



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF). SEGUNDO
SEMESTRE DE 2022**

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: DIEGO ESTEBAN ORTIZ DELGADO

FUNCIONARIO CONTROL INTERNO: HONORIO RIVERA CORTÉS

LUGAR Y FECHA DEL INFORME: Bogotá D.C., 30 de mayo de 2023



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVIDAD.....	3
4.	RESULTADOS.....	4
5.	CONCLUSIONES.....	16
6.	RECOMENDACIONES	17



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 2022, mediante el análisis de datos registrados en el Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo, suministrado por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, información suministrada por las áreas de la entidad a nivel nacional; de igual forma información aportada por la División de Relacionamento con el Ciudadano, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes.

2. ALCANCE

El seguimiento se realizó 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 2022, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

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.

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 PQRSD², correspondiente al segundo semestre de 2022.

La información mostrada a continuación corresponde al análisis de datos realizado sobre la información suministrada por la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital (dependencia a cargo de la administración funcional y técnica del Sistema de Información de Gestión Documental electrónico y de Archivo – SIGDEA); información suministrada por las áreas de la entidad; consultas realizadas en el Portal Institucional; información suministrada por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022 se registraron 378.738 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.

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 PQRSD²: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

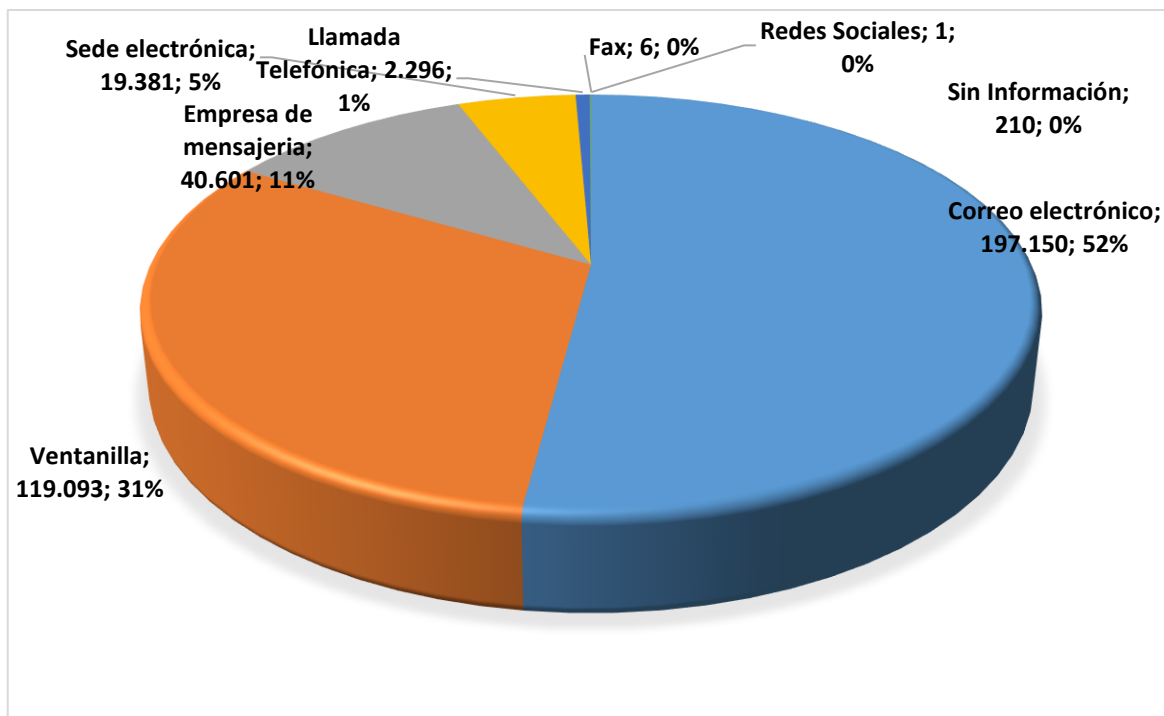


Tabla No. 1. Número de radicados por tipo de canal de ingreso

Canal de presentación	Número de radicados
Correo electrónico	197.150
Ventanilla	119.093
Empresa de mensajería	40.601
Sede electrónica	19.381
Llamada telefónica	2.296
Sin información	210
Fax	6
Redes Sociales	1
Total	378.738

Fuente: Oficina de Tecnología. extractado del Sistema SIGDEA

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



Fuente: Oficina de Tecnología. extractado del Sistema SIGDEA.

