

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER  
SEMESTRE 2022

PERÍODO EVALUADO:	01/01/2022 – 30/06/2022
AUDITOR:	Maritza Velandia Cardozo
FECHA DE ELABORACIÓN:	31/10/2022

## 1. INTRODUCCIÓN

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...”.

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”.

El artículo 5 del Decreto 491 de 2020 había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones. Igualmente, las peticiones de documentos y de información, que tenían un pazo de 10 días, con el decreto de la emergencia se habían ampliado en su plazo para resolverse dentro de los veinte 20 días siguientes a su recepción. Por su parte, las peticiones mediante las cuales se hubiera elevado una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo habían aumentado su plazo de 30 a 35 días siguientes a su recepción.

La Ley 2207 de 2022 del 17 de mayo de 2022 derogó los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia ocasionada por el Covid 19.

En concordancia con las normas anteriores, el GIT de Control Interno de la U.A.E. Contaduría General de la Nación (CGN), en su cronograma de actividades 2022, programó la evaluación del cumplimiento y seguimiento a la gestión dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de julio del año 2022.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

### 2. OBJETIVO

Verificar la gestión y el cumplimiento normativo por parte de la U.A.E Contaduría General de la Nación (CGN), para tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), correspondientes al primer semestre del 2022.

### 3. METODOLOGÍA

El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y soportes documentales, a través de técnicas y procedimientos aplicados como: consulta, observación y confirmación, de las PQRSD registradas a través del aplicativo Orfeo, los informes en Excel del I y II trimestre de 2022 y reunión virtual con el proceso responsable.

Así mismo, se evaluaron las publicaciones e información publicada en la página web de la entidad.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General y el GIT de Apoyo Informático se estableció que, durante el primer semestre de 2022, las PQRSD se recibieron por medio de correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Es de anotar que todas fueron registradas en Orfeo para ser tramitadas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento. De igual manera, se dio respuesta a través de los medios mencionados. Su comportamiento se describe a continuación.

##### 4.1.1 PQRSD REGISTRADAS Y REPORTADAS

De acuerdo a los informes publicados en la página web de la entidad, durante el primer semestre de 2022 se registraron 551 PQRSD. Verificados los datos registrados en el primer y segundo trimestre, se observó:

#### HALLAZGOS

- Durante el primer trimestre se reportó una PQRSD adicional. Ver tabla 1.
- Comparado el tipo de solicitud de las PQRSD registradas en los dos trimestres, objeto de verificación, se evidenció diferencia en tipo de solicitud registrado en los informes. Ver tabla 1.



INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER  
SEMESTRE 2022

Tabla 1.

ESTADÍSTICAS PQRS D I Y II TRIMESTRE DE 2022 REPORTADAS EN LA PÁGINA WEB DE LA CGN					
Estadísticas I trimestre de 2022			Estadísticas II trimestre de 2022		
Tipo de Solicitud*	Informe	Control Interno	Tipo de Solicitud*	Informe	Control Interno
consulta	4	4	Consultas	20	20
Denuncia	20	21	Denuncias por actos de corrupción	1	1
Derecho de petición	4	4	Denuncias	4	4
Petición documento	0	1	Derecho de petición de documentos	2	2
Petición de información	98	103	Derecho de petición de información	1	1
Petición general	152	160	Derecho de petición general	55	55
Queja	5	6	Petición de consulta	1	1
Reclamo	1	1	Petición de documentos	3	3
Respuesta a traslado		1	Petición de información	11	11
Traslado por competencia	44	32	Peticiones generales	111	111
Peticiones incompletas	6		Quejas	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>333</b>	Reclamos	3	3
* Clasificación dada por el proceso.			Sugerencias	1	1
			<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>217</b>
			* Clasificación dada por el proceso.		

RECOMENDACIÓN

Es procedente que para efectos de concordancia con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, la entidad clasifique las solicitudes conforme a lo allí preceptuado: “...entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.” (subrayado fuera de texto).

