



# **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

**Periodo: enero – junio de 2023**

Proceso Evaluación Independiente

Oficina de Control Interno

<b>Versión</b>	<b>Fecha de versión (aaaa-mm-dd)</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1	30 de octubre de 2018	Primera versión del documento
2	06 de febrero de 2019	Se actualiza la portada del informe por cambio de imagen institucional.
3	13 de septiembre de 2022	Ajuste y actualización de imagen por lineamientos del nuevo gobierno nacional
4	02 de junio de 2023	Ajuste y actualización de imagen por lineamientos del nuevo gobierno nacional

## Contenido

Introducción .....	3
1. Objetivo .....	3
2. Alcance.....	3
3. Normatividad.....	3
4. Fuentes de Información .....	4
5. Desarrollo del informe.....	4
5.1. Términos atención de peticiones .....	4
5.2. Atención a las peticiones a través del aplicativo ORFEO .....	5
5.2.1. Entradas de las PQRSD .....	5
5.2.2. Medios de recepción .....	6
5.2.3. PQRSD por tipo de petición.....	7
5.2.4. Temas más consultados .....	8
5.2.5. Salidas de las PQRSD .....	9
5.2.6. PQRSD con respuesta extemporánea .....	11
5.2.7. Análisis del Trámite a Peticiones .....	12
5.2.8. PQRSD Anónimas .....	16
5.3. Atención mesa de servicio .....	20
5.3.1. Entradas de las PQRSD por Mesas de Servicio.....	20
5.3.2. Verificación trámite a peticiones.....	21
5.3.3. CHAT – EVA.....	22
5.4. Atención de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción.....	23
6. Conclusiones y Recomendaciones .....	24
Anexo 1 Tipo de Petición "NULL" .....	25
Anexo 2 PQRSD Extemporáneas .....	29

## Introducción

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos - 2023, adelantó el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo enero - junio de 2023, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta, y el trámite a las solicitudes elevadas a través de la mesa de ayuda en los aplicativos que administra el Departamento, de cara a sus grupos de valor y partes interesadas.

El presente seguimiento, contiene el análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones recibidas y la calidad de las mismas; para tal efecto, se tomó una muestra de 301 peticiones consolidadas de 39.695 a través del aplicativo ORFEO y 588 consultas de 21.434 elevadas en las mesas de ayuda FURAG, SIGEP, SUIT; a partir de los resultados obtenidos, se presentan las principales recomendaciones dirigidas a Alta Dirección y a los líderes de los procesos para su fortalecimiento.

### 1. Objetivo

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por el Departamento Administrativo de la 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.

### 2. Alcance

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de enero – junio 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).

### 3. Normatividad

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991  
Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 054 del 2017 DAFP “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función.”

#### 4. Fuentes de Información

- Sistema de Gestión Documental - ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo EVA, el formulario PQRSO, el correo certificado y las radicadas personalmente.
- Requerimientos tramitados a través de Proactivanet - Mesa de Ayuda (SIGEP, SUIT y FURAG).
- EVA -Espacio virtual de Asesoría – Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

#### 5. Desarrollo del informe

##### 5.1. Términos atención de peticiones

De acuerdo con 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 Pública y la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, a continuación, se relacionan los términos establecidos para la atención de peticiones:

Modalidad	Definición	LEY 1437 DE 2011
<b>Consulta</b>	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	<b>30 días</b>
<b>Denuncia</b>	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.	<b>15 días</b>

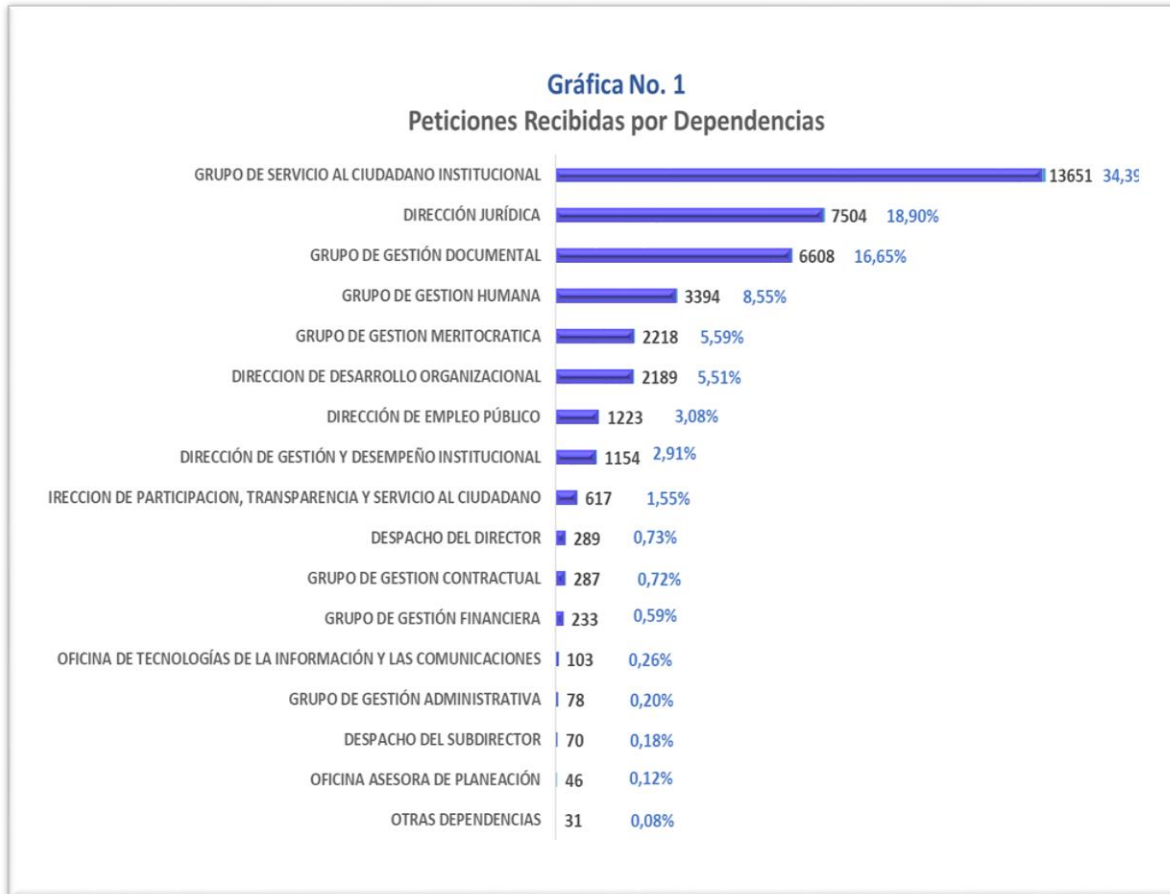
Modalidad	Definición	LEY 1437 DE 2011
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	<b>10 días</b>
<b>Queja</b>	Cuando se formula una 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	<b>15 días</b>
<b>Reclamo</b>	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.	<b>15 días</b>
<b>Solicitud de documentos</b>	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	<b>10 días</b>
<b>Solicitud de información</b>	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.	<b>10 días</b>
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	<b>15 días</b>

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, 2023 – con base en Resolución 054 de 2017 y la Ley 1437 de 2011

