfeo

* En el ítem GRUPOS DE APOYO se incluyen: Gestión Humana, Contractual, Financiera, Servicios Administrativos y Documental.

** En el ítem OTRAS DEPENDENCIAS se relacionan: Grupo de Racionalización y automatización de trámites, Secretaría General, Dirección General, Oficina de Sistemas, Subdirección, Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones.

b. Peticiones Tramitadas

A la fecha de corte del presente informe (Abril 30 de 2015), se han tramitado el 92,4% (12.898) de las entradas por Orfeo (13.957), quedando pendientes de respuesta el 7,59% (1059).



Fuente: Orfeo

* En el ítem GRUPOS DE APOYO se incluyen: Gestión Humana, Contractual, Financiera, Servicios Administrativos, Documenta y Control Interno Disciplinario.

** En el ítem OTROS se relacionan: Grupo de Racionalización y automatización de trámites, Secretaría General, Dirección General, Oficina de Sistemas, Subdirección, Oficina Asesora de Planeación, Comunicaciones y Oficina de Control Interno.

c. Peticiones Tramitadas Extemporáneamente

De acuerdo al reporte arrojado por el aplicativo ORFEO, se encontraron 434 peticiones con respuesta fuera de términos, lo cual corresponde al 3,1% del total de peticiones ingresadas (13.957). En el siguiente cuadro se detallan el total de peticiones recibidas por dependencia, el número de tramitadas extemporáneamente y el porcentaje que representan.

DEPENDENCIA	EXTEMPORANEAS	TOTAL PETICIONES	% EXTEMPORANEIDAD
GRUPO DE GESTION HUMANA	40	342	11,70
GRUPO DE RACIONALIZACION Y AUTOMATIZACION DE TRAMITES	8	92	8,70
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	27	7,41
DIRECCION DE EMPLEO PUBLICO	69	945	7,30
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	87	1241	7,01
GRUPO DE GESTION FINANCIERA	4	102	3,92
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	3	82	3,66
DIRECCION DE CONTROL INTERNO ESTATAL Y RACIONALIZACION DE TRAMITES	42	1186	3,54

DEPENDENCIA	EXTEMPORANEAS	TOTAL PETICIONES	% EXTEMPORANEIDAD
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	1	35	2,86
DIRECCION JURIDICA	137	5628	2,43
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	17	1415	1,20
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	23	2339	0,98
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	164	0,61
TOTALES	434	13598	

Fuente: Orfeo

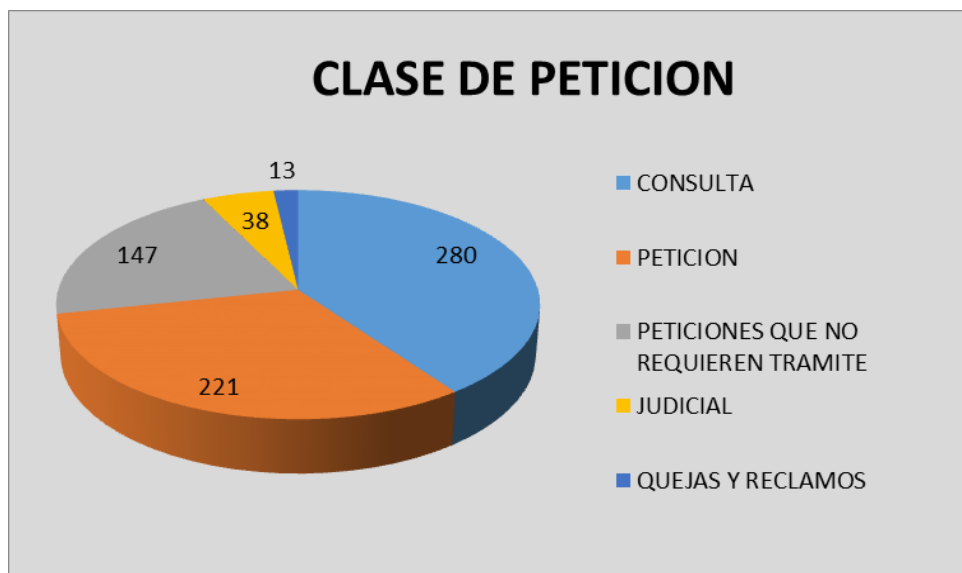
d. Verificación trámite a peticiones

La Oficina de Control Interno, tomó una muestra de 699 peticiones, del total ingresadas por ORFEO (13.957), correspondientes al cinco por ciento (5%) de las tramitadas. En este punto se procedió a la revisión de los siguientes ítems:

- ✓ Clase de petición (Consulta, Concepto, Solicitud de Información, etc.)
- ✓ Tiempo de respuesta (Oportunidad)
- ✓ Calidad de la respuesta (Idoneidad)
- ✓ Trazabilidad del radicado (Salida por ORFEO)

- **Con relación a la clase de Petición:**

Teniendo en cuenta que para determinar los otros criterios aplicados en la muestra (Oportunidad e Idoneidad), es necesario tener claridad acerca de la clase de petición elevada por el usuario, se analizó el contenido de cada uno de los radicados de entrada (699), con el fin de determinar si se trata de una consulta, petición, acciones judiciales, peticiones que no requieren trámite (tales como invitaciones o agradecimientos), encontrando:



Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI.

- **Con relación al tiempo de respuesta (Oportunidad):**

Se encontró que 516 peticiones fueron tramitadas dentro de los términos de Ley, lo cual equivale al 73,8% del total de la muestra (699). Seguidamente se presenta el consolidado en este tema:

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD			TOTAL
	SI	NO	N/A ⁽¹⁾	
DIRECCIÓN JURIDICA	199	15	61	275
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	103	7	11	121
GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRATICA	69	4	0	73
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	46	4	19	69
DIRECCIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL	41	9	5	55
DIRECCIÓN EMPLEO PÚBLICO	39	2	8	49
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	8	4	4	16
OFICINA SISTEMAS	0	0	10	10
DIRECCIÓN GENERAL	1	0	7	8
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	2	5
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	3	0	2	5
GRUPO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	3	1	0	4
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	3	3
SUBDIRECCIÓN	0	0	2	2
SECRETARIA GENERAL	1	0	1	2
OFICINA PLANEACIÓN	0	1	0	1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	1	1
TOTALES	516	47	136	699

Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI.

Nota ⁽¹⁾: El ítem N/A (No aplica) registra aquellos documentos que no requieren respuesta (Oficios remisorios, agradecimientos o invitaciones, entre otros).

- **Con relación a la calidad de la respuesta (Idoneidad):**

En lo que hace referencia a las respuestas consideradas “No Idóneas”, se evidenció que el (2,3%), correspondiente a dieciséis (16) consultas, no se resolvió la inquietud puntual planteada por el peticionario dentro de los términos legales.

DEPENDENCIA	IDONEIDAD			TOTAL
	SI	NO	N/A ⁽¹⁾	
DIRECCIÓN JURIDICA	213	1	61	275
GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	106	3	12	121
GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRATICA	69	4	0	73
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	47	3	19	69
DIRECCIÓN DESARROLLO ORGANIZACIONAL	47	3	5	55
DIRECCIÓN EMPLEO PÚBLICO	40	1	8	49
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	11	1	4	16
OFICINA SISTEMAS	0	0	10	10
DIRECCIÓN GENERAL	1	0	7	8

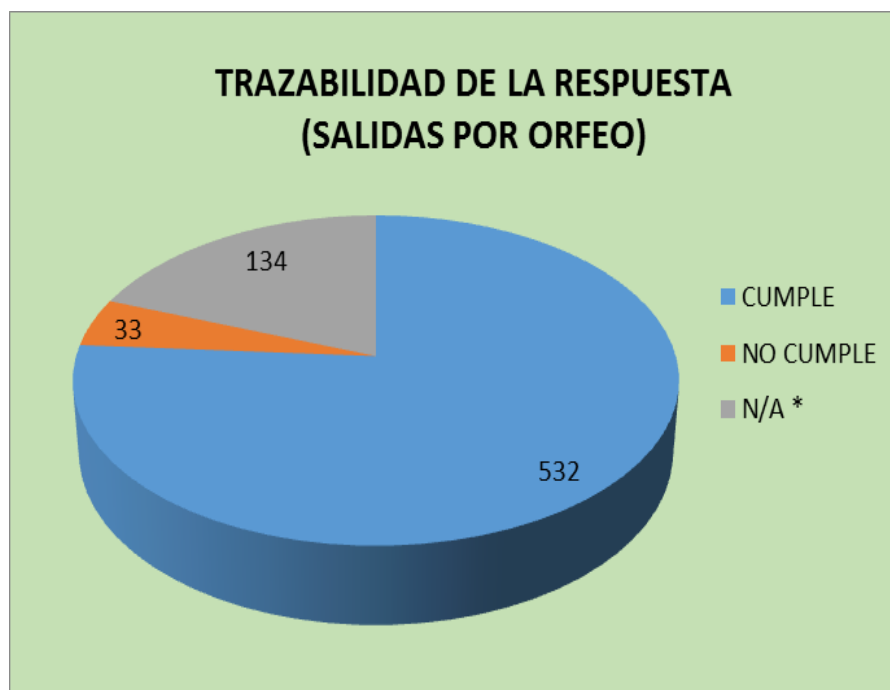
DEPENDENCIA	IDONEIDAD			TOTAL
	SI	NO	N/A ⁽¹⁾	
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	2	5
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	3	0	2	5
GRUPO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	4	0	0	4
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	3	3
SUBDIRECCIÓN	0	0	2	2
SECRETARIA GENERAL	1	0	1	2
OFICINA PLANEACIÓN	1	0	0	1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	1	1
TOTALES	546	16	137	699