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

Una vez socializado el informe, la administración el 11 de noviembre realiza el siguiente comentario:



## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

“Respecto a la diferencia de caracterización de los diferentes tipos de PQRSD del primer trimestre frente al segundo, cabe resaltar, que si bien están definidos en el artículo 13 la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º y S.s de la Ley 1755 de 2015 estos adquieren otra dimensión como consecuencia del objeto del mismo y los tiempos para dar trámite y respuesta; es decir que el autor o peticionario en ocasiones no diferencia las modalidades y presenta ante la entidad una consulta y la tipifica como derecho de petición de información y en algunas ocasiones la presenta como solicitud de concepto; respecto a este último ejemplo es preciso señalar que la solicitud de concepto no se encuentra parametrizada como PQRSD sino como una solicitud externa, esta adquiere por su condición de trámite y respuesta similar a la Consulta dado que para resolver de fondo el concepto solicitado amerita, estudio e investigación, condición sin ecuanime de la Consulta. Así las cosas una vez radicada la PQRSD o Solicitud externa debería corregirse si la misma no corresponde a la modalidad que se enuncia; sin embargo al momento de cargar la información en el formato GAD FOR01, el cual corresponde al que se utiliza para la presentación de los informes mensuales y trimestrales de la PQRSD, este debería contar al menos con 3 casillas más (Tipo de proceso interno – No Días hábiles en la respuesta – Observaciones ) lo cual permite conservar la fidelidad de la información suministrada por el peticionario; en los campos propuestos para adicionar a dicho formato, la casilla denominada Tipo de proceso interno permite establecer si la petición fue resultado de fondo y curso su trámite normal, si se trata de una petición incompleta oscura o irrespetuosa y si la petición se le corrió traslado por competencia a otra entidad o autoridad, en cuanto a la casilla No de Días hábiles en la respuesta se da una mayor claridad al proceso y permite inferir si esta respuesta a dicha petición se encuentra dentro de los términos señalados en la Ley, brindando una mayor claridad a la ciudadanía; y por último la casilla observaciones permite realizar las anotaciones o aclaraciones pertinentes que corresponde al trámite, y archivo de la petición; ejemplo (el Peticionario subsana o aclara la petición dentro del término legal); la propuesta de adición de estas casillas en el formato permiten realizar un seguimiento más riguroso a la petición sea PQRSD o Solicitud Externa, dado que el sistema de gestión documental no tiene parametrizados el trámite de las peticiones incompletas, oscuras e irrespetuosas, y las que ameritan ser trasladadas por competencia.”

