



# Función Pública



## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP PERIODO ENERO – JUNIO 2025

Periodo enero – junio 2025  
Evaluación Independiente

OFICINA CONTROL INTERNO

Versión 1  
Noviembre 2025

## 1. Introducción

En el marco del cumplimiento de las funciones del proceso de evaluación independiente, y en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, *“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.”*, y el plan anual de auditorías y seguimientos del 2025, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo enero – junio del 2025.

## 2. Objetivo

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

## 3. Alcance

El periodo objeto de seguimiento es el comprendido entre enero y junio de 2025, en los canales de atención establecidos en la Resolución 054 de 2017 *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública”*. Tomando como referencia la información de peticiones suministrada por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías – OREC y la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación - OTIC. El análisis considera aspectos clave para asegurar una adecuada protección de los derechos de los ciudadanos y para garantizar el cumplimiento de los deberes constitucionales en el proceso de atención.

## 4. Normativa

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

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia (1991): Derecho fundamental de petición.

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

## 5. Desarrollo del Informe

La metodología empleada para la elaboración del informe se basa en la recopilación, análisis y presentación de información clave sobre el seguimiento de las PQRSD en la entidad durante el primer semestre de 2025. Para ello, se realizó la recopilación de datos proporcionados por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías – OREC, y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación – OTIC, seguida de un análisis que permitió evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta y la eficiencia en la gestión.

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

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

Modalidad	Definición	Termino de respuesta
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
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	15 días

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

Fuente: Circular 054 de 2017.

Mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno solicito a los administradores internos de cada canal de recepción de peticiones, un reporte de las solicitudes ingresadas en el periodo enero a junio de 2025, se depuró la información para tener los datos reales y se identificaron 137.205 solicitudes recepcionadas a través de los siguientes canales de atención:

**Tabla 2– Cantidad de PQRSD por canal de atención**

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
ESCRITO	ORFEO	37.358
	PROACTIVANET	45.304
VIRTUAL	CHAT EVA	49.520
PRESENCIAL	CRM	2.047
TELEFÓNICO	CRM	2.976
<b>TOTAL</b>		<b>137.205</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 5.1. Peticiones recibidas por canal escrito del sistema ORFEO

De acuerdo con la información consolidada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se registraron en el sistema Orfeo un total de **41.213** peticiones, cifra que difiere levemente de la reportada por la Oficina de Relación Estado Ciudadanía (OREC), que informa **41.206** peticiones atendidas en sus informes trimestrales.

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

- Registros duplicados: se encontraron 50 radicados repetidos en la base de datos suministrada por la OTIC, lo que representa una duplicidad que debe ser depurada para garantizar la integridad del registro total de peticiones.
- Clasificaciones de peticiones no asociadas a peticiones de carácter ciudadano:
  - ✓ **205** registros se encuentran clasificados como **SPAM** (ARCHIVAR), los cuales no corresponden a peticiones formales.
  - ✓ **94** registros se clasifican como **FACTURA**, y **25** como **FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO**, de las cuales una (1) solicitud corresponde a una acción de tutela, por lo que se considera mal clasificada y debe ser ajustada a la tipología correcta (acciones judiciales), la cual se validó, tiene una respuesta asociada (20252060112642).
  - ✓ **321** registros fueron clasificados como **REBOTE EN ENVÍO**, lo que corresponde a devoluciones automáticas o errores en la dirección del remitente.
  - ✓ **3.177** registros corresponden a **ACUSE DE RECIBIDO**, de los cuales **13** presentan clasificación incorrecta, por cuanto responden a peticiones que requerían respuesta formal (20255000442911; 20251010234071; 20252040093251; 20252040203291; 20252040112971; 20252040240721; 20252040198971; 20252040199071; 20252040206761; 20252040142241; 20251300124491; 20251300082831; 20251300086781).
  - ✓ **1** registro fue tipificado como **DEMANDA**, sin embargo, posterior a la revisión, se considera mal tipificado pues, es un acuso recibido (20252060200182).

Luego de excluir los registros duplicados, los clasificados como spam, facturas, rebotes y acuses mal tipificados, el total real de peticiones ciudadanas recibidas por ORFEO para el periodo corresponde a **37.358** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), distribuidas en todas las dependencias del Departamento, como se detalla a continuación:

**Tabla 3– Total de PQRSD recibidas por dependencias**

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	16.493	44,15%
DIRECCIÓN JURÍDICA	6.719	17,99%
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	2.482	6,64%
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	2.199	5,89%
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2.056	5,50%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1.788	4,79%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1.577	4,22%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1.226	3,28%
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.030	2,76%
GRUPO DE GESTION HUMANA	645	1,73%
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	404	1,08%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	148	0,40%
DESPACHO DEL DIRECTOR	143	0,38%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	138	0,37%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	121	0,32%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	79	0,21%
SECRETARIA GENERAL	36	0,10%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32	0,09%
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	32	0,09%
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7	0,02%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,01%
PAGINA WEB	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>37.358</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

En ese sentido y según los reportes, el **Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional**, durante el periodo evaluado, fue la dependencia que más se asignaron peticiones con un número significativo de **16.493**, lo que corresponde al **44,15%** del total gestionadas en el semestre. Seguido de la **Dirección Jurídica** con **6.719** PQRSD, lo que corresponde al

**17,99%.** Y en tercer lugar el **Grupo de Apoyo a la Gestión Meritocrática** con **2.482** peticiones, que corresponderían al **6,64%**. Estas dependencias concentraron la mayor proporción de solicitudes realizados a través de ORFEO durante el primer semestre de 2025.

