



**INFORME DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.  
PRIMER SEMESTRE DE 2019.**

**AUDITOR**

**Maritza Velandia Cardozo  
Mariluz Henao Orozco**

**Período evaluado:  
Primer Semestre de 2019**

**Fecha de elaboración:  
septiembre de 2019.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El GIT de Control Interno en cumplimiento a los lineamientos establecidos en: el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015, Decreto 124 de 2016, *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, donde señala: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”.*

Acorde con la normatividad vigente, se realizará la evaluación de la recepción, trámite, y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a la U.A.E. Contaduría General de la Nación CGN, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas y determinar la gestión de las PQRSD en el periodo valorado; así como, lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual menciona los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

## **2. OBJETIVO**

Verificar la aplicación y el cumplimiento normativo desde los principios de eficiencia, eficacia, igualdad y transparencia por parte de la CGN, en la gestión de las PQRSD, en cuanto a la recepción por los diferentes canales activos de servicio al ciudadano, trámite y respuesta; así como identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del proceso a cargo de la Secretaría General, conllevando a un mejoramiento continuo y valor agregado de la entidad.

### 3. METODOLOGÍA

El GIT de Control Interno en la verificación, análisis y evaluación de las PQRSD primer semestre 2019, utilizó tres etapas, como se ilustra en la siguiente grafica:



Para el desarrollo de estas, se tuvo en cuenta la información física y virtual entregada por parte de la Secretaría General y publicada en la página web formato GAD18-FOR05, el procedimiento aplicado para las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los formatos de seguimiento y control de cada GIT y el registro del sistema ORFEO.

### 4. DESARROLLO

Partiendo de la información publicada en la página web “Informe PQRD primer y segundo trimestre 2019”, se realizó prueba de veracidad, trazabilidad y coherencia de la misma, frente a lo registrado en el sistema ORFEO, Service Desk, Google drive y documentos requeridos físicos y virtuales, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, el procedimiento establecido por la CGN y la efectividad en la gestión de las PQRSD; en donde se observó:

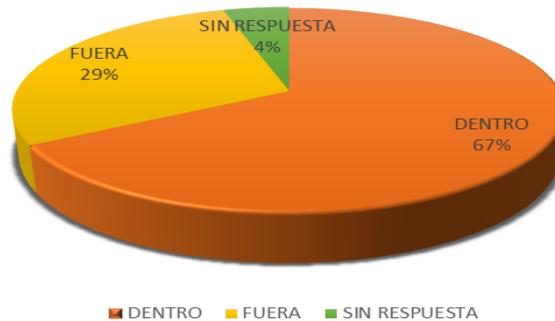
#### ➤ TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

Teniendo en cuenta los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, acorde con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se realizaron pruebas de auditoría con el objetivo de evaluar el cumplimiento, evidenciando lo siguiente:

#### **OBSERVACIÓN**

Para el primer semestre del 2019 la entidad recibió un total de 87 PQRSD, de las cuales el 67% (58) se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, un 29% (25) fueron resueltas fuera de los terminos y al 4% (4) restante no se le observo respuesta. Ver Grafica 1.

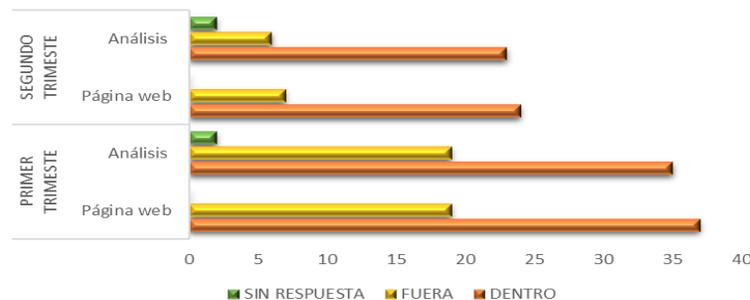
**Gráfica 1. Término de respuesta PQRSD. PRIMER SEMESTRE 2019**



