

**INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
SEGUNDO SEMESTRE 2021**

<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	01/07/2021 – 31/12/2021
<b>AUDITOR:</b>	DANIELA PÉREZ ORTIZ
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>14/03/2022</b>

## 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”.

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 julio y el 31 de diciembre del año 2021.

## 2. OBJETIVO

Evaluar la gestión 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), para tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); así como, identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en dicho proceso, con el fin de lograr un mejoramiento continuo y darle valor agregado a la entidad.

## 3. METODOLOGÍA

Para la evaluación el auditor tomó como fuente los informes del III y IV trimestre de 2021 publicados en la página web de la entidad, en el siguiente link: <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/>

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

/document\_library/, los registros del Sistema de Gestión documental Orfeo y el procedimiento GAD-PRC23 v2.

El auditor mediante prueba selectiva revisó los tiempos de respuesta de las PQRSD recibidas en las diferentes dependencias de la CGN. Frente a lo anterior, y una vez evaluados los documentos antes mencionados, así como, los disponibles en el sistema de gestión documental de la Entidad, a continuación, se presenta el resultado.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 INDICADORES EN EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con la información registrada en el Plan de Acción Operativo 2021, del GIT de Servicios Generales Administrativos y Financieros, la entidad contaba con un indicador denominado: “Cumplimiento de términos de las PQRD”. Ver imagen 1

Imagen 1

Plan de acción vigencia 2021

Objetivo	Acción	Inicio	Fin	Indicador	Porcentaje	Estado
Objetivo No.9	Plan Anual de Adquisiciones de Gastos Generales	2/01/2021	31/12/2021		0,53%	Plan de compras ejecutado
	Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias	2/01/2021	31/12/2021	Cumplimiento en términos de las PQRD	0,54%	Informe PQRD
	Correspondencia	2/01/2021	31/12/2021		0,53%	Comunicaciones enviadas
	Archivo	2/01/2021	31/12/2021	Efectividad en las transferencias primarias.	0,53%	Transferencias realizadas
	Almacén	2/01/2021	31/12/2021	Exactitud en inventarios	0,53%	Inventario anual
	Contratación	2/01/2021	31/12/2021	Tiempo en inicio de procesos de contratación	0,55%	Procesos de contratación finalizados
	Plan Institucional de Archivos de la Entidad	2/01/2021	31/12/2021		0,54%	Capacidad tecnológica del sistema de gestión documental
<b>SUBTOTAL:</b>					<b>4,79%</b>	

Fuente: Plan de acción 2021

### OBSERVACIÓN

En los cuadros de mando integral publicados en la página web para el tercer y cuarto trimestre de 2021, se indicó que el indicador “Cumplimiento de términos de las PQRD” no iba

2

**“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 (601) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS - CER-366518



OS-CER-680642

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

a ser tenido en cuenta para estos periodos, no obstante, como se aprecia en las siguientes imágenes se continuo con las mediciones y se reportó en el plan de acción como si dicho indicador no hubiera sido retirado. Ver imágenes 2 y 3.

Imagen 2

Plan de acción 2021 - Gestión Administrativa

Actividad No.	Nombre Actividad	Vr-Ponderado Actividad	Descripción de la Actividad	Nombre del Indicador De La Actividad	Fecha De Inicio Actividad	Fecha Final Actividad	Producto Esperado Actividad	Cumplimiento en % acumulado 1 trimestre (cuantitativo)	Cumplimiento en % acumulado 2 trimestre (cuantitativo)	Cumplimiento en % acumulado 3 trimestre (cuantitativo)	Cumplimiento en % acumulado 4 trimestre (cuantitativo)
2	Atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias	0,54%	Gestionar la recepción, trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a la entidad.	Cumplimiento de terminos de las PQRD	2/01/2021	31/12/2021	Informe PQRD.	25,00%	50,00%	75,00%	100,00%
		3,75%	Cumplimiento al Periodo Evaluado					25,00%	50,00%	75,00%	100,00%

