

## **INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2023**

<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	01/01/2023 – 30/06/2023
<b>AUDITOR:</b>	Deisy Hernández Sotto
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	9/11/2023

### **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...”.

Por lo anterior y en aras de dar cumplimiento a lo establecido en la norma antes mencionada, el GIT de Control Interno de la U.A.E. Contaduría General de la Nación (CGN), en su Plan de Auditorías y Seguimientos 2023, 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 30 de junio del 2023.

### **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), formuladas por los ciudadanos mediante los diferentes canales activos con los que cuenta la CGN; con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y al responsable del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

### **3. METODOLOGÍA**

Para el seguimiento de las PQRSD, el GIT de Control Interno, procedió a realizar el análisis y verificación de la 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 y los informes en Excel del I y II trimestre de 2023, para lo cual seleccionó una muestra de 44 PQRSD. Ver tabla 1.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2023

Tabla 1.

Relación de radicados seleccionados como muestra de auditoría

20231400000052	20231400007392	20231400012762	20231400025452
20221400058182	20231400007962	20231400013442	20231400025472
20231400001932	20230010008212	20231400014242	20231400026532
20231400003402	20231400008602	20231400015112	20231400027652
20231400001852	20231400009712	20231400015722	20231400027692
20231400003582	20231400009732	20231400015982	20231400029152
20231400004392	20231400009942	20231400016012	20231400029532
20231400004912	20231400010132	20231400018682	20231400030332
20231400006572	20231400011582	20231400019492	20231400030372
20231400006572	20231400011602	20231400020992	20231400030732
20231400007152	20231400012192	20231400023022	20231400030852

Igualmente, se evaluó las publicaciones e información de la página web de la entidad.

### 4. DESARROLLO

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

##### 4.1.1 PQRSD REGISTRADAS

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General y el GIT de Apoyo Informático, se estableció que:

- a. Durante el primer semestre de 2023 se gestionaron 442 PQRSD, las cuales fueron asignadas a 11 áreas de la entidad, siendo Secretaría General la que tuvo mayor asignación; como se puede observar en la tabla 2.

Tabla 2  
Distribución de PQRSD, por áreas primer semestre 2023.

Dependencia	Consulta	Denuncia	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Queja	Reclamo	Sugerencia
Despacho					1			
GIT Jurídica	1				2			
Subcontaduría General y de Investigación	21				4			
GIT Doctrina y Capacitación	1							
Subcontaduría de Centralización	3		2	3	8	1	1	
GIT CHIP				1	2	1		
Subcontaduría de Consolidación	2			4	22	5	1	
GIT de Informática			1					
Secretaría General	12	11	1	4	303	11	3	1
GIT Servicios Generales, Administrativos y Financieros	1		2					
GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales			2	2	2			
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>344</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Fuente: Relación PQRSD - Secretaría General.

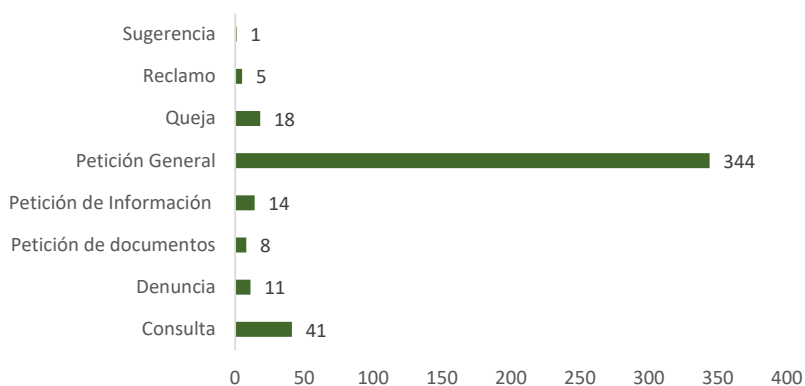
## **INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2023**

b. Los medios de recepción utilizados para enviar a la entidad las PQRSD fueron el correo electrónico (10) y la página web (432).

### **4.1.2 PQRSD SEGÚN TIPOLOGÍA**

Clasificadas las PQRSD según tipología, se observó que el 80% fueron clasificadas como "Petición General" por parte de quien realizó el registro en Secretaría General.

**PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA PRIMER SEMESTRE  
2023**



### **HALLAZGO**

Al comparar los registros de la muestra (44) extraídos de la información registrada por Secretaría General, con la consignada en el ORFEO se observó que:

- a. Cuatro PQRSD clasificadas como "Petición General" correspondían a "Peticiónes incompletas".
- b. Una clasificada como "Queja", correspondía a una petición incompleta.
- c. A 27 PQRSD el solicitante les asignó como "Tipo de solicitud" petición general (plazo de 15 días de respuesta); las cuales no fueron reclasificadas toda vez que, según los soportes documentales que reposan en el ORFEO correspondían a "Traslado por Competencia" (5 días para el traslado).

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2023

Tabla 3.

Resultado verificación Tipo de Solicitud PQRSD del primer semestre de 2023.

