

En cumplimiento de lo establecido en el siguiente marco normativo:

- Artículo 39 de la Ley 909 de 2004;
- Artículos 2.2.8.1.3 y 2.2.13.1.5 del Decreto 1083 de 2015;
- Circular 04 de 2005 del Consejo Asesor de Gobierno;
- Acuerdo CNSC 6176 de 2018,

la Oficina de Control Interno adelantó la evaluación por dependencias correspondiente a la vigencia evaluada, proceso que consiste en la verificación y análisis integral de la gestión desarrollada por la dependencia, a partir de la revisión de la información y soportes institucionales relacionados con:

- Plan de Acción.
- Mapa de riesgo.
- Indicadores
- Plan de mejoramiento.

Este ejercicio permite validar de las acciones implementadas para el logro de los objetivos y el fortalecimiento del desempeño institucional.

#### ESTADO PLAN DE ACCIÓN

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa al servicio de los ciudadanos

ENTREGABLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	ANÁLISIS DE RESULTADOS	EVIDENCIA
Actualización del Sistema Integrado de Planeación y Gestión respecto a los procesos que participa la OREC	100%	100%	<p>Durante la vigencia 2025 la Oficina de Relacionamento Estados revisó, ajusto y remitió a la OAP todas las fichas técnicas y anexos de los procesos y procedimientos definidos por la oficina relación estado ciudadanías en el marco del rediseño de procesos.</p> <p>Verificado el Sistema de Planeación y Gestión Institucional, se observan los siguientes documentos:</p> <p>Caracterización Proceso Relacionamento Estado-Ciudadanías, versión 3 de fecha 2025-03-11</p> <p>Procedimiento promoción de la participación ciudadana, versión 2 de fecha 12/22/2025</p> <p>Procedimiento Racionalización de trámites, versión 1 de fecha 7/23/2025</p> <p>Procedimiento Direccionamiento Estratégico de la Relación Estado Ciudadanías, versión 1 de fecha 9/8/2025</p> <p>Procedimiento Gestión de PQRS, versión 1 de fecha 7/31/2025</p> <p>Protocolo para la rendición de cuentas al interior del DAFP, Versión 1 diciembre de 2025</p> <p>Protocolo de servicio a las ciudadanías, versión 9 diciembre 2025</p> <p>Ficha técnica encuesta de atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, versión 1 diciembre de 2025</p> <p>Ficha técnica encuesta meritocracias, versión 1 diciembre de 2025</p> <p>Ficha técnica encuesta asesoría integral, versión 1 diciembre de 2025</p> <p>Ficha técnica encuesta formación y capacitación a las ciudadanías, versión 1 diciembre de 2025</p> <p>Estrategia relación estado ciudadanías, versión 6 junio de 2025</p> <p>Modelo de servicio a las ciudadanías. Pacto por el trato digno</p> <p>Política de tratamiento de datos personales. Acuerdo de niveles de servicios para la atención de peticiones, quejas, reclamos, versión 3, enero de 2025. Clasificación para determinar niveles de servicio, versión 3 enero de 2025</p> <p>Caracterización de las ciudadanías, versión 1, abril de 2025</p> <p>Fichas de riesgos códigos: 16,17,58 y 113</p> <p>Ficha de indicadores código 6.25 y 33</p> <p>Formatos: solicitud acceso información, Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o denuncias de PQRS a través del buzón de sugerencias, reporte actividades participación ciudadana rendición cuentas, solicitud ampliación términos.</p>	<p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias">https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias</a></p> <p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/procedimientos">https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/procedimientos</a></p> <p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/formatos">https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/formatos</a></p>

