



# Función Pública

---

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL  
TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS EN EL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP  
PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2024**

Periodo julio – diciembre 2024  
Evaluación Independiente

OFICINA CONTROL INTERNO  
Versión 1  
Marzo 2025

## 1. Introducción

En el marco del cumplimiento de las funciones del proceso de evaluación independiente, y en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, conocido como el Estatuto Anticorrupción, y el plan anual de auditorías y seguimientos del 2025, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo julio – diciembre del 2024.

## 2. Objetivo

Evaluar la oportunidad y el cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, a través de los diversos canales de recepción de peticiones del Departamento. Este análisis se presenta con el propósito de emitir recomendaciones dirigidas a los líderes de procesos y a la Alta Dirección. Estas recomendaciones buscan fortalecer la calidad y eficiencia en la gestión de estas solicitudes, garantizar el cumplimiento de los derechos constitucionales de los ciudadanos y contribuir a la mejora continua de los servicios ofrecidos por Función Pública.

## 3. Alcance

El periodo objeto de seguimiento es el comprendido entre julio y diciembre de 2024, en los canales de atención establecidos en la Resolución 054 de 2017 “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública*”. Tomando como referencia la información de peticiones suministrada por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías – OREC y la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación - OTIC. El análisis considera aspectos clave para asegurar una adecuada protección de los derechos de los ciudadanos y para garantizar el cumplimiento de los deberes constitucionales en el proceso de atención.

## 4. Normativa

El seguimiento y análisis del trámite de las PQRSD en la entidad se fundamenta en el marco normativo siguiente:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia (1991): Derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): Establece mecanismos de control y transparencia en la administración pública.
- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición en el país.
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011: Disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 054 de 2017 (DAFP): Reglamento interno para el trámite de PQRSD en el Departamento Administrativo de la Función Pública.

## 5. Desarrollo del Informe

La metodología empleada para la elaboración del informe se basa en la recopilación, análisis y presentación de información clave sobre el seguimiento de las PQRSD y trámites en la entidad durante el segundo semestre de 2024. Para ello, se realizó la recopilación de datos proporcionados por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías – OREC, y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación – OTIC, seguida de un análisis que permitió evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta y la eficiencia en la gestión.

A continuación, se presentan las modalidades de atención de peticiones en el departamento y los términos establecidos para su respuesta, de acuerdo a la resolución interna 054 de 2017.

<b>Tabla 1. Modalidades, definición y términos de atención de peticiones</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Definición</b>	<b>Término de respuesta</b>
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones entre autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días

<b>Tabla 1. Modalidades, definición y términos de atención de peticiones</b>		
<b>Modalidad</b>	<b>Definición</b>	<b>Término de respuesta</b>
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
Solicitud de Documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
Solicitud de Información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

Fuente: Circular 054 de 2017.

## 5.1 Canales de atención

Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicitó a los administradores internos de cada canal de recepción de peticiones, un reporte de las solicitudes ingresadas en el periodo julio a diciembre de 2024. Se identificaron 101.245 solicitudes recepcionadas a través de los siguientes canales de atención:

<b>Tabla 2. Cantidad de PQRSD por canal de atención</b>		
<b>PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN</b>		
<b>CANAL</b>	<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Escrito	Orfeo	36.743
	Proactivanet	27.171
Virtual	Chat Eva	31.932
Presencial	CRM	880
Telefónico	CRM	4519
<b>TOTAL</b>		<b>101.245</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 5.1.1 Peticiones recibidas medio del sistema ORFEO

Una vez remitido el archivo que contiene las solicitudes ingresadas al Departamento a través del Canal ORFEO, durante el periodo julio – diciembre de 2024, enviado mediante correo electrónico remitido de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación OTIC, la Oficina de Control Interno OCI, identificó el ingreso de 36.743 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), distribuidas en todas las dependencias del Departamento, como se detalla a continuación:

<b>Tabla 3. Total de PQRSD recibidas por dependencias</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	14563	39,63%
Dirección Jurídica	6732	18,32%
Grupo de Gestión Documental	3971	10,80%
Dirección de Empleo Público	2163	5,88%
Dirección de Desarrollo Organizacional	2161	5,88%
Grupo de Gestión Meritocrática	2131	5,79%
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	1154	3,14%
Dirección De Gestión Y Desempeño	972	2,64%
Grupo de Gestión Humana	813	2,12%
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	667	1,81%
Dirección Gestión del Conocimiento	257	0,70%

<b>Tabla 3. Total de PQRSD recibidas por dependencias</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Despacho del Director	254	0,69%
Grupo de Gestión Contractual	217	0,59%
Oficina Asesora Comunicaciones	216	0,59%
Grupo de Gestión Financiera	163	0,44%
Despacho del Subdirector	102	0,28%
Oficina Asesora de Planeación	91	0,25%
Grupo de Gestión Administrativa	70	0,19%
Secretaría General	37	0,10%
Grupo de Control Disciplinario Interno	7	0,02%
Oficina de Control Interno	2	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>36743</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al Decreto 1603 de 2024 “por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública” y se crea la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, es necesario cambiar el nombre en la base de datos por el que actualmente se encuentra vigente.

En ese sentido y según los reportes, la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, durante el periodo evaluado, fue la dependencia que más tramitó peticiones con un número significativo de 14.563, lo que corresponde al 39,63% del total gestionadas en el semestre. Seguido de la Dirección Jurídica con 6.732 PQRSD, lo que corresponde al 18.32%. Y en tercer lugar el Grupo de Gestión Documental con 3.971 peticiones, que corresponderían al 10,80%. Estas, dentro de las principales dependencias que gestionaron la mayor cantidad de peticiones durante el segundo semestre de 2024, a través de ORFEO.

#### **5.1.2 PQRSD por tipo de petición ORFEO.**

A continuación, se presenta la cantidad de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2024 en el Departamento, con relación al tipo de petición:

<b>Tabla No. 4 Cantidad de PQRSD por tipo de petición</b>		
<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
No Requiere Respuesta	12482	33,97%

<b>Tabla No. 4 Cantidad de PQRSD por tipo de petición</b>		
<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Consulta	7389	20,11%
Solicitud de Información	4938	13,44%
Petición de No Competencia del Departamento	3743	10,19%
Peticiones de Interés General	3440	9,36%
Pruebas Meritocráticas	1634	4,45%
Acuse Recibido	824	2,24%
Acciones Judiciales	735	2,00%
Spam	296	0,81%
Entes de Control	260	0,71%
Peticiones Incompletas	219	0,60%
Expedición de Copias y Certificado	183	0,50%
Factura	155	0,42%
Capacitaciones	113	0,31%
Asesorías	94	0,26%
Rebote en Envío	66	0,18%
Solicitudes de Información Honorables Congresistas	63	0,17%
Null	32	0,09%
Factura de Servicios Públicos	29	0,08%
Reformas Organizacionales	14	0,03%
Certificación Bonos Pensionales	11	0,02%
Petición de Documentos	8	0,02%
Solicitud de Documentos Cámara Legislativas	7	0,02%
Denuncias	5	0,01%
Sugerencias	2	0,01%
Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>36743</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

La distribución de los diferentes tipos de peticiones recibidas en el periodo evaluado, se muestra en el cuadro anterior, evidenciando un total de 36.743 solicitudes. La mayor parte corresponde a peticiones que **no requieren respuesta**, con 12.482 registros, lo cual representa el 33.97% del total. Le siguen las **peticiones de consulta**, que suman 7389 y constituyen el 20.11% del total, y las **solicitudes de información**, con 4.938 registros (13.44%), dentro de los mayores tipos de petición durante el semestre evaluado.