#	RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE PROCESO CI
1	20231400010132	Petición General	Petición incompleta
2	20231400026532	Petición General	Petición incompleta
3	20231400010132	Petición General	Petición incompleta
4	20231400030372	Queja	Petición incompleta
5	20231400018682	Petición General	Petición incompleta
6	20231400000052	Petición General	Traslado por competencia
7	20231400001932	Petición General	Traslado por competencia
8	20231400003582	Petición General	Traslado por competencia
9	20231400007152	Petición General	Traslado por competencia
10	20231400007392	Petición General	Traslado por competencia
11	20231400007962	Petición General	Traslado por competencia
12	20231400008602	Petición General	Traslado por competencia
13	20231400009712	Petición General	Traslado por competencia
14	20231400009732	Petición General	Traslado por competencia
15	20231400009942	Petición General	Traslado por competencia
16	20231400011582	Petición General	Traslado por competencia
17	20231400011602	Petición General	Traslado por competencia
18	20231400012762	Petición General	Traslado por competencia
19	20231400013442	Petición General	Traslado por competencia
20	20231400014242	Petición General	Traslado por competencia
21	20231400015112	Petición General	Traslado por competencia
22	20231400015722	Petición General	Traslado por competencia
23	20231400015982	Petición General	Traslado por competencia
24	20231400016012	Petición General	Traslado por competencia
25	20231400020992	Petición General	Traslado por competencia
26	20231400023022	Petición General	Traslado por competencia
27	20231400025452	Petición General	Traslado por competencia
28	20231400025472	Petición General	Traslado por competencia
29	20231400027652	Petición General	Traslado por competencia
30	20231400027692	Petición General	Traslado por competencia
31	20231400030332	Petición General	Traslado por competencia
32	20231400030732	Petición General	Traslado por competencia

Fuente: ORFEO e Informes PQRSD primer y segundo trimestre de 2023.

### 4.1.3 TÉRMINOS DE RESPUESTA

Con la muestra de 44 PQRSD se verificó el cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en relación 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 de 2023.

### HALLAZGO

El 64% (28) de las respuestas a las PQRSD, de la muestra, se dieron fuera de los términos establecidos por la ley en mención.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2023

De otra parte, a 15 PQRSD se les clasificó en la casilla “Fecha de Respuesta” como No Requiere Respuesta (NRR); sin embargo, se envió respuesta al peticionario. De igual manera, se evidenció error en las fechas de recibo y envío al proceso de un radicado.

Finalmente, Se observó demora en la “Fecha de envío al proceso” en los 28 registros en los que se estableció el envío de la respuesta fuera de los términos.

Tabla 3.  
Resultado verificación términos de respuesta de la muestra de PQRSD del primer semestre de 2023.

