



Función Pública



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

Periodo enero a junio de 2024
Oficina de Control Interno

PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Versión 1
Noviembre 2024

1. Introducción

El presente informe de seguimiento elaborado por la Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo de la Función Pública, se presenta en el marco del cumplimiento de su función de “Evaluación y Seguimiento”, y de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y el Plan Anual de Auditorías y Seguímientos - 2024. Este informe busca analizar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) gestionadas entre los meses de enero a junio de 2024.

2. Objetivo

El objetivo de este seguimiento es evaluar la oportunidad y el cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas a través de diversos mecanismos de recepción, como el Sistema de Gestión Documental (ORFEO), formularios de PQRSD, el correo EVA, correo certificado, solicitudes radicadas personalmente y la Mesa de Ayuda de Proactivanet para los sistemas misionales FURAG, SIGEP y SUIT. Este análisis permite realizar un seguimiento integral al trámite de las PQRSD registradas ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de emitir recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los líderes de procesos. 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 el departamento.

3. Alcance

Este informe cubre el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública entre enero y junio de 2024. De acuerdo con 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”*, y la información suministrada por la OTIC y la OREC, administradores de los canales de recepción. El análisis considera aspectos clave para asegurar una adecuada protección de los derechos de los ciudadanos y para garantizar el cumplimiento de los deberes constitucionales en el proceso de atención.

4. Normatividad

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

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

5. Desarrollo del Informe

5.1. Modalidades, definición y términos de atención de peticiones

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 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
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	15 días

Modalidad	Definición	Termino de respuesta
	prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	
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: Elaboración Oficina de Control Interno, 2024 – con base en Resolución 054 de 2017

5.2. Canales de atención a PQRSD

Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicitó a los administradores internos de cada canal de recepción de peticiones, un reporte de las solicitudes ingresadas en el periodo enero a junio de 2024. De acuerdo a los datos suministrados se pudo validar que se gestionaron durante el primer semestre de 2024 en el Departamento, 168.318 solicitudes a través de los siguientes canales de atención:

PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN		
CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Escrito	Orfeo	51464
	Proactivanet	42084
Virtual	Chat Eva	68759
Presencial	CRM	1040
Telefónico	CRM	4971
TOTAL		168318

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a la Resolución 054 de 1017

5.2.1. Peticiones recibidas por ORFEO

A través de la consulta realizada en el aplicativo ORFEO para el periodo evaluado, se identificó que se recibieron un total de 51.464 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), distribuidas en todas las dependencias del Departamento. La Oficina de Relación Estado Ciudadanías (OREC) registró el mayor volumen de PQRSD, con 20.037 casos, representando el 38,93 % del total. Le sigue la Dirección Jurídica, con 8.961 registros, equivalentes al 17,41 %. Además, se observa un número significativo de solicitudes gestionadas por los Grupos de Gestión Documental, Gestión Humana y la Dirección de Empleo Público, como se detalla a continuación:

Tabla 3. Total, de peticiones recibidas por dependencia		
DEPENDENCIA	Total	Porcentaje
Oficina de Relación Estado Ciudadanías	20037	38,93%
Dirección Jurídica	8961	17,41%
Grupo de Gestión Documental	7571	14,71%
Grupo de Gestión Humana	4182	8,13%
Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocratica	2803	5,45%
Dirección de Desarrollo Organizacional	2189	4,25%
Dirección de Empleo Público	1783	3,46%
Dirección de Gestión Y Desempeño Institucional	1515	2,94%
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	720	1,40%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	438	0,85%
Oficina Asesora de Comunicaciones	308	0,60%
Despacho del Director	263	0,51%
Grupo de Gestión Contractual	210	0,41%
Grupo de Gestión Financiera	166	0,32%
Dirección Gestión del Conocimiento	110	0,21%
Grupo de Gestión Administrativa	77	0,15%
Oficina Asesora de Planeación	75	0,15%
Despacho del Subdirector	28	0,05%
Secretaria General	24	0,05%
Grupo de Control Disciplinario Interno	3	0,01%
Oficina de Control Interno	1	0,00%
Total general	51464	100,00%

Fuente: Elaboración propia. Reporte Orfeo, periodo enero – junio de 2024.