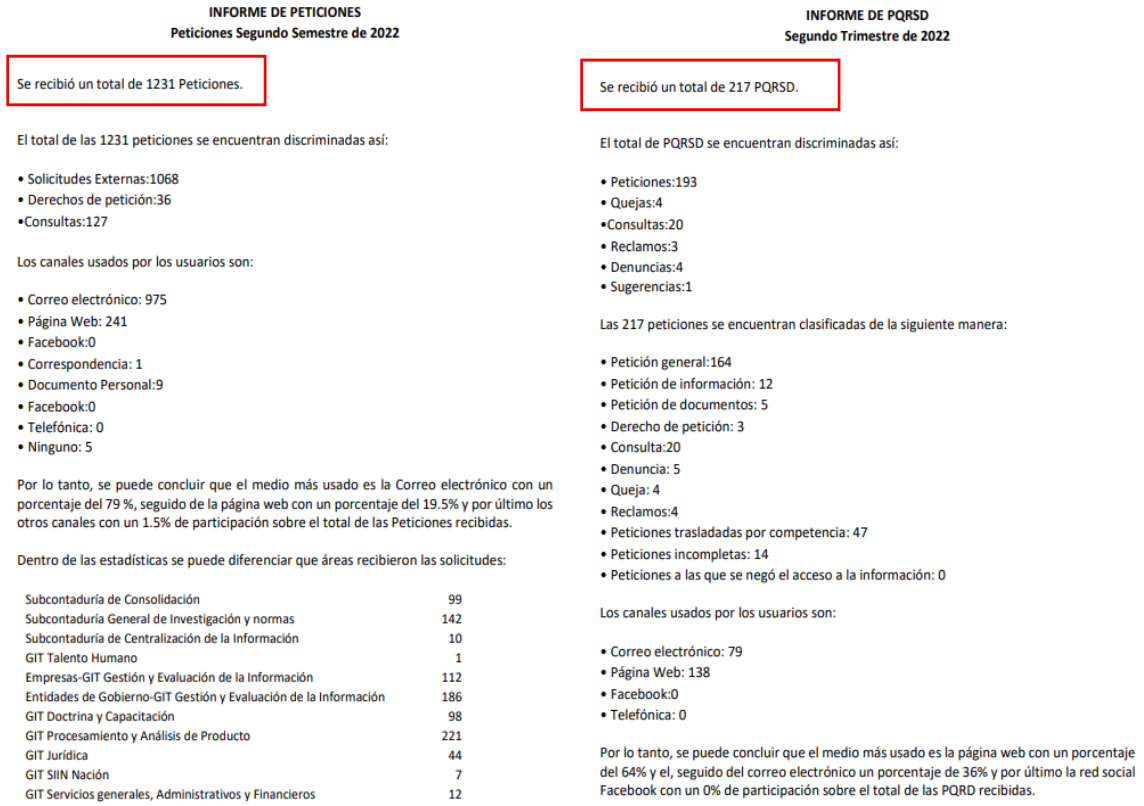
- c. Se observó que para el II trimestre del 2022, se elaboraron 2 informes, uno correspondiente al II trimestre y otro el consolidado del semestre. Para el primer caso se reportaron 217 registros y el consolidado 1231 registros; si se tiene en cuenta las PQRSD reportadas en los dos primeros trimestres del año estos suman 551, dando una diferencia de 680 registros adicionales. Ver imagen 1.





## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

Imagen 1.



### RECOMENDACIÓN

El área encargada de gestionar las PQRS debería implementar controles de doble instancia para verificar que la información reportada sea igual en todos los documentos y garantizar la fidelidad de la información.

- d. Comparado el reporte generado por el GIT de Apoyo Informático de los registros de Orfeo se evidenció que se registraron 647 solicitudes. De otra parte, realizada la sumatoria reportada en los informes del I y II trimestre, se registraron 551 PQRS, observándose una diferencia de 96 registros. Ver tabla 2.

Tabla 2.

PQRS registradas	Total	Diferencia Orfeo - registros informes
ORFEO	647	
Informe I Trimestre	334	96
Informe II Trimestre	217	



## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

### 4.1.2 Términos de respuesta

Para verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 y la Ley 2207 de 2022 del 17 de mayo de 2022 quien derogó los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020 (en lo relacionado con los términos de respuesta, el GIT de Control Interno realizó las pruebas de auditoría teniendo en cuenta los registros de Orfeo y los informes del I y II trimestre; para lo cual se realizaron pruebas con la totalidad de los registros y con una muestra de 54 PQRSD, en donde se evidenció:

- a. Revisado el radicado 20221400005082 de fecha 3/02/2022, en donde el peticionario expresó: "... solicito su colaboración con la respuesta al radicado principal 20211100066602 el cual ya se encuentra por fuera de los términos de respuesta determinados, a su vez, sobre aportes realizados para la consulta no se adicionaron al radicado principal sino que se generaron nuevos radicados 20210010066792 (vencido) y 20210010067512 (vencimiento el 7 de febrero"; el GIT de Control Interno procedió a realizar la trazabilidad en los registros de ORFEO en donde evidenció que la entidad no incumplió lo términos como se afirma. Ver Tabla 3.

