

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

PERÍODO EVALUADO:	01/07/2022 – 31/12/2022
AUDITOR:	Martha Lucia Gómez Gómez
FECHA DE ELABORACIÓN:	21/04/2023

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 cronograma de actividades 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 julio y el 31 de diciembre del año 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), 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 III y IV trimestre de 2022.

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

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

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 segundo semestre de 2022, las PQRSD se gestionaron por medio de correo electrónico y el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Su comportamiento se describe a continuación.

4.1.1 PQRSD REGISTRADAS Y REPORTADAS

De acuerdo con los informes del tercer y cuarto trimestre de 2022, publicados en la página web de la entidad, se registraron 434 PQRSD (239 III trimestre y 195 IV trimestre). Verificados los datos registrados en los trimestres en mención, el GIT de Control Interno observó:

OBSERVACIONES

1. Realizada la verificación del número de PQRSD registradas en los informes, publicados en la página web, del III y IV trimestre de 2022, versus información enviada por Secretaría General de los traslados por competencia y de las peticiones incompletas, se evidenció:
 - a. En el III trimestre una diferencia de 7 registros de tipo traslados por competencia y -2 registros de peticiones incompletas con respecto al cálculo realizado por el GIT.
 - b. En el IV trimestre una diferencia de 14 registros de tipo traslados por competencia y 3 registros de peticiones incompletas. Ver cuadro 1.

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

Cuadro 1.
Comparativo estadísticas PQRSD II semestre 2022

Tipo De PQRSD*	III Trimestre	III Trimestre	Diferencia III trimestre	IV Trimestre	IV Trimestre	Diferencia IV trimestre
	Informe Página Web	Cálculo Control Interno		Informe Página Web	Cálculo Control Interno	
TRASLADO POR COMPETENCIA	48	55	7	27	41	14
PETICIONES INCOMPLETAS	19	17	-2	10	13	3

Fuente: Informes III y IV PQRSD publicados página y documentos remitidos por Secretaría General.

- Analizada la información enviada por Secretaría General y teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 "... Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo"; y revisado el procedimiento de las PQRSD, CAD-PRC23 v3 CI en la actividad No. 10 (Termino de Respuesta a los Tipos de Peticiones), se observa que la clasificación del tipo de PQRSD correspondiente a "Derecho de Petición" no está unificada de acuerdo al procedimiento como se muestra a continuación:

Cuadro 2.

ESTADÍSTICAS PQRSD REPORTADAS EN LOS INFORMES DEL III Y IV TRIMESTRE EN LA PÁGINA WEB DE LA CGN					
Estadística III Trimestre de 2022			Estadísticas IV Trimestre de 2022		
TIPO DE PQRSD*	INFORME WEB	CONTROL INTERNO	TIPO DE PQRSD*	INFORME WEB	CONTROL INTERNO
CONSULTAS	25	25	CONSULTAS	17	17
DENUNCIAS	2	2	DENUNCIAS	0	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	5	5	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3	3
DERECHO DE PETICIÓN	2	2	PETICIÓN VERBAL	2	2
PETICIÓN DE INFORMACION	18	18	PETICIÓN DE INFORMACION	12	12
DERECHO DE PETICIÓN GENERAL	4	4	PETICIÓN GENERAL	147	147
PETICIONES GENERALES	176	176	QUEJAS	6	6
QUEJAS	5	5	RECLAMOS	6	6
RECLAMOS	2	2	SUGERENCIAS	2	2
TOTAL	239	239	TOTAL	195	195

*Clasificación dada por el proceso

*Clasificación dada por el proceso

4.1.2 Términos de respuesta

Se determinó una muestra de 50 PQRSD para verificar 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 III y IV trimestre de 2022, enviados

3

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

por Secretaría General; observando que el 90% (45) PQRSD, se respondieron dentro de los términos establecidos por ley, un 6% (3) estaban en trámite, un 2% (1) estuvo fuera de términos y un 2% (1) en estado NRR (No Requiere Respuesta).

OBSERVACIONES

- Realizada la trazabilidad de los radicados 20221400033392 y 20221400033402; se observó que era una petición duplicada de un solicitante, interpuesta el mismo día y la respuesta fue proyectada por dos áreas, una de las cuales fue extemporánea (fuera de términos). Ver imagen 1, imagen 2.

