



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN  
EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN  
PÚBLICA

Periodo julio – diciembre de 2023  
Evaluación Independiente

Oficina de Control Interno  
Versión 1  
Marzo 2024

## **Tabla de Contenido.**

1. Introducción.
2. Objetivo.
3. Alcance.
4. Normatividad.
5. Fuentes de Información.
6. Desarrollo del Informe.
  - 6.1. Términos de atención de peticiones.
  - 6.2. Atención a las peticiones a través del aplicativo ORFEO.
    - 6.2.1. Entradas de las PQRSD.
    - 6.2.2. Medios de recepción.
    - 6.2.3. PQRSD por tipo de petición.
    - 6.2.4. Temas más consultados.
    - 6.2.5. Salidas de las PQRSD.
    - 6.2.6. PQRSD con respuesta extemporánea.
    - 6.2.7. Análisis del Trámite a Peticiones.
      - 6.2.7.1. Oportunidad.
      - 6.2.7.2. Calidad de la Respuesta
    - 6.2.8. PQRSD Anónimas
    - 6.2.9. PQRSD Devueltas
  - 6.3. Atención mesa de servicio
    - 6.3.1. Entradas de las PQRSD por Mesas de Servicio
    - 6.3.2 Verificación trámite a peticiones
7. Conclusiones y Recomendaciones

## 1. Introducción

El presente informe se enfoca en el seguimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Departamento Administrativo de la Función Pública, durante el periodo julio a diciembre de 2023. Por medio del presente, se busca analizar los datos publicados en los diferentes mecanismos de recepción, como el Sistema de Gestión Documental, ORFEO, los formularios de PQRSD, el correo certificado, las solicitudes radicadas personalmente y los requerimientos gestionados a través del sistema Proactivanet - Mesa de Ayuda, así como las recibidas por los sistemas misionales FURAG, SIGEP y SUIT.

## 2. Objetivo

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por el Función Pública a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Departamento.

## 3. Alcance

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de julio – diciembre de 2023, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el correo EVA, el formulario PQRSD, el correo certificado, las solicitudes radicadas personalmente y los requerimientos tramitados a través de Proactivanet - Mesa de Ayuda (FURAG, SIGEP y SUIT), identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

## 4. Normatividad

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Resolución 054 del 2017 DAFP

## 5. Fuentes de Información

- Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo EVA, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
- Requerimientos tramitados a través de Proactivanet - Mesa de Ayuda (SIGEP, SUIT y FURAG).

## 6. Desarrollo del informe.

### 6.1 Términos de atención de peticiones

Tabla No. 1.

Modalidad	Definición	Término
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 ante 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

Modalidad	Definición	Término
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	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2024 – con base en Resolución 054 de 2017 y la Ley 1437 de 2011.

## 6.2. Atención a las peticiones a través del aplicativo ORFEO

### 6.2.1. Entradas de las PQRSD

Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 48.991 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano con 16.892 correspondiente al 34,48 %, seguido por el Grupo de Gestión Humana con 8.274 equivalente al 16,82 %; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por los Grupos de Gestión Documental, Gestión Humana y la Dirección Jurídica, como se detalla a continuación:

Tabla 2. Entrada PQRSD por Dependencia.

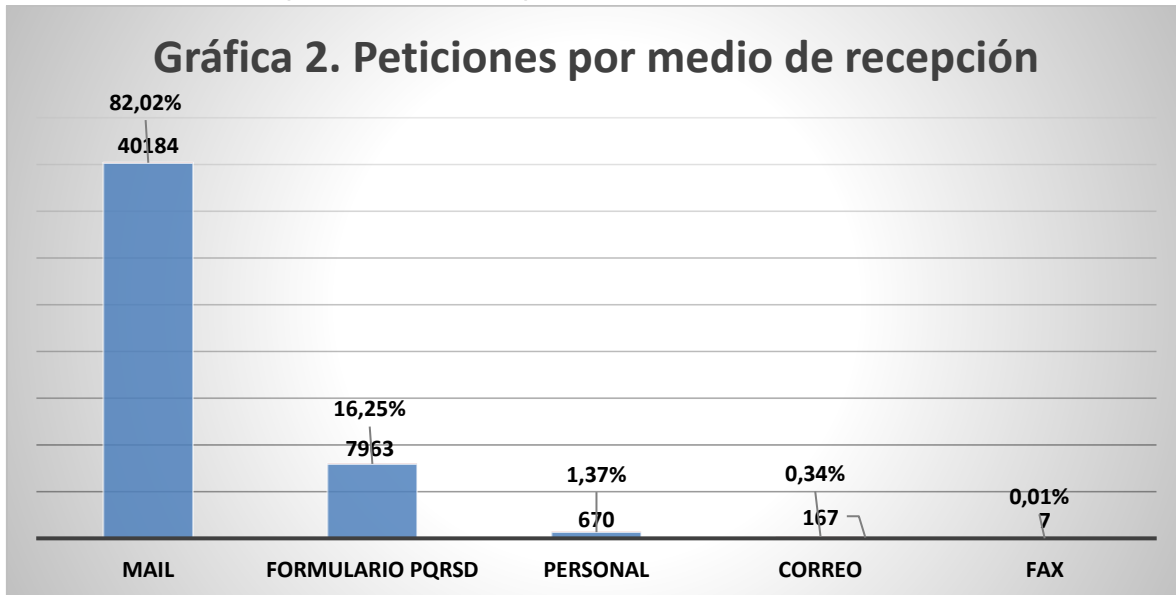
DEPENDENCIA	TOTAL	% DEL TOTAL
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	16892	34,48%
GRUPO DE GESTION HUMANA	8274	16,89%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	8086	16,51%
DIRECCIÓN JURÍDICA	7557	15,43%
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2090	4,27%
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	1675	3,42%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	1462	2,98%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1330	2,71%
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	587	1,20%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	282	0,58%
DESPACHO DEL DIRECTOR	194	0,40%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	180	0,37%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	146	0,30%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	61	0,12%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	60	0,12%
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	57	0,12%
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	37	0,08%
SECRETARIA GENERAL	14	0,03%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	0,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>48991</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 4/02/2024, periodo julio – diciembre de 2023

