



Función Pública



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP.

Periodo julio – diciembre 2025
Evaluación Independiente

Oficina Control Interno - OCI

Versión 1
Junio 2026

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 el cual establece que: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*, además del cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y Seguimientos del 2026, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD para el periodo julio – diciembre del 2025.

2. Objetivo

Evaluar el cumplimiento de los lineamientos en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - 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.

2. Alcance

El periodo objeto de seguimiento es el comprendido entre julio a diciembre de 2025, 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.

3. Normatividad

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

- La Constitución Política de Colombia (1991) en su artículo 23 de: Derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011: Establece mecanismos de control y transparencia en la administración pública.
- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición en el país.
- Ley 1437 de 2011 en su Artículo 14 de: 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.

4. 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 en la entidad durante el segundo semestre de 2025. 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.

Tabla 1– Modalidades, definición y términos de atención de peticiones

Modalidad	Definición	Termino de respuesta
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

Modalidad	Definición	Termino de respuesta
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
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.

Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicito a los administradores internos de cada canal de recepción de peticiones, un reporte de las solicitudes ingresadas en el periodo julio a diciembre de 2025, se depuró la información para tener los datos reales y se identificaron 121.324 solicitudes recepcionadas a través de los siguientes canales de atención:

Tabla 2– Cantidad de PQRSD por canal de atención

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
ESCRITO	ORFEO	35.422
	PROACTIVANET	40.124

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CHAT EVA	ASESOR	3.855
	ROBOT	38.887
CRM	PRESENCIAL	1.172
	TELEFÓNICO	1.864
TOTAL		121.324

Fuente: Elaboración propia.

4.1 Peticiones recibidas por el canal escrito del sistema ORFEO.

De acuerdo con la información consolidada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se registraron en el sistema Orfeo un total de **38.753** peticiones, cifra que difiere levemente de la reportada por la Oficina de Relación Estado Ciudadanía (OREC), que informa **38.750** peticiones atendidas en sus informes trimestrales.

Al realizar la validación detallada de los registros, se identificaron las siguientes situaciones relevantes que inciden en la consistencia de la información y en el análisis del proceso de gestión de PQRSD:

- Registros duplicados: se encontraron 6 radicados repetidos en la base de datos suministrada por la OTIC, lo que representa una duplicidad que debe ser depurada para garantizar la integridad del registro total de peticiones.
- Clasificaciones de peticiones no asociadas a peticiones de carácter ciudadano:
 - ✓ **381** registros se encuentran clasificados como **SPAM** (ARCHIVAR), los cuales no corresponden a peticiones formales.
 - ✓ **171** registros se clasifican como **FACTURA**, y **26** como **FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO**, de las cuales una (1) petición (20252060582962) corresponde a una solicitud por lo que se considera mal clasificada y debe ser ajustada a la tipología correcta (Petición de solicitud de información) la cual no tiene respuesta y una (1) petición (20252060639182) corresponde a un rebote en envío, por lo que se considera mal clasificada.
 - ✓ **282** registros fueron clasificados como **REBOTE EN ENVÍO**, lo que corresponde a devoluciones automáticas o errores en la dirección del remitente.

- ✓ **2.471** registros corresponden a **ACUSE DE RECIBIDO**, de los cuales **7** presentan clasificación incorrecta, por cuanto responden a peticiones que tienen respuesta formal (20252060760852; 20252060727362; 20252060765722; 20252060736692; 20252060625672; 20252060775632; 20252060513522).

Luego de excluir los registros duplicados, los clasificados como spam, facturas, rebotes y acuses mal tipificados, el total real de peticiones ciudadanas recibidas por ORFEO para el periodo corresponde a **35.422** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), distribuidas en todas las dependencias del Departamento, como se detalla a continuación:

Tabla 3– Total de PQRSD recibidas por dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
OFICINA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS	15.233	43,00%
DIRECCIÓN JURÍDICA	6.423	18,13%
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	3.391	9,57%
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2.475	6,99%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	2.326	6,57%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1.376	3,88%
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.078	3,04%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	945	2,67%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	659	1,86%
GRUPO DE GESTION HUMANA	619	1,75%
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	245	0,69%
DESPACHO DEL DIRECTOR	198	0,56%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	104	0,29%
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	72	0,20%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	69	0,19%
SECRETARIA GENERAL	62	0,18%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	60	0,17%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	58	0,16%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	21	0,06%
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0,01%
ORFEO ARCHIVO	3	0,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,01%
TOTAL	35.422	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En ese sentido y según los reportes, la **Oficina de Relación Estado Ciudadanía** durante el periodo evaluado, fue la dependencia que más se asignaron peticiones con un número significativo de **15.233**, lo que corresponde al **43,00%** del total gestionadas en el semestre. Seguido de la **Dirección Jurídica** con **6.423** peticiones, lo que corresponde al **18,13%**. Y en tercer lugar el **Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática** con **3.391** peticiones, que corresponderían al **9,57%**. Estas dependencias concentraron la mayor proporción de solicitudes realizados a través de ORFEO durante el segundo semestre de 2025.

4.1.1 PQRSD en ORFEO por tipo de petición.

A continuación, se presenta la cantidad de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2025 en el Departamento, con relación al tipo de petición:

Tabla 4– Cantidad de PQRSD por tipo de petición

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
NO REQUIERE RESPUESTA	9.381	26,48%
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8.614	24,32%
CONSULTA	7.713	21,77%
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	3.047	8,60%
PRUEBAS MERITOCRATICAS	2.550	7,20%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	2.164	6,11%
ACCIONES JUDICIALES	1.039	2,93%
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	194	0,55%
PETICIONES INCOMPLETAS	180	0,51%
ENTES DE CONTROL	118	0,33%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	102	0,29%
ASESORIAS	89	0,25%
CAPACITACIONES	86	0,24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	69	0,19%
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	19	0,05%
REFORMAS ORGANIZACIONALES	17	0,05%
(en blanco)	13	0,04%
ACUSE DE RECIBIDO	7	0,02%
PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	6	0,02%
RECLAMO	3	0,01%

QUEJA	3	0,01%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVAS	3	0,01%
DENUNCIA	2	0,01%
SUGERENCIAS	2	0,01%
Total	35.422	100,00%

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 **35.422** solicitudes. La mayor parte corresponde a peticiones que **no requieren respuesta**, con **9.381** registros, lo cual representa el **26,48%** del total. Le siguen las **peticiones de solicitud de información**, que suman **8.614** y constituyen el **24,32%** del total, y las **consultas**, con **7.713** registros que corresponden al **21,77%**, dentro de los mayores tipos de petición durante el semestre evaluado.