### 5.1.3 Temas más Consultados - ORFEO.

A continuación, se presentan los temas más consultados en cada una de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2024:

<b>Tabla 5. Peticiones por Tema</b>	
<b>TEMA</b>	<b>TOTAL</b>
NULL	7306
SIGEP	6207
Traslados por competencia	3191
Reiteración de Peticiones	2920
Copia de respuestas emitidas por otras entidades	2457
Selección Meritocrática	2078
Empleos	1321
Entidades	1234
Manual de Funciones	971
Inhabilidades e Incompatibilidades	950
Situaciones administrativas	821
Defensa Jurídica	759
Política de Racionalización de Trámites	625
Prestaciones Sociales	560
Plantas de personal	529
Política del Talento humano	482
Reformas Administrativas	437
Sugerencias	427
Remuneración	383
Control Interno	351
FURAG	333
Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA	268
Peticiones Incompletas	266
Retiros del servicio	249
Jornada laboral	229
Participación Ciudadana	223
Salarios	164
SUIT – Sistema Único de Información de Trámites	160
Participación femenina	154
Transparencia e Integridad	154
Bienestar y Entorno Laboral Saludable	125
Rendición de cuentas y participación ciudadana	119

<b>Tabla 5. Peticiones por Tema</b>	
<b>TEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Solicitud de copias	77
Negociación Colectiva	76
Formación y Capacitación	44
Gerencia Pública	25
Banco de Éxitos	18
Agradecimientos	15
Capacitación	12
Código de procedimiento administrativo	4
Diligenciamiento Formato Único de Hoja de Vida	4
Competencias	3
Quejas	3
Régimen Disciplinario	3
Funciones y Requisitos de Cargos	2
Calidad	1
Democratización	1
Planeación estratégica del recurso humano	1
Reclamos	1
<b>Total general</b>	<b>36743</b>

Fuente: Elaboración propia.

Es importante mencionar que desde la Oficina de Control Interno en los últimos cuatro informes de seguimiento a las PQRSD se ha detectado en el ítem de temas consultados, una categoría nombrada **Null**, desde el Grupo de Gestión Documental se mencionó que había un lineamiento dado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, en donde son las Direcciones Técnicas las que realizan la categorización de los temas y subtemas, pues son estas dependencias las encargadas de los productos que presta la entidad y los Grupos ejercen el apoyo a la gestión; sin embargo, al consultar el SIPG, no se soportó dicho lineamiento en ninguna política de operación, guía, acuerdos de nivel de servicio o procedimiento, que diera cuenta de lo anteriormente mencionado, por lo tanto, **se reitera la recomendación por cuarta vez consecutiva** para que se documente esta información.

#### 5.1.4 Salidas de PQRSD - ORFEO

La Oficina de Control Interno, pudo validar la salida de 36743 peticiones en el Departamento, gestionadas durante el segundo semestre de 2024, distribuidas por Dependencia como se muestra a continuación:

<b>Tabla 6. Respuestas por Dependencia</b>	
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Total</b>
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	14563
Dirección Jurídica	6732
Grupo de Gestión Documental	3971
Dirección de Empleo Público	2163
Dirección de Desarrollo Organizacional	2161
Grupo de Gestión Meritocrática	2131
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	1154
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	972
Grupo de Gestión Humana	813
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	667
Dirección Gestión del Conocimiento	257
Despacho del Director	254
Grupo de Gestión Contractual	217
Oficina Asesora de Comunicaciones	216
Grupo de Gestión Financiera	163
Despacho del Subdirector	102
Oficina Asesora de Planeación	91
Grupo de Gestión Administrativa	70
Secretaría General	37
Oficina de Control Disciplinario Interno	7
Oficina de Control Interno	2
<b>Total general</b>	<b>36743</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Las dependencias que más número de salidas de PQRSD generó durante el semestre, fueron la Oficina de Relación Estado Ciudadanías - OREC, Dirección Jurídica, y el Grupo de Gestión Documental.