## 6.2.2. Medios de recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico, las cuales ascendieron a 40.184 correspondientes al 82.02% de la totalidad de (48.991) allegadas al Departamento, seguido del formulario de PQRSD con 7.963 que equivalen al 16.25%. En la siguiente gráfica se relacionan las peticiones del Departamento, por medio de recepción:

Gráfica 1. Peticiones por medio de recepción



Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 4/02/2024, periodo julio – diciembre de 2023

### 6.2.3. PQRSD por tipo de petición

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO, las peticiones recibidas en el periodo evaluado se concentraron principalmente en peticiones que no requieren respuesta, consultas, peticiones de interés general o particular, sin clasificación (Publicidad, comunicados, circulares, correos basura, entre otros), peticiones de no competencia del departamento, solicitud de información, pruebas Meritocráticas, acciones judiciales, entre otras, como se detalla a continuación:

Tabla No. 3.

TIPO DE PETICION	TOTAL	% DEL TOTAL
NO REQUIERE RESPUESTA	20183	41,20%

TIPO DE PETICION	TOTAL	% DEL TOTAL
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8547	17,45%
CONSULTA	8022	16,37%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	3855	7,87%
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	3605	7,36%
PRUEBAS MERITOCRATICAS	1415	2,89%
SPAM (ARCHIVAR)	1023	2,09%
ACCIONES JUDICIALES	1009	2,06%
PETICIONES INCOMPLETAS	318	0,65%
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	280	0,57%
FACTURA	211	0,43%
ENTES DE CONTROL	177	0,36%
CAPACITACIONES	110	0,22%
ASESORIAS	105	0,21%
NULL	45	0,09%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	37	0,08%
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	19	0,04%
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	15	0,03%
REFORMAS ORGANIZACIONALES	6	0,01%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4	0,01%
QUEJA	3	0,01%
OTROS	2	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>48991</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 7/3/2024. Nota aclaratoria: En el tipo de petición "OTROS" se incluyen los temas referentes a Denuncias y sugerencias

En el periodo evaluado se registraron 20183 tipos de petición, que no requerían respuesta, lo que corresponde al 41.20%, de las PQRSD. La Oficina de Control Interno pudo validar que todas aquellas peticiones que sean referentes a invitaciones, agradecimientos, solicitudes duplicadas y las demás que las áreas soliciten al Grupo de Gestión Documental, se tipificarán en esta categoría. Sin embargo, en la resolución interna (054 del 2017), no se especifican dichos lineamientos, por lo que se recomienda, revisar la pertinencia de incluirlos dentro de la misma.

#### 6.2.4. Temas más consultados

Una vez realizada la revisión del "Reporte por temas" extractado del Sistema ORFEO, evidenciando que los temas más consultados en las Direcciones Técnicas, son los relacionados con competencias, inhabilidades e incompatibilidades, SIGEP, peticiones



incompletas, empleos, defensa jurídica, prestaciones sociales, situaciones administrativas, manual de funciones, entre otros. En la siguiente gráfica, se muestra el detalle:

Tabla No. 4.

