

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. PRIMER SEMESTRE DE 2020	
AUDITOR	Daniela Pérez Ortiz
Período evaluado: Primer Semestre de 2020	Fecha de elaboración: Septiembre de 2020
1. INTRODUCCIÓN	
<p>La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76 reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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...”.</p> <p>De igual manera la CGN mediante Circular Interna No. 5 adopto las medidas dispuestas en el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, artículo 5, el cual establece “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”.</p> <p>Por lo anterior y en aras de dar cumplimiento a lo establecido en las normas antes mencionadas, el GIT de Control Interno de la U.A.E. Contaduría General de la Nación (CGN), en su cronograma de actividades 2020, programó la realización del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del año 2020.</p>	
2. OBJETIVO	
<p>Verificar la aplicación y el cumplimiento normativo desde los principios de eficiencia, eficacia, igualdad y transparencia por parte de la U.A.E Contaduría General de la Nación (CGN), con respecto a la gestión que se da a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), formuladas por los ciudadanos mediante los diferentes canales activos con los que cuenta la CGN; así como identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de la Secretaría General, quien es la dependencia encargada de recibirlas y tramitarlas, lo anterior con el fin de lograr un mejoramiento continuo y darle valor agregado a la entidad.</p>	

3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, el GIT de Control Interno, tomó una muestra de la información que se encontraba registrada en los formatos GAD18- FOR05 “Seguimiento a PQRD”, del primer y segundo trimestre del año 2020; así mismo verificó el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento que regía antes de que se decretara la emergencia sanitaria por el gobierno y la observancia del nuevo procedimiento establecido durante el tiempo que dure la emergencia.

Para su verificación, análisis y evaluación se hizo uso de las tres etapas que se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica 1



4. DESARROLLO

Una vez recopilados los formatos publicados en la página web “seguimiento PQRD primer y segundo trimestre del año 2020”, se aplicó un método estadístico con el fin de obtener la muestra objeto de auditoría, posteriormente para verificar la veracidad de los datos registrados en el informe del primer trimestre, se consultó el Sistema de Gestión Documental (Orfeo); para la muestra del segundo trimestre se solicitó directamente a la Secretaria General la información correspondiente (correo de ingreso de la petición y respuesta), lo anterior en razón a que cuando se decretó la emergencia sanitaria, el procedimiento de la CGN fue modificado y la trazabilidad de las PQRSD, ya no se podían evidenciar por Orfeo sino por el email: pqrd@contaduria.gov.co.

INFORMES PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB

El artículo 52 del Decreto 103 de 2015, señala: "Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (l) El número de solicitudes recibidas.

- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”

En atención a lo previsto en la norma antes mencionada, se evidenció que los informes publicados en la página web de la CGN en el link Servicio al Ciudadano, incluían la información mínima requerida por este Decreto; no obstante se tomo una muestra para verificar los datos, donde se hallaron las siguientes inconsistencias:

OBSERVACIÓN

- De acuerdo al procedimiento “Informe PQRD”, actividad N° 8, la fecha de publicación de los informes trimestrales deberá realizarse los primeros diez (10) días del mes siguiente al trimestre correspondiente, a pesar de ello, cuando se realizó la verificación, fue posible evidenciar que la publicación del primer trimestre se efectuó fuera de los términos. Ver gráfica 2.

Gráfica 2 –Publicación página web

Nombre	Tipo del documento	Tamaño	Estado	Fecha de modificación	Fecha de creación
Informe PQRD Segundo Trimestre 2020	Documento básico	1,4 KB	Actualizado	Hace 2 meses	Hace 2 meses
Informe PQRD Primer Trimestre 2020	Documento básico	842 KB	Actualizado	11/03/2021	Hace 9 meses

Fuente: GIT de Apoyo Informático

- Acorde a la muestra tomada del informe, se observó que el tiempo de respuesta asignado en varias de las peticiones no correspondía, esto en razón a que no estaban bien clasificadas, lo que generó inexactitud en la fecha máxima para dar respuesta, afectando la determinación de si la respuesta se encontraba “Dentro” o “Fuera” de términos; de igual manera, se evidenciaron diferencias en el campo “fecha de recepción”, frente a los soportes evaluados. Ver tablas 1 y 2.