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

### 5.2.1. Entradas de las PQRSD

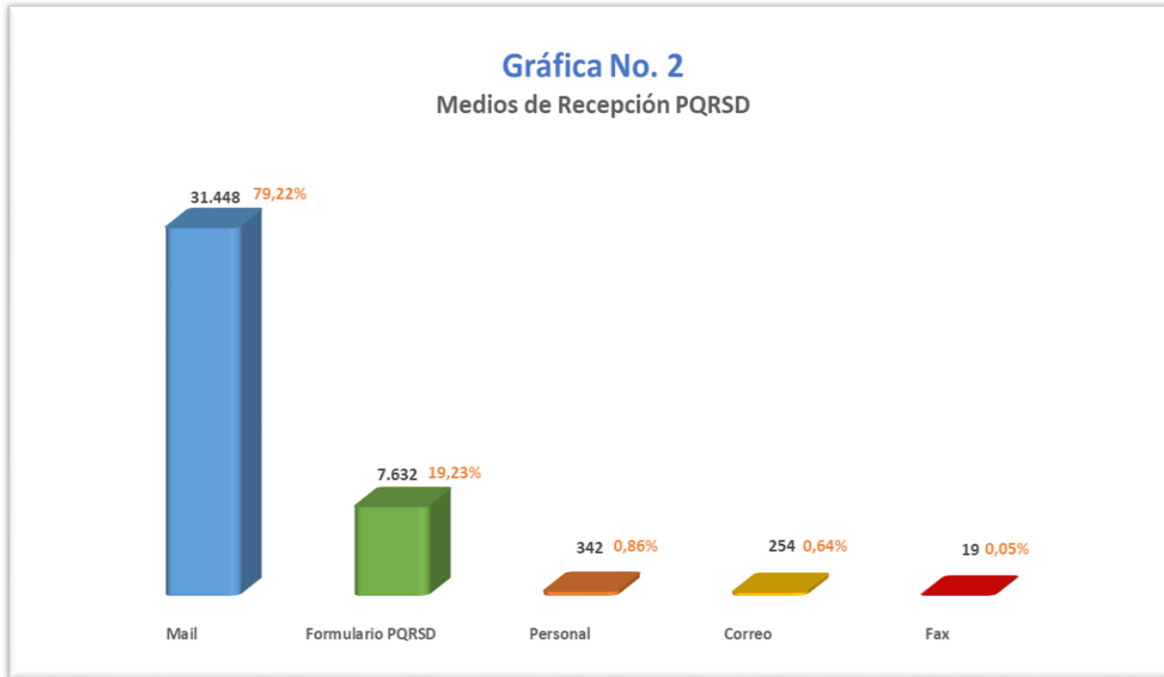
Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO para el periodo objeto de evaluación, el reporte por dependencias generó la entrada de 39.695 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias. Se evidencia que el mayor número de PQRSD son recibidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano con 13.651 correspondiente al 34,39%, seguido por la Dirección Jurídica con 7.504 equivalente al 18,90%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por los Grupos de Gestión Documental, Gestión Humana y Gestión Meritocrática, como se detalla a continuación:



Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023, periodo enero – junio de 2023 \* \*\* En el ítem "OTRAS DEPENDENCIAS", se relacionan la Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría General, Página web, Oficina de Control Interno, Dirección Gestión del Conocimiento.

### 5.2.2. Medios de recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico, las cuales ascendieron a 31.448 correspondientes al 79.22% de la totalidad de (39.695) allegadas al Departamento, seguido del formulario de PQRSD con 7.632 que equivalen al 19.23%, las cuales se describen en la siguiente gráfica:



Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

### 5.2.3. PQRS 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.1**  
Peticiones por Tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	% DEL TOTAL
<b>NO REQUIERE RESPUESTA</b>	9696	<b>24,43%</b>
<b>CONSULTA</b>	8455	<b>21,30%</b>
<b>PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR</b>	8262	<b>20,81%</b>
<b>PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO</b>	3801	<b>9,58%</b>
<b>SPAM (ARCHIVAR)</b>	2727	<b>6,87%</b>



TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	% DEL TOTAL
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2455	6,18%
PRUEBAS MERITOCRATICAS	1817	4,58%
ACCIONES JUDICIALES	1011	2,55%
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	434	1,09%
OTROS	292	0,74%
PETICIONES INCOMPLETAS	280	0,71%
CAPACITACIONES	164	0,41%
ASESORIAS	132	0,33%
FACTURA	123	0,31%
NULL	46	0,12%

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

Tras una revisión de las peticiones previamente presentadas, se identificó que 46 de ellas, equivalentes al 0.12% del total de peticiones (Anexo 1), registran la connotación 'Null' la cual no es un parámetro que le asigna ningún término de respuesta. Como resultado de este análisis, la profesional del Grupo de Gestión Documental concluyó que este problema, se debió a un error humano en la asignación del tipo de petición. Por lo tanto, desde la Oficina de Control Interno, se sugiere para futuros ejercicios implementar un proceso de verificación cruzada articulado con la base de datos que genera (OTIC), es decir que un miembro del equipo del Grupo de Gestión Documental (GGD) descargue el Reporte de Orfeo y se ejecute un filtro por tipo de petición para validar la asignación de términos.

#### 5.2.4. Temas más consultados

Se revisó el “Reporte por temas” extractado del Sistema ORFEO, evidenciando que los 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.2**  
**Temas más consultados**

TEMA	TOTAL	% DEL TOTAL
Otros	2229	5,62%
Control Interno	306	0,77%
Salarios	307	0,77%
Política del Talento humano	320	0,81%
Reiteración de Peticiones	370	0,93%
Reformas Administrativas	400	1,01%

TEMA	TOTAL	% DEL TOTAL
Entidades	443	1,12%
Remuneración	476	1,20%
Prestaciones Sociales	535	1,35%
FURAG	665	1,68%
Situaciones administrativas	703	1,77%
Manual de Funciones	713	1,80%
Plantas de personal	746	1,88%
Defensa Jurídica	988	2,49%
Empleos	1334	3,36%
Selección Meritocrática	1952	4,92%
Inhabilidades e Incompatibilidades	2448	6,17%
Traslados por competencia	2974	7,49%
Peticiones Incompletas	4388	11,05%
SIGEP	5696	14,35%
NULL	11702	29,48%
<b>Total, general</b>	<b>39695</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