#	RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE PROCESO CI	FECHA DE RECEPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA CI	FECHA DE ENVÍO AL PROCESO	TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE FECHA DE RECEPCIÓN Y FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA REGISTRADA EN ORFEO - CI	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO CÁLCULO CI
1	2023140000052	Petición General	Traslado por competencia	2/01/2023	15 Habiles	5	10/01/2023	8	24/01/2023	12/01/2023		DENTRO	FUERA
2	20231400001932	Petición General	Traslado por competencia	13/01/2023	15 Habiles	5	2/02/2023	20	3/02/2023	2/02/2023		DENTRO	FUERA
3	20231400003582	Petición General	Traslado por competencia	24/01/2023	15 Habiles	5	3/02/2023	10	14/02/2023	3/02/2023		DENTRO	FUERA
4	20231400004392	Petición General	Traslado por competencia	27/01/2023	15 Habiles		17/02/2023	16	17/02/2023	20/02/2023		FUERA	
5	20231400004912	Petición General	Traslado por competencia	31/01/2023	15 Habiles		17/02/2023	17	21/02/2023	17/02/2023		DENTRO	FUERA
6	20231400006572	Queja		8/02/2023	15 Habiles		2/03/2023	22	1/03/2023	2/03/2023		FUERA	
7	20231400007152	Petición General	Traslado por competencia	8/02/2023	15 Habiles	5	2/03/2023	22	1/03/2023	2/03/2023		FUERA	
8	20231400007392	Petición General	Traslado por competencia	13/02/2023	15 Habiles	5	2/03/2023	23	6/03/2023	2/03/2023	23/05/2023	DENTRO	FUERA
9	20231400007962	Petición General	Traslado por competencia	14/02/2023	15 Habiles	5	9/03/2023	17	7/03/2023	9/03/2023		FUERA	
10	20230010008212	Petición General	Traslado por competencia	15/03/2023	15 Habiles		9/03/2023	-6	7/03/2023	9/03/2023		FUERA	
11	20231400008602	Petición General	Traslado por competencia	16/02/2023	15 Habiles	5	18/04/2023	61	9/03/2023	NRR	30/06/2023	NRR	FUERA
12	20231400009712	Petición General	Traslado por competencia	21/02/2023	15 Habiles	5	18/04/2023	56	14/03/2023	NRR	29/06/2023	NRR	FUERA
13	20231400009732	Petición General	Traslado por competencia	21/02/2023	15 Habiles	5	18/04/2023	56	14/03/2023	NRR	29/06/2023	NRR	FUERA
14	20231400009942	Petición General	Traslado por competencia	22/02/2023	15 Habiles	5	18/04/2023	55	15/03/2023	NRR	29/06/2023	NRR	FUERA
15	20231400010132	Petición General	Petición Incompleta	23/03/2023	15 Habiles	5	18/04/2023	26	16/03/2023	NRR	30/06/2023	NRR	FUERA
16	20231400011582	Petición General	Traslado por competencia	1/03/2023	15 Habiles	5	18/04/2023	48	23/03/2023	NRR	4/07/2023	NRR	FUERA
17	20231400011602	Petición General	Traslado por competencia	1/03/2023	15 Habiles	5	18/04/2024	414	23/03/2023	NRR	4/07/2023	NRR	FUERA
18	20231400012192	Petición General	Traslado por competencia	2/03/2023	15 Habiles	5	18/04/2023	47	24/03/2023	NRR	24/07/2023	NRR	FUERA
19	20231400012762	Petición General	Traslado por competencia	6/03/2023	15 Habiles	5	24/05/2023	79	28/03/2023	NRR	4/07/2023	NRR	FUERA
20	20231400013442	Petición General	Traslado por competencia	9/03/2023	15 Habiles	5	24/05/2023	76	31/03/2023	NRR	5/07/2023	NRR	FUERA
21	20231400014242	Petición General	Traslado por competencia	13/03/2023	15 Habiles	5	24/05/2023	72	4/04/2023	NRR	5/07/2023	NRR	FUERA
22	20231400015112	Petición General	Traslado por competencia	17/03/2023	15 Habiles	5	24/05/2023	68	12/04/2023	NRR	6/07/2023	NRR	FUERA
23	20231400015722	Petición General	Traslado por competencia	23/03/2023	15 Habiles	5	24/05/2023	62	17/04/2023	NRR	6/07/2023	NRR	FUERA
24	20231400015982	Petición General	Traslado por competencia	24/03/2023	15 Habiles	5	24/05/2023	61	18/04/2023	NRR	6/07/2023	NRR	FUERA
25	20231400016012	Petición General	Traslado por competencia	24/03/2023	15 Habiles	5	24/05/2023	61	18/04/2023	NRR	6/07/2023	NRR	FUERA
26	20231400018682	Petición General	Petición Incompleta	14/04/2023	15 DIAS HABILES	10	25/04/2023	11	5/05/2023	25/04/2023		DENTRO	FUERA
27	20231400020992	Petición General	Traslado por competencia	2/05/2023	15 Habiles	5	2/06/2023	31	24/05/2023	2/06/2023		FUERA	
28	20231400023022	Petición General	Traslado por competencia	12/05/2023	15 Habiles	5	25/05/2023	13	5/06/2023	30/05/2023		DENTRO	FUERA

Fuente: ORFEO e Informes PQRSD primer y segundo trimestre de 2023.

### 4.1.3 COHERENCIA DE LAS RESPUESTAS

Verificadas la coherencia entre la solicitud y las respuestas dadas por la entidad a las 44 peticiones de la muestra, se evidenció que la respuesta era acorde a la petición realizada por el solicitante.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2023

### 4.1.4 PUBLICACIÓN DE INFORMES

Revisada la página web de la entidad se observó que se publicaron los informes de PQRSD del primer y segundo trimestre de 2023. De otra parte, se evidenció la publicación se realizó teniendo en cuenta la información mínima a publicar, acorde a lo establecido en el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 (el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información).

### RECOMENDACION

El GIT de Control interno considera necesario que se realice una mesa de trabajo con las personas encargadas de recibir, distribuir y consolidar la información para elaborar los informes trimestrales con el fin de realizar un análisis a las debilidades expuestas en los informes de evaluación al trámite de las PQRSD, para determinar las causas que permiten la generación de hallazgos reiterativos, toda vez que las acciones implementadas por Secretaría General no han sido efectivas.

### CONCLUSIÓN

Verificada la gestión y el cumplimiento normativo por parte de la U.A.E. CGN se evidenció que la entidad puso a disposición de la ciudadanía los canales de comunicación determinados para el efecto; se evidencio que el canal más utilizado por los ciudadanos fue la página web de la entidad.

Como resultado de la evaluación realizada por el GIT de Control Interno, se observó debilidad en la aplicabilidad de los controles que debe llevar a cabo la primera línea de defensa, lo que permitió que se presentaran errores en la asignación de tipologías, fechas de ingreso, demora en la asignación a los procesos, lo que contribuyó a dar respuesta, a algunas peticiones fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

---

### DEISY HERNANDEZ SOTTO.

Coordinadora GIT de Control Interno (E)

Elaboró: Deisy Hernández Sotto

Aprobó: Deisy Hernández Sotto