Se identifican 13 peticiones con clasificación de tipo de petición “en blanco” de las cuales **4** peticiones tienen radicado de salida (20252060601492; 20252060547802; 20259000435702; 20252060432482) y **9** peticiones son solicitudes y no tienen asociado respuestas (20252060730882; 20252060744062; 20252060436502; 20259000714812; 20252060737702; 20252060555432; 20252060700562; 20252060627762; 20252060490012).

4.1.2 Temas más Consultados - ORFEO.

A continuación, se presentan los temas más consultados en cada una de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2025:

Tabla 5– Tema consultado

TEMA	TOTAL	%
SIGEP	8.269	23,34%
(en blanco)	3.734	10,54%
Selección Meritocrática	3.351	9,46%
Traslados por competencia	3.334	9,41%
Copia de respuestas emitidas por otras entidades	2.447	6,91%
Reiteración de Peticiones	1.840	5,19%
Entidades	1.597	4,51%
Empleos	1.046	2,95%

TEMA	TOTAL	%
Inhabilidades e Incompatibilidades	1.036	2,92%
Defensa Jurídica	910	2,57%
Manual de Funciones	901	2,54%
Plantas de personal	661	1,87%
Política del Talento humano	647	1,83%
Política de Racionalización de Trámites	619	1,75%
Situaciones administrativas	557	1,57%
Reformas Administrativas	477	1,35%
Salarios	401	1,13%
Control Interno	393	1,11%
Sugerencias	365	1,03%
Remuneración	355	1,00%
Prestaciones Sociales	324	0,91%
Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA	297	0,84%
Jornada laboral	261	0,74%
FURAG	231	0,65%
SUIT – Sistema Único de Información de Trámites	204	0,58%
Transparencia e Integridad	192	0,54%
Retiros del servicio	190	0,54%
Peticiones Incompletas	165	0,47%
Participación Ciudadana	153	0,43%
Participación femenina	143	0,40%
Bienestar y Entorno Laboral Saludable	70	0,20%
Formación y Capacitación	67	0,19%
Rendición de cuentas y participación ciudadana	56	0,16%
Solicitud de copias	34	0,10%
Negociación Colectiva / Fuero Sindical	33	0,09%
Gerencia Pública	24	0,07%
Banco de Éxitos	17	0,05%
Otras	21	0,01%
Total	35.422	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Del análisis del cuadro anterior se evidencia que el mayor volumen de peticiones corresponde al tema SIGEP, con 8.269 solicitudes, equivalentes al 23,34% del total. En segundo lugar, se identifica la categoría “en blanco”, que agrupa 3.734 peticiones (10,54%) y que, al no ofrecer información sobre el tema consultado, refleja una inconsistencia en tipificación de estas solicitudes. En tercer lugar, se ubican las peticiones relacionadas con Selección Meritocrática, que alcanzan 3.351 registros (9,46%), constituyéndose estos en los temas de mayor recurrencia.

4.1.3 PQRSD con radicado de respuesta.

Se identificó que, de las **35.422** peticiones registradas, **25.784** que corresponden al **72,79 % cuentan con radicado de salida**, lo que evidencia un nivel general de trazabilidad adecuado en la respuesta institucional.

Tabla 6– Total de PQRSD recibidas por dependencias con respuesta

Dependencia	Total	No. PQRS con respuestas	No. PQRS sin respuestas
OFICINA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS	15.233	11.582	3.651
DIRECCIÓN JURÍDICA	6.423	4.295	2.128
GRUPO DE GESTION MERITOCRÁTICA	3.391	2.744	647
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2.475	1.863	612
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	2.326	1.776	550
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1.376	1.053	323
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	945	801	144
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.078	747	331
GRUPO DE GESTION HUMANA	619	439	180
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	245	160	85
DESPACHO DEL DIRECTOR	198	100	98
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	69	57	12
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	60	49	11
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	104	46	58
SECRETARIA GENERAL	62	27	35
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	58	24	34
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	72	7	65
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	21	6	15
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	659	4	655

Dependencia	Total	No. PQRS con respuestas	No. PQRS sin respuestas
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	2	1
ORFEO ARCHIVO	3	0	3
Total	35.422	25.784	9.638

Fuente: Elaboración propia.

No obstante, se observa que **9.638 PQRS**, correspondientes al 27,21% del total, no registran radicado de respuesta, situación que requiere ser revisada por las dependencias responsables, a fin de establecer si corresponden a peticiones que no requerían respuesta, traslados internos, registros duplicados, cierres por otro medio, inconsistencias en la base de datos o posibles omisiones en la gestión documental de la respuesta.

Al analizar la distribución de las PQRS con respuesta, se evidencia que la Oficina de Relación Estado Ciudadanías concentra el mayor número de respuestas registradas, con 11.582 radicados con respuesta; seguida por la Dirección Jurídica, con 4.295 respuestas; y el Grupo de Gestión Meritocrática, con 2.744 respuestas. Estas tres dependencias concentran en conjunto 18.621 respuestas con radicado de salida, lo que guarda relación con el volumen de solicitudes asignadas a dichas áreas.

Sin embargo, al revisar las PQRS sin respuesta, se identifican concentraciones significativas en la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, con 3.651 registros sin radicado de salida, la Dirección Jurídica, con 2.128 registros, y el Grupo de Gestión Documental, con 655 registros. Estas tres dependencias concentran 6.434 PQRS sin respuesta.

Resulta relevante señalar que, aunque algunas dependencias presentan un bajo volumen total de PQRS, registran porcentajes elevados de solicitudes sin radicado de salida frente a su propia gestión. Tal es el caso del Grupo de Gestión Documental, que registra 659 PQRS, de las cuales únicamente 4 cuentan con respuesta, el Despacho del Subdirector, con 72 PQRS y solo 7 con respuesta, el Grupo de Gestión Administrativa, con 21 PQRS y 6 con respuesta y la Secretaría General, con 62 PQRS y 27 con respuesta. Estas situaciones ameritan revisión específica, dado que podrían evidenciar debilidades en el registro, cierre, trazabilidad o cargue del radicado de respuesta en el sistema.

