

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
COMERCIALIZADORA MERCALDAS SA	PERSONAL	02/10/2017	13/10/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA DE CONSOLIDACION DE LA INFORMACION
CESAR GONZALO CUBILLOS ALVAREZ	PERSONAL	03/10/2017	18/10/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACION DE ENTIDADES PUBLICAS	SUBCONTADURIA DE CONSOLIDACION DE LA INFORMACION
LINA PAOLA ORDOÑEZ FLOREZ	PERSONAL	05/10/2017	12/10/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACION	SECRETARIA GENERAL (TRASLADO POR COMPETENCIA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE)
DUBER ERNEY GUZMAN MORENO	SEGUROS DEL ESTADO	05/10/2017	19/10/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACION	SUBCONTADURIA DE CONSOLIDACION DE LA INFORMACION
JUAN OSCAR DIAZ CARDONA	PERSONAL	29/10/2017	08/11/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE CERTIFICADO ASISTENCIA A SEMINARIO TALLER	GIT COMUNICACIÓN Y PRENSA
JOSE ANTONIO PAMPLONA JIMENEZ	PERSONAL	25/10/2017	10/11/2017	PETICION	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACION CONTABLE	SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION
YEINS ANDRES GUATIBONZA PEREZ	PERSONAL	25/10/2017	15/11/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
JOSE ANTONIO POLANIA JIMENEZ	PERSONAL	25/01/2017	10/11/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACION CONTABLE	SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION
CESAR GONZALO	PERSONAL	01/11/2017	14/11/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACION DE	SUBCONTADURIA DE CONSOLIDACION DE LA

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

CUBILLOS ALVAREZ							ENTIDADES	INFORMACION
MIGUEL ANGEL ESPINOSA	PERSONAL	07/11/2017	28/11/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
ADOLFO ANTONIO TEJADA DIAZ	PERSONAL	21/12/2017	03/01/2018	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	DERECHO DE PETICION	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACIÓN
MARIA ALEJANDRA CARDOZO	PERSONAL	10/12/2017	19/12/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE PRACTICAS	SECRETARIA GENERAL
GUILLEMO GOMEZ	PERSONAL	17/12/2017	20/12/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	CHIP
MAURICIO FONG VILLADA	PERSONAL	12/12/2017	19/12/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	QUEJA SOBRE UN ADM	SECRETARIA GENERAL

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
CARLOS ANDRES RODRIGUEZ N	PERSONAL	15/12/2017	26/12/2017	RECLAMO	CORREO	DENTRO	RECLAMO	SECRETARIA GENERAL (PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION)
PEDRO DE JESUS VILLA PAYARES	ESE CENTRO DE SALUD USIACURI	21/10/2017	20/11/2017	RECLAMO	CORREO	FUERA	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION
GLORIA E	PERSONAL	26/10/2017	02/11/2017	RECLAMO	CORREO	DENTRO	CONSULTA	SUBCONTADURIA DE CONSOLIDACION DE LA

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CUARTO TRIMESTRE DE 2017**

BELARCAZAR LOPEZ								INFORMACION
MARY LUZ MUÑOZ	PERSONAL	26/10/2017	30/10/2017	QUEJA	CORREO	DENTRO	NO ENTREGA DE MATERIAL DE CAPACITACION	CAPACITACION Y PRENSA
HAICER DANIEL POLO	PERSONAL	12/10/2017	18/10/2017	DENUNCIA	CORREO	DENTRO	DENUNCIA	SECRETARIA GENERAL (TRASLADO POR COMPETENCIA FISCALIA GENERAL DE LA NACION)
SIXTA SALAZAR CIRO	PERSONAL	12/10/2017	24/10/2017	DENUNCIA	CORREO	DENTRO	DENUNCIA	SECRETARIA GENERAL (TRASLADO POR COMPETENCIA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION)

De 20 solicitudes
14 son Peticiones
1 son quejas,
3 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 5% de las solicitudes no se contestaron a tiempo, el otro 95% fueron contestadas dentro del tiempo requerido. Las encuestas de satisfacción fueron enviadas y se recibieron satisfactoriamente 2 respuestas de las mismas donde informa que quedaron agusto con la información recibida, las demás encuestas enviadas aún no se recibe contestación alguna.

En la Contaduría General de la Nación las PQRS realizadas por los ciudadanos y entidades públicas son en un 99% 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 cuarto trimestre se encontró vacío.