



## **Informe de Seguimiento**

**1° Semestre de 2017**

---

### **Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRS**

**Jefe Oficina: BERTHA CLEMENCIA YEPES WILCHES**

**Preparado por: CARLOS FERNANDO SANTACRUZ S.**

**Fecha del Informe: 7 de julio de 2017**



## Tabla de Contenido

I. OBJETO	3
II. ALCANCE	3
III. ANTECEDENTES	3
IV. ANALISIS DE LA INFORMACION	4
V. CONCLUSIONES	6
VI. RECOMENDACIONES	7

*Handwritten signature and date:*  
20/11



## I. OBJETO

- Dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que prevé a las Oficinas de Control Interno, el deber de vigilar que la atención de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- En la página web principal de toda Entidad Pública debe existir un link de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios
- Evaluar los resultados del proceso del servicio al ciudadano correspondiente al primer semestre del año 2017.

## II. ALCANCE

Presentar un informe, que tiene por objeto realizar el seguimiento a las PQRS y sugerir las respectivas recomendaciones en cuanto al comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas a través de los diferentes canales de comunicación a cargo del Centro de Atención al Público – CAP, durante el 1 semestre de 2017.

## III. ANTECEDENTES

- Artículos 1, 2, 3 y 40 de la C.P (principios de la democracia participativa, la soberanía nacional y el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder político).
- Artículo 23 de la C.P (derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución).
- Ley No. 1474 de 2011



- Decreto No. 2641 de 2012 que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley No. 1471 de 2011.
- Documento estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

#### IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a los informes enviados por la División del Centro de Atención al Público (CAP) y la Oficina de Sistemas, la evaluación al proceso de atención al usuario que esta auditoria practicó en aras de determinar el cumplimiento de las normas legales y la obligatoriedad de establecer el control y seguimiento a las quejas y reclamos, presenta el siguiente análisis:

1. La Procuraduría General de la Nación (PGN) ha destinado en su página web un link para que los ciudadanos presenten las diferentes quejas y denuncias sobre actos de corrupción relacionados con los funcionarios públicos, así como de atender las diferentes solicitudes que sobre otros trámites realiza la entidad.
2. El 14 de febrero de 2017 entra en producción el Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SIGDEA, el cual posee el modulo denominado “Sede Electrónica”, que contiene las PQRSDF diseñadas de acuerdo a los lineamientos de la “Estrategia de Gobierno en Línea” y normas vigentes.
3. El nuevo aplicativo SIGDEA está integrado con los siguientes sistemas de información de la entidad: Sistema de Información Misional (SIM), Sistema de Información para el registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), Sistema de Información Administrativo y Financiero (SIAF), Sistema Strategos y con el Directorio Activo (LDAP).
4. A la sede electrónica implementada en SIGDEA, los ciudadanos pueden acceder de manera fácil a través del link en la página web de la entidad denominada “Sede Electrónica | PQRSDF”.
5. En cuanto a los sistemas de información SIAF y SIGDEA, se solicitó al CAP que se lleve a cabo las diferentes tipificaciones de la correspondencia que se radica en la entidad, las cuales se resumen en:
  - Denuncias.
  - Derechos de petición.

Handwritten signature or initials, possibly 'CH'.



- Quejas
- Reclamos.
- Consultas.
- Agradecimientos
- Denuncias electorales.
- Solicitud de información reservada.
- Solicitud de supervigilancia al derecho de petición.

6. Para el primer semestre del año 2017, se está colocando en producción Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo. Aplicación que permitirá garantizar la integridad, confiabilidad, autenticidad, disponibilidad y trazabilidad de los documentos que ingresen, se tramiten y salgan de la entidad, incluyendo las procuradurías regionales y provinciales.

