



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF). SEGUNDO
SEMESTRE DE 2023**

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: DIEGO ESTEBAN ORTIZ DELGADO

FUNCIONARIO CONTROL INTERNO: HONORIO RIVERA CORTÉS

LUGAR Y FECHA DEL INFORME: Bogotá D.C., 22 de Febrero de 2024



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVIDAD.....	3
4.	RESULTADOS.....	4
5.	CONCLUSIONES.....	13
6.	RECOMENDACIONES	13



1. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo en la Procuraduría General de la Nación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, durante el segundo semestre de 2023, mediante el análisis de los informes trimestrales realizados en el marco de la resolución 330 de 2021, por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

2. ALCANCE

El seguimiento se realizó con base en la información registrada por la División de Relacionamiento al Ciudadano y la División de Documentación, en los informes trimestrales a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones allegadas a la Procuraduría General de la Nación (PGN), a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad, en el segundo semestre de 2023, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículos 1º y 23.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 2080 de 2021, Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- Decreto No. 1081 de 2015, artículo 2.1.4.3, Por medio del cual se expide del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto No. 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- Resolución No. 330 de 2021, Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación.



- Resolución No. 861 de 2019, Por medio de la cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno - MECI y se dictan otras disposiciones.
- Decreto No. 1851 de 2021, por el cual se modifican los Decretos Ley 262 y 265 de 2000 con el fin de reconfigurar la planta de personal de la Procuraduría General de la Nación, modificar el régimen de competencias internas, crear, fusionar cargos y determinar los funcionarios que los ocupaban a donde pasaran a ocupar los nuevos cargos que se creen, así como la reasignación o cambio de la estructura de funcionamiento y asignación de las diferentes funciones y cargos de los empleados y se dictan otras disposiciones.

4. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto Ley No. 262 de 2000¹ y en armonía con el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el informe de atención a las PQRSDF², correspondiente al segundo semestre de 2023.

La información presentada a continuación corresponde a la consolidación semestral de los datos, registrados de manera trimestral por las áreas responsables establecidas en la resolución 330 de 2021, y consultas realizadas en el Portal Institucional.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 se registraron 373.628 radicados en el Sistema de Información Electrónico y de Archivo – SIGDEA.

Los canales de ingreso utilizados para allegar las solicitudes a la Procuraduría General de la Nación y el número de radicados por cada uno de éstos se muestran en la tabla y Figura 1.

Tabla No. 1. Número de radicados por tipo de canal de ingreso

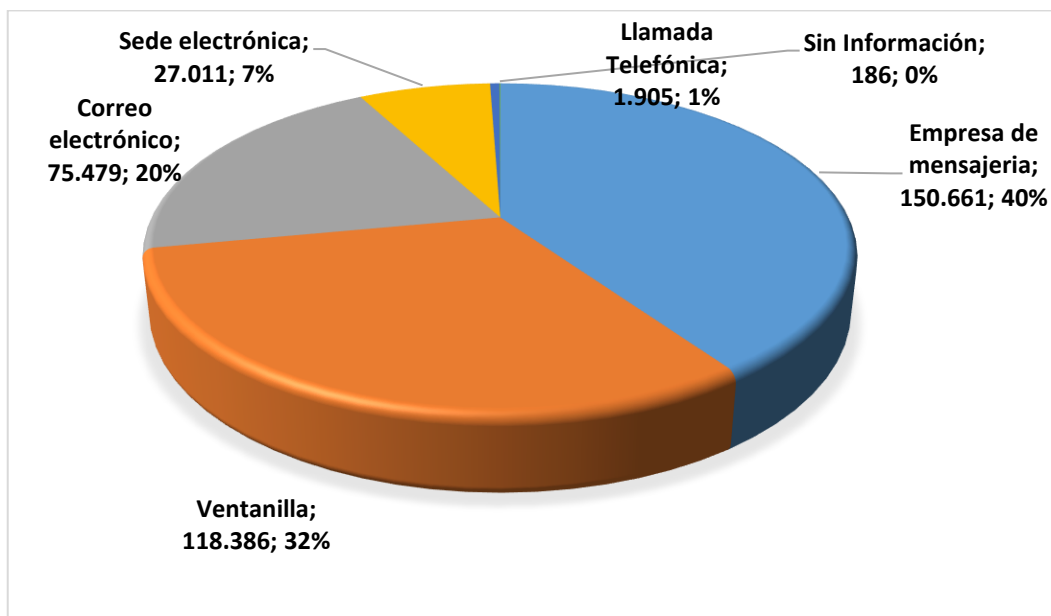
Canal de presentación	Número de radicados
Empresa de mensajería	150.661
Ventanilla	118.386
Correo electrónico	75.479
Sede electrónica	27.011
Llamada telefónica	1.905
No especificado	186
Total	373.628