Tabla 7– Cantidad de PQRSD por tipo de petición

Tipo de petición	Total	No. peticiones con respuesta de salida
NO REQUIERE RESPUESTA	9.381	442
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8.614	8.610
CONSULTA	7.713	7.702
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	3.047	3.044
PRUEBAS MERITOCRATICAS	2.550	2.550
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	2.164	2.154
ACCIONES JUDICIALES	1.039	379
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	194	194
PETICIONES INCOMPLETAS	180	180
ENTES DE CONTROL	118	117
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	102	102
ASESORIAS	89	89
CAPACITACIONES	86	86
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	69	69
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	19	19
REFORMAS ORGANIZACIONALES	17	17
(EN BLANCO)	13	4
ACUSE DE RECIBIDO	7	7
PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS	6	6
RECLAMO	3	3
QUEJA	3	3
SOLICITUD DE DOCUMENTOS CÁMARA LEGISLATIVAS	3	3
DENUNCIA	2	2
SUGERENCIAS	2	2
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	1	0
Total	35.422	25.784

Fuente: Elaboración propia.

La mayor participación dentro de las peticiones con respuesta se concentra en las peticiones de solicitud de información, con **8.610** respuestas, seguidas por las consultas,

con 7.702 respuestas y las peticiones de no competencia del Departamento, con 3.044 respuestas.

Estos tres tipos de petición concentran **19.356 radicados de respuesta**, es decir, aproximadamente el **75,07%** del total de PQRSD con respuesta de salida, lo cual evidencia que la gestión institucional se orienta principalmente a atender solicitudes de información, consultas ciudadanas y trámites relacionados con asuntos que no son competencia de la entidad.

De igual forma, se observa un nivel alto de trazabilidad en varios tipos de petición, tales como peticiones de solicitud de información, que registran 8.610 respuestas frente a 8.614 solicitudes, consultas, con 7.702 respuestas frente a 7.713 registros, peticiones de no competencia del Departamento, con 3.044 respuestas frente a 3.047 solicitudes y pruebas meritocráticas, con 2.550 respuestas frente a 2.550 registros. Lo anterior refleja una gestión adecuada de respuesta en los tipos de petición con mayor incidencia operativa.

No obstante, se identifica que el tipo de petición **“No requiere respuesta”** registra 9.381 solicitudes, de las cuales 442 cuentan con radicado de salida. Si bien esta clasificación podría justificar la ausencia de radicado de respuesta en la mayoría de los casos, resulta necesario que la entidad **valide la correcta tipificación de estos registros**, teniendo en cuenta que esta categoría concentra un volumen significativo dentro del total de PQRSD recibidas. En consecuencia, se recomienda revisar si todos los registros clasificados como “No requiere respuesta” cumplen efectivamente con los criterios establecidos para dicha tipología y si cuentan con el soporte correspondiente que justifique su cierre.

Adicionalmente, llama la atención el comportamiento de las acciones judiciales, las cuales registran 1.039 solicitudes, de las cuales únicamente 379 cuentan con respuesta de salida. Este resultado evidencia una menor trazabilidad en comparación con otras categorías y requiere validación específica, dado que las acciones judiciales pueden implicar términos legales, cargas procesales y riesgos jurídicos para la entidad. Por lo anterior, es pertinente verificar si corresponden a actuaciones judiciales que no se gestionan mediante radicado de salida tradicional o si existen debilidades en el registro documental de la respuesta.

También se evidencian registros con clasificación “En blanco”, con 13 PQRSD, de las cuales 4 cuentan con respuesta. Esta situación refleja debilidades en la calidad de la información, toda vez que la ausencia de clasificación del tipo de petición limita el análisis, seguimiento y control sobre la gestión de las solicitudes ciudadanas. Aunque el volumen no

es representativo frente al total general, este tipo de inconsistencias afecta la confiabilidad de la base de datos y debe ser objeto de depuración.

4.1.4 Peticiones con respuesta extemporánea – ORFEO.

Durante el semestre se tramitaron 25.784 PQRSD con respuesta a través del sistema ORFEO. Como resultado de la revisión efectuada, se identificaron 46 respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos, equivalentes al 0,17 % del total de las solicitudes atendidas.

Las respuestas extemporáneas se concentraron en las siguientes dependencias: Oficina de Relación Estado Ciudadanías – OREC (15), Dirección Jurídica (13), Grupo de Gestión Humana (9), Dirección de Gestión del Conocimiento (3), Grupo de Gestión Meritocrática (3), Dirección de Empleo Público (1), Despacho del Director (1) y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC (1), como se detalla a continuación:

Tabla 8- Casos de respuesta extemporánea registrados en el sistema Orfeo

#	Dependencia	Numero Entrada	Fechas (entrada - salida)	Días asignados	Días respuesta	Días extemporáneo
1	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20252060810932	29/12/2025 - 13/02/2026	30	32	2
2	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20252060781912	05/12/2025 - 16/12/2025	5	6	1
3	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20252060692452	22/10/2025 - 07/11/2025	10	11	1
4	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20252060690522	21/10/2025 - 06/11/2025	10	11	1
5	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20252060690062	21/10/2025 - 07/11/2025	10	12	2
6	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20259000689782	21/10/2025 - 06/11/2025	10	11	1
7	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20259000682362	16/10/2025 - 31/10/2025	10	11	1
8	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20259000681662	16/10/2025 - 31/10/2025	10	11	1
9	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20259000680232	16/10/2025 - 31/10/2025	10	11	1
10	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20252060678332	15/10/2025 - 30/10/2025	10	11	1
11	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	20252060677722	15/10/2025 - 07/11/2025	15	16	1