ENTREGABLE	PROGRAMADO	EJECUTADO	ANÁLISIS DE RESULTADOS	EVIDENCIA
Medición de la experiencia ciudadana	100%	100%	<p>La OREC consolidó y publicó el informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor de manera trimestral (<a href="https://www1.funcionpublica.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria">https://www1.funcionpublica.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria</a>) donde se presentan los resultados para cada una de las encuestas. Asimismo, se socializaron los resultados de las encuestas de satisfacción con los líderes de procesos en la entidad con el objetivo de revisar y tomar las medidas necesarias para el mejoramiento de los trámites y procesos, igualmente implementó mejoras frente a la medición de la experiencia ciudadana en el sentido de mejorar algunos campos de las encuestas de "Percepción de Servicios ofrecidos por Función Pública" y "Percepción Asesoría Integral por Función Pública" que se encuentran publicadas en la página web. Además, se implementó la Encuesta de Orientación de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías en el chat EVA con el objetivo de evaluar la atención ofrecida por ese canal.</p> <p>Se observa informe consolidado de los resultados de la medición de la experiencia ciudadana de la vigencia 2025, en el cual se consigna que durante el año 2025 se consolidaron 3.540 mediciones de experiencia ciudadana, siendo lo más evaluado: servicios con 1432 que equivale al 40%, el canal escrito con 1074 que equivale al 30% y las asesorías con 885 que equivale al 25%.</p>	<p><a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN</a>  <a href="https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/2026-01-08_informe_pqrsdf_4trimestre_2025.pdf/85d87b9a-e8ae-8893-120c-ec1afb426d?t=1767900291613">https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/2026-01-08_informe_pqrsdf_4trimestre_2025.pdf/85d87b9a-e8ae-8893-120c-ec1afb426d?t=1767900291613</a>  <a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\12. Diciembre\2026-01-05 Socializacion resultados">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\12. Diciembre\2026-01-05 Socializacion resultados</a></p>
Programa de transparencia y ética pública	100%	100%	<p>Se realizo el plan de trabajo y cronograma para elaborar el programa de transparencia y ética publica con el fin de publicarlo en el mes de agosto de 2025; Se consolidó la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia, la cual fue socializada y aprobada en el Comité del Gestión y Desempeño Institucional desarrollado.</p> <p>Se elaboro y publico el programa de transparencia y ética publica en su componente transversal siguiendo las directrices de la secretaria de transparencia y luego de su aprobación en el comité de gestión y desempeño institucional.</p> <p>Se realizo el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP en su componente transversal y se encuentra en construcción el componente programático, labor que se encuentra realizando por parte de todas las dependencia y como administrador la OREC</p>	<p><a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Enero\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Enero\2025-02-14 Estrategia tramites">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Enero\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Enero\2025-02-14 Estrategia tramites</a>  <a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\8.Agosto\2025-09-01 Programa de transparencia etica publica">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\8.Agosto\2025-09-01 Programa de transparencia etica publica,</a>  <a href="https://www1.funcionpublica.gov.co/planeacion-sectorial-institucional">https://www1.funcionpublica.gov.co/planeacion-sectorial-institucional</a>  <a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\12. Diciembre\2025-12-30 Ptep">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\12. Diciembre\2025-12-30 Ptep</a></p>
Rendición de cuentas	100%	100%	<p>Se diseño y realizo la estrategia de rendición de cuentas para el año 2025 la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad en el botón participa, en rendición de cuentas.</p> <p>Se desarrollaron las actividades propuestas dentro de la estrategia comunicada e implementada por la OREC y una parte de la misma fue desarrollar los grupos focales con jóvenes servidores públicos y sindicatos que permitieron medir las expectativas de la audiencia, brindando una retroalimentación valiosa que mejoró la planificación del proceso.</p> <p>Se recopiló la información y se elaboró el informe de rendición de cuentas 2025 sobre la gestión institucional. Este documento, preparado previo a la audiencia de rendición de cuentas, fue publicado en el menú 'Participa'.</p> <p>Se realizó la audiencia de rendición de cuentas, cumpliendo con los principios de transparencia y participación ciudadana. Posteriormente, se publicó el informe post audiencia, en el cual se detalla el desarrollo de la audiencia y se presentan las respuestas a las preguntas planteadas por la ciudadanía.</p>	<p><a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\6. Junio\2025-07-01 Rendicion de cuentas">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\6. Junio\2025-07-01 Rendicion de cuentas</a>, <a href="https://www1.funcionpublica.gov.co/participa-rendicion-de-cuentas">https://www1.funcionpublica.gov.co/participa-rendicion-de-cuentas</a>  <a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\9. Septiembre, 2025-10-01 Rendicion de cuentas">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\9. Septiembre, 2025-10-01 Rendicion de cuentas</a>  <a href="2025-12-22 Informe audiencia rdc">2025-12-22 Informe audiencia rdc</a>  <a href="2025-12-02 Elaboracion publicacion informe rendicion de cuentas">2025-12-02 Elaboracion publicacion informe rendicion de cuentas</a></p>
Seguimiento al Índice de Transparencia y acceso a la información	100%	100%	<p>Se realizaron todas las actividades planteadas relacionadas con el seguimiento y cargue de la información según solicitud de la Procuraduría. De acuerdo al seguimiento anual realizado por la Procuraduría General de la Nación al Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), la entidad alcanzó un cumplimiento del 100%.</p>	<p><a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\3. Marzo\2025-04-04 Seguimiento ita; 2025-10-07 Resultados matrizita procuraduria correo">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\3. Marzo\2025-04-04 Seguimiento ita; 2025-10-07 Resultados matrizita procuraduria correo</a></p>
Servicio de atención a la ciudadanía con mejora continua	100%	100%	<p>Para el desarrollo de este entregable se definieron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Analizar, actualizar y publicar la Caracterización de los grupos de valor: se realiza el ejercicio de análisis, actualización y publicación de la caracterización de las ciudadanías y los grupos de valor para el año 2025.</li> <li>-Atender oportunamente las PQRSD a través de los diferentes canales de atención y elaborar un informe trimestral unificado de PQRSD recibidas y publicar en el portal WEB de la entidad: de acuerdo con el Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés publicado trimestralmente en la página web de la Entidad, durante la vigencia se recibieron 79.956 peticiones escritas, se registraron 16 respuestas extemporáneas, 21 sin respuesta y se consignaron 3 reclamos, 7 quejas y 14 denuncias.</li> <li>-Identificar y proponer mejoras a los canales y aplicativos dispuestos para la atención a las ciudadanías: se realizo seguimiento con el proveedor del chat sobre las solicitudes e implementaciones para optimizar el tiempo de servicio en el chat por parte de los asesores.</li> </ul>	<p><a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Marzo\2025-04-07 Actualizacion caracterizacion de las ciudadanias; 2025-04-07 Actualizacion caracterizacion de las ciudadanias grupos de valor">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Marzo\2025-04-07 Actualizacion caracterizacion de las ciudadanias; 2025-04-07 Actualizacion caracterizacion de las ciudadanias grupos de valor</a>  <a href="https://www1.funcionpublica.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria; Informe unificado PQRSD y percepción grupos de valor">https://www1.funcionpublica.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria; Informe unificado PQRSD y percepción grupos de valor</a>  <a href="\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Planes mejoramiento OREC\Mejoras Canales y Aplicativos 2025-09-05 Informe actividades mejoras canales agosto2025">\\Yaksa\12004gsci\2025\INFORMES\INFORMES DE GESTIÓN\Planes mejoramiento OREC\Mejoras Canales y Aplicativos 2025-09-05 Informe actividades mejoras canales agosto2025</a></p>