Fuente: Resultado análisis de la muestra, soportado en papeles de trabajo OCI.

Nota ⁽¹⁾: El ítem N/A (No aplica) registra aquellos documentos que no requieren respuesta (Oficios remisorios, agradecimientos o invitaciones, entre otros).

- Con relación a la trazabilidad del Radicado (Salidas por ORFEO)

Se examinó si el trámite de las peticiones se realiza a través del Aplicativo ORFEO, encontrando que el 4,7% (33) del total de la muestra seleccionada (699), se gestionaron fuera del aplicativo; a continuación se presentan gráficamente los resultados obtenidos:



Fuente: Resultado análisis de la muestra

* El ítem N/A (No aplica) registra aquellos documentos que no requieren respuesta (Oficios remisorios, agradecimientos o invitaciones, entre otros).

CONCLUSIONES

CAPITULO I

Como resultado del análisis a las 699 peticiones seleccionadas, correspondientes al 5% del total recibidas (13.957) por el aplicativo ORFEO, se estableció:

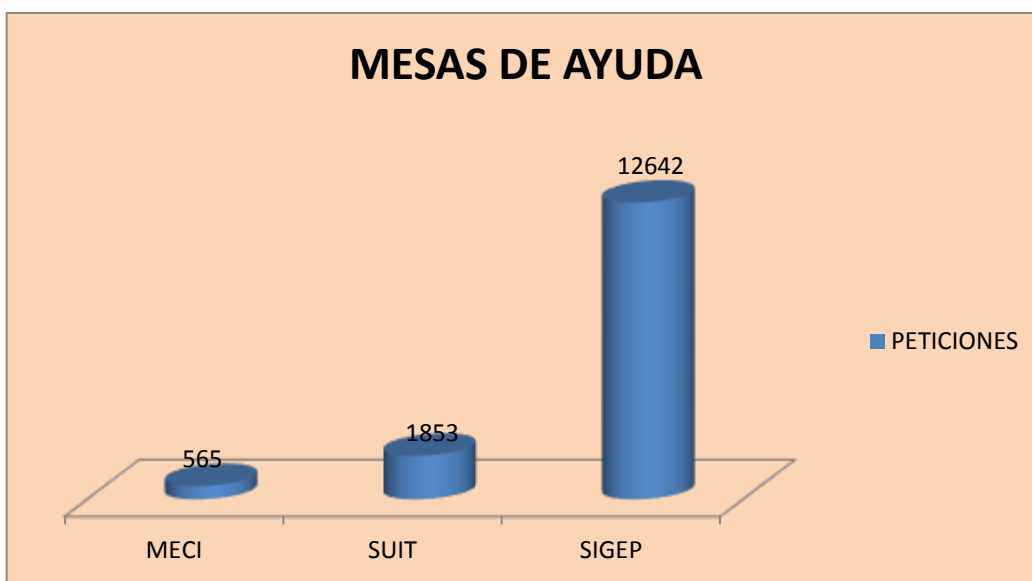
- ✓ **Oportunidad en la respuesta:** El 6,7% (47) de las peticiones analizadas se tramitaron por fuera de términos de Ley, presentándose una disminución frente al periodo anterior Enero – Septiembre 2014, en el que se reportó un porcentaje del 12%.
- ✓ **Idoneidad:** En el 2,3% (16) de los radicados de entrada, se encontró que la respuesta no está acorde a lo solicitado por el peticionario, lo cual refleja un incremento frente al periodo enero – septiembre de 2014, en el cual se reportó un porcentaje del (0,2%).
- ✓ **Trazabilidad:** El 4,7% (33) peticiones fueron tramitadas por medios diferentes al aplicativo ORFEO (Vía telefónica, Correo electrónico, Personalmente). Se presenta un incremento toda vez que de enero a septiembre de 2014 se encontró un porcentaje de (3,3%).