Fuente: Informes trimestrales de PQRSDF

¹ Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento; se modifica el régimen de carrera de la Procuraduría General de la Nación, el de inhabilidades e incompatibilidades de sus servidores y se regulan las diversas situaciones administrativas a las que se encuentren sujetos.

² PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Figura No.1. Número de radicados por tipo de canal de presentación.



Fuente: Informes trimestrales de PQRSDf.

La clasificación de comunicaciones por tipo se muestra en la tabla y figura 2.

Tabla No. 2. Número de radicados por tipo de comunicación.

Tipo de comunicación	Número de radicados
Comunicación Informativa	267.912
Derecho de petición	43.247
Conciliaciones	22.389
Urgente- Petición con término prioritario	21.232
Queja/Denuncia	8.933
Tutelas	4.369
Denuncia Proceso Electoral	3.413
Denuncia Uriel	1.927
Sin Determinar	184
Denuncia	19
Antecedentes SIRI	2
Informes OCI	1
Total	373.628

Fuente: Informes Trimestrales de PQRSDf.

Figura No. 2. Número de radicados por tipo de comunicación.



Fuente: Informes trimestrales de PQRSDF

El tiempo promedio de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo con el tiempo de respuesta se muestra en la tabla y figura 3.

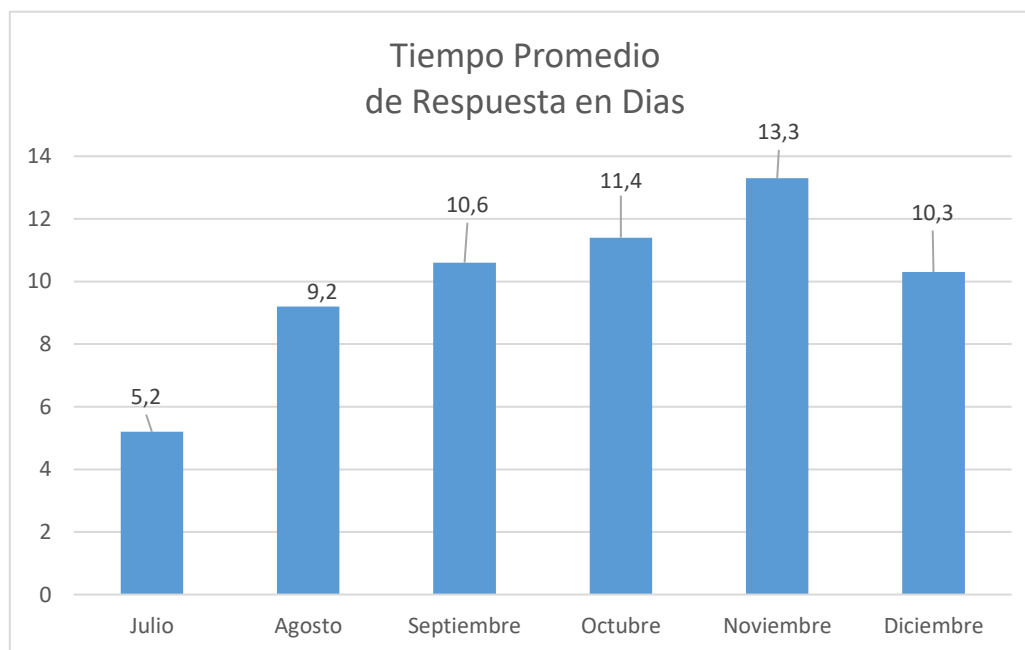
Tabla No. 3. Tiempo promedio de Gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo con el tiempo de respuesta

