

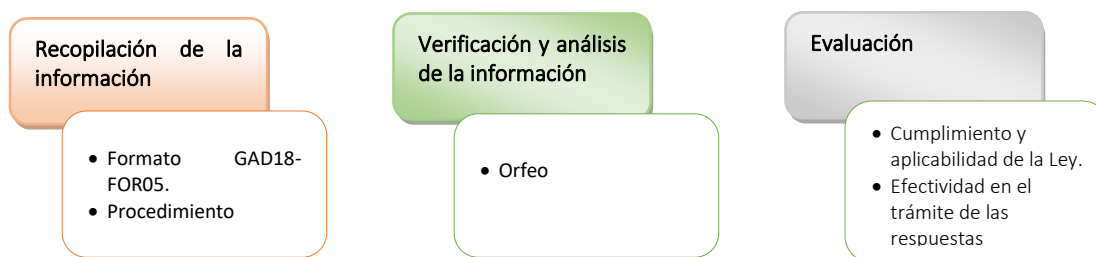
<b>INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2019</b>	
<b>AUDITOR</b>	<b>Daniela Pérez Ortiz</b>
<b>Período evaluado: Segundo Semestre de 2019</b>	<b>Fecha de elaboración: Abril de 2020</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
<p>La Ley 1474 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>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 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 julio y el 31 de diciembre del año 2019.</p>	
<b>2. OBJETIVO</b>	
<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 dio 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 para un mejoramiento continuo y valor agregado a la entidad.</p>	

### 3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, el GIT de Control Interno, se basó únicamente en la información que se encontraba registrada en los formatos GAD18- FOR05 “Seguimiento a PQRD”, de los últimos dos trimestres del año 2019, los cuales se encontraban publicados en la página web de la entidad y en el procedimiento aplicado para su trámite.

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

**Gráfica No. 1**



### 4. DESARROLLO

Una vez recopilados los formatos publicados en la página web “seguimiento PQRD tercer y cuarto trimestre del año 2019”, se procedió a comparar la información allí registrada, contra el sistema de Gestión Documental (Orfeo) y los documentos anexos a este; con el propósito de verificar la veracidad de los datos, así como el cumplimiento de la normatividad vigente y la efectividad en la gestión de las PQRSD formuladas durante el segundo semestre; en donde se observó:

- **TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD**

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece 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 lo siguiente:

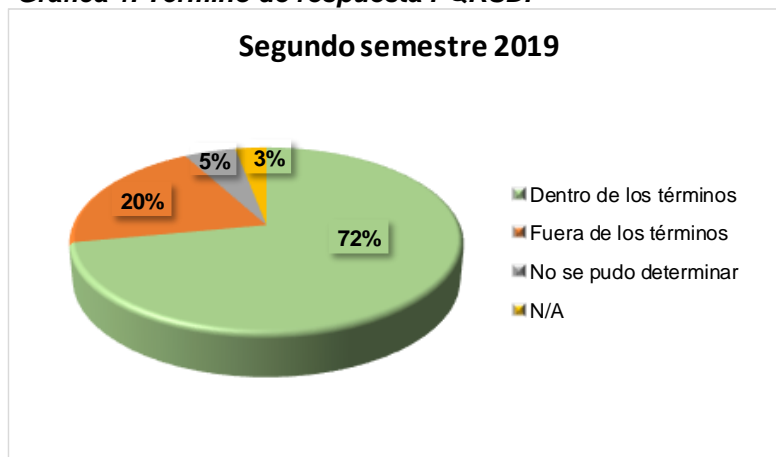
**OBSERVACIÓN**

Para el segundo semestre del año 2019 la entidad recibió un total de 97 PQRSD, de las cuales el 72% (70) se respondieron dentro de los términos establecidos por ley, un 20% (19) se contestaron fuera de los términos, un 5% (5) no fue posible determinarlo, en razón a que cuando se hizo la verificación por el sistema, no se evidenciaron las respuestas dadas y el 3% (3) restante no aplicaba, toda vez que eran documentos de carácter informativo, pero que fueron tipificados en ORFEO como PQRSD, motivo por el cual estaban incluidos dentro del informe. Ver Gráfica 1.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

De acuerdo a lo enunciado, se evidencian debilidades en cuanto al cumplimiento de la normatividad vigente y la efectividad en la gestión de las PQRSD formuladas durante el segundo semestre, debilidades que se han mencionado en anteriores informes, por lo que se hace necesario tener presente que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, darán lugar potenciales sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

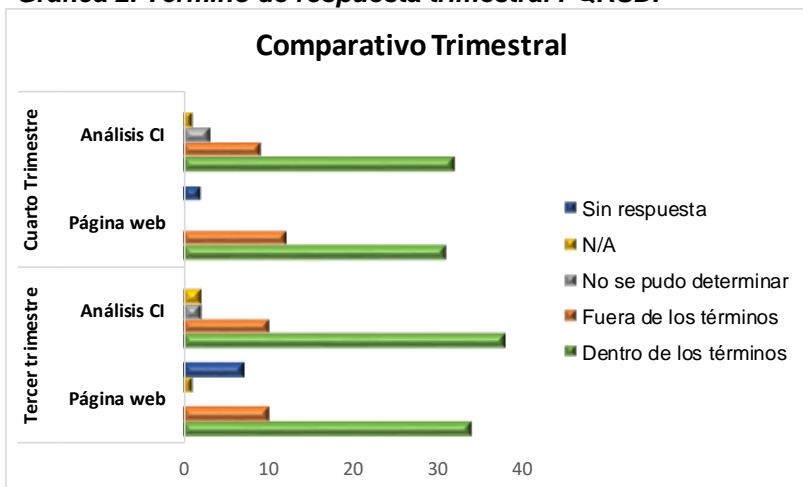
**Gráfica 1. Término de respuesta PQRSD.**



Fuente: Elaboración OCI

En concordancia con lo anterior y una vez verificada las publicaciones en la página web de los informes de seguimientos trimestrales con los documentos de recepción y las respuestas emitidas; el GIT de Control Interno encontró inconsistencias en estos, en cuanto a los términos de respuesta como se aprecia en la gráfica 2; esto se debió principalmente a la clasificación incorrecta de las PQRSD, lo que conllevó a definir mal los tiempos para resolver las distintas modalidades de peticiones y así poder determinar si se encontraban dentro o fuera de los términos de ley.

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



Fuente: Elaboración OCI

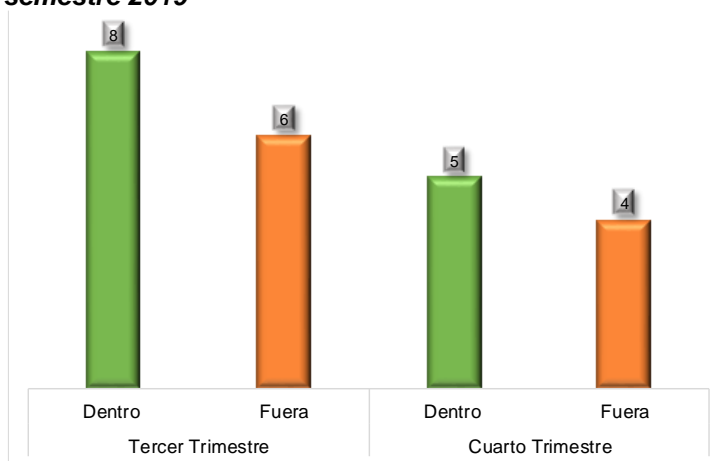
**• TRASLADOS POR COMPETENCIA**

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 remitido 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.”, se procedió a validar mediante el Sistema de Gestión Documental Orfeo, el trámite dado por la entidad a este tipo de peticiones, encontrándose lo siguiente:

**OBSERVACIÓN**

Para el segundo semestre del año 2019, ingresaron 23 peticiones que por su naturaleza debían ser trasladadas por competencia, 14 para el tercer trimestre y 9 para el cuarto, de las cuales 10 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 con el 43% de estas. Ver gráfica 3.

**Gráfica 3. Traslados por competencia segundo semestre 2019**



Fuente: Elaboración OCI

De igual manera, se evidenció que en algunos casos se informó al peticionario que la CGN no era la entidad competente para dar respuesta, pero no se trasladó al ente correspondiente y en otros casos no se evidenció copia del oficio remitido al peticionario, omitiendo así lo establecido en el artículo anteriormente mencionado.

**• INFORMES PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB**

El artículo 52 del Decreto 103 de 2015, señala lo siguiente: “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:

- (1) 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 esta información fue cruzada y comparada con ORFEO y se hallaron las siguientes inconsistencias:

### OBSERVACIÓN

- En los seguimientos publicados en la página web, no hicieron distinción a que clase de petición correspondía, asignándole a todas 10 días para ser resueltas, como se aprecia en las tablas 1 y 2 columna “tiempo de respuesta”, así mismo al definirse mal los tiempos para resolver las peticiones, se generó inexactitud en la fecha máxima para dar respuesta, lo que insidió directamente en determinar si la respuesta se encontraba “Dentro” o “Fuera” de términos.

**Tabla 1 – Muestra para la verificación de los datos del tercer trimestre 2019**

RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	Tipo de solicitud (CI)	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (ley) CI	FECHA MAXIMA RESPUESTA	FECHA MAXIMA RESPUESTA CI	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO CI
20195500027052	Petición	Traslado por competencia	10 Hábiles	5 días	13/08/2019	5/08/2019	DENTRO	DENTRO
20195500025082	Petición	Traslado por competencia	10 Hábiles	5 días	19/07/2019	11/07/2019	DENTRO	DENTRO
20195500026072	Petición	Traslado por competencia	10 Hábiles	5 días	31/07/2019	24/07/2019	DENTRO	DENTRO
20195500032492	Petición	Petición	10 Hábiles	15 días	26/09/2019	2/10/2019	DENTRO	DENTRO
20195500024632	Petición	Consulta Contable	10 Hábiles	30 días	16/07/2019	14/08/2019	DENTRO	DENTRO
20195500029272	Petición	Petición	10 Hábiles	15 días	3/09/2019	10/09/2019	DENTRO	DENTRO
20195500030352	Petición	Solicitud de Información	10 Hábiles	10 días	11/09/2019	11/09/2019	DENTRO	DENTRO
20195500029732	Petición	Solicitud de Información	10 Hábiles	10 días	6/09/2019	6/09/2019	FUERA	FUERA
20195500029432	Petición	Traslado por competencia	10 Hábiles	5 días	4/09/2019	28/08/2019	DENTRO	DENTRO
20195500026402	Petición	Consulta contable	10 Hábiles	30 días	5/08/2019	4/09/2019	FUERA	DENTRO

Fuente: formato GAD18-FOR05



**Tabla 2 – Muestra para la verificación de los datos del cuarto trimestre 2019**

RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	Tipo de solicitud (CI)	TIEMPO DE RESPUESTA	Terminos de respuesta (ley) CI	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA	FECHA MAXIMA RESPUESTA CI	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO CI
20195500038752	Petición	Traslado por competencia	10 Habiles	5 días	19/11/2019	13/11/2019	FUERA	FUERA
20195500040682	Petición	Solicitud de información	10 Habiles	10 días	29/11/2019	2/12/2019	DENTRO	DENTRO
20195500035202	Petición	Consulta Contable	10 Habiles	30 días	22/10/2019	21/11/2019	FUERA	DENTRO
20195500035742	Petición	Solicitud de información	10 Habiles	10 días	28/10/2019	28/10/2019	DENTRO	DENTRO
20195500042202	Petición	Solicitud de información	10 Habiles	10 días	17/12/2019	17/12/2019	FUERA	FUERA
20195500036712	Petición	Solicitud de información	10 Habiles	10 días	6/11/2019	6/11/2019	DENTRO	No se sabe
20195500043242	Petición	Traslado por competencia	10 Habiles	5 días	26/12/2019	18/12/2019	DENTRO	DENTRO
20195500035732	Petición	Traslado por competencia	10 Habiles	5 días	25/10/2019	18/10/2019	DENTRO	DENTRO
20195500035442	Petición	Consulta Contable	10 Habiles	30 días	23/10/2019	22/11/2019	FUERA	DENTRO
20195500040662	Petición	Traslado por competencia	10 Habiles	5 días	28/11/2019	21/11/2019	DENTRO	FUERA

Fuente: formato GAD18-FOR05

	Información correcta
	Información errada
	Corrección Control Interno

- Por otra parte en la estadística y análisis que aparece en la parte inferior de los seguimientos publicados en la página web, para el tercer trimestre se reportaron 10 traslados por competencia, cuando en realidad correspondían a 14 y para el cuarto trimestre no incluyeron ni un traslado por competencia, pero como ya se había mencionado antes en este informe, ingresaron 9; así mismo ocurrió en el reporte de las PQRSD, que fueron atendidas dentro y fuera de los términos, pues los datos no corresponden.

Estas observaciones permiten concluir que la información publicada no es exacta, ni veraz y que además no hay efectividad en los controles aplicados al momento de diligenciar el formato de seguimiento a las PQRSD.

- En alusión a la fecha de publicación de los informes trimestrales y de acuerdo al procedimiento establecido por parte de Gestión Administrativa,

**“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 | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518



OS-CER-660642



actividad N° 8 “Informe PQRD”; esto 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 cuarto trimestre se efectuó fuera de los términos, toda vez que se realizó el 16/01/2020. Ver gráfica 4.

**Gráfica 4 –Publicación página web**

Tipo	Título	Estado	Último guardado
INFORME	INFORME PQRD PRIMER TRIMESTRE DE 2019	Publicado	08/05/19 07:54:06 GMT-05:00
INFORME	INFORME PQRD SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019	Publicado	17/07/19 08:04:05 GMT-05:00
PQRD	PQRD TERCER TRIMESTRE DE 2019	Publicado	07/10/19 11:01:36 GMT-05:00
PQRD	PQRD CUARTO TRIMESTRE DE 2019	Publicado	16/01/20 11:32:03 GMT-05:00

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:



Sin embargo dentro del procedimiento 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 el GIT de informática nos informó que ingresaron dos peticiones durante el segundo semestre, las cuales no fueron incluidas dentro de los seguimientos publicados en el página web.

Igualmente, se observó que dentro del informe publicado, en la columna “medio de recepción”, solo pusieron correo electrónico y página web, pero al verificar dicha información, se percibió que muchas de ellas fueron recibidas por Service Desk, convirtiéndose en una debilidad, puesto que la entidad estaría proporcionando información errónea al ciudadano.

• **ACCIONES DE MEJORA**

El GIT de Control Interno considera importante resaltar la gestión que el proceso TIC’s ha venido desarrollando en el transcurso de este año, con

el fin de mejorar el trámite interno que se le da a las PQRSD y su interoperabilidad; para eso los responsables del tema sugirieron realizar una intervención tecnológica al servicio en línea de PQRS de la CGN, con el objetivo de hacerlo mas dinámico para el usuario y automático para la entidad. Estas mejoras seran implementadas en los proximos meses. Ver anexo 1.

## 5. RECOMENDACIONES

Efectuar un análisis a las debilidades enunciadas, en pro de identificar la causa raíz y corregir, fortaleciendo o cambiando los controles implementados con la finalidad de que el proceso sea más efectivo en relación a:

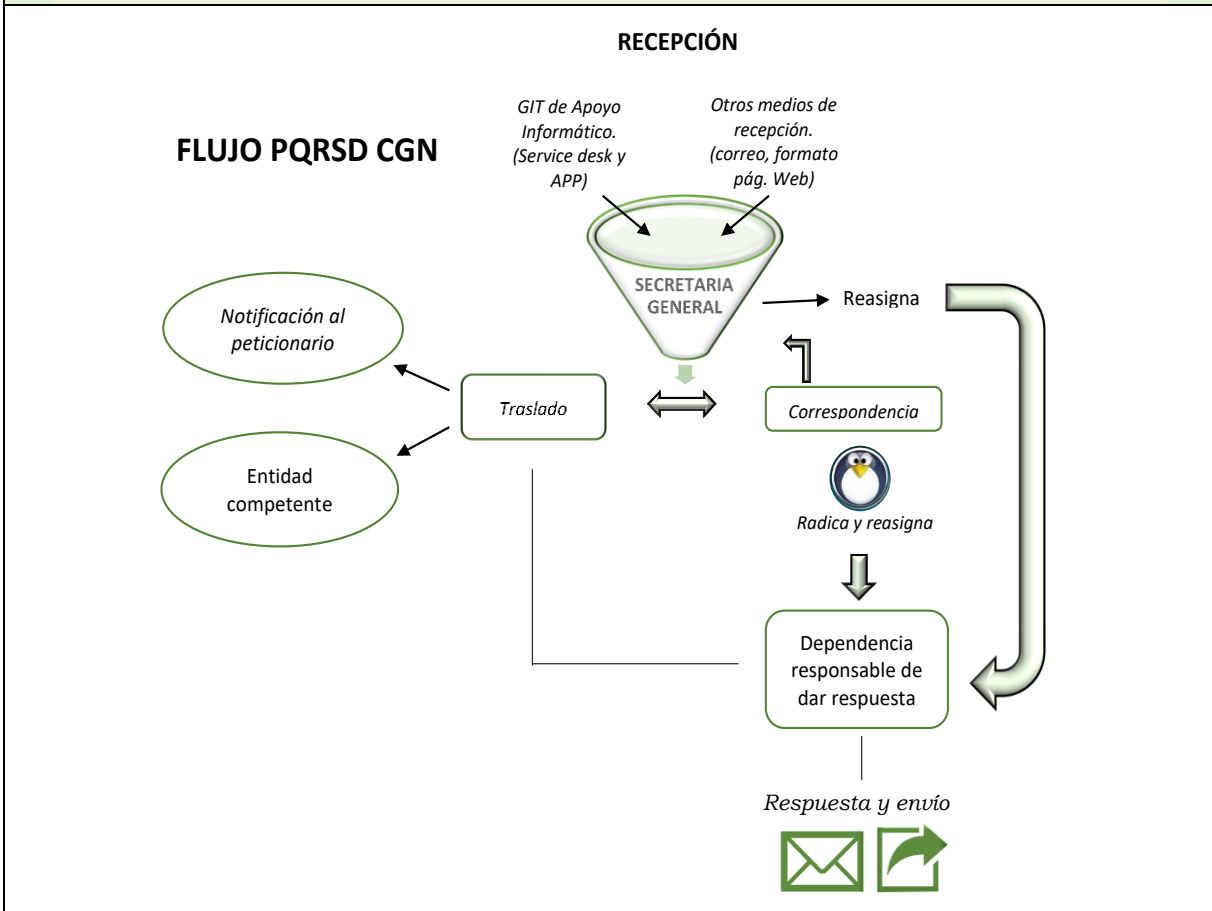
- Concientizar a los servidores y contratistas que intervienen en la gestión de las PQRSD (recepción, trámite, respuesta e informes) de la importancia del estricto cumplimiento de la Ley en esta materia.
- Capacitar a los responsables de diligenciar el formato GAD18-FOR05 “Seguimiento a PQRD”, con el fin de que estas personas, se encuentren en capacidad de 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 errores en la asignación de términos de respuesta y a su vez en la fecha maxima que la CGN tiene para resolverlas.
- Requerir a la persona que maneja el correo ([pqrd@contaduria.gov.co](mailto:pqrd@contaduria.gov.co)), 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.
- Asignar de manera oportuna la petición al proceso encargado de tramitarla.
- Mejorar los controles que se tienen, con respecto a la canalización de las PQRSD que ingresan por los diferentes medios que la entidad tiene activos para la formulación de estas, con el fin de que no se quede por fuera ninguna petición, como ocurrió en el caso de las que ingresaron por el aplicativo móvil.
- Incorporar en el procedimiento que se tiene para el trámite de las PQRSD, todos los canales que la CGN tiene activos, para la recepción de estas.
- Responder los traslados por competencia en los términos que señala la ley 1755 en su artículo 21.



## 6. CONCLUSIÓN

Frente a las evidencias recaudadas, fue posible corroborar que la U.A.E Contaduría General de la Nación, dio un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción; no obstante persisten las mismas debilidades con respecto a los términos de respuesta y en el diligenciamiento del informe que es publicado en la página web, para disposición de cualquier ciudadano; así como en la canalización de las peticiones que ingresan por los diferentes medios. Por lo anterior, se hace imprescindible 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. FLUJO PQRSD CGN



**MARITZA VELANDIA CARDOZO.**  
 Coordinadora GIT de Control Interno.

Elaboró: Daniela Pérez Ortiz  
 Aprobó: Maritza Velandia Cardozo.