CAPITULO II

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS EN LAS MESAS DE AYUDA (MECI, SUII, SIGEP)

a. Peticiones Ingresadas

De acuerdo a la información entregada por la Oficina de Sistemas de la Función Pública, se recibieron en el periodo analizado (Octubre/14 – abril/15) un total de 15.060 solicitudes, a través de la herramienta Proactivanet en las Mesas de ayuda, discriminadas así:



Fuente: Oficina de Sistemas - Proactivanet

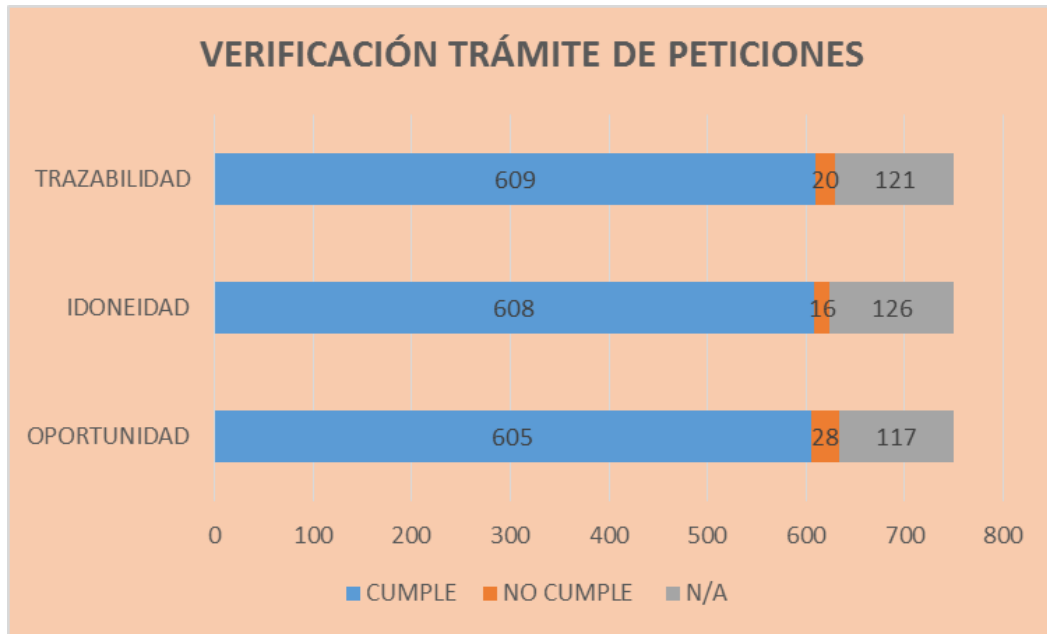
b. Verificación trámite a peticiones

Se seleccionó una muestra de 750 peticiones, del total ingresadas a través de las Mesas de Ayuda (15.060), correspondientes aproximadamente al cinco por ciento (5%), con el fin de revisar los siguientes ítems:

- ✓ **Tiempo de respuesta (Oportunidad):** Se evidenció que el 80,7% de las peticiones analizadas en la muestra (605) se tramitaron dentro de los términos de Ley, mientras que el 3,7% (28) se contestaron vencidos los quince (15) días consagrados en la normatividad vigente; el 15,6% (117) restante, se trata de agradecimientos o respuestas automáticas enviadas vía correo electrónico.
- ✓ **Calidad de la respuesta (Idoneidad):** Frente a éste tema, se encontró que en el 81.1% (608) de las peticiones se atendió puntualmente la inquietud planteada, el 16,8% (126) corresponden a peticiones que no requieren trámite y en el 2.1% (16) restante, no se atendió la solicitud puntual.