#### **5.1.5 Peticiones con respuesta extemporánea – ORFEO.**

Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta cuarenta y cinco (45) peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, en las siguientes dependencias respectivamente:

<b>Tabla 7. Peticiones con respuesta extemporánea</b>				
#	Dependencia	Radicados	Peticiones por Área	Porcentaje
1	Oficina Asesora de Comunicaciones	36	216	16,60%
2	Grupo de Gestión Humana	3	813	0,37%
3	Dirección de Empleo Público	2	2163	0,09%
4	Grupo de Gestión Meritocrática	2	2131	0,09%
5	Grupo de Gestión Contractual	1	217	0,41%
6	Oficina Asesora de Planeación	1	91	1,09%
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>5631</b>	<b>18,65%</b>

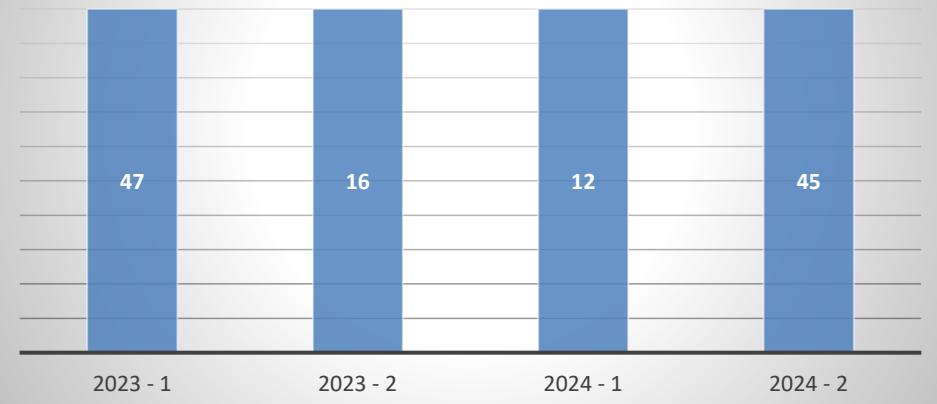
Fuente: Elaboración propia.

Es importante mencionar que las 45 respuestas extemporáneas, representan apenas el 0.12% del total de PQRSD respondidas en el primer semestre del 2024 (36.743). Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta de todas las solicitudes dentro de los términos establecidos.

Es importante mencionar que el alto número de peticiones extemporáneas resueltas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, durante el segundo semestre, se dio en el marco de la expedición de la Ley 2345 de 2023 “Ley chao marcas”, que obligó al Departamento a realizar la verificación del cumplimiento del Manual de Identidad Visual. Lo cual generó consultas masivas que no se pudieron atender en los tiempos establecidos, dadas las situaciones administrativas que en ese momento se presentaron, como el cambio de jefe, la demora en la asignación de un encargado, sumado con el alto volumen de consultas, generaron la extemporaneidad en esas peticiones, sin embargo, a partir de julio, se desarrollaron estrategias para subsanar las desviaciones y dar respuesta efectiva a todas las solicitudes.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar las últimas peticiones extemporáneas del Departamento, discriminado por vigencia, en el marco de esta revisión desarrollada por la Oficina de Control Interno. A pesar de los controles establecidos en los procesos y las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional, se siguen reportando respuestas realizadas de manera extemporánea como se muestra a continuación:

## Gráfica 1: Peticiones extemporaneas por vigencia.



Gráfica 1: Elaboración propia.

### 5.1.6 PQRSD sin respuesta – ORFEO.

Para el presente periodo se pudo validar que no existen PQRSD sin respuesta. Sin embargo, la plataforma ORFEO registró para el periodo evaluado seis (6) radicados sin respuesta, los cuales fueron verificados, y se identificó que no fueron asociados al radicado de entrada, por lo cual aparecen en el aplicativo sin respuesta, sin embargo, desde esta oficina, se pudo validar que efectivamente cuentan con una respuesta para cada radicado, realizada dentro de los términos establecidos para su trámite, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 8. PQRSD sin respuesta

DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	Tipo de Petición
Dirección Jurídica	20249000530832	No requiere respuesta	Consulta
Dirección Jurídica	20242060784232	20246000678701	Consulta
Dirección Jurídica	20242060533132	20246000499931	Consulta
Grupo de Gestión Meritocrática	20242060696942	20241010580771	Pruebas Meritocráticas
Dirección de Empleo Público	20242060803762	20243000691461	Consulta

<b>Tabla 8. PQRSD sin respuesta</b>			
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RADICADO ENTRADA</b>	<b>RADICADO SALIDA</b>	<b>Tipo de Petición</b>
Grupo de Gestión Humana	20249000593092	20242030513751	Peticiones de solicitud de información

Fuente: Elaboración propia.

