



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF). PRIMER
SEMESTRE DE 2025**

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: PEDRO GABRIEL MENDIVIL GUZMAN

**FUNCIONARIO CONTROL INTERNO: JULIA ESTHER CASTRO RINCON
ROBERTO HINOJOSA VIDAL
HONORIO RIVERA CORTÉS**

LUGAR Y FECHA DEL INFORME: Bogotá D.C., 29 de Julio de 2025



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVIDAD.....	3
4.	RESULTADOS	4
5.	CONCLUSIONES.....	22
6.	RECOMENDACIONES	23



1. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo en la Procuraduría General de la Nación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas ante la Entidad, durante el primer semestre de 2025, apoyados en la información solicitada a la División de Documentación, División de Relacionamento con el Ciudadano y Oficina Jurídica, de igual forma 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 suministrada por la División de Relacionamento al Ciudadano, la División de Documentación, la Oficina Jurídica sobre 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 primer semestre de 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

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 el 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 primer semestre de 2025.

La información presentada a continuación corresponde a la información recibida de la División Documentación mediante radicado Dokus I-2025-001921 del 8 de julio de 2025 y por parte de la División de Relacionamento con el Ciudadano mediante radicado Dokus I-2025-001920 de fecha 8 de julio de 2025 de la información reportada en los informes trimestrales por las áreas responsables establecidas en la resolución 330 de 2021, y consultas realizadas en el Portal Institucional de la Procuraduría General de la Nación.

La División de Documentación en su respuesta comunica que durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025 se registraron 343.718 PQRSDF en la Entidad.

A la pregunta formulada por la Oficina de Control Interno, sobre el número de radicados por canal de ingreso.

La División de Documentación da respuesta de acuerdo a la información presentada en la Tabla No.1.

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

CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD
Correo electrónico	108.871
Sede Electrónica	91.727
Sistema Misional	65.720
Ventanilla Principal	42.382

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.



Correo certificado	17.560
Ventanilla C.A.C	6.141
Telefónico	400
Orientación Presencial	88
Punto Externo	10.828
Página web y APP	10
Total	343.718

Fuente: Respuesta Division de Documentación

De acuerdo con el análisis de la información por parte de la Oficina de Control Interno, se pudo determinar que la suma aritmética de las cantidades expresadas en la respuesta de la tabla No. 1, se obtiene un resultado de 343.727.

De igual forma a la pregunta del total de PQRSDF radicadas por tipo de comunicación durante el primer semestre de 2025, se dio la siguiente respuesta:

Tabla No. 2 Número de radicados por tipo de comunicación

TIPO DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD
Peticiones de documentos e Información	9.516
Consulta	1.973
Denuncia Proceso Electoral	11
Denuncia URIEL	230
Denuncia/Queja	29.799
Tutelas	10.728
Urgente/Termino Prioritario	14.027
Comunicación Informativa	81.196
Total	147.480

Fuente: Respuesta Division de Documentación

De acuerdo con el análisis de la información por parte de la Oficina de Control Interno, dicho resultado no resulta consistente, toda vez que debe ser la misma cantidad que se indique por el canal de presentación.

De otra forma a la pregunta número de radicados por mes y el total respectivo, se otorgó la siguiente respuesta:

Tabla No. 3 radicados por mes

MES	TOTAL
ENERO	45.572
FEBRERO	58.646
MARZO	62.474
ABRIL	52.904
MAYO	59.973
JUNIO	64.159



TOTAL	343.728
--------------	----------------

Fuente: Respuesta Division de Documentación

A las preguntas realizadas por la Oficina de Control Interno, sobre las PQRSDF a cuantas les aplico el termino de respuesta, cuantas fueron respondidas dentro del término que les aplica y cuantas fueron respondidas fuera de termino que les aplica, se dio la siguiente respuesta, en la que no incluía los totales de cada una de las columnas.

Tabla No. 4 PQRSDF recibidas, atendidas y no atendidas

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ATENDIDAS EN TERMINO	ATENDIDAS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDAS
ENERO	43784	16134	13159	2975	27650
FEBRERO	55052	18991	16179	2812	36061
MARZO	55868	15454	14944	510	40414
ABRIL	52904	17854	15732	2122	35050
MAYO	59973	17904	16198	1706	42069
JUNIO	64159	11911	11439	552	52168
TOTAL	331740	98248	87651	10677	233412

Fuente: Respuesta Division de Documentación

De acuerdo con el análisis de la información por parte de la Oficina de Control Interno, se pudo determinar que la suma aritmética de las recibidas 331.740 no era igual a la suma de atendidas 98.248 (incluye atendidas en termino y atendidas fuera de termino), mas no atendidas 233.412 dado que la suma de estas dos últimas arroja un resultado de 331.660.

Para la pregunta cuantas no fueron respondidas discriminando y totalizando por Procuraduría Regional, Procuraduría Provincial, oficina, y dependencia.

A esta pregunta la Division de Documentación dio como respuesta un listado de setenta y cuatro hojas (74) en archivo PDF sin totalizar, para esta situación la oficina de Control Interno procedió a solicitar la información en formato Excel totalizado, a lo cual la División de Documentación procedió al envío de una base de datos, en donde se contabilizo 233.412 PQRSDF que de acuerdo a la información no habían sido atendidas, información sobre la cual la Oficina de Control Interno procedió a trabajar para la elaboración del presente informe final.

Debido a las respuestas tan disimiles para la información solicitada, la Oficina de Control Interno, procedió a solicitar a la División de Documentación las aclaraciones pertinentes.

La División de Documentación mediante radicado Dokus No. I-2025-002096 del 11 de julio de los corrientes informa lo siguiente:

Para las PQRSDF recibidas en la entidad mediante los diferentes canales de ingreso que tiene establecidos la entidad reporta 343.728, discriminados de la siguiente forma:



Tabla No. 5 Numero de radicados por tipo de canal de ingreso

CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD
Correo electrónico	108.871
Sede Electrónica	91.727
Sistema Misional	65.720
Ventanilla Principal	42.382
Correo certificado	17.560
Ventanilla C.A.C	6.141
Telefónico	400
Orientación Presencial	88
Punto Externo	10.828
Página web y APP	11
Total	343.728

Fuente: Respuesta Division de Documentación

Tabla No. 6 Total Semestral por mes

MES	TOTAL
ENERO	45.572
FEBRERO	58.646
MARZO	62.474
ABRIL	52.904
MAYO	59.973
JUNIO	64.159
TOTAL	343.728

Fuente: Respuesta Division de Documentación

Para la pregunta total de PQRSDf radicadas por tipo de comunicación no se dio respuesta.