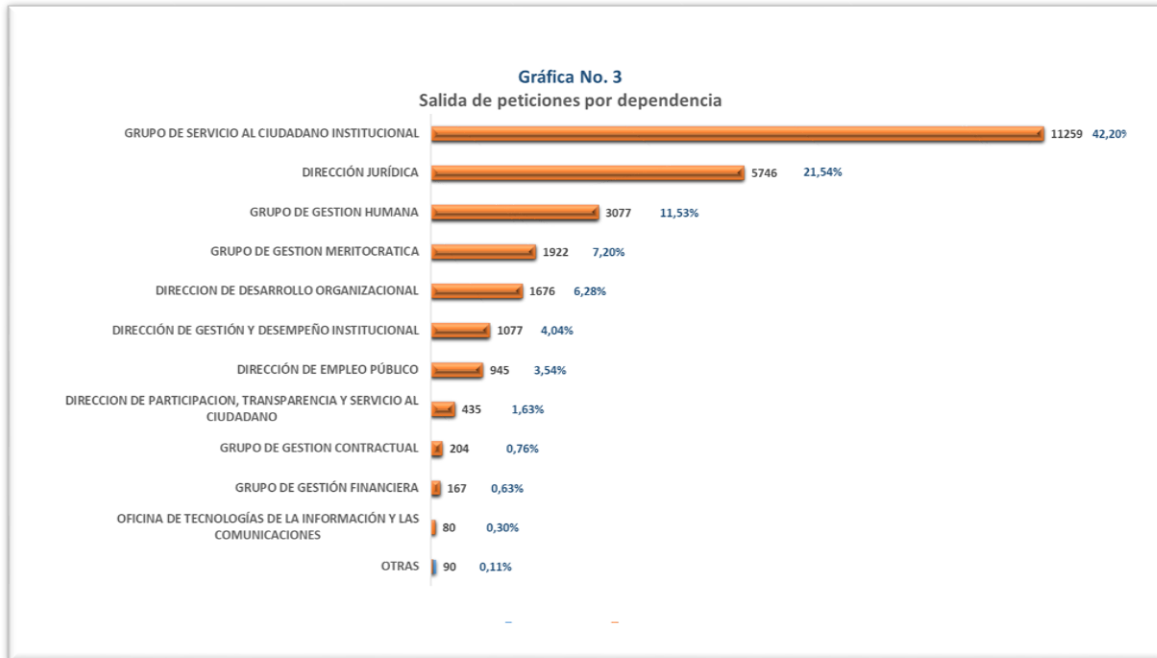
\*\*\* En el ítem "OTROS", se relacionan los Temas y Subtemas (Estrategia de Gestión Internacional, Competencias, Riesgos, Régimen Disciplinario, Sugerencias, Agradecimientos, Bienestar social e incentivos, Código de procedimiento administrativo, Banco de Éxitos, Denuncias por Actos de Corrupción, Reclamos, Equipos transversales, Gerencia Pública, Quejas, Formación y Capacitación, Participación femenina, Consulta Incremento Salarial, Rendición de cuentas y participación ciudadana, Solicitud de copias, Negociación Colectiva / Fuero Sindical, Copia de respuestas emitidas por otras entidades, Participación Ciudadana, Transparencia e Integridad, Bienestar y Entorno Laboral Saludable, SUIT – Sistema Único de Información de Trámites, Capacitación, Política de Racionalización de Trámites, Modelo Integral de Planeación y Gestión - SISTEDA, Jornada laboral, Retiros del servicio).

Con base en lo anterior, se evidenció la identificación de once mil setecientos dos (11.702) registros con asignación de tema "Null"; donde de acuerdo a las reuniones llevadas a cabo con 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, en conjunto con los profesionales de Oficina Asesora de Planeación, 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 genera la recomendación para que se documente esta información.

### 5.2.5. 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 26.678 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 11.259 correspondientes al 42.20%, la Dirección Jurídica - DJ que tramitó 5746 equivalentes al 21.54%, seguido del

Grupo de Gestión Humana con 3077 correspondientes al 11.53%, como se detalla a continuación:



Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

Acorde con la anterior información, en la que se filtraron las categorías con mayor cantidad de respuestas de los Grupos de Servicio al Ciudadano, Gestión Humana, y Dirección Jurídica, se observó lo siguiente:

- El Grupo de Servicio al Ciudadano dio respuesta a 11.259 solicitudes de las cuales el 34,78% corresponden a peticiones de interés general o particular, el 33,64% peticiones de no competencia del departamento y el 17,55% a peticiones de solicitud de información.
- El Grupo de Gestión Humana registra el 96,30% de radicados de salida denominado petición de interés general o particular, las cuales en su mayoría corresponden a registro de información en el banco de hojas de vida.
- La Dirección Jurídica dio respuesta al 92,06% de las solicitudes por concepto de consultas relacionadas con los siguientes temas: Inhabilidades e Incompatibilidades, Empleos, Situaciones administrativas, Prestaciones Sociales, Remuneración, Entidades, Retiros del servicio, Jornada laboral, entre otros.

### 5.2.6. PQRSD con respuesta extemporánea

Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta cuarenta y siete (47) peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, las cuales están incluidas dentro de la muestra a revisar dentro del numeral 5.2.7. Análisis del Trámite a Peticiones, así:

**Tabla No.3**  
**PQRSD con respuesta extemporánea**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	5
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	2
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	3
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	36
<b>Total general</b>	<b>47</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

Del cuadro anterior, es importante resaltar que las cuarenta y siete (47) peticiones (Anexo 2) fuera de término observadas en el presente seguimiento, representan tan solo el (0,12%) de la totalidad de solicitudes allegadas durante el periodo evaluado al Departamento (39.695) y que son tramitadas a través del aplicativo ORFEO. Por lo anterior, es importante continuar fortaleciendo los controles internos, adoptando medidas que garanticen dar respuesta a todas las PQRSD dentro del términos establecidos.

Ahora bien, con respecto a las PQRSD respondidas fuera de términos, se observa un incumplimiento a la Resolución 054 del 2017 DAFP "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. 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..." y el "...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...” Por lo antes descrito, se recomienda continuar fortaleciendo los controles de los diferentes procesos para evitar posibles materializaciones de riesgos.

### 5.2.7. Análisis del Trámite a Peticiones

Del total de peticiones recibidas (39.695), se tomó una muestra aleatoria de (301) de ellas, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

#### 5.2.7.1. 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 análisis de la oportunidad en las peticiones que llegan a Función Pública, se tomó una muestra de trescientas una (301) peticiones, descritas en la siguiente tabla:

**Tabla No. 4**  
**Muestra Análisis**  
**Oportunidad en la Respuesta**

Numero	DEPEDENCIA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	144		X	37 fuera de terminos
2	DIRECCIÓN JURÍDICA	69		X	1 fuera de terminos
3	GRUPO DE GESTION HUMANA	21	✓		
4	DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	17	✓		
5	GRUPO DE GESTION MERITOCRÁTICA	16	✓		
6	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	11		X	1 fuera de terminos
7	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	10	✓		
8	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	6		X	3 fuera de terminos
9	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	5		X	5 fuera de terminos 1 de ellas con 35 dias de retraso
10	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	2	✓		
<b>Total general</b>					<b>301</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

Del cuadro anterior, se concluye lo siguiente:

- El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional respondió 144 peticiones de las cuales 37 se contestaron fuera de términos. Por lo anterior, se evidenció la materialización del riesgo “Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de

*los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos”, para lo cual se generó el plan de mejoramiento a partir del hallazgo No. 564 con el análisis de causas y las acciones correctivas.*

- La Dirección Jurídica respondió 69 PQRSD de los cuales 1 fueron respondidas fuera de términos.
- El Grupo de Gestión Contractual respondió 6 PQRSD de las cuales 3 se contestaron fuera de términos.