#### **5.1.7. Análisis del trámite de peticiones**

El análisis del trámite de las peticiones respondidas, de un total de 36.743 solicitudes gestionadas en el periodo evaluado, se tomó una muestra aleatoria de 500 peticiones correspondientes a las Direcciones Técnicas del Departamento. En esta muestra, se evaluaron aspectos clave como el tiempo de respuesta (oportunidad), y los temas más consultados.

#### **5.1.8. Oportunidad en la respuesta**

Para el desarrollo de este ítem se tomaron como criterios los tiempos establecidos en la Resolución 054 de 2017.

<b>Tabla 9. Oportunidad en las peticiones por Dirección Técnica</b>				
<b>Dependencia</b>	<b>Total Semestre</b>	<b>Muestra</b>	<b>Oportunidad</b>	
			<b>Si</b>	<b>No</b>
Dirección Jurídica	6732	84	X	
Dirección de Empleo Público	2163	84	X	
Dirección de Desarrollo Organizacional	2161	84	X	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	1154	83	X	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	972	83	X	
Dirección de Gestión del Conocimiento	257	82	X	
<b>Total General</b>	<b>13439</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la oportunidad, se consideraron los tiempos establecidos en la Resolución 054 de 2017 como referencia. El cuadro muestra que las 500 peticiones seleccionadas fueron gestionadas dentro de los plazos definidos, evidenciando un cumplimiento del 100% en este

criterio por parte de las direcciones técnicas. Este resultado refleja un adecuado desempeño en la gestión de las solicitudes, asegurando el cumplimiento de las normativas aplicables y la satisfacción de los derechos de los ciudadanos.

A nivel de dependencias, destaca la Dirección Jurídica, con el mayor volumen de peticiones en la muestra, seguida por la Dirección de Desarrollo Organizacional y la Dirección de Empleo Público. Todas las direcciones demostraron oportunidad en el trámite de las peticiones seleccionadas. Este resultado fortalece la confianza en la gestión del Departamento frente a las peticiones de los grupos de valor y partes interesadas.

### **5.1.9 PQRSD anónimas y devueltas**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 27 de la resolución 054: “*Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.*”

Esta oficina pudo validar que durante el segundo semestre de 2024 se recibieron en total dos (2) peticiones anónimas, las cuales fueron publicadas en la página web de función pública, y pueden ser consultadas en el siguiente link:

<https://www1.funcionpublica.gov.co/comunicaciones-devueltas-y-anonimas>

De otro lado, las peticiones que presentan algún problema en su envío se consideran devueltas se han gestionado doscientas sesenta y una (261) peticiones durante el segundo semestre de 2024 y se encuentran cargadas en la página de función pública, en el link antes relacionado.

### **5.2. Atención mesa de servicio**

La Función Pública dispone de una mesa de ayuda destinada a gestionar servicios externos relacionados con sistemas misionales como SUIT, SIGEP, FURAG, entre otros. A continuación, se presenta el análisis de las solicitudes atendidas y tramitadas a través de estos canales. Con base en los datos de la mesa de ayuda suministrados por la OTIC, se validó que se gestionaron durante el segundo semestre de 2024, un total de 27.170 peticiones.