Fuente: Elaboración OCI

En concordancia con lo anterior, se realizó el análisis comparativo de los dos trimestres como se muestra en la gráfica 2; evidenciando que en el primer periodo 35 están dentro de los términos de ley, 19 (34%) fuera y 2 quedaron sin evidencia de respuesta, para un total de 56 PQRSD y en el segundo periodo 23 dentro, 6 (19%) fuera y 2 sin evidencia de respuesta; aunque se presenta una mejora en los tiempos de respuesta, este incumplimiento podría generar un potencial riesgo Jurídico para la entidad, toda vez que no se está dando observancia a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

**Gráfica 2. Término de respuesta trimestral PQRSD. COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**



Fuente: Elaboración OCI

### ➤ TRASLADOS POR COMPETENCIA

En concordancia con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 “Funcionario sin competencia”, se cotejó la información publicada en la página web bajo el formato GAD18-FOR 05 primer y segundo trimestre del 2019, frente al trámite del Sistema Orfeo, arrojando el siguiente resultado:

### OBSERVACIÓN

En primera instancia, en los informes publicados en la página web no se evidencia la información correspondiente a las PQRSD, que por su naturaleza fueron trasladadas por competencia, doce (12) para el primer trimestre,



relacionadas en la Tabla 1, y en el segundo once (11) - Tabla 2, siendo esto una debilidad de control en la gestión por parte del responsable, en cuanto al reporte en terminos de respuestas, toda vez que 10 de los 23 traslados en mención se contestaron fuera de termino.

**Tabla 1 - Primer trimestre**

N°	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	CEDULA DEL SOLICITANTE	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA- CONTROL INTERNO	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	CONTROL INTERNO
1	2019550000042	ORLANDO ESCORCIA	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
3	20195500001012	CESAR AUGUSTO SANCHEZ GIL	6537812	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
6	20195500000862	ANONIMO	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
12	20195500003842	LUIS CARLOS RUIZ GOEZ	11105193	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	FUERA	FUERA
17	20195500003872	ANONIMO	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	FUERA
32	20195500010382	SARA MILENA ORTIZ ORTIZ	1152466083	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	FUERA	FUERA
41	20195500011832	NOHORA LUZ MURILLO CARDENAS	34042082	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	FUERA	FUERA
43	20195500012622	RUBY ESTER TORRES UCHURRURTU	32886551	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	FUERA
45	20195500012402	JACK RACHID ELAM GONZALEZ	88246458	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	FUERA
47	20195500012422	MARIO FELIPE DAZA PEREZ	1026263362	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	FUERA
50	20195500012612	MAGALLY TARAZONA	1098691197	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	FUERA
56	20195500014092	STEFANY JAMAICA	1001216644	15 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO

**Tabla 2- Segundo trimestre**

N°	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	CEDULA DEL SOLICITANTE	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA- CONTROL INTERNO	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	CONTROL INTERNO
6	20195500016282	JULIO CESAR ROA CERRANO	NO REGISTRA	15 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	FUERA
7	20195500016992	ANONIMO	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	FUERA
11	20195500018242	ANONIMO	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
12	20195500018302	ADRIANA MONTERO GOMEZ	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
20	20195500020462	VERONICA NATACHA GARAVITO VILLA	1006291991	15 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
21	20195500020702	LADY JOHANA RODRIGUEZ MOLINA	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
23	20195500021232	ANONIMO	NO REGISTRA	15 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
26	20195500021912	MARIA CAMILA SANCHEZ URBANO	NO REGISTRA	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
27	20195500021932	NADERLY ACOSTA QUIÑONEZ	55207463	15 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
29	20195500022682	LENNY JOHANA FRAILE CUITIVA	1032357948	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO
30	20195500022672	YINETH ARINDA ROJAS ALAPE	1026297720	10 Habiles	Son 5 días de respuesta según la Ley y el procedimiento cuando se refiere a un traslado por competencia.	DENTRO	DENTRO

De igual manera, en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 se establece: "...Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará...", al verificar el cumplimiento se evidencia que en algunos casos se informa al peticionario que la CGN no es la entidad competente de dar respuesta, pero no se traslada al ente correspondiente, omitiendo lo establecido en este artículo.