Trazabilidad radicado 20221400005082

No. De Radicado	Fecha de radicado	Asunto	Fecha de respuesta	Días hábiles	Término	Observación
20211400058092	26/10/2021	<b>Consulta:</b> "... si una entidad que se rige bajo la resolución 414 de la CGN y realiza ventas de contado con pago instantáneo en efectivo, debe contablemente registrar una cuenta por cobrar como contrapartida del ingreso, ó si al ser una venta con las características mencionadas la contrapartida debe ser la caja. Lo anterior, en razón a que se reprocha que el principio de devengo obliga a que TODA venta debe registrarse contra una cuenta por cobrar, así el pago se realice de forma instantánea con la venta."	16/12/2021	34	Dentro	Respuesta mediante radicado 20211100111881.
20211100066602	16/12/2021	Reconsideración radicado CGN 20211100111881 de fecha 16-12-2021				Archivada por ser una
20210010067512	24/12/2021	Reiteración reconsideración	7/2/2022	30	Dentro	Respuesta mediante radicado
20221400005082	3/2/2022	... solicito su colaboración con la respuesta al radicado principal 20211100066602 ...	10/2/2022	3	Dentro	Respuesta mediante radicado 20221100002781.

Fuente: Información registrada en Orfeo.

### HALLAZGOS

- b. El GIT de Control Interno seleccionó una muestra de 54 PQRSD, con las cuales se verificó: la fecha de radicación y de respuesta, los documentos registrados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo Vs el informe publicado en la web, en donde se observó que, 50 fueron contestadas dentro de los términos establecidos por ley, 4 de manera extemporánea 1 estaba clasificada en el informe como dentro de los términos.

De otra parte, en el informe del I trimestre se reportan 6 respuestas fuera de término y en el segundo 2, siendo un total de 9 PQRSD teniendo en cuenta que

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

una estaba erróneamente clasificada en las que se incumplieron los plazos establecidos por la normatividad.

### RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

Una vez socializado el informe, la administración el 11 de noviembre realiza el siguiente comentario:

“ACLARACION: El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 y S.s de la ley 1755 de 2015 establece los términos legales para dar respuesta a las diferentes modalidades de PQRSD y Solicitudes Externas, esta última bajo el entendido que por regla general es de 15 días; así las cosas, el sistema de gestión documental tiene parametrizados los términos de tiempo para las respuestas de las diferentes peticiones, cabe destacar que el mismo no realiza la diferenciación entre días hábiles y no hábiles, es decir que cuenta el tiempo corrido de manera normal lo que puede conducir a que una petición cuyo término de respuesta sea 15 días hábiles, a la cual se da respuesta el último día hábil es decir a los 20 días corridos, el sistema lo puede parametrizar como respuesta fuera del término, dado que conto con los 15 días corridos, mas no hábiles; igualmente podía pasar con las peticiones incompletas cuyo trámite ordenado en la Ley es que dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la petición se deberá requerir la petición para que amplíe, subsane o modifique la petición, informándole así mismo que para ello cuenta con un mes para allegar lo requerido y si no lo hiciera dentro del término señalado la entidad entenderá que hay un desistimiento tácito por parte del peticionario ordenando el archivo de la misma; este proceso no se encuentra parametrizado en el Orfeo; si esta petición cuenta con 15 días para una respuesta y se cumplió dentro del sistema Orfeo con la ritualidades para la peticiones incompletas estaremos frente a una petición que se le a dado una respuesta por fuera de los términos del sistema. Con fundamento en lo anterior podemos inferir que en muchas ocasiones el comparativo entre los informes presentados en el formato Excel presentara diferencias con los registros del sistema de información documental Orfeo. Finalmente, la Secretaría General elaboró el reglamento interno de trámite y respuestas de las PQRSD, la igual que actualizó el proceso de trámite y respuesta a PQRSD al cual se le inserto el flujograma estableciendo en ello el trámite que debe surtir cada tipo de peticiones, los términos de respuesta; los cuales se encuentran en versionamiento en la oficina de Planeación, pasado este proceso se programa la socialización y la capacitación para su implantación a cada una de las áreas de la Entidad.”