Se reitera, que de acuerdo al Decreto 1603 de 2024 *“Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública”* y se crea la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, es necesario cambiar el nombre en la base de datos dado que actualmente registra Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

#### 5.1.1. PQRSD por tipo de petición ORFEO

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

**Tabla 4– Cantidad de PQRSD por tipo de petición**

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
NO REQUIERE RESPUESTA	9.644	25,82%
CONSULTA	7.786	20,84%
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6.736	18,03%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	5.548	14,85%
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	3.802	10,18%
PRUEBAS MERITOCRATICAS	1.903	5,09%
ACCIONES JUDICIALES	977	2,62%
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	261	0,70%
ENTES DE CONTROL	204	0,55%
CAPACITACIONES	147	0,39%
PETICIONES INCOMPLETAS	116	0,31%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	87	0,23%
ASESORIAS	83	0,22%
NULL	16	0,04%
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15	0,04%
ACUSE DE RECIBIDO	13	0,03%
DENUNCIA	10	0,03%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	5	0,01%
REFORMAS ORGANIZACIONALES	3	0,01%
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	1	0,00%

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
QUEJA	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>37.358</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

La distribución de los diferentes tipos de peticiones recibidas en el periodo evaluado, se muestra en el cuadro anterior, evidenciando un total de **37.358** solicitudes. La mayor parte corresponde a peticiones que **no requieren respuesta**, con **9.644** registros, lo cual representa el **25,82%** del total. Le siguen las **peticiones de consulta**, que suman **7.786** y constituyen el **20,84%** del total, y las **solicitudes de información**, con **6.736** registros que corresponden al **18,03%**, dentro de los mayores tipos de petición durante el semestre evaluado.

#### 5.1.2. Temas más Consultados - ORFEO.

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

**Tabla 5– Tema consultado**

TEMA	TOTAL	%
SIGEP	9.462	25,33%
NULL	4.793	12,83%
TRASLADOS POR COMPETENCIA	3.341	8,94%
SELECCIÓN MERITOCRÁTICA	2.463	6,59%
REITERACIÓN DE PETICIONES	2.338	6,26%
COPIA DE RESPUESTAS EMITIDAS POR OTRAS ENTIDADES	1.765	4,72%
EMPLEOS	1.291	3,46%
ENTIDADES	1.211	3,24%
DEFENSA JURÍDICA	1.032	2,76%
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES	977	2,62%
MANUAL DE FUNCIONES	964	2,58%
FURAG	957	2,56%
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	739	1,98%
POLÍTICA DEL TALENTO HUMANO	578	1,55%
POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	528	1,41%
SUGERENCIAS	488	1,31%



TEMA	TOTAL	%
CONTROL INTERNO	430	1,15%
PRESTACIONES SOCIALES	420	1,12%
REFORMAS ADMINISTRATIVAS	400	1,07%
MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - SISTEDA	398	1,07%
PLANTAS DE PERSONAL	381	1,02%
REMUNERACIÓN	369	0,99%
SALARIOS	315	0,84%
JORNADA LABORAL	249	0,67%
RETIROS DEL SERVICIO	225	0,60%
TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD	201	0,54%
SUIT – SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES	176	0,47%
PETICIONES INCOMPLETAS	162	0,43%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	132	0,35%
RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	127	0,34%
BIENESTAR Y ENTORNO LABORAL SALUDABLE	114	0,31%
PARTICIPACIÓN FEMENINA	107	0,29%
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	68	0,18%
SOLICITUD DE COPIAS	55	0,15%
NEGOCIACIÓN COLECTIVA / FUERO SINDICAL	51	0,14%
GERENCIA PÚBLICA	16	0,04%
ESTRATEGIA DE PEDAGOGÍA DE PAZ	6	0,02%
DILIGENCIAMIENTO FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA	5	0,01%
COMPETENCIAS	5	0,01%
BANCO DE ÉXITOS	5	0,01%
QUEJAS	4	0,01%
CAPACITACIÓN	4	0,01%
AGRADECIMIENTOS	2	0,01%
GENERO	2	0,01%
EQUIPOS TRANSVERSALES	1	0,00%
ESTRATEGIA DE GESTIÓN INTERNACIONAL	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>37.358</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Del análisis del cuadro anterior se evidencia que el mayor volumen de peticiones corresponde al tema SIGEP, con 9.462 solicitudes, equivalentes al 25,33% del total. En segundo lugar, se identifica la categoría “Null”, que agrupa 4.793 peticiones (12,83%) y que, al no ofrecer información sobre el tema consultado, refleja una inconsistencia en tipificación de estas solicitudes. En tercer lugar, se ubican las peticiones relacionadas con traslados por competencia, que alcanzan 3.341 registros (8,94%), constituyéndose estos en los temas de mayor recurrencia.

Es importante señalar que, en los últimos cinco informes de seguimiento a las PQRSD elaborados por la Oficina de Control Interno, se ha identificado de manera reiterada la presencia de la categoría “Null” en el ítem de temas consultados. El Grupo de Gestión Documental informó que dicha clasificación obedecía a un lineamiento emitido por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), según el cual las Direcciones Técnicas serían las responsables de categorizar los temas y subtemas, por tratarse de las áreas encargadas de los productos y servicios institucionales, mientras que los Grupos cumplen funciones de apoyo a la gestión. No obstante, no se encontró soporte formal de este lineamiento en políticas operativas, guías, acuerdos de nivel de servicio o procedimientos que sustenten dicho proceso de categorización.

En este sentido, se considera pertinente incluir esta situación en el Plan de Mejoramiento Institucional, con el fin de fortalecer la tipificación inicial de las peticiones y asegurar que las áreas responsables realicen una clasificación adecuada, que permita reflejar de manera precisa la naturaleza de cada solicitud.