Fuente: Gestión Administrativa

Imagen 3

Reporte de Indicadores vigencia 2021

No.OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	TIPO	RANGO					TRIMESTRE				PROMEDIO PONDERADO INDIVIDUAL
					Insatisfactorio	Satisfactorio	Bueno	Sobresaliente	Meta	1	2	3	4	
9	CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE LAS PQRD		TRIMESTRAL	EFICIENCIA	0-70	71-80	81-99	100	100%	97,00%	96,20%	94,00%	98,50%	96.5%

Fuente: Gestión Administrativa

Así mismo, se evidenció inconsistencias en los porcentajes reportados en el plan de acción de Gestión Administrativa, toda vez que, aun cuando no se cumplió con el 100% de la meta en cada trimestre (ver imagen 3), si se reportó un cumplimiento del 25% en cada periodo (ver imagen 2), por lo que se pudo inferir debilidad de control en la primera línea de defensa (responsable de realizar dicha actividad) y segunda línea de defensa (seguimiento por parte del líder responsable), lo que dificulta la toma decisiones acertadas.

### RECOMENDACIÓN

1. Es procedente que el proceso asegure el cumplimiento de las decisiones tomadas por la alta dirección en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño que para el caso, lo establecido con el indicador “Cumplimiento de términos de las PQRD”.
2. Capacitar al personal responsable de realizar el reporte de indicadores y plan de acción, con el fin de asegurar que las cifras correspondan con la realidad, para que sirvan como base para la toma decisiones y realizar acciones que propendan por el mejoramiento continuo del proceso y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### 4.2 FORMULARIO PQRSD PÁGINA WEB – RESOLUCIÓN 1519 DE 2020

#### 4.2.1 Condiciones Técnicas

La Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, estableció en su artículo 4 lo siguiente:

“ARTÍCULO 4. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información. Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica, establecidos en el Anexo 2 de la presente resolución.

Parágrafo. En cumplimiento del numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015 los sujetos obligados deberán desarrollar el formulario electrónico para PQRSD, requisitos generales y campos mínimos que se señalen en el Anexo 2 de la presente resolución.” (Subrayado fuera de texto).

Para verificar el cumplimiento de la disposición anterior se seleccionaron y verificaron 6 criterios contenidos en el numeral 2.4.3.3 PQRSD – Condiciones Técnicas del referido anexo. La prueba de auditoría, consistió en diligenciar el formulario de la página web, para constatar varios de los ítems, los que no fue posible evidenciar con la realización de dicha prueba, se consultaron directamente al proceso de TIC’S. A continuación, se presentan los resultados:

Ítem	Requisito General	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora	Resultado
1	Acuse de recibo: horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación. Al respecto se sugiere revisar las pautas del Archivo General de la Nación contenidas en el Acuerdo 060 del 2001, o el que lo modifique, subrogue, derogue o adicione.	Se realizó prueba de auditoría y se evidencio que tan pronto se registra y se envía la PQRSD por la página web de la CGN, el sistema genera un mensaje de confirmación de recibido y posteriormente envía al correo registrado por el peticionario el número de radicado de la solicitud.	Cumple
2	Validación de campos: El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios.	Si el peticionario intenta enviar el formulario sin diligenciar alguno de los campos obligatorios, inmediatamente se abre un cuadro de dialogo indicando el error.	Cumple

4

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

**INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
SEGUNDO SEMESTRE 2021**

3	Mecanismos para evitar SPAM: El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados.	La CGN cuenta con la herramienta de correo de Google la cual permite al administrador en su configuración, añadir a la lista de remitentes bloqueados direcciones de correo específicas o dominios enteros para que se rechacen automáticamente los mensajes y así evitar el spam y el correo malicioso.  Se cuenta con una consola de administración del correo de Gmail (Aplicaciones\Google Workspace\Configuración de Gmail\Spam, suplantación de identidad (phishing) y software malicioso) donde se agrega una lista de correos y se administran las direcciones bloqueadas.	Cumple
4	Mecanismo de seguimiento en línea: El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRS.	En el cuerpo del correo que se envía al peticionario, se relaciona el siguiente texto: "Para consultar su solicitud da clic aquí", donde se podrá hacer seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRS.	Cumple
5	Mensaje de falla en el sistema: En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.	La CGN implementó un mecanismo estándar denominado "controlador", que se ubica en la infraestructura de la CGN (servidor) y envía mensajes de error y de confirmación al navegador web del usuario (ciudadano) informado el estado del proceso de envío.	Cumple
6	Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles: El formulario debe estar disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles.	Desde el dispositivo móvil también se pueden interponer PQRS.	Cumple

