

**INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) DE LA CGN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021**

<b>AUDITOR</b>	<b>JHONY ALBERTO RESTREPO OSORIO</b>
<b>Período evaluado: Primer Semestre de 2021</b>	<b>Fecha de elaboración: 15 de septiembre</b>

**1. INTRODUCCIÓN**

De conformidad con Ley 1755 del 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”.

La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76 establece que: “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”.

La CGN mediante Circular Interna No. 5 del 1 de abril del 2020 adopto las medidas dispuestas en el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020; Que en su artículo 5 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”

Por lo anterior, y en aras de dar cumplimiento a lo establecido en las normas antes mencionadas, el GIT de Control Interno de la Unidad administrativa especial U.A.E. Contaduría General de la Nación (CGN), en su cronograma de actividades 2021, programó la realización del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio del 2021.

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

## 2. OBJETIVO

Revisar la observancia por parte de la CGN de los procesos, normas aplicadas al tratamiento y gestión que por ley deben llevarse para la recepción y respuestas de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención a los ciudadanos y/o grupos de interés, en cumplimiento de los objetivos misionales, así como proporcionar un valor agregado a la mejora continua.

## 3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta evaluación el GIT de Control Interno tomó como referencia, los informes del I y II trimestre de 2021 publicados en la página web y enviados por Secretaría General; así como, los registros del Sistema de Gestión Documental Orfeo; de los cuales se seleccionó una muestra representativa de las PQRSD; con el fin de ejecutar pruebas de auditoría para verificar la observancia a la normatividad, gestión y seguimiento por parte de La CGN.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Verificada la información suministrada por la Secretaría General y el GIT de Apoyo Informático TIC, se determinó que durante el periodo de evaluación comprendido entre el (1 de enero al 30 de junio del 2021) las PQRSD se tramitaron por medio de los canales de comunicación establecidos por la entidad: correo electrónico institucional ([pqrd@contaduria.gov.co](mailto:pqrd@contaduria.gov.co)), Facebook y el Sistema de Gestión Documental ORFEO; presentando el siguiente comportamiento:

#### 4.1.1 PQRSD REGISTRADAS Y REPORTADAS

En los informes publicados en la página web de la CGN para el primer y segundo trimestre de 2021, en la sección de “ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS PQRSD 2021” se comunicó que fueron recibidas 582 y 450 PQRSD en total; de las cuales, 505 del primer trimestre y 386 del segundo trimestre se presentaron a través del correo electrónico, 74 del primer trimestre y 63 del

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

segundo, trimestre se presentaron por la página web y 3 del primer trimestre y 1 del segundo trimestre por Facebook.

Para realizar el análisis se tomó una muestra mediante la herramienta análisis de datos de Excel, del 5% aproximadamente por tipo de solicitud, El resultado se enuncia a continuación:

### OBSERVACIÓN

Realizado el conteo de las PQRSD registradas y publicadas en la página web en el segundo trimestre de 2021, se evidenció que existe diferencia de una (1) PQRSD, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 1.

PQRSD RADICADAS EN 1 SEMESTRE DE 2021		
I TRIMESTRE	01 DE ENERO A 30 DE MARZO DE 2021	582
II TRIMESTRE	01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO DE 2021	450
<b>TOTAL</b>		1032
PQRSD RADICADAS EN 1 SEMESTRE DE 2021 VERIFICADAS CI		
I TRIMESTRE	01 DE ENERO A 30 DE MARZO DE 2021	582
II TRIMESTRE	01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO DE 2021	449
<b>TOTAL</b>		1031