- c. Verificada la coherencia de las fechas registradas en las columnas “FECHA DE RECEPCIÓN”, “FECHA DE ENVÍO AL PROCESO”, “FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA” y “FECHA DE RESPUESTA” del I y II informe trimestral de PQRSD, publicados en la página web de la entidad, se observó que 10 registros de fecha presentaban error y 40 no fueron diligenciados. En total fueron 50 registros lo que representó una afectación en el 9% de los registros la información suministrada a quien consulta la información en la página web. Ver Tabla 3.



## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

**Tabla 3.**

RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENVÍO AL PROCESO	FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
20221400000572	Traslado por competencia	6/01/2022	6/1/2022	14/01/2022	14/01/2022
20221400001412	Petición de información	14/01/2022	17/1/2021	11/02/2022	
20221400001522	Petición de información	17/01/2022	17/1/2022	14/02/2022	26/1/2021
20221400001792	Queja	18/01/2022	19/1/2021	8/02/2022	20/01/2022
20221400001822	Traslado por competencia	18/01/2022	18/1/2022	25/01/2022	
20221400001532	Petición general	17/01/2022	22/1/2022	28/02/2022	24/1/2021
20221400002742	Petición general	24/01/2022	7/3/2022		
20221400002752	Petición general	24/01/2022	7/3/2022		
20221400003122	Petición general	25/01/2022	4/4/2022		
20221400004002	Petición general	28/01/2022	1/3/2022		
20221400005042	Petición de información	3/02/2022	4/2/2022	3/03/2022	
20221400005422	Petición general	4/02/2022	4/2/2022	18/03/2022	
20221400006902	petición de información	11/02/2022	14/2/2022	25/03/2022	7/3/2020
20221400007332	petición de información	14/02/2022	11/2/2022	29/03/2022	16/2/2022
20221400007372	Petición general	14/02/2022	14/2/2022		15/2/2022
20221400007382	Petición información	14/02/2022	14/2/2022	29/03/2022	7/3/2022
20221400008372	Solicitud de información	17/02/2022	17/2/2022	17/03/2022	24/2/2017
20221400008422	Solicitud de información	17/02/2022	17/2/2022		
20221400008532	Petición general	18/02/2022	18/2/2022		22/2/2022
20221400008542	petición genral	18/02/2022	18/2/2022		23/2/2022
20221400008552	petición general	18/02/2022	18/2/2022		23/2/2022
20221400008682	petición de informacion	18/02/2022	18/2/2022	18/03/2022	
20221400009352	petición de informacion	23/02/2022	23/2/2022		07/03/2022
20221400010012	Solicitud de información	24/02/2022	5/3/2022	25/03/2022	
20221400010782	Petición general	28/02/2022	9/3/2022		
20221400011182	Petición general	2/03/2022	2/3/2022		16/3/2022
20221400011222	petición de informacion	2/03/2022	2/3/2022		15/3/2022
20221400011252	petición de informacion	2/03/2022	9/3/2022	31/03/2022	
20221400011422	petición de informacion	3/03/2022	10/3/2022	1/04/2022	
20221400011442	Petición general	3/03/2022	3/3/2022		10/3/2022
20221400011482	Denuncia	3/03/2022	3/3/2022		10/3/2022
20221400013162	Petición general	11/03/2022	14/3/2022	27/04/2022	
20221400013172	Petición general	11/03/2022	14/3/2022	27/04/2022	
20221400013192	Petición general	4/03/2022	4/3/2022	22/04/2022	
20221400014882	Consulta	23/03/2022	29/3/2022	11/05/2022	
20221400015142	Petición general	24/03/2022	29/3/2022	4/05/2022	
20220010015212	petición de informacion	24/03/2022	29/3/2022	21/04/2022	
20221400015352	petición de informacion	25/03/2022	29/3/2022	22/04/2022	
20220010015552	Petición general	28/03/2022	1/4/2022	7/05/2022	
20221400015522	petición de informacion	28/03/2022	5/4/2022	25/04/2022	
20221400015542	petición de informacion	28/03/2022	5/4/2022	25/04/2022	
20221400015612	petición de informacion	28/03/2022	5/4/2022	25/04/2022	
20221400015622	DENUNCIA	28/03/2022	5/4/2022	25/04/2022	
20221400015672	petición de informacion	29/03/2022	5/4/2022	26/04/2022	
20221400015912	Petición general	29/03/2022	5/4/2022	26/04/2022	
20221400016012	DENUNCIA	30/03/2022	5/4/2022	6/04/2022	
20221400016212	petición de informacion	31/03/2022	5/4/2022	12/05/2022	
20221400016252	petición de informacion	31/03/2022	5/4/2022	12/05/2022	
20221400016272	petición de informacion	31/03/2022	5/4/2022	12/05/2022	
20221400025412	DENUNCIA	27/5/2022	31/5/2022	21/6/2022	31/5/2012