Es importante mencionar, que el proceso de Gestión Contractual argumentó frente al informe preliminar, lo siguiente: *“me permito informar que de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción: “(...) Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*

*Al analizar los trámites en cuestión, encontramos que el término de respuesta para la solicitud de certificaciones contractuales se enmarca legalmente en el término de 15 días hábiles y no 10 como erróneamente se encuentra parametrizado en el sistema Orfeo y por lo tanto las respuestas brindadas en cada una de las solicitudes no sobrepasa el límite temporal que impone la mencionada norma, resaltando que esta es una norma estatutaria que deriva del artículo 23 de la Constitución Nacional “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y por lo cual está por encima de todas las demás normas, inclusive de los procedimientos administrativos internos que tengan las Entidades”.*

*Por lo anterior y conforme a la disposición citada, las respuestas de esas peticiones se hicieron dentro del término legal oportuno.”*

La Oficina de Control Interno, a través de correo electrónico da respuesta a la observación presentada así: *“Dando alcance a su correo, me permito comentarle que, teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en su ARTÍCULO 22. **Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** “Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo...””; el Departamento en aras de optimizar los tiempos de respuesta a las peticiones, estable los lineamientos en el tema*

*mediante 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", definiendo los plazos específicos para atender los diferentes tipos de peticiones. La consistencia en el cumplimiento de estos plazos respalda la validez y eficacia de esta regulación interna, demostrando que la entidad ha seguido operando de manera efectiva.*

*Si bien es cierto que las peticiones a cargo del Grupo de Gestión Contractual (3) atienden a su argumento y solo cuentan con un solo (1) día de extemporaneidad, esta situación materializa el riesgo identificado "Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos", de acuerdo con lo establecido en la resolución interna.*

*Con base en lo anterior, nuestra observación en el informe se mantiene."*

- El despacho del Subdirector atendió 5 peticiones las cuales se contestaron extemporáneamente; una de ellas, con vencimiento de términos de 35 días correspondiente a II Comité Conjunto de Cooperación EAU.

Por lo anterior, se recomienda evaluar y mejorar los procesos de respuesta en las dependencias con retrasos, proporcionar capacitación en gestión de peticiones y tiempo de respuesta, e implementar un mecanismo de revisión continua para evitar futuros incumplimientos.

#### **5.2.7.2. 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 301 peticiones, descritas en el siguiente cuadro:

**Tabla No. 5**  
**Muestra Análisis**  
**Calidad en la Respuesta**

Numero	DEPENDENCIA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
			SI	NO	
		144		✗	4 Respuestas respondidas a correos electronicos de Función Pública, link caído y 1 respuesta incompleta
1	GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL				
2	DIRECCIÓN JURÍDICA	69	✓		
3	GRUPO DE GESTION HUMANA	21		✗	19 hojas de vida sin incluir en el banco
4	DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	17	✓		
5	GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	16	✓		
6	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	11	✓		
7	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	10	✓		
8	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	6	✓		
9	DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	5		✗	Un dato de la respuesta esta errado
10	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	2	✓		
<b>Total general</b>					<b>301</b>

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

Del cuadro anterior, se pudo concluir lo siguiente:

- Frente a dos (2) solicitudes al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, sobre los decretos salariales, una vez verificada la respuesta al peticionario, se observa que el link establecido por la Entidad para que el ciudadano pueda descargar el respectivo decreto, no estaba funcionando, razón por la cual, si bien es cierto que el documento fue anexado dentro de la respuesta, no se verifico el funcionamiento de la ruta sugerida: <https://www.funcionpublica.gov.co/reajuste-salarial>. Se evidenció la siguiente información “Estado No encontrado. El recurso solicitado no ha sido encontrado.”

De otra parte, cuatro (4) respuestas fueron enviadas equivocadamente al correo electrónico de la Función Pública [notificacionesjudiciales@funcionpublica.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@funcionpublica.gov.co): uno dirigido a la Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud; otro como respuesta al Jefe de la División de Personal de la Cámara de Representantes; así mismo, otro como respuesta a la señora Viviana Murillo quien presentaba dificultades en la plataforma SIGEP II y por último, una remisión por competencia de Colombia Compra Eficiente.

- Teniendo en cuenta la información que se le respondió al ciudadano, se verificó la respuesta tipo del Grupo de Gestión Humana “Le informo que su hoja de vida está registrada en nuestra base de datos y en caso de ser requerido, nos pondremos en contacto con usted.” mediante la revisión de la ruta: <\\Yaksa\12001qgh\2023\DOCUMENTOS APOYO\3 BANCO HOJAS DE VIDA> en el archivo 2023-01-01\_Banco\_perfiles\_hojas\_vida, se observó, que diecinueve (19) PQRSD referentes al registro en el banco, no fueron incluidas, por lo tanto, se evidencia debilidad en la respuesta al ciudadano y la actividad que se está desarrollando para el control de esta información, teniendo en cuenta la cantidad de



registros con esta situación, al extrapolar el análisis a la totalidad de la base de datos, es evidente que faltan muchos registros por ingresar al banco de hojas de vida, lo que podría generar quejas o reclamos por parte de los grupos de valor y se podría materializar un riesgo con impacto reputacional para la entidad.

- El Despacho del Subdirector recibió cinco (5) peticiones de las cuales una de ellas, registra un dato equivocado (Nombre de la exservidora responsable de los trámites con organismos internacionales).

### 5.2.8. PQRSD Anónimas

De acuerdo con la información registrada en el ORFEO, en el periodo evaluado (enero-junio de 2023), se recibió un total de cincuenta y cuatro (54) PQRSD con remitentes anónimos, de las cuales siete (7) no requerían respuesta, una (1) Spam, una (1) por fuera de términos y las restantes cuarenta y cinco (45) fueron enviadas oportunamente al correo electrónico de los remitentes. A continuación, se detalla:

**Tabla No.5**  
**PQRSD Anónimas**

#	N. RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_VENCIMIENTO	DIAS_ASIGNADOS	FECHA_SALIDA
1	20239000266542	05/05/2023 16:07:14	NULL	NULL	NULL
2	20239000205572	04/05/2023 19:55:34	05/23/2023 00:00:00	30	05/04/2023 17:25:26
3	20239000616102	06/13/2023 17:49:53	07/28/2023 00:00:00	30	07/14/2023 21:21:42
4	20239000179402	03/23/2023 09:57:43	05/09/2023 00:00:00	30	04/27/2023 15:25:06
5	20239000241002	04/25/2023 07:51:02	05/17/2023 00:00:00	15	05/04/2023 17:26:03
6	20239000220772	04/14/2023 22:33:09	05/08/2023 00:00:00	15	04/24/2023 08:32:13
7	20239000648922	06/27/2023 19:47:16	08/11/2023 00:00:00	30	08/09/2023 12:24:35
8	20239000288102	05/15/2023 22:48:46	06/29/2023 00:00:00	30	06/16/2023 11:34:23
9	20239000649062	06/27/2023 20:37:01	08/11/2023 00:00:00	30	07/28/2023 10:37:59
10	20232060158492	03/13/2023 09:40:04	NULL	NULL	NULL
11	20239000116282	02/21/2023 10:14:56	03/14/2023 00:00:00	15	03/09/2023 14:13:39
12	20239000292192	05/17/2023 11:17:01	NULL	NULL	NULL
13	20239000632762	06/21/2023 10:44:50	06/28/2023 00:00:00	5	06/27/2023 09:23:47
14	20232060620922	06/15/2023 10:17:44	NULL	NULL	NULL
15	20239000612852	06/12/2023 21:30:57	06/22/2023 00:00:00	5	06/16/2023 09:05:09
16	20232060620902	06/15/2023 10:15:25	06/23/2023 00:00:00	5	06/20/2023 21:02:35
17	20239000137532	03/02/2023 14:49:12	03/09/2023 00:00:00	5	03/08/2023 09:15:21