Fuente: Informe I Y II trimestre de 2021 PQRSD

### RECOMENDACIÓN

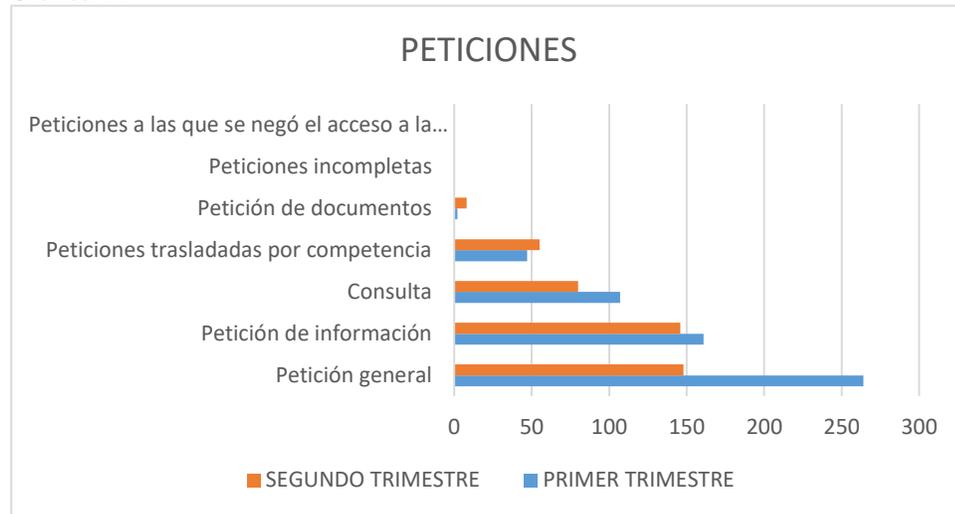
El GIT de Control Interno considera necesario que el GIT de Servicios Generales Administrativos y Financieros implemente otro mecanismo de control con la finalidad de garantizar la integridad del informe publicado en la página web; así como, evitar la reiteración de la inconsistencia, toda vez que esta debilidad fue enunciada en el informe anterior.

#### 4.1.2 TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En relación con los informes trimestrales publicados en la página a web de las PQRSD radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del I semestre de 2021, se evidenció un porcentaje mayor en la tipología *Petición general* con 264 y 148 en primer y segundo trimestre respectivamente, seguida de *Peticiones de información* con 161 y 146 las cuales se ilustran en la siguiente gráfica:

#### “Cuentas Claras, Estado Transparente”

Gráfica 1.



Fuente: GIT de Control Interno

## OBSERVACIÓN

Las tipologías asignadas a las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2021 se verificaron teniendo en cuenta en el asunto relacionado en el informe publicado en la web y el sistema de gestión documental Orfeo, frente a la solicitud del peticionario; como resultado del análisis, el GIT de Control Interno evidenció que, de la muestra de 53 PQRSD 3 fueron clasificadas erróneamente incumpliendo la actividad numero 4 **Administración de las PQRSD en Orfeo** del procedimiento GAD-PRC23, como se lustra en la siguiente tabla:

Tabla 2.

### Análisis tipología Orfeo vs informe

Nº	RADICADO PQRSD	CONTROL INTERNO	INFORME PUBLICADO
4	20211400012602	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Petición general
5	20211400016862	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Petición general
6	20211400032852	CONSULTA	Petición de información

Fuente: GIT de control interno

El GIT de Control Interno después de realizar el análisis de clasificación de la tipología puede inferir que acorde con la evidencia, estas presentan errores en la identificación de algunas tipologías, por lo que la entidad podría incurrir en un incumplimiento en cuanto al tipo de solicitud realizada por el peticionario; de igual manera, es de aclarar que la tipología está directamente

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

relacionada con los términos de contestación de las peticiones; lo que genera un potencial riesgo en cuanto a su contestación dentro de los plazos.

## RECOMENDACIÓN

El GIT de Control Interno considera pertinente realizar un análisis y establecer controles que garanticen la identificación correcta, en cuanto al registro de la tipología de las peticiones, con el fin de mitigar las debilidades presentadas y el potencial riesgo enunciado.

### 4.1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRS

Para verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, la CGN emitió la Circular Interna No. 05 del 21 de abril de 2020, "Por medio de la cual se establecen los tiempos de respuesta para resolver las distintas modalidades de peticiones dentro del marco de la pandemia."; el GIT de Control Interno analizó la muestra seleccionada del 5% de cada tipología de los informes publicados en la web correspondientes al I y II trimestre de 2021, teniendo en cuenta los registros de los informes y de Orfeo, en donde, evidenció lo siguiente:

## OBSERVACIÓN

Al evaluar la fecha de ingreso y la fecha de respuesta de los documentos registrados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo Vs el informe publicado en la web, se observó que 46 peticiones fueron contestadas dentro de los términos establecidos por Ley, 1 petición de manera extemporánea y a 2 de las mismas no fue posible verificar el término de respuesta por no hallarse la documentación registrada en Orfeo, como se enuncia a continuación:

- Al validar la coherencia de las fechas de recepción registradas en el informe publicado del primer I semestre de 2021 en comparación con la radicación en el sistema Orfeo y el documento físico, se evidenció que existen diferencias en algunos de estos registros como lo muestra la siguiente tabla:

### "Cuentas Claras, Estado Transparente"



Tabla 3.