#	Dependencia	Numero Entrada	Fechas (entrada - salida)	Días asignados	Días respuesta	Días extemporáneo
1 2	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	202520606 77392	15/10/2025 - 30/10/2025	10	11	1
1 3	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	202590006 77192	15/10/2025 - 30/10/2025	10	11	1
1 4	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	202520606 75702	14/10/2025 - 06/11/2025	15	16	1
1 5	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	202590006 64542	7/10/2025 - 30/10/2025	15	16	1
1 6	Dirección Jurídica	202520607 92232	15/12/2025 - 30/1/2026	30	31	1
1 7	Dirección Jurídica	202590007 66732	27/11/2025 - 15/1/2026	30	31	1
1 8	Dirección Jurídica	202520607 66552	27/11/2025 - 15/1/2026	30	31	1
1 9	Dirección Jurídica	202520607 65272	27/11/2025 - 15/1/2026	30	31	1
2 0	Dirección Jurídica	202520607 65162	27/11/2025 - 15/1/2026	30	31	1
2 1	Dirección Jurídica	202520607 64142	27/11/2025 - 15/1/2026	30	31	1
2 2	Dirección Jurídica	202520607 63672	26/11/2025 - 14/1/2026	30	31	1
2 3	Dirección Jurídica	202520607 63152	26/11/2025 - 14/1/2026	30	31	1
2 4	Dirección Jurídica	202590007 62912	26/11/2025 - 14/1/2026	30	31	1
2 5	Dirección Jurídica	202590007 62712	26/11/2025 - 14/1/2026	30	31	1
2 6	Dirección Jurídica	202590007 62062	26/11/2025 - 14/1/2026	30	31	1
2 7	Dirección Jurídica	202520607 61872	26/11/2025 - 14/1/2026	30	31	1
2 8	Dirección Jurídica	202590007 61462	26/11/2025 - 14/1/2026	30	31	1
2 9	Grupo de Gestión Humana	202520608 00172	18/12/2025 - 06/01/2026	10	11	1
3 0	Grupo de Gestión Humana	202520607 74402	02/12/2025 - 11/12/2025	5	6	1
3 1	Grupo de Gestión Humana	202520607 63752	27/11/2025 - 15/12/2025	10	11	1
3 2	Grupo de Gestión Humana	202520607 38882	18/11/2025 - 11/12/2025	15	16	1

#	Dependencia	Numero Entrada	Fechas (entrada - salida)	Días asignados	Días respuesta	Días extemporáneo
33	Grupo de Gestión Humana	20252060701822	27/10/2025 - 12/12/2025	30	31	1
34	Grupo de Gestión Humana	20252060701822	27/10/2025 - 12/12/2025	30	31	1
35	Grupo de Gestión Humana	20259000629492	18/09/2025 - 09/10/2025	10	15	5
36	Grupo de Gestión Humana	20252060627842	18/09/2025 - 03/10/2025	10	11	1
37	Grupo de Gestión Humana	20252060452222	11/07/2025 - 05/08/2025	15	17	2
38	Dirección de Gestión del Conocimiento	20252060584342	02/09/2025 - 30/09/2025	15	20	5
39	Dirección de Gestión del Conocimiento	20252060486592	24/07/2025 - 09/09/2025	30	31	1
40	Dirección de Gestión del Conocimiento	20252060486582	24/07/2025 - 09/09/2025	30	31	1
41	Grupo de Gestión Meritocrática	20252060813522	30/12/2025 - 16/01/2026	10	11	1
42	Grupo de Gestión Meritocrática	20252060805032	22/12/2025 - 16/01/2026	15	16	1
43	Grupo de Gestión Meritocrática	20252060800902	18/12/2025 - 04/02/2026	30	31	1
44	Dirección de Empleo Público	20252060683792	17/10/2025 - 04/11/2025	10	11	1
45	Despacho del director	20252060671282	10/10/2025 - 28/10/2025	10	11	1
46	OTIC	20252060785652	09/12/2025 - 17/12/2025	5	6	1

Fuente: Elaboración propia.

Al comparar estos resultados con los cuatro informes semestrales anteriores (2023-2, 2024-1, 2024-2 y 2025-1), se evidencia que, en promedio, se registraron 21 respuestas extemporáneas sobre un volumen aproximado de 33.605 PQRSD gestionadas por semestre mediante ORFEO, lo que representa un promedio de 0,06 % de respuestas fuera del término. Asimismo, se observa recurrencia en algunas dependencias, principalmente el Grupo de Gestión Humana, el Grupo de Gestión Meritocrática, la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, la Dirección Jurídica y la Dirección de Empleo Público, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las acciones de seguimiento y control para prevenir la repetición de este comportamiento.

Si bien los informes semestrales han advertido la posible materialización del Riesgo 078: *"Posibilidad de afectación reputacional por quejas de los grupos de valor debido a la respuesta extemporánea, imprecisa y/o de baja calidad a las PQRS"*, el análisis del comportamiento histórico evidencia que el porcentaje de respuestas extemporáneas continúa siendo bajo frente al total de solicitudes gestionadas.

En consecuencia, se considera pertinente que la entidad defina, dentro su Política de Administración del Riesgo en los criterios de evaluación del riesgo, un umbral de tolerancia para este riesgo, que permita establecer de manera objetiva cuándo la ocurrencia de respuestas extemporáneas constituye una materialización del riesgo que amerite la formulación de acciones de mejoramiento institucional. Esta definición contribuiría a una valoración más consistente del riesgo y evitaría que eventos aislados, de baja incidencia estadística, generen reiteradamente la misma recomendación en los informes de seguimiento.

4.1.5 Análisis del trámite de peticiones

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad recibió un total de 35.422 peticiones a través del sistema ORFEO. De estas, se identificaron **25.784** peticiones que contaban con una **respuesta emitida** por parte de la entidad. Con el fin de realizar un análisis adecuado sobre el cumplimiento en el trámite de estas peticiones, la Oficina de Control Interno (OCI) diseñó una estrategia de muestreo. En primer lugar, se seleccionó una muestra del **2%** de las peticiones con respuesta emitida, lo que equivale a **516** peticiones. Este grupo de peticiones será evaluado a continuación, con el objetivo de verificar si se cumplieron los plazos establecidos para la atención y respuesta a las solicitudes.