#	N. RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_VENCIMIENTO	DIAS_ASSIGNADOS	FECHA_SALIDA
18	20239000221912	04/17/2023 09:36:46	04/24/2023 00:00:00	5	04/24/2023 15:41:03
19	20239000240862	04/24/2023 19:47:24	NULL	NULL	04/28/2023 14:50:16
20	20239000217762	04/14/2023 05:35:25	04/21/2023 00:00:00	5	04/20/2023 16:31:44
21	20239000266922	05/05/2023 21:24:08	05/12/2023 00:00:00	5	05/10/2023 15:26:27
22	20239000253262	05/01/2023 07:46:22	05/10/2023 00:00:00	5	05/05/2023 16:09:24
23	20239000217232	04/13/2023 15:59:18	05/29/2023 00:00:00	30	05/25/2023 16:05:29
24	20239000652002	06/28/2023 14:36:41	07/21/2023 00:00:00	15	07/18/2023 10:54:50
25	20232060656762	06/30/2023 09:04:11	NULL	NULL	NULL
26	20239000638972	06/22/2023 20:24:51	06/29/2023 00:00:00	5	07/03/2023 14:57:19
27	20232060633372	06/21/2023 11:32:44	NULL	NULL	NULL
28	20232060633262	06/21/2023 11:28:48	06/28/2023 00:00:00	5	06/25/2023 19:36:36
29	20232060635722	06/22/2023 08:13:54	06/29/2023 00:00:00	5	06/28/2023 20:40:29
30	20232060561322	05/29/2023 08:51:50	06/13/2023 00:00:00	10	06/09/2023 09:13:58
31	20239000034762	01/18/2023 09:01:13	02/08/2023 00:00:00	15	02/06/2023 08:58:17
32	20239000208112	04/10/2023 13:42:55	04/17/2023 00:00:00	5	04/11/2023 10:47:14
33	20232060276492	05/10/2023 13:22:24	05/17/2023 00:00:00	5	05/11/2023 16:11:14
34	20232060632892	06/21/2023 10:59:07	06/28/2023 00:00:00	5	06/25/2023 21:15:55
35	20239000290042	05/16/2023 12:44:11	05/24/2023 00:00:00	5	05/18/2023 12:03:49
36	20232060628372	06/20/2023 08:59:41	06/27/2023 00:00:00	5	06/22/2023 21:57:18
37	20239000610082	06/09/2023 10:39:33	06/20/2023 00:00:00	5	06/14/2023 14:14:34
38	20239000076762	02/03/2023 11:11:14	02/10/2023 00:00:00	5	02/08/2023 15:17:59
39	20239000291142	05/17/2023 08:18:36	05/25/2023 00:00:00	5	05/18/2023 14:51:16
40	20239000649152	06/28/2023 07:24:03	07/06/2023 00:00:00	5	06/28/2023 11:44:12
41	20232060638182	06/22/2023 14:48:28	06/29/2023 00:00:00	5	06/26/2023 17:06:32
42	20232060651222	06/28/2023 11:39:59	07/06/2023 00:00:00	5	06/29/2023 08:30:34
43	20239000562012	05/29/2023 10:10:36	06/05/2023 00:00:00	5	06/01/2023 08:50:55
44	20239000272872	05/09/2023 12:41:11	05/24/2023 00:00:00	10	05/10/2023 10:16:54
45	20239000260752	05/03/2023 22:48:10	05/10/2023 00:00:00	5	05/05/2023 16:27:20
46	20239000278122	05/10/2023 23:06:59	05/17/2023 00:00:00	5	05/11/2023 11:56:05
47	20239000263302	05/04/2023 14:35:43	05/11/2023 00:00:00	5	05/06/2023 17:44:23
48	20239000253212	04/30/2023 14:48:53	05/09/2023 00:00:00	5	05/04/2023 07:52:22
49	20232060626702	06/16/2023 13:50:25	NULL	NULL	NULL
50	20239000158412	03/13/2023 09:35:40	03/21/2023 00:00:00	5	03/15/2023 20:55:31
51	20239000144082	03/06/2023 13:31:47	03/13/2023 00:00:00	5	03/13/2023 10:29:20

#	N. RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_VENCIMIENTO	DIAS_ASSIGNADOS	FECHA_SALIDA
52	20239000142422	03/06/2023 08:54:28	03/13/2023 00:00:00	5	03/09/2023 15:17:25
53	20232060209922	04/11/2023 09:09:46	04/18/2023 00:00:00	5	04/14/2023 14:35:49
54	20239000266972	05/06/2023 13:00:29	06/23/2023 00:00:00	30	05/25/2023 12:48:09

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023

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 54 PQRSD, clasificadas como anónimas.

Así mismo, se pudo evidenciar la publicación de ciento noventa (190) respuestas a PQRSD que fueron devueltas por no tener dirección física ni correo electrónico, las cuales se describen a continuación:

**Tabla No.6**  
**PQRSD - Devueltas Publicadas Página Web**

#	ENERO	#	FEBRERO	#	MAYO	#	JUNIO
1	20232040003831	40	20239000077902	88	20236000168151	148	20232040226061
2	20233000063941	41	20239000074382	89	20232040167541	149	20232040226041
3	20222040473631	42	20232060063532	90	20232040167511	150	20232040221331
4	20222040475671	43	20232060087112	91	20232040164391	151	20236000234961
5	20239000034512	44	20232060085802	92	20233000167021	152	20232040238071
6	20232060051122	45	20232060092552	93	20233000168651	153	20232040238831
7	20232060042282	46	20232060069152	94	20233000164631	154	20231010240191
8	20232040042631	47	20232060069632	95	20233000169411	155	20232040229941
9	20232060061192	#	<b>MARZO</b>	96	20233000169451	156	20232040237301

#	ENERO	#	FEBRERO	#	MAYO	#	JUNIO
10	20232040042521	48	20233000108171	97	20232040168951	157	20232040249771
11	20232040042501	49	20232040092891	98	20236000171381	158	20232040251541
12	20232040042471	50	20234000114021	99	20236000173931	159	20236000230901
13	20232040042451	51	20232040113251	100	20236000174271	160	20236000239911
14	20232060060752	52	20232040113161	101	20234000172351	161	20236000240171
15	20232060060712	53	20232040112361	102	20234000173961	162	20236000225071
16	20232060060692	54	20232040100511	103	20236000179731	163	20232040261101
17	20232060061242	55	20232040098981	104	20236000179641	164	20232040256431
18	20232060060602	56	20232040095791	105	20234000178761	165	20235010260081
19	20232060060522	57	20232040095771	106	20232040178921	166	20235010260111
20	20232060060462	#	<b>ABRIL</b>	107	20232040180991	167	20234000250041
21	20232060060482	58	20233000132201	108	20234000133421	168	20235010260171
22	20232060069362	59	20231010137141	109	20232040135491	169	20235010260251
23	20232040049331	60	20232040134651	110	20233000132891	170	20235010259101
24	20232060069242	61	20236000139651	111	20232040134771	171	20235010260211
25	20232040049311	62	20232040137871	112	20236000127541	172	20235010260191
26	20232060069202	63	20232040139571	113	20236000133831	173	20235010260461
27	20232060069192	64	20232040139961	114	20234000134841	174	20235010259061
28	20232060069132	65	20232040139631	115	20232040135631	175	20232040251001
29	20232060069082	66	20233000140891	116	20236000133721	176	20232040248401
30	20232060068552	67	20236000138331	117	20236000138301	177	20235010259871
31	20232060069052	68	20236000117131	118	20232080141531	178	20235010260021
32	20232060069022	69	20236000116521	119	20233000142611	179	20233000254491
33	20232060069002	70	20236000129901	120	20236000134311	180	20236000253491
34	20232060068982	71	20236000136881	121	20236000129691	181	20235010258671
35	20232060068942	72	20235000142431	122	20232040146571	182	20235010259431
36	20232060068932	73	20232040143701	123	20232040149311	183	20235010257981
37	20232060068892	74	20231010144681	124	20236000138571	184	20235010259841
38	20222060667592	75	20232040145361	125	20233000153491	185	20235010258441
39	20232060072362	76	20236000146031	126	20236000154021	186	20235010260521
		77	20236000147021	127	20232040153661	187	20235010260651
		78	20235010150281	128	20232040153671	188	20235010260351
		79	20236000128361	129	20236000157571	189	20231010266891
		80	20236000149781	130	20234000153271	190	20232040268401
		81	20232040147951	131	20232040156871		
		82	20236000149181	132	20233000161811		