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	294.377
Derecho de petición	36.846
Conciliaciones	21.386
Urgente- Petición con término prioritario	16.350
Queja/Denuncia	5.360
Tutelas	4.175
Sin Determinar	210
Antecedentes SIRI	30
Denuncia Proceso Electoral	4
Total	378.738

Fuente: Oficina de Tecnología. extractado del Sistema SIGDEA.

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



El número de radicados registrados por mes se muestran en la tabla y figura 3.

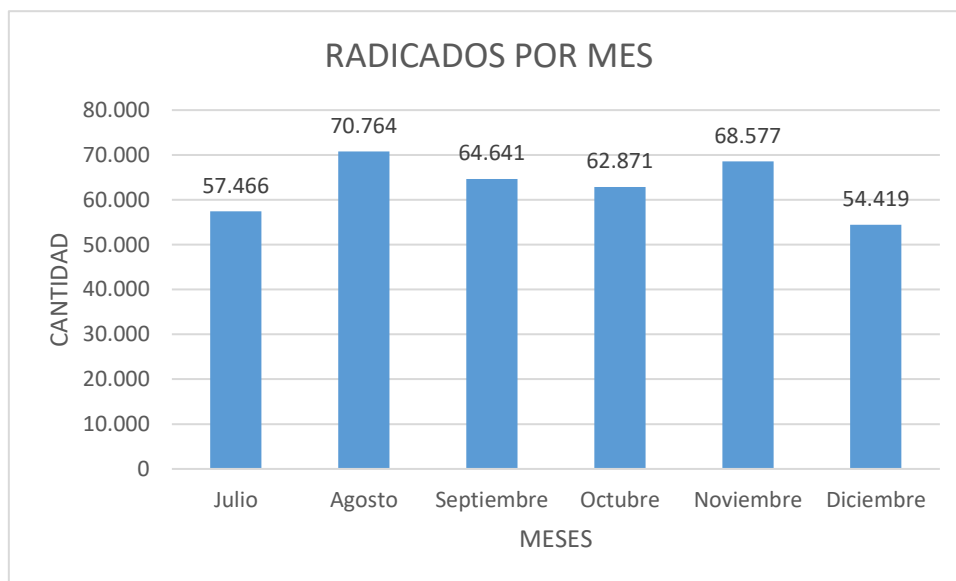
Tabla No. 3. Número de radicados por mes.

Mes	Número de radicados
Julio	57.466
Agosto	70.764
Septiembre	64.641
Octubre	62.871
Noviembre	68.577
Diciembre	54.419
Total	378.738

Fuente: Oficina de Tecnología. extractado del Sistema SIGDEA



Figura No. 3. Número de radicados por mes



Fuente: Oficina de Tecnología. extractado del Sistema SIGDEA

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. 4. 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.

De los 378.738 radicados allegados a la Procuraduría General de la Nación durante el segundo semestre de 2022, les aplica término de respuesta a 57.599 radicados.

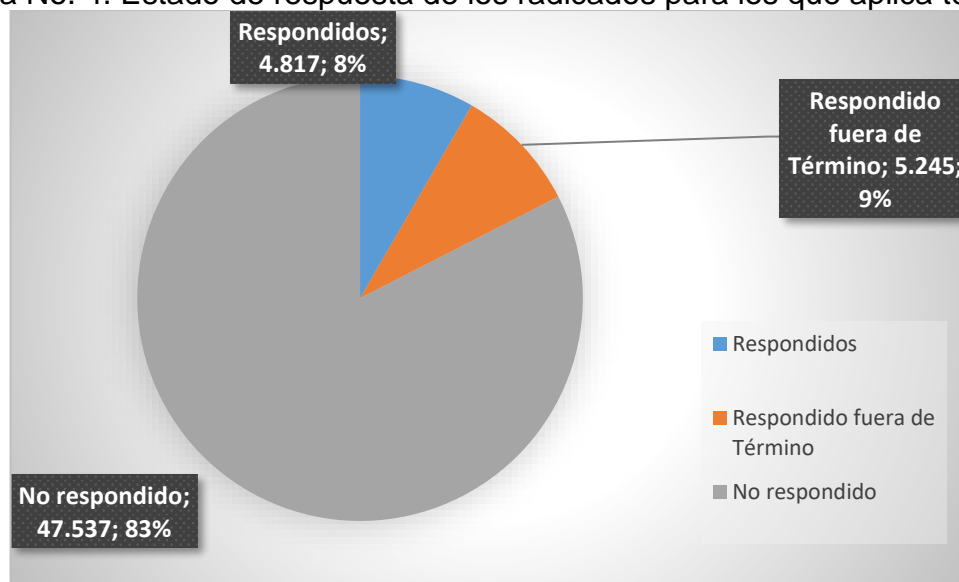
La siguiente tabla muestran el estado de respuesta de los radicados allegados a la PGN durante el segundo semestre de 2022, según el Sistema de Información de Gestión Electrónica y de Archivo.