### 5.2.1 Entradas de PQRSD por mesa de servicio

De las peticiones recepcionadas en el semestre, el aplicativo SIGEP concentró el mayor volumen, con 17.141 solicitudes, equivalente a la mayoría de los casos. En segundo lugar, registra el Aplicativo por la Integridad Pública con 8555 peticiones. Y el aplicativo SUIT con 1296, como se detalla a continuación:

<b>Tabla 10. Entrada PQRSD por Canal de Mesa de Ayuda</b>		
<b>Medio Recepción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
SIGEP II	15800	58,15%
Integridad	8555	31,48%
SIGEP	1341	4,94%
SUIT	1296	4,77%
Cursos Virtuales	116	0,43%
FURAG	33	0,12%
Portal Web	24	0,09%
Otros	5	0,02%
<b>Total</b>	<b>27170</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. En el reporte que indica Otros, corresponde a las recepcionadas a través del canal de Rendición de Cuentas y Sistema Estratégico de Información.

Es importante reiterar que es necesario para las peticiones tramitadas a través de la Mesa de Ayuda, en el aplicativo SIGEP, se **unifique** su reporte a fin de que todas las solicitudes ingresadas a través del SIGEP ingresen en un único reporte.

### 5.2.2 Oportunidad en la respuesta por canal de atención

De las bases remitidas a la Oficina de Control Interno, y posterior al análisis realizado, se pudo determinar que en el semestre evaluado se presentaron un total de 995 peticiones resueltas fuera de los términos establecidos, lo que representa un 3.51% del total de peticiones (27.170). A continuación, se presenta el detalle por cada medio de recepción:

<b>Tabla 11. PQRSD Extemporáneas Mesa Ayuda</b>		
<b>Medio Recepción</b>	<b>Extemporáneas</b>	<b>Porcentaje</b>
SIGEP II	869	3,20%
Integridad	2	0,01%

<b>Tabla 11. PQRSD Extemporáneas Mesa Ayuda</b>		
<b>Medio Recepción</b>	<b>Extemporáneas</b>	<b>Porcentaje</b>
SIGEP	33	0,12%
SUIT	22	0,08%
FURAG	18	0,06%
Portal Web	11	0,04%
<b>Total</b>	<b>955</b>	<b>3,51%</b>

Fuente: Elaboración propia.

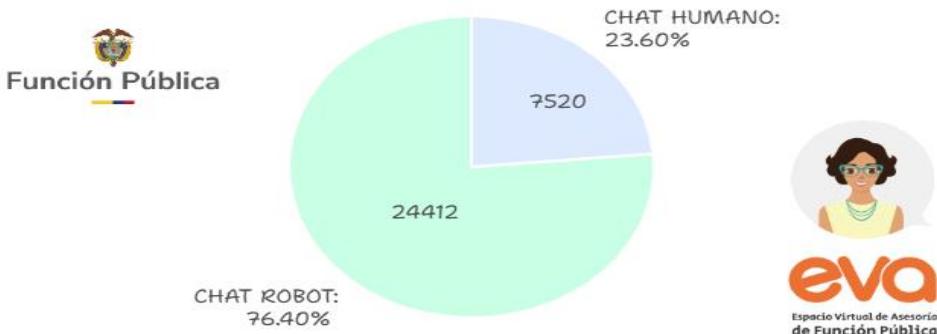
Teniendo en cuenta los datos mencionados y los resultados de vigencias anteriores se evidencia una mejora en los datos de extemporaneidad reduciéndolos a 955. Se destaca el especial énfasis que han tenido las áreas en la resolución de las peticiones dentro de los acuerdos de servicio y los tiempos establecidos en la resolución 054 de 2017.

### 5.3.1 Chat EVA

EVA es el Espacio Virtual de Asesoría de Función Pública, una plataforma que brinda información y orientación sobre los servicios de la administración pública. De acuerdo a los datos suministrados por la Oficina de Relacionamiento Estado Ciudadanías se observa que a través del espacio virtual de asesoría EVA, se atendieron durante el segundo semestre de 2024, 31.932 peticiones, de las cuales el 76.4% corresponde al Chat Robot, mientras que el 23.6% corresponde al Chat humano, como se evidencia a continuación:

Grafica 2. Chat EVA semestre 2 2024

#### CHAT EVA SEMESTRE 2 2024



Fuente: Elaboración propia.