### ➤ INFORME PUBLICADO EN LA WEB

Partiendo de la información publicada en la página web de la entidad, con el objetivo de confirmar la veracidad de la misma y cumplimiento de la Ley, se ejecutan pruebas de trazabilidad del informe contra lo registrado en el sistema Orfeo, así como lo que reposa en físico, como resultado de estas, se



evidenciaron algunas debilidades a continuación se presentan:

### OBSERVACIÓN

- Al buscar en el ORFEO por “*quejas y reclamos*” (fecha, 1er semestre 2019), se despliega un reporte donde se puede observar que algunas peticiones no fueron registradas en los informes y que se encuentran en el ORFEO radicadas por los siguientes solicitantes:

Marlene Valero Perez  
Jeans Carlos Olivares Gonzalez  
Procuraduria Provincial de Ocaña N.S.  
Carlos Miguel Campo  
Carmen Helena Lopez Diaz  
Hernan Arango  
Jaime Caycedo

- Se evidencian errores en el diligenciamiento del informe publicado con relación a nombres, números de identificación y fechas de recepción como se observa en la tabla 3.

**Tabla 3 – Cuadro de verificación**

N°	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	FECHA DE RECEPCIÓN	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
7	20195500016992	ANONIMO	NO REGISTRA	En el correo aparecen los datos de la persona
13	20195500018542	GALLO & GALLO CONTADORES S.A.S	9000098828	El número de identificación errado
N°	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	FECHA DE RECEPCIÓN	CONTROL INTERNO FECHA DE RECEPCIÓN
16	20195500003862	ANONIMO	08/02/2019	En el documento adjunto se evidencia que la solicitud N°256782 fue creada el 07/02/2019
17	20195500003872	ANONIMO	08/02/2019	En el documento adjunto se evidencia que la solicitud N°256771 fue creada el 07/02/2019
22	20195500006262	JOSE LEONCIO ALVAREZ LOPEZ	15/02/2019	De acuerdo a este informe, la PQRSD llega vía correo electrónico el cual no se encuentra anexo al ORFEO y no se puede corroborar la fecha de recepción ya que el documento adjunto tiene fecha del 11/02/2019.
23	20195500006382	TOMAS WIESE	15/02/2019	La fecha de radicado en el formato GAD18-FOR04 es del 19/02/2019
29	20195500009302	DANNA SALOME MARTINEZ RAMIRTEZ	01/03/2019	No se evidencia fecha de la solicitud N° 259226
34	20195500010392	JUAN MANUEL VALDIVIESO GUTIERREZ	06/03/2019	En el documento adjunto se evidencia que la solicitud N°259591 fue creada el 05/03/2019
35	20195500010402	ANONIMO	06/03/2019	En el documento adjunto se evidencia que la solicitud N°259535 fue creada el 05/03/2019
51	20195500013052	DEIVER JOHEL VILORIA ZUBIRIA	21/03/2019	En el documento adjunto a la solicitud se evidencia que la fecha del correo corresponde al 22/03/2019
7	20195500016992	ANONIMO	22/04/2019	De acuerdo al documento radicado, la fecha de recepción por medio del service desk es el 13/04/2019
26	20195500021912	MARIA CAMILA SANCHEZ URBANO	7/09/2019	7/06/2019
31	20195500023182	BEATRIZ ELENA BRAND FLOREZ	18/06/2018	18/06/2019

Fuente: formato GAD18-FOR05

- Dentro de la recopilación de información de las PQRSD se evidencia que el GIT de Jurídica diligencia el formato GJU02-FOR01 correspondiente al procedimiento de elaboración, respuesta y seguimiento a los derechos de



petición y consulta de Gestión Jurídica; el cual para el primer semestre del 2019 tramitó 80 peticiones, de las cuáles, solo una se encuentra relacionada en el informe publicado en la página web.