Tabla No. 5. Estado de respuesta de los radicados para los que aplica término.

Estado de respuesta	Número de respuestas	Porcentaje
Respondido	4.817	8.3%
Respondido fuera de término	5.245	9.1%
No Respondido	47.537	83.0%
Total	57.599	100%

Fuente: Oficina de Tecnología, extractado del Sistema SIGDEA

Figura No. 4. Estado de respuesta de los radicados para los que aplica término.



Fuente: Oficina de Tecnología, extractado del Sistema SIGDEA

Debido al porcentaje de radicados, para los que aplica término de respuesta, en estado “No Respondido” se procedió a solicitar a una muestra de las diferentes áreas de la entidad la información sobre la respuesta dada al peticionario, requiriendo los siguientes datos, a través de un formato en hoja de cálculo en formato Excel:



- Número de radicado de salida.
- Fecha de radicado de salida.
- Canal de salida.
- Estado actual del radicado.

Esta muestra incluyó a treinta (30) áreas de la entidad las cuales tenían el mayor número de PQRSDf en estado no respondido, las cuales ascendían a 25.371 del total de 47.537, que equivale a 53.37% del total.

Se recibieron 27 respuestas equivalentes al 90% de las requeridas, las cuales dieron respuesta al oficio enviado, de la siguiente manera.

- Firmadas digitalmente mediante SIGDEA.
- Correo electrónico
- Respuesta a través del Sistema SIGDEA como oficio externo y no como oficio interno.

El análisis se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Se determinó a través del campo “Estado Actual del Radicado” las gestiones que hubieran sido realizadas, campo en el que se solicitó indicar: “Archivado”, “En trámite”, “Sin gestión”. Cabe anotar, que se consideraron otros que fueran equivalentes.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Dependencias que no respondieron el requerimiento fueron tres (3) así: Procuraduría Provincial de Instrucción de Barranquilla, Procuraduría Provincial de Instrucción de Cartagena, Grupo de Gestión de Nómina, Afiliaciones y Pensiones (Cesantías), a los cuales les corresponde mil ochocientos treinta y uno (1.831) asuntos.
- Según la información suministrada mediante el diligenciamiento del formato, se puede concluir que fueron respondidos veintiún mil cuatrocientos uno 21.401 radicados, sobre la muestra diligenciada de los “No respondidos” que corresponde al 45.02% de los 47.537 asuntos.
- Si sumamos los resultados obtenidos, a los ya gestionados a través del Sistema SIGDEA, nos arroja un total de 31.463, que equivalen al 54.62 % de los 57.599.
- Ahora bien, la muestra aplicada a los no respondidos corresponde a 49.52%, lo que significa que si proyectamos al total de los “No respondidos” la cifra calculada



podrá ser de 43.217 asuntos respondidos sobre los 47.537 que corresponde al 90.91% del total.

- Por último, se puede concluir que de 57.599 asuntos que requieren respuesta, la entidad ofreció respuesta en aproximadamente 53.279 asuntos que representan el 92.50% del total evaluado.

Es importante observar que, la información suministrada en el formato, en varios casos presentaban debilidades en el diligenciamiento debido a la desatención en el tipo de dato que se debía registrar en cada campo; sin embargo, valorando el esfuerzo y el tiempo invertido, se analizó la información registrada.

En el Portal de la Procuraduría General de la Nación se halla 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.

