



---

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES(PQRSDF). PRIMER  
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., 27 de Septiembre de 2023**



## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	NORMATIVIDAD.....	3
4.	RESULTADOS.....	4
5.	CONCLUSIONES.....	10
6.	RECOMENDACIONES .....	11



## 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 primer 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 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 primer semestre de 2023, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio 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 2000<sup>1</sup> y en armonía con el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el informe de atención a las PQRSDF<sup>2</sup>, correspondiente al primer 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 enero y el 30 de junio de 2023 se registraron 381.092 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

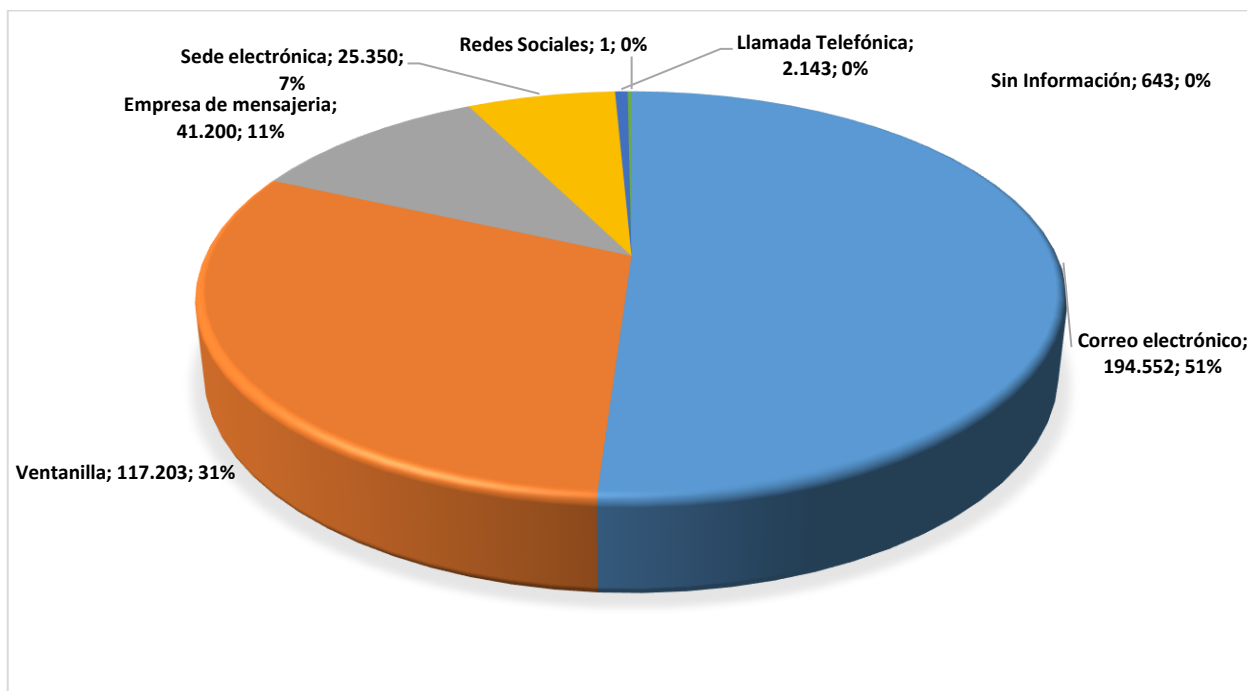
Canal de presentación	Número de radicados
Correo electrónico	194.552
Ventanilla	117.203
Empresa de mensajería	41.200
Sede electrónica	25.350
Llamada telefónica	2.143
Sin información	643
Redes Sociales	1
<b>Total</b>	<b>381.092</b>

Fuente: Informes trimestrales de PQRSDF

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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	286.072
Derecho de petición	46.115
Conciliaciones	20.180
Urgente- Petición con término prioritario	18.713
Queja/Denuncia	6.042
Tutelas	3.150
Sin Determinar	745
Denuncia Proceso Electoral	53
Denuncia Uriel	21
Antecedentes SIRI	1
<b>Total</b>	<b>381.092</b>

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.

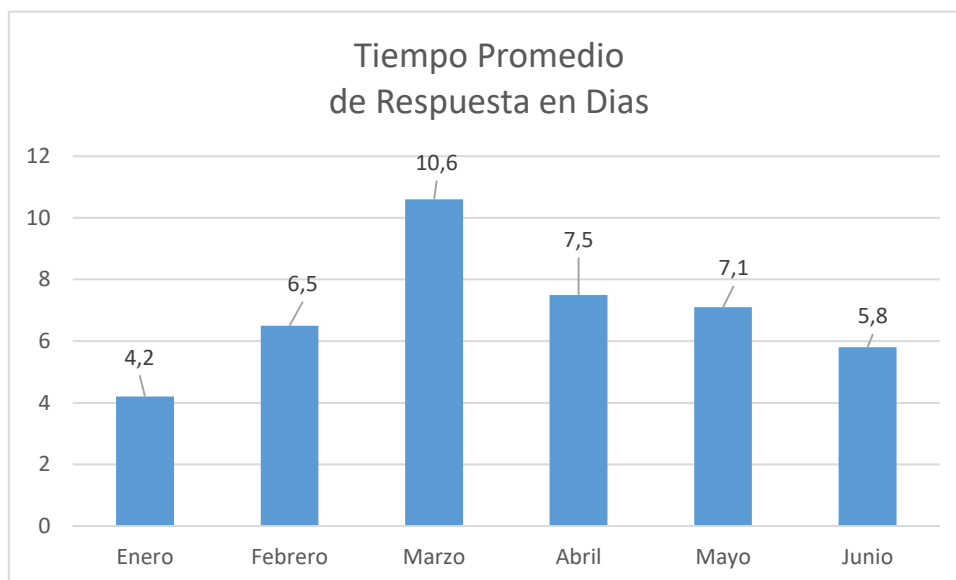
Tabla No. 3. Tiempo promedio de Gestión de las solicitudes (PQRSDf) de acuerdo con el tiempo de respuesta