4.1.5.1 Oportunidad en la respuesta

Con el fin de validar la oportunidad en las respuestas emitidas a las PQRS, se tomó una muestra 516 solicitudes correspondientes al periodo evaluado, para validar la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano, establecido por la entidad, en el cual se define que la atención a los requerimientos de los ciudadanos debe brindarse en el momento adecuado y dentro de los plazos establecidos, garantizando el cumplimiento de los términos acordados con los usuarios. Del análisis efectuado se identificaron las siguientes situaciones:

Tabla 9– Muestra de Oportunidad

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES	EXTEMPORÁNEAS
OFICINA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS	142	2
DIRECCIÓN JURÍDICA	94	3
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	55	0
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	44	0
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	35	0
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	27	0
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	26	0
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	25	0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	18	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	14	0
GRUPO DE GESTION HUMANA	12	0
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	10	0
DESPACHO DEL DIRECTOR	5	0
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0
Total	516	5

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado del análisis, se evidenciaron cinco (5) peticiones atendidas por fuera de los tiempos establecidos, así:

- Tres (3) peticiones clasificadas como “Acciones Judiciales” (20252060637042; 20252060734682; 20252060782382), contaba con un plazo máximo de uno o dos (1 o 2) días para dar respuesta, conforme a lo ordenado por el juez y la respuesta fue emitida al tercer día, superando el tiempo establecido por el juez.
- Petición clasificada como “No requiere respuesta” (20252060681582), la cual corresponde a una solicitud de verificación de no competencia del departamento, pero al validar la petición la clasificación es “PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO”, la cual, conforme al ANS, este tipo de solicitudes cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su atención.

- Petición clasificada como “PETICIONES INCOMPLETAS” (20252060690062), se respondió dos días después del vencimiento.

Estas situaciones evidencian la necesidad de fortalecer el proceso de clasificación, registro y seguimiento de las peticiones, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio y asegurar la adecuada trazabilidad en la gestión de PQRS.

Como resultado del proceso de revisión independiente, se confirma que no existen radicados pendientes de respuesta, excepto aquellos que, de acuerdo con las categorías establecidas (spam, no requiere respuesta, acuse de recibido), no generan obligación de contestación.

4.1.6 Seguimiento a Quejas y Denuncias ORFEO.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de las quejas y denuncias recibidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública durante el segundo semestre de 2025, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta y el adecuado trámite de este tipo de solicitudes.

Como resultado de la revisión, se identificó el registro de cinco (5) solicitudes clasificadas como quejas y denuncias, cuya distribución se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 10- Quejas y Denuncias.

TIPO PETICION	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RESPUESTA
DENUNCIA	20259000687982	20254000518691	20/10/2025
QUEJA	20252060733022	20253000579301	13/11/2025
DENUNCIA	20252060457102	20255010362391	14/07/2025
QUEJA	20252060668682	20252040497571	09/10/2025
QUEJA	20252060729322	20252040549051	12/11/2025

Fuente: Elaboración propia.

La revisión efectuada por la Oficina de Control Interno evidenció que las cinco (5) solicitudes fueron tramitadas y respondidas dentro de los términos legalmente establecidos, sin identificarse incumplimientos en los tiempos de atención.

Así mismo, del análisis del contenido de las solicitudes se identificó que cuatro (4) de los cinco (5) registros no correspondían materialmente a quejas o denuncias, sino a solicitudes de información, orientación o trámites asociados a los sistemas misionales de la entidad. Y uno (1) de ellos, corresponde a una queja trasladada por competencias al Ministerio del Deporte.

Esta situación de mala tipificación inicial obedece a una incorrecta utilización al diligenciar el formulario de PQRSD dispuesto en la página web, clasificación que, de acuerdo con la configuración actual del sistema, no puede ser modificada durante el trámite interno de la solicitud, por lo que la tipología inicial permanece registrada durante todo el proceso de atención.

Lo anterior evidencia la conveniencia de evaluar mecanismos que permitan orientar al ciudadano en la selección de la tipología de la solicitud antes de su radicación o, en su defecto, habilitar controles que permitan reclasificar internamente aquellas peticiones cuya naturaleza no corresponda a la categoría inicialmente seleccionada. Estas acciones contribuirían a mejorar la calidad de la información estadística, fortalecer los reportes de gestión y facilitar el análisis de las diferentes modalidades de PQRSD que recibe la entidad.

4.1.7 PQRSD anónimas y devueltas

Durante el periodo julio diciembre de 2025, se identificaron un total de **141** comunicaciones clasificadas como **anónimas y devueltas**, de las cuales **138** correspondieron a comunicaciones **devueltas** y **3** a comunicaciones **anónimas**, que fueron verificadas y validadas la publicación de la respuesta en el botón de transparencia, de la página web de Función Pública: <https://www1.funcionpublica.gov.co/comunicaciones-devueltas-y-anonimas>

Conforme a lo dispuesto en la **Resolución 054 de 2018**, que regula el trámite de las PQRS del DAFP, las comunicaciones que no cuentan con información suficiente del peticionario (anónimas) o aquellas cuya respuesta no puede ser enviada por fallas en el correo electrónico registrado (devueltas), **deben ser publicadas en la página web institucional**, en el apartado “Devueltas y Anónimas”. En este espacio se dispone la respuesta emitida por el DAFP, garantizando la publicidad y cierre del trámite, aun cuando no sea posible la notificación directa al ciudadano.

4.2 Peticiones recibidas por canal escrito PROACTIVANET

Durante el segundo semestre de 2025 se gestionaron 42.800 solicitudes a través del canal PROACTIVANET. Del total registrado, 2.676 solicitudes (6,22%) corresponden a categorías relacionadas con la operación interna de la entidad, tales como requerimientos de soporte tecnológico, servicios administrativos y mesa de servicios, mientras que 40.124 solicitudes (93,78 %) están asociadas al relacionamiento con ciudadanos y demás grupos de valor externos.

La distribución de las solicitudes por categoría se presenta a continuación:

Tabla 11. Peticiones Canal Proactivanet.

Tipología	No. solicitudes	%
Sistemas de Información Misional	40.124	93,75%
Sistemas de Información Internos	1.054	2,46%
Mesa de Servicio Primer Nivel	1.050	2,45%
Servicios Administrativos	531	1,24%
Servicios Especializados TI	41	0,10%
Total	42.800	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto de las solicitudes correspondientes a Sistemas de Información Misional, se registraron 40.124 requerimientos, cuya distribución temática evidencia la siguiente composición:

Tabla 12. Peticiones por temática Canal Proactivanet.