#	ENERO	#	FEBRERO	#	MAYO	#	JUNIO
		83	20232040151591	133	20233000161791		
		84	20234000147171	134	20236000168641		
		85	20231010153631	135	20233000171521		
		86	20235010158631	136	20232030172451		
		87	20236000167051	137	20232040170081		
				138	20236000174971		
				139	20236000176311		
				140	20235010177461		
				141	20232030180611		
				142	20236000177291		
				143	20236000180701		
				144	20232040181771		
				145	20236000182241		
				146	20232040181211		
				147	20231010183271		

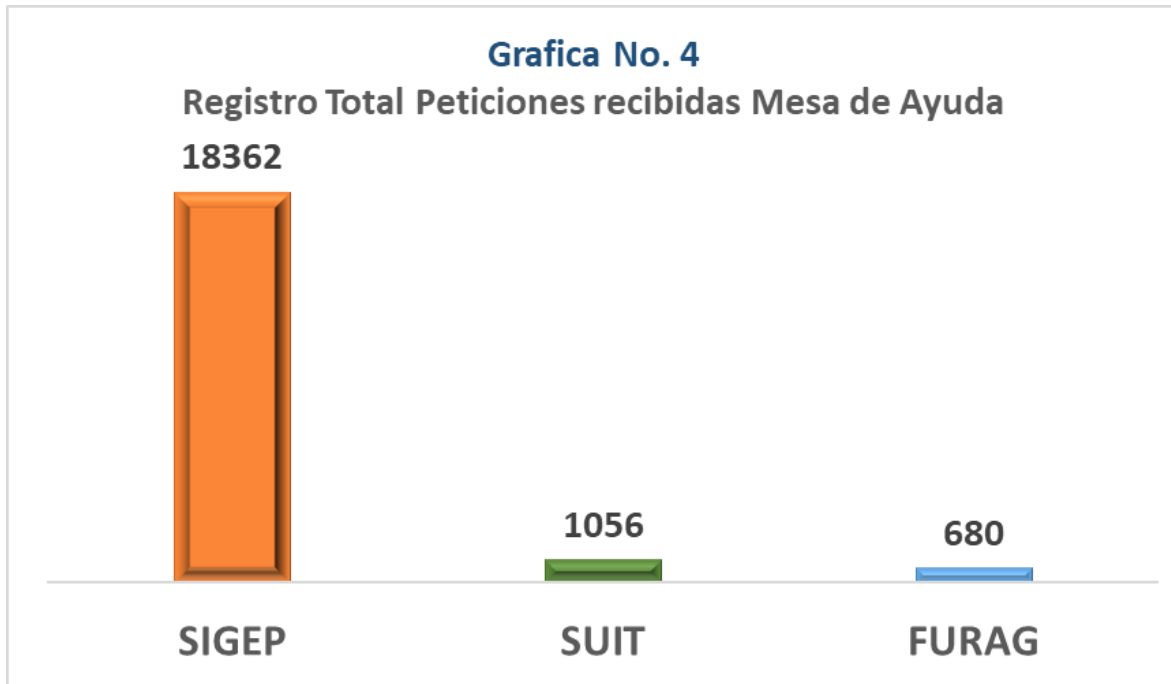
Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/comunicaciones-devueltas-y-anonimas>

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, cumple lo precitado en la Resolución 054 de 2017, la cual estipula “...*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*”.

### 5.3. Atención mesa de servicio

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

De acuerdo con la información suministrada por la OTIC, a través de la herramienta Proactivanet, se recibieron un total de 20.098 solicitudes (01 enero al 30 de junio de 2023). Se observa, que el mayor número de consultas son elevadas específicamente para SIGEP II, con un total de 18.362, seguido de SUIT con un total de 1056 y FURAG con 680; se aclara que estas cantidades son las netas para efectuar el análisis, donde ya se han excluido los oficios remisorios, spam, agradecimientos o invitaciones, respuestas automáticas, entre otros, toda vez que son peticiones que no requieren respuesta:



Fuente: Oficina de Sistemas – Proactivanet: enero – junio 2023

### 5.3.2. Verificación trámite a peticiones

Se seleccionó una muestra aleatoria de 588 peticiones, del total de las ingresadas a través de la Mesa de Ayuda (20.098), a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la calidad en las mismas. A continuación, se relacionan los resultados: En la tabla No. 7 se detalla la "Oportunidad de la respuesta", se identificó en la muestra seleccionada, que 158 solicitudes de las 20.098 recibidas, se respondieron de forma extemporánea, evidenciando una cifra no representativa (0.8%), si se tiene en cuenta que algunas solicitudes requieren desarrollos y/o intervenciones que no se agotan en el plazo inicial, en su mayoría corresponden al aplicativo SIGEP II.

Tal y como se había mencionado en el informe pasado, aún se mantienen plantillas de reporte en Proactivanet para SIGEPI y plantillas para SIGEPII, siendo que todas las peticiones son propias de SIGEP II, debido a que ya todas las entidades del orden nacional y territorial fueron migradas al nuevo sistema. Por lo anterior, se recomienda unificar el canal de reporte en la mesa de ayuda, dejando que todas las peticiones se registren solo a través de SIGEPII.

**Tabla No.7**  
**Oportunidad en la Respuesta**

SISTEMA	TOTAL NETO (*)	Fecha atención extemporánea > 20 días hábiles	Fecha atención oportuna <= 20 días hábiles
<b>FURAG</b>	680	0	680 (100%)
<b>SUIT</b>	1056	<b>4 (0,4%)</b>	1052 (99,6%)
<b>SIGEP</b>	18362	<b>154 (0,8%)</b>	18208 (99,2%)
<b>TOTAL</b>	<b>20098</b>	<b>158</b>	<b>19940</b>

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

Por su parte, frente a la calidad en la respuesta de la muestra seleccionada (Ver tabla 8), se pudo evidenciar que el 90,3% (531 peticiones) se atienden con coherencia en la solución brindada al ciudadano, mientras que un 9.7% de peticiones presentaron respuestas deficientes o incoherentes con respecto a lo solicitado (Ver archivo adjunto - 2023-11-14\_Resultado\_analisis\_mesa\_ayuda\_informe\_final\_pqrds\_primer\_semestre).