### 5.1.3. PQRSD con radicado de respuesta

Se identificó que, de las 37.358 peticiones registradas, **27.478** que corresponden al **73,5 % cuentan con radicado de salida**, lo que evidencia un nivel general de trazabilidad adecuado en la respuesta institucional.

**Tabla 6– Total de PQRSD recibidas por dependencias con respuesta**

Dependencia	Total	No. PQRS con respuestas
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	16.493	12.874
DIRECCIÓN JURÍDICA	6.719	4.852
GRUPO DE GESTION MERITOCRATICA	2.482	1.967
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	2.199	1.728
DIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2.056	1.524

Dependencia	Total	No. PQRS con respuestas
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1.788	1.261
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1.577	1.397
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1.226	1
DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.030	754
GRUPO DE GESTION HUMANA	645	471
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	404	289
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	148	128
DESPACHO DEL DIRECTOR	143	4
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	138	64
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	121	99
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	79	37
SECRETARIA GENERAL	36	15
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32	8
DESPACHO DEL SUBDIRECTOR	32	1
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1
PAGINA WEB	1	0
<b>Total</b>	<b>37.358</b>	<b>27.478</b>

Fuente: Elaboración propia.

No obstante, del análisis detallado por dependencia se observaron las siguientes situaciones relevantes:

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, la Dirección Jurídica y el Grupo de Gestión Meritocrática concentran conjuntamente **19.693** PQRS con respuesta, lo que equivale al **71,7%** del total de respuestas registradas (27.478). Este comportamiento confirma que la atención ciudadana, la gestión jurídica y los procesos asociados al mérito representan los mayores volúmenes de demanda y carga operativa dentro del DAFP.

Por otra parte, se identificó que algunas dependencias presentan diferencias significativas entre el número de peticiones registradas y las respuestas con radicado de salida en ORFEO. Tal es el caso del Grupo de Gestión Documental, que registró **1.226** peticiones, de las cuales solo **1** cuenta con respuesta formal asociada en el sistema. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno evidenció que en el Grupo de Gestión Documental podría persistir una **inadecuada tipificación de las peticiones**, dado que solicitudes que

deberían clasificarse como “Acuse recibido” “SPAM” o “Rebote en Envío” están siendo reportadas como “No requiere respuesta”, generando distorsiones en la caracterización de las PQRSD y en la verificación del cumplimiento institucional. Por lo cual se reitera la necesidad de incluir esta situación en el Plan de Mejoramiento Institucional.

**Tabla 7– Cantidad de PQRSD por tipo de petición**

Tipo de petición	Total	No. peticiones con respuesta de salida	%
NO REQUIERE RESPUESTA	9.644	415	25,82%
CONSULTA	7.786	7.786	20,84%
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6.736	6.736	18,03%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	5.548	5.545	14,85%
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	3.802	3.802	10,18%
PRUEBAS MERITOCRATICAS	1.903	1.903	5,09%
ACCIONES JUDICIALES	977	345	2,62%
EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES	261	261	0,70%
ENTES DE CONTROL	204	204	0,55%
CAPACITACIONES	147	147	0,39%
PETICIONES INCOMPLETAS	116	116	0,31%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS	87	86	0,23%
ASESORIAS	83	83	0,22%
NULL	16	2	0,04%
CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES	15	15	0,04%
ACUSE DE RECIBIDO	13	13	0,03%
DENUNCIA	10	10	0,03%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	5	5	0,01%
REFORMAS ORGANIZACIONALES	3	3	0,01%
FACTURA SERVICIO PÚBLICO	1	0	0,00%
QUEJA	1	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>37.358</b>	<b>27.478</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Se identificó que de las 9.644 peticiones clasificadas como “NO REQUIERE RESPUESTA”, 415 cuentan con radicado de salida asociado. Esta situación sugiere **inconsistencias en la clasificación** y/o en la gestión del trámite, dado que una parte de los registros catalogados como “NO REQUIERE RESPUESTA” sí fueron objeto de respuesta formal.

Adicionalmente, existen **16** peticiones tipificadas como “**NULL**”, de las cuales **2** tienen radicado de respuesta. La presencia de esta tipología genérica refleja la necesidad de **depurar** y **estandarizar** la clasificación de tipos de petición, para asegurar que cada registro corresponda a una categoría definida en la Resolución 054 de 2017 y en el procedimiento interno de atención al ciudadano.

#### 5.1.4. Peticiones con respuesta extemporánea – ORFEO.

Durante el semestre se tramitaron 37.358 PQRSD a través del sistema ORFEO. En este periodo se identificaron 11 respuestas extemporáneas, correspondientes al Grupo de Gestión Humana (5), la Dirección de Gestión del Conocimiento (4), la Dirección Jurídica (1) y la Dirección de Empleo Público (1), como se evidencia en el siguiente cuadro.

**Tabla 8– Casos de respuesta extemporánea registrados en el sistema Orfeo**

Dependencia	Radicado	Fechas (entrada–salida)	Días asignados	Días respuesta
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20252060239482	08/04/2025 – 14/05/2025	15	23
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20259000210382	26/03/2025 – 10/04/2025	10	11
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20252060202772	21/03/2025 – 08/04/2025	10	11
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20252060177162	12/03/2025 – 20/03/2025	5	6
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	20252060174302	11/03/2025 – 11/04/2025	10	21
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252060306712	08/05/2025 – 24/06/2025	30	31
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252060281132	28/04/2025 – 13/06/2025	30	32
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20252060278012	25/04/2025 – 11/06/2025	30	31
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20259000263592	21/04/2025 – 05/06/2025	30	31
DIRECCIÓN JURÍDICA	20252060282032	28/04/2025 – 12/06/2025	30	31
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	20252060225782	01/04/2025 – 22/05/2025	30	34

Fuente: Elaboración propia.