Tabla 1 – Muestra para la verificación de los datos del primer trimestre 2020

RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	Tipo de solicitud (CI)	FECHA DE RECEPCIÓN	Fecha de radicación petionario CI	TIEMPO DE RESPUESTA	Terminos de respuesta (ley) CI	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA CI	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO CI
20205500000172	Petición	Petición de Resolución	3/01/2020	3/01/2020	10 Hábiles	10 días	20/01/2020	20/01/2020	DENTRO	FUERA
20205500011262	Queja	Traslado por competencia	21/02/2020	23/02/2020	15 hábiles	5 días	6/03/2020	2/03/2020	DENTRO	FUERA
20205500007492	Petición	Petición de información	12/02/2020	12/02/2020	10 Hábiles	10 días	26/02/2020	26/02/2020	FUERA	FUERA
20205500003842	Queja	Traslado por competencia	24/01/2020	24/01/2020	15 hábiles	5 días	7/02/2020	31/01/2020	DENTRO	FUERA
20205500013032	Petición	Petición de información	27/02/2020	27/02/2020	10 Hábiles	10 días	12/03/2020	12/03/2020	DENTRO	DENTRO
20205500002562	Petición	Traslado por competencia	21/01/2020	21/01/2020	10 Hábiles	5 días	4/02/2020	28/01/2020	DENTRO	DENTRO
20205500002362	Petición	Consulta Contable	20/01/2020	20/01/2020	10 Hábiles	30 días	3/02/2020	2/03/2020	FUERA	DENTRO
20205500006412	Petición	Petición General	11/02/2020	11/02/2020	10 Hábiles	15 días	25/02/2020	3/03/2020	DENTRO	DENTRO
20205500003862	Petición	Consulta Contable	28/01/2020	28/01/2020	10 Hábiles	30 días	11/02/2020	10/03/2020	FUERA	DENTRO
20205500015002	Petición	Petición de documento	10/03/2020	10/03/2020	10 Hábiles	10 días	25/03/2020	8/04/2020	DENTRO	DENTRO
20205500014882	Petición	Petición de información	10/03/2020	10/03/2020	10 Hábiles	10 días	25/03/2020	8/04/2020	FUERA	No se pudo determinar
20205500006032	Petición	Consulta Contable	10/02/2020	10/02/2020	10 Hábiles	30 días	24/02/2020	31/03/2020	DENTRO	DENTRO
20205500007482	Petición	Consulta Contable	5/02/2020	5/02/2020	10 Hábiles	30 días	19/02/2020	26/03/2020	FUERA	DENTRO
20205500002912	Petición	Petición de información	23/01/2020	23/01/2020	10 Hábiles	10 días	6/02/2020	6/02/2020	DENTRO	DENTRO
20205500015022	Petición	Petición de información	1/03/2020	1/03/2020	10 Hábiles	10 días	13/03/2020	31/03/2020	FUERA	DENTRO