**RESULTADO SATISFACTORIO**

**4.2.2 Condiciones de acceso a la información**

En el anexo en mención en el numeral 2.4.3.3 PQRS, en las condiciones de acceso a la información reza: "Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRS, incluyendo los plazos

*"Cuentas Claras, Estado Transparente"*

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.”, al validar el cumplimiento de la disposición anterior, se encontró:

### HALLAZGO

Actualmente existen dos procedimientos para el trámite de las PQRSD vigentes y publicados en la página web, para visualización de las partes interesadas, uno que fue adoptado mediante Circular Interna No. 005 de 2020 de forma alternativa y en el cual se indicó que sería el que se llevaría a cabo durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y otro que fue actualizado el 20 de agosto de 2021 GAD-PRC23 - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Es de aclarar que, a la fecha de este informe aún no se ha levantado la emergencia sanitaria, por lo que el procedimiento adoptado por la circular 005 de 2020, está vigente; sin embargo, al revisar su contenido y aplicabilidad se estableció que se encuentra desactualizado, no se está ejecutando de conformidad con lo dispuesto allí, ni se ajusta al contexto actual de la entidad y además el paso a paso de este no es coherente con el procedimiento GAD-PRC23 - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS que es el que se está aplicando en la actualidad.

De otro lado, se encontró inconsistencias en los formatos relacionados como registros de la actividad No. 8 del procedimiento GAD-PRC23 - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, toda vez que indican que el seguimiento se hará en el formato GAD18- FOR02, pero en la realidad el seguimiento se lleva en el formato GAD23-FOR01.

Por lo anterior, al estar los dos procedimientos vigentes y publicados en la web, se puede inferir que no hay una uniformidad en la recepción, gestión y respuesta de las PQRSD.

### RECOMENDACIÓN

Establecer la causa raíz para determinar la razón por la cual no se ha dado aplicabilidad al procedimiento que se adoptó mediante Circular Interna 005 de 2020, el cual debería ejecutarse durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria en Colombia y en caso de no ajustarse al contexto actual de la entidad, realizar las acciones que correspondan con el fin de estandarizar las directrices dadas por la circular y el procedimiento para que las partes interesadas interpongan una PQRSD.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### 4.2.3 Condiciones del Formulario

Sobre los requisitos que debe contener el formulario, según el anexo 2 del acto administrativo en mención, se relacionan los siguientes campos obligatorios los cuales también fueron verificados por el auditor:

Requisitos	Resultado
Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.	Cumple
Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa	Cumple
¿Cuál es el tipo de su documento de identidad o el de su empresa? * (Si es anónima no requiere identificación)	Cumple
Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. (Si es anónima no requiere la información).	Cumple
Correo electrónico * (Si es anónima no requiere la información)	Cumple
Objeto de su PQRSD*	Cumple

### RESULTADO SATISFACTORIO

### 4.3 VERIFICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

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:

- (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.”

A continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicadas en la U.A.E Contaduría General de la Nación durante el segundo semestre de 2021 (información extraída de los informes trimestrales publicados en la Página web de la CGN, II semestre de 2021). Ver imagen 4.

7

*“Cuentas Claras, Estado Transparente”*

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

Imagen 4

Descripción	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitudes recibidas	150	136	198	168	157	110	919
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	29	31	63	65	46	24	258

Fuente: Informes PQRSD 3er y 4to trim 2021

Por lo anterior, se concluyó 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.

De otro lado, para verificar la calidad de la información publicada, se tomó una muestra del 8% de PQRSD de cada trimestre (I trimestre 39, II trimestre 35), encontrando que solo una petición (20211400048542) correspondiente al tercer trimestre se encontraba mal tipificada, lo que afectó los términos de respuesta, pasando de estar dentro a quedar por fuera.

