



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS). PRIMER SEMESTRE DE 2021.

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: NATALIA QUINTERO PERDOMO

FUNCIONARIO A CARGO: SANDRA DEL PILAR CHUQUÍN BADILLO

**LUGAR Y FECHA DEL INFORME: BOGOTÁ D.C., 10 DE NOVIEMBRE DE
2021**



TABLA DE CONTENIDO

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



1. OBJETIVO

Realizar 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 2021, mediante el análisis de datos registrados en el Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo, suministrado por la Oficina de Sistemas; información suministrada por las áreas de la entidad a nivel nacional; información aportada por la División de Registro, Control y Correspondencia; y, la División Centro de Atención y al Público, 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 y denuncias 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 2021, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021.

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículos 1º y 23.
- Ley 1437 de 2011¹.
- Ley 1474 de 2011², artículo 76.
- Ley 2080 de 2021³.
- Decreto No. 1081 de 2015⁴, artículo 2.1.4.3.
- Decreto No. 491 de 2020⁵.
- Resolución No. 009 de 2017⁶.
- Resolución No. 861 de 2019⁷.

¹ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.

³ 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.

⁴ Por medio del cual se expide del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

⁵ 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,

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

⁷ 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 2000⁸ y en armonía con el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el informe de atención a las PQRSD⁹, correspondiente al primer semestre de 2021.

La información mostrada a continuación corresponde al análisis de datos realizado sobre el documento electrónico denominado “Reporte Control Interno 1 sem 2021.xlsx”, suministrado por la Oficina de Sistemas (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 División de Registro Control y Correspondencia; y, por la División del Centro de Atención al Público.

- Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021 se registraron **341.874** 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 1. Número de radicados por tipo de canal de ingreso

Canal de presentación	Número de radicados
Correo electrónico	137.989
Ventanilla	91.896
Empresa de mensajería	66.249
Llamada telefónica	24.284
Sede electrónica	21.450
Fax	6
Total	341.874

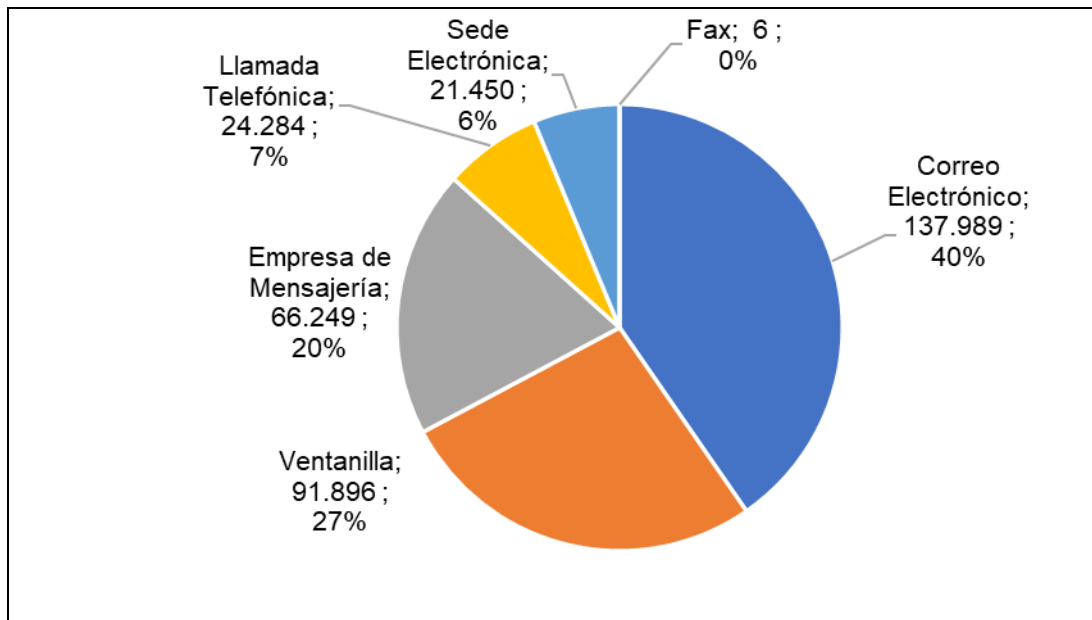
Fuente: Oficina de Sistemas. “Reporte Control Interno 1 sem 2021.xlsx” extractado del Sistema de Gestión Electrónico y de Archivo.

⁸ 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.

⁹ PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



Figura 1. Número de radicados por tipo de canal de presentación.



Fuente: Oficina de Sistemas. "Reporte Control Interno 1 sem 2021.xlsx" extractado del Sistema de Gestión Electrónico y de Archivo.

- La clasificación de comunicaciones por tipo se muestra en la tabla y figura 2.

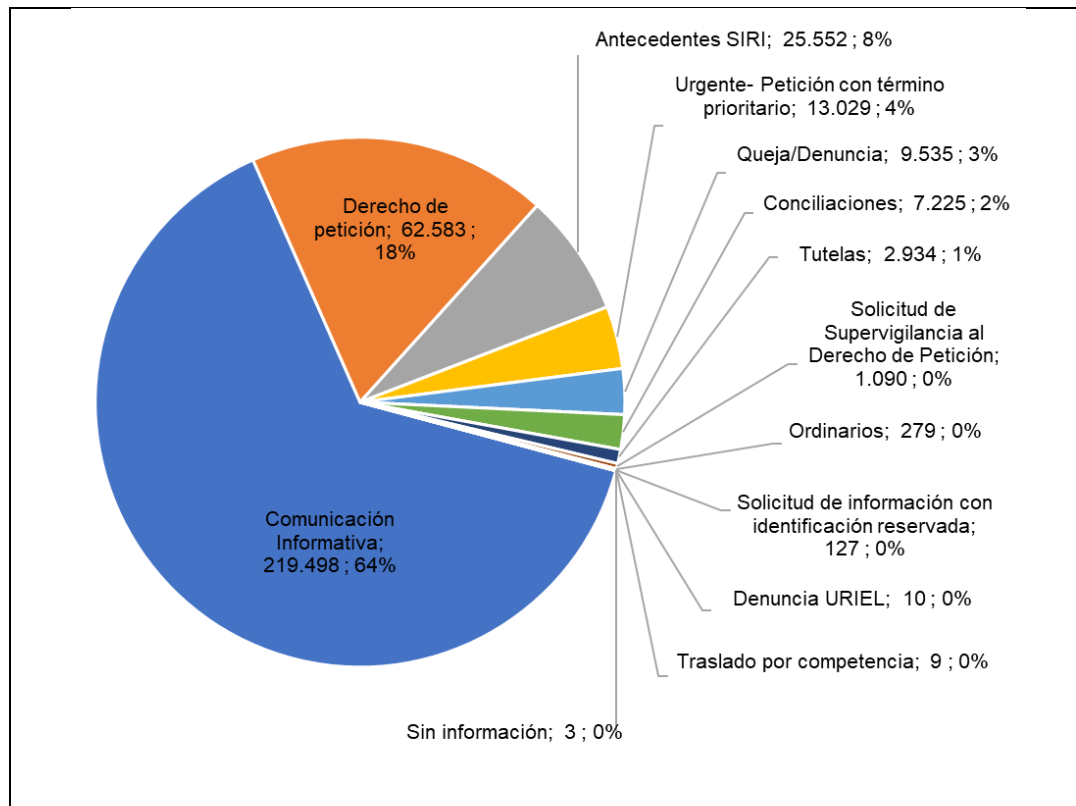
Tabla 2. Número de radicados por tipo de comunicación.

Tipo de comunicación	Número de radicados
Comunicación Informativa	219.498
Derecho de petición	62.583
Antecedentes SIRI	25.552
Urgente- Petición con término prioritario	13.029
Queja/Denuncia	9.535
Conciliaciones	7.225
Tutelas	2.934
Solicitud de Supervigilancia al Derecho de Petición	1.090
Ordinarios	279
Solicitud de información con identificación reservada	127
Denuncia URIEL	10
Traslado por competencia	9
Sin información	3
Total	341.874

Fuente: Oficina de Sistemas. "Reporte Control Interno 1 sem 2021.xlsx" extractado del Sistema de Gestión Electrónico y de Archivo.



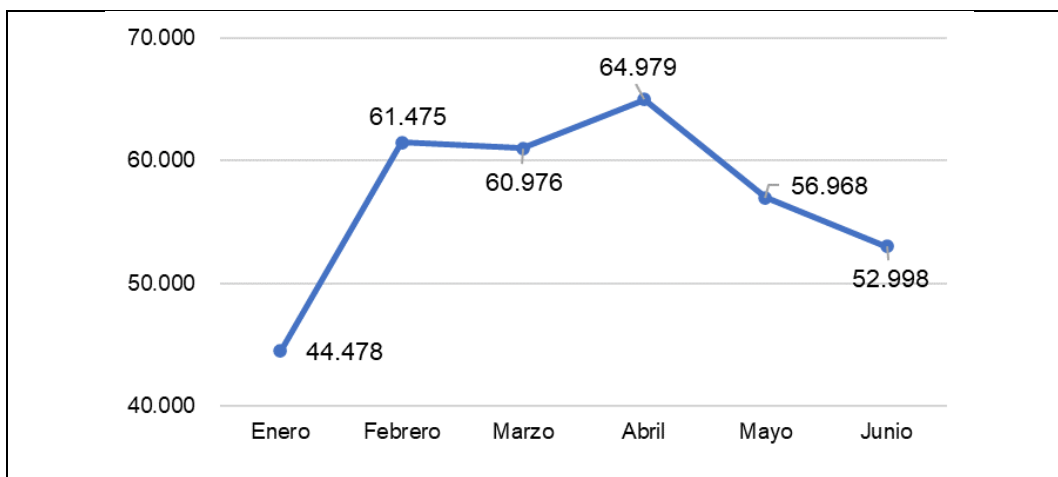
Figura 2. Número de radicados por tipo de comunicación.



Fuente: Oficina de Sistemas. "Reporte Control Interno 1 sem 2021.xlsx" extractado del Sistema de Gestión Electrónico y de Archivo.

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

Figura 3. Número de radicados por mes (primer semestre de 2021).



Fuente: Oficina de Sistemas. "Reporte Control Interno 1 sem 2021.xlsx" extractado del Sistema de Gestión Electrónico y de Archivo.



- Según la “Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación GUI-AC-00-001”, 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 3. 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 “GUI-AC-00-001” 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 “GUI-AC-00-001 de 19 de diciembre de 2019.

Sin embargo, debido a la pandemia mundial generada por el coronavirus COVID-19 y mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el artículo 5 del Decreto No. 491 de 2020 se ampliaron los términos para atender las peticiones, así:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

(ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado



en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

- De los **341.874** radicados allegados a la Procuraduría General de la Nación durante el primer semestre de 2021, les aplica término de respuesta a **94.462** radicados.

La siguiente tabla muestran el estado de respuesta de los radicados allegados a la PGN durante el primer semestre de 2021, según el Sistema de Información de Gestión Electrónica y de Archivo.

Tabla 4. Estado de respuesta de los radicados para los que aplica término¹⁰.

Estado de respuesta	Número de respuestas	Porcentaje
No Respondido	91.042	94.4%
Respondido	5.329	5,6%
Total	96.371¹¹	100%

Notas:

1. Se incluyen los radicados para los tipos de comunicación para los que aplica término de respuesta (se excluyen Comunicaciones informativas, Antecedentes SIRI u otros que no permiten determinarlo).

2. Un radicado puede ser asignado a una o varias dependencias.

Fuente: Oficina de Sistemas. "Reporte Control Interno 1 sem 2021.xlsx" extractado del Sistema de Gestión Electrónico y de Archivo.

Debido al porcentaje de radicados, para los que aplica término de respuesta, en estado “No Respondido” se procedió a solicitar a 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:

- Número de radicado de salida.
- Fecha de radicado de salida.
- Canal de salida
- Estado actual del radicado.
- Razón por la cual el radicado de salida no se registró a través del Sistema SIGDEA.
- Observación.

La solicitud se realizó a **142** áreas a nivel nacional. Se recibieron **119** respuestas, que equivalen al **84%** de las requeridas. Sin embargo, seis (6) no suministraron los datos solicitados o en la estructura establecida.

¹⁰ Para el presente informe se incluyen en el análisis las tutelas debido a que en el “Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación GUI-AC-00-001” se establece término de respuesta y de manera preventiva dada la importancia de este tipo de comunicación.

¹¹ La diferencia con respecto a los 94.462 radicados para los que aplica término de respuesta se debe a que un radicado puede ser asignado a una o varias dependencias.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- No corresponden a PQRSD: **4.093**.
 - Total de radicados con término, excluyendo los anteriores: **86.949**.
 - Respondidos: **31.375**, para un total de: **36.704**¹².
 - No respondidos con gestión: **18.846**.
- En el Portal Institucional se encuentra disponible la Sede Electrónica, con opciones que permiten al ciudadano el registro y consulta de PQRSD, las cuales son mostradas en la figura 4.

Figura 4. Opciones Sede Electrónica.



Fuente: <https://www.procuraduria.gov.co/portal/>

- A través de Portal Institucional existe la posibilidad de medir la satisfacción en relación con los trámites y servicios que la PGN presta al ciudadano en la opción “Atención ciudadana/Usted puede evaluarnos/Diligenciar Encuesta”. Además, la Sede Electrónica, cuenta con “Encuesta de satisfacción de la Sede Electrónica”.
- Se llevaron a cabo acciones para garantizar el servicio de atención de PQRSD.
- Se realizaron actividades para socializar y poner en práctica los documentos que permiten el fortalecimiento de la atención al ciudadano, entre el 1 de enero y 30 de junio de 2021.

¹² Sumando los respondidos de la tabla 4.



- Con respecto a sugerencias realizadas por los usuarios, que permitan realizar modificaciones de la manera como se presta el servicio público se informa no haberse recibido; sin embargo, en el marco del seguimiento mensual se evalúan y analizan diferentes acciones que permitan mejorar la prestación del servicio y el proceso.

5. CONCLUSIONES

- En el Portal Institucional se observa la opción “Atención al Ciudadano” con información clara, pertinente y de interés del ciudadano como: servicios prestados por la PGN, canales y horarios de atención, información sobre la realización de trámites, consultas, preguntas frecuentes y documentos relacionados con el servicio.
- Se han realizado acciones para garantizar la atención a la ciudadanía favoreciendo los medios virtuales.
- Persiste la debilidad, observada en semestres anteriores, correspondiente a la ausencia de producción documental través del Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo - SIGDEA, por parte de las áreas responsables de dar respuesta al peticionario.

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.

Sin embargo, existen casos en que se hace uso de otros medios para responder.

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

Sandra del Pilar Chuquín Badillo

SANDRA DEL PILAR CHUQUÍN BADILLO
Funcionario de Control interno

Vo.Bo.

Natalia Quintero Perdomo

NATALIA QUINTERO PERDOMO
Jefe Oficina de Control Interno