Fuente: formato GAD18-FOR05

Tabla 2 – Muestra para la verificación de los datos del segundo trimestre 2020

NOMBRE DEL SOLICITANTE	TIPO DE SOLICITUD	Tipo de solicitud (CI)	FECHA DE RECEPCIÓN	Fecha de radicación petionario CI	TIEMPO DE RESPUESTA	Terminos de respuesta (ley) CI	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA CI	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO CI
LORENA COLMENARES VIRGUEZ	Petición	Traslado por competencia	12/05/2020	12/05/2020	5 HÁBILES	5 días	19/05/2020	19/05/2020	DENTRO	DENTRO
LUIS FRANCISCO ACHURY RÍOS	Petición	Petición de Información	5/06/2020	5/06/2020	30 HÁBILES	20 días	23/07/2020	8/07/2020	DENTRO	FUERA
ROSA ELVIA PINO MORENO	Petición	Traslado por competencia	30/06/2020	30/06/2020	5 HÁBILES	5 días	7/07/2020	7/07/2020	DENTRO	DENTRO
ALVARO TRUJILLO MEJÍA	Petición	Traslado por competencia	15/04/2020	14/04/2020	20 HÁBILES	5 días		21/04/2020	FUERA	DENTRO
MIGUEL PINEDO PALAU	Petición	Petición de Información	24/06/2020	24/06/2020	30 HÁBILES	20 días	10/08/2020	24/07/2020	AUN NO CONTESTADA	DENTRO
ANA MARIA GAMBOA CATAÑO	Petición	Petición de Información	5/05/2020	3/06/2020	5 HÁBILES	20 días	12/05/2020	6/07/2020	DENTRO	DENTRO
Andrea Moreno Mojica	Petición	Petición de Información	2/06/2020	2/06/2020	30 HÁBILES	20 días	17/07/2020	3/07/2020	DENTRO	DENTRO
JENNY ANDREA DIAZ CRIOLLO	Petición	Petición de Información	3/04/2020	3/04/2020	30 HÁBILES	20 días	20/05/2020	6/05/2020	FUERA	DENTRO
GUILLERMO MARULANDA	Petición	Traslado por competencia	18/05/2020	8/05/2020	30 HÁBILES	5 días	26/05/2020	15/05/2020	FUERA	FUERA
RICARDO ALVARADO MUÑOZ	Queja	Petición incompleta	10/06/2020	10/06/2020	5 HÁBILES	5 días	18/06/2020	18/06/2020	DENTRO	DENTRO
ELSA MARIA RIVERO GUARIN.	Petición	Traslado por competencia	8/06/2020	4/06/2020	5 HÁBILES	5 días	16/06/2020	11/06/2020	DENTRO	FUERA
CRISTINA BUSTAMANTE	Petición	Petición de Información	29/04/2020	4/05/2020	30 HÁBILES	20 días	12/06/2020	2/06/2020	DENTRO	DENTRO
PABLO NEGREIRA	Petición	Petición de Información	16/06/2020	7/06/2020	30 HÁBILES	20 días	31/07/2020	9/07/2020	DENTRO	DENTRO
GIOVANNA SAMBRANO MESA	Petición	Traslado por competencia	1/06/2020	30/05/2020	30 HÁBILES	5 días	16/07/2020	8/06/2020	DENTRO	DENTRO
KAREN SALGADO VEGA	Petición	Petición de Información	19/05/2020	19/05/2020	30 HÁBILES	20 días	6/07/2020	18/06/2020	DENTRO	DENTRO

Fuente: formato GAD18-FOR05

	Información correcta
	Información errada

- Por otra parte, se deduce que la estadística y análisis que aparece en la parte inferior de los seguimientos publicados no correspondería, teniendo en cuenta que esto sale de los datos registrados en los informes, y como se evidenció en las tablas anteriores, había muchas inconsistencias que después de verificadas generarían cambios en el resumen de cada seguimiento trimestral.

De lo anterior se pudo inferir que persiste la debilidad en la aplicación de los controles previos a la publicación definitiva dando lugar al incumplimiento parcial del principio de la calidad de la información establecido en la Ley 1712 de 2014, que reza: “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”.

TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

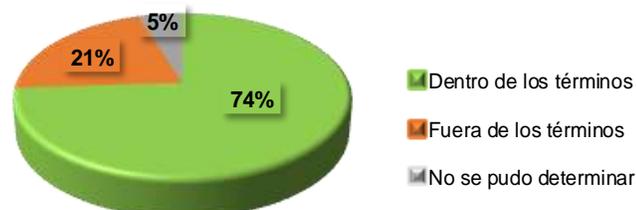
De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, los cuales establecen los tiempos de respuesta para resolver las distintas modalidades de peticiones, el GIT de Control Interno realizó las pruebas de auditoría con el objetivo de evaluar su cumplimiento, evidenciando:

OBSERVACIÓN

De la muestra tomada (39) para el primer semestre del año 2020, el 74% (29) se respondieron dentro de los términos establecidos por ley, el 21% (8) se contestaron fuera de los términos y un 5% (2) no fue posible determinarlo, en razón a que cuando se hizo la verificación por el Sistema de Gestión Documental Orfeo, no se evidenciaron las respuestas dadas. Ver gráfica 3.