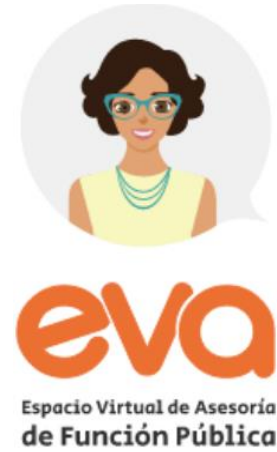
**Tabla No.8**  
**Calidad en la Respuesta**

SISTEMA	TOTAL NETO (*)	Muestra PQRSDs (%)	Calidad Respuesta PQRSDs (%)	Respuesta deficiente PQRSDs (%)
<b>FURAG</b>	680	38 (5%)	37 (97%)	<b>1 (3%)</b>
<b>SUIT</b>	1056	53 (5%)	52 (98%)	<b>1 (2%)</b>
<b>SIGEP</b>	18362	497 (2,7%)	442 (89%)	<b>55 (11%)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20098</b>	<b>588</b>	<b>531</b>	<b>57</b>

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

### 5.3.3. CHAT – EVA

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, se observa que a través del espacio virtual de Asesoría – EVA se han atendido un total de 31.286 consultas, de las cuales 19.670 solicitudes corresponden a atenciones a través de los asesores y 11.616 solicitudes por medio del chat robot.



Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, periodo enero – junio de 2022

#### 5.4. Atención de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción

Para el periodo evaluado, a través del Sistema Orfeo (consulta tipo de petición), se radicaron tres (3) quejas por los grupos de valor.

-Queja radicado 20232060089512: Corresponde a la inconformidad presentada con la respuesta que se dio mediante radicado 20232040053201 por lo tanto, la entidad dio alcance mediante radicado 20232040070601.

-Queja radicado 20232060076872: Inconformidad presentada con la una mala atención al ciudadano, se dio alcance mediante radicado 20232040072401 para esclarecer la petición del ciudadano.

-Queja radicado 20239000063232: Inconformidad presentada por un ciudadano por fallas en el aplicativo SIGEP II, la entidad dio respuesta informando que por necesidades del servicio y agilidad en la plataforma SIGEP II, se estableció el modelo de pico y cédula en forma temporal.

**Tabla No.9**  
**Oportunidad en la respuesta**

TIPO_PETICION	RADICADO_ENTRADA	RADI_FECH_RADI	FECHA_VENCIMIENTO	RADICADO_SALIDA	FECHA_DIGITALIZACION
QUEJA	20232060089512	02/09/2023 09:42:07	03/02/2023 00:00:00	20232040070601	02/17/2023 13:43:24
QUEJA	20232060076872	02/03/2023 11:21:14	02/24/2023 00:00:00	20232040072401	02/19/2023 17:58:09
QUEJA	20239000063232	01/30/2023 16:18:18	02/20/2023 00:00:00	20232040046981	02/05/2023 23:20:19

Fuente: Reporte Orfeo. Fecha de consulta 12/09/2023



## 6. Conclusiones y Recomendaciones

1. Durante el primer semestre de la vigencia 2023, la Entidad recibió 39.695 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias, siendo el Grupo de Servicio al Ciudadano, quien mayor número de PQRSD recibió; estas corresponden al 34,39%, seguido por la Dirección Jurídica con el 18,90% y los Grupos de Gestión Documental, Gestión Humana y Gestión Meritocrática, quienes registran un número importante de peticiones recibidas.
2. Los principales mecanismos de recepción de PQRSD durante el periodo evaluado fueron el correo electrónico, con el 79.22% de la totalidad de las peticiones allegadas al Departamento y el formulario de PQRSD con un 19.23%.
3. Los temas más consultados en las direcciones técnicas, son los relacionados con: traslado por competencia, inhabilidades e incompatibilidades, SIGEP, peticiones incompletas, empleos, defensa jurídica, prestaciones sociales, situaciones administrativas y manual de funciones.
4. Se evidenció la identificación de once mil setecientos dos (11.702) registros con asignación de tema "Null"; donde de acuerdo a las reuniones llevadas a cabo con 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, sin embargo, 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 genera la recomendación para que se documente esta información.

De otra parte, de acuerdo al tipo de petición, se identificó que 46 de ellas, registran la connotación 'Null', la profesional del Grupo de Gestión Documental concluyó que este problema, se debió a un error humano en la asignación del tipo de petición. Por lo tanto, desde la Oficina de Control Interno, se sugiere para futuros ejercicios implementar un proceso de verificación cruzada articulado con la base de datos que genera (OTIC), es decir que un miembro del equipo del Grupo de Gestión Documental (GGD) descargue el Reporte de Orfeo y se ejecute un filtro por tipo de petición para validar la asignación de términos.

5. Cuarenta y siete (47) peticiones se contestaron fuera de términos, lo que representa tan solo el (0,12%) de la totalidad de solicitudes que allegaron durante el periodo evaluado al Departamento (39.695) y que son tramitadas a través del aplicativo ORFEO. Por lo anterior, es importante continuar fortaleciendo los controles internos, adoptando medidas que garanticen dar respuesta a todas las PQRSD dentro los términos establecidos.

6. Teniendo en cuenta que la resolución 054 de 2017 lleva más de 7 años de vigencia, es importante se revise la información aquí documentada y se modifique, ajuste o actualice, si así se considera pertinente.
7. A través de la herramienta Proactiva net, se recibieron un total de 20.098 solicitudes (01 enero al 30 de junio de 2023), de las cuales en su mayoría corresponden a consultas de SIGEP II, con un total de 18.362, seguido de SUIT con un total de 1056 y FURAG con 680, de estos valores, se excluyeron los oficios remisorios, spam, agradecimientos o invitaciones, respuestas automáticas, entre otros, toda vez que son peticiones que no requieren respuesta.
8. Para las PQRSD tramitadas a través del SIGEP I, teniendo en cuenta el seguimiento efectuado por esta Oficina, se recomienda unificar el canal de reporte en la mesa de ayuda, dejando que todas las peticiones se registren solo a través de SIGEPII.

Luz Stella Patiño Jurado  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Damian Camilo Vargas Vargas/ Revisó: Esneda Gamboa Malagón

### Anexo 1 Tipo de Petición "NULL"

DEPENDENCIA	USUARIO	RADICADO_ENTRADA	RADI_FECH_RADI	TIPO_PETICION	DIAS_ASIGNADOS	MEDIO_RECEPCION
PAGINA WEB	NULL	20239000587042	1/06/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD

DEPENDENCIA	USUARIO	RADICADO_ENT RADA	RADI_FECH_ RADI	TIPO_PETIC ION	DIAS_ASIGNA DOS	MEDIO_RECEP CION
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCION AL	ADRIANA MARCELA MANTILLA SALAMANC A	20239000273892	9/05/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCION AL	ARMANDO RUBILO CUASPA HUERTAS	20232060081582	6/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCION AL	CARLOS ENRIQUE GARCIA PINZON	20232060058022	29/01/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCION AL	JUAN SEBASTIAN ORTIZ BETANCOU RTH	20239000602662	7/06/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCION AL	JUAN SEBASTIAN ORTIZ BETANCOU RTH	20239000240302	24/04/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCION AL	MILENA DEL ROCIO TRUJILLO CHAPARRO	20239000110502	17/02/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
GRUPO DE GESTION HUMANA	JUAN DIEGO FINO JUZGA	20232060097842	13/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	JUAN DIEGO FINO JUZGA	20232060100622	14/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	JUAN DIEGO FINO JUZGA	20232060091122	9/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	JUAN DIEGO FINO JUZGA	20232060196992	30/03/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	JUAN DIEGO FINO JUZGA	20232060257352	3/05/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	JUAN DIEGO FINO JUZGA	20232060253952	2/05/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTION HUMANA	JUAN DIEGO FINO JUZGA	20232060229902	19/04/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	YENNY MARCELA HERRERA MARTINEZ	20239000623732	15/06/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD

DEPENDENCIA	USUARIO	RADICADO_ENT RADA	RADI_FECH_ RADI	TIPO_PETIC ION	DIAS_ASIGNA DOS	MEDIO_RECEP CION
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	DALIA CASQUETE PRIETO	20232060651832	28/06/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060123192	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060122732	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060122622	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060121892	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060122392	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060122252	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060122112	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060121502	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060121412	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060120272	22/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ	20232060122032	23/02/2023	NULL	NULL	Mail

DEPENDENCIA	USUARIO	RADICADO_ENT RADA	RADI_FECH_ RADI	TIPO_PETIC ION	DIAS_ ASIGNA DOS	MEDIO_ RECEP CION
	CASTELLAN OS					
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060122692	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060123062	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060122862	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060121432	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060121342	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060121332	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060123122	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060123072	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060123052	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060119992	22/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLAN OS	20232060123262	23/02/2023	NULL	NULL	Mail

DEPENDENCIA	USUARIO	RADICADO_ENTRADA	RADI_FECH_RADI	TIPO_PETICION	DIAS_ASIGNADOS	MEDIO_RECEPCION
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060123172	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060120422	22/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060120402	22/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060122232	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JULIETH HERNANDEZ CASTELLANOS	20232060121452	23/02/2023	NULL	NULL	Mail
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	NAURIEN CALLEJAS GARCIA	20232060134712	1/03/2023	NULL	NULL	Mail
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	HUMBERTO JAIME GUAPACHA TREJOS	20239000575452	30/05/2023	NULL	NULL	Formulario PQRSD
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	EDGAR DE JESUS TORRES CALDERON	20232060182772	24/03/2023	NULL	NULL	Mail

## Anexo 2 PQRSD Extemporáneas

DEPENDENCIA	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DIGI	FECHA VENCIMIENTO	DIAS RETRA	DIAS ASIG	DIAS RAD VS DIGI
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	20232060274242	9/05/2023	11/07/2023	17/07/2023	24/05/2023	35	10	46

DEPENDE	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DIGI	FECHA VENCIMIENTO	DIAS RETRA	DIAS ASIG	DIAS RAD VS DIGI
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	20232060233062	20/04/2023	8/05/2023	8/05/2023	5/05/2023	1	10	12
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	20232060198412	31/03/2023	26/04/2023	26/04/2023	25/04/2023	1	15	17
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	20232060171322	17/03/2023	13/04/2023	13/04/2023	12/04/2023	1	15	17
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	20232060166582	15/03/2023	10/04/2023	11/04/2023	10/04/2023	1	15	17
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	20232060038002	19/01/2023	2/03/2023	3/03/2023	2/03/2023	1	30	32
DIRECCIÓN JURÍDICA	20232060255392	2/05/2023	9/05/2023	10/05/2023	9/05/2023	1	5	7
DIRECCIÓN JURÍDICA	20239000157512	10/03/2023	8/09/2023	8/09/2023	26/04/2023	89	30	120
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20239000194302	29/03/2023	14/04/2023	17/04/2023	14/04/2023	1	10	12
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20232060030342	16/01/2023	25/01/2023	31/01/2023	30/01/2023	1	10	12
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	20232060029682	16/01/2023	25/01/2023	31/01/2023	30/01/2023	1	10	12
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000638972	22/06/2023	2/07/2023	3/07/2023	29/06/2023	1	5	7
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060637882	22/06/2023	2/07/2023	3/07/2023	29/06/2023	1	5	7

DEPENDENTE	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DIGI	FECHA VENCIMIENTO	DIAS RETRA	DIAS ASIG	DIAS RAD VS DIGI
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000636022	22/06/2023	2/07/2023	3/07/2023	29/06/2023	1	5	7
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060635862	22/06/2023	2/07/2023	3/07/2023	29/06/2023	1	5	7
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060632172	21/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	28/06/2023	2	5	8
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060630142	20/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	27/06/2023	3	5	9
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000629522	20/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	27/06/2023	3	5	9
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060629062	20/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	27/06/2023	3	5	9
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060623222	15/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	5	11
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060622192	15/06/2023	2/07/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	5	11



DEPENDE	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DIGI	FECHA VENCIMIENTO	DIAS RETRA	DIAS ASIG	DIAS RAD VS DIGI
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060621052	15/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	5	11
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060620542	15/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	5	11
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060620432	15/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	5	11
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000620022	14/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	29/06/2023	1	10	12
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060619632	14/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	29/06/2023	1	10	12
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000617482	14/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	22/06/2023	6	5	12
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060615322	13/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	28/06/2023	2	10	13
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060614012	13/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	21/06/2023	7	5	13

DEPENDENTE	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DIGI	FECHA VENCIMIENTO	DIAS RETRA	DIAS ASIG	DIAS RAD VS DIGI
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060612932	13/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	21/06/2023	7	5	13
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000612592	10/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	21/06/2023	7	5	13
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060605242	7/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	10	16
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060602812	7/06/2023	1/07/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	10	16
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000596422	5/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	28/06/2023	2	15	18
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060596252	5/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	28/06/2023	2	15	18
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000595292	5/06/2023	30/06/2023	3/07/2023	21/06/2023	7	10	18
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060564022	29/05/2023	30/06/2023	3/07/2023	21/06/2023	7	15	23

DEPENDENTE	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DIGI	FECHA VENCIMIENTO	DIAS RETRA	DIAS ASIG	DIAS RAD VS DIGI
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060304122	26/05/2023	1/06/2023	12/06/2023	9/06/2023	0	10	11
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000273682	9/05/2023	1/07/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	30	36
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060272392	9/05/2023	30/06/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	30	36
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000267112	7/05/2023	30/06/2023	3/07/2023	23/06/2023	5	31	37
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000266612	5/05/2023	30/06/2023	3/07/2023	21/06/2023	7	30	38
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000205632	6/04/2023	17/04/2023	17/04/2023	14/04/2023	1	4	6
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000201552	3/04/2023	27/04/2023	27/04/2023	26/04/2023	1	15	17
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000199652	31/03/2023	26/04/2023	26/04/2023	25/04/2023	1	15	17

DEPENDE	RAD ENTRADA	FECHA ENTRADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE DIGI	FECHA VENCIMIENTO	DIAS RETRA	DIAS ASIG	DIAS RAD VS DIGI
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20232060126782	27/02/2023	22/03/2023	22/03/2023	21/03/2023	1	15	17
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	20239000119962	22/02/2023	16/03/2023	16/03/2023	15/03/2023	1	15	17

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Versión 01

Proceso de Evaluación Independiente  
Oficina de Control Interno

Octubre 2023