



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20255010355741

Fecha: 24/07/2025 09:11:57 a.m.

Bogotá D.C.

Solicitante

**Anónimo**

[colombia@colombia.gov.co](mailto:colombia@colombia.gov.co)

Cali, Valle del Cauca

Asunto: Solicitud para emitir directrices sobre actualización de directorios institucionales y definición de protocolo de articulación interinstitucional

Referencia: Radicado No.: 20259000460172 del 14 de julio de 2025

Reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

En atención a su comunicación, mediante la cual presenta una queja pública y realiza una serie de solicitudes relacionadas con la mejora de los canales de comunicación institucional, la actualización de directorios y la articulación entre entidades del Estado, se presenta respuesta a cada uno de los puntos planteados, en el marco de las competencias legales del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):

### **1. Solicitud de emisión de circular para verificación y actualización periódica de directorios institucionales**

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), como entidad responsable de formular políticas y lineamientos en materia de organización administrativa, participación, transparencia y servicio al ciudadano (Decreto 430 de 2016, art. 2), ha emitido guías y lineamientos orientados a promover buenas prácticas de gestión institucional.

No obstante, la verificación, publicación y actualización de los directorios institucionales con información de contacto de los servidores públicos es una responsabilidad que recae en cada entidad del Estado, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 (artículos 5,6 y 9), que obliga a garantizar el acceso a la información pública de manera completa, veraz y oportuna. Adicionalmente, el componente de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, establece estándares para la prestación de un servicio accesible, eficaz y centrado en las ciudadanías incluyendo la disponibilidad de canales de atención actualizados.

Es importante precisar que el Departamento Administrativo de la Función Pública NO cuenta con funciones sancionatorias, fiscalizadoras ni de vigilancia sobre el cumplimiento de deberes específicos de cada entidad. La actualización de directorios institucionales, el seguimiento de los canales de atención, y la verificación del tiempo de respuesta son responsabilidades propias de cada entidad, en el marco de los principios del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia<sup>1</sup>, y en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014<sup>2</sup> en el **Artículo 3** Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública y **Artículo 5** Ámbito de aplicación. En consecuencia, si considera que sus derechos están siendo vulnerados, lo invitamos a elevar su queja a los entes de control respectivos.

Las competencias para hacer seguimiento, verificar cumplimiento y, en caso necesario, promover medidas disciplinarias o preventivas frente a deficiencias en la gestión pública recaen en la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en:

---

<sup>1</sup> **Constitución Política de Colombia, Artículo 209.** (...) *Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.*

<sup>2</sup> **Ley 1712 de 2014** *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*

- Artículo 277 de la Constitución Política,<sup>3</sup> que establece la función de la Procuraduría para vigilar el cumplimiento de los deberes por parte de los servidores públicos.
- Ley 1952 de 2019 (Nuevo Código Disciplinario Único).
- Ley 2094 de 2021, que fortalece el control preventivo y funcional de la Procuraduría.
- Directiva 009 de 2025 de la Procuraduría, que exhorta expresamente a las entidades a cumplir con sus obligaciones de acceso a la información y a fortalecer sus canales institucionales de atención.

Asimismo, es importante señalar que la Procuraduría General de la Nación, en ejercicio de sus funciones de vigilancia preventiva y control disciplinario, realiza seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) mediante herramientas como el Índice de Transparencia Activa (ITA) y la matriz de verificación de cumplimiento de obligaciones de publicación, que son aplicadas periódicamente a las entidades del orden nacional y territorial. Estas herramientas permiten identificar incumplimientos relacionados con la actualización y accesibilidad de la información institucional, incluyendo los directorios de contacto y los canales de atención, y constituyen insumos para eventuales acciones correctivas o disciplinarias.

En ese sentido, cualquier falla estructural o reiterada en la atención a los ciudadanos o en la articulación institucional, puede ser puesta en conocimiento de dicha entidad para las acciones de su competencia.

## **2. Solicitud de protocolo unificado de articulación interinstitucional**

Frente a su solicitud para que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) expida un protocolo o manual único de articulación interinstitucional, nos permitimos informarle que actualmente existe un documento técnico oficial que cumple dicha finalidad, titulado:

---

<sup>3</sup> 1, 5 y 6

*"Lineamientos Generales para la Creación o Modificación de Instancias Intersectoriales en la Rama Ejecutiva del Orden Nacional", elaborado por la Dirección de Desarrollo Organizacional del DAFP (versión 01, septiembre de 2023).*

El documento establece que las instancias intersectoriales deben ser creadas, modificadas o suprimidas mediante Decreto del Ejecutivo Nacional, firmado por las entidades involucradas (Ministros, Directores de Departamentos Administrativos), cuando la necesidad de articulación trascienda la competencia de un solo sector administrativo.

Por tanto, ya existe un protocolo técnico y normativo unificado que responde a la necesidad de establecer procedimientos, responsabilidades y mecanismos formales para la coordinación entre entidades públicas. Este documento se encuentra disponible para consulta pública en el sitio web de Función Pública: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co).

De igual manera, la creación de un nuevo instrumento de carácter general (como el que usted plantea) sería redundante frente a estos lineamientos vigentes. No obstante, se valora su propuesta como insumo complementario y se validará tenerla en cuenta en el marco de la actualización y difusión de dichos lineamientos, así como en los procesos de asistencia técnica a entidades que requieran establecer nuevos esquemas de articulación formal.