■ Error de fecha

■ Espacio sin diligenciar.

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Piso 15  
Código Postal: 111071, Bogotá, Colombia  
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co  
PBX: +57 (601) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642



## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

Las anteriores observaciones denotan falencias, las cuales son reiterativas, y conllevaron al incumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en lo relacionado con los términos para dar respuesta en algunas PQRSD; así como, debilidad en la aplicación de los controles previos a la publicación definitiva de los informes trimestrales, dando lugar al incumplimiento parcial del principio de la calidad de la información establecido en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

### RECOMENDACIÓN

Es pertinente que los procesos responsables de dar respuesta a las las PQRSD, al momento de recibirlas, evalúen la complejidad de las mismas con el fin de determinar si están en capacidad de responderlas dentro de los términos establecidos por ley, en caso contrario y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2014, determinar un nuevo plazo de respuesta que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, y así evitar futuras acciones en contra de la entidad.

#### 4.1.3 Traslado por competencia

Para 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 procedió a validar el trámite dado por la entidad a este tipo de peticiones, para lo cual verificó en los archivos de Excel del I y II trimestre enviado por Secretaría General, los registros que en la columna “Tipo de solicitud” figuraban como “Traslado por competencia”.

Como resultado de la verificación se observó:

### HALLAZGOS

- Realizada la sumatoria de los traslados por competencias, relacionadas en los informes del primer semestre se clasificaron como traslados por competencia 91 PQRSD; sin embargo, el ejercicio realizado por control interno dio como resultado que 72, existiendo una diferencia de 19 registros.
- Los radicados 20221400005542, 20221400009792, 20221400016002 y 20221400016022 se respondieron después de los 5 días hábiles estipulados por la ley 1755 de 2015, para estos casos. Adicionalmente, 3 de los 4 radicados se registraron como “Denuncia”.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

- c. De los 72 traslados por competencia realizados por la entidad, 39 se encontraban tipificadas como denuncia, queja o reclamo, debido a que se tomaron los datos registrados por el peticionario y no fue corregido el error.

### RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

Una vez socializado el informe, la administración el 11 de noviembre realiza el siguiente comentario:

“Aclaración: Respecto a las peticiones que se trasladan por competencia a otras entidades no pueden ser clasificadas como tipos de petición dado que esta no se encuentra tipificada como tal ; esto corresponde más al tipo de procesos interno que la entidad le otorga a la petición pues está debe ser clasificada de acuerdo a su objeto y que encaje dentro de cualquiera de los tipos de petición, tales como Petición General, Petición de Información, Petición de Documentos, Consulta, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia; debiéndose tipificar como tal y no como petición con traslado, pues esta ultima es el tipo de tramite o proceso interno que se le dio a la PQRSD, lo cual esta reglado en la Ley”

### RECOMENDACIÓN

Es imperativo fortalecer las capacitaciones brindadas por la entidad a los responsables de tipificar las PQRSD, para y evitar errores en la clasificación de las mismas en los informes y mitigar el riesgo de incumplimiento de términos de respuesta.

### RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

Una vez socializado el informe, la administración el 11 de noviembre realiza el siguiente comentario:

“Aclaración: Es preciso señalar que en su gran mayoría las PQRSD se presentan a través de la Pagina Web de la entidad y es el mismo peticionario que al diligenciar el formato establece el tipo de petición, en muchos casos erróneamente lo que induce a este tipo de errores, dado que la información suministrada por él no se podría alterar de acuerdo a la política de tratamiento de datos y de hacer la respectiva corrección en la tipificación de la petición debería mediar observación frente a este hecho y así determinar con exactitud el termino de respuesta.”