Del total de peticiones que fueron recibidas a través del chat robot, se identificaron los porcentajes por tipo de consulta realizada por este canal, a continuación, se presenta el número por cada tema consultado:

<b>Tabla 12. Peticiones Chat Robot</b>		
<b>CANAL</b>	<b>#</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIGEP	12378	51,29%
Otras	36	0,01%
FURAG	1479	6%
General	8418	34,10%
SUIT	2101	8,60%
<b>Total</b>	<b>24412</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, con respecto a las peticiones de Chat Humano, se identificó un total del semestre de 7520 peticiones distribuidas de la siguiente manera, con respecto de los temas:

<b>Tabla 13. Peticiones Chat Humano</b>		
<b>CANAL</b>	<b>#</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIGEP	2880	38,30%
FURAG	429	5,70%
General	3594	47,80%
SUIT	617	8,20%
<b>Total</b>	<b>7520</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

## **5.4 Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias por posibles actos de corrupción**

### **5.4.1 Quejas.**

De acuerdo a los resultados de ORFEO con los criterios semestrales de verificación y teniendo en cuenta la información suministrada por la OTIC, se pudo validar que, durante el segundo semestre de 2024, se presentaron tres (3) peticiones tipificadas como queja. La Oficina de Control Interno pudo validar la respuesta de cada una de las quejas, en el marco de los términos de la resolución 054 de 2017, como se evidencia a continuación:

<b>Tabla 14. Quejas recepcionadas</b>					
#	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	En términos	
				SI	NO
1	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	20242060580152	20242040491481	X	
2	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	20249000597582	20242040512831	X	
3	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	20242060695402	20242040583591	X	

Fuente: Elaboración propia.

Revisando el contenido de cada una de las peticiones, se pudo identificar que el común del de las quejas, tienen relación con la imposibilidad de una comunicación telefónica que permita resolver las peticiones de los grupos de valor, por lo que se recomienda poner particular atención a la atención telefónica del Departamento.

#### 5.4.2. Reclamos

De acuerdo a los reportes de ORFEO, se identificó que, en el semestre evaluado, se tipificó una (1) petición como reclamo. La Oficina de Control Interno en su validación, identificó que la misma fue respondida en los términos establecidos, y tiene que ver con una solicitud de no competencia del Departamento.

#### 5.4.3. Denuncias

Según las bases consultadas, durante el segundo semestre de 2024, se presentaron 5 denuncias a saber. La Oficina de Control Interno, validó la información de cada una de ellas y verificó que se hubiese dado respuesta a cada una de ellas en los términos de calidad y oportunidad, para lo cual se construyó, la siguiente tabla para la validación.

<b>Tabla 15. Denuncias</b>					
Radicado Entrada	Radicado de Salida	En términos		Observación OCI	
		SI	NO		
20242060781092	20246000641461	X		Para revisión, aval y concepto jurídico	

<b>Tabla 15. Denuncias</b>				
<b>Radicado Entrada</b>	<b>Radicado de Salida</b>	<b>En términos</b>		<b>Observación OCI</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
20249000617042	20242040524631	X		Denuncia Irregularidades Nombramientos Provisionales
20249000634192	20242040560161	X		Jefe de Control Interno, solicitud de informe
20242060816322	20242040665031	X		Solicitud de asesoría y emisión de concepto
20242060816052	20242040664991	X		Solicitud de concepto jurídico

Fuente: Elaboración propia.

Se verificó desde la OCI, que todas las denuncias fueran atendidas conforme a los estándares legales y administrativos, garantizando que se diera respuesta dentro de los plazos establecidos y con el nivel de calidad requerido, tal como se documentó en la observación y validación de cada uno de los casos.