Por lo anterior, se resalta la gestión de la Secretaría General en la mejora del diligenciamiento del formato “GAD23-FOR01 - SEGUIMIENTO A PQRSD”, toda vez que es el insumo principal para la elaboración de los informes publicados en la web para visualización de las partes interesadas.

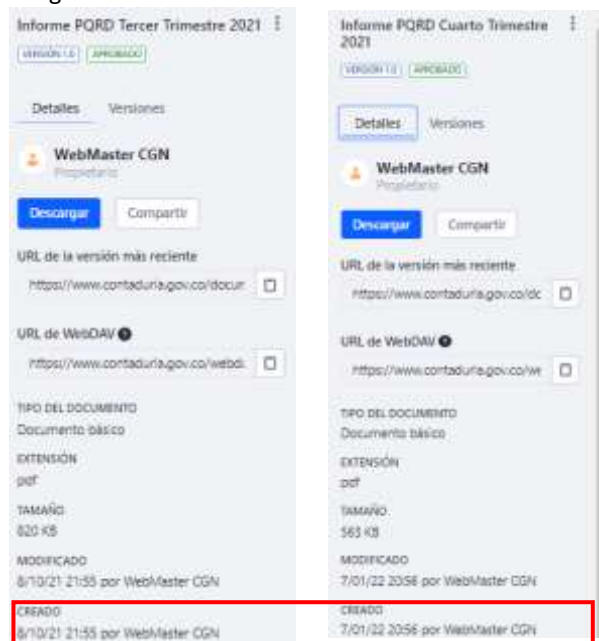
Adicionalmente, se cumplió con la fecha de publicación establecida en la actividad No. 10 del procedimiento GAD-PRC23 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, porque como se aprecia en la imagen 5 fueron publicados en la página web los primeros diez (10) días del mes siguiente al trimestre a publicar.

### “Cuentas Claras, Estado Transparente”



## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

Imagen 5



Se realizó un cruce de información entre el número total de PQRSD registradas en los informes del tercer y cuarto trimestre publicados en la web vs el reporte estadístico generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, observando que estos no coinciden. Ver imagen 6.

Imagen 6

No. PQRSD - Informes página web	No. PQRSD - Estadística Orfeo	Diferencia
919	992	73

### RECOMENDACIÓN

Se sugiere que la Secretaria General y el proceso de TIC's, verifiquen la causa raíz, para determinar por qué se presentó la diferencia entre las estadísticas de Orfeo y los informes publicados en la web, con el fin de garantizar la calidad y la coherencia entre los mismos.

Así mismo, se sugiere que se implemente como medida de control un seguimiento mensual, de forma que se compare lo que se registra desde el proceso de Secretaría General de forma manual vs lo que arroja el sistema ORFEO.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### 4.4 ENTRADA DE LAS PQRSD

En el proceso de evaluación se estableció una muestra del 5% y se encontró que los datos eran razonables. Dado el comportamiento de estos informes se amplió la muestra al 8%, observando que la tendencia de aseguramiento de la calidad de la información seguía igual.

En los ítems relacionados a continuación, se presentan las estadísticas:

#### 4.4.1 PQRSD por tipo de petición

A continuación, se detallan las PQRSD recibidas por cada concepto, durante el periodo evaluado:

Imagen 7

Tipo de Solicitud	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Consulta	60	29	89
Petición de documentos	0	1	1
Denuncia de corrupción funcionario	1	0	1
Petición de Información	120	116	236
Petición General	167	141	308
Petición Incompleta	12	7	19
Queja	1	2	3
Reclamo	0	4	4
Traslado por competencia	123	135	258
<b>Total</b>	<b>484</b>	<b>435</b>	<b>919</b>

Fuente: GIT de Control Interno

De acuerdo con los resultados de la imagen anterior se concluyó que en su orden las peticiones más frecuentadas en la CGN, durante el segundo semestre del año 2021 fueron: petición general (308), traslado por competencia (258) y petición de información (236).

Respecto de las quejas, dos correspondían a solicitudes de retiros del BDME y la otra estaba relacionada con una inconformidad porque según el peticionario no se había seguido el debido proceso por parte de la entidad en la Invitación Pública - Mínima Cuantía No. 08 de 2021; y por último en cuanto a los reclamos, se evidencio que dos procedían de un mismo usuario quien reclamaba por la manera como se le había presentado la información y las otras dos estaban relacionadas con la no respuesta de las peticiones que habían sido radicadas con meses de anterioridad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere a los procesos, específicamente donde se presentaron estas situaciones, evaluar el trasfondo de las mismas, y si es el caso realizar planes de mejoramiento a que diere lugar.

10

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

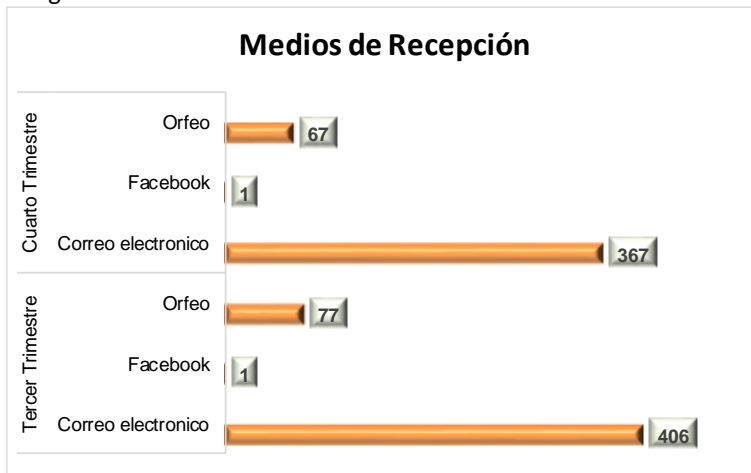
## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### 4.4.2 Medios de recepción

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se evidencio que únicamente se recepcionaron PQRSD por los siguientes medios: Correo electrónico, Facebook y Orfeo.

A continuación, se presenta la gráfica donde se puede apreciar el medio más usado, así como la cantidad de PQRSD que ingresó por cada uno de ellos.

Imagen 8

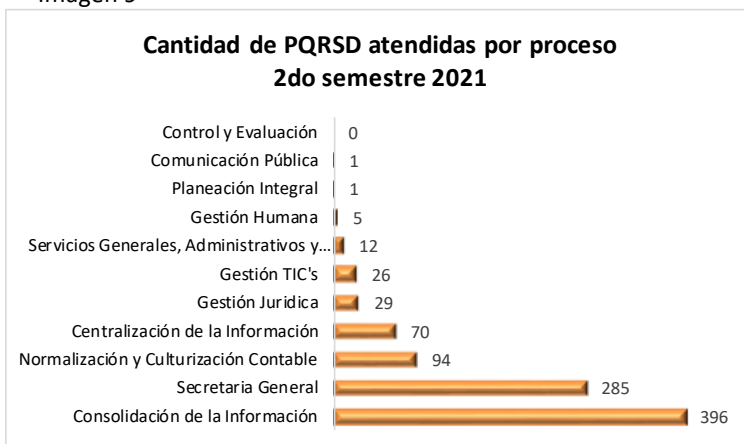


Fuente: GIT de Control Interno

### 4.4.3 PQRSD atendidas por proceso

A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD, que cada proceso atendió durante el segundo semestre del año 2021:

Imagen 9



Fuente: GIT de Control Interno

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

Respecto del resultado arrojado por la imagen anterior, es posible decir que los procesos con mayor demanda de PQRSD para responder fueron en su orden la Subcontaduría de Consolidación (396), la Secretaria General (285), la Subcontaduría de Normalización y Culturización Contable (94) y la Subcontaduría de Centralización de la Información (70); es de aclarar que respecto de las PQRSD atendidas por la Secretaria General, el 90% corresponde a traslados por competencia y el otro 10% restante a peticiones incompletas, peticiones generales y de información.

### RESULTADO SATISFACTORIO

#### 4.5. PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

En observancia 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."

#### HALLAZGO

Durante el periodo de seguimiento se evidencio que hubo peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

Imagen 10



Fuente: GIT de Control Interno

Imagen 11



Para el tercer trimestre, de 484 peticiones que ingresaron, se respondieron 27 de forma extemporánea, de las cuales el 19%(5) correspondió a la Subcontaduría de Consolidación y

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

el 81%(22) restante a la Secretaría General; evidenciando que el tiempo promedio de más usado para responder dichas PQRSD fue de dos días.

Por lo anterior, se verificó el histórico de las peticiones en el Orfeo, con fin de determinar si hubo alguna situación atípica que impidiera dar respuesta en los términos de ley, encontrando que solo la petición con No. 20211400041922, fue radicada en el gestor documental 9 días después de haber ingresado a la cuenta institucional [bdme@contaduria.gov.co](mailto:bdme@contaduria.gov.co) y se descartó que las demás demoras presentadas correspondieran a retrasos de otros procesos en el envío de la petición al grupo de trabajo encargado de dar respuesta.

Respecto del cuarto trimestre, como se aprecia en la imagen 11, se clasificaron 6 peticiones como extemporáneas, de 435 que ingresaron, de las cuales el 17% (1) correspondió al GIT de Jurídica, el 50%(2) a la Subcontaduría de Investigación y Normas y el 33% (2) restante a la Secretaria General, evidenciando que el tiempo promedio de más usado para responder dichas PQRSD fue de tres días.

No obstante, cuando se realizó la verificación del histórico de estas peticiones, halló una inconsistencia en el informe, toda vez que el radicado No. 20211400056472, fue clasificado como una petición extemporánea, cuando el líder del proceso responsable (Subcontaduría General y de Investigación), hizo uso del recurso dado en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 “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”, por no poderse resolver dentro de los 35 días siguientes a su recepción; por lo demás, también se descartó que las otras demoras presentadas correspondieran a retrasos de otros procesos en el envío de la petición al grupo de trabajo encargado de dar respuesta.

### RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que para el periodo analizado (II semestre de 2021) 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; GIT de Control Interno considera 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.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### 4.6 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, se procedió a validar el trámite dado por la entidad a este tipo de peticiones, encontrando lo siguiente:

De la muestra evaluada el 31% (23) correspondía a traslados por competencia, de ese 100% solo en el 9% (2) se procedió de conformidad con el artículo 21 de la ley 1755, porque con el 91% (21) restante, la CGN se abstuvo de realizar el traslado correspondiente a la entidad competente, toda vez que el peticionario ya había realizado el respectivo envío.

### RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta que la norma es muy clara en el proceso que se debe seguir cuando se es funcionario sin competencia, se sugiere a los procesos actuar de conformidad con en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y a establecido por el procedimiento reglamentado por la CGN para la tramitación de las PQRS, en su actividad No. 6, con el fin de evitar sanciones legales y/o investigaciones disciplinarias.

### 4.7 PLAN DE MEJORAMIENTO

Se evidencio que el proceso está llevando a cabo un plan de mejoramiento con la finalidad de mitigar las debilidades encontradas y fortalecer la gestión dada al trámite de las PQRS.

## 5 CONCLUSIÓN

Para el segundo semestre de 2021 se evidencio que el proceso responsable de gestionar el trámite de las PQRS, ha venido realizando un esfuerzo importante en pro de la mejora continua, razón por la cual se logró disminuir el margen de error de los informes publicados en la web para consulta de las partes interesadas, asegurando de esta manera el principio de calidad de la información.

De otro lado, se evidencio el trabajo conjunto con el GIT de Informática en el desarrollo del formulario de la página web el cual cumple con las condiciones exigidas en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2021

Finalmente, y con el ánimo de lograr mejores resultados es importante que, bajo el liderazgo de la Secretaría General, se continúe haciendo seguimientos rigurosos con el fin de evitar que las PQRSD sean resueltas de forma extemporánea, y así poder mitigar el riesgo de una sanción disciplinaria.

---

**MARITZA VELANDIA CARDOZO.**

Coordinadora GIT de Control Interno.

Elaboró: Daniela Pérez Ortiz

Aprobó: Maritza Velandia Cardozo



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 680642