Aunque el volumen de retrasos es bajo frente al total gestionado, su presencia constituye un indicio de posible materialización del riesgo institucional asociado a la afectación reputacional derivada de respuestas tardías, imprecisas o de calidad insuficiente dirigidas a los grupos de valor. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los controles

vigentes en cada una de las dependencias que tienen identificado dicho riesgo, con el fin de mitigar su recurrencia.

El análisis muestra que los retrasos registrados por la Dirección de Gestión del Conocimiento, el Grupo de Gestión Humana y la Dirección Jurídica corresponden a excedentes de pocos días respecto a los plazos establecidos; sin embargo, continúan representando incumplimientos que deben gestionarse oportunamente para evitar impactos negativos en la percepción del servicio. Por su parte, la Dirección de Empleo Público presentó el retraso más significativo del semestre (34 días frente a los 30 asignados), lo que refuerza la importancia de robustecer los mecanismos de control relacionados con la trazabilidad, la gestión de tiempos y la calidad de las respuestas, a fin de prevenir recurrencias y asegurar el cumplimiento de los estándares institucionales.

En conjunto, los resultados permiten concluir que, si bien la entidad mantiene un desempeño general adecuado en la gestión de PQRSD, la existencia de respuestas extemporáneas —especialmente en dependencias con alta interacción ciudadana— constituye un signo evidente de la latencia y posible materialización del riesgo operativo, lo que demanda mantener el seguimiento continuo y mejorar los controles preventivos y correctivos orientados a garantizar la oportunidad y la calidad del servicio prestado.

Si bien representan un número reducido de casos en relación con el total, confirman la presencia del riesgo y la necesidad de reforzar los controles de seguimiento a términos, calidad y trazabilidad, asegurando respuestas oportunas y alineadas con los estándares institucionales.

#### 5.1.5. PQRSD sin respuesta – ORFEO.

Durante la verificación realizada en el sistema ORFEO, se identificaron cuatro (4) radicados que inicialmente aparecían clasificados como “sin respuesta”. No obstante, al efectuar la trazabilidad completa de cada registro, se constató que **todos** cuentan con una respuesta emitida y disponible para consulta en el mismo sistema. Por este motivo, se incorporó en el cuadro la columna “Número de respuesta”, la cual evidencia el radicado asociado encontrado durante la búsqueda, como se evidencia a continuación:

**Tabla 9– Radicados Sin Respuesta**

#	DEPENDENCIA	NUMERO	NUMERO RESPUESTA	TIPO DE PETICIÓN
1	DIRECCION DE PARTICIPACION, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	20252060 033982	20255010029 241	Petición de interés general
2	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	20259000 277472	20255000221 451	Petición de interés general
3	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	20252060 373782	20251300285 151	Petición de interés general
4	DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	20252060 252452	20253000201 651	Solicitud de información Honorables Congresistas

Fuente: Elaboración propia.

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

#### 5.1.6. Análisis del trámite de peticiones

Durante el primer semestre de 2025, la entidad recibió un total de 37.358 peticiones a través del sistema ORFEO. De estas, se identificaron **27.478** peticiones que contaban con una **respuesta emitida** por parte de la entidad. Con el fin de realizar un análisis adecuado sobre el cumplimiento en el trámite de estas peticiones, la Oficina de Control Interno (OCI) diseñó una estrategia de muestreo. En primer lugar, se seleccionó una muestra del **2%** de las peticiones con respuesta emitida, lo que equivale a **550** peticiones. Este grupo de peticiones será evaluado en el capítulo de oportunidad del informe, con el objetivo de verificar si se cumplieron los plazos establecidos para la atención y respuesta a las solicitudes.

Además, de las **550** peticiones seleccionadas, se realizó un muestreo adicional del **10%**, es decir, **55** peticiones, para evaluar la calidad de la respuesta. El análisis de calidad se centró en la pertinencia de la respuesta, la revisión de los anexos y enlaces incluidos en la respuesta, la tipificación utilizada acorde al tema de la petición y finalmente, el procedimiento de atención aplicado a cada petición, para asegurar que se siguieron los procesos establecidos en la normativa interna.

A lo largo de este análisis, se realizaron diversas observaciones que fueron registradas y reportadas al equipo auditor para su correspondiente revisión. De este modo, la OCI logró realizar una evaluación integral, tanto de la oportunidad como de la calidad en el trámite de las peticiones, contribuyendo al fortalecimiento de los procedimientos internos y el cumplimiento de la normatividad vigente, como se muestra a continuación:

##### 5.1.6.1. Oportunidad en la respuesta

Con el fin de validar la oportunidad en las respuestas emitidas a las PQRSD, se tomó una muestra 550 solicitudes correspondientes al periodo evaluado, para validar la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano, establecido por la entidad, en el cual se define que la atención a los requerimientos de los ciudadanos debe brindarse en el momento adecuado y dentro de los plazos establecidos, garantizando el cumplimiento de los términos acordados con los usuarios. Del análisis efectuado se identificaron las siguientes situaciones:



**Tabla 10– Muestra de Oportunidad**

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES	EXTEMPORÁNEAS
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL	264	0
DIRECCIÓN JURÍDICA	94	1
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	38	0
GRUPO DE GESTIÓN MERITOCRÁTICA	37	0
DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO	31	0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	28	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	26	0
DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	12	0
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	9	0
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	5	0
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	2	1
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado del análisis, se evidenciaron dos (2) peticiones atendidas por fuera de los tiempos establecidos, así:

- Petición clasificada como “Acciones Judiciales” (radicado 20252060316452), contaba con un plazo máximo de dos (2) días para dar respuesta, conforme a lo ordenado por el juez y la respuesta fue emitida al tercer día, superando el tiempo establecido por el juez.
- Petición clasificada como “No requiere respuesta”, (radicado 20252060061322), Corresponde a una solicitud de verificación de certificado de ingresos y retenciones del año 2024. La atención fue registrada con fecha 28/01/2025; sin embargo, la comunicación al peticionario se remitió vía correo electrónico hasta el 11/04/2025. En el sistema, el tiempo de respuesta figura como NULL y la clasificación aparece como “No requiere respuesta”, pese a que, conforme al ANS, este tipo de solicitudes cuenta con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para su atención.

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



#### 5.1.6.2. Calidad en la respuesta.

Con el fin de validar la calidad en las respuestas emitidas a las PQRSD, se tomó una muestra 55 solicitudes correspondientes al periodo evaluado. Del análisis efectuado se identificaron las siguientes situaciones:

- Dos (2) solicitudes no fueron atendidas de acuerdo con lo requerido por el peticionario, evidenciándose respuestas que no resolvieron de manera precisa el objeto de la petición (20259000331072; 20259000313222)
- Una (1) solicitud fue clasificada de manera incorrecta. Se trató de un requerimiento presentado por un Honorable Concejal, el cual fue registrado como consulta, asignándole un término de respuesta de 30 días. No obstante, conforme al Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), las solicitudes radicadas por concejales deben clasificarse como comunicaciones de autoridad y contar con un término máximo de 10 días calendario. Si bien la respuesta fue emitida en un plazo de 8 días, el error en la clasificación genera un riesgo de incumplimiento normativo y afecta la trazabilidad de la gestión. (20252060382662)

Estas situaciones evidencian la necesidad de fortalecer la precisión en la clasificación de las peticiones, así como la congruencia y completitud de las respuestas, con el fin de garantizar la adecuada atención a los grupos de valor y el cumplimiento del marco normativo aplicable.

#### 5.1.7. PQRSD anónimas y devueltas

Entre enero y junio de 2025 se registró un total de **226** comunicaciones clasificadas como **anónimas** y devueltas, de las cuales **223** correspondieron a comunicaciones **devueltas** y **3** a comunicaciones **anónimas**, que fueron verificadas y validadas la publicación de la respuesta en el botón de transparencia, de la página web de Función Pública: <https://www1.funcionpublica.gov.co/comunicaciones-devueltas-y-anonimas>

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

### 5.1.8. Denuncias y quejas

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se identificó que en el sistema se registraron 10 solicitudes clasificadas como denuncia y 1 solicitud clasificada como queja.

No obstante, al realizar la verificación individual de cada una, se evidenciaron inconsistencias en la clasificación de las siguientes peticiones con radicados (20252060391462; 20252060132552; 20259000255342; 20252060382012; 20252060140512; 20252060347302; 20252060341172), estas solicitudes fueron clasificadas como denuncia, pero corresponden realmente a consultas de información, por lo que su tipificación no es coherente con el contenido de la petición ni con los criterios establecidos para la clasificación de denuncias.

Adicionalmente, respecto a la solicitud registrada como queja con radicado 20252060245392, se evidenció que no corresponde a una manifestación de inconformidad del ciudadano, sino que se trata de una respuesta emitida por la Gobernación del Amazonas a una solicitud previamente trasladada por el Departamento, por lo cual su tipificación como queja también resulta incorrecta.

Estas inconsistencias evidencian debilidades en el proceso de revisión y clasificación inicial de las solicitudes, lo cual puede afectar la gestión estadística del trámite de PQRS y el análisis institucional de tendencias y riesgos asociados. Esta constituye a otra de las razones por la que debe incluirse en el Plan de Mejoramiento Institucional.

### 5.2. Peticiones recibidas por canal escrito PROACTIVANET

Por este canal se reciben las solicitudes a través del formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.

Durante la validación de la información reportada por la Oficina Relación Estado-Ciudadanía frente a los registros suministrados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), se evidenciaron diferencias en el número total de solicitudes reportadas por el canal escrito proactivanet. La Oficina Relación Estado-Ciudadanía informó que, para el periodo analizado, el canal Escrito registró **47.178** solicitudes. Sin embargo, al contrastar esta cifra con la base de datos remitida por la OTIC, se identificó un total de **47.764** solicitudes, lo cual genera una diferencia de **586** solicitudes, sin evidencia de justificación o conciliación entre ambas fuentes.

Esta inconsistencia afecta la trazabilidad del consolidado institucional de PQRS y podría impactar los reportes oficiales.

### 5.2.1. Inclusión de solicitudes internas que no corresponden a grupos de valor externos

Del total de **47.764** solicitudes validadas en el archivo de OTIC, se identificó que **2.460** (1130 Sistemas de Información Internos, 765 Mesa de Servicio Primer Nivel, 520 Servicios Administrativos, 45 Servicios Especializados TI), solicitudes corresponden a categorías internas que **no** están asociadas a peticiones de ciudadanos o grupos de valor externos, sino a trámites y requerimientos propios de la operación interna de la Entidad:

**Tabla 11– Total de solicitudes Proactivanet por categoría periodo enero – junio de 2025**

TIPOLOGÍA	NO. SOLICITUDES	%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN MISIONAL	45.304	94,85%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTERNOS	1.130	2,37%
MESA DE SERVICIO PRIMER NIVEL	765	1,60%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	520	1,09%
SERVICIOS ESPECIALIZADOS TI	45	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>47.764</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Se identificó que **45.304** solicitudes corresponden a temas misionales asociados al relacionamiento con grupos de valor externos. Se evidencia una alta concentración más del 56% de las solicitudes externas se relacionan con el uso, acceso o funcionalidad del (SIGEP II con 50.87% y SIGEP con 5.29%).