Durante el periodo evaluado, el canal Mail se destacó como el principal mecanismo de recepción de las peticiones, registrando 41.750 solicitudes, lo cual representa el 81.12%. En segundo lugar, el formulario de PQRSD captó 9.097 solicitudes, que corresponden al 17.68% del total.

5.2.2. PQRSD por tipo de petición

La distribución de los diferentes tipos de peticiones recibidas en el periodo evaluado, se muestra en el cuadro siguiente, evidenciando un total de 51.464 solicitudes. La mayor parte corresponde a peticiones que **no requieren respuesta**, con 19.809 registros, lo cual representa el 38.49% del total. Le siguen las **peticiones de solicitudes de información**, que suman 10.706 y constituyen el 20.80% del total, y las **consultas**, con 8.893 registros (17.28%). Otros tipos de peticiones incluyen aquellas que no competen al Departamento (8.86%) y las relacionadas con **pruebas Meritocráticas** (4.25%).

Este desglose permite identificar los tipos de peticiones más comunes y focalizar áreas de mejora en el procesamiento y atención de los diferentes tipos de solicitudes.

Tabla No. 4. Cantidad de PQRSD por tipo de petición		
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
No Requiere Respuesta	19809	38,49%
Peticiones de Solicitud de Información	10706	20,80%
Consulta	8893	17,28%
Petición de No Competencia del Departamento	4562	8,86%
Pruebas Meritocráticas	2188	4,25%
Petición de Interés General o Particular	2083	4,05%
Acciones Judiciales	1009	1,96%
Spam (Archivar)	932	1,81%
Expedición de Copias, Fotocopias y Certificaciones	301	0,58%
Peticiones Incompletas	289	0,56%
Asesorías	172	0,33%
Capacitaciones	160	0,31%
Entes de Control	109	0,21%
Factura	97	0,19%
Solicitud de Información Honorables Congresistas	61	0,12%
Certificaciones Bonos Pensionales	24	0,05%
Petición de Documentos	23	0,04%
Factura Servicio Público	21	0,04%
Null	16	0,03%
Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas	3	0,01%
Reformas Organizacionales	3	0,01%
Otros	3	0,00%
Total general	51464	100,00%

Fuente: Elaboración propia. En el ítem Otros, se incluyen Denuncias, Solicitudes de Documentos Cámara Legislativas y Sugerencias.

5.2.3. Temas más Consultados

En el marco de la revisión realizada a las bases de datos suministradas, se utilizó el filtro para dar con el “Reporte por temas” de las solicitudes ingresadas a través del Sistema ORFEO, evidenciando que los temas más consultados en las peticiones ingresadas al Departamento, son los relacionados con el aplicativo SIGEP, Traslados por competencia, Selección Meritocrática, Peticiones incompletas y reiteración de peticiones, como se evidencia en la siguiente tabla que contiene el total de las mismas:

Tabla No. 5. Peticiones por tema de Consulta	
TEMA	TOTAL
NULL	14178
SIGEP	10838
Traslados por competencia	3648
Selección Meritocrática	2590
Peticiones Incompletas	2349
Reiteración de Peticiones	2113
Inhabilidades e Incompatibilidades	1942
Empleos	1530
Entidades	1181
Defensa Jurídica	1146
Situaciones administrativas	1061
Manual de Funciones	1034
Prestaciones Sociales	924
FURAG	772
Control Interno	545
Copia de respuestas emitidas por otras entidades	534
Política del Talento humano	509
Remuneración	461
Plantas de personal	436
Política de Racionalización de Trámites	425
Reformas Administrativas	410
Retiros del servicio	410
Agradecimientos	402
Jornada laboral	233
Salarios	214
Participación femenina	198
Sugerencias	183
Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA	182
SUIT – Sistema Único de Información de trámites	164
Solicitud de copias	140
Bienestar y Entorno Laboral Saludable	136

Tabla No. 5. Peticiones por tema de Consulta	
TEMA	TOTAL
Rendición de cuentas y participación ciudadana	131
Transparencia e Integridad	107
Formación y Capacitación	66
Negociación Colectiva / Fuero Sindical	66
Capacitación	59
Gerencia Pública	55
Participación Ciudadana	53
Competencias	16
Banco de Éxitos	14
Quejas	3
Funciones y Requisitos de Cargos	2
Otros	4
Total general	51464