Temática	No. solicitudes	%
Aplicativo por la Integridad Pública	21.336	53,18%
SIGEP II	14.873	37,07%
SIGEP	1.697	4,23%
SUIT	1.328	3,31%
Cursos Virtuales	434	1,08%
SSP	408	1,02%
Portal Función Pública	35	0,09%
SIE	5	0,01%
Conflicto de interés	3	0,01%
FURAG	2	0,00%
Sistema de reportes territoriales	1	0,00%

Banco de Éxitos	1	0,00%
Gestor Normativo	1	0,00%
Total general	40.124	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la información evidencia una alta concentración de solicitudes en el **Aplicativo por la Integridad Pública**, que representa el **53,18 %** de los requerimientos asociados a los sistemas de información misional. Este comportamiento guarda relación con la naturaleza y alcance de la herramienta, utilizada para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 2013 de 2019 y el Decreto 830 de 2021, relacionadas con la declaración de bienes y rentas, el registro de conflictos de interés, la identificación de Personas Expuestas Políticamente (PEP) y la consulta pública de dicha información como mecanismo de transparencia y control social.

Así mismo, se observa que las solicitudes relacionadas con **SIGEP** y **SIGEP II** continúan registrándose en canales independientes, a pesar de que ambos sistemas concentran de manera conjunta **16.570 solicitudes**, equivalentes al **41,30 %** del total de requerimientos asociados a los sistemas de información misional.

En el informe de seguimiento anterior de la vigencia 2025 1, la Oficina de Control Interno recomendó evaluar la unificación de ambos canales de atención con el propósito de consolidar la información estadística, facilitar el análisis de tendencias y fortalecer el seguimiento a la gestión de las solicitudes. Sobre este aspecto, en la mesa de trabajo realizada el 21 de abril de 2026 entre la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) y la Oficina de Relación Estado Ciudadanías (OREC), se informó que la formalización de esta solicitud debe ser presentada por la dependencia responsable de la operación del servicio.

Se recomienda que el líder del proceso del SIGEP evalúe la conveniencia de presentar, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la propuesta de unificación de los canales de atención correspondientes a **SIGEP** y **SIGEP II**, con el fin de definir una directriz institucional que permita consolidar el registro de las solicitudes, mejorar la calidad de la información para la toma de decisiones y optimizar el seguimiento a los indicadores de atención y oportunidad del servicio.

4.3 Peticiones recibidas por canal chat EVA

Durante el seguimiento realizado a la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), correspondiente a las interacciones registradas a través del Canal Virtual Chat EVA, en sus modalidades Robot y Asesor, para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se evidenció que, de acuerdo con la base de datos consolidada en Excel, el sistema reportó un total de **42.742 peticiones**.

No obstante, al contrastar esta información con los informes trimestrales remitidos por la Oficina de Relación Estado–Ciudadanía (OREC), se identificó que en dichos informes se reportó un total de **54.135 peticiones** atendidas a través del mismo canal, lo cual representa una diferencia de **11.393 registros** entre las dos fuentes de información.

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de conciliación, validación y trazabilidad de la información reportada por las dependencias responsables del canal Chat EVA, con el fin de garantizar consistencia, integralidad y confiabilidad en los datos utilizados para la elaboración de informes institucionales y para el seguimiento a la atención de las peticiones ciudadanas.

4.3.1 Distribución por tipo de petición

El análisis de la clasificación de las 42.742 peticiones reportadas en la base de datos suministrada por la OTIC, se evidencia que las solicitudes se concentran principalmente en cinco categorías: General, COLASIGEP, SUIT, Cursos y FURAG.

Tabla 13– Total de solicitudes asociadas a chat EVA por temática (julio – diciembre de 2025)

TEMÁTICA	NO. SOLICITUDES	%
GENERAL	17.579	41,22%
COLASIGEP	16.553	38,63%
SUIT	3.729	8,74%
CURSOS	2.897	6,78%
FURAG	1.959	4,57%
(EN BLANCO)	25	0,06%
Total	42.742	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la información analizada, la categoría General concentró el mayor número de solicitudes, con 17.579 registros, equivalentes al 41,22% del total de interacciones. Le siguió la categoría COLASIGEP, con 16.553 registros, correspondiente al 38,63%. En conjunto, estas dos categorías representan el 79,85% del total de peticiones recibidas por el canal Chat EVA durante el periodo objeto de seguimiento.

Así mismo, se identificaron 25 registros sin clasificación temática, equivalentes al 0,06% del total. Aunque el porcentaje es bajo, esta situación evidencia oportunidades de mejora en la parametrización, categorización automática o validación manual de las interacciones registradas en el canal, con el fin de evitar información incompleta y fortalecer la calidad del dato.

4.3.2 Distribución por modalidad de atención: BOT y Asesor

Durante el periodo analizado, de las 42.742 peticiones registradas en la base de datos, 38.887 fueron atendidas por BOT, equivalentes al 90,98%, mientras que 3.855 fueron atendidas por Asesor, correspondientes al 9,02%.

Tabla 14– Total de solicitudes por temática y por canal de atención (julio – diciembre de 2025)

TEMÁTICA	BOT	ASESOR	TOTAL
GENERAL	15.715	1.864	17.579
COLASIGEP	15.084	1.469	16.553
SUIT	3.695	34	3.729
CURSOS	2.412	485	2.897
FURAG	1.959	0	1.959
(EN BLANCO)	22	3	25
Total	38.887	3.855	42.742

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que la atención a través del BOT representa la principal modalidad del canal Chat EVA, con una participación del 90,98% sobre el total de solicitudes. Esta situación evidencia una alta automatización en la atención inicial de los usuarios; sin embargo, también requiere contar con mecanismos de seguimiento que permitan validar la efectividad de las respuestas suministradas, la suficiencia de la información entregada y la pertinencia de la derivación a asesor cuando la consulta no pueda ser resuelta de manera automatizada.

En cuanto a la atención por Asesor, se observa que la mayor concentración se presentó en las categorías General, con 1.864 solicitudes, y COLASIGEP, con 1.469 solicitudes, lo que podría indicar que estos temas requieren mayor acompañamiento humano, ya sea por su complejidad, recurrencia o necesidad de orientación específica al ciudadano.

4.4 Atención telefónica y presencial

Durante el segundo semestre de 2025, el Departamento atendió 3.036 solicitudes a través de los canales de atención telefónico y presencial. De este total, 1.864 atenciones (61,40 %) fueron gestionadas mediante el canal telefónico y 1.172 (38,60 %) a través del canal presencial, evidenciando una mayor preferencia de los grupos de valor por la atención remota para resolver inquietudes relacionadas con los servicios y sistemas de información administrados por la entidad.