ESTADO RIESGOS
<p>Consultado el aplicativo SGI, se observa que la OREC definió cinco (5) riesgos para la vigencia 2025, clasificados: tres (3) de Ejecución y administración de procesos, uno (1) Grupos de Valor, Productos o servicios y prácticas de la Entidad y uno (1) de seguridad digital :</p> <p>-Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento en las estrategias, planes, informes y demás compromisos establecidos en las funciones de la Oficina, debido a la falta de implementación, seguimiento y entrega de información por parte de los responsables.</p> <p>-Posibilidad de afectación 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.</p> <p>-Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción del grupo de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio.</p> <p>-Posibilidad de afectación reputacional por queja o denuncia del grupo de valor al ente de control (superintendencia de industria y comercio) debido a la pérdida de confidencialidad en los activos de la información personal.</p> <p>-Posibilidad de afectación reputacional por reclamos de los grupos de valor debido al deterioro en la calidad de servicio en el primer nivel.</p> <p>Se evidencia el seguimiento a los controles de estos riesgos en la periodicidad establecida.</p>
ESTADO INDICADORES
<p>La OREC definió los siguientes indicadores:</p> <p>-Atención chat EVA: aunque en el SGI, se registra mensualmente la información, no se evidencia el consolidado del indicador durante la vigencia</p> <p>-Documentos análisis elaborados para caracterización: Se presentaron los informes de PQRSD trimestrales.</p> <p>-Matriz ita diligenciada y publicada: Se cargo toda la información según solicitud de la Procuraduría, atendiendo las recomendaciones de la OCl, obteniendo 100/100 en la información reportada.</p> <p>-Insatisfacción Audiencia: aunque en el SGI, se registra la información, no se evidencia el consolidado del indicador durante la vigencia, el cual permitirá tomar decisiones a partir de los resultados del indicador propuesto.</p> <p>-QyR que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio: según el registro del reporte, en la vigencia se presentaron tres (3) quejas; sin embargo en los reportes trimestrales publicados en la página de la Entidad se indica que se consignaron 3 reclamos, 7 quejas y 14 denuncias, por lo tanto es necesario verificar la información registrada.</p>
ESTADO PLAN DE MEJORAMIENTO
<p>De acuerdo con el reporte del SGI, en la vigencia 2025, se cerraron los hallazgos 535,564 y 587. Se encuentran abiertos los hallazgos: 534,578 y 672 y se encuentra para cierre los hallazgos:294,458, 468,533 y 589.</p>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
<p>1. Frente a la rendición de cuentas, la Oficina de Control Interno, en el informe “Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública – vigencia 2025”, publicado en la página web institucional, formuló recomendaciones orientadas a fortalecer el proceso para la vigencia 2026, las cuales se recomienda sean analizadas y consideradas por las dependencias responsables, en el marco de la mejora continua.</p> <p>2. En relación con los informes unificados de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés, publicados trimestralmente en la página web de la Entidad, se observa que la OREC incluye recomendaciones dirigidas a las dependencias evaluadas, las cuales deben ser tenidas en cuenta para fortalecer la gestión del servicio. De igual forma, la Oficina de Control Interno realiza semestralmente el seguimiento al trámite de PQRSD, en cuyos informes se formulan recomendaciones adicionales para la mejora continua del proceso.</p> <p>3. Respecto a los indicadores, se recomienda que, al cierre de la vigencia, se consoliden los resultados de cada indicador, con el fin de medir, evaluar y controlar el desempeño del proceso, transformando los datos disponibles en información útil para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional.</p> <p>4. Frente a la medición de las encuestas de experiencia ciudadana, si bien se evidencia un incremento en el número de mediciones realizadas durante la vigencia 2025 en comparación con años anteriores, los niveles de participación y cobertura aún resultan limitados, por lo que se recomienda fortalecer las estrategias de difusión y motivación para incrementar la participación de los grupos de valor, permitiendo obtener resultados más representativos y generar mayores oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales.</p>
<p>Elaboró: Esneda Gamboa Malagón Revisó - Aprobó: Jorge Iván De Castro</p>