Para las preguntas relacionadas con cuantas PQRSDf les aplico termino de respuesta, cuantas fueron respondidas dentro del término que les aplica, y cuantas no fueron respondidas se dio respuesta mediante la siguiente tabla:

Tabla No. 7 PQRSDf 1 semestre de 2025

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	NO RESPONDIDAS	NO REQUIEREN RESPUESTAS	ATENDIDAS EN TERMINO	ATENDIDAS FUERA DE TERMINO	NO ATENDIDAS
ENERO	45572	16134	20975	8463	13159	2975	20975
FEBRERO	58646	18991	27235	12420	16179	2812	27235
MARZO	62474	15454	29329	17691	14944	510	29329
ABRIL	52904	17854	26214	8836	15732	2122	26214
MAYO	59973	17904	32811	9258	16198	1706	32811
JUNIO	64159	11991	39586	12582	11439	552	39586
TOTAL	343728	98328	176150	69250	87651	10677	176150

Fuente: Respuesta Division de Documentación



Tabla No. 8 PQRSDf 1 semestre de 2025

MES	TOTAL DE RECIBIDAS QUE REQUIEREN RESPUESTA	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
ENERO	37109	16134	20975
FEBRERO	46226	18991	27235
MARZO	44783	15454	29329
ABRIL	44068	17854	26214
MAYO	50715	17904	32811
JUNIO	51577	11991	39586
TOTAL	274478	98328	176150

Fuente: Respuesta Division de Documentación

De acuerdo con la información suministrada por las Divisiones de Documentación y División de Relacionamiento con el Ciudadano, se desprende el siguiente análisis.

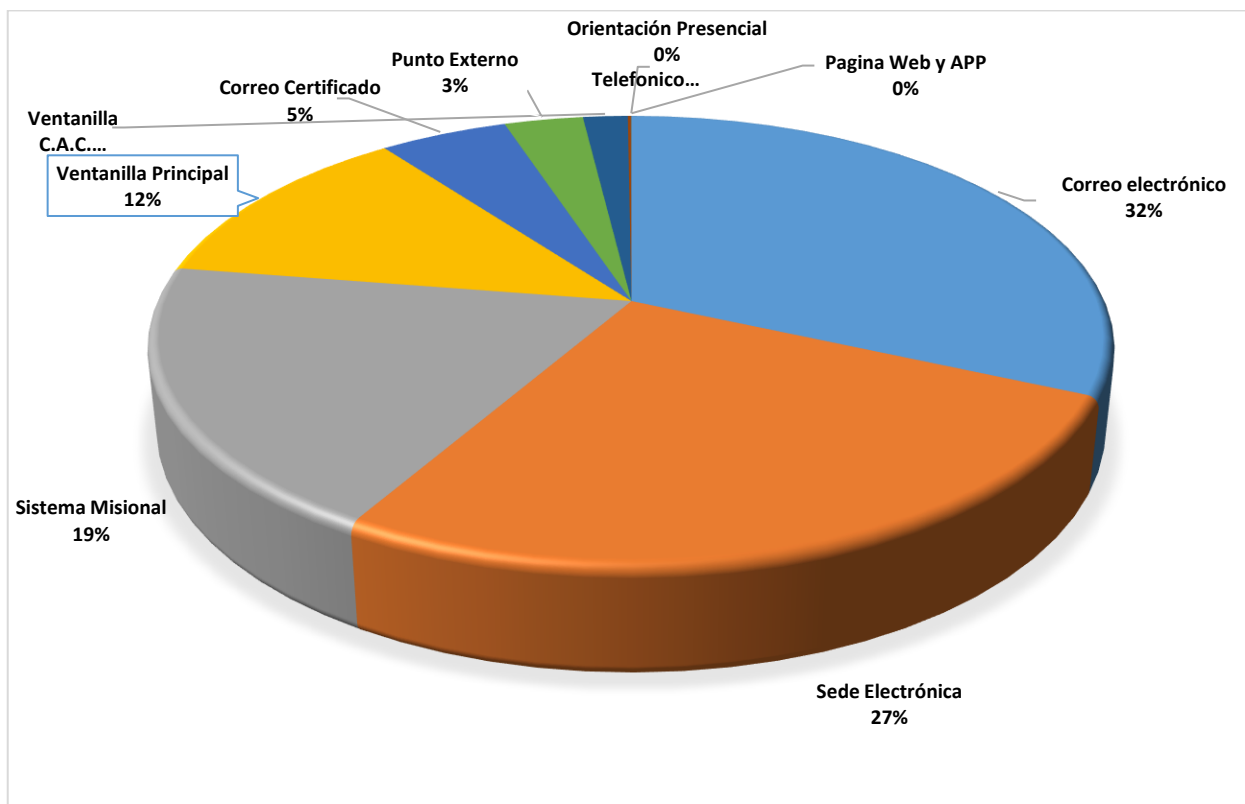
A través de los canales establecidos oficialmente por la entidad para la recepción de las PQRSDf se allegaron 343.728 los cuales se distribuyen por canal de presentación, de acuerdo a la disposición que se muestra en la tabla No. 9 y figura 1.

Tabla No. 9 Cantidad de radicados por canal de ingreso

CANAL DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD
Correo electrónico	108.871
Sede Electrónica	91.727
Sistema Misional	65.720
Ventanilla Principal	42.382
Correo certificado	17.560
Punto Externo	10.828
Ventanilla C.A.C	6.141
Telefónico	400
Orientación Presencial	88
Página web y APP	11
Total	343.728

Fuente: Respuesta Division de Documentación

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



Fuente: Respuesta División de Documentación

La Oficina de Control interno de acuerdo con la información recibida de la División de Documentación, en archivo Excel, en lo concerniente a las PQRSDF no respondidas en la que se reporta 233.412 a nivel nacional, realizo el siguiente análisis el cual se observa en la Tabla No. 10 y Figura No. 2.