- ✓ **Trazabilidad del radicado (Salida por ProactivaNet):** El 81,2% (609) de los requerimientos fueron resueltos a través de la herramienta ProactivaNet, 20 peticiones (2,7%) se tramitaron vía telefónica o por correo electrónico, razón por la cual no es posible evidenciar el trámite de las mismas; con relación al 16,1% (121) restante se trata de agradecimientos o respuestas automáticas enviadas por correo electrónico.

A continuación se presentan gráficamente los resultados obtenidos del análisis de la muestra:



Fuente: Resultado análisis de la muestra

CONCLUSIONES

CAPITULO II

Como resultado del análisis a las 750 peticiones seleccionadas, correspondientes aproximadamente al 5% del total recibidas (15.060) a través de las Mesas de ayuda, se estableció:

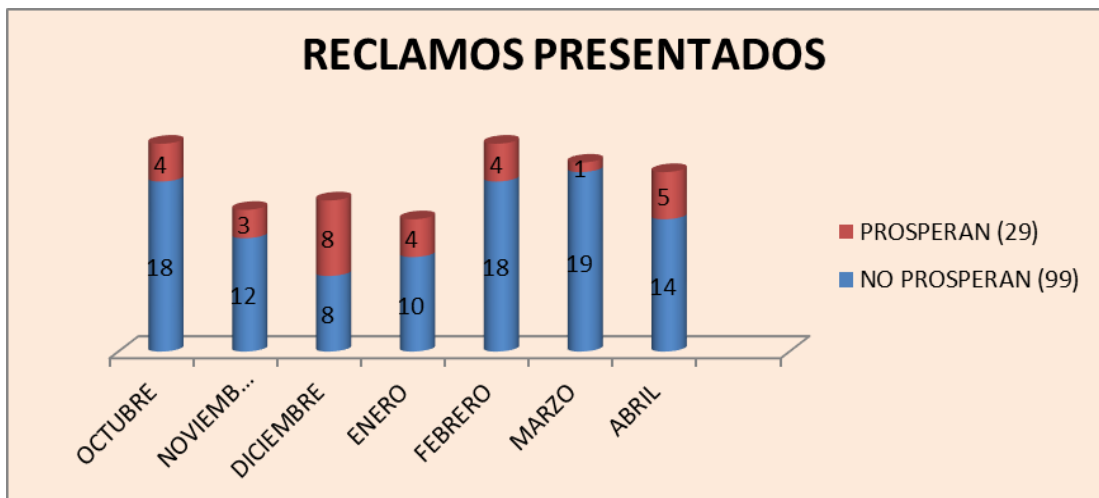
- ✓ **Oportunidad en la respuesta:** El 3,7% (28) de las peticiones analizadas se tramitaron por fuera de términos de Ley.
- ✓ **Idoneidad:** En el 2,1% (16) de los radicados de entrada, se encontró que la respuesta no está acorde a lo solicitado por el peticionario.
- ✓ **Trazabilidad:** El 2,7% (20) de peticiones fueron tramitadas por medios diferentes a la Herramienta ProactivaNet.

CAPITULO III

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

a) Reclamos

De acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, a través del cuadro Excel “Seguimiento a las Quejas y Reclamos” y una vez revisados los “Informes sobre Actualización de Canales de Atención y Quejas, Reclamos y Denuncias de actos de corrupción” publicados en la página web del Departamento en los meses de Enero y Abril de 2015, se evidenció que para el periodo Octubre 2014 – Abril 2015, se recibió un total de 128 reclamos contra la prestación de los servicios, de los cuales en el 22,7% de los casos prosperó la reclamación (29), tal circunstancia se representa a continuación:



Fuentes: Informes sobre Actualización de Canales de Atención y Quejas, Reclamos y Denuncias de actos de corrupción Enero y Abril de 2015, publicado en la página web (www.dafp.gov.co), Cuadro seguimiento Reclamos suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Las siguientes son las causas de los reclamos que prosperaron en el período analizado:

- Mal funcionamiento central telefónica – 9
- Fallas en SIGEP – 7
- Respuesta fuera de términos de Ley – 5
- Fallas en el Proceso de Recepción de peticiones y envío de respuestas – 3
- No realización de Chat – 2
- Solicitud respuesta a petición - 2
- Mal funcionamiento Pagina Web – 1

A continuación se presenta gráficamente, las dependencias en las cuales prosperaron los reclamos:



Fuentes: Informes sobre Actualización de Canales de Atención y Quejas, Reclamos y Denuncias de actos de corrupción Enero y Abril de 2015, publicado en la página web (www.dafp.gov.co), Cuadro seguimiento Reclamos suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Con el fin de verificar el trámite que el Grupo de Atención al Ciudadano da a los reclamos en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta, se tomó una muestra de 26 reclamos, correspondientes al 20% del total presentados en el periodo analizado (128). Lo anterior permitió evidenciar la idoneidad del 100% de las respuestas revisadas en la muestra, y un (1) reclamo tramitado vencidos los términos de Ley.