Nº CI	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	FECHA DOC. FÍSICO INGRESO	FECHA DE RECEPCIÓN INFORME	FECHA RADICACIÓN ORFEO INGRESO
1	20211400012642	MUNICIPIO SANTIAGO DE CALI	18/02/2021	19/02/2021	22/02/2021
2	20211400032622	MUNICIPIO DE PEREIRA	17/05/2021	17/05/2021	18/05/2021
3	20211400026172	JOSÉ DE JESÚS RAMOS BARRIOS	19/04/2021	19/04/2021	20/04/2021
4	20211400031702	FUNDICIONES UNIVERSO S A S	10/05/2021	10/05/2021	11/05/2021

Fuente: GIT de control interno

- Se evidenció que existe 1 radicado que fue clasificado como respondido fuera de término, ya que al realizar el análisis de la fecha de radicación y respuesta se observó que fueron contestadas con posterioridad a la fecha máxima de contestación, lo que indica un incumplimiento en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, la CGN

Tabla 4.

CONTEO CI	RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	FECHA DOC FÍSICO INGRESO	FECHA DE RECEPCIÓN INFORME	TIEMPO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA INFORME	FECHA ENVIO RESPUESTA DOC FÍSICO	DENTRO O FUERA CI
1	20211400022562	HECTOR MANUEL PINILLA CELIS	25/03/2021	25/03/2021	5 HABILES	9/04/2021	9/04/2021	FUERA

Fuente: GIT de control interno

### RECOMENDACIÓN

De los análisis realizados por el GIT de Control Interno a la muestra auditable de las PQRSD, se sugiere implementar o fortalecer los controles existentes para la información registrada en los informes Vs los documentos físicos y registro en Orfeo en cuanto a la fecha de radicación, documentos de entrada y de salida; de igual manera, establecer el análisis de causa con la trazabilidad de las que se respondieron extemporáneamente; esto con el fin de evitar incumplimientos de normatividad en la Ley 1755 de 2015, relacionada con los plazos para dar respuesta en algunas PQRSD; el artículo

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642

5 del Decreto 491 de 2020, la CGN y la Ley 1712 de transparencia relacionada con la calidad de la información.

#### 4.1.4 TRASLADO POR COMPETENCIA

Con el fin de verificar lo expuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 el cual reza: “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”.

El GIT de Control Interno teniendo en cuenta la normatividad anterior y la muestra tomada del primer I y II trimestre de 2021, procedió a validar el trámite dado por la entidad a este tipo de peticiones. Como resultado de las pruebas de auditoría se estableció que se presentaron 6 traslados por competencia de los cuales 5 fueron contestados oportunamente y 1 por fuera de los términos según registros del sistema orfeo el cual se observó anteriormente en este informe; por lo que es importante tener en cuenta la recomendación dada en el numeral 4.1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD

#### 4.1.5 PQRSD SIN RESPUESTA REGISTRADA EN ORFEO

Después de realizar el análisis de las PQRSD a la muestra tomada, se evidencian que en el sistema de gestión documental ORFEO no fue registrada la respuesta o documento de salida para dos casos como se observa en la tabla 5.

Tabla 5.

RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	FECHA DOC. FÍSICO INGRESO	FECHA DE RECEPCIÓN INFORME	FECHA DE RESPUESTA INFORME	FECHA ENVIÓ RESPUESTA DOC. FÍSICO	DENTRO O FUERA CI
20211400004192	DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	2/02/2021	2/02/2021	15/02/2021	NO REGISTRA	NO REGISTRA
20211400019282	CONSTRUCTORA LANDA S.A.S	2/03/2021	15/03/2021	18/03/2021	NO REGISTRA	NO REGISTRA

Fuente: GIT de control interno

#### OBSERVACIÓN

- En el Orfeo en el campo “histórico” se informa que esta situación se presentó por que la forma como se creó el radicado que no permitió registrar el documento de salida

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

- Que la respuesta fue dada por correo, pero esta no fue cargada al sistema Orfeo como lo determina el procedimiento GAD-PRC23.