TEMA DE PETICIÓN	TOTAL	% DEL TOTAL
NULL	17823	36,38%
SIGEP	9097	18,57%
TRASLADOS POR COMPETENCIA	2902	5,92%
PETICIONES INCOMPLETAS	2328	4,75%
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES	1972	4,03%
SELECCIÓN MERITOCRÁTICA	1661	3,39%
REITERACIÓN DE PETICIONES	1511	3,08%
EMPLEOS	1332	2,72%
DEFENSA JURÍDICA	1051	2,15%
ENTIDADES	733	1,50%
FURAG	720	1,47%
PLANTAS DE PERSONAL	666	1,36%
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	661	1,35%
MANUAL DE FUNCIONES	630	1,29%
PRESTACIONES SOCIALES	545	1,11%
REMUNERACIÓN	541	1,10%
AGRADECIMIENTOS	497	1,01%
CONTROL INTERNO	461	0,94%
REFORMAS ADMINISTRATIVAS	442	0,90%
CAPACITACIÓN	376	0,77%
POLÍTICA DEL TALENTO HUMANO	374	0,76%
POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	288	0,59%
RETIROS DEL SERVICIO	271	0,55%
SALARIOS	243	0,50%
COPIA DE RESPUESTAS EMITIDAS POR OTRAS ENTIDADES	208	0,42%
JORNADA LABORAL	183	0,37%
PARTICIPACIÓN FEMENINA	177	0,36%
RECLAMOS	166	0,34%
BIENESTAR Y ENTORNO LABORAL SALUDABLE	148	0,30%
SUIT – SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES	148	0,30%

TEMA DE PETICIÓN	TOTAL	% DEL TOTAL
SOLICITUD DE COPIAS	136	0,28%
SUGERENCIAS	113	0,23%
RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	108	0,22%
MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - SISTEDA	107	0,22%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	96	0,20%
TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD	88	0,18%
NEGOCIACIÓN COLECTIVA / FUERO SINDICAL	60	0,12%
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	36	0,07%
BANCO DE ÉXITOS	31	0,06%
COMPETENCIAS	20	0,04%
QUEJAS	17	0,03%
GERENCIA PÚBLICA	13	0,03%
EQUIPOS TRANSVERSALES	7	0,01%
OTROS	4	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>48991</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 7/3/2024. Nota aclaratoria: En el tema de petición "Otros", se incluyen los temas de "Código de procedimiento administrativo", Diligenciamiento Formato Único Hoja de Vida", "Genero" y "Régimen Disciplinario".

Con base en lo anterior, se evidenció la identificación de diecisiete mil ochocientos veintitrés (17.823) registros con asignación de tema "Null"; lo que corresponde a que en el momento de radicación de la petición, quedan datos sin llenar por parte del peticionario, lo que el sistema automáticamente le da la categoría Null. Por otra parte, y teniendo en cuenta lo recomendado en el informe de PQRSD anterior, presentado por esta Oficina, donde se menciona que no se encontró el lineamiento en ninguna política de operación, guía, acuerdo de nivel de servicio o procedimiento que diera cuenta de la categoría NULL, se reitera la recomendación de que se incluya esta categoría en donde corresponda.

### 6.2.5. Salidas de las PQRSD

Conforme con los registros del sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dio trámite de respuesta a un total de 28.102 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en donde sobresale la cantidad de respuestas dadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional - GSCI con un total de 13.701 correspondientes al 48.75%, seguido de la Dirección Jurídica con 5.646 peticiones de salida, lo que corresponde

al 20.09%, así como el Grupo de Gestión Humana, que tramitó 2753 equivalentes al 9.80%, a continuación se detalla el total PQRSD de salida por Dependencia:

Tabla No. 5.

DEPENDENCIA	TOTAL	% TOTAL
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	13701	48,75%
DIRECCIÓN JURÍDICA	5646	20,09%
GRUPO DE GESTION HUMANA	2753	9,80%
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	1475	5,25%
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1423	5,06%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1161	4,13%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	1145	4,07%
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	354	1,26%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	140	0,50%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	111	0,39%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	96	0,34%
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	30	0,11%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	27	0,10%
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	14	0,05%
DESPACHO DEL DIRECTOR	9	0,03%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9	0,03%
SECRETARIA GENERAL	6	0,02%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0,01%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>28102</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 7/03/2024.

Es importante aclarar que del total de peticiones que recibió el Departamento en el segundo semestre de 2023 (48991), únicamente se requirió dar respuesta a 28102 PQRSD teniendo en cuenta los acuerdos de nivel de servicio y requerimiento de respuesta.