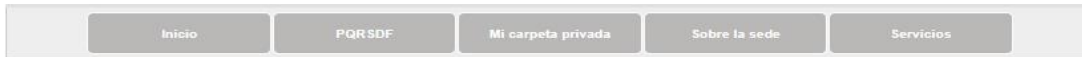
Figura. No. 5 Opciones de la Sede Electrónica de la PGN



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



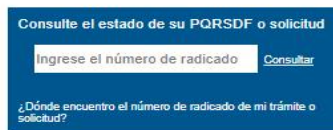
¿Qué se puede hacer en la Sede Electrónica?

En la Sede Electrónica 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.



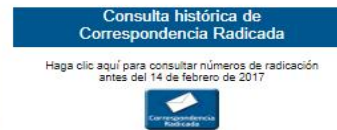
¿Qué es un usuario registrado?

Un usuario registrado es un usuario autenticado en la Sede Electrónica que podrá tramitar y consultar la información de las mismas en "Mis PQRSDf y solicitudes". Hay dos tipos de usuario registrado: autenticado con usuario y password y usuario autenticado con certificado digital. Ambos podrán entonces tramitar las solicitudes con sus credenciales. Para registrarse pulse "Regístrate".



¿Qué es un usuario anónimo?

Un usuario anónimo es un usuario que navega por la sede electrónica sin estar autenticado. Puede únicamente realizar los trámites configurados para ello, no puede acceder a la carpeta privada, solo puede consultar por el número de radicado, no guarda ninguna traza de dirección IP y la Procuraduría General de la Nación garantiza su anonimato.



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 entre otras 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 halla 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 evaluarnos.

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.

La División de Relacionamento con el Ciudadano informan a la Oficina de Control Interno, las diferentes acciones que ha llevado a cabo con el objetivo de mejorar el servicio de las PQRSDf en la Entidad de la siguiente forma:

Se realizaron capacitaciones dirigidas a mejorar la captura de la información que es registrada en el Sistema de Información en los que se suministraron parámetros a tener en cuenta de acuerdo a los diferentes tipos de comunicación que se reciben.

Se realizan seguimientos realizados al funcionamiento y operación del Sistema SIGDEA, reportando en forma continua cada una de las incidencias a la Oficina de Tecnología Innovación y Transformación Digital.

De otra forma para garantizar el servicio de las PQRSDf han realizado actividades como:

- Seguimiento periódico y permanente a todos los canales de atención.
- Revisión, adecuación y actualización de los procesos y procedimientos de acuerdo con la nueva asignación de funciones según lo establecido en el Decreto 1851 de 2021.
- Dada la reestructuración de la entidad y las nuevas competencias en materia disciplinaria, se realizaron mesas de trabajo con diferentes despachos de la entidad para garantizar una adecuada asignación de competencias de los asuntos objeto de trámite.
- Se suprimió la obligatoriedad de la firma manuscrita del jefe de la División en los



certificados de antecedentes para trámites en el exterior, por acuerdo con la Cancillería, lo que redujo el término de expedición de los mismos.

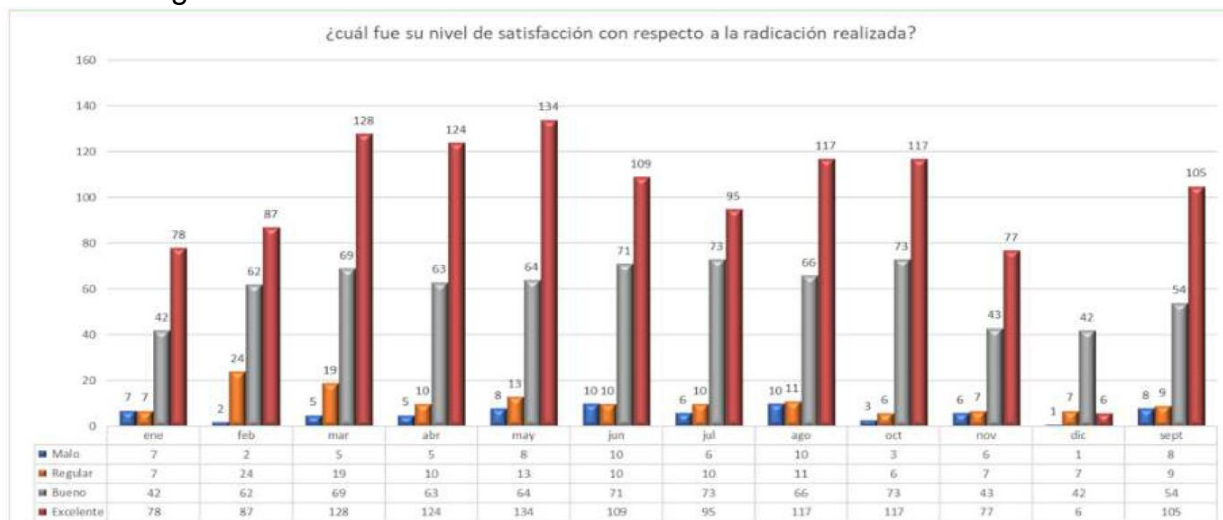
Así también durante el segundo semestre la dependencia participo en las diferentes jornadas programadas por la División de Gestión Humana, para la inducción a los servicios de la PGN en los cuales se realiza una consolidación y socialización de los principales instrumentos y documentos de apoyo para la adecuada atención al ciudadano.