Mes	Total Respuestas Enviadas	Tiempo Promedio de Respuestas (Días)
Julio	5.381	5.2
Agosto	7.613	9.2
Septiembre	5.359	10.6
Octubre	5.483	11.4
Noviembre	5.794	13.3
Diciembre	2.342	10.3
Total Promedio	31.972	10.0

Fuente: Informes Trimestrales de PQRSDF



Figura No. 3. Tiempo promedio de Gestión de las Solicitudes (PQRSDF) de acuerdo con el tiempo de respuesta



Fuente: Informes Trimestrales de PQRSDF

El tiempo promedio de Gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo al tipo de comunicación se muestra en la tabla y figura 4.

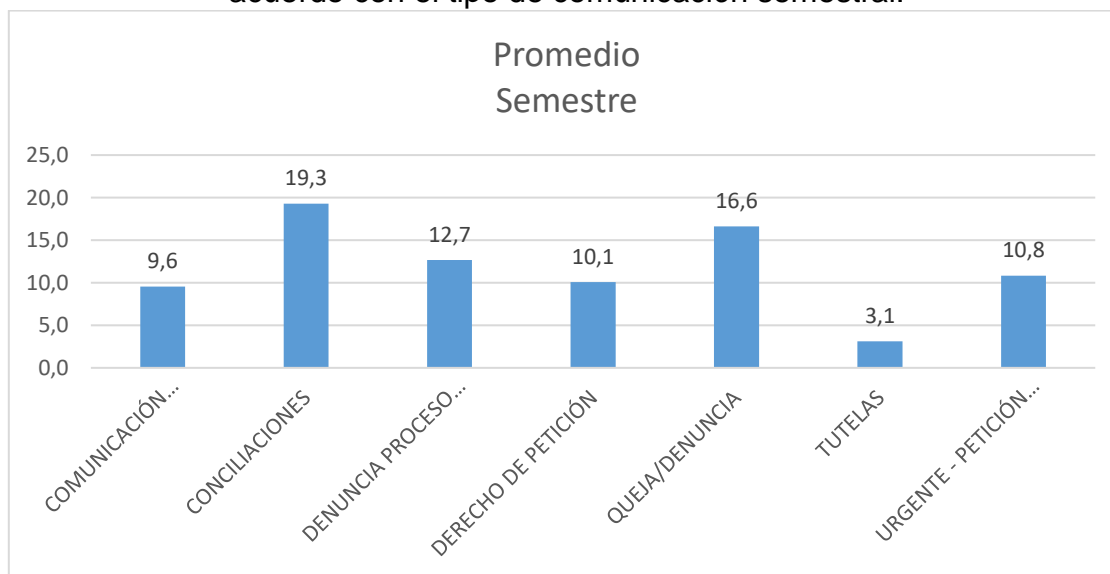
Tabla No. 4 Tiempo promedio en días de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo al tipo de comunicación en el semestre

TIPO DE COMUNICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Promedio Semestre
COMUNICACIÓN INFORMATIVA	4,81	8,56	9,83	10,7	13,2	10,3	9,6
CONCILIACIONES	8,3	18,7	29,23	36,5	16,2	6,8	19,3
DENUNCIA PROCESO ELECTORAL			9,33	37,7	29		12,7
DERECHO DE PETICIÓN	5,53	9,58	9,55	11,4	13,6	10,8	10,1
QUEJA/DENUNCIA	8,5	25,62	44,87	20,8			16,6
TUTELAS	2,64	6,92	1,66			7,5	3,1
URGENTE - PETICIÓN CON TÉRMINO PRIORITARIO	9,15	11,42	9,35	13,2	12,1	9,7	10,8

Fuente: Informes Trimestrales PQRSDF



Figura No. 4 Tiempo promedio en días de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo con el tipo de comunicación semestral.