7. De acuerdo a la información suministrada por el CAP, la consolidación de los diferentes ítems recibidos en relación a las PQRS es la siguiente:

Desde el 1° de enero al 13 de febrero de 2017 se recibieron a través de la página web de la entidad **1342** PQRSDF, las cuales se muestran distribuidas mes a mes en la siguiente tabla:

**Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes verbales recibidas en el CAP**

SERVICIOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Gestión
RECIBO PETICIÓN Y QUEJAS VERBALES	470	286	271	371	454	432	2.284

*ds*

8. La Oficina de Sistemas, quien administra técnicamente la sede electrónica para la recepción de las PQRSDF, suministra la siguiente información respecto al periodo solicitado:

Desde el 14 de febrero y hasta el 30 de junio de 2017, se recibieron en la "Sede Electrónica" del Sistema de Información de Gestión Documental **2561** solicitudes distribuidas en diferentes ítems, como se muestra en la tabla siguiente:

*ef*



### Datos Consolidados de PQRSDF recibidas por medio de la Página Web

TIPO DE PQRSDF	Solicitudes Recibidas Pagina Web del 1° al 13 de febrero de 2017	Solicitudes recibidas en La sede Electrónica del SIGDEA en la Página Web del 14 de febrero al 30 de junio de 2017	Total
Denuncia	554	948	1502
Queja	236	575	811
Derecho de Petición	185	554	739
Reclamo	31	63	94
Consulta	156	220	376
Agradecimientos	4	9	13
Denuncia Proceso Electoral	18	2	20
Solicitud Información Reservada	27	11	38
Solicitud de Supervigilancia al Derecho de Petición.	131	179	310
<b>TOTAL</b>	<b>1342</b>	<b>2561</b>	<b>3903</b>

En resumen, entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017 se recibieron a través de la página web de la entidad, **3.903** PQRSDF.

## V. CONCLUSIONES

La entidad radica y tramita las PQRS con la participación de varias dependencias; ya que un área es la que recibe, otra la que radica y finalmente son resueltas por los sustanciadores de la División de Registro y Control, quienes dependiendo del asunto asignan la competencia, actividad que es compleja por el manejo y el control de las mismas.

En relación con el nuevo sistema de información documental SIGDEA, la División del Centro de Atención al Público (CAP) y la Oficina de Sistemas, ha implementado acciones durante este semestre así:

- Modificó el procedimiento de Recepción y Distribución de Correspondencia de acuerdo al levantamiento de información para el nuevo sistema de información documental SIGDEA.
- El grupo de implementación del sistema SIGDEA tiene previsto terminar la capacitación de funcionarios y dependencias a nivel nacional el 31 de julio de la presente anualidad.



- Se efectuaron campañas de sensibilización por diferentes medios al interior de la entidad, para promocionar la utilización del SIGDEA, herramienta que permite el manejo eficaz de la correspondencia y documentación de la entidad.

La implementación del sistema de gestión documental SIGDEA en todo el país, permitirá obtener información y generación de informes más precisos y consolidados de todas y cada una de las dependencias de la Procuraduría.

La entidad por medio de las PQRS conoce el grado de satisfacción y necesidades de los ciudadanos y con ello debe tomar acciones para su mejoramiento.

## VI. RECOMENDACIONES

Dar a conocer a los ciudadanos las bondades de la "Sede Electrónica" del sistema SIGDEA, por cuanto en ella todas las personas, naturales y jurídicas, pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) a la Procuraduría General de la Nación, de forma anónima o como usuario registrado. También se puede consultar el estado de su PQRSDF, así como consultar la validez de un documento electrónico emitido por la Procuraduría General de la Nación y el histórico de las PQRSDF radicadas antes del 14 de febrero de 2017.

Se recomienda a la Oficina de sistema de la entidad, continuar con la implementación del Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo (SIGDEA) a todos los funcionarios y dependencias faltantes; ya que está va hacer un instrumento óptimo para controlar la correspondencia en general de la entidad y obtener información estadística consolidada de cada dependencia de la PGN.

Por medio de SIGDEA se podrá verificar si las peticiones radicadas en la entidad, cuentan con un seguimiento eficaz y oportuno en aras de garantizar un mejor control en la gestión.

En relación con las encuesta de satisfacción, si bien es cierto la misma está en producción, el análisis se encuentra en modo de pruebas, por ende es necesario a la menor brevedad contar con este análisis que permitirá retroalimentarse y saber en qué ítems los ciudadanos creen podemos mejorar.



La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones legales y reglamentarias, participa al Procurador General de la Nación de este informe sobre el estado actual de la operación del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la entidad, conforme al seguimiento realizado en aplicación a los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión. *PS*

**CARLOS FERNANDO SANTACRUZ S.**  
Auditor

Vo. Bo.

**BERTHA CLEMENCIA YEPES WILCHES**  
Jefe Oficina de Control Interno