**Tabla 12– Total de solicitudes asociadas a Sistemas de Información Misional por temática (enero – junio de 2025)**

TEMÁTICA	NO. SOLICITUDES	%
SIGEP II	23.044	50,87%
APLICATIVO POR LA INTEGRIDAD PÚBLICA	16.088	35,51%
SIGEP	2.398	5,29%
FURAG	1.845	4,07%
SUIT	1.309	2,89%
CURSOS VIRTUALES	574	1,27%
PORTAL FUNCIÓN PÚBLICA	32	0,07%
GESTOR NORMATIVO	6	0,01%
SIE	4	0,01%
CONFLICTO DE INTERÉS	2	0,00%
RENDICIÓN DE CUENTAS	1	0,00%
MURC - MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	1	0,00%

TEMÁTICA	NO. SOLICITUDES	%
TOTAL	45.304	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Se reitera que es importante se unifiquen los canales SIGEP y SIGEP II a fin de que todas las solicitudes recibidas de este tipo, ingresen en un único reporte.

Al revisar el estado de las 45.304 solicitudes asociadas a categorías misionales, se observó que 45.278 solicitudes tienen respuesta, así:

**Tabla 13 – Estado atención solicitudes asociadas a Sistemas de Información Misional (enero – junio de 2025)**

ESTADO	No. PETICIONES	%
CON RESPUESTA	45.278	99,94%
SIN RESPUESTA	26	0,06%
TOTAL	45.304	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Se identificó un total de **45.304** solicitudes. De estas, **45.278** cuentan con respuesta, lo que representa el **99,94%** del total. Sin embargo, **26** solicitudes (0,06%) no registran respuesta, evidenciando vacíos en la gestión y cierre de algunos requerimientos. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer los controles de verificación para garantizar el registro completo y oportuno de la solución en todos los casos.

### 5.3. Peticiones recibidas por canal chat EVA

Durante el seguimiento a la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –OTIC– correspondiente a las peticiones registradas a través del Chat EVA en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, de acuerdo con la base de datos consolidada en Excel, el sistema reporta un total de **49.520** peticiones durante el periodo analizado. Sin embargo, al contrastar esta información con los informes trimestrales remitidos por la Oficina de Relación Estado–Ciudadanía, se identificó una diferencia: en dichos informes se reporta un total de **49.198** peticiones, lo que representa una variación de **322** registros entre ambas fuentes de información.

#### 5.3.1. Distribución por tipo de petición

El análisis de la clasificación temática evidencia que las solicitudes se concentran principalmente en cinco categorías:

**Tabla 14– Total de solicitudes asociadas a chat EVA por temática (enero – junio de 2025)**

TEMÁTICA	NO. SOLICITUDES	%
COLASIGEP	27.276	55,11%
GENERAL	13.255	26,78%
SUIT	4.683	9,46%
FURAG	2.521	5,09%
CURSOS	1.757	3,55%
(EN BLANCO)	28	0,00%
<b>Total</b>	<b>49.520</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el **55%** de las peticiones corresponden a la categoría **COLASIGEP**, siendo el tema de mayor recurrencia por parte de los usuarios, le siguen las categorías: **general (26.7%)** y **SUIT (9.4%)** y se registran 28 sesiones sin clasificación, lo cual indica la necesidad de mejorar la categorización automática o manual de estas interacciones.

Durante el análisis del canal Chat EVA se identificaron limitaciones para evaluar de manera precisa la oportunidad y la calidad de las respuestas, debido a que no existe un mecanismo de medición distinto a la encuesta de satisfacción para valorar la efectividad del servicio. Según la información reportada por la OREC en el informe trimestral de PQRSD, durante el semestre se diligenciaron 1.376 encuestas, lo que corresponde al 2.7%, cifra significativamente baja en comparación con las 49.520 peticiones tramitadas en el mismo periodo. Esta proporción limita la capacidad para obtener una lectura representativa sobre el desempeño del canal y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control asociados a este medio de atención.

Adicionalmente, se observó que la tipificación de las solicitudes atendidas a través del Chat EVA es limitada, dado que el registro actual no incluye información suficiente sobre el tipo de requerimiento, la complejidad de la consulta o el nivel de resolución alcanzado. Esta restricción reduce la capacidad institucional para analizar tendencias, identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto efectivo del canal en la atención ciudadana.

En este sentido, se considera necesario estudiar alternativas que permitan mejorar la tipificación realizada por las personas encargadas de la atención a través del chat, de manera que se cuente con datos más completos y útiles para la gestión institucional. Asimismo, resulta pertinente incorporar un mecanismo adicional de evaluación que complemente la encuesta de satisfacción y permita medir con mayor precisión la efectividad de la interacción, fortaleciendo la valoración de la calidad, pertinencia y oportunidad de las respuestas emitidas mediante este canal.