Fuente: Informes Trimestrales PQRSDF

Según la “Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias de la Procuraduría General de la Nación identificada con el Código AC-G01”, con fundamento en la Ley 1437 de 2011, Título II, Capítulo I. y en la Resolución 009 de 2017 de la Procuraduría General de la Nación, el término parametrizado en el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo, por tipo de comunicación es el siguiente:

Tabla No. 5. Término parametrizado en el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo, por tipo de comunicación.

Tipo de comunicación	Término parametrizado en el sistema para respuesta
Peticiones de interés particular o general	15 días
Peticiones de documentos e información	10 días
Consulta	30 días
Denuncia Proceso Electoral	15 días
Denuncia Uriel	15 días
Denuncia / Queja	15 días
Tutelas	Inferior a 2 días / horas
Urgente / termino prioritario	Inferior a 5 días
Comunicación informativa	No aplica término

Nota: Comunicación informativa se define en la Guía “AC-G-01” como “(...) solicitudes que no requieren una respuesta de fondo por parte de la Procuraduría General de la Nación, por tratarse de piezas procesales o copias informativas, frente a las cuales no existe un término específico de respuesta”.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad. Guía “AC-G-001 de fecha 2 de diciembre de 2022.



En el Portal de la Procuraduría General de la Nación se encuentra disponible la Sede Electrónica, con opciones que permiten a la ciudadanía el registro y consulta de PQRSDf, las cuales son mostradas en la figura 5.

Figura. No. 5 Opciones de la Sede Electrónica de la PGN



Fuente: <https://www.procuraduria.gov.co/PQRSDf/Pages/default.aspx>

En la opción “Acceso a la Sede Electrónica para presentar las PQRSDf” se despliega otros menús los cuales se observan en la figura No. 6.

Figura No. 6 Opciones de Acceso a la Sede Electrónica para presentar PQRSDf



Fuente: https://www.procuraduria.gov.co/portal/sede_electronica.page

En la opción “PQRSDf” se puede tener acceso a la siguiente información: Agradecimiento, Convocatoria de Conciliación Extrajudicial, Denuncia proceso electoral, Derecho de petición,



Queja/Denuncia, Reclamo, Si eres niño o niña o adolescente ingresa aquí para hacer tu solicitud, Solicitud de consulta, Solicitud de Supervigilancia al Derecho de Petición, Solicitud de información con identificación reservada.

En la opción “Servicios” se encuentran la posibilidad de validar documentos emitidos por la Procuraduría General de la Nación, consultar el estado de su PQRSDf entre otras, esta opción también se encuentra disponible en la página de inicio del Portal Institucional la cual da acceso a la consulta y registro de información entre las cuales se encuentra las siguientes:

Servicios de la PGN: Portafolio de servicios, Portafolio de servicios en lengua de señas colombiana, portafolio de servicios en lengua nativa.

Canales de Atención: ventanilla y atención presencial, atención telefónica, PQRSDf, En lengua de señas colombiana, en lenguas nativas, notificaciones judiciales.

Trámites y Servicios: Certificados de antecedentes, Consulta de procesos misionales, PQRSDf, Relatoría, Conciliación en materia civil y comercial, conciliación administrativa.

Preguntas Frecuentes: Preguntas frecuentes al ciudadano, en lenguaje de señas Colombiana, en lenguas nativas.

Más de la PGN: caracterización de usuarios, Protocolo de atención ciudadana, guía para la atención de PQRSDf, manual de atención al ciudadano, guía integrada del modelo de atención al Ciudadano de la PGN, Política de atención al ciudadano, manual de competencias de la PGN, normatividad interna.

Consulte sus derechos: política de protección de datos personales, carta de trato digno, horarios de atención, usted puede evaluarlos.