### 6.2.6. PQRSD con respuesta extemporánea

Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta dieciséis (16) peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, en las siguientes dependencias respectivamente:

Tabla No.6 PQRSD con respuesta extemporánea por dependencia

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección Jurídica	6
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	3
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	2
Grupo de Gestión Humana	2
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática	1
Dirección de Empleo Público	1
Subdirección	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta: 7/03/2024

Es importante mencionar que de las 16 respuestas extemporáneas (Anexo 2), estas tan solo representan el 0.032% del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2023 (48891). 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.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido 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*”, la cual establece en el artículo 9:

*“Artículo 9. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Salvo norma legal especial, la Función Pública tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para atender o resolver las peticiones que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta. (...)*

*Artículo 11. FALTA DE COMPETENCIA. Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PRQSD no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción en la Función Pública, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.*

*Si encuentra que la competencia para resolver las PQRSD recae en otra dependencia de la Función Pública, debe dar traslado motivado al competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el sistema de información dispuesto por la entidad. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Función Pública para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.*

*En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.”*

### 6.2.7. Análisis del Trámite a Peticiones

Del total de peticiones recibidas (48.991), se tomó una muestra aleatoria de (500) de ellas, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Identificación de Número de radicado; Código QR; Firma; Medio de Envío; Anexo; TRD; Proyecto/ Revisó; Respuesta Oportuna en términos; y se dieron algunas observaciones, como se muestra a continuación:

#### 6.2.7.1. Oportunidad:

Teniendo en cuenta lo establecido en el Protocolo de Servicio al Ciudadano, definido en la Entidad, el servicio de atención a requerimientos debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario. Para el presente análisis, en cuanto a la oportunidad en las peticiones recibidas, se puede evidenciar en el siguiente cuadro, las observaciones a cada dependencia, que el equipo auditor encontró en la muestra aleatoria:

Tabla No. 7. Oportunidad en la Respuesta.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	169		X	2 respuestas extemporáneas en el periodo evaluado
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	45	X		
GRUPO DE GESTION HUMANA	37		X	2 respuestas extemporáneas en el periodo evaluado
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	30		X	3 respuestas extemporáneas en el periodo evaluado
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	29	X		
DIRECCIÓN JURÍDICA	29		X	6 respuestas extemporáneas en el periodo evaluado
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	27		X	1 respuesta extemporánea en el periodo evaluado
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	25	X		

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	22	X		
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	21		X	1 respuesta extemporánea en el periodo evaluado
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	18			
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	16	X		Se recomienda modificar el formato de respuesta rápida del área
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10	X		
SECRETARIA GENERAL	6	X		
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	5	X		1 respuesta extemporánea en el periodo evaluado
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	4	X		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	X		
DESPACHO DEL DIRECTOR	2	X		
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	X		
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	X		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>500</b>			

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta: 7/03/2024

Del cuadro anterior se concluye lo siguiente:

- En la muestra realizada por esta dependencia, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional respondió 169 peticiones, de las cuales 2 fueron respondidas de manera extemporánea.
- La Dirección Jurídica para la muestra respondió 29 peticiones, de las cuales 6 fueron resueltas de manera extemporánea, se recomienda fortalecer los controles para evitar en el futuro más respuestas extemporáneas.
- El Grupo de Gestión Humana proyecto 37 respuestas a peticiones de las cuales, 2 fueron respondidas de manera extemporánea.
- Para el Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática, respondió 21 peticiones, 1 extemporánea.
- La Dirección de Empleo Público, en la muestra, resolvió un total de 27 peticiones de las cuales 1, fue reportada como extemporánea.

- La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, tuvo un reporte de 3 respuestas extemporáneas de las 30 que fueron revisadas para esta muestra.
- El Despacho del Subdirector, reporta 1 respuesta extemporánea, dentro de las 5 analizadas en la presente muestra.

### 6.2.7.2. Calidad de la Respuesta:

De acuerdo con lo definido en el Modelo de Servicio al Ciudadano, la información que brinda el Departamento, debe ser confiable, pues busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. Por lo anterior se analizaron 500 peticiones, en el siguiente cuadro se relacionan las observaciones por dependencia de esta muestra:

Tabla No. 8. Calidad de la Respuesta.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CALIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	169	X		
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	45		X	2 respuestas sin formato
GRUPO DE GESTION HUMANA	37		X	Se identificaron respuestas diferentes referentes a la postulación de hojas de vida.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	30	X		
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	29	X		
DIRECCIÓN JURÍDICA	29	X		
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	27	X		
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	25	X		
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	22	X		
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	21	X		
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	18	X		
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	16		X	7 respuestas rápidas con formato diferente

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CALIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10	X		
SECRETARIA GENERAL	6	X		
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	5	X		
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	4	X		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	X		
DESPACHO DEL DIRECTOR	2	X		
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	X		
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	X		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>500</b>			

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta: 7/03/2024

Del cuadro anterior se concluye lo siguiente:

- En la Dirección de Desarrollo Organizacional, se pudo evidenciar que de la muestra de 45 peticiones, 2 de ellas se encontraban con un formato diferente al establecido en la plantilla definida en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión del Departamento.
- Con el Grupo de Gestión Financiera, se evidencio una irregularidad en el formato de respuesta rápida, por lo que, mediante reunión con el líder del proceso, se recomendó hacer la modificación a la plantilla de respuesta rápida, y tramitarla internamente para que sea esta, la que se cargue en ORFEO y se pueda dar respuesta en términos de calidad.
- Con respecto del Grupo de Gestión Humana, se evidencia que en el tema referente a las postulaciones de hojas de vida, se están manejando criterios de respuesta diferentes al interior del grupo, por lo que recomienda revisar y unificar la respuesta en estos casos.