Se observó una debilidad de control, unificación y de interrelación por parte de Gestión Administrativa con las otras dependencias, que por su naturaleza reciben directamente algunas PQRSD, las cuales se deben tener en cuenta para la consolidación y publicación del informe en la página web, toda vez que se estaría asumiendo un posible riesgo a causa de la omisión de información.

- Teniendo en cuenta las características puntuales de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 en cuanto a las modalidades y tiempos de respuestas estipulados; se verificó la información de las columnas “Tipo de solicitud”, “Asunto” y “Tiempo de respuesta” publicadas en el informe de PQRSD con los documentos de expediente y ORFEO, frente al cumplimiento y veracidad de la información, evidenciando que:

Se registran cuatro tipos de solicitud (petición, queja, reclamo y denuncia), en donde la mayoría son clasificadas como peticiones con un tiempo de respuesta de 10 días (Tabla 4), pero al constatar con la información allegada y el asunto, se evidenció que estas correspondían a una consulta las cuales tienen un tiempo de 30 días.

**Tabla 4 – Solicitudes y tiempos de respuesta.**

N°	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA
2	20195500001022	NESTOR VARGAS ALVAREZ	Petición	Consulta contable	10 Habiles
3	20195500001012	CESAR AUGUSTO SANCHEZ GIL	Petición	Consulta contable	10 Habiles
17	20195500003872	ANONIMO	Petición	Consulta contable	10 Habiles
19	20195500005182	ANONIMO	Petición	consulta informe austeridad en el gasto	10 Habiles
21	20195500006272	GLORIA MERCEDES MATEUS ORDOÑEZ	Petición	Consulta de Boletín de Deudores Morosos	10 Habiles
28	20195500009532	ALEXANDER ARIAS PEREZ	Petición	Consulta	10 Habiles
29	20195500009302	DANNA SALOME MARTINEZ RAMIRTEZ	Petición	Consulta convocatoria	10 Habiles
37	20195500010862	REINEL GAITAN TANGARIFE	Petición	Consulta	10 Habiles
47	20195500012422	MARIO FELIPE DAZA PEREZ	Petición	Consulta contable	10 Habiles
50	20195500012612	MAGALLY TARAZONA	Petición	Consulta	10 Habiles

N°	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA
2	20195500014372	FAUSTO GERMAN SERRANO ARIAS	Petición	Consulta contable	10 Habiles
3	20195500014292	ABEL ANTONIO DEVIA VIZCAINO	Petición	Consulta contable	10 Habiles
4	20195500014412	ANONIMO	Petición	Consulta contable	10 Habiles
5	20195500014652	ELKIN JULIAN HERNANDEZ ALVAREZ	Petición	Consulta contable	10 Habiles
7	20195500016992	ANONIMO	Petición	Consulta contable	10 Habiles
8	20195500017222	MARIA DE LOS ANGELES AGUIÑAGA PRECIADO	Petición	Consulta CHIP	10 Habiles
12	20195500018302	ADRIANA MONTERO GOMEZ	Petición	Consulta contable	10 Habiles
14	20195500018682	ANGELICA MARIA CASTRO ACOSTA	Petición	Consulta Control Interno	10 Habiles
17	20195500019362	EVA CASTAÑEDA	Petición	Consulta Contable	10 Habiles
19	20195500019352	ANONIMO	Petición	Consulta Contable	10 Habiles
20	20195500020462	VERONICA NATACHA GARAVITO VILLA	Reclamo	Consulta devolución dinero	15 Habiles
21	20195500020702	LADY JOHANA RODRIGUEZ MOLINA	Petición	Consulta contable	10 Habiles
30	20195500022672	YINETH ARINDA ROJAS ALAPE	Petición	Consulta Contable	10 Habiles

Fuente: formato GAD18-FOR05

Tipificar de manera incorrecta las PQRSD y no dar el tiempo de respuesta correspondiente, conlleva a la entidad a generar inexactud en la información que brinda y determinar si la respuesta es “Dentro” o “Fuera” de terminos. Dado lo anterior, se puede inferir que los controles no son eficientes y eficaces.