Mes	Total Respuestas Enviadas	Tiempo Promedio de Respuestas (Días)
Enero	3.711	4.2
Febrero	4.803	6.5
Marzo	7.091	10.6
Abril	3.968	7.5
Mayo	7.080	7.1
Junio	6.584	5.8
<b>Total</b>	<b>33.237</b>	<b>6.95</b>

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.

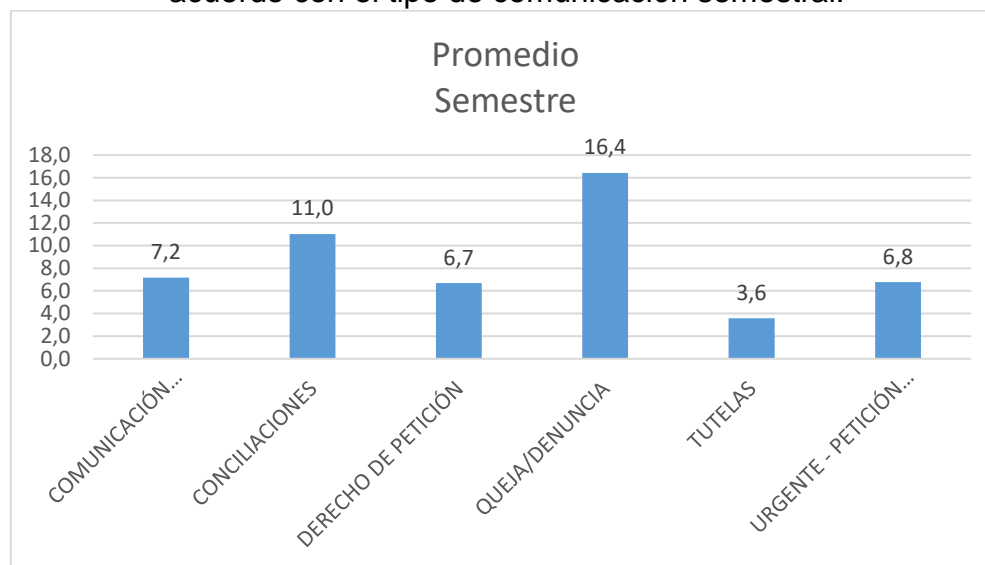
Tabla No. 4 Tiempo promedio en días de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo al tipo de comunicación semestral

TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Promedio Semestre
COMUNICACIÓN INFORMATIVA	4,9	7,5	10,87	7,1	6,9	5,7	7,2
CONCILIACIONES	7,3	8,9	17,7	1,8	16,6	13,9	11,0
DERECHO DE PETICIÓN	4,3	5,7	10,4	7,5	7	5,2	6,7
QUEJA/DENUNCIA	16,5	20,8	55	0	2,3	4	16,4
TUTELAS	1	4,4	3	5,6	4,5	3	3,6
URGENTE - PETICIÓN CON TÉRMINO PRIORITARIO	3,1	6,4	9,3	8,4	8	5,5	6,8

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](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 encuentra 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.

## 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 primer semestre de 2023, fue el correo electrónico.

Durante el primer semestre de 2023, de acuerdo con la información recopilada por el Sistema de Información Documental, se presentaron ante la entidad 381.092 PQRSDf.



## 6. RECOMENDACIONES

Una vez evaluada la información, que se encuentra consignada en los informes trimestrales presentados por la División de Relacionamiento con el Ciudadano y el Grupo GED, se describen oportunidades de mejora de la siguiente manera:

- Implementar la segunda línea de defensa para este proceso conformada por la División de Relacionamiento con el Ciudadano y la División de Documentación a través del Grupo GED, para que se lleve a cabo un control transversal a nivel nacional de la gestión de PQRSDf, enmarcadas en el artículo 18B del Decreto 262 de 2000, norma modificada por el artículo 9 del Decreto 1851 de 2021, de conformidad con la caracterización del Proceso de Atención al Ciudadano, en la cual en su objetivo define: Articular las actividades y canales de atención a las personas que requieran los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación dentro de su objeto misional, en todos los niveles de la entidad, conforme a los criterios de oportunidad, calidad y eficiencia en lo concerniente a sus proveedores, entradas/insumo, actividades, productos/salidas y clientes.
- 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 y corregir esta situación.
- Analizar la cifra de las PQRSDf presentadas por Canal de Presentación, que fueron clasificadas como “Sin Información”, para establecer a que tipo pertenecen y corregir esta información
- 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.
- 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

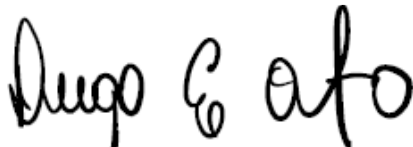


adecuadamente los tipos documentales y los tiempos en los cuales se deben dar respuesta a las diversas comunicaciones recibidas en la Entidad.



**HONORIO RIVERA CORTES**

Funcionario Oficina de Control interno



**DIEGO ESTEBAN ORTIZ DELGADO**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Honorio Rivera Cortés.