### 6.2.8. PQRSD Anónimas

Teniendo en cuenta lo establecidos en el artículo 69 de la Ley 1437: *“Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o*



al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”, se pudo evidenciar que la Función Pública dio cumplimiento con la publicación en la página web de las 3 PQRSD, clasificadas como anónimas.

De acuerdo con la información registrada en la página web, en el periodo evaluado (julio - diciembre de 2023), se recibió un total de tres (3) PQRSD con remitentes anónimos, como se detalla a continuación:

Tabla No. 9. PQRSD Anónimas

No. Radicado	Mes
<u>20232040274651 A</u>	Julio
<u>20232040310081 A</u>	Julio
<u>20236000341161 A</u>	Agosto

Fuente: Página web Función Pública. Fecha de consulta: 7/03/2024

### 6.2.9. PQRSD Devueltas

Del mismo modo, en la Resolución 054 de 2017, se estipula que: *“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”.*

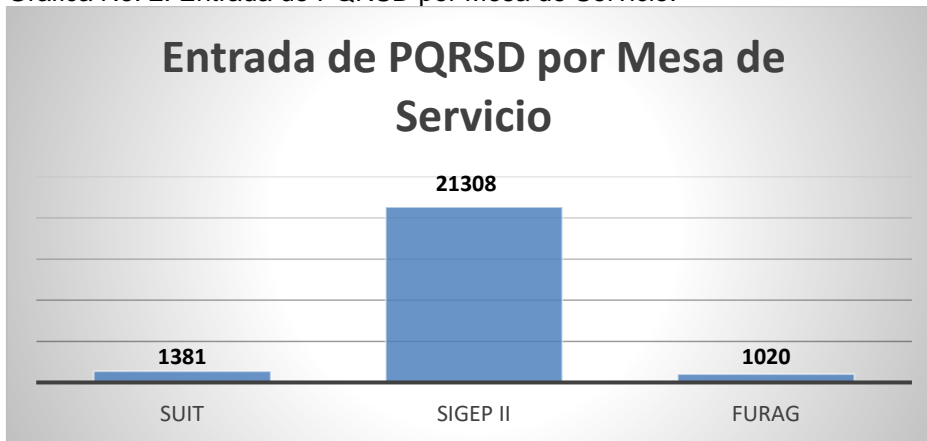
Se relaciona en el anexo 3, el listado de peticiones devueltas publicadas en la página web del departamento. Se pudo validar por parte de esta oficina, que en el portal web de la Entidad, existen tres links de acceso a las peticiones anónimas y devueltas, por lo que es necesario estudiar la pertinencia de esta presentación en la página de la Entidad y realizar los ajustes pertinentes, a fin de que sea presentada la información de una manera más clara a los grupos de valor.

### 6.3. Atención mesa de servicio

#### 6.3.1. Entradas de las PQRSD por Mesas de Servicio

De acuerdo a la información suministrada por la OTIC, a través de la herramienta Proactivanet, se recibieron un total de 23.709 solicitudes entre el periodo: 1 julio al 31 de diciembre de 2023. Se observa, que el mayor número de consultas son elevadas específicamente para SIGEP II, con un total de 21.308, seguido de SUIT con un total de 1381 y FURAG con 1020, como se evidencia en la siguiente tabla:

Grafica No. 2. Entrada de PQRSD por Mesa de Servicio.



Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 18/3/2024.

#### 6.3.2 Verificación trámite a peticiones

De la base de datos suministrada por la OTIC, se validó la oportunidad en la respuesta de las solicitudes recibidas, por mesa de servicio, como se evidencia a continuación:

**SUIT:** Del total de peticiones recibidas (1381), se evidencia que 1373 fueron respondidas de manera oportuna, y 8 fueron resueltas de manera extemporánea, lo que representa el 0.58% extemporáneas del total de PQRS recibidas.

**SIGEP II:** Del total de peticiones recibidas (21.308), se evidencia que 14.637 fueron resueltas de manera oportuna, lo que corresponde al 68.69% del total. Por otro lado, 6671 fueron respuestas extemporáneas, lo que corresponde al 31.31%. En este caso, se evidencia un gran número de respuestas extemporáneas, por lo que se recomienda

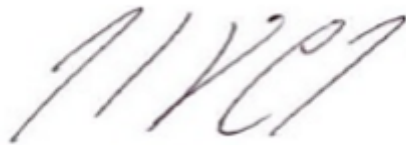
fortalecer los controles y realizar las acciones pertinentes, a fin de aumentar la oportunidad de respuesta y realizar las mismas en los tiempos establecidos por Función Pública.