El comportamiento de las atenciones permite identificar una alta concentración de consultas en un número reducido de temáticas. En el canal presencial, las solicitudes relacionadas con el diligenciamiento del formato de bienes y rentas de la hoja de vida (275 atenciones), la rendición de cuentas (269) y la recuperación de contraseñas (237) representan el 66,63 % del total de las atenciones presenciales. Este comportamiento evidencia que las necesidades de orientación de los usuarios se concentran principalmente en el cumplimiento de obligaciones de transparencia, acceso a los sistemas de información y gestión de credenciales.

Por su parte, el canal telefónico presenta una concentración aún mayor en temas relacionados con el acceso a las plataformas tecnológicas institucionales. Las solicitudes sobre recuperación de contraseñas (547 atenciones), diligenciamiento del formato de bienes y rentas de la hoja de vida (481), solicitud de claves y usuarios SIGEP (291) y recuperación de contraseñas SIGEP (285) suman 1.604 atenciones, equivalentes al 86,05 % del total gestionado por este canal. Lo anterior evidencia que la atención telefónica cumple un papel importante como mecanismo de soporte para los usuarios que requieren orientación inmediata sobre el acceso y uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad.

En contraste, las demás temáticas registran un volumen significativamente menor de consultas, principalmente relacionadas con administración del empleo público, situaciones administrativas, organización institucional, conceptos técnicos y orientación normativa. Esta distribución permite concluir que la demanda de atención se encuentra altamente focalizada

en procesos operativos asociados a la gestión de usuarios y al uso de los sistemas de información, mientras que los demás servicios presentan un comportamiento estable y de menor frecuencia.

La recurrencia de solicitudes relacionadas con la recuperación de credenciales, la asignación de usuarios y el diligenciamiento de formatos sugiere la necesidad de evaluar la efectividad de las herramientas de apoyo disponibles para los usuarios, tales como manuales, preguntas frecuentes, tutoriales, asistentes virtuales y campañas de divulgación, con el propósito de disminuir la dependencia de la atención personalizada y optimizar la capacidad operativa de los canales de servicio.

De igual forma, el comportamiento observado permite inferir que las consultas se incrementan alrededor de procesos institucionales de obligatorio cumplimiento, como la actualización de la declaración de bienes y rentas y la gestión de información en SIGEP. En este sentido, el análisis de estas tendencias puede constituirse en un insumo para la planeación de campañas **preventivas**, el fortalecimiento de las **estrategias de comunicación** y la adopción de acciones orientadas a **mejorar la experiencia** de los usuarios y reducir la demanda recurrente de soporte.

Como resultado del análisis efectuado, la Oficina de Control Interno identifica las siguientes oportunidades de mejora para fortalecer la gestión del proceso de atención a los grupos de valor:

Analizar, de manera conjunta entre las dependencias responsables de la operación de los sistemas de información y del proceso de atención al ciudadano, las causas que originan la alta recurrencia de solicitudes relacionadas con recuperación de contraseñas y administración de credenciales, con el fin de implementar acciones preventivas que reduzcan la demanda de soporte en la página web de la entidad.

Fortalecer las estrategias de autogestión mediante la actualización permanente de manuales, guías, video tutoriales y preguntas frecuentes para las temáticas que concentran el mayor volumen de consultas, especialmente las relacionadas con el diligenciamiento de la declaración de bienes y rentas y la gestión de usuarios en SIGEP.

5. Conclusiones

- Del análisis de los canales de atención utilizados durante el segundo semestre de 2025 se evidencia que el Departamento gestionó un total de **121.324 interacciones** con ciudadanos y grupos de valor. Los canales escritos concentraron el mayor volumen de solicitudes, con **75.546 registros (62,27 %)** a través de ORFEO y PROACTIVANET, seguidos por el **Chat EVA**, que atendió **42.742 interacciones (35,23 %)** entre atención automatizada y asistida, mientras que la atención personalizada mediante el **CRM** registró **3.036 atenciones (2,50 %)** entre los canales presencial y telefónico. Esta distribución evidencia una alta utilización de los canales digitales para la gestión de las solicitudes y refleja la capacidad institucional para atender un volumen significativo de requerimientos mediante diferentes mecanismos de atención. Así mismo, constituye un insumo relevante para orientar el fortalecimiento de las estrategias de transformación digital, autogestión y optimización de los canales de servicio, priorizando acciones sobre aquellos medios que concentran la mayor demanda y generan un mayor impacto en la atención a la ciudadanía y a los grupos de valor.
- Como resultado del seguimiento realizado a las peticiones recibidas por el canal escrito del sistema ORFEO durante el segundo semestre de 2025, se evidenció que la información consolidada por la OTIC reportó inicialmente 38.753 registros; sin embargo, una vez realizada la depuración de duplicados, registros clasificados como SPAM, facturas, rebotes, acuses de recibido y registros que no corresponden a peticiones ciudadanas, se estableció un universo real de 35.422 PQRSD para el periodo evaluado. Esta situación evidencia diferencias entre las fuentes de información institucional y la necesidad de fortalecer los controles de validación, depuración y conciliación de datos entre las dependencias responsables.
- Se identificaron inconsistencias en la calidad de la información registrada en ORFEO, asociadas principalmente a duplicidad de radicados, registros sin tipología, clasificaciones incorrectas y uso de categorías que no necesariamente corresponden a peticiones ciudadanas. En particular, se observaron registros clasificados como “Factura”, “Factura de servicio público”, “Acuse de recibido”, “No requiere respuesta” y campos “En blanco”, que al ser validados presentan características de solicitudes ciudadanas o requieren ajuste en su clasificación. Lo anterior afecta la confiabilidad de la información reportada y limita el análisis efectivo de la gestión de PQRSD.
- La distribución de las 35.422 PQRSD evidencia que la mayor concentración de solicitudes se encuentra en la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, con 15.233 registros, equivalentes al 43,00%; seguida de la Dirección Jurídica, con 6.423 registros,

equivalentes al 18,13%; y el Grupo de Gestión Meritocrática, con 3.391 registros, equivalentes al 9,57%. Estas tres dependencias concentran el 70,70% del total de peticiones gestionadas por ORFEO, lo cual refleja una alta carga operativa y demanda controles diferenciados para asegurar la oportunidad y trazabilidad de las respuestas.