### RECOMENDACIÓN

El GIT de control interno considera pertinente que se realicen campañas sensibilización a los procesos responsables de tramitar las PQRSD sobre la importancia de subir a Orfeo la totalidad de los archivos que hacen parte de la gestión para dar respuesta, y con el propósito de preservar los documentos que permiten evidenciar la trazabilidad de la gestión realizada.

### 4.2 INFORMACIÓN PUBLICADA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

En la página web de la CGN está habilitado el link de “Servicio al Ciudadano” a través del cual los peticionarios pueden registrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; el formulario en mención está anclado al sistema de gestión documental Orfeo. Realizando un análisis de la información dispuesta y los registros del formulario se analiza lo siguiente.

### OBSERVACIÓN

- Al realizar el análisis de los campos de información necesarios para el diligenciamiento del formulario de PQRSD, se estableció que los agradecimientos de requerimientos para registrar en el formulario presenta incoherencia frente a el instructivo de requerimientos que expone en su ítem de servicio al ciudadano en el siguiente link: <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>. Entendiendo este último como el explicativo para el diligenciamiento del formulario, ya que esta información no está dispuesta en el formulario en mención, lo que puede confundir al usuario del servicio causando que se presenten posibles errores al momento del registro; lo que para nuestros ojos es de gran importancia ya que la tipología de las PQRSD se encuentra directamente asociada al tiempo de respuesta de la misma como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 7.

SERVICIO AL CIUDADANO (EXPLICATIVO)	FORMULARIO
	Agradecimiento

Fuente: página web CGN

### “Cuentas Claras, Estado Transparente”

b. Realizado el análisis a la muestra tomada de los informes publicados en la página web de la GGN durante el primer semestre 2021, se observó

que no se presentaron remitentes registrados como “ANÓNIMOS”. de igual forma, se considera que no es común la petición por parte de un ANÓNIMO ya que al momento de diligenciar el formulario y al activar el campo de “Anónimo” deja activos los “DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE”, obligando al ciudadano a dar información e impidiendo de esta manera que sea una solicitud de carácter anónima.

De igual manera se imposibilita que el usuario pueda interponer PQRSD bajo su derecho al anonimato; Esta condición puede genera un riesgo en cuento a la atención de PQRSD por parte de los ciudadanos y teniendo en cuenta que esta observación ya había sido expuesta en ocasiones anteriores, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de esta entidad. Los campos con (\*) son obligatorios.

**INFORMACIÓN SOLICITANTE**

**Anónimo** (Artículo 38 de la Ley 190 de 1995, artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005)

**DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE**

**País :** \*  **Departamento :** \*  **Municipio :** \*

**Medio de respuesta :** \*  **Dirección :** \*  **Correo Electrónico :** \*

**Teléfono**

**INFORMACIÓN DE SU SOLICITUD**

**Seleccione el tipo de requerimiento que desea registrar :** \*  **Tipo solicitud? :** \*

**Tipo de peticionario :** \*  **Pertenece a alguna de las siguientes Etnias? :** \*

Fuente: Página web CGN

c. En cuanto al diligenciamiento del formulario es imperativo reiterar que este formulario solo admite el cargue de un archivo con capacidad máximo de 20 MB, limitando el servicio prestado al ciudadano en cuanto a la cantidad de archivos que puede adjuntar; adicionalmente se analiza que si el ciudadano requiere anexar varios documentos deberá generar diferentes PQRSD

De los anteriores análisis podemos inferir que existe debilidad en los parámetros establecidos en la página web de la CGN, en cuanto al proceso de radicación de PQRSD por parte del ciudadano.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

## 5 TRAZABILIDAD PQRSD MUNICIPIO DE MEDELLÍN

Para la solicitud hecha por el Municipio de Medellín departamento de Antioquia con el radicado número 2021001003749, el cual es identificado como el radicado de ingreso de la consulta mediante correo electrónico y una vez efectuada la trazabilidad en el correo y en el aplicativo Orfeo se evidencia lo siguiente:

### OBSERVACIÓN

#### CORREO ELECTRÓNICO

Mediante correo [gestiondocumental@contaduria.gov.co](mailto:gestiondocumental@contaduria.gov.co) el día 11 de marzo se recibió un requerimiento del Municipio de Medellín el cual solo se radicó por Orfeo hasta el día 21 de junio de 2021, a través del correo "TRES MESES DESPUÉS" las razones dadas son:

- No fue radicada por errores involuntarios de la persona encargada del correo electrónico en mención, por tal motivo, me permito anexar la explicación dada al no haberse radicado la petición en su momento. Y
- Debido al volumen de solicitudes que llegan a través de los correos de gestión documental, contáctenos y otras dependencias de la entidad, por error involuntario no se radico la petición inicial, adjunto explicación dada por la persona encargada del manejo de estos correos electrónicos

Lo anterior se establece que el primer punto de quiebre o debilidad del proceso es que a causa del error involuntario se incumplió la normatividad vigente en cuanto al plazo de respuesta de una PQRSD.

#### APLICATIVO ORFEO

En el histórico del sistema Orfeo se evidencia que el radicado de la petición se efectuó el 21/06/2021, luego de esto se asigna el radicado al área correspondiente y finaliza diciendo que se realiza el trámite y se envía por correo electrónico el cual no fue anexado a la plataforma esto con fecha del 29/06/2021

Luego de esto se realiza el análisis de documentos físico en donde se encuentra que el documento físico hace referencia a la respuesta dada por la CGN con fecha de 25/06/2021, no se evidencia documento de entrada.

*"Cuentas Claras, Estado Transparente"*

## RECOMENDACIÓN

Es importante realizar un análisis de cargas de la persona responsable de atender el correo [gestiondocumental@contaduria.gov.co](mailto:gestiondocumental@contaduria.gov.co), con la finalidad de que se le maximise el tiempo para atender oportunamente los requerimientos realizados por los ciudadanos a la CGN y mitigar el riesgo de incumplimiento de ley como se presentó con ewsta PQRSD

## 5. RECOMENDACIÓN

- El GIT de Control interno considera necesario que se realice una mesa de trabajo con las áreas encargadas de tramitar las PQRSD para efectuar un análisis las debilidades expuestas en los informes de evaluación, con el objetivo de mitigar y corregir las debilidades que se están presentando en cuanto al cumplimiento del procedimiento y la normatividad vigente para la administración de PQRSD
- En la asignación de tareas de contestación de las PQRSD se evidencia reasignaciones al momento de dar trámite a la mismas, no hay claridad en los procedimientos y acciones de trámite; por lo que es pertinente estar en constante capacitación y socialización del proceso de PQRSD.
- Establecer controles para garantizar la oportuna radicación de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con la finalidad de contar con la trazabilidad de las PQRSD en cuanto a la fecha de recepción, trámite y respuesta y los documentos físico de ingreso y respuesta; así como, la coherencia de esta información con la publicada en la página web cada trimestre.
- Realizar el análisis de una posible actualización del formulario dispuesto para realizada la radiación de las PQRSD por parte de los ciudadanos con el fin que los tipos de clasificación estén acordes con los explicativos existentes en la página de la CGN también se reitera la necesidad de habilitar la presentación de solicitudes ANÓNIMAS y de igual forma se hace necesario la ampliación de espacio y multivariada de cargue de archivos por parte de peticionario

## 6. CONCLUSIÓN

*“Cuentas Claras, Estado Transparente”*

La U.A.E Contaduría General de la Nación atendiendo la normatividad vigente Ley 1755 de 2015 tramitó las peticiones recibidas durante el primero semestre del 2021, entendiendo que en algunos casos no era competente para dar respuesta a algunas solicitudes por lo que fueron trasladadas a la entidad correspondiente para su atención; de igual manera, la entidad cuenta con procedimientos a los cuales en el de fortalecer la gestión de PQRSD. Han sido han actualizado; no obstante, es importante continuar el seguimiento a este proceso con la finalidad de evitar las residencias en las demoras en la respuesta, falencias en los informes y la y la trazabilidad en el sistema de gestión documental Orfeo.

### **MARITZA VELANDIA CARDOZO.**

Coordinadora GIT de Control Interno.

Elaboró: Jhony A Restrepo Osorio

Aprobó: Maritza Velandia Cardozo.

### ***“Cuentas Claras, Estado Transparente”***

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642