**FURAG:** Del total de peticiones recibidas (1020), se evidencia que 1018 fueron resueltas de manera oportuna, lo que corresponde al 99.80%, y 2 de ellas, fueron resueltas de manera extemporánea, lo que corresponde al 0.2%.

## 7. Conclusiones y Recomendaciones

1. Durante el periodo julio - diciembre de 2023, Función Pública recibió 48.991 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, atendidas por las diferentes dependencias. El mayor número de PQRSD fueron recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano con 16.892 correspondiente al 34,48 %, seguido por el Grupo de Gestión Humana con 8.274 equivalente al 16,82 %; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por los Grupos de Gestión Documental, Gestión Humana y la Dirección Jurídica.
2. El mecanismo de recepción principal de peticiones fue el correo electrónico, con 40.184 correspondientes al 82.02%, seguido del formulario de PQRSD con 7.963 que equivalen al 16.25%.
3. Los temas más consultados a las Direcciones Técnicas, son los relacionados con competencias, inhabilidades e incompatibilidades, SIGEP, peticiones incompletas, empleos, defensa jurídica, prestaciones sociales, situaciones administrativas y manuales de funciones.
4. A través de la herramienta Proactivanet, se recibieron un total de 23.709 solicitudes. Se observa, que el mayor número de consultas son realizadas en SIGEP II, con un total de 21.308, seguido de SUIT con un total de 1381 y FURAG con 1020.
5. Se reitera que para las PQRSD tramitadas a través de la Mesa de Ayuda, en el aplicativo SIGEP, se unifiquen en su reporte a fin de que todas las solicitudes de SIGEP ingresen en un único reporte.
6. Referente a las publicaciones en página web de PQRSD anónimas y devueltas, se recomienda unificar el link de consulta, con el fin de dar mayor claridad a la respuesta realizada a los grupos del valor del Departamento.
7. Se recomienda en general continuar fortaleciendo controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las solicitudes ingresadas a Función Pública, por cuanto se observa que en ORFEO se presentaron 16 respuestas extemporáneas, lo que corresponde al 0,032%, y 6671 en el aplicativo SIGEP, lo que corresponde al 31.31%.

8. Se evidenciaron diecisiete mil ochocientos veintitrés (17.823) registros con asignación de tema “Null”; lo que corresponde a una categoría dada por el sistema. Teniendo en cuenta lo recomendado en el informe anterior de PQRSD, presentado por esta Oficina, se reitera que no se encontraron lineamientos en ninguna política de operación, guía, acuerdo de nivel de servicio o procedimiento que diera cuenta esta categoría, por lo tanto, se reitera la recomendación de que se incluya la misma.
9. Con respecto de la revisión de la calidad de la respuesta de PQRSD, se observó que el Grupo de Gestión Humana, en lo referente a las postulaciones de hojas de vida, están manejando criterios de respuesta diferentes al interior del grupo, por lo que recomienda revisar y unificar la respuesta en estos casos.
10. Debido al alto número de solicitudes tipificadas como “No requiere respuesta” (20.183; 41.20%), se recomienda revisar la pertinencia de incluir en la Resolución 054 de 2017, la categoría “No requiere respuesta”, identificando los lineamientos y características para su clasificación.



Jorge Iván De Castro Barón  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Daniel Andrés Ruiz Correa /Revisó: Jorge Iván De Castro Barón.

**Anexos.**

**Anexo 1. Tipo de Petición "NULL"**

DEPENDENCIA_ACTUAL	USUARIO	RADICADO	RADI_FECH_RADI	TIPO_PETICION	DIAS_ASIGNADOS	MEDIO_RECEPCION
ORFEO ARCHIVO	MCUBILLOS	NULL	15/08/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	AFAJARDO	NULL	19/07/2023	NULL	NULL	Correo
ORFEO ARCHIVO	VALFARO	202460000 81531	15/12/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
ORFEO ARCHIVO	MCHIVATA	NULL	13/11/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NCALLEJAS	NULL	22/08/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	JHERNANDEZ	NULL	18/08/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	JHERNANDEZ	NULL	26/07/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	JHERNANDEZ	NULL	4/07/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NULL	NULL	26/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NULL	NULL	15/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NULL	NULL	27/11/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NULL	NULL	14/11/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NULL	NULL	2/11/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NULL	NULL	14/09/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	JFINO	202420300 35081	15/11/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	JFINO	202420300 14311	10/11/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	JFINO	202320305 78921	9/11/2023	NULL	NULL	Mail

DEPENDENCIA_ACTUAL	USUARIO	RADICADO	RADI_FECH_RADI	TIPO_PETICION	DIAS_ASIGNADOS	MEDIO_RECEPCION
ORFEO ARCHIVO	JFINO	20232030569551	9/11/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	JFINO	NULL	15/08/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	26/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	26/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	18/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	15/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	14/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	14/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	12/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	12/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	11/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	11/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	11/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	7/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	7/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	4/12/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	30/11/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	24/11/2023	NULL	NULL	Mail