- En relación con la tipología de las PQRS, se evidenció que las categorías de mayor recurrencia corresponden a “No requiere respuesta”, con 9.381 registros, equivalentes al 26,48%; “Peticiones de solicitud de información”, con 8.614 registros, equivalentes al 24,32%; y “Consulta”, con 7.713 registros, equivalentes al 21,77%. Si bien estas categorías explican la mayor parte de la gestión del periodo, la alta participación de la clasificación “No requiere respuesta” requiere revisión específica, dado que puede constituirse en un riesgo de subregistro de respuestas o cierre inadecuado de solicitudes que sí demandaban actuación institucional.
- El análisis del canal **PROACTIVANET** evidencia que el **93,78 %** de las solicitudes gestionadas corresponde a requerimientos de ciudadanos y grupos de valor relacionados con los sistemas de información misionales, con una alta concentración en el Aplicativo por la Integridad Pública (53,18 %) y en SIGEP y SIGEP II (41,30 %). Este comportamiento confirma que el canal constituye el principal mecanismo de soporte para los servicios tecnológicos que presta la entidad y resalta la importancia de fortalecer la calidad de la información utilizada para su seguimiento. En este sentido, la Oficina de Control Interno considera pertinente avanzar en la consolidación de los canales de atención de **SIGEP** y **SIGEP II**, con el fin de disponer de información estadística unificada, facilitar el análisis de tendencias y fortalecer el monitoreo de los indicadores de gestión y oportunidad en la atención. Así mismo, la concentración de solicitudes en un número reducido de temáticas representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de autogestión, orientación y mejora de los sistemas de información, contribuyendo a optimizar la experiencia de los usuarios y la eficiencia del proceso de atención.
- Del análisis realizado a la información correspondiente a las peticiones recibidas a través del canal Chat EVA, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se concluye que este canal constituye uno de los mecanismos virtuales de atención con mayor nivel de automatización, teniendo en cuenta que el 90,98% de las interacciones fueron atendidas por BOT, mientras que el 9,02% fueron atendidas por Asesor. Se identificó que las categorías General y COLASIGEP concentraron el 79,85% del total de solicitudes recibidas, lo que evidencia que estos temas representan la mayor demanda ciudadana a través del canal Chat EVA. Esta concentración permite identificar oportunidades para fortalecer los contenidos del BOT,

actualizar preguntas frecuentes, mejorar los flujos de orientación y priorizar acciones de mejora en los temas de mayor recurrencia.

- El análisis de las atenciones telefónicas y presenciales evidencia que la demanda de los grupos de valor se concentra principalmente en consultas relacionadas con el acceso y uso de los sistemas de información institucionales, especialmente aquellas asociadas con la recuperación de credenciales, la administración de usuarios en SIGEP y el diligenciamiento de la declaración de bienes y rentas. Este comportamiento refleja la importancia de los canales de atención como mecanismo de soporte para el cumplimiento de obligaciones legales y el acceso a los servicios digitales de la entidad; sin embargo, también pone de manifiesto la oportunidad de fortalecer las estrategias de autogestión y acompañamiento a los usuarios. En este sentido, la Oficina de Control Interno considera pertinente que las dependencias responsables analicen las causas que generan la recurrencia de estas consultas e implementen acciones preventivas orientadas a optimizar la experiencia de los usuarios, fortalecer las herramientas de orientación disponibles en la página web y mejorar la eficiencia de los canales de atención, contribuyendo así al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la mejora continua en la prestación del servicio a la ciudadanía y a los grupos de valor.

6. Recomendaciones

- Implementar una rutina de depuración previa a la elaboración de informes de PQRS, que permita excluir o clasificar adecuadamente registros que no correspondan a peticiones ciudadanas, tales como SPAM, facturas, rebotes, acuses automáticos, duplicados y registros administrativos internos.
- Establecer un campo obligatorio en el sistema ORFEO para evitar registros sin tipología o tema, teniendo en cuenta que los campos en blanco afectan la calidad de la información, la caracterización de la demanda ciudadana y la toma de decisiones institucionales.
- Implementar acciones preventivas dirigidas a reducir la recurrencia de las solicitudes de mayor frecuencia, mediante el fortalecimiento de herramientas de autogestión, campañas de divulgación, actualización de guías, preguntas frecuentes y recursos de apoyo para los usuarios de los sistemas misionales.
- Analizar periódicamente las causas que generan las consultas relacionadas con acceso, autenticación y uso de las plataformas institucionales, con el propósito de implementar mejoras funcionales y reducir la demanda de atención personalizada.

- Se recomienda a la Oficina de Relación Estado–Ciudadanía (OREC) y a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), adelantar mesas de trabajo orientadas a conciliar las cifras reportadas en la base de datos del canal Chat EVA y en los informes trimestrales de gestión, con el fin de identificar las causas de la diferencia de 11.393 registros y definir criterios unificados para la extracción, depuración, clasificación y reporte de la información, dado que en la base de datos suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), que reporta 42.742 peticiones, y los informes trimestrales remitidos por la Oficina de Relación Estado–Ciudadanía (OREC), en los cuales se registran 54.135 peticiones para el mismo canal y periodo.
- Fortalecer la parametrización del canal Chat EVA, especialmente en las categorías de mayor recurrencia como General y COLASIGEP, con el propósito de mejorar la precisión de las respuestas automáticas, reducir la necesidad de escalamiento a asesor y optimizar la experiencia de los usuarios que acceden al canal virtual.

En criterio de la Oficina de Control Interno, la implementación de las oportunidades de mejora y recomendaciones formuladas contribuirán al fortalecimiento de los procesos de atención al ciudadano y a los grupos de valor, mediante la optimización de la eficiencia de los canales de atención, el uso adecuado de los recursos institucionales y la consolidación de un modelo de servicio orientado a la prevención, la autogestión y la mejora continua. Lo anterior favorecerá el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, promoviendo una gestión más eficaz, oportuna y de calidad, que contribuya a incrementar la satisfacción de las partes interesadas y la generación de valor público.

Jorge Iván De Castro Barón
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Daniel Andrés Ruiz Correa y Lina Lucia Gómez Gómez.
Revisó y Aprobó: Jorge Iván de Castro Barón

Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Periodo julio – diciembre de 2025.

Versión 1
Proceso Evaluación Independiente
Junio de 2025