#### 5.4. Peticiones recibidas por canal presencial y telefónico

Durante la validación de la información reportada por la Oficina Relación Estado-Ciudadanía frente a los registros suministrados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), se evidenciaron diferencias en el número total de solicitudes reportadas por el canal telefónico y presencial. La Oficina Relación Estado-Ciudadanía informó que, para el periodo analizado, el canal telefónico registró **2.956** solicitudes y canal presencial **2.011** solicitudes. Sin embargo, al contrastar esta cifra con la base de datos remitida por la OTIC, se identificó un total de solicitudes para canal telefónico de **2.976** y solicitudes para canal presencial **2.047**, lo cual genera una diferencia de 20 solicitudes de canal telefónico y 36 solicitudes de canal presencial, sin evidencia de justificación o conciliación entre ambas fuentes.

**Tabla 15– Total de solicitudes canal telefónico y presencial enero – junio de 2025**

TIPOLOGÍA	No. solicitudes	%
TELEFÓNICO	2.976	59,25%
PRESENCIAL	2.047	40,75%
<b>TOTAL</b>	<b>5.023</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Del análisis por temas, se evidencia que el mayor volumen de solicitudes corresponde al componente **SIGEP**, con **4.871 registros**, lo cual representa el 96,9 % del total gestionado. Otros temas recurrentes incluyen Empleos (59), Sugerencias (13), Situaciones administrativas (9), Diligenciamiento del Formato Único de Hoja de Vida (20), Prestaciones Sociales (4), Salarios (4), Quejas (3), entre otros asuntos de menor frecuencia.

**Tabla 16 – Total de solicitudes por tema en canal telefónico y presencial enero – junio de 2025**

TEMA	Presencial		Telefónico		Total, solicitudes	%
	No. solicitudes	%	No. solicitudes	%		
SIGEP	1932	38,46%	2939	58,51%	4871	96,97%
EMPLEOS	48	0,96%	11	0,22%	59	1,17%
SUGERENCIAS	11	0,22%	2	0,04%	13	0,26%
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	8	0,16%	1	0,02%	9	0,18%
RETIROS DEL SERVICIO	5	0,10%	1	0,02%	6	0,12%
DILIGENCIAMIENTO FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA	5	0,10%	15	0,30%	20	0,40%

TEMA	Presencial		Telefónico		Total, solicitudes	%
	No. solicitudes	%	No. solicitudes	%		
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	4	0,08%	1	0,02%	5	0,10%
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES	4	0,08%	1	0,02%	5	0,10%
PLANTAS DE PERSONAL	4	0,08%		0,00%	4	0,08%
PRESTACIONES SOCIALES	3	0,06%	1	0,02%	4	0,08%
SALARIOS	3	0,06%	1	0,02%	4	0,08%
SOLICITUD DE COPIAS	3	0,06%		0,00%	3	0,06%
AGRADECIMIENTOS	3	0,06%		0,00%	3	0,06%
POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	3	0,06%		0,00%	3	0,06%
QUEJAS	3	0,06%		0,00%	3	0,06%
ENTIDADES	2	0,04%		0,00%	2	0,04%
JORNADA LABORAL	2	0,04%		0,00%	2	0,04%
CAPACITACIÓN	1	0,02%	1	0,02%	2	0,04%
BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS	1	0,02%		0,00%	1	0,02%
RÉGIMEN DISCIPLINARIO	1	0,02%		0,00%	1	0,02%
REMUNERACIÓN	1	0,02%	1	0,02%	2	0,04%
INCENTIVOS A LA GESTIÓN PÚBLICA		0,00%	1	0,02%	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>2.047</b>	<b>40,75%</b>	<b>2.976</b>	<b>59,25%</b>	<b>5.023</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Si bien se cuenta con la distribución temática y por canal de atención, con la información suministrada no es posible determinar la oportunidad en la atención de las solicitudes, dado que no se dispone de datos asociados a los tiempos de gestión y oportunidad en la respuesta. En consecuencia, no es posible establecer si las peticiones fueron atendidas dentro de los plazos definidos o si presentaron rezagos que afectaran el cumplimiento de los tiempos institucionales de respuesta.

Esta limitación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de registro y trazabilidad de las PQRS atendidas por ambos canales, con el propósito de garantizar la



medición efectiva de los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los ANS establecidos por la entidad.

## **6. Recomendaciones**

- Unificación de cifras oficiales entre OREC y OTIC, para lo cual se recomienda establecer un protocolo de conciliación trimestral entre ambas oficinas que garantice coherencia en los datos consolidados sobre PQRSD recibidas y atendidas, antes de su publicación o reporte institucional. Este protocolo deberá definir criterios unificados de conteo, exclusión de duplicados y validación de radicados.
- Revisión, depuración y estandarización de las tipologías del sistema ORFEO, actualizando las categorías disponibles y eliminando tipologías genéricas como “NULL”, así como definiendo criterios claros para el uso de “No requiere respuesta”. Esta estandarización permitirá mejorar la integridad y trazabilidad de la información, facilitar su análisis y fortalecer la calidad del seguimiento institucional. Esta recomendación se articula con el ajuste requerido para la clasificación de temas y subtemas y se recomienda incorporar en el Plan de Mejoramiento Institucional.
- Atendiendo a las observaciones reiteradas por la Oficina de Control Interno, se recomienda que la Oficina Asesora de Planeación, en coordinación con OREC, OTIC y las Direcciones Técnicas, documenten en un instrumento formal (política de operación, procedimiento, guía o acuerdo de nivel de servicio) la responsabilidad, metodología y criterios para la clasificación de temas y subtemas. Este instrumento deberá ser divulgado entre los equipos responsables de la gestión de PQRSD y mantenerse permanentemente actualizado.
- Se recomienda modificar en el sistema ORFEO la denominación del “Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional”, ajustándola al nombre vigente de Oficina de Relación Estado–Ciudadanías, conforme a lo establecido en el Decreto 1603 de 2024.
- Diseñar e implementar un mecanismo que permita capturar, en los canales telefónico y presencial, la fecha de recepción, la fecha de respuesta (cuando aplique) y el tipo de actuación realizada, de manera que sea posible medir la efectividad de la atención a través de los canales escritos y virtuales.
- Unificar en Proactivanet los canales identificados como SIGEP y SIGEP II, de manera que todas las solicitudes asociadas a este sistema se concentren en un único registro y reporte institucional. Esta acción permitirá consolidar estadísticas y facilitar el seguimiento temático.
- Fortalecer los controles existentes en las dependencias con riesgos asociados a extemporaneidad, especialmente aquellas en las que se identificaron retrasos (Dirección de Empleo Público, Dirección de Gestión del Conocimiento, Grupo de