De igual forma la División de Relacionamento con el Ciudadano promovió en el nivel central y territorial, con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública, actividades de capacitación en Leguaje Claro, para los funcionarios y contratistas de la PGN que prestan atención al público.

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 2022.

Para la encuesta de satisfacción de la Sede Electrónica los resultados se pueden observar en la figura No. 7.

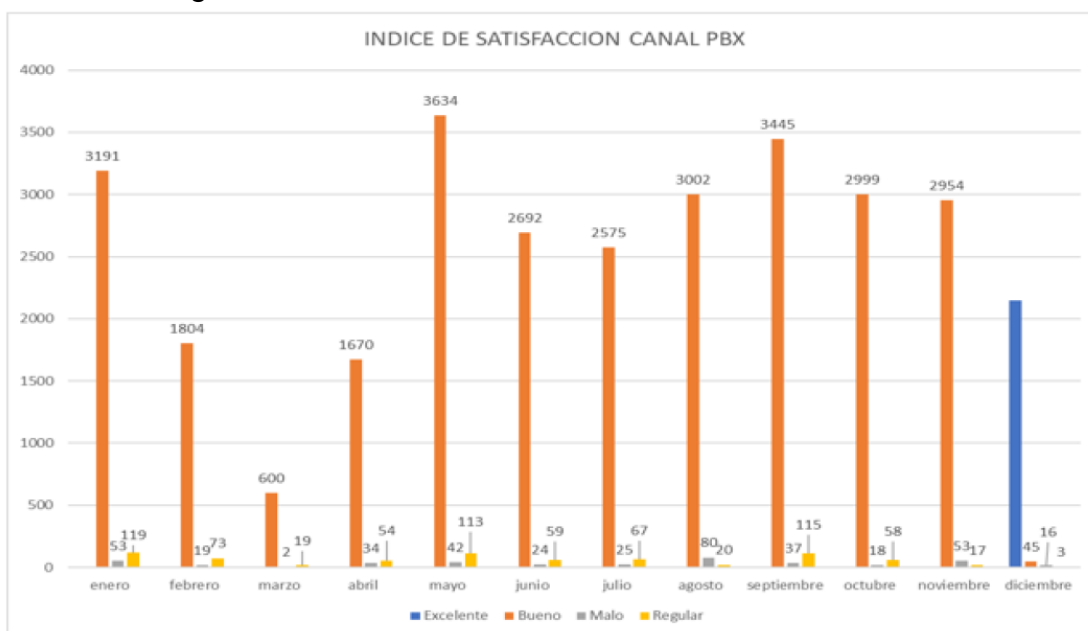
Figura No. 7 Resultados encuesta de satisfacción Sede Electrónica



Fuente: División de Relacionamento con el Ciudadano.

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

Figura No. 8 Resultados encuesta de satisfacción PBX



Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano.

De igual forma la encuesta de satisfacción de la ventanilla de recepción de documentación física los resultados se pueden observar en la figura No. 9.

