


|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| <br><b>CONTADURÍA</b><br><small>GENERAL DE LA NACIÓN</small> | <b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b>                              |  |   |  |
|  | <b>PROCESO</b>   | <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                                  |   |  |
|  | <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b><br><p style="text-align: center;">12-08-2016</p> | <b>CÓDIGO:</b><br><p style="text-align: center;">GAD-PRC18</p> | <b>VERSIÓN:</b><br><p style="text-align: center;">2</p> | <b>PAG.</b><br><p style="text-align: center;">1 de 1</p> |

## 1. OBJETIVO

Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente.

## 2. DEFINICIONES

**DECIDIR - RESOLVER:** Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja reclamo y sugerencia realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicar al quejoso el resultado de la misma.

**DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cuál cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma verbal o escrita hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

**PQRD:** Peticiones quejas reclamos y denuncias.


**PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**QUEJA:** Manifestación escrita o verbal dada a conocer a las autoridades competentes de su insatisfacción inconformidad o disgusto como resultado de un producto o servicio realizado por la CGN o por conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se le ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Es una manifestación de inconformidad que un ciudadano hace ante una entidad en razón de una irregularidad administrativa una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad con el propósito de que se corrijan o adopten las medidas pertinentes.

**RECIBIR:** Es registrar o radicar las quejas reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta la CGN presentadas personalmente por escrito telefónicamente o por vía electrónica por cualquier persona dejando constancia de la fecha y hora de presentación el nombre del quejoso y/o peticionario su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

**RECLAMO:** Manifestación escrita o verbal efectuada por los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de una función a cargo de la CGN. Es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho con el objeto de que se tomen los correctivos del caso y conlleva un costo para la entidad.

**SGD:** Sistema de Gestión Documental

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| <br><b>CONTADURÍA</b><br><small>GENERAL DE LA NACIÓN</small> | <b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b>                              |  |   |  |
|  | <b>PROCESO</b>   | <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                                  |   |  |
|  | <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b><br><p style="text-align: center;">12-08-2016</p> | <b>CÓDIGO:</b><br><p style="text-align: center;">GAD-PRC18</p> | <b>VERSIÓN:</b><br><p style="text-align: center;">2</p> | <b>PAG.</b><br><p style="text-align: center;">2 de 2</p> |

**TRAMITAR:** Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas reclamos y sugerencias el curso que corresponde hasta su conclusión.

**USUARIO:** Para efectos del presente proceso el término usuario se entiende en el sentido amplio y comprende a todo aquel que accede por cualquier medio: personalmente por escrito telefónicamente o por vía electrónica o se relaciona directa o indirectamente con los servicios de la CGN.

### 3. MARCO LEGAL

[Constitución Política de Colombia de 1991. Carta magna de la república de Colombia](#)  
 ARTUCULO 23

[Ley 734 de 05 febrero de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Unico. capitulo 2, artículo 34, numeral 34](#)

[Ley 1474 de 12 de julio de 2011. 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 1755 de 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.](#)

[Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.](#)


[Decreto 2482 de 03 de diciembre de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión](#)

[Decreto 943 de 21 de mayo de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI](#)

[Resolución 363 de 24 de julio de 2012. Por la cual se deroga la Resolución 266 del 2000 y se reglamenta la tramitación interna de las distintas modalidades de peticiones que la U.E.A Contaduría General de la Nación le corresponda resolver en forma oportuna y de fondo.](#)

[Resolución 3564 de 31 de diciembre de 2016. Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1,2.1.1.2.1.11,2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.](#)

[Norma Técnica Internacional ISO 9001-2008. Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos](#)

|  |   |                               |                 |                  |
|--|---|-------------------------------|-----------------|------------------|
| <br><b>CONTADURÍA</b><br><small>GENERAL DE LA NACIÓN</small> | <b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> |                               |                 |                  |
|  | <b>PROCESO</b>                                  | <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> |                 |                  |
|  | <b>FECHA DE APROBACIÓN:</b><br>12-08-2016       | <b>CÓDIGO:</b><br>GAD-PRC18   | <b>VERSIÓN:</b> | <b>PAG.</b><br>2 |

[Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001-2007. Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud ocupacional](#)

[Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001-2004. Sistema de gestión Ambiental](#)

[Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.](#)

#### 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[SEGUIMIENTO A RESPUESTAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS GAD18-FOR01](#)

[ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE GAD18-FOR02](#)

[REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS GAD18-FOR03](#)

#### 5. DOCUMENTOS ANEXOS

Comunicación ORFEO

#### 6. PROCEDIMIENTO

| N° | ACTIVIDAD  | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE                                       | REGISTRO   |
|----|--|--|---|--|
| 1  | Recibe y radica la petición, queja, reclamo y denuncia | <p>Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se reciben a través de los distintos medios: Comunicación escrita, página web a través de la opción quejas y reclamos, telefónicamente en la línea gratuita 01 8000 13 33 88 o por correo electrónico: <a href="mailto:cgnquejas@contaduria.gov.co">cgnquejas@contaduria.gov.co</a>.</p> <p>La oficina de archivo y correspondencia recibe y radica el formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias al Servidor Público encargado.</p> <p>El buzón de sugerencias se abre cada mes por el Secretario General y la información que sea</p> | <p>Secretario General</p> <p>Servidor Público</p> | <p>Registro Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias radicado en el SGD GAD18- FOR03</p> |



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

PROCESO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FECHA DE APROBACIÓN:

12-08-2016

CÓDIGO:

GAD-PRC18

VERSIÓN:

PAG.

2

4 de 4

depositada se entrega al servidor publico encargado para el tramite de resgistro.

**Nota 1:** En cualquiera de los casos indicados, la información a registrar es la siguiente: Nombre, dirección, teléfono de contacto, correo electrónico si lo tiene, y la descripción de la queja, reclamo o sugerencia que está manifestando.

**Nota 2:** Con el propósito de dar estricto cumplimiento a la norma (Ley 734 de 2002, capitulo 2, artículo 34, numeral 34), todas las comunicaciones de tipo solicitud, consulta, petición, queja, reclamo o denuncia que ingresen vía correo electrónico a cualquiera de las cuentas de la entidad o redes sociales deben ser re-direccionadas a las cuentas oficiales de administración y gestión de las mismas, según sea el asunto. Las consultas, solicitudes y derechos de petición se re-enviaran al correo gestiondocumental@contaduria.gov.co y las peticiones, quejas, reclamos y denuncias al correo cgnquejas@contaduria.gov.co.

2

Evalúa y direcciona la petición, queja, reclamo o denuncia.

Evaluar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias y con base en el asunto y competencia de la CGN tramitar y decidir:  
a. Si implica a un funcionario de la CGN, se da traslado mediante oficio al responsable de su

Secretario General de la CGN

Comunicación por ORFEO



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**PROCESO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**FECHA DE APROBACIÓN:**

**CÓDIGO:**

**VERSIÓN:**

**PAG.**


12-08-2016

GAD-PRC18

2

5 de 5

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   |  | competencia.<br><br>b. Si las peticiones, quejas, reclamos y denuncias atañe a nuestras funciones y responsabilidades, se determina el proceso responsable que da trámite al asunto y mediante oficio da traslado del mismo para su atención.   |   |  |
| 3 | Efectúa seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos o denuncias presentadas | El funcionario de cada proceso encargado de realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de información establecidas, informa a su jefe inmediato y al Secretario General, el estado de las mismas.<br><br>El Secretario General revisa junto con los responsables de dar solución a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias y tramitar las respuestas; el estado y avance de las mismas antes del vencimiento de los términos establecidos y se registra en el formato de Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias GAD18-FOR01 | Secretario General de la CGN                  | Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias GAD18-FOR01 |
| 4 | Evalúa la satisfacción del Cliente   | Realizar la encuesta de Satisfacción del Cliente, de conformidad con el formato establecido para tal efecto.  | Secretario General de la CGN                  | Encuesta de Satisfacción del Cliente GAD18-FOR02                   |
| 5 | Efectuar, revisar, aprobar y presentar Informes                                | Efectuar informe trimestral sobre las peticiones, quejas, reclamos y denuncias tramitados, el cual contendrá la siguiente   | Servisor publico Secretario General de la CGN | Informe Trimestral de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias     |

|  |   |                               |          |                     |
|--|---|-------------------------------|----------|---------------------|
|  | <b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> |                               |          |                     |
|  | <b>PROCESO</b>                                  | <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> |          |                     |
|  | FECHA DE APROBACIÓN:<br>12-08-2016              | CÓDIGO:<br>GAD-PRC18          | VERSIÓN: | PAG.<br>2<br>6 de 6 |

|   |                    |  |   |                                      |
|---|--------------------|--|---|--------------------------------------|
|   |                    | <p>información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas en el trimestre.</li> <li>2. Cantidad de respuestas efectuadas dentro de los términos.</li> <li>3. Cantidad de respuestas efectuadas por fuera de los términos</li> </ol> <p>Nota: El Secretario General revisa y aprueba la publicación del informe</p> <p>Se publica el informe de trimestral en la página Web de la entidad.</p> |   |                                      |
| 6 | Mantiene Registros | Los responsables designados para dar cumplimiento a este procedimiento, deben asegurarse del adecuado archivo, custodia y recuperación de los informes y registros que se deriven de su ejecución.   | Servidor Público Secretario General de la CGN | Carpeta de PQRD (Secretaría General) |

**Nota:** La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de calidad, Política del Sistema de Gestión Ambiental, Política del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, Políticas del Sistema de Control Interno y Políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas y al éxito sostenido del SIGI.

|  |  |
|--|--|
| Revisado por:<br><b>LIDER DEL PROCESO<br/>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> | Aprobado por:<br><b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN<br/>LIDER DE PROCESO PLANEACIÓN INTEGRAL</b> |
|--|--|