



Bogotá D.C., 31 de agosto de 2018
Oficio OCI No.

2018-349

Doctor
FERNANDO CARRILLO FLÓREZ
Procurador General de la Nación
Ciudad

Asunto: Remisión informe de seguimiento a la atención del trámite de PQRSD¹, correspondiente al primer semestre de 2018.

Respetado señor Procurador:

En cumplimiento de la norma contenida en el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011², me permito enviar el informe correspondiente al primer semestre de 2018, relacionado con la prestación de este servicio en la Entidad.

Lo anterior para su conocimiento.

Cordial saludo,



SANTIAGO MUÑOZ MEDINA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Lo anunciado en ocho (8) folios.

Copia: Ing. Guillermo Gómez Gómez, Jefe Oficina de Sistemas.
Dr. Mario Enrique Castro González, Jefe División Centro de Atención al Público.
Dra. Diana Marcela Velasco Rincón, Jefe División de Registro y Control.

Proyectó: Ramiro Sierra Pineda, Asesor.

¹ Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones.

² 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.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

JEFE OFICINA CONTROL
INTERNO:

SANTIAGO MUÑOZ MEDINA

FUNCIONARIO A CARGO:

RAMIRO SIERRA PINEDA

LUGAR Y FECHA AUDITORÍA:

BOGOTÁ D.C., agosto de 2018

FECHA DEL INFORME:

BOGOTÁ D.C., 30 de agosto de 2018



CONTENIDO

	Pág.
1 OBJETIVOS	3
2 ALCANCE	3
3 NORMATIVIDAD	3
4 ANTECEDENTES Y FUENTES DE CRITERIO	4
5 CONSIDERACIONES	5
6 RECOMENDACIONES	9



1 OBJETIVOS

Generales:

Verificar que la atención del trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (en adelante, PQRSD¹), se preste de conformidad con las normas legales vigentes.

Específicos:

- Validar el procedimiento utilizado en la Procuraduría General de la Nación (en adelante, PGN) para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias.
- Verificar la normatividad existente en materia de PQRSD¹, estableciendo si se están cumpliendo los términos legales para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.
- Acudir a las dependencias responsables de su atención a fin de complementar la información que arroja el SIGDEA².
- Determinar los hallazgos y proponer las recomendaciones que sean del caso.

2 ALCANCE

Evaluar la gestión adelantada en la atención de PQRSD¹ y los controles implementados en la Procuraduría General de la Nación, frente al cumplimiento de las normas que regulan este proceso, mediante solicitudes de información a las dependencias responsables, reportes de información y análisis respectivos.

3 NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículos 1^o y 23.
- Ley 1437 de 2011³, artículos 13 y ss.
- Ley 1474 de 2011⁴, artículo 76.
- Decreto 2641 de 2012⁵, artículo 2.

¹ Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones.

² Sistema de Información de Gestión Documental Electrónica y de Archivo.

³ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ 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.

⁵ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



- Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Resolución 009 de 2017⁶.
- Sentencias C-826/13, C-007/17, entre otras.

4 ANTECEDENTES Y FUENTES DE CRITERIO

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el artículo 13 del D.L. 262 de 2000, en armonía con el inc. 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se permite presentar el informe de atención a las PQRDSF, correspondiente al primer semestre de 2018.

ANTECEDENTES

Por medio del oficio OCI-2018-262 adiado del 3 de julio de 2018⁷, se solicitó a la Oficina de Sistemas, como responsable de la administración técnica del SIGDEA, la información correspondiente a las peticiones presentadas por los ciudadanos, durante el período arriba señalado, así como la gestión adelantada por la dependencia encargada de su atención.

Mediante comunicación contenida en oficio OCI-2018-270, fechada del 5 de julio de 2018⁸, se requirió a las divisiones de Registro y Control y Correspondencia, así como al Centro de Atención al Público, para que informaran lo siguiente:

- 1.- Definir paso a paso el procedimiento utilizado en la PGN para atender las PQRSDF que presentan los ciudadanos.
- 2.- Definir los controles que se encuentran implementados dentro del proceso de atención de las PQRSDF.
- 3.- ¿Este procedimiento se encuentra documentado, aprobado por parte de la dependencia competente y formalizado en el sistema de gestión de calidad?
- 4.- ¿El sistema SIGDEA representa una herramienta ágil en la atención de PQRSDF? Explique su respuesta.
- 5.- ¿El sistema SIGDEA tiene previsto el control de términos en la atención de derechos de petición en general (15 días), consultas (30 días) y solicitudes de copia de documentos (10 días)?

⁶ Por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición ante la Procuraduría General de la Nación.

⁷ Visible a folio 1 carpeta de auditoría.

⁸ Ver folio 2 carpeta de auditoría.

6.-Cuál es la estadística de satisfacción de los usuarios, en materia de atención de PQRSDf, durante el primer semestre de 2018?

A través de mensaje de correo electrónico del 16 de julio de la cursante anualidad, enviado por el doctor Mario Enrique Castro González, Jefe de la División de Registro y Control, fue recibida parte de la información solicitada en el requerimiento que antecede.

Con oficio 000908 del 19 de julio de 2018⁹ se recibió respuesta consolidada, proveniente de División de Registro y Control, en la que indican cada una de las respuestas a los interrogantes planteados.

La información solicitada a la Oficina de Sistemas, fue enviada por medio de mensaje de correo electrónico del 3 de agosto de 2018, adjuntando en medio magnético, un registro por cada petición presentada. Sin embargo, luego de ser verificada fue necesario requerir nuevamente¹⁰ para que se enviaran las fechas en un formato apropiado para ser analizado, cuya respuesta definitiva se recepcionó el 6 de agosto hogaño.

Una vez en poder de la Oficina de Control Interno el archivo que contenía el registro de peticiones presentadas a la PGN, durante el primer semestre de 2018, se pudo establecer lo siguiente:

- ✓ Se presentaron un total de 5.225 peticiones.
- ✓ De estos registros, 1.382 figuran con la fecha de respuesta y ésta se encuentra dentro del término legal previsto.
- ✓ Igualmente, 638 aparecen respondidas, pero por fuera de término.
- ✓ Sumadas las dos cifras anteriores, se logra un total de 2.020 atendidas, cifra que corresponde al 39%.
- ✓ Sin fecha de atención sumarían un total de 3.205, guarismo que alcanzaría el 61%.

Ante este panorama, se estableció una muestra altamente representativa, conformada por las primeras 20 dependencias que figuraban con mayor número de quejas presentadas, las cuales, al parecer, no habrían sido atendidas o no se descargó la respuesta en la plataforma SIGDEA, cuadro que se presenta a continuación:

⁹ Folios 3 a 5 carpeta de auditoría.

¹⁰ Con mensaje de correo electrónico del 6 de agosto de 2018.



Orden	Dependencia	No.
1	NULL ¹¹	419
2	Proc Provincial Cúcuta	301
3	Proc Segunda Distrital	211
4	Proc Regional Norte de Santander	199
5	Procuraduría Delegada para la Salud, La Protección Social y el Trabajo Decente	185
6	Proc Primera Distrital	168
7	Proc Provincial Valle del Aburrá	89
8	Proc Regional Antioquia	79
9	Comisión Nacional Asuntos Electoral	65
10	Procuraduría Auxiliar para Asuntos Disciplinarios	62
11	Proc Provincial Cali	60
12	Procuraduría Delegada para el Ministerio Público en Asuntos Penales	47
13	Proc Provincial Bucaramanga	45
14	Proc Regional Cundinamarca	45
15	Proc Provincial Zipaquirá	43
16	Procuraduría Delegada para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia y la Familia	42
17	Proc Regional Boyacá	39
18	SECRETARÍA GENERAL	37
19	Proc Regional Casanare	36
20	Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública	33

Fuente: Sistema SIGDEA.

Se procedió entonces a verificar aquéllos registros correspondientes a la dependencia que figura en NULO, encontrando que 409 de éstos fueron asignados o se encuentran bajo la responsabilidad del Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición.

Con base en la anterior información, se comunicó por medio de correo electrónico del 10 de agosto de 2018, a los jefes de estas dependencias, indicando el hallazgo para que realizaran las verificaciones a cada caso e informaran a esta Oficina si, en efecto, habían sido atendidas estas solicitudes o si, por el contrario, estaba pendiente su respuesta. En el cuadro siguiente se muestra el resumen de los datos suministrados:

¹¹ Término del inglés que, traducido al español significa NULO, es decir, sin datos reportados en este campo.

<i>Dependencia</i>	<i>Fecha leído el correo</i>	<i>Fecha respuesta</i>	<i>Respuesta</i>
Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición	8 de agosto	21 de agosto de 2018	De un total de 409, solamente 10 no han sido atendidos.
Provincial Cúcuta	9 de agosto		No respondió.
Segunda Distrital	9 de agosto		No respondió.
Regional Norte de Santander	10 de agosto		No respondió.
Procuraduría Delegada para la Salud, La Protección Social y el Trabajo Decente	8 de agosto		No respondió.
Primera Distrital	9 de agosto		No respondió.
Provincial Valle de Aburrá	8 de agosto		No respondió.
Regional Antioquia	10 de agosto	10 de agosto	Indican que desconocían que estos asuntos estaban cargados y que procederían a atenderlos. Solicitan capacitación en SIGDEA.
Comisión Nacional Asuntos Electoral	8 de agosto		No respondió.
Procuraduría Auxiliar para Asuntos Disciplinarios	10 de agosto		No respondió.
Provincial Cali	8 de agosto		No respondió.
Procuraduría Delegada para el Ministerio Público en Asuntos Penales	9 de agosto		No respondió.
Provincial Bucaramanga	8 de agosto		No respondió.
Regional Cundinamarca	10 de agosto		No respondió.
Provincial Zipaquirá	8 de agosto		No respondió.
Procuraduría Delegada para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia y la Familia	9 de agosto		No respondió.
Regional Boyacá	8 de agosto	15 de agosto	Todos los asuntos han sido o están siendo tramitados.
Secretaría General	9 de agosto	13 de agosto	Manifiestan que en su totalidad ya fueron tramitados.
Regional Casanare	8 de agosto		No respondió.
Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública	8 de agosto		No respondió.

Con base en la información que se obtuvo, se tiene lo siguiente:

<i>Dependencia</i>	<i>Quejas sin responder según SIGDEA</i>	<i>Quejas sin responder según la dependencia</i>
Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición	409	10
Provincial Cúcuta	301	No se tiene información
Segunda Distrital	211	No se tiene información



Regional Norte de Santander	199	No se tiene información
Procuraduría Delegada para la Salud, La Protección Social y el Trabajo Decente	185	No se tiene información
Proc Primera Distrital	168	No se tiene información
Provincial Valle de Aburrá	89	No se tiene información
Regional Antioquia	79	79
Comisión Nacional Asuntos Electoral	65	No se tiene información
Procuraduría Auxiliar para Asuntos Disciplinarios	62	No se tiene información
Provincial Cali	60	No se tiene información
Procuraduría Delegada para el Ministerio Público en Asuntos Penales	47	No se tiene información
Provincial Bucaramanga	45	No se tiene información
Regional Cundinamarca	45	No se tiene información
Provincial Zipaquirá	43	No se tiene información
Procuraduría Delegada para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia y la Familia	42	No se tiene información
Regional Boyacá	39	0
Secretaría General	37	0
Regional Casanare	36	No se tiene información
Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública	33	No se tiene información

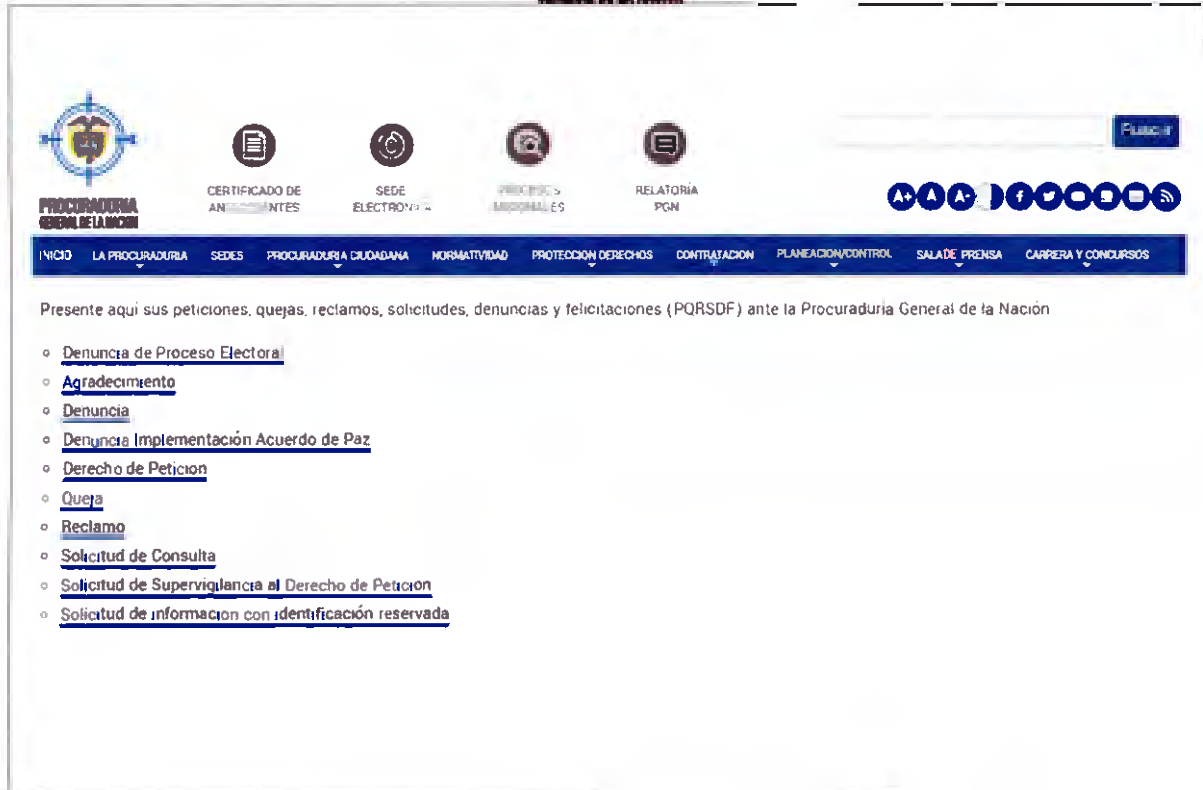
Es menester resaltar que, el derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas hace parte de los derechos fundamentales¹², a través del cual se manifiesta el principio de la democracia participativa, establecido en el Preámbulo y artículo 1º de la Carta Política.

Por otra parte, a la Oficina de Control Interno de la PGN se ha conferido la facultad de vigilar que la atención de quejas, sugerencias y reclamos se realice conforme a las reglas establecidas por el legislador, de cuyo cumplimiento se dejará constancia en un informe semestral presentado a la alta dirección de la Entidad¹³.

De igual forma, se debe constatar la existencia del *link* previsto en la web de la Entidad para que la ciudadanía pueda formular quejas, sugerencias y reclamos, lo cual fue evidenciado y se muestra en el siguiente gráfico, extraído del portal oficial de la PGN:

¹² Artículo 23 de la Constitución Política.

¹³ Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



The screenshot shows the website of the Procuraduría General de la Nación. At the top, there is a search bar with a 'Buscar' button. Below the search bar, there are five main service icons: 'CERTIFICADO DE ANTECEDENTES', 'SEDE ELECTRONICA', 'PROCESOS MISIONALES', and 'RELATORIA PGN'. A navigation menu is located below these icons, listing various services such as 'INICIO', 'LA PROCURADURIA', 'SEDES', 'PROCURADURIA CIUDADANA', 'NORMATIVIDAD', 'PROTECCION DERECHOS', 'CONTRATACION', 'PLANEACION/CONTROL', 'SALADE PRENSA', and 'CARRERA Y CONCURSOS'. The main content area features a heading 'Presente aqui sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) ante la Procuraduría General de la Nación' followed by a list of service links: 'Denuncia de Proceso Electoral', 'Agradecimiento', 'Denuncia', 'Denuncia Implementación Acuerdo de Paz', 'Derecho de Petición', 'Queja', 'Reclamo', 'Solicitud de Consulta', 'Solicitud de Supervigilancia al Derecho de Petición', and 'Solicitud de información con identificación reservada'.

5 CONSIDERACIONES

Como resultado del seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención del trámite de PQRSDF en la PGN, realizado para el primer semestre de 2018 a continuación se relacionan las conclusiones de la Oficina de Control Interno:

1. La Entidad presta este servicio de la siguiente forma: (i) de manera presencial en las instalaciones del CAP y demás sedes territoriales; (ii) de forma telefónica; (iii) por medio de la sede electrónica que corresponde a un componente del SIGDEA¹⁴; (iv) a través del correo quejas@procuraduria.gov.co y, las de tipo electoral, en el buzón control.electoral@procuraduria.gov.co, y (v) por medio de escritos radicados en los diferentes puntos establecidos para tal fin.
2. Una vez registrada la solicitud en el SIGDEA, el ciudadano puede consultar el estado de su solicitud, por medio de la sede electrónica.

¹⁴ Sistema de Información de Gestión Documental Electrónica y de Archivo.



Inicio / PQRSDF / Demosnial

PQRSDF

Miércoles, 79 de Agosto de 2018 15:17:38

Regístrese Acceder Mapa Web Sitio en alto contraste

AAA

¿Qué desea buscar?

Inicio PQRSDF Mi cuenta personal Sobre la sede Leyes y Decretos

Servicios

Inicio

Consulte el estado de su PQRSDF o solicitud

Validar documentos Desde este servicio usted podrá consultar el estado de su PQRSDF o solicitud

Descargas Número de radicado:

Consulte el estado de su PQRSDF o solicitud

Consulta Historica de Radicados

Consulta historica de Reparto de Conciliación

Consulta historica de Correspondencia Radicada

Datos Abiertos

3. En el portal *web* de la PGN existe un *link* denominado «Usted puede evaluarnos», por medio del cual la ciudadanía tiene acceso a una encuesta de satisfacción del servicio. Sin embargo, se observa un bajo número de aplicaciones a la misma, en el periodo valorado, habida cuenta que se presentaron las siguientes cifras:

<i>Servicio</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>No Aplica</i>	<i>Total</i>
Página web	94	49	97	6	246
Presencial	0	0	16	90	106
Telefónico	0	7	69	14	90
Total	94	56	182	110	442

Las calificaciones del servicio se resumen en el siguiente cuadro:

<i>Calificación</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Bueno	94	21%
Regular	56	13%
Malo	182	41%
No Aplica	110	25%

Ahora bien, con el fin de observar el contraste presentado en la calificación de la satisfacción ciudadana en el periodo correspondiente al segundo semestre de 2017,

situación que se muestra en el siguiente gráfico No. 1 y, posteriormente, en el gráfico No. 2 se podrá observar el mismo fenómeno, pero respecto al primer semestre de 2018.

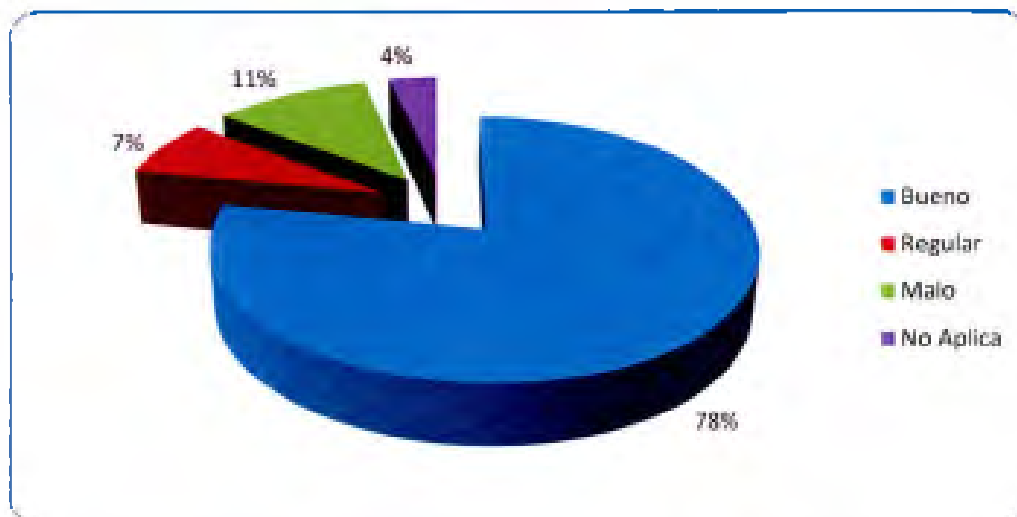


Gráfico 1: Percepción de la ciudadanía frente a la atención de la PGN, segundo semestre de 2017

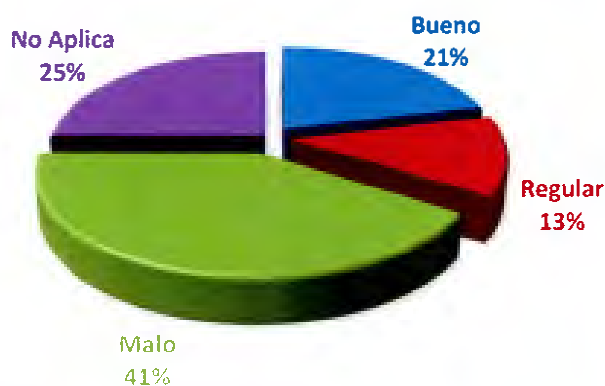


Gráfico 2: Percepción de la ciudadanía frente a la atención de la PGN, primer semestre de 2018

Se puede concluir entonces que, el número de aplicaciones o encuestas se redujo de 1.195 en el segundo semestre de 2017 a 442 en el primer semestre de 2018 pero, más preocupante aún, la percepción de una buena atención se redujo del 78% a 21% y aumentó la negativa del 11% al 41%.

- Es importante resaltar que el proceso diseñado en el SIGDEA para gestionar las peticiones, tiene previsto una serie de pasos como «abrir expediente» que no lo hacen expedito. Adicionalmente, el uso de firmas electrónicas ha impedido que las personas que deben responderlas y que no tienen el rol de jefe o coordinador de dependencia, puedan redactar la respuesta a través del mismo sistema, debiendo

acudir a la utilización de un procesador de texto como *Word*, luego imprimir, firmar, escanear el documento y agregarlo dentro de la plataforma.

5. Con el fin de evaluar si se están cumpliendo los términos de ley, en la atención de las peticiones, se solicitó a la Oficina de Sistemas la estadística correspondiente al primer semestre de 2018, de aquéllos que fueron presentados, atendidos en el término de ley, por fuera del término y los que aún están pendientes de resolverse. En respuesta a lo anterior, se recibió un reporte, en medio magnético, en donde se reflejan las cifras de los registros catalogados como agradecimiento, denuncia, denuncia de proceso electoral, derecho de petición, queja, reclamo, solicitud de consulta, solicitud de información con identidad reservada y solicitud de supervigilancia al derecho de petición.
6. De acuerdo con los datos recibidos se observan las siguientes cifras globales, las cuales fueron citadas precedentemente:

	<i>Total</i>	<i>%</i>
Presentados	5.225	
Atendidos en término	1.382	26%
Atendidos fuera del término	638	12%
Sin atender	3.205	61%

7. Se pudo observar que de los 3.205 registros que no tienen fecha de respuesta en la base de datos del SIGDEA, 2.776 presentan como estado finalizado, 413 con estado presentado, 4 como radicados en SIM y 12 en trámite.
8. Se debe establecer si efectivamente este número de peticiones no han sido atendidas; o si, por el contrario, fueron respondidas, pero no reportadas en el SIGDEA, teniendo en cuenta que esta cifra corresponde a un 61% del total de las solicitudes de servicio de los ciudadanos, en ejercicio del derecho fundamental de petición, en el primer semestre de 2018. Este porcentaje se presenta muy elevado, evidenciándose posibles debilidades en la aplicación de los procedimientos respectivos.
9. Es menester resalta que, de las 20 dependencias a las cuales se solicitó informe sobre los registros de peticiones sin atender, solamente respondieron 4 de éstas, a saber: Grupo de Supervigilancia al Derecho de Petición, Secretaría General y las Regionales de Boyacá y Antioquia. A excepción de la Regional de Antioquia que reconoció desconocer que estos asuntos estaban cargados para ser respondidos, las demás verificaron en sus archivos y concluyeron que los habían atendido, pero no se registró su descarga en el SIGDEA.

10. Con base en lo anterior, se evidencia el incumplimiento del artículo 2º de la Resolución 040 de 2017¹⁵ por parte de las dependencias que teniendo registradas las peticiones, no se aseguraron de actualizar el trámite que fue dado o la respuesta entregada al usuario solicitante.
11. El registro de los derechos de petición en la base de datos del sistema SIGDEA no establece la fecha límite o término legal que tiene la entidad para responder, situación que debe resolverse para mejorar el control en este proceso.
12. Por último, es preciso señalar que la doctora Diana Marcela Velasco Rincón, Jefe de la División de Registro y Control, a través del oficio 000908 del 19 de julio de 2018, ofrece sus explicaciones sobre las distintas problemáticas que tiene la PGN en materia de atención a las peticiones, indicando que se viene utilizando el SIGDEA como herramienta para garantizar un mejor servicio al ciudadano y, al respecto, puntualizó:

La División de Registro y Control consciente de la necesidad de estandarizar en el SIGDEA todos los tipos de petición y tiempos de respuesta, ha liderado y solicitado apoyo de la Oficina de Sistemas para la realización de mesas de trabajo que nos permitan parametrizar según el tipo de solicitud el término de respuesta de conformidad a lo establecido en la ley y que esto permita generar alertas a través de la Herramienta Tecnológica a los responsable (sic) de correspondencia de las dependencias y jefes de oficina con el fin de apoyar el control de la gestión y se tomen las medidas necesarias para su cumplimiento.

Igualmente, y con la finalidad de hacer seguimiento y control a las peticiones asignadas a cada dependencia, se solicitó la creación de un reporte en el sistema con unos parámetros específicos, el cual permitirá conocer los asuntos que estén próximos a su vencimiento o su estado y así generar las alertas que correspondan según el tipo documental.

Es importante anotar que esta actividad requiere de un desarrollo tecnológico en la herramienta, que exige la elaboración de casos de uso y pruebas piloto con el contratista, para lo cual se están realizando diferentes mesas técnicas en las cuales se ha venido suministrando los requerimientos necesarios.

6 RECOMENDACIONES

Esta Oficina reitera las recomendaciones presentadas en el informe correspondiente al segundo semestre de 2017, entregado el 26 de febrero de 2018, algunas de las cuales por su pertinencia se reeditan y se agregan otras:

¹⁵ Por la cual se adopta el Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SIGDEA en la Procuraduría General de la Nación y se dictan otras disposiciones.

1. Establecer las mejoras necesarias al procedimiento de atención de PQRSDf para hacerlo más expedito, con sujeción a los términos de ley (10, 15 ó 30 días) y evaluar la posibilidad de implementarlo en SIGDEA.
2. En cuanto a la encuesta de satisfacción de la ciudadanía, esta Oficina recomienda ubicarla en la página web en un sitio más visible; así mismo, se observa que en los reportes y gráficos de la percepción de la ciudadanía falta uno que resuma cada tipo de servicio (página web, presencial y telefónico) y otro que represente, en general, la forma como está viendo la ciudadanía a la PGN, en cuanto a la atención que se presta por los diferentes canales.
3. Establecer estrategias que permitan mejorar la percepción que tienen los ciudadanos de la atención a sus solicitudes, habida cuenta que, de las encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2018¹⁶, se evidencia un porcentaje del 41% que la califica como mala y apenas un 21% la considera buena.
4. Se pudo observar que el *link* habilitado para consultar el estado de las quejas, fue ubicado en la sede electrónica opción servicios, en donde se despliegan varias alternativas, lo cual resulta bastante engorroso para el usuario del común, siendo recomendable ubicarlo de manera más visible y fácil.
5. Evaluar la posibilidad de utilizar mecanismos que agilicen la atención de las PQRSDf, por ejemplo:
 - a. Respuestas automáticas al correo electrónico del peticionario o al número de celular, indicando la dependencia responsable y el término máximo en que recibirá su respuesta.
 - b. Envío de correo electrónico al jefe respectivo, indicando que debe asignar el responsable de contestar.
 - c. Designación del funcionario responsable de contestar y envío de un mensaje al correo electrónico, indicando el término máximo para responder al peticionario.
6. Definir estrategia para que los jefes de dependencia o de grupo se capaciten y utilicen la herramienta SIGDEA; así mismo, estudiar la viabilidad de asignar un responsable en cada una de éstas para realizar el reparto y llevar el control de las peticiones que tienen término de ley.
7. Los jefes de dependencia deben establecer controles para garantizar que las peticiones sean atendidas oportunamente. De igual forma, se debe garantizar

¹⁶ En total son 442.




que el SIGDEA sea utilizado debidamente, registrando la respuesta en cada caso para que esta plataforma refleje la realidad del mismo.

8. Continuar con la capacitación en el sistema SIGDEA a los funcionarios de la Entidad con el fin de procurar el uso óptimo del mismo y habilitar las funcionalidades de respuesta a documentos, enfatizando en las opciones que cada funcionario realiza. En este punto, debe analizarse la viabilidad de utilizar medios modernos como videos, videoconferencia o manuales virtuales. Se hace necesario, así mismo, controlar la asistencia y evaluar el aprendizaje de los destinatarios de este tipo de instrucción.
9. Se recomienda, por parte del despacho del señor Procurador, por medio de una circular o directiva, recordar a todos los jefes de dependencia el cumplimiento de los términos legales establecidos en el CPACA y reiterados en la Resolución 009 de 2017, así como realizar mayores esfuerzos en la capacitación y utilización del SIGDEA como herramienta para registrar y aplicar controles efectivos que minimicen el número de quejas sin atender, teniendo en cuenta el papel fundamental que la Constitución y la Ley han otorgado a la PGN como defensor de la sociedad y garante del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente.


RAMIRO SIERRA PINEDA
Oficina de Control Interno

Vo. Bo.


SANTIAGO MUÑOZ MEDINA
Jefe Oficina de Control Interno