Por lo antes expuesto, se pudo deducir que para el periodo analizado aún persistían debilidades en cuanto al cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y la efectividad en la gestión de las mismas; por lo que desde el GIT de Control Interno se hace imprescindible que los procesos se concienticen que la falta de atención a las peticiones dentro de los plazos establecidos por ley, darán lugar a sanciones potenciales de conformidad con lo dispuesto en el régimen disciplinario.

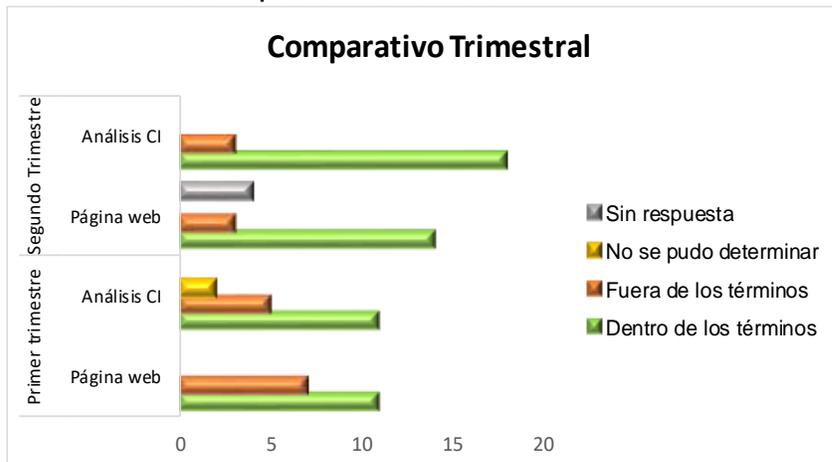
Gráfica 3. Término de respuesta PQRSD
Muestra - Primer semestre 2020



Fuente: Elaboración OCI

Al validar la información registrada en los seguimientos a las PQRD de los dos primeros trimestres del año publicados en la página web con las evidencias, el GIT de Control Interno pudo determinar que muchos de los datos allí escritos no correspondían, entre ellos: Tipo de solicitud, términos para resolver la petición y tiempo máximo de respuesta. A continuación se muestra la gráfica con las diferencias encontradas.

Gráfica 4. Término de respuesta trimestral PQRSD.



Fuente: Elaboración OCI

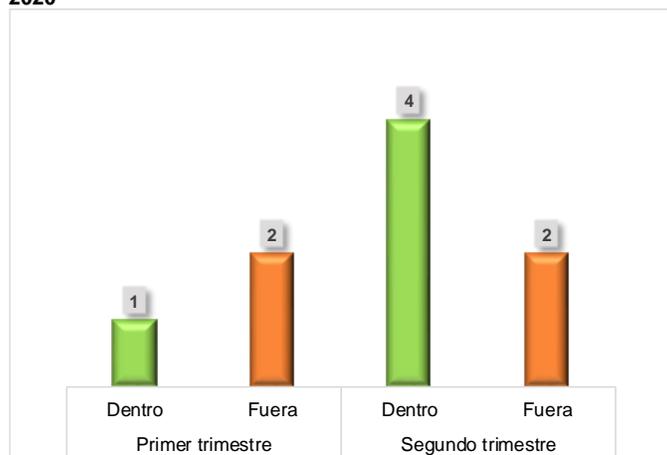
TRASLADOS POR COMPETENCIA

De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 el cual expresa: “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”, por lo anterior, el GIT de Control Interno procedió a validar el trámite dado por la entidad a este tipo de peticiones, encontrando lo siguiente:

OBSERVACIÓN

De la muestra tomada para el primer semestre del año, 9 correspondían a peticiones que por su naturaleza debían ser trasladadas por competencia, 3 para el primer trimestre y 6 para el segundo, de las cuales 4 fueron remitidas por fuera de los 5 días siguientes a la recepción, lo que permitió determinar que no se procedió con lo establecido por la ley 1755 art 21. Ver gráfica 5.

Gráfica 5. Muestra - Traslados por competencia primer semestre 2020



Fuente: Elaboración OCI

De igual manera, se evidenció que solo 1 de los 9 traslados por competencia de la muestra no fue atendido como lo señala el artículo 21 de la ley en mención, toda vez que unicamente se informó al peticionario que la CGN no era la entidad competente para dar respuesta, pero no se trasladó al ente correspondiente.

VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTO

La CGN cuenta con un procedimiento para el trámite de las PQRSD, no obstante y teniendo en cuenta la situación de la emergencia sanitaria ocasionada por el Coronavirus – COVID 19, para el segundo trimestre del año, el proceso encargado mediante circular interna No. 5, lo adapto a la situación actual e indico la forma en cómo este proceso debería llevarse a cabo durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria; por lo anterior, se hizo la verificación del cumplimiento de los procedimientos durante el primer y segundo trimestre donde se encontro lo siguiente:

- El procedimiento de PQRSD que se encuentra publicado actualmente en la página web, es diferente del suministrado por el proceso para la evaluación y elaboración de este informe.
- Al verificar el cumplimiento de la actividad No. 4 del procedimiento de PQRSD, se pudo constatar que el responsable de llevar a cabo dicha actividad no informaba al peticionario por correo electrónico la confirmación del recibo de esta, ni el número de radicado que asignaba Orfeo; Sin embargo, nos indican que con la implementación de la nueva versión de orfeo este proceso se hará de forma automática.
- Por otra parte, cuando se valido el trámite dado a las PQRSD de la muestra tomada para segundo trimestre del año, se pudo determinar que el 57% (12) de las peticiones no se llevaron a cabo de conformidad con lo

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

establecido por el procedimiento que se origino para el tiempo que dure la emegencia sanitaria mediante Circular Interna No. 05.

5. RECOMENDACIONES

- Ajustar el procedimiento de las PQRSD, teniendo en cuenta el contexto actual y la implementación de la nueva versión del Sistema de Gestión Documental (Orfeo), así como su socialización al interior de la entidad y la publicación en la página web.
- Evaluar la trazabilidad de las PQRSD (recepción, trámite y respuesta) con la finalidad de asegurar los cumplimientos normativos y mitigar el riesgo de sanciones o demandas a la CGN.
- Capacitar a los responsables de diligenciar el formato GAD18-FOR05 “Seguimiento a PQRD”, con el fin de que estas personas, adquieran las competencias y puedan clasificar los diferentes tipos de peticiones que ingresan a la entidad de conformidad con lo estipulado por la Ley 1755 de 2015, artículo 14, para que así no persistan los mismos errores en los seguimientos que se encuentran publicados en la página web para visualización de todas las partes interesadas.
- Requerir a la persona que maneja el correo (pgrd@contaduria.gov.co), para que tan pronto ingrese una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia, solicite a correspondencia su radicación mediante el Sistema de Gestión Documetal – ORFEO, para que así no se agote el tiempo de respuesta sin haberle dado gestión.
- Finalmente, se recomienda a los procesos responsables de dar trámite a las PQRSD, que evalúen la complejidad de las mismas, con el fin de determinar si están en capacidad de responderlas dentro de los términos establecidos por Ley y en caso de que no, se actue de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la la ley 1755 de 2015, el cual permite establecer un nuevo plazo de respuesta que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, y así evitar futuras demandas y sanciones para la CGN.

6.CONCLUSIÓN

- La U.A.E Contaduría General de la Nación, en el ejercicio de sus funciones actualizó el proceso de PQRSD al contexto actual y continuó atendiendo las PQRSD que ingresan a la entidad y lo hace mediante un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- En atención al decreto 103 de 2015 artículo 52, la CGN viene publicando los informes de seguimiento a las PQRSD con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas, no obstante persisten

debilidades en el diligenciamiento de estos, dando lugar al incumplimiento del principio de la calidad de la información establecido en la Ley 1712 de 2014.

- Los procesos continúan respondiendo algunas PQRSD por fuera de los términos legalmente establecidos, y no hacen uso recurso establecido en el parágrafo del artículo 14 de la la ley 1755 de 2015: “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 la ley 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.”.

MARITZA VELANDIA CARDOZO.

Coordinadora GIT de Control Interno.

Elaboró: Daniela Pérez Ortiz
Aprobó: Maritza Velandia Cardozo.