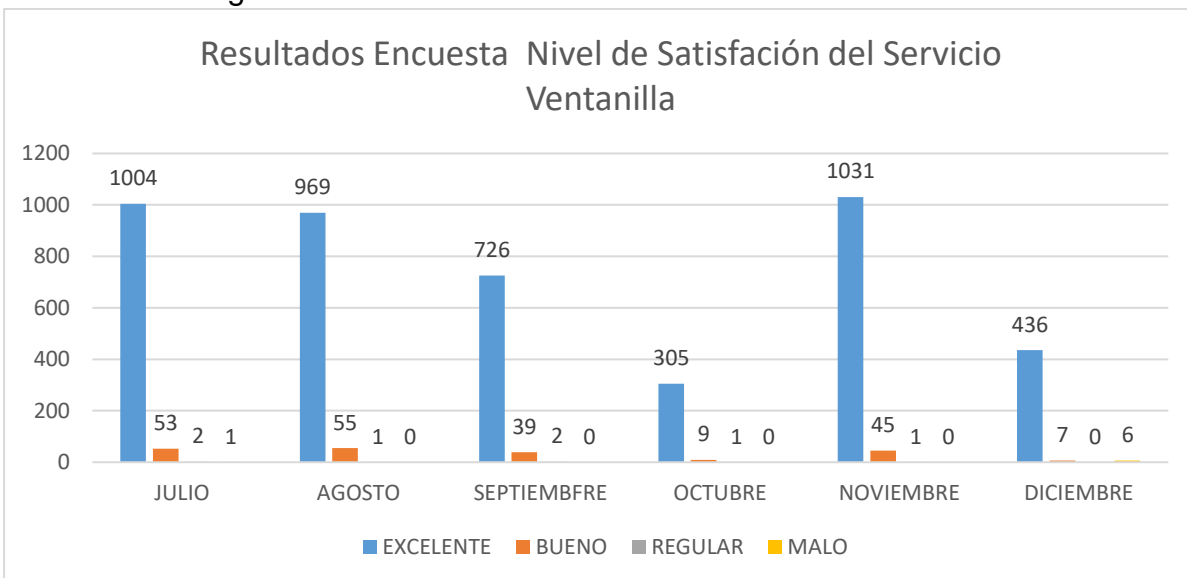
Mediante el Portal Institucional, la Sede Electrónica, el Servicio Telefónico, la Atención en forma presencial la ciudadanía tiene la posibilidad de medir el servicio de atención al público que presta la Entidad.

A continuación, se presentan las diferentes encuestas realizadas por los diferentes canales de ingreso con el objetivo de medir la satisfacción ciudadana a la atención de PQRSDf durante el segundo semestre de 2023.

Para la encuesta de satisfacción atención en Ventanilla los resultados se pueden observar en la figura No. 7.



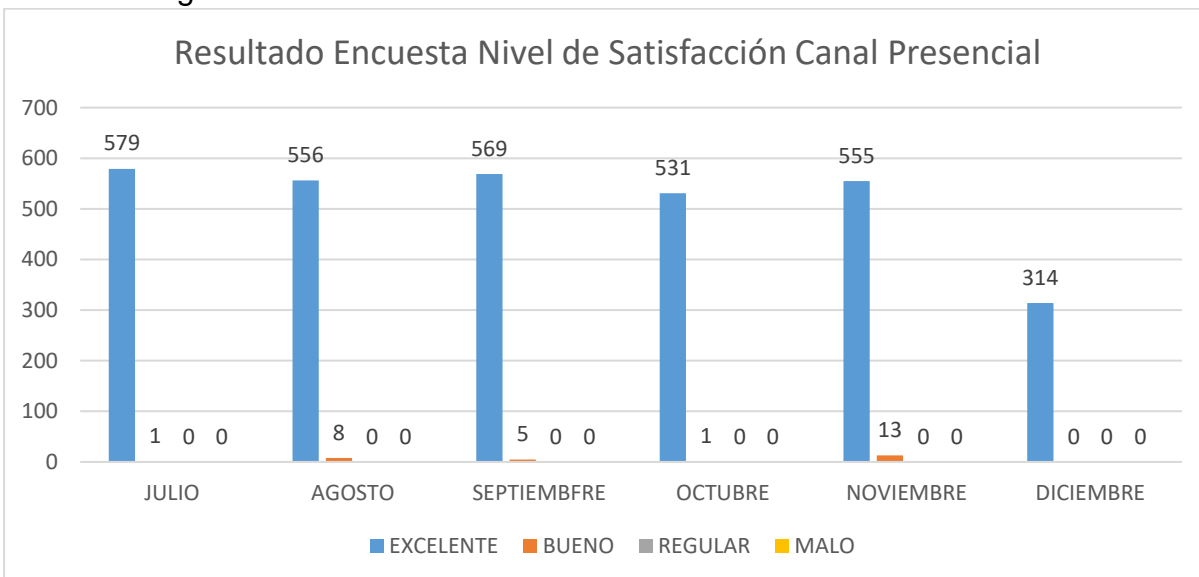
Figura No. 7 Resultados encuesta de satisfacción Ventanilla



Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano.