Gestión Humana y Dirección Jurídica). Se recomienda implementar alertas internas de vencimiento y tableros de seguimiento que garanticen el cumplimiento de los términos legales y la calidad de las respuestas.

- Para el canal Chat EVA, se recomienda incorporar un mecanismo adicional de medición de efectividad, complementario a la encuesta de satisfacción, que permita evaluar oportunidad, calidad y nivel de resolución de las interacciones.
- Estudiar la inclusión del riesgo de extemporaneidad en todas las dependencias que gestionan PQRSD, con el fin de estandarizar los controles asociados al cumplimiento de términos de respuesta y fortalecer los mecanismos de seguimiento, alerta y trazabilidad. Esta acción permitirá armonizar las prácticas de control a nivel institucional, prevenir la ocurrencia de respuestas fuera de plazo en cualquier dependencia y garantizar la oportunidad y calidad en la atención a los grupos de valor.

## **7. Conclusiones**

- Durante el periodo enero–junio de 2025 la Entidad gestionó 137.205 solicitudes a través de los diferentes canales de atención (37.358 ORFEO, 45.304 Proactivanet, 49.520 Chat EVA, 2,976 canal telefónico y 2.047 presencial), evidenciando una alta demanda de información y servicios. La mayor concentración de solicitudes se relaciona con temas asociados a SIGEP, SIGEP II, lo que confirma su papel estratégico en la relación Estado–Ciudadanía.
- Las peticiones asociadas al tema SIGEP representan un volumen altamente significativo en la gestión institucional. En ORFEO se registraron 9.462 solicitudes, en Proactivanet 25.442, en Chat EVA 27.276, y en los canales presencial y telefónico 4.871, para un total consolidado de **67.051** peticiones relacionadas con SIGEP durante el semestre. Este comportamiento confirma que más del 48% de todas las solicitudes recibidas están asociadas a este sistema, lo que evidencia su impacto en la relación con la ciudadanía y la necesidad de implementar estrategias orientadas a mejorar la información, fortalecer los canales de orientación y disminuir el volumen de solicitudes recurrentes sobre este tema.
- En ORFEO se identificaron registros duplicados, tipificaciones no asociadas a peticiones ciudadanas (SPAM, facturas, rebotes de envío y acuses de recibido) y casos mal clasificados (por ejemplo, una tutela registrada como factura de servicio público, o acuses de recibido que en realidad requerían respuesta formal). Asimismo, la existencia de la categoría genérica “NULL” en temas y tipos de petición, reiterada en varios informes de seguimiento, afecta la estandarización, el análisis temático y la confiabilidad de los indicadores institucionales. Razón por la cual es importante corregir estas situaciones mediante acciones en el Plan de Mejoramiento Institucional.
- En ORFEO se recibieron 37.358 PQRSD, de las cuales 27.478 cuentan con radicado de respuesta, lo que refleja un nivel global de trazabilidad adecuado. No obstante, se

evidencian diferencias relevantes entre algunas dependencias (Grupo de Gestión Documental y el Despacho del director) entre el número de peticiones registradas y las respuestas asociadas, la Oficina de Control Interno evidenció que en el Grupo de Gestión Documental podría persistir una **inadecuada tipificación de las peticiones**, dado que solicitudes que deberían clasificarse como “Acuse recibido” “SPAM” o “Rebote en Envío” están siendo reportadas como “No requiere respuesta”, generando distorsiones en la caracterización de las PQRSD y en la verificación del cumplimiento institucional. Por lo cual se reitera la necesidad de incluir esta situación en el Plan de Mejoramiento Institucional.

- Se observa la posible materialización de los riesgos operativos 081 y 096, relacionados con la afectación reputacional por respuestas extemporáneas, imprecisas o de baja calidad. Las respuestas tardías registradas en la Dirección de Empleo Público (081) y la Dirección de Gestión del Conocimiento (096) evidencian la latencia del riesgo y la necesidad de fortalecer los controles existentes, incluidos los mecanismos de seguimiento a términos, calidad y trazabilidad, estos debido a que durante el semestre evaluado, se identificaron 13 registros con respuesta extemporánea, de las cuales 2 dependencias tienen asociado un riesgo operativo de extemporaneidad en la respuesta de PQRSD. Se hace necesario estudiar la pertinencia de incluir este riesgo para todas las dependencias que atienden peticiones.
- En conjunto, los resultados consolidan la necesidad de fortalecer la estandarización de procesos, la calidad de los registros en los diferentes sistemas, la trazabilidad de las respuestas y los controles institucionales, con el fin de asegurar una gestión más eficiente, oportuna y confiable de las solicitudes a través de todos los canales de atención.

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

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

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

# **Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Periodo Enero – junio 2025**

Versión 1

Proceso Evaluación Independiente

Noviembre de 2025