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

1. Durante el período julio-diciembre de 2024, se recibieron un total de 101.245 solicitudes a través de diversos canales de atención. Los canales más utilizados fueron Orfeo, Proactivanet y el Chat Eva, representando la mayoría de las solicitudes. Esto refleja una preferencia por los canales virtuales y escritos para la recepción de peticiones, mientras que los canales presenciales y telefónicos tuvieron un volumen considerablemente menor.
2. De las peticiones gestionadas a través de ORFEO, la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías lideró con el mayor número de solicitudes (39,63%), seguida por la Dirección Jurídica (18,32%) y el Grupo de Gestión Documental (10,80%). Este patrón revela que ciertas dependencias concentran la mayor parte de la atención al público, lo que indica que existen áreas con mayor demanda o relevancia en la interacción con los ciudadanos.
3. El 33,97% de las solicitudes no requirieron respuesta, lo que podría reflejar consultas de carácter informativo o solicitudes no relacionadas directamente con la competencia del Departamento. Las consultas y solicitudes de información fueron los tipos de peticiones más comunes.

4. En cuanto a la oportunidad de respuesta, el análisis muestra que el 100% de las peticiones gestionadas por las Direcciones Técnicas fueron respondidas dentro de los plazos establecidos. Esto indica un cumplimiento adecuado de los tiempos establecidos por la Resolución 054 de 2017, lo cual refuerza la eficiencia del sistema de atención. Sin embargo, aunque el número de peticiones extemporáneas se redujo significativamente, aún existen áreas como la Oficina Asesora de Comunicaciones que necesitan mejorar en la gestión de los tiempos de respuesta, especialmente en situaciones excepcionales que afectan la capacidad de atención.
5. Se recomienda reducir el número de peticiones extemporáneas en los canales de atención de mesa de servicio en el canal SIGEP II, pues registra un alto número de peticiones resueltas por fuera de los términos, que suma el 3.20% del total gestionado durante el semestre.
6. Se presentaron tres (3) quejas formales durante el semestre, y una (1) solicitud tipificada como reclamo, lo cual es positivo. Además, se recibieron 5 denuncias, las cuales fueron gestionadas adecuadamente, respetando los plazos y garantizando la calidad en la respuesta, según la validación realizada por la Oficina de Control Interno.
7. Se recomienda que se documente formalmente el proceso de categorización de las peticiones, especialmente en lo relacionado con la clasificación de temas como “Null”, que ha sido motivo de observaciones en los informes de seguimiento anteriores. La falta de lineamientos claros en este aspecto puede generar inconsistencias y afectar la calidad de la gestión.
8. Para mejorar la trazabilidad y gestión de las solicitudes, se debe unificar el reporte de peticiones tramitadas a través del sistema SIGEP. Actualmente, algunas solicitudes se registran de forma fragmentada, lo que puede generar dificultades en el análisis y seguimiento, por lo que se recomienda a la OTIC realizar los cambios solicitados, así como renombrar en la base de datos de ORFEO al Grupo de Servicio al Ciudadano por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías – OREC, de acuerdo al decreto 1603 de 2023.
9. Se recomienda a la OREC en el marco de la presentación del informe de PQRSD trimestral, unificar los criterios de revisión dado que se encontraron diferencias en los reportes facilitados.
10. Se recomienda nuevamente revisar y evaluar la pertinencia de modificar la Resolución 054 de 2017, con el fin de actualizar y ajustar los procedimientos de recepción y gestión de las peticiones, alineándolos con las nuevas realidades y necesidades del contexto actual de la entidad.

11. Es importante mantener fortalecidos todos los canales de atención, generando especial énfasis en el canal telefónico, dada las crecientes quejas recibidas, indicando la imposibilidad de comunicación por este medio con el Departamento.

Estas conclusiones y recomendaciones se presentan buscando garantizar una mejora continua en los procesos de atención ciudadana, y a los grupos de valor, promoviendo la eficiencia, la calidad y la satisfacción de las partes interesadas.

**Jorge Iván De Castro Barón**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Daniel Andrés Ruiz Correa.  
Revisó y Aprobó: Jorge Ivan de Castro Barón.

# **Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFFP Periodo julio – diciembre 2024**

Versión 1  
Proceso Evaluación Independiente  
Marzo de 2025