De otra parte, se encontraron dos (2) radicados en los cuales los términos asignados por el Grupo de Gestión Documental, no corresponden a lo regulado por la normatividad vigente.

b) **Quejas**

En el periodo analizado no se presentaron quejas, contra funcionarios del Departamento.

c) **Denuncias por actos de corrupción**

Se debe destacar que no se han presentado denuncias contra los funcionarios del Departamento por actos de corrupción.

CONCLUSIONES

CAPITULO III

- ✓ Con relación al informe anterior (Enero- septiembre 2014), se encontraron nuevas causas por la cuales prosperan los reclamos, las cuales se relacionan a continuación:
 - Fallas en SIGEP
 - Fallas en el Proceso de Recepción de peticiones y envío de respuestas
 - No realización de Chat
- ✓ Disminución en los reclamos que prosperan por el trámite de peticiones vencidos los términos de Ley, toda vez que en el informe anterior entregado por esta Oficina se reportaron un total de veinticinco (25), mientras en el presente informe solo se evidenció la procedencia de cinco (5) reclamos por esta causa.
- ✓ Durante la vigencia analizada no se presentaron quejas; sumado a lo anterior se continúa sin denuncias por actos de corrupción en el Departamento Administrativo de la Función Pública.

CAPITULO IV

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

Las dependencias con miras a optimizar el trámite de las peticiones, han venido implementando acciones tendientes a la mejora, las cuales se detallan a continuación:

a. Por parte del Grupo de Gestión Documental

- ✓ Reporte mensual del estado actual del ORFEO
- ✓ Estadísticas con el reporte No. 7 – “Radicados con respuesta extemporánea por área”.
- ✓ Se implementó un botón naranja, el cual se ve reflejado en la gráfica de Orfeo que indica cuando el radicado deben ser entregado en el Grupo de Gestión Documental para la digitalización.
- ✓ Se realizó charla área por área sobre tema de ORFEO y vencimiento de términos el 9 y 10 de marzo de 2015
- ✓ Se ha enviado información sobre la Resolución 638 de 2015 y tiempos de respuesta a través del Boletín Interno
- ✓ Se implementó el reporte No. 13 “Tiempo de respuesta por área”.

b.- Por parte del Grupo de Atención al Ciudadano

- ✓ **Planes de mejora:** Con base en los datos arrojados de los informes de PQRD de Octubre de 2014 y Marzo de 2015, se colocaron en marcha las siguientes acciones:

Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la apertura de Planes de Mejoramiento así:

- Para el Grupo de Gestión Documental (octubre de 2014), acción de mejora No. 589 por digitalización errada de una respuesta a la petición. Plan de mejoramiento que ya se encuentra cerrado.
 - Para la Oficina de Sistemas (mayo 2015), acciones de mejora No. 601 por fallas en el Portal SIGEP y la No. 602 por fallas en la Página Web.
- ✓ **Plan piloto de niveles de servicio:** Desde el mes de marzo y hasta el mes de mayo se implementaron los niveles de servicio, lo que permite el trámite a las consultas desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, específicamente aquellas sobre las que el Departamento carece de competencia para pronunciarse y aquellas sobre las que ya existe un pronunciamiento por parte de las Dirección Técnicas.

c.- Direcciones Técnicas

Dirección Jurídica

- ✓ Atención a consultas dentro de los 30 días calendario siguientes a la radicación de las mismas, con el fin de que no se emitan conceptos fuera de los términos de ley y adicionalmente disminuir los tiempos de respuesta.
- ✓ Seguimiento semanal al estado de las consultas que se responden fuera de los términos de ley.