Para la encuesta de satisfacción para la atención del canal presencial los resultados se pueden observar en la figura No. 8.

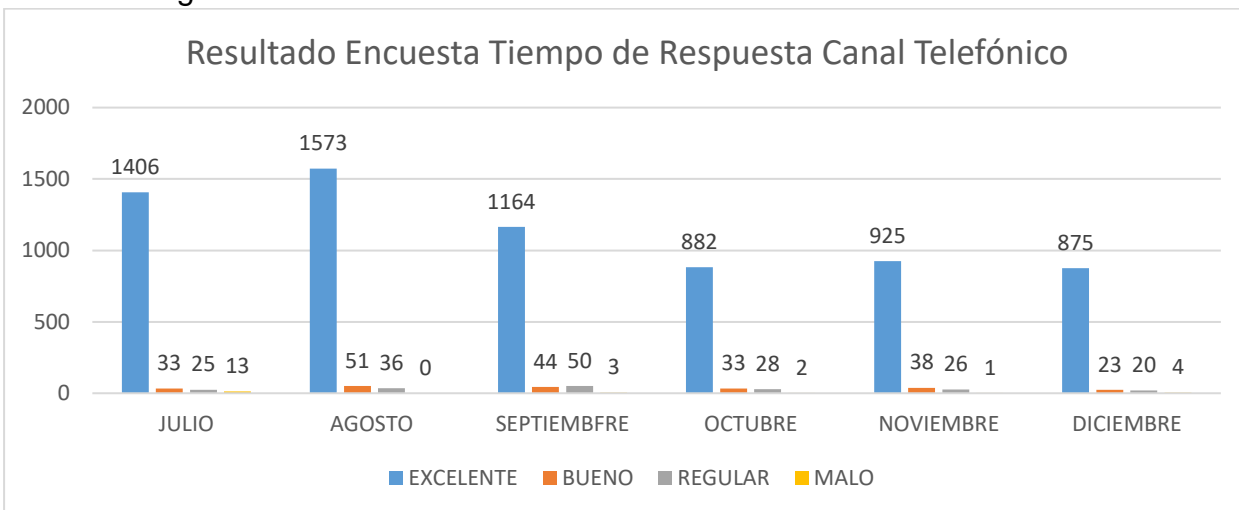
Figura No. 8 Resultados encuesta de satisfacción Canal Presencial



Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano.

Para la encuesta de satisfacción por el tiempo de respuesta, para la atención del canal telefónico los resultados se pueden observar en la figura No. 9.

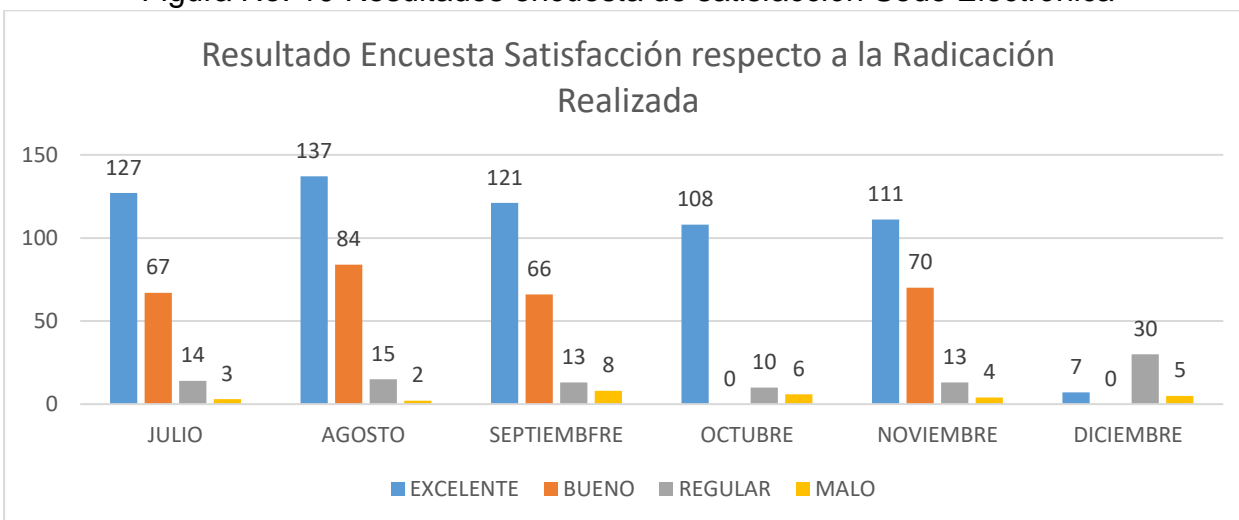
Figura No. 9 Resultados encuesta de satisfacción Canal Presencial



Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano.

Para la encuesta de satisfacción por el tiempo de respuesta, con respecto a la radicación realizada, para la atención del canal Sede Electrónica los resultados se pueden observar en la figura No.10.

Figura No. 10 Resultados encuesta de satisfacción Sede Electrónica



Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano.



5. CONCLUSIONES

La Entidad cuenta con canales de atención a la Ciudadanía tales como: Correo electrónico, Ventanilla, PBX, y la Sede Electrónica a través de los cuales pueden presentar sus PQRSDF.

El medio más utilizado por la Ciudadanía para presentar sus PQRSDF a la Entidad, en el segundo semestre de 2023, fue la empresa de mensajería.

Durante el segundo semestre de 2023, de acuerdo con la información recopilada por el Sistema de Información Documental, se presentaron ante la entidad 373.628 PQRSDF.

6. RECOMENDACIONES

Una vez analizada la información, que se encuentra consignada en los informes trimestrales presentados por la División de Relacionamento con el Ciudadano y la División de Documentación, se describen oportunidades de mejora de la siguiente manera:

- Presentar la cifra de las PQRSDF que fueron trasladadas por competencia a otras entidades.
- Presentar la cifra de PQRSDF de las cuales se le negó el acceso a la información a la ciudadanía, en el caso de haberse presentado este hecho.
- Analizar la cifra de las PQRSDF presentadas por Tipo de Comunicación, que fueron clasificadas como “sin determinar”, para establecer a que tipo pertenecen.
- Analizar la cifra de las PQRSDF presentadas por Canal de Presentación, que fueron clasificadas como “No especificado”, para establecer a que tipo pertenecen.
- Se observan radicados como clasificados como “Comunicación Informativa” por lo que podrían no catalogarse adecuadamente, situación que es importante evaluar por parte de los interesados.
- Divulgar y comunicar oportunamente las capacitaciones en el Sistema SIGDEA o el que lo sustituya, para que se haga uso de la forma adecuada que permita dar trazabilidad al flujo de la PQRSDF.
- Realizar el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a la ciudadanía de los diversos canales de atención de las PQRSDF, en el nivel central y nacional con el objetivo de identificar posibles debilidades y llevar a cabo las acciones necesarias que permiten mejorar el servicio brindado.
- Fortalecer las capacitaciones a los funcionarios de la PGN que atienden el servicio de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a nivel nacional de los temas tratados en la Guía para la Gestión y Parametrización en el Sistema de PQRSDF, identificada con el código AC-G-01, con el objetivo que se apliquen



adecuadamente los tipos documentales y los tiempos en los cuales se deben dar respuesta a las diversas comunicaciones recibidas en la Entidad.

- Emitir y comunicar lineamientos a nivel nacional para la unificación de procedimientos en lo relacionado a la política de Relacionamento al Ciudadano en pro de la mejora continua de la Entidad.

HONORIO RIVERA CORTES

Funcionario Oficina de Control interno

DIEGO ESTEBAN ORTIZ DELGADO

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Honorio Rivera Cortés.