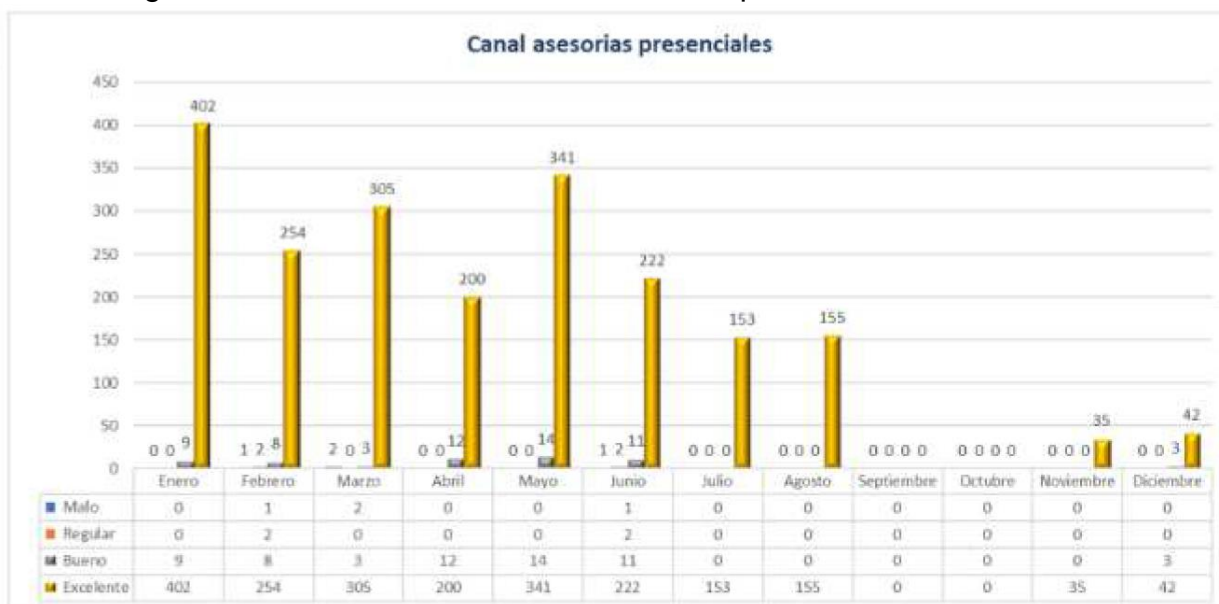
Figura No. 9 Resultados ventanilla de recepción documentación física



Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano.

Para la encuesta de satisfacción de asesorías presencial al Ciudadano los resultados se pueden observar en la figura No. 10.

Figura No. 10 Resultados ventanilla de recepción documentación física



Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano.

En lo relacionado con las acciones llevadas a cabo para garantizar el servicio de atención de PQRSDF, en el segundo semestre de 2022, se reportaron las siguientes actividades por parte de la Oficina de Tecnología e Innovación Digital:

Para llevar a cabo la oportunidad y consistencia de los datos registrados en el Sistema a nivel técnico se efectúan validaciones en los campos de los formularios en cuanto al control del tamaño del texto ingresado, obligatoriedad y cumplimiento de las reglas de negocio.

Se realizó la implementación de un reporte semanal en donde se envía los radicados que se encuentran pendientes de trámite por parte de las dependencias, lo que conlleva a que estas se actualicen y gestionen.

De igual forma, la realización de capacitaciones en temas varios como: Generalidades del SIGDEA, radicadores, responsable de correspondencia y coordinador OVAC y Producción Documental, dependiendo de las necesidades de las dependencias.



5. CONCLUSIONES

La Entidad cuenta con canales de atención a la Ciudadanía tales como: Correo electrónico, Ventanilla, PBX, Fax 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 2022, fue el correo electrónico.

Durante el segundo semestre de 2022, de acuerdo con la información recopilada por el Sistema de Información Documental, se presentaron ante la entidad 378.738 PQRSDF, lo que indica un alto volumen de participación ciudadana.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios muestran un buen nivel de satisfacción en lo concerniente con la atención recibida por medio de los canales de atención tales como el PBX, la atención presencial y la sede electrónica.

Se encuentran debilidades en las respuestas dadas a las PQRSDF, mediante el Sistema de Información Documental, debido a que no se realiza la trazabilidad completa mediante el mismo, sino a través de otros medios.

Se encontraron situaciones como las reportadas por la oficina jurídica, en donde se considera que las tutelas, no se les debería dar el trato de PQRSDF, de acuerdo con el procedimiento del área jurídica, con código JU-P-06 y en contraposición del procedimiento de atención al ciudadano, identificado con el código AC-G-01 en donde es clasificado. De esta forma, también observan que muchos de los registros clasificados como no respondidos, si tuvieron una respuesta dentro del mismo expediente, además evidencian que los términos de varias comunicaciones no corresponden con los definidos dentro del proceso de atención al ciudadano.