Fuente: Elaboración propia. En el ítem Otros, se incluyeron Bienestar social e incentivos, Consulta Incremento Salarial Denuncias, Diligenciamiento Formato Único de Hoja de Vida y Riesgos

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

De no encontrarse acciones adelantadas en el siguiente seguimiento que realizará esta oficina de acuerdo al Plan Anual de Auditorías del año 2025, se incluirán acciones a las partes que tienen que ver con esta situación en el Sistema de Gestión Institucional SGI en el módulo de Plan de Mejoramiento para que emprenda acciones que permitan mejorar con la gestión de las PQRSD al interior del Departamento.

5.2.4. Salida de PQRSD

Es importante aclarar que del total de peticiones que recibió el Departamento en el primer semestre de 2024 (51.464), únicamente se requirió dar respuesta a 42.179 PQRSD

teniendo en cuenta los acuerdos de nivel de servicio y requerimiento de respuesta, a través del sistema ORFEO, distribuidas por dependencias de la siguiente manera:

Tabla No. 6. Salida de PQRSD a través de ORFEO			
#	DEPENDENCIA	NO. RADICADOS	PORCENTAJE
1	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	15531	36,8%
2	Grupo De Gestión Humana	10778	25,6%
3	Dirección Jurídica	6923	16,4%
4	Grupo de Gestión Meritocratica	2397	5,7%
5	Dirección de Desarrollo Organizacional	1840	4,4%
6	Dirección de Empleo Público	1390	3,3%
7	Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	1383	3,3%
8	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	764	1,8%
9	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	426	1,0%
10	Oficina Asesora de Comunicaciones	189	0,4%
11	Grupo de Gestión Contractual	143	0,3%
12	Grupo de Gestión Financiera	131	0,3%
13	Dirección Gestión del Conocimiento	98	0,2%
14	Oficina Asesora de Planeación	43	0,1%
15	Grupo de Gestión Administrativa	42	0,1%
16	Despacho del Director	38	0,1%
17	Despacho del Subdirector	24	0,1%
18	Secretaria General	21	0,01%
19	Grupo de Control Disciplinario Interno	7	0,01%
20	Grupo de Gestión Documental	5	0,01%
21	Oficina De Control Interno	2	0,01%
TOTAL		42179	100,0

Fuente: Elaboración propia. Base de solicitudes recibidas por ORFEO

Del cuadro anterior se puede observar la distribución de la carga administrativa de PQRSD entre las distintas dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública. Destaca el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, que concentra el 36,8% de los radicados (15.531), seguido por el Grupo de Gestión Humana con un 25,6% (10.778) y la Dirección Jurídica con un 16,4% (6.923). Estas tres dependencias en conjunto gestionan el 78,8% del total de solicitudes, evidenciando su rol crítico en la atención ciudadana y en los procesos institucionales. En contraste, otras áreas como la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Gestión Administrativa, y la Oficina de Control Interno tienen un volumen mínimo de radicados, representando menos del 0,1% del total cada una.

En los reportes consultados se pudo evidenciar una desactualización en el sistema ORFEO en el nombre de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías la cual aún registra como Grupo de Servicio al Ciudadano, se recomienda a los líderes de proceso, gestionar con la OTIC y la OAP la modificación del nombre a fin de cumplir con lo establecido en el Decreto 1603 de 2023.

5.2.5. Peticiones con respuesta extemporánea

Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta doce (12) peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, en las siguientes dependencias respectivamente:

Tabla No. 7. Peticiones extemporáneas por ORFEO			
DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES VENCIDAS	TOTAL DE PETICIONES DEL AREA	PORCENTAJE
Oficina Asesora de Planeación	1	75	1,30%
Dirección Jurídica	1	8961	0,01%
Grupo de Gestión Humana	3	4182	0,07%
Dirección de Empleo Público	3	1783	0,16%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	308	1,20%