- Persiste la debilidad al establecer cual es la sigla que se va a utilizar para identificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, puesto que en la página WEB lo relacionan como “PQRSD”, en los formatos de reporte trimestral “PQRD”, al igual que en la app “Aplicativo móvil PQRs y D” y en el procedimiento está “PQRD”.
- En alución a la fecha de publicación de los informes trimestrales y de acuerdo al procedimiento recibido por parte de Gestión Administrativa, actividad N° 8 “Informe PQRD”; esta se realizará los primeros diez (10) días del mes siguiente al trimestre correspondiente, sin embargo, estas se realizaron posteriores a la fecha indicada, toda vez que la publicación del informe del primer trimestre se efectuó el 08/05/2019 y del segundo informe el 17/07/2019, como se evidencia en la grafica 3.

**Grafica 3 –Publicación página web**



Fuente: GIT de Apoyo Informático

### ➤ RECEPCIÓN PQRSD

En el proceso de recopilación y análisis de información, se evidencio que la Entidad cuenta con los siguientes medios de recepción:



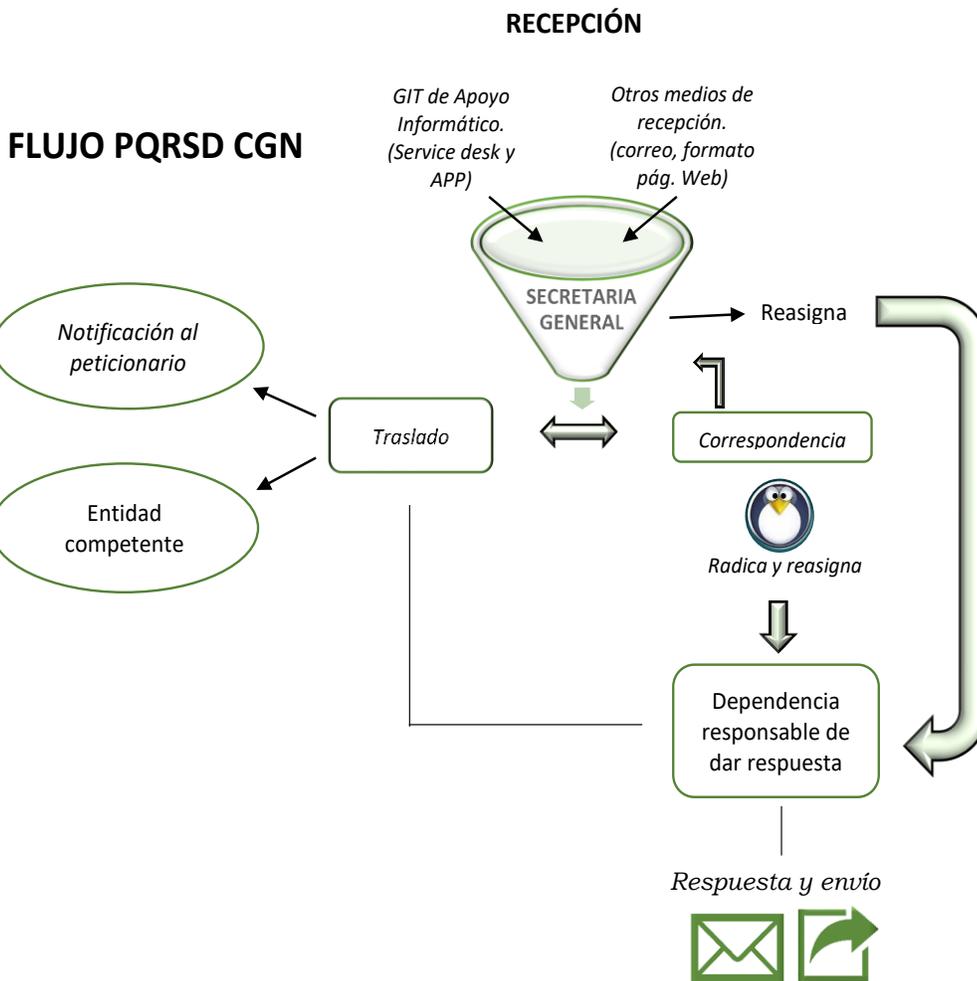
Pero dentro del procediemiemento solo se mencionan cuatro de estas (Página web, buzón de sugerencias, comunicación escrita y comunicación verbal), quedando por fuera el aplicativo móvil, por el cual se recepciónó una PQRSD (radicado N° 20195500018142 del 07/05/2019) del Señor Reinaldo Rodriguez Jaramillo y se identifico dentro del informe como si fuese sido interpuesta por correo electronico.