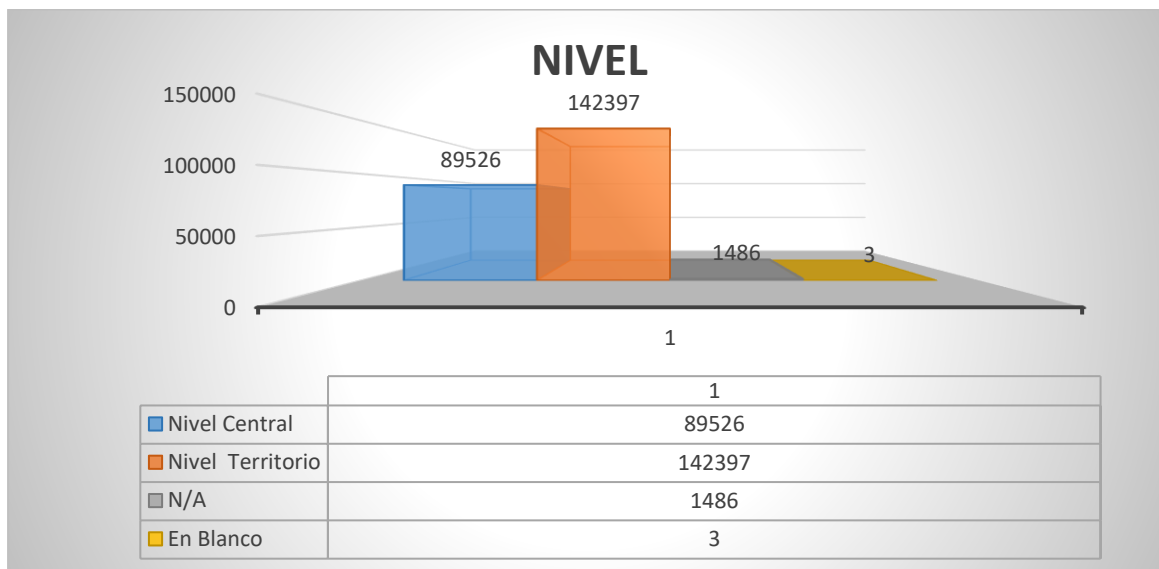
Tabla No. 10. PQRSDF NO CONTESTADAS A NIVEL NACIONAL

Nivel	
Nivel Central	89.526
Nivel Territorio (Regionales y Provinciales)	142.397
N/A	1.486
En Blanco	3
TOTAL	233.412

Fuente: Base de Datos Suministrada por la Division de Documentación



Figura No. 2 PQRSDF NO CONTESTADAS A NIVEL NACIONAL



Fuente: Base de Datos Suministrada por la Division de Documentación

Lo datos etiquetados con N/A y en Blanco obedecen a información que no se registró en la base de datos suministrada.

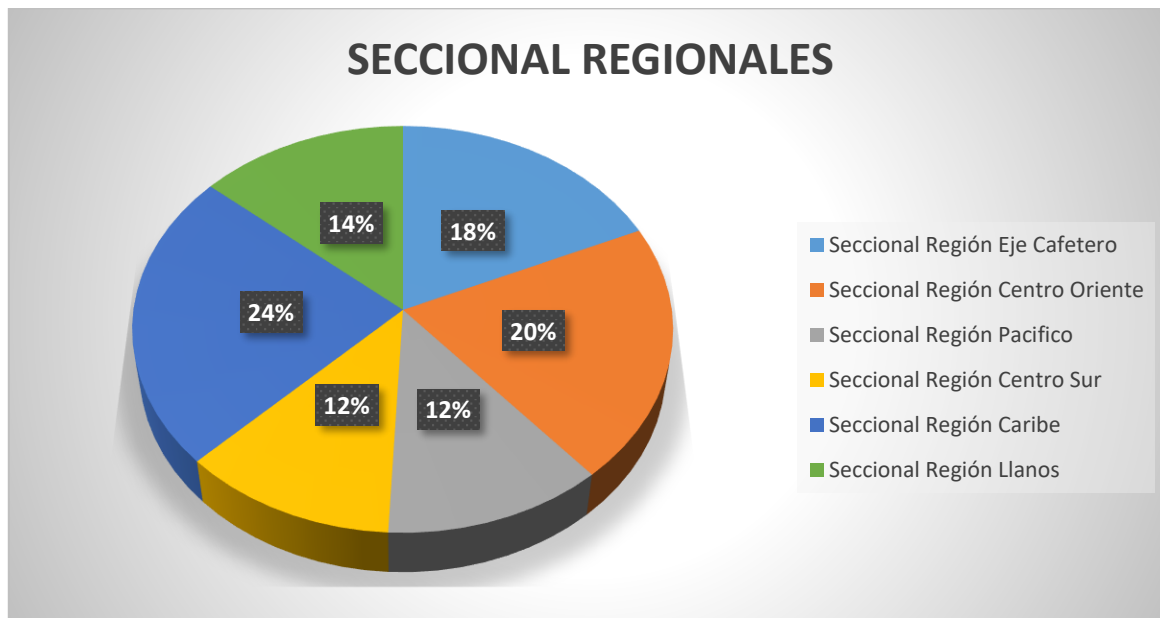
En lo relacionado a nivel nacional con la información de Regionales se presenta la información en la Tabla No. 11 y figura No. 3.

Tabla No. 11. PQRSDF NO CONTESTADAS A NIVEL REGIONAL POR SECCIONALES

SECCIONAL REGIONALES	
Seccional Región Eje Cafetero	8694
Seccional Región Centro Oriente	9690
Seccional Región Pacifico	5746
Seccional Región Centro Sur	5623
Seccional Región Caribe	11236
Seccional Región Llanos	6519
TOTAL	47508

Fuente: Base de Datos Suministrada por la Division de Documentación

Figura No. 3 PQRSDf NO CONTESTADAS A NIVEL REGIONAL POR SECCIONALES



Fuente: Base de Datos Suministrada por la División de Documentación

De acuerdo con la información analizada se puede concluir que la regional caribe presenta el mayor número de PQRSDf no contestadas con un total de 11.236 de 47.508 equivalente a un 24%.