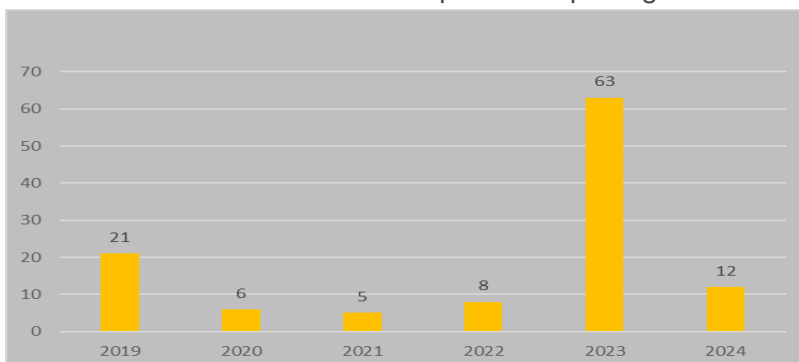
Fuente: Elaboración propia. Datos del Sistema ORFEO.

Es importante mencionar que las 12 respuestas extemporáneas, representan apenas el 0.028% del total de PQRSD respondidas en el primer semestre del 2024 (42179). 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.

En la siguiente tabla se puede evidenciar las últimas peticiones extemporáneas del Departamento discriminado por vigencia. Se puede evidenciar un aumento en 2023 debido

a una situación con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, la cual fue gestionado mediante el plan de mejoramiento No. 564, el cual actualmente se encuentra en ejecución.

Grafica 1. Peticiones extemporáneas por vigencia:



Fuente: Informes de la Oficina de Control Interno. Elaboración propia.

5.2.6. PQRSD sin respuesta

Para el presente periodo se pudo validar que no existen PQRSD sin respuesta. Sin embargo, la plataforma ORFEO registró para el periodo evaluado once (11) radicados sin respuesta, los cuales fueron verificados, y se identificó que no fueron asociados al radicado de entrada, por lo cual aparecen en el aplicativo sin respuesta, sin embargo, desde esta oficina, se pudo validar que, efectivamente cuentan con una respuesta para cada radicado, realizada dentro de los términos establecidos para su trámite, y se encuentra soportado los números de respuesta de cada petición en los papeles de trabajo del presente informe.

5.2.7. Análisis del trámite de peticiones

El análisis del trámite de las peticiones respondidas revela un total de 42179 solicitudes gestionadas en el periodo evaluado. Para realizar este seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 500 peticiones correspondientes a las Direcciones Técnicas del Departamento. En esta muestra, se evaluaron aspectos clave como el tiempo de respuesta (oportunidad), y los temas más consultados.

5.2.7.1. Oportunidad en la respuesta

En cuanto a la oportunidad en la respuesta, se tomaron como criterio los tiempos establecidos en la Resolución 054 de 2017. El siguiente cuadro muestra que las 500 peticiones seleccionadas fueron gestionadas dentro de los plazos definidos, evidenciando un cumplimiento del 100% en este criterio por parte de las direcciones técnicas. Este resultado refleja un adecuado desempeño en la gestión de las solicitudes, asegurando el

cumplimiento de las normativas aplicables y la satisfacción de los derechos de los ciudadanos.

Tabla No. 8. Oportunidad en las peticiones por Dirección Técnica				
DEPENDENCIA	TOTAL SEMESTRE	MUESTRA	OPORTUNIDAD	
			SI	NO
Dirección de Desarrollo Organizacional	1586	95	X	
Dirección de Empleo Público	1332	90	X	
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	1337	89	X	
Dirección Jurídica	6281	84	X	
Dirección de Gestión del Conocimiento	54	54	X	
Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	490	88	X	
TOTAL	11080	500	100%	

Fuente: Elaboración Propia. Muestra Aleatoria Oportunidad.

A nivel de dependencias, destaca la Dirección de Desarrollo Organizacional, con el mayor volumen de peticiones en la muestra, seguida por la Dirección de Empleo Público y la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. Todas las direcciones demostraron oportunidad en el trámite de las peticiones seleccionadas dentro de la muestra. Este resultado evidencia que las acciones emprendidas para reducir el número de peticiones vencidas son exitosas y ha posibilitado aumentar la oportunidad en las respuestas del Departamento, frente a las peticiones de los grupos de valor y partes interesadas.

