

<b>INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>	
<b>AUDITOR</b>	<b>Deisy Hernández Sotto</b>
<b>Período evaluado: Segundo Semestre de 2020</b>	<b>Fecha de elaboración: Abril de 2021</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
<p>La Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76 establece que: “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>De igual manera, 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”.</p> <p>Por lo anterior, y en aras de dar cumplimiento a lo establecido en las normas antes mencionadas, el GIT de Control Interno de la U.A.E. Contaduría General de la Nación (CGN), en su cronograma de actividades 2021, programó la realización del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2020.</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 da a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).</p>	

**“Cuentas Claras, Estado Transparente”**

### 3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, el GIT de Control Interno, tomo como fuente los informes del III y IV trimestre de 2020 enviados por Secretaría General, los registros del Sistema de Gestión Documental Orfeo y la página web, de los cuales se seleccionaron muestras de las PQRSD y se ejecutaron pruebas de auditoría para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General y el GIT TIC, se estableció que durante el periodo de evaluación (1 de julio al 31 de diciembre de 2020) las PQRSD se tramitaron por medio del correo electrónico [pqrd@contaduria.gov.co](mailto:pqrd@contaduria.gov.co), Facebook y el Sistema de Gestión Documental ORFEO; presentando el siguiente comportamiento:

##### 4.1.1 PQRSD registradas y reportadas

Los informes de seguimiento del III y IV trimestre reportaron 180 registros de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; de las cuales 86 se presentaron a través del correo electrónico, 93 por la página web y 1 por Facebook; es de anotar que en el cuarto periodo todas se registraron en ORFEO, indistintamente del medio en que fueron recibidas.

#### OBSERVACIÓN

Comparadas las PQRSD reportadas en el informe del IV trimestre frente a los relacionados en el Sistema de Información Documental Orfeo, se observó que 4 peticiones no fueron comunicadas en el informe.

PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2020, reportadas		
III trimestre	del 01 de junio al 30 de septiembre de 2020	62
IV trimestre	del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020	118
<b>Total</b>		<b>180</b>
PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2020, acorde a verificación del GIT de Control Interno		
III trimestre	del 01 de junio al 30 de septiembre de 2020	62
IV trimestre	del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020	122
<b>Total</b>		<b>184</b>

Fuente: Informes III y IV trimestre de 2020 y registros ORFEO.

#### “Cuentas Claras, Estado Transparente”