La situación descrita anteriormente, afecta la trazabilidad de la información y puede limitar la adecuada toma de decisiones; además, pese a existir la opción de consulta del estado de los radicados a través de la Sede Electrónica, en un importante número de casos, no se suministra información actualizada y oportuna al ciudadano, a través de este medio.

Existen oportunidades de mejora en la clasificación de las comunicaciones; así como, en el cumplimiento a cabalidad de los términos de respuesta.



6. RECOMENDACIONES

Una vez evaluada la información de la Base de Datos suministrada por la Oficina de Innovación y Transformación Digital, la cual es fruto del diligenciamiento por todas las áreas a nivel nacional de la PGN y las diferentes respuestas emitidas por cada una de las dependencias a las cuales se les remitió el diligenciamiento de las PQRSDf asignadas, se identificaron debilidades que se deben entrar a evaluar y atender por cada uno de los actores que intervienen en el proceso. Estas se describen a continuación:

Desde Gestión Procedimental

- Unificar criterios en cuanto al manejo que se debe dar a las PQRSDf dirigidas a otras entidades y que remiten a la PGN como copia.
- Evaluar la posibilidad de desconcentrar el proceso de firma digital, que en este momento se encuentra, en un alto porcentaje asignado a servidores públicos del Nivel Directivo y jefes de Oficina.
- Existen áreas que reciben altos volúmenes de información que requieren respuesta, incluso algunas dependencias manifestaron no contar con firma digital por parte de ningún funcionario, lo que limita la producción documental a través del Sistema.
- Evaluar y estudiar la posibilidad de permitir la reclasificación, debidamente motivada, de los radicados por parte del gestor del documento.
- Implementar la segunda línea de defensa para este proceso conformada por la división de Relación con el Ciudadano y la Oficina de Innovación y Transformación Digital, para que se lleve a cabo un control transversal a nivel nacional de la gestión de PQRSDf.

Desde la Gestión de Relación con el Ciudadano

- Cabe recordar que la Resolución No. 40 de 20176 en el artículo segundo establece:
“Es deber de todos los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación y el Instituto de Estudios del Ministerio Público organizar todos los documentos que por razón de sus funciones recepcione, tramite, gestione, produzca, archive y preserve, así como registrar las actuaciones que se realicen en el SIGDEA, según el rol asignado a cada uno”.
- En el Nivel Central fortalecer las competencias en cuanto a la adecuada clasificación de las comunicaciones, puesto que se manifestó por parte de varias áreas que se presentan algunos casos en donde la clasificación no corresponde con el tipo de comunicación; es decir, están clasificados como PQRSDf y no



deberían estar clasificados como tal, como por ejemplo, “Comunicación Informativa”. También es importante analizar el caso expuesto por la Oficina jurídica, en el tratamiento que se debe dar a las tutelas.

- En el nivel territorial, un porcentaje importante de radicados y en algunos casos que ingresan por algunos puntos de radicación, se observan clasificados como “Comunicación Informativa” por lo que podrían no catalogarse adecuadamente, situación que es importante evaluar por parte de los interesados.
- Utilizar el tipo de documento oficio interno para remitir comunicaciones entre dependencias de la PGN, evitando hacer uso del oficio externo en el caso del sistema SIGDEA, o en el Sistema Informático que lo reemplace.
- Fortalecer 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.
- Dar aplicación al procedimiento de paz y salvo, en el momento de desvinculación o traslado de personal, ya que se observan casos en donde existe ausencia del mencionado trámite y en la respuesta se argumenta que el funcionario a cargo ya no pertenece a la dependencia.

Desde la Gestión de Tecnológica:

- Evaluar la asignación de la firma digital a los directivos y jefes de dependencia que en este momento no la tienen.
- Actualizar los nombres de las dependencias de acuerdo con la normatividad en la materia en el Sistema SIGDEA.
- Generar herramientas que faciliten los controles de gerencia operativa desde la primera línea de defensa, 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.

HONORIO RIVERA CORTES
Funcionario Oficina de Control interno

DIEGO ESTEBAN ORTIZ DELGADO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Honorio Rivera Cortés.