6.1. PQRSD Anónimas

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

Esta oficina pudo validar que durante el primer semestre de 2024 se recibieron en total 2 peticiones anónimas, las cuales fueron publicadas en la página web de función pública, estas pueden ser consultadas y verificadas en el siguiente link de la página web: <https://www1.funcionpublica.gov.co/comunicaciones-devueltas-y-anonimas>

De acuerdo a la resolución, las peticiones que tienen problema en su envío se consideran devueltas y deben gestionarse de la misma manera, durante el semestre evaluado se han

gestionado 183 peticiones y se encuentran cargadas en la página de función pública, en el link antes relacionado.

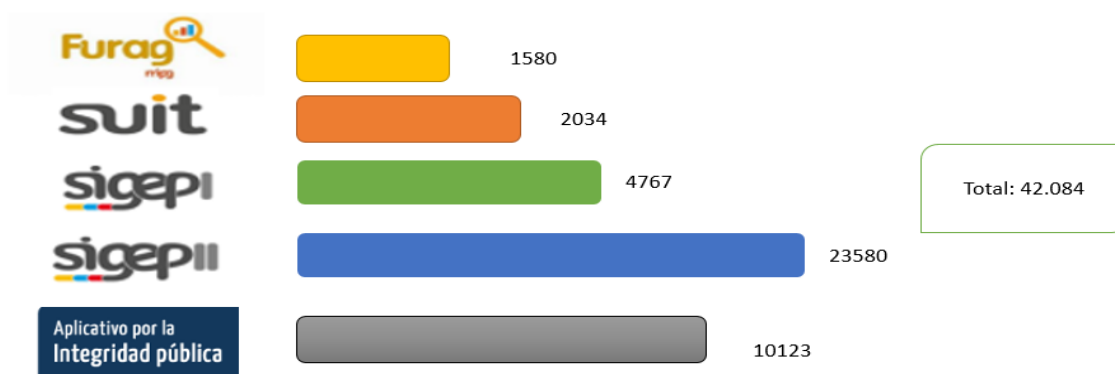
7.1. Atención por Mesa de Servicio

La Función Pública dispone de una mesa de ayuda destinada a gestionar servicios externos relacionados con sistemas misionales como SUIT, SIGEP, FURAG, entre otros. A continuación, se presenta el análisis de las solicitudes atendidas y tramitadas a través de estos canales.

7.1.1. Entradas de PQRSD por mesa de servicio

Con base en los datos de la mesa de ayuda suministrados por la OTIC, se gestionaron durante el primer semestre de 2024, un total de 42.084 peticiones a través de los distintos canales de atención. De estas, el aplicativo SIGEP II concentró el mayor volumen, con 23.580 solicitudes, equivalente a la mayoría de los casos. En segundo lugar, el sistema SIGEP I con 4767. SUIT registró en tercer lugar 2.034 solicitudes, y FURAG atendió 1.580 peticiones. Este análisis refleja la importancia del SIGEP como principal canal de gestión dentro de los sistemas misionales.

Grafica 2. Peticiones ingresadas por Mesa de Servicio Proactivanet



Fuente: Elaboración propia. Datos archivo Proactivanet.

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

7.1.2. Verificación trámite a peticiones

De acuerdo a los lineamientos de verificación se tienen en cuenta los criterios de oportunidad en la respuesta, por cada canal de recepción de peticiones reflejando los siguientes datos por canal de atención:

7.1.2.1. Oportunidad en la respuesta por canal de atención

FURAG: Del total de peticiones recibidas (1580), se evidenció que 11 de estas, fueron resueltas de manera extemporánea, lo que corresponde al 0.6%.

SUIT: Del total de peticiones recibidas (2012), se evidencia que 159 de estas, fueron resueltas fuera de los términos establecidos, lo que corresponde al 7.9%

SIGEP I: Del total de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2024 (4751), esta oficina pudo validar que 352 fueron resueltas de manera extemporánea, lo que corresponde al 7.4%

SIGEP II: Es el dato más elevado en cuando a extemporaneidad en la respuesta, dado que del total de peticiones (22976), fueron resueltas fuera de los términos 4293, lo que corresponde al 18.6%.

Aplicativo por la Integridad pública: De las 10123 peticiones recibidas a lo largo del primer semestre, se pudo validar que 2 de ellas fueron resueltas por fuera de los términos

Es importante aclarar que el dato de las peticiones que dan cuenta de la extemporaneidad de la petición fue suministrado de la base de Proactivanet facilitada por la OTIC, usando el filtro “CADUCADAS”, el cual arroja el dato de peticiones que tuvieron más de 20 días para dar respuesta efectiva.