### 4.1.3 PQRSD ANÓNIMAS

Revisadas los informes del I y II trimestre de 2022 79 peticiones fueron registradas como anónimas; se realizó la trazabilidad de 10 PQRSD, en donde se observó que, si bien fueron registradas como tal, éstas contenían dirección de correos a las cuales se les remitió la información.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

La entidad publicó en la página web en el link Atención y Servicio a la Ciudadanía \ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias \ Consultar PQRSD anónimas el listado de las PQRSD clasificadas como anónimas por los peticionarios.

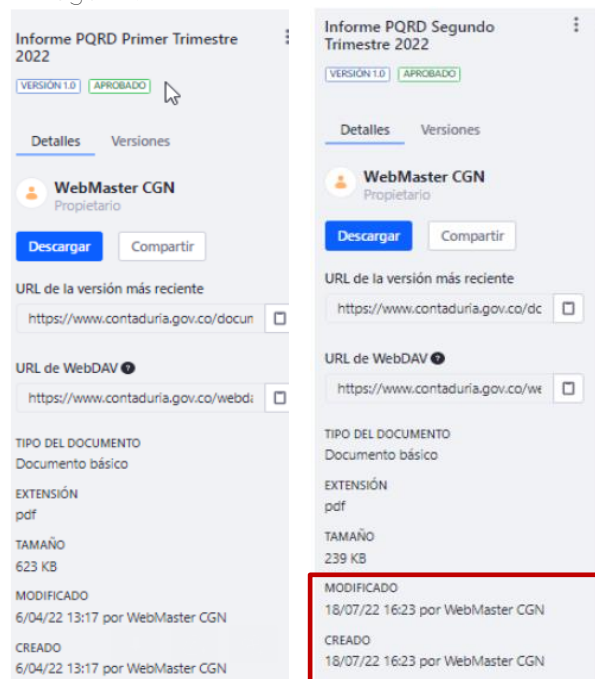
### 4.1.4 INFORMACIÓN PUBLICADA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

Verificada la información publicada en la web de la entidad, se observó que la entidad ha realizado las publicaciones trimestrales, tiene el link de atención y servicio a la ciudadanía, en ella está dispuesto el formulario electrónico para PQRSD y se publican las PQRSD clasificadas como anónimas.

### HALLAZGOS

- Verificado el cumplimiento de la actividad No. 10 del procedimiento GAD-PRC23 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, que establece "... Este informe de gestión de las PQRSD, se publica en la página web los primeros diez (10) días del mes siguiente al trimestre a publicar, con el fin de dar a conocer el seguimiento y las estadísticas de las PQRSD." Se evidenció que el informe del II trimestre se publicó fuera del plazo establecido en el procedimiento.

Imagen 2.



## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022

- b. En la misma actividad del procedimiento en mención, especifica el formato donde se debe realizar el informe (Formato GAD23 FOR02 Seguimiento a PQRSD, revisado el cumplimiento de esta directriz se observó que el informe publicado del II trimestre no utilizó dicho formato.

### RECOMENDACIÓN

Se reitera la recomendación del numeral 4.1.2.

### CONCLUSIÓN

La CGN ha publicado los informes de seguimiento a las PQRSD con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas, cumpliendo con lo establecido en el artículo 52 del decreto 103 de 2015; sin embargo; se observó que persisten algunas debilidades en el diligenciamiento de estos, dando lugar al incumplimiento parcial del principio de la calidad de la información establecido en la Ley 1712 de 2014.

De otra parte, se continúa respondiendo algunas PQRSD por fuera de los términos legalmente establecidos, y no hacen uso del recurso definido en el parágrafo del artículo 14 de 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: Deisy Hernández Sotto/Oscar Gómez Santos/Maritza Velandia cardozo

Aprobó: Maritza Velandia Cardozo