Imagen 1. Petición de Radicado 20221400033392 y Radicado 20221400033402

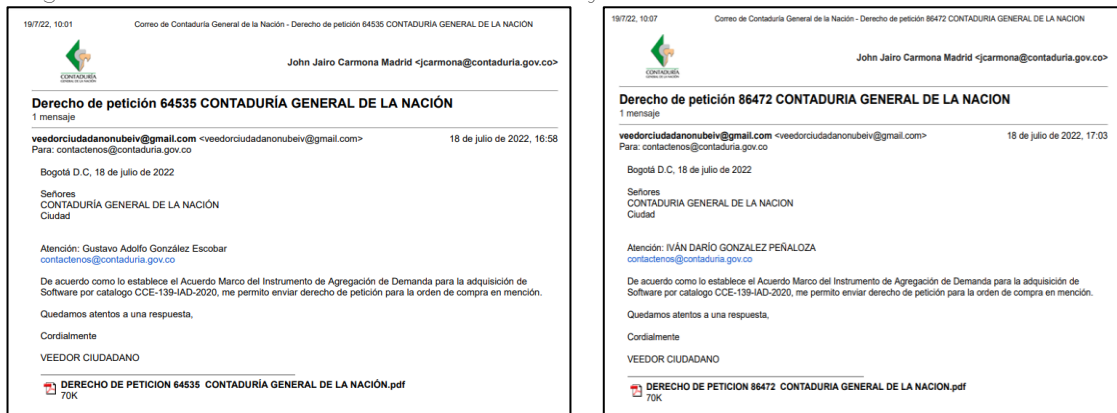
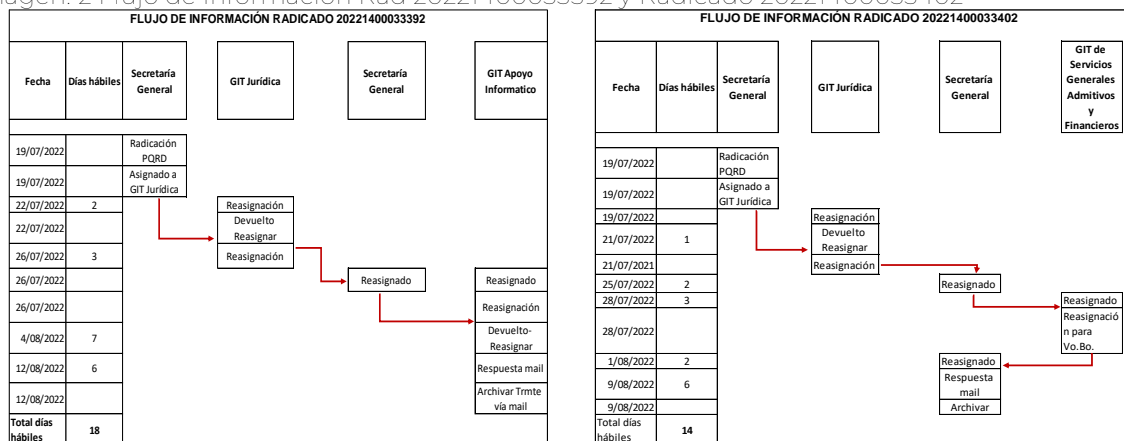


Imagen. 2 Flujo de Información Rad 20221400033392 y Radicado 20221400033402



- Verificada la coherencia del tiempo de respuesta con el tipo de solicitud del 100% de los radicados del III y IV trimestre de 2022, el GIT de Control Interno observó que en 17 PQRSD no coincidía el tiempo de respuesta con el tipo de solicitud. Ver Cuadro 3.



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

Cuadro 3. Tiempo de respuesta registrada en los informes de III y IV trimestre Vs. tiempo de respuesta Ley 1755 de 2015.

RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	FECHA DE RECEPCIÓN	Tiempo de respuesta registrado en los informes	TIEMPO RESPUESTA LEY 1755/2015
20221400033962	CONSULTA	Buen día, recibimos respuesta del radicado 20221400032032. Realizamos todos los pasos pero el inconveniente es que no recordamos la contraseña, motivo por el cual se bloquea el usuario. Hay alguna posibilidad de que nos den una contraseña provisional o un instructivo de como generarla para el aplicativo local SCHIP. Gracias.	22/07/2022	15 HABILDES	30 DIAS
20221400031382	PETICION DE INFORMACION	En virtud de la resolución 211 de diciembre 2021 y al documento de cambios identificados a la resolución anteriormente mencionada se requiere: 1- Establecer si la propiedad planta y equipo de la entidad debe ser evaluada técnicamente o en su defecto la entidad debe realizar inspección general para la valuación del valor presente de los bienes que posee. Esto con el fin de determinar a la luz de la norma vigente, cual es el procedimiento para tal fin. 2- Definir el concepto inspección general (que comprende) 3- Los activos totalmente depreciación que se encuentran en	5/07/2022	30 HABILDES (El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la petición, deberá resolverla dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.)	10 DIAS
20221400037592	PETICIÓN GENERAL	Por medio de este oficio solicitamos a el señor secretario de Gobierno Luis Felipe Jiménez Angel oficie a las 20 Localidades la solicitud en mención, la cual pedimos se haga listado en excel y discriminado cada uno de los contratos de los 20 FDL y con presupuesto asignado. Y si alguno estaba viciado o con anomalía jurídica. A su vez pedir una intervención de la contaduría general de la Nación en cada localidad para temas de control presupuestal. Requerimos que su despacho oficie esto a los entes de control y se oficie al Presidente del Concejo de Bogotá. Veedores. Héctor Torres, Omar Bernal, Michell Cruz, Nini Hoyos, Martha Larrota.	12/08/2022	10 HABILDES	15 DIAS
20221400040232	PETICIÓN GENERAL (Incompleta)	Ing. Juan David Buen día. Soy SARA ZULLAGA y hago parte del área de Negocios, de la empresa NXOS SOFTWARE SAS, al inicio del año pasado, tuvimos contacto con Uds., pero no logramos agendar cita. En vista que, en este momento, el mundo gira alrededor de teletrabajo, quisiera concretar un espacio, con ustedes y mostrarle como a través de nuestros servicios, podemos apoyarlo en todo lo relacionado con la gestión de tecnología, en su organización. Dentro de nuestras Fortalezas , tenemos:	29/08/2022	10 HABILDES	15 DIAS
20221400044272	PETICIÓN GENERAL	Desde la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia se está realizando una investigación acerca de los efectos sobre el bienestar que pudieran percibir las familias como resultado de la localización de empresas industriales en los municipios. Como variables importantes es la información de las resoluciones, con las cuales se asigna la categoría. Luego de consultar en el sitio web de la Contaduría General de la Nación, se evidenció que no todas las resoluciones cuentan con las	27/09/2022	10 HABILDES	15 DIAS
20221400042572	RECLAMO	ME PERMITO SOLICITAR ME SEA INFORMADO POR QUE SITUACIÓN ESTOY REPORTADO EN EL BOLETIN DE BDME CON LA OBLIGACION N.200110486000 DEL CUAL NUNCA HE SIDO NOTIFICADO, LES AGRADEZCO ACLARAR ESTA SITUACION Y CUAL ES EL MOTIVO DE LA DEUDA	14/09/2022	30 HABILDES (El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la petición, deberá resolverla dentro de los quince (15) días	15 DIAS
20221400055262	CONSULTA	Actualmente nos encontramos en el proceso de implementación de un nuevo ERP para el Grupo EPM lo que requerirá la creación de un nuevo Plan Único de Cuentas para el Grupo. Del análisis sobre el adecuado uso de las cuentas contables que se incluirán en dicho PUC, nos surge la inquietud sobre que hechos económicos deben reconocerse en la cuenta 2901 Avances y anticipos recibidos y en la cuenta 2910 Ingresos recibidos por anticipado. La inquietud surge dado que, de acuerdo con la NIIF 15 Ingresos	5/12/2022	15 HABILDES	30 DIAS
20221200055252	CONSULTA	Buenas tardes. Solicito resolver la siguiente consulta: 1. Se requiere conocer cuál es la subcuenta que debe utilizar EPM entre la subcuenta 240703 Impuestos y 240706 Cobro Cartera de Terceros (regla de eliminaciones 17 y 3 respectivamente), teniendo en cuenta que EPM tiene un convenio de facturación y recaudo con El Municipio de Medellín por concepto de impuesto de Alumbrado Público y que el Municipio de Medellín lo registra en la subcuenta 138410 Derechos cobrados por terceros. EPM incluye este cobro en la factura de servicios públicos de EPM dentro de la sección cobro de otras entidades y en el momento en que los usuarios	5/12/2022	15 HABILDES	30 DIAS
20221400048282	PETICIÓN DE INFORMACION	Buenas tardes, si una empresa se encuentra en riesgo de Disolución según Ley 2069 de 2020, esto en razón a que la perdida esta absorbiendo el patrimonio y se observa que los bienes muebles estan registrados en libros por debajo del valor real, con el fin de buscar alternativas de acceso a créditos se desea valorar los bienes muebles, es viable incluir el nuevo valor en los activos, o tal como señala las NIIF el valor es informativo dado que la valoración se va emplear para venta.	19/10/2022	15 HABILDES	10 DIAS
20221400044272	PETICIÓN GENERAL	Desde la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia se está realizando una investigación acerca de los efectos sobre el bienestar que pudieran percibir las familias como resultado de la localización de empresas industriales en los municipios. Como variables importantes es la información de las resoluciones, con las cuales se asigna la categoría. Luego de consultar en el sitio web de la Contaduría General de	27/09/2022	10 HABILDES	15 DIAS
20221400049522	RECLAMO	Me dirijo a usted con el fin de dar a conocer mi caso, en el cual la empresa Auteco SAS, con la cual tengo una motocicleta de placa HCX, de la marca KTM referencia Duke 390 ng, en garantía desde el 29 de Agosto del 2022 en el taller autorizado de Auteco Hércar Motos SAS Ave Cra 30 #17-28 Sur en la ciudad de Bogotá, a nombre de la señora Denis Jenifer Rodríguez Figueroa	26/10/2022	30 HABILDES	15 DIAS
20221400049582	RECLAMO	Lo q pasa es q estoy bloqueada hace unos meses y fui a la oficina principal de tulua y no me dieron solución y llamo y no contesta	26/10/2022	30 HABILDES	15 DIAS
20221400053952	SUGERENCIA	PRUEBA AUDITORIA I CONTEC	25/11/2022	30 HABILDES	15 DIAS
20221400053992	RECLAMO	Me hicieron un préstamo en nequi por 1000000 de pesos y en menos de 3 minutos me descontaron \$1092000 cobrando sea ellos automáticamente el dinero en menos de 3 minutos la totalidad del santo	25/11/2022	30 HABILDES	15 DIAS
20221400054002	RECLAMO	Me hicieron un préstamo en nequi por 1000000 de pesos y en menos de 3 minutos me descontaron \$1092000 cobrando sea ellos automáticamente el dinero en menos de 3 minutos la totalidad del santo	25/11/2022	30 HABILDES	15 DIAS
20220010054042	RECLAMO	El día 18 de nov de 2022 recibí via correo cpnunicado de aviso reporte saldo en mora / incumplimiento acuerdo de pago al boletín de deudores morosos del estado donde dice que la ETB informa que al corte 31/10/2022 MARÍA DEL ROSARIO MARROQUIN JIMENES C.C.No.51.664.965 tiene obligaciones en mora por 2521 por un valor de \$6.190.581 según factura 2827345 lo cual lo cual no es cierto ya que no es posible tener un acuerdo	28/11/2022	30 HABILDES	15 DIAS
20221400055682	SUGERENCIA	PRUEBAS DE PQRSO PARA EL APPLICATIVO MOVIL DE CGN VERSION 2.1.7	7/12/2022	30 HABILDES	15 DIAS

Fuente: Informes III y IV PQRSO remitidos por Secretaría General.



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 SEGUNDO SEMESTRE 2022

RECOMENDACION





Sería procedente que al momento de recibir la petición se revise el tiempo de respuesta que el aplicativo Orfeo asigna, con el fin de detectar errores y solicitar la corrección al administrador del aplicativo en mención, para mitigar el riesgo en los términos de respuesta que se puedan presentar, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2014.

4.1.3 PQRSD ANÓNIMAS

Revisados los informes del III y IV trimestre de 2022, se observó que se registraron 154 peticiones anónimas, en los archivos Excel enviados por Secretaría General, en los cuales se observó lo siguiente:

1. De las 154 PQRSD anónimas relacionadas en los archivos 6 estaban repetidas.
2. Analizada la muestra de 50 PQRSD, se observó 19 radicados con nombre de solicitante como Anónimo; al verificar en 10 (de las 19) se relacionaba el nombre del solicitante. Ver Cuadro 4.

Cuadro 4. Informe PQRSD III Y IV Trimestre 2022

RADICADO DE ENTRADA	NOMBRE DEL SOLICITANTE	ASUNTO
2022 1400031582	Anónimo N.N	Considero que la Cancillería está fallando, quisiera poder solicitar una investigación frente a esto. hecho. De no ser así, quiero saber a dónde debo dirigirme para hacer la denuncia oficial, o si la puedo hacer a través de mis redes sociales, mostrando exactamente la apariencia que he tenido al tratar de solicitar una cita para expedición de pasaporte. Las denuncias públicas al parecer funcionan, ya que lastimosamente no he logrado ni imponer un simple queja. Atentamente, Andrea Camilo Márquez Morales.
2022 1400032172	Anónimo N.N ALVAREZ	LA OPTICA Y CONTROL FISCAL A FIN DE QUE EJERZA SUS FACULTADES PREVENTIVAS SIN DILACION E INMEDIATA EN LA PROTECCION DEL PATRIMONIO PUBLICO EN AMENAZA Y CON RESPONSABILIDADES EN SU MATERIALIZACION . ATENTO. NESTOR GREGORY DIAZ RODRIGUEZ C.CNO. 39358348.90507A.
2022 1400033392	Anónimo N.N	Indicar que la Entidad suministra todas las cotizaciones presentadas dentro del evento de cotización del asunto, la cual está contenida en formato de excel de CCE, simulador relacionado en los formatos de simulador - cotización, que presenta cada entidad proveedora. III FUNDAMENTOS DE DECISION. En virtud del Principio de Transparencia (Artículo 24 Ley 80 de 1993) a ustedes señores de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META, para que por favor nos den solución en el menor tiempo posible. Agradecemos la pronta solución al asunto y nos suscribimos de ustedes, los padres de familia de primaria de la INSTITUCION EDUCATIVA SANTO DOMINGO.
2022 1400033922	Anónimo N.N	NOTA: el número y correo en el que se puede responder es éste: Nombre: Natalia Liliana Abril - Representante padres de familia primaria Cedula: 1023909325-3143365088 Correo: natalia41416@gmail.com
2022 1400039002	Anónimo N.N	Enviamos la Réplica y Subanálisis al Informe de Evaluación Preliminar. Proponente G. Agradeciendo la atención prestada, Ing. Luis Alfredo Mateus Pardo RLV Concreto. Modulo Nunchia 2022
2022 1400042432	Anónimo N.N	 ASOCIACION DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL DE LA MARGEN IZQUIERDA DEL RIO SINU. LLORCA - COLOMBIA
2022 1400044832	Anónimo N.N	 ASOCIACION DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL DE LA MARGEN IZQUIERDA DEL RIO SINU. LLORCA - COLOMBIA
2022 1400044832	Anónimo N.N	 ASOCIACION DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL DE LA MARGEN IZQUIERDA DEL RIO SINU. LLORCA - COLOMBIA
2022 1400051412	Anónimo N.N	Es el momento que den una verdadera respuesta y de la cual surja una solución que además es xijo, para poder tramitar los documentos de mi menor hija en esta ciudad y en su próxima visita en Noviembre de este año, como es además parte de su plan para asistirnos en esta misma. Me suscribo, Fredy E Carreño
2022 1400054742	Anónimo N.N	Yo, JANETH CRISTINA ORTIZ MARTINEZ, identificada con cédula de ciudadanía 1.013.586.584 de Bogotá D. C. y obrando en mi nombre propio derecho envío a este Despacho, que se revise de fondo la actuación del remate ya que soy heredera de este bien inmueble
2022 1400055882	Anónimo N.N	Quedo atento a la respuesta. Cordialmente.  ASOCIACION DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL DE LA MARGEN IZQUIERDA DEL RIO SINU. LLORCA - COLOMBIA

Fuente: Informes III y IV PQRSD remitidos por Secretaría General.

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

4.1.4 INFORMACIÓN PUBLICADA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

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:

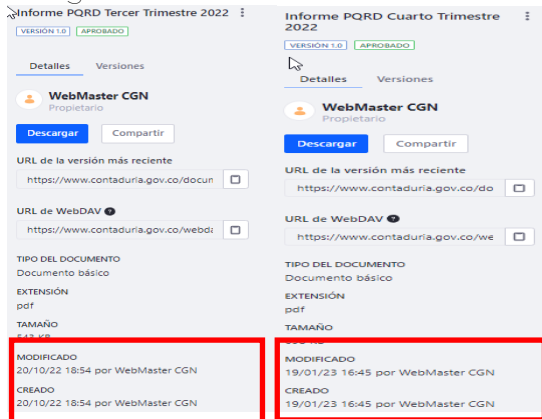
- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”

De acuerdo con el procedimiento establecido por parte de Gestión Administrativa, actividad No 11 “Informe PQRSD”. El GIT de Control Interno evidenció que los informes fueron publicados en la página web y cumplieron con la información mínima requerida.

OBSERVACIONES

- a) La actividad No. 11 del procedimiento GAD-PRC23 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, con fecha de aprobación 23/11/2022; 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.” (subrayado fuera de texto). Verificando el cumplimiento, el GIT de Control Interno evidenció que los informes de III y IV trimestre se publicaron fuera del plazo establecido. Ver imagen 4.

Imagen 4.



7

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

- b) En la misma actividad del procedimiento, en mención, especifica el formato donde se debe realizar el informe el cual es: Formato GAD23 FOR01 Seguimiento a PQRSD (actualizado el 23/11/2022); al realizar la verificación se observó que el informe publicado del IV trimestre no utilizó el formato actualizado.
- c) Revisados los informes publicados en la página web, se observó que en el III trimestre el número de peticiones no correspondía con las PQRSD discriminadas y en el IV trimestre, el número de peticiones era diferente a las registradas por los canales usados por los usuarios. Ver imagen 5.

Imagen 5.
Informes III Y IV Trimestre 2022 Publicados En La Página Web

INFORME DE PQRSD Trimestre 3 - 2022	
<p>Se recibió un total de 239 PQRSD.</p> <p>El total de PQRSD se encuentran discriminadas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peticiones: 176 • Quejas: 5 • Consultas: 25 • Derechos de Petición: 6 • Denuncia: 2 • Petición de Documentos: 5 • Petición de Información: 18 <p>Las 118 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petición general: 176 • Petición de información: 18 • Petición de documentos: 5 • Derecho de petición: 2 • Derecho de petición general: 4 • Consulta: 25 • Denuncia: 2 • Queja: 5 • Reclamos: 2 • Peticiones trasladadas por competencia: 48 • Peticiones incompletas: 19 • Peticiones a las que se negó el acceso a la información: 0 	<p>Las 195 peticiones se encuentran clasificadas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petición general: 147 • Petición de información: 12 • Petición de documentos: 3 • Peticiones Verbales: 2 • Consulta: 17 • Sugerencias: 2 • Queja: 6 • Reclamos: 6 <p>De las 195 Peticiones fueron trasladadas por competencia: 27 y se presentaron 10 Peticiones incompletas</p> <p>Los canales usados por los usuarios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: • Página Web: 1952 • Facebook: 0 • Telefónica: 0

Fuente: Pagina web Contaduría General de la Nación

RECOMENDACION

Dada la importancia de publicar información sin errores, sería procedente que se fortalezca el control de revisión previa publicación tanto en la primera, como en la segunda línea de defensa.

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

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 tales como correo electrónico, página web, Facebook y comunicación telefónica; se evidenció que el canal más utilizado por los ciudadanos fue la página web de la entidad, además se dio respuesta a las Peticiones dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015; Igualmente, se realizaron las publicaciones de los informes en la página web como lo estipula el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y lo establecido en la actividad No. 11 del procedimiento GAD-PRC23 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, con fecha de aprobación 23 de noviembre de 2022.

Como resultado de la evaluación realizada por el GIT de Control Interno, se realizaron observaciones a los procesos de recepción, reasignación de las peticiones y publicación de la información en la página web; aclarando que dentro del informe se realizaron recomendaciones, con el fin de buscar el mejoramiento continuo.

DEISY HERNANDEZ SOTTO.
Coordinadora GIT de Control Interno (E)

Elaboró: Martha Lucia Gómez Gómez
Aprobó: Deisy Hernández Sotto