DEPENDENCIA_ACTUAL	USUARIO	RADICADO	RADI_FECH_RADI	TIPO_PETICION	DIAS_ASIGNADOS	MEDIO_RECEPCION
GRUPO DE GESTION HUMANA	RCORRALES	NULL	17/11/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	SALBORNOZ	20232030529031	8/11/2023	NULL	NULL	Personal
ORFEO ARCHIVO	MMOLINA	20231010461951	25/09/2023	NULL	NULL	Personal
ORFEO ARCHIVO	AKATZ	NULL	29/08/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
ORFEO ARCHIVO	AQUINONES	20232040515121	30/10/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
ORFEO ARCHIVO	CPALACIOS	NULL	5/10/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
ORFEO ARCHIVO	CSARABIA	NULL	28/07/2023	NULL	NULL	Mail
ORFEO ARCHIVO	CAYALA	20232040496481	18/10/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
ORFEO ARCHIVO	JPARRAV	NULL	24/07/2023	NULL	NULL	Personal
ORFEO ARCHIVO	JFCAMPOS	20232040528731	13/10/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD

## Anexo 2. Respuestas extemporáneas

DEPENDENCIA	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	RAD SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS ASIG	DIAS TRANS	DIAS RETRASO
Dirección Jurídica	20232061127442	19/12/2023	2024600063911	5/02/2024	30	31	1
Dirección Jurídica	20239001034722	22/11/2023	2024600014561	11/01/2024	30	32	2
Dirección Jurídica	20232061033562	22/11/2023	2024600014541	11/01/2024	30	32	2
Dirección Jurídica	20239000896342	26/09/2023	20236000513941	9/11/2023	30	31	1
Dirección Jurídica	20239000895822	26/09/2023	20236000517621	8/11/2023	30	39	9
Dirección Jurídica	20232060830032	30/08/2023	20236000436021	11/09/2023	5	8	3

DEPENDENCIA	RAD ENTRADA	FECHA ENTRA DA	RAD SALIDA	FECHA SALIDA	DIAS ASIG	DIAS TRANS	DIAS RETRA SO
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	20232061 130842	19/12/ 2023	20235000 596421	28/12/ 2023	10	11	1
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	20232061 129982	19/12/ 2023	20235000 596271	28/12/ 2023	5	6	1
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	20232061 103952	12/12/ 2023	20235000 596031	5/01/2 024	15	16	1
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20232060 961892	26/10/ 2023	20232040 523391	9/11/2 023	10	13	3
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20232060 740942	1/08/2 023	20232040 387531	17/08/ 2023	10	11	1
Grupo de Gestión Humana	20232060 925212	10/10/ 2023	20232030 509881	2/11/2 023	15	16	1
Grupo de Gestión Humana	20232060 874932	15/09/ 2023	20232030 477651	9/10/2 023	15	16	1
Grupo de Apoyo a Gestión Meritocrática	20232061 099412	12/12/ 2023	20241010 091631	16/02/ 2024	30	45	15
Dirección de Empleo Público	20239000 824952	29/08/ 2023	20233000 480321	11/10/ 2023	30	31	1
Subdirección	20232060 711002	24/07/ 2023	20231400 341551	9/08/2 023	10	11	1

### Anexo 3. Peticiones Devueltas publicadas en Página Web

No. Radicado	Mes
<a href="#">20232040270771 D</a>	Julio
<a href="#">20232040271901 D</a>	Julio
<a href="#">20232040277181 D</a>	Julio
<a href="#">20232040285431 D</a>	Julio
<a href="#">20233000286081 D</a>	Julio
<a href="#">20232040293791 D</a>	Julio
<a href="#">20236000291341 D</a>	Julio
<a href="#">20236000292201 D</a>	Julio
<a href="#">20232030293021 D</a>	Julio
<a href="#">20231010281591 D</a>	Julio

No. Radicado	Mes
<a href="#">20234000285941 D</a>	Julio
<a href="#">20236000275561 D</a>	Julio
<a href="#">20236000282061 D</a>	Julio
<a href="#">20234000294251 D</a>	Julio
<a href="#">20235010294841 D</a>	Julio
<a href="#">20232040295821D</a>	Julio
<a href="#">20232040296111 D</a>	Julio
<a href="#">20231010299011 D</a>	Julio
<a href="#">20232040297121 D</a>	Julio
<a href="#">20232000300001 D</a>	Julio



No. Radicado	Mes
<a href="#"><u>20236000301331 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040303541 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20234000303091 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20233000303801 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20236000301241 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040306371 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040307131 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20236000301181 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20236000309531 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20236000308581 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20233000309891 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20234000310301 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040310381 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040311951 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040303551 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040312641 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040321191 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232010316831 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232010316811 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20234000316801 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20234000316841 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20234000316861 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20234000316821 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20233000319131 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20234000317031 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20232040318801 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20231400318901 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20231400318781 D</u></a>	Julio
<a href="#"><u>20231400318821 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040320951 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20231400318631 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20236000324771 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20231400329021 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20231400331631 D</u></a>	Agosto