Por otra parte, desde la Dirección de Participación Transparencia y Servicio a la Ciudadanía se tomará en consideración los elementos propuestos en su comunicación, como los procedimientos y tiempos de respuesta, para su eventual inclusión en futuras actualizaciones de lineamientos o guías técnicas sobre articulación institucional. No obstante, cabe precisar que los lineamientos emitidos por el DAFP no tienen carácter obligatorio, sino que orientan la gestión de las entidades públicas de manera transversal.

### **3. Adopción de medidas correctivas ante fallas estructurales de atención**

En relación con su solicitud de que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) adopte medidas correctivas frente a fallas estructurales en los canales de atención institucional y en la articulación interinstitucional, es necesario precisar los

siguientes aspectos sobre las competencias legales asignadas a los distintos actores del sistema de control del Estado:

### **Control interno**

Las entidades públicas del orden nacional y territorial deben contar con una Oficina de Control Interno, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, dispone:

ARTICULO 6o. RESPONSABILIDAD DEL CONTROL INTERNO. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 9º.- DEFINICIÓN DE LA UNIDAD U OFICINA DE COORDINACIÓN DEL CONTROL INTERNO. Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. (Subrayado fuera de texto)

Estas oficinas tienen como función principal evaluar, verificar y acompañar la gestión institucional, promoviendo acciones de mejora continua en el marco de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad. Entre sus competencias específicas para las Oficinas de Control Interno, el artículo 12 de la Ley 87 de 1993 establece las siguientes funciones:

ARTÍCULO 12.- FUNCIONES DE LOS AUDITORES INTERNOS. Serán funciones del Asesor, Coordinador, Auditor Interno, o similar las siguientes:

- a) Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;
- b) Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;

- c) Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función; (Subrayado fuera de texto)
- d) Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;
- e) Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios; (Subrayado fuera de texto)
- f) Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados;
- g) Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;
- h) Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional;
- i) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente (Subrayado fuera de texto);
- j) Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento;
- k) Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas;
- l) Las demás que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el carácter de sus funciones.

Parágrafo. En ningún caso, podrá el Asesor, Coordinar, Auditor Interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones o refrendaciones.

En ese sentido, las acciones correctivas internas frente a deficiencias en la atención institucional deben ser lideradas por las propias entidades a través de sus sistemas de control interno, con base en los reportes ciudadanos, auditorías internas y el seguimiento a los indicadores de desempeño.

### **Control disciplinario**

Ahora bien, sobre las competencias de la Oficina de Control Interno Disciplinario, este Departamento Administrativo con la Procuraduría General de la Nación mediante la Circular Conjunta DAFP - PGN No. 001 DE 2002, señalaron:

“Competencias de la Unidad u Oficina de Control Disciplinario Interno.

En cualquiera de las alternativas que se adopte para organizar o implementar la Unidad u Oficina de Control Disciplinario Interno, a la misma le compete adelantar tanto la indagación preliminar, como la investigación y el fallo de primera instancia, respecto de los servidores públicos del organismo o entidad correspondiente.” (Subrayado fuera de texto)

De conformidad con la anterior disposición, toda entidad u organismo del Estado, deberá implementar u organizar una unidad u oficina de control disciplinario interno, al más alto nivel, encargada de adelantar la indagación preliminar, investigar y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la respectiva entidad, asegurando su autonomía e independencia y el principio de segunda instancia.

Por su parte, la Procuraduría General de la Nación ejerce el control disciplinario sobre los servidores públicos, conforme a lo establecido en el artículo 277 de la Constitución Política, la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) y la Ley 2094 de 2021, que fortalece el enfoque preventivo, funcional y sancionatorio del Ministerio Público.

En el marco del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), la Procuraduría realiza vigilancia a las entidades mediante instrumentos como:

- El Índice de Transparencia Activa (ITA), que mide el cumplimiento de los deberes de publicación de información pública.
- La matriz de verificación de cumplimiento, que identifica posibles incumplimientos o debilidades institucionales en la garantía del derecho de acceso a la información.

Cuando se evidencian incumplimientos reiterados o estructurales, esta entidad puede iniciar acciones preventivas o disciplinarias, dirigidas a garantizar la mejora de la gestión y la defensa del interés público.

En este marco, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como entidad de política pública y orientación técnica, no cuenta con competencia legal para imponer medidas correctivas ni disciplinarias a las entidades del Estado. Esta función corresponde a los organismos de control, como la Procuraduría General de la Nación, en virtud de lo dispuesto en la respuesta del numeral 1 del presente documento, y en atención a como lo establece su Directiva 009 de 2025.

#### 4. Publicación de esta petición y su respuesta

Conforme a los principios de transparencia activa y publicidad contenidos en el artículo 209 de la Constitución la respuesta a esta petición será publicada en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su requerimiento, y le invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección [www.funcionpublica.gov.co/eva/](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/) donde encontrará las normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la nuestra entidad, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su labor y en el cuidado de lo público, recordando que lo público es suyo, es mío, es nuestro, es de todos. ¡Unidos cuidamos lo público!

Atentamente,



JOSE ALEXANDER CARDONA ARANGO

Asesor Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Ángela Milena Peña Méndez, José Alexander Cardona Arango

Revisó: Cindy Carolina Valbuena Caro

11502/DPTSC

Nota: Para publicación en página web