- ✓ Designación de uno de los miembros del grupo para que rinda un informe mensual consolidado, donde se dé cuenta de las consultas radicadas a cada abogado, las consultas respondidas durante el mes por cada abogado y las consultas que han sido emitidas fuera de los términos.
- ✓ En consideración al volumen de peticiones allegadas a la Dirección Jurídica, se han elaborado conceptos marco sobre los temas más consultados con el fin de disminuir el tiempo de atención y el número de consultas (Inhabilidades e incompatibilidades para cargos de elección popular, prestaciones sociales, situaciones administrativas, servicio social obligatorio y comisión en cargos de libre nombramiento y remoción).
- ✓ La Dirección Jurídica se encuentra trabajando en dos (2) proyectos, tendientes a brindar a la ciudadanía información oportuna sobre temas de competencia del área; el primero "Gestor normativo" y el segundo "Nuevo marco legal del régimen de inhabilidades e incompatibilidades para ocupar cargos de elección popular"

Dirección de Empleo Público

- ✓ El Director de área a través de la Secretaria, semanalmente hace seguimiento a las consultas que han sido asignadas a través del aplicativo ORFEO, y genera alertas tempranas de acuerdo con la semaforización. Se tiene como política responder las peticiones una semana antes del cumplimiento del término.
- ✓ Capacitación a los profesionales en el procedimiento para el trámite de las consultas a través de Orfeo.

Dirección de Desarrollo Organizacional

- ✓ Para consulta de los conceptos tipo, se crearon carpetas por temas para disminuir el tiempo de respuesta en peticiones reiterativas (archivos Yaksa).
- ✓ Reporte quincenal y en la actualidad semanal de PQRS vencidas, por vencer y totales, el cual se envía al Director y a los integrantes de la Dirección para su respectivo trámite.

Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites

- ✓ Revisión técnica de los conceptos, previa revisión y firma de la Directora del área.
- ✓ Revisión y generación de alertas tempranas sobre el cumplimiento de los términos.
- ✓ Utilización de la herramienta ProActivaNet, para recepcionar las consultas de las entidades referentes a la presentación del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno de la vigencia 2014. Lo que facilitó dar respuesta a 565 correos de forma inmediata.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el periodo analizado (octubre 2014-abril 2015) se recibieron 29.017 peticiones, de las cuales la Oficina de Control interno a través de muestra aleatoria seleccionó un total de 1.449 con el fin de llevar a cabo el seguimiento al trámite de las peticiones. Producto de lo anterior se evidencia:

- ✓ Una importante disminución en las peticiones tramitadas de manera extemporánea, como resultado de las acciones de mejora que han venido implementando los procesos en aspectos tales como reducción de tiempos internos de respuesta, mejoras al Sistema ORFEO, utilización de la herramienta ProactivaNet y seguimiento permanente por parte de los líderes de proceso al trámite de las peticiones.
- ✓ Algunas inexactitudes en lo que hace referencia a la trazabilidad de las respuestas, es decir, que éstas no se tramitan a través del aplicativo ORFEO o la Herramienta ProactivaNet como lo establece el procedimiento y ello impide entre otros conocer la respuesta brindada al ciudadano.
- ✓ El compromiso demostrado por los servidores del Departamento frente al trámite de las peticiones, ya que mediante la implementación de las acciones de mejora relacionadas en el Capítulo IV del presente informe, se han obtenido resultados favorables para la gestión del Departamento.

RECOMENDACIONES

- ✓ Aunque se encontró una disminución importante en las peticiones tramitadas extemporáneamente, se sugiere continuar fortaleciendo los controles para dar respuesta a todas las peticiones dentro de los términos de Ley y la consulta permanente las diferentes estadísticas que arroja el Sistema Orfeo.
- ✓ Tener presente lo dispuesto en el procedimiento denominado “Correspondencia Externa recibida y enviada”, asociado en el Sistema de Gestión de Calidad al Grupo de Gestión Documental, en el cual se describe el paso a paso para el trámite de las peticiones en términos de oportunidad (ejemplo la entrega de las respuestas para la digitalización al Grupo de Gestión Documental, dos (2) días antes del vencimiento de términos).
- ✓ Con el fin de conservar la trazabilidad de la información, recordar la importancia de dar respuesta a las peticiones a través de las herramientas y canales oficiales con que cuenta la Función Pública (ORFEO, PROACTIVANET, y el correo webmaster@funcionpublica.gov.co).
- ✓ Es importante que el Grupo de Gestión Documental, emprenda acciones tendientes a fortalecer el proceso de asignación de términos a los radicados de entrada.

LUZ STELLA PATIÑO JURADO

Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto JMSP/ Reviso LSPJ.
120.5.3