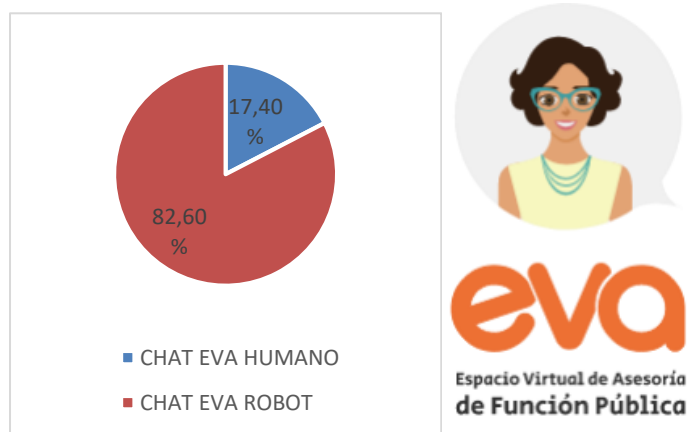
De la información anterior, se puede concluir que el canal con mayor nivel de extemporaneidad en la resolución de peticiones es el sistema SIGEP II, con 4.380 casos resueltos fuera de los términos establecidos, lo que representa un 18.5% del total de 23.580 solicitudes. Le sigue el sistema SUIT, con 159 peticiones extemporáneas, equivalente al 7.8% de 2.034 solicitudes, y el SIGEP I, con un 7.3% de extemporaneidad (352 de 4.767 peticiones). Por su parte, el sistema FURAG tuvo el menor porcentaje de incumplimiento entre estos sistemas, con solo el 0.6% de sus 1.580 solicitudes resueltas fuera de término. Finalmente, el Aplicativo por la Integridad Pública presentó un resultado positivo, con únicamente 2 casos extemporáneos de un total de 10.123 peticiones, evidenciando un nivel mínimo de retraso en la atención. Este análisis permite identificar áreas críticas que

requieren ajustes para mejorar los tiempos de respuesta en los sistemas más afectados como es el caso del SIGEP, teniendo en cuenta que SIGEP I y II son el mismo aplicativo.

8.1. Chat EVA

EVA es el Espacio Virtual de Asesoría de Función Pública, una plataforma que brinda información y orientación sobre los servicios de la administración pública. De acuerdo a los datos suministrados por la Oficina de Relacionamento Estado Ciudadanías se observa que a través del espacio virtual de asesoría EVA, se han atendido durante el primer semestre 68759 peticiones, de las cuales el 82.6% corresponde al Chat Robot, mientras que el 17.4% corresponde al Chat humano, como se evidencia a continuación

Grafica 3: Distribución de Peticiones Chat EVA.



Fuente: Elaboración propia. Datos Chat EVA.

9.1 Atención de Quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción

9.1.1. Reclamos

Durante el periodo evaluado, y según la consulta realizada a través del sistema ORFEO, a través del ítem “Tipo de documento”, se pudo evidenciar que se recibió 1 petición, la cual tiene que ver con un radicado que el usuario considera se encontraba fuera de términos, pero el mismo, fue resuelto dentro de los términos establecidos en la Resolución 054 de 2017. Igualmente se verificó que la misma fue resuelta y enviada bajo el número de radicado: 20244000430321, el cual estaba asociado al número 20249000396042

De otra parte, y en el marco de la búsqueda de los reclamos, esta oficina pudo identificar que, dentro de las opciones desplegadas, se encuentra repetida la opción “RECLAMO”, por lo que se recomienda a la OTIC y al desarrollador del sistema ORFEO revisar y de ser necesario ajustar.

9.1.2. Denuncias

En Función Pública no se han presentado denuncias sobre actos de corrupción durante el primer semestre de 2024. Sin embargo, se aclara que en el aplicativo ORFEO se observa un registro referente al radicado No. 20249000032902, el cual tiene como asunto “INCONFORMIDAD POR ENCARGOS DENTRO DE UNA ENTIDAD TERRITORIAL”, esta venia anudado al radicado No. 20249000008002, el cual fue tipificado como consulta y fue resuelto mediante el número de radicado. 20246000082101.

9.1.3. Quejas

Para el periodo objeto de revisión, se encuentran a través del sistema ORFEO, tres (3) peticiones tipificadas como quejas. Las cuales tienen que ver con presuntos casos de extemporaneidad en la respuesta, es decir vienen relacionados a otro número de radicado como se explica en el siguiente cuadro.

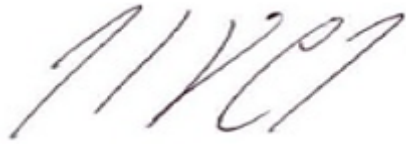
Tabla No. 9. Seguimiento a Quejas				
No Radicado	Tipificación	No Radicado	No Radicado salida	Tipificación
20249000048092	No requiere respuesta	20239001130992	20246000055051	Consulta
20249000087222	No requiere respuesta	20249000006362	20246000077951	Consulta
20249000469872	No requiere respuesta	20249000396042	20244000430321	Consulta

Frente a estas solicitudes se verificó la respuesta emitida a los ciudadanos, en las cuales se detalla las acciones a tomar por parte del Departamento y se emite respuesta de fondo a las situaciones presentadas, ofreciendo solución a los usuarios. La evidencia de esta situación puede ser consultada en los papeles de trabajo del presente informe.

10. Conclusiones y Recomendaciones

1. Durante el primer semestre de 2024, se gestionaron al interior del departamento, 168.326 solicitudes a través de diversos canales, siendo los más utilizados ORFEO, Chat EVA y Proactiva, con un manejo oportuno del 99.97% de las peticiones que requerían respuesta. Esto refleja un desempeño adecuado en términos de oportunidad y gestión general.
2. Las peticiones que no requieren respuesta constituyeron el mayor porcentaje (38.49%), seguidas por las solicitudes de información y consultas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos informativos para reducir solicitudes reiterativas o relacionadas con información básica.
3. Se logró una respuesta dentro de los tiempos establecidos para el 99.97% de las solicitudes, lo que evidencia un cumplimiento satisfactorio de las normativas vigentes. No obstante, se identificaron 12 casos extemporáneos, equivalentes al 0.032%, lo que exige medidas preventivas adicionales para evitar retrasos.
4. La categoría "Null" sigue siendo una problemática en la clasificación de temas, con 14.178 registros en este periodo. Esto se debe a la ausencia de lineamientos claros documentados para la categorización por parte de las direcciones técnicas, lo que genera inconsistencias en los reportes. Es prioritario que la OAP emita y documente lineamientos claros para la categorización de temas en el sistema ORFEO, eliminando la categoría Null y posibilitando la mejora y precisión de los reportes.
5. Se recomienda consolidar un único sistema de reporte para todas las solicitudes gestionadas a través del SIGEP I y SIGEP II, asegurando una mayor coherencia en la gestión y el análisis de la información.
6. Implementar estrategias efectivas para mejorar los tiempos de respuesta a las PQRS, dado que los indicadores actuales evidencian un alto porcentaje de extemporaneidad a través de Proactivanet. Durante el primer semestre de 2024, en SIGEP I, el 7.4% de las PQRS fueron resueltas fuera de los términos establecidos, mientras que en SIGEP II este porcentaje se incrementó significativamente al 18.6%. Esta situación indica la necesidad de fortalecer la gestión de los trámites mediante la optimización de los procesos internos, la asignación adecuada de recursos y la capacitación del personal, con el fin de garantizar una atención oportuna y cumplir con los estándares de calidad exigidos.
7. Se recomienda revisar y estudiar la pertinencia de modificar la Resolución 054 de 2017, para dar cuenta de la realidad de la forma en la que se reciben las peticiones, su administración y que se adecue al contexto actual de la entidad.

Estas conclusiones y recomendaciones buscan garantizar una mejora continua en los procesos de atención ciudadana, promoviendo la eficiencia, la calidad y la satisfacción de las partes interesadas.



Jorge Iván de Castro Barón
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Daniel Andrés Ruiz Correa
Revisó: 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

Versión 1
Proceso Evaluación Independiente
Noviembre de 2024