No. Radicado	Mes
<a href="#"><u>2023204651691507265 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20231400330931D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20231400331631D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040331761D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040335281 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000340771 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20236000304501 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000351101 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000377271 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000375121 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000353781 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000376581 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000351421 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000356901 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000376751 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000353071 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000353221 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000377011 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000377621 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040352551 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20236000344291 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000352111 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000356991 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000356311 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000351071 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000351701 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000354721 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20234000354831 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20233000381181 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040386741 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040388491 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040365211 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20236000339111 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040346931 D</u></a>	Agosto

No. Radicado	Mes
<a href="#"><u>20232040395321 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040395281 D</u></a>	Agosto
<a href="#"><u>20232040405811 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20235010406721 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20234000350271 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20234000355641 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20234000356081 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20231400388851 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20233000407081 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000410021 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20235010408611 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000410131 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040415201 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20235010416531 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000419401 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000410061 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000422771 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20233000423161 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040425111 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000429151 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232080424471 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000427761 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040431961 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040435421 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20235000412441 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000437481 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040436421 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040439511 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20235010429201 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000440381 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000430931 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000442351 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20235010441421 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040437821 D</u></a>	Septiembre

No. Radicado	Mes
<a href="#"><u>20232040446811 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040427501 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040448631 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040435451 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040447311 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040446071 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040446271 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20231100451201 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000453351 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232010446341 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040452991 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040453131 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040453081 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040453691 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20235010451011 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040449431 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040446831 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040451291 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000454031 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000451061 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040455311 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000451161 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040455191 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040451001 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040454841 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20234000454531 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040457221 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000458771 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000458721 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000458451 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040462481 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232030462011 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040463191 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040463431 D</u></a>	Septiembre

No. Radicado	Mes
<a href="#"><u>20232040463451 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000460961 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000459181 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040465201 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040465721 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040466251 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040466191 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000466331 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20231010467331 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040468051 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20234000467991 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20236000468241 D</u></a>	Septiembre
<a href="#"><u>20232040471751 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040470771 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040472121 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040475861 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20236000477511 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040477331 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040475211 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040478641 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040478401 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040479241 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20231010481291 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20234000479161 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20235010441131 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20236000475501 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040480681 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040480711 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040481151 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232030477891 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20233000482021 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040485931 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040483501 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20236000487411 D</u></a>	Octubre

No. Radicado	Mes
<a href="#"><u>20234000488611 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20236000487311 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20236000484161 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20235010489861 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040490961 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20235000494041 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040496601 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20232040496891 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20236000493631 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20233000500181 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20235010500161 D</u></a>	Octubre
<a href="#"><u>20236000496421 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20235010505021 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20232040510061 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20232030507641 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20234000513581 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20232040513251 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20235010516561 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20235000512351 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20236000513331 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20237000539861 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20232040539591 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20234000546691 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20233000520071 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20235010539411 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20236000540401 D</u></a>	Noviembre
<a href="#"><u>20232040541641</u></a>	Diciembre
<a href="#"><u>20237000544111</u></a>	Diciembre
<a href="#"><u>20237000542501</u></a>	Diciembre
<a href="#"><u>20236000542881</u></a>	Diciembre
<a href="#"><u>20234000545431</u></a>	Diciembre
<a href="#"><u>20232040530501</u></a>	Diciembre
<a href="#"><u>20234000534401</u></a>	Diciembre
<a href="#"><u>20236000539071</u></a>	Diciembre

No. Radicado	Mes
<u>20236000538471</u>	Diciembre
<u>20237000541681</u>	Diciembre
<u>20235010561541</u>	Diciembre
<u>20236000572021</u>	Diciembre
<u>20234000571871 D</u>	Diciembre
<u>20236000565331 D</u>	Diciembre
<u>20231000573921 D</u>	Diciembre
<u>20236000566421 D</u>	Diciembre
<u>20236000573351 D</u>	Diciembre
<u>20231300575931 D</u>	Diciembre

No. Radicado	Mes
<u>20232040572281 D</u>	Diciembre
<u>20234000577461 D</u>	Diciembre
<u>20232040574571 D</u>	Diciembre
<u>20235010579051 D</u>	Diciembre
<u>20232040581601 D</u>	Diciembre
<u>20235000580071 D</u>	Diciembre
<u>20233000588111 D</u>	Diciembre
<u>20234000583841 D</u>	Diciembre
<u>20234000590051 D</u>	Diciembre
<u>20233000585631 D</u>	Diciembre

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Versión 1

Evaluación Independiente

Marzo de 2024