Igualmente, se observó que dentro del informe publicado, en la columna “medio de recepción”, se identifican algunas peticiones radicadas por correo electronico, pero al verificar dicha información, se percibe que estas fuerón recibidas por el sistema service desk, el cual hace parte de la página web; convirtiendose en una debilidad, puesto que la entidad estaria proporcionando información erronea al ciudadano.

### 5. RECOMENDACIONES

- El GIT de Control Interno considera pertinente efectuar un análisis a las debilidades enunciadas, en pro de identificar la causa raíz y corregir, fortaleciendo o cambiando los controles implementados, así como, crear nuevos con la finilidad de que el proceso sea más efectivo.
- Capacitar a los servidores o contratistas responsables de efectuar el registro y seguimiento de las PQRSD, en cuanto al conocimiento de la entidad y la aplicabilidad de las normas vigentes con énfasis en la que reglamenta las PQRSD.
- Evaluar la posibilidad de crear una interoperatividad entre los diferentes medios de recepción, de forma que se consolide las peticiones recibidas en un solo sistema; ya que se observó que en el caso de las PQRSD interpuestas por medio del Service desk y la App movil, llegan en primera instancia al GIT de Informatica, el cual tiene que redireccionarlas a la Secretaria General para su identificación y despues direccionarlas a correspondencia, y esta a su vez la radican y asignan al área

responsable; conyevando mayor trámite en la recepción y poco tiempo en la ejecución de respuesta y sin control por que en el entender, algunos cuentan los tiempos de respuesta desde que les llega, sin tener en cuenta los tiempos de paso por las diferentes áreas.



De igual manera, mejorar los procesos de comunicación con las demás áreas, en miras de identificar y consolidar en su totalidad las PQRSD allegadas a la entidad, además de hacer un mayor control en los tiempos de trámite y respuesta.

## 6.CONCLUSIÓN

La U.A.E Contaduría General de la Nación, muestra un mejoramiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD, sin embargo presenta debilidades en el seguimiento y control de las mismas; así como en la elaboración del informe trimestral. Por lo anterior, es importante que la Secretaria General continúe implementando acciones de mejora frente a las observaciones presentadas, con el fin de fortalecer la gestión y el cumplimiento de la norma.



## 7. HECHOS POSTERIORES

Una vez socializado el informe entre el GIT de Control Interno, Secretaría General y Jurídica, y de conformidad con las debilidades ya enunciadas en los diferentes informes de seguimiento a las PQRSD, se propone crear una mesa de trabajo, con el fin de establecer una estrategia de mejoramiento en el proceso de Gestión de las PQRSD.

---

**MARITZA VELANDIA CARDOZO.**

Coordinadora GIT de Control Interno.

*Elaboró: Mariluz Henao Orozco.*

*Aprobó: Maritza Velandia Cardozo.*