



Bogotá, D.C, 30 de Diciembre de 2015

Informe Quejas y Reclamos de la Entidad (PQRS) Segundo Semestre 2015

OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a lo preceptuado por la Ley 1474 de 2011 que prevé en el artículo 14 que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- Evaluar los resultados del proceso del servicio al ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2015.

ANTECEDENTES

- Artículos 1, 2, 3 y 40 de la C.P (principios de la democracia participativa, la soberanía nacional y el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder político).
- Artículo 23 de la C.P (derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución).



- Artículos 86, 87 y 88 de la CP.(mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos, tales como la tutela, la acción de cumplimiento y la acción popular respectivamente).
- Ley 1474 de 2011
- Decreto 2641 de 20112 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Documento estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

DESARROLLO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Esta dependencia solicitó a la División de Atención al Público –CAP-, la información pertinente para la elaboración del presente informe, quien a su vez envió los reportes correspondientes al periodo Julio- Noviembre de 2015.

De igual forma realizó una evaluación al proceso de atención al usuario, en aras a determinar el cumplimiento de las normas legales y la obligatoriedad de establecer el control y seguimiento a las quejas y reclamos.

Además, se verificó si la Procuraduría General de la Nación destinó un espacio en su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias encaminadas a mejorar el servicio público.

Se hizo una consolidación de los diferentes items de las PQRS recibidas por la Entidad-CAP-, durante el segundo semestre de 2015, observándose el siguiente comportamiento:



4

SEGUNDO SEMESTRE 2015

SERVICIOS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Gestión Semestre 2
Recibo Petición y Quejas Verbales	285	355	533	517	439	2129
Atención y Orientación Personal al Ciudadano	1597	1215	1425	951	1167	6355
Atención y Orientación Telefónica al Ciudadano	1775	1409	1706	1372	1366	7628
Total Servicios	3657	2979	3664	2840	2972	16112

Fuente: "Información Suministrada por el Jefe de División Centro Atención al Público"

Las cifras reportadas reflejan que la atención y orientación telefónica al ciudadano presenta un porcentaje mayor frente al recibo de peticiones y quejas verbales y atención y orientación personal.

Comparativamente con el semestre anterior, en este semestre aumentaron las quejas y peticiones verbales aproximadamente en 600 más.

La Entidad tiene un link en su página WEB - sistema de atención al ciudadano-, allí figura información relacionada con los certificados de antecedentes, solicitudes y denuncias, procesos misionales, correspondencia radicada, conciliaciones, relatoría, biblioteca y centro de relevo –tecnología para la inclusión sordos.(artículo 75 de la ley 1474 de 2011).

Para presentar la denuncia y/o queja, se diseñó un formato, que el ciudadano debe radicar para el trámite correspondiente. La Entidad cuenta con otros mecanismos de acceso para los usuarios como son: el correo electrónico: quejas@procuraduria.gov.co, dcap@procuraduria.gov.co y webmaster@procuraduria.gov.co, Facebook, Twitter, Youtube, Procurando TV-canal institucional y programa radial orden y rectitud.

En horario de 8am a 12 y de 1 a 5pm los ciudadanos pueden presentar las Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en el Centro de Atención al Público (CAP) ubicado en la carrera 5ª No 15-80- Procuraduría General de la Nación -.



CONCLUSIONES

- La Procuraduría General de la Nación radica y tramita las PQRS con la participación de varias de sus dependencias; toda vez que un área las recibe, otra las radica y finalmente son resueltas por el competente, dependiendo del asunto o materia a tratar, situación que genera inconvenientes para su manejo y control especialmente de competencia y responsabilidad.
- La División Centro de Atención al Público (CAP) de la Procuraduría General de la Nación que depende de Secretaría General y la División de Registro Control y Correspondencia que está adscrita a la Vice Procuraduría cumplen con las funciones establecidas en los artículos 66 y 18 del Decreto Ley 262 de 2000 respectivamente; sin embargo, no se ha estructurado un área que se encargue de las PQRS en los términos establecidos en la Ley 1474 de 2011.
- El sistema de las PQRS debe entenderse como un elemento de carácter estratégico, una herramienta para la toma de decisiones, transversal a la entidad, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio como eje fundamental de la razón de ser de nuestra institución.
- A través del trámite de las PQRS la Procuraduría General de la Nación puede conocer el grado de satisfacción y/o necesidades de nuestros clientes y tomar acciones de mejoramiento. Adicionalmente debe efectuar seguimiento del asunto, a fin de obtener del funcionario competente, respuesta a tiempo y concreta que deberá comunicar al ciudadano que ha recurrido al servicio.
- No se encontró estadística sobre la resolución efectiva de las PQRS.

RECOMENDACIONES

- Aplicar rigurosamente el parágrafo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 validando las características de las dos oficinas que actualmente tienen a cargo las PQRS de la Entidad contra los estándares contenidos en el documento "Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."



- Armonizar las funciones existentes entre las dependencias en mención e integrar sus sistemas de información.
- Verificar si cada una de las peticiones recepcionadas por la Entidad, cuentan con un seguimiento eficaz y oportuno que permita asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.
- Revisar, actualizar y documentar las actividades relacionadas con el proceso de atención a la ciudadanía, de acuerdo con la responsabilidad de los servidores encargados de tramitar las PQRS en su área, para garantizar la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos en los términos de Ley.
- La Entidad se debe ajustar estrictamente a los términos establecidos dentro del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), en lo relacionado con el tiempo de respuesta según la clase de petición, con el fin de satisfacer la necesidad del usuario.
- Es conveniente precisar que a las dependencias de planeación, Secretaría General y a la Vice Procuraduría General de la Nación corresponde la validación de las características del proceso de gestión de denuncias contra los estándares contenidos en el documento “Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y fijados en el documento anticorrupción contempla aspectos que deben implementarse en la Entidad , dentro de los cuales se destacan:
 - a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano
 - b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
 - c. Fortalecimiento de los canales de comunicación
- Las áreas responsables de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, deben cumplir algunos parámetros básicos que se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación y que están consignados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



Así las cosas, de acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno es conveniente implementar todas las actividades mencionadas para lograr la mejora del proceso atención al usuario.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones legales y reglamentarias, participa al Procurador General de la Nación de este informe sobre el estado actual de la operación del sistema de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad, conforme al seguimiento realizado en aplicación a los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Cordialmente;

EDUARDO PRADA SERRANO
Jefe de Oficina de Control Interno

JANETH MATALLANA DUEÑAS
Funcionaria Oficina de Control interno