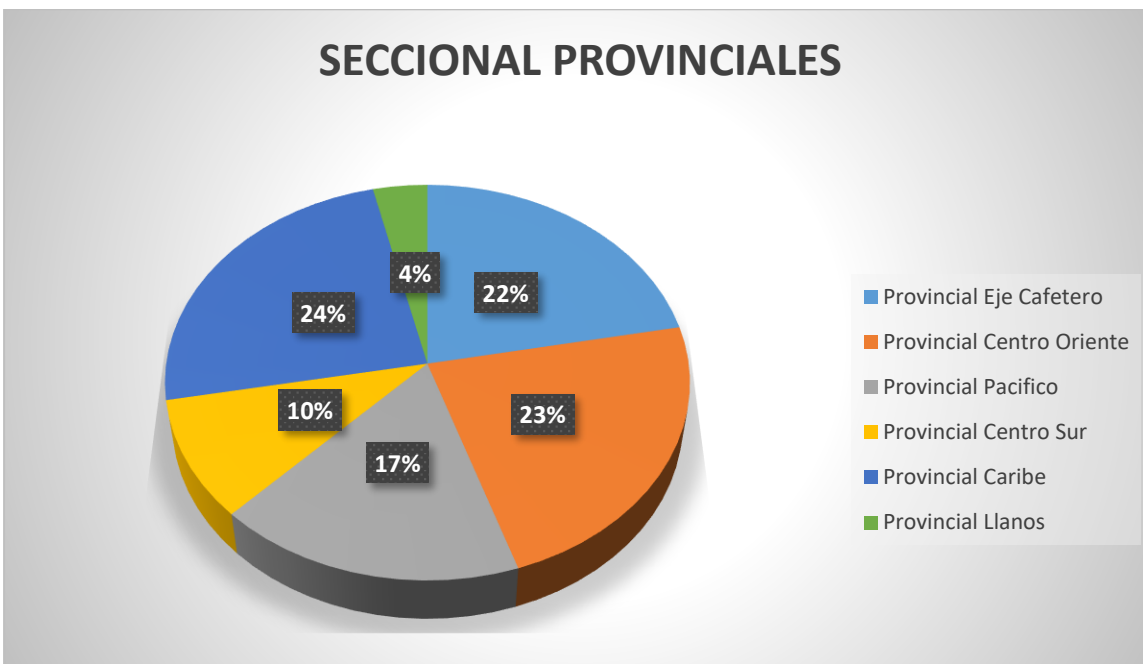
En lo relacionado a nivel nacional con la información de Provinciales se presenta los resultados en la Tabla No. 12 y figura No. 4

Tabla No. 12. PQRSDf NO CONTESTADAS A NIVEL PROVINCIAL POR SECCIONALES

SECCIONAL PROVINCIALES	
Provincial Eje Cafetero	20844
Provincial Centro Oriente	21740
Provincial Pacífico	16537
Provincial Centro Sur	9266
Provincial Caribe	23023
Provincial Llanos	3479
TOTAL	94889

Fuente: Base de Datos Suministrada por la División de Documentación

Figura No. 4 PQRSDf NO CONTESTADAS A NIVEL PROVINCIAL POR SECCIONALES



Fuente: Base de Datos Suministrada por la División de Documentación

De acuerdo con la información analizada se puede concluir que la Provincial Caribe presenta el mayor número de PQRSDf no contestadas con un total de 23.023 de 94.889 equivalente al 24%.

INFORMACION RELACIONADA CON LAS ACCIONES DE TUTELA RADICADAS EN LA PGN

De acuerdo con la base de datos suministrada por la División de Documentación, se encontró un total de 6.289 acciones de tutela no contestadas, de la cual la Oficina de Control Interno realizó el siguiente análisis:

Porcentaje de las acciones de tutela en relación con las PQRSDf en general, radicadas en la Procuraduría General de la Nación, se pueden apreciar en la Tabla No. 13 y figura No. 5

Tabla No. 13 PQRSDf vs Tutelas no contestadas

PQRSDf Y TUTELAS NO CONTESTADAS	
PQRSDf	233.412
TUTELAS	6.289

Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

Figura No. 5 PQRSDf vs Tutelas no contestadas



Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

De la información anterior se concluye que las acciones de tutela, corresponden al 3% de la información total de las PQRSDF no contestadas.

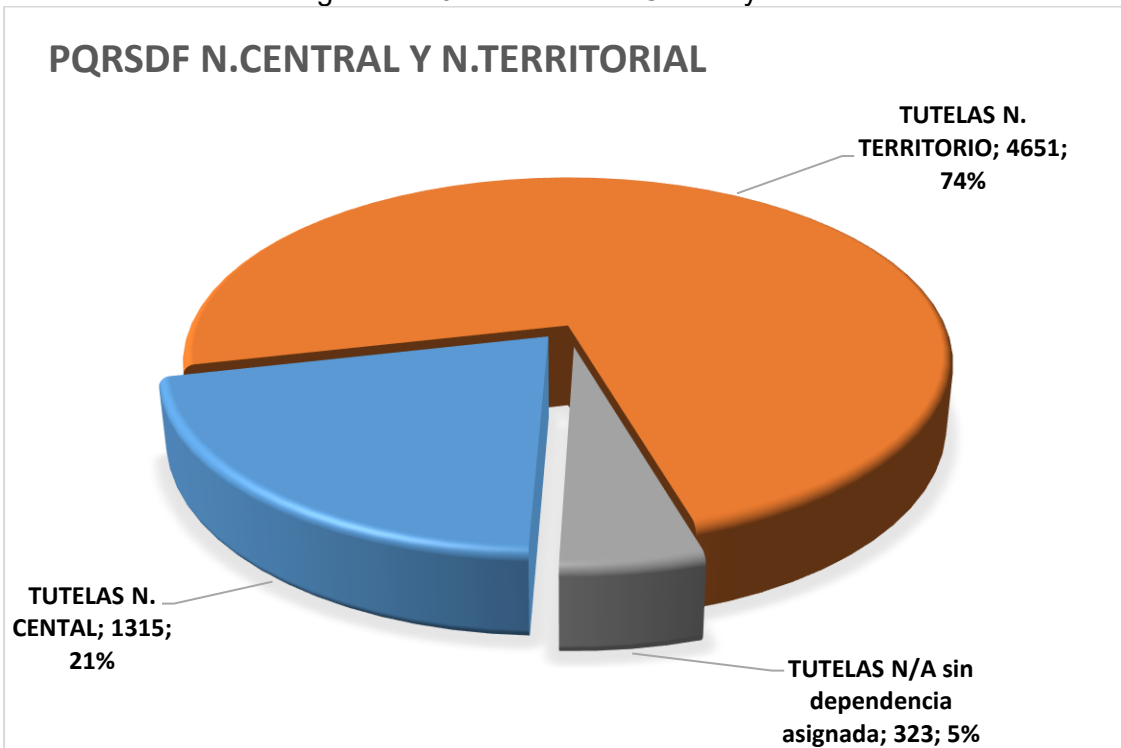
De la información de las Tutelas se realizó el análisis de distribución del nivel central y nivel territorial, la cual se representa en la Tabla No. 14 y figura 6.

Tabla No. 14 Tutelas Nivel Central y Nivel Territorial

TUTELAS N. CENTRAL Y N. TERRITORIAL	
TUTELAS N. CENTRAL	1315
TUTELAS N. TERRITORIO	4651
TUTELAS N/A sin dependencia asignada	323

Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

Figura No. 6 Tutelas Nivel Central y Nivel Territorial



Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

De la información anterior se puede concluir que existe un total de 323 tutelas de las cuales no se encuentra registrada la dependencia, de igual forma en la información suministrada el mayor porcentaje obedece al nivel territorial con un total de 4.651 correspondiente al 74%.

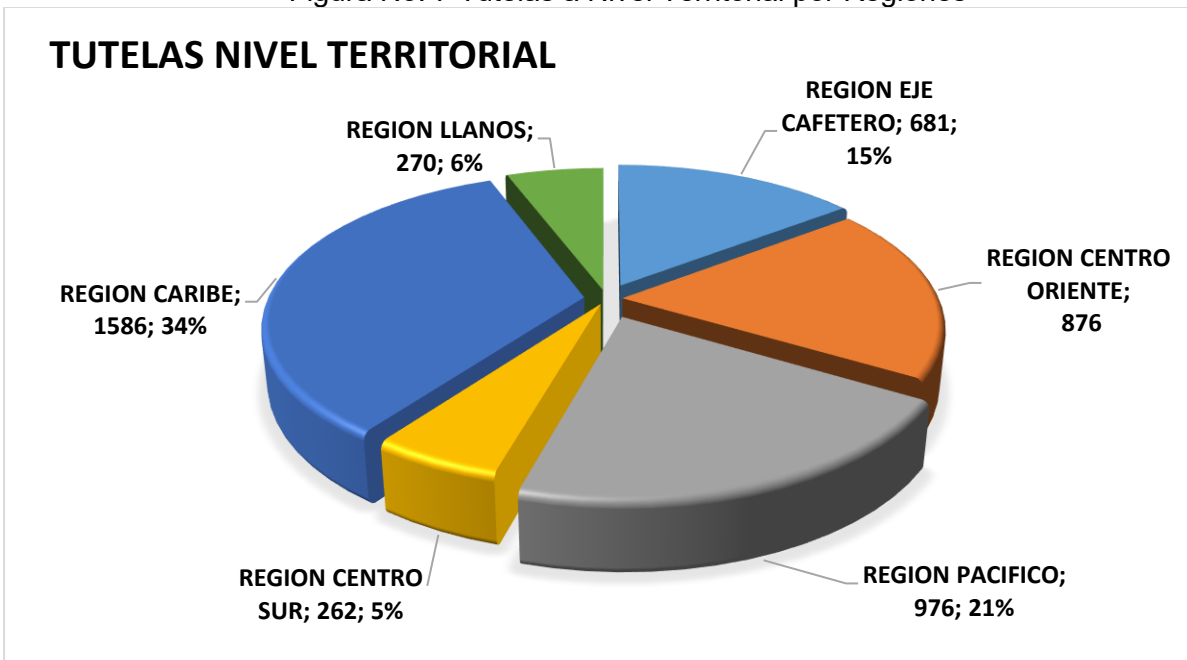
De igual forma se realizó el análisis de la información de las tutelas no contestadas con base a la distribución territorial por regiones, las cuales se pueden observar en la tabla No.15 y figura No. 7, de la siguiente manera:

Tabla No. 15 Tutelas a Nivel Territorial por Regiones

TUTELAS NIVEL TERRITORIAL 4.651	
REGION EJE CAFETERO	681
REGION CENTRO ORIENTE	876
REGION PACIFICO	976
REGION CENTRO SUR	262
REGION CARIBE	1586
REGION LLANOS	270

Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

Figura No. 7 Tutelas a Nivel Territorial por Regiones



Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

De esta información se puede concluir que la Región Caribe, presenta el mayor número de tutelas no contestadas.

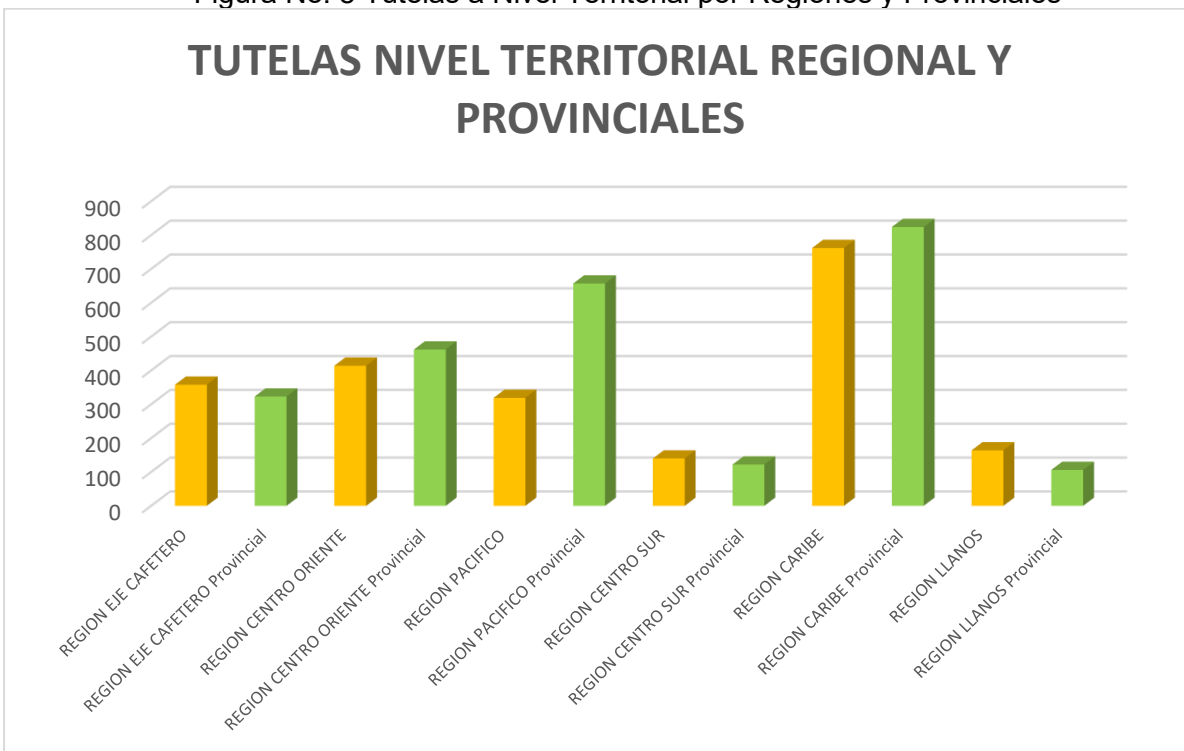
De igual manera se realizó un análisis de la información de la distribución a nivel territorial por Regionales y Provinciales, información que puede ser visualizada en la Tabla No. 16 y figura No. 8.

Tabla No. 16 Tutelas a Nivel Territorial

TUTELAS NIVEL TERRITORIAL REGIONAL Y PROVINCIAL	
REGION EJE CAFETERO	358
REGION EJE CAFETERO Provincial	323
REGION CENTRO ORIENTE	414
REGION CENTRO ORIENTE Provincial	462
REGION PACIFICO	319
REGION PACIFICO Provincial	657
REGION CENTRO SUR	140
REGION CENTRO SUR Provincial	122
REGION CARIBE	762
REGION CARIBE Provincial	824
REGION LLANOS	164
REGION LLANOS Provincial	106

Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

Figura No. 8 Tutelas a Nivel Territorial por Regiones y Provinciales



Fuente: Base de datos suministrada por la División de Documentación

De esta información se puede concluir, que la Región Caribe es la que cuenta con el mayor número de tutelas no contestadas.

INFORMACION RELACIONADA CON LAS ACCIONES DE TUTELA RADICADAS EN LA PGN QUE SE GENERARON POR LA NO RESPUESTA A UNA PQRSDF.

La Oficina de Control Interno, solicito a las Divisiones de Relacionamiento con el Ciudadano y División de Documentación, información sobre la radicación en el nivel central y nivel territorial de las acciones de tutela.

La Division de Relacionamiento con el Ciudadano, mediante comunicado radicado No. I-2025-001997 en el sistema Dokus de fecha 9 de julio de los corrientes, informa que se encuentra parametrizado en el sistema de Gestión Documental DOKUS, la opción Tutelas en la cual se determina que la accionada directa es la Procuraduría General de la Nación o en las que la vinculan.

En lo concerniente a la radicación a nivel territorial de la PGN manifiestan que la División de relacionamiento con el Ciudadano ha detectado *“que en algunos casos, aparecen radicadas tutelas en otros puntos de radicación, no obstante para tener información oficial de los puntos de radicación del resto del país que han registrado tutelas contra la Entidad en el Sistema DOKUS,*



se da traslado de su solicitud al grupos GED en calidad de administrador funcional del Sistema”

La División de Documentación, dio respuesta en los siguientes términos:

“La información suministrada en el reporte es de las tutelas totales que han ingresado independientemente si somos accionados o accionantes e incluso independientemente del asunto, o si fueron dadas a raíz de una no contestación de un derecho de petición u otras circunstancias, puesto que el sistema actualmente solo filtra por el tipo de tutela de 0 a 12 horas de 12 a 24 y 24 a 48 horas como aparece en el reporte.

Adicionalmente en el entendido que la mayoría de las tutelas llegan al buzón de procesosjudiciales@procuraduria.gov.co es la oficina jurídica, quien directamente tiene la clasificación de estas tutelas por tipo o si hacen parte de las que surten a raíz de la no contestación de los derechos de petición.

Por cuanto no podríamos suministrar la información debidamente indicada, puesto que sería un proceso netamente manual a la totalidad de las tutelas recibidas, por cuanto no estaría dentro de nuestra competencia hacer este tipo de clasificación ni contamos con una capacidad operativa para tal fin.

Se podría en dado caso emitir la necesidad a la oficina de Tecnología, Innovación y transformación Digital, para que a futuro se haga un desarrollo que permita esta opción dentro del sistema”

Así las cosas, la Oficina de Control Interno, procedió a solicitar a la Oficina Jurídica, la información relacionada con tutelas originadas por la no respuesta de una PQRSDF, tomando como fuente la base de datos suministrada por la División de Documentación.

La Oficina Jurídica, designo una funcionaria de esa dependencia, la cual comunica que la misma no tiene la información de acuerdo a la estructura que suministro la División de Documentación, pero dado que recibe la información de tutelas a nivel nacional, construyo una base de datos para su control, en la cual se identificó las Tutelas que se han originado por la no respuesta de una PQRSDF, se acordó dar respuesta oficial mediante comunicación a través del Sistema de Gestión Documental.

De esta forma la Oficina Jurídica, dio respuesta mediante radicado I-2025-002211, en los siguientes términos.

“En primer lugar, es preciso aclarar que la cifra de 6.289 acciones de tutela, reportada por la División de Documentación en el documento radicado bajo el número I-2025-001921, corresponde a la totalidad de tutelas recibidas por la entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, y no al número de tutelas no contestadas, como se indicó en la comunicación recibida. En ese sentido, dicha información no refleja el estado real del trámite procesal que se ha dado a cada una de ellas.

Ahora bien, con base en la mesa de trabajo adelantada con esa dependencia, esta Oficina



explicó el procedimiento que se adelanta para la atención y seguimiento de las acciones de tutela, el cual se desarrolla de la siguiente manera:

- La notificación de las acciones de tutela, así como de los autos admisorios y demás actuaciones relacionadas, se recibe de manera exclusiva a través del buzón institucional: procesosjudiciales@procuraduria.gov.co

- Una vez recibido el mensaje, el administrador del correo realiza la verificación formal del contenido y sus anexos, y lo remite al funcionario encargado del reparto, quien registra la tutela en el cuadro de control de tutelas, asignando la competencia correspondiente.

- Este cuadro de control permite hacer trazabilidad en tiempo real de todas las tutelas ingresadas, en especial aquellas relacionadas con derecho de petición, facilitando el monitoreo continuo y el cumplimiento oportuno de los términos legales para su atención, además de constituir una fuente oficial, confiable y actualizada para la generación de reportes institucionales.

Es preciso señalar que estadísticamente, de 6.285 acciones de tutela recibidas hasta el 30 de junio, el 24,65% corresponden a accionadas, y el 75,35% a vinculadas.

Del porcentaje de accionadas, alrededor del 29,05% corresponde a presunta vulneración del derecho de petición, correspondiendo ello a una cifra de 450 tutelas.

En atención al asunto la referencia, me permito adjuntar, en archivo Excel, el reporte consolidado de las acciones de tutela relacionadas con la temática de derecho de petición, recibidas por la Entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, con sus respectivos campos diligenciados: radicado, accionante, naturaleza del accionante, fecha de notificación, término, regional o provincial a cago, pretensiones, dependencia de los insumos y fallo”.

De acuerdo con la base de datos suministrada por la Oficina Jurídica, se desprende el siguiente análisis.

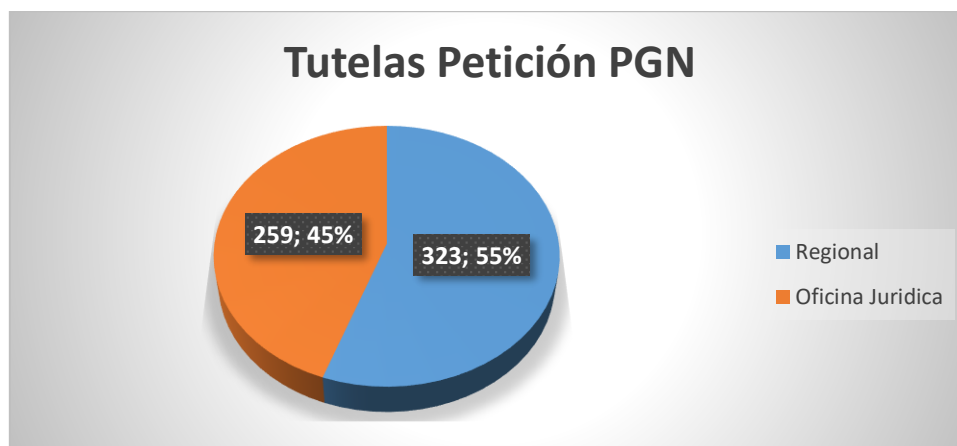
Tutelas por petición en la Procuraduría General de la Nación se distribuyeron como se observa en la Tabla No. 17 y figura 9.

Tabla No. 17 Tutelas Petición PGN

Tutelas Petición PGN	
Regional	323
Oficina Jurídica	259
Total	582

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina Jurídica

Figura No. 9 Tutelas Petición PGN



Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina Jurídica

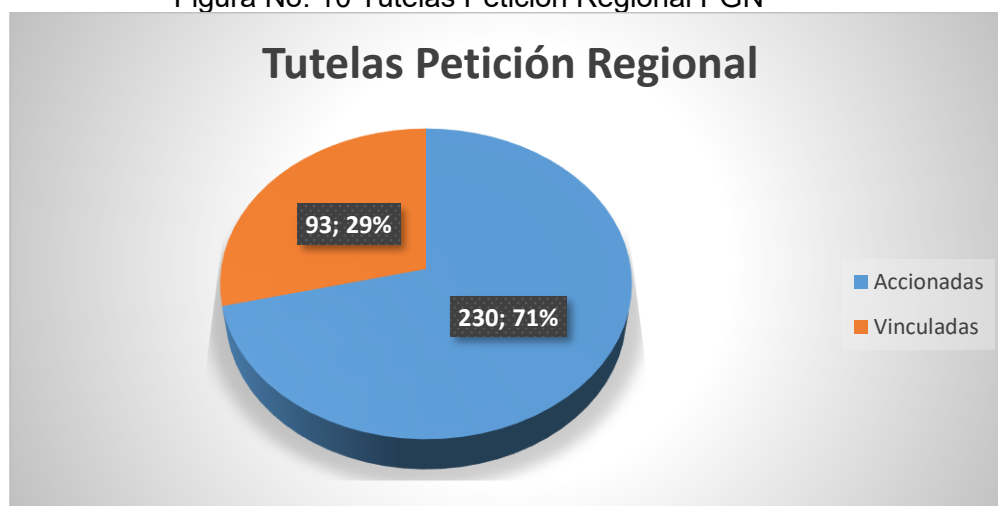
Las Tutelas por petición a nivel Regional en la Procuraduría General se identifican en la Tabla No.18 y figura 10.

Tabla No. 18 Tutelas Petición PGN Regional

Tutelas Petición PGN Regional	
Accionadas	230
Vinculadas	93
Total	323

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina Jurídica

Figura No. 10 Tutelas Petición Regional PGN



Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina Jurídica

Las Tutelas por petición de la Oficina Jurídica de la Procuraduría General de la Nación se

identifican en la Tabla No. 19 y figura 11.

Tabla No.19 Tutelas Petición Oficina Jurídica

Tutelas Petición PGN Oficina Jurídica	
Accionadas	220
Vinculadas	39
Total	259

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina Jurídica

Figura No. 11 Tutelas Petición Oficina Jurídica PGN



Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina Jurídica

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. 20. 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 PQRSD, las cuales son mostradas en la figura 12.

Figura. No. 12 Opciones de la Sede Electrónica de la PGN



Fuente: <https://sedeelectronica.procuraduria.gov.co/>



En la opción “PQRSDF” se despliega otros menús los cuales se observan en la figura No. 13.

Figura No. 13 Opciones de Acceso a la Sede Electrónica para presentar PQRSDF



Fuente: <https://sedeelectronica.procuraduria.gov.co/PQRSDF/>

En cada una de las opciones, se puede apreciar la descripción a la que corresponde de acuerdo con el tipo de PQRSDF que necesite presentar la ciudadanía.

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 primer semestre de 2025, fue el correo electrónico.



Durante el primer semestre de 2025, de acuerdo con la información suministrada por la División de Documentación, se presentaron ante la entidad 343.728 PQRSDf.

La información recibida por parte de la División de Documentación relacionada con las PQRSDf, presentadas durante el primer semestre de 2025, no obedece a los criterios de exactitud, integridad y disponibilidad.

No se pudo establecer la cantidad de PQRSDf que ingreso durante el primer semestre de 2025, por cada uno de los canales establecidos por la Procuraduría General de la Nación, para su recibo.

La información suministrada de la base de datos, de las PQRSDf no contestadas, no conservan los elementos básicos de la información como la integridad y disponibilidad, contienen campos no diligenciados o con información inconsistente.

La herramienta tecnológica, no cuenta con la opción, para que se pueda en el caso de las tutelas, registrar si esta de deriva por una PQRSDf no respondida por la entidad.

De la información recibida, no se pudo establecer cuales son los PQRSDf, que requieren respuesta por parte de la Entidad, dado que se encuentran en el tipo de comunicaciones, por ejemplo, comunicación informativa, la cual según la guía vigente del proceso de atención al ciudadano no aplica termino de respuesta, así como también circular, de oficio –SIM, estas dos últimas no se encuentran en la Guía de atención al ciudadano actualmente aprobada en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

No se encuentra un proceso de articulación entre la División de Relacionamiento con el Ciudadano y la División de Documentación, dado que existen tipos de Comunicación parametrizados en el Sistema de Gestión Documental que no se encuentran presentes en la Guía de Gestión y Parametrización en el Sistema de Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación identificada con código AC-G-01

Existe un riesgo reputacional de la Procuraduría General de la Nación, dado que se han generado tutelas derivadas de la respuesta de una PQRSDf.

6. RECOMENDACIONES

Una vez evaluada la información, presentados por la División de Relacionamiento con el Ciudadano, la División de Documentación, y la Oficina Jurídica se describen oportunidades de mejora de la siguiente manera:



- Revisar la información presentada en los informes trimestrales con el objetivo que permitan identificar de manera concreta la cantidad y porcentajes de la información desplegada en los mismos.
- Plantear por parte de la División de Documentación como usuario funcional del Sistema de Información, la necesidad a la Oficina de Tecnología Innovación y Transformación Digital la posibilidad de incluir en la herramienta tecnológica, lo correspondiente a la parametrización de los Tipos de Comunicación y Canal de Ingreso de las PQRSDf de acuerdo con la Guía para la Gestión y Parametrización en el Sistema de PQRSDf, identificada con el código AC-G-01, o la que la sustituya.
- Plantear por parte de la División de Documentación como usuario funcional del Sistema de Información, la necesidad a la Oficina de Tecnología Innovación y Transformación Digital, la posibilidad de incluir en la herramienta tecnológica, la opción en el tipo de comunicación denominado “Tutelas” se registre si son originadas por la no respuesta a una PQRSDf.
- Plantear por parte de la División de Documentación como usuario funcional del Sistema de Información, la necesidad a la Oficina de Tecnología Innovación y Transformación Digital, la posibilidad de incluir en la herramienta tecnológica, en las diferentes opciones que permiten el registro de la PQRSDf en la Procuraduría General de la Nación en los campos que soliciten información esencial sean de obligatorio diligenciamiento, con el fin de obtener información íntegra y confiable.
- Se observan radicados clasificados como “Comunicación Informativa” por lo que podrían no catalogarse adecuadamente, situación que es importante evaluar por parte de la División de Relacionamento con el Ciudadano y la División de Documentación.
- Desarrollar estrategias entre las Divisiones de Relacionamento con el Ciudadano y la División de Documentación con el objetivo de divulgar entre los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación el adecuado manejo en el Sistema de Información de los diferentes tipos de Comunicación establecidos en la Guía para la Gestión y Parametrización en el Sistema de PQRSDf, identificada con el código AC-G-01, o la que la sustituya.
- Desarrollar estrategias entre la División de Relacionamento con el Ciudadano, la División de Documentación y la Oficina Jurídica, con el objetivo que la información correspondiente al tipo de Comunicación denominado Tutelas, sea incluida de manera íntegra en el Sistema de Información.
- Desarrollar estrategias entre la División de Documentación y la División de Relacionamento con el Ciudadano con el objetivo de generar herramientas que faciliten los controles de gerencia operativa a las dependencias de la Procuraduría General de la Nación, como, por ejemplo, un reporte que permita hacer seguimiento a los radicados para los cuales no se ha emitido respuesta al peticionario, en los casos de la PQRSDf.



- 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, o la guía que le sustituya, 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, relacionadas con este tema.


HONORIO RIVERA CORTÉS

Funcionario Oficina de Control interno


PEDRO GABRIEL MENDIVIL GUZMAN
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Honorio Rivera Cortés
Revisó y Aprobó: Pedro Gabriel Mendivil Guzmán