

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
PRIMER TRIMESTRE DE 2018**

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
HAROL FERNANDO ARDILA FORERO	PERSONAL	25/01/2018	09/02/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	DERECHO DE PETICION APLICACIÓN NUEVO MARCO NORMATIVO	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
ASDRUBAL ROPERO PEREZ	PERSONAL	29/01/2018	14/02/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
JAIRO GARCIA DUQUE	EMPRESAS DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO	15/02/2018	05/03/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
RAFAEL ANGEL MUÑOZ CORREA	PERSONAL	15/02/2018	22/02/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONSULTA DE LA WEB	SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO
MARIVEL LOPEZ NIEVES	CONTRALORIA DE MONTERIA	01/02/2018	15/02/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
LEYDY LORENA PEDRAZA MARTINEZ	PERSONAL	02/02/2018	14/02/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
ALVARO MENDEZ CASTRO		09/03/2018	16/04/2018	PETICION	CORREO	FUERA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE TERPEL	TRASLADO POR COMPETENCIA –RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO
NOHORA AHIGSA MARTINEZ MARTINEZ	MINISTERIO DE LAS TIC	26/03/2018	02/04/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
PRIMER TRIMESTRE DE 2018**

TITO JAVIER NATERA LABRADOR		13/03/2018	PROYECTANDO RESPUESTA	PETICION	CORREO	-	CONSULTA CONTABLE	GIT DOCTRINA Y CAPACITACION
JOHANNY BILBAO RODRIGUEZ	POLICIA NACIONAL	05/04/2018	PROYECTANDO RESPUESTA	PETICION	CORREO	-	CONSULTA CONTABLE	GIT JURIDICA
CARLOS ALBERTO LASSO BARRERA		09/03/2018	22/03/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
ANGELY JEANNETH CONTRERAS CARDENAS	PERSONAL	09/03/2018		PETICION	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACION (MANEJO DE RECURSOS PARA INVERSION)	SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION

PQRD/TRASLADO POR COMPETENCIA

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
PABLA DE JESUS TEJERA BROCHERO	PERSONAL	19/02/2018	21/02/2018	QUEJA	CORREO	DENTRO	QUE SOBRE NO ASIGNACION DE CITA DE UROLOGIA	TRASLADO POR COMPETENCIA- SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRNICO
JUAN CARLOS RESTREPO SALAZAR	PERSONAL	13/01/2018	26/02/2018	DENUNCIA	CORREO	FUERA	POSIBLES IRREGULARIDADES EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	TRASLADO POR COMPETENCIA- SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO
CARLOS CASTAÑO	PERSONAL	19/02/2018	22/02/2018	DENUNCIA	CORREO	DENTRO	POSIBLES IRREGULARIDADES EN LA ALCADIA DE COTA	TRASLADO POR COMPETENCIA – SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRNICO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2018

MARIA TERESA ABRIOLA SILVA	PERSONAL	15/01/2018	30/01/2018	RECLAMO	CORREO	DENTRO	RECLAMACION SOBRE UN CONTRATO	TRASLADO POR COMPETENCIA- SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO
-------------------------------	----------	------------	------------	---------	--------	--------	-------------------------------	---

De 16 solicitudes
12 son Peticiones
1 son quejas,
1 son Reclamos,
2 son Denuncias,
0 son sugerencia.

Eficiencia de los canales de respuesta: Una vez analizado el cuadro de seguimiento se evidencia que el 12,5% de las solicitudes no se contestaron a tiempo, el otro 75% fueron contestadas dentro del tiempo requerido y el 12,5% están a la espera de respuesta.

Las encuestas de satisfacción fueron enviadas y hasta la fecha no se han recibido respuesta.

En la Contaduría General de la Nación las PQRS realizadas por los ciudadanos y entidades públicas son en un 68,75% solicitudes de información contable y solicitudes de cupos de capacitación sobre conceptos contables y consultas en el BDME.

Se tomaran las correcciones necesarias para mejorar tiempos de respuestas y seguimiento a los asignados de la solución al requerimiento.

El buzón de sugerencias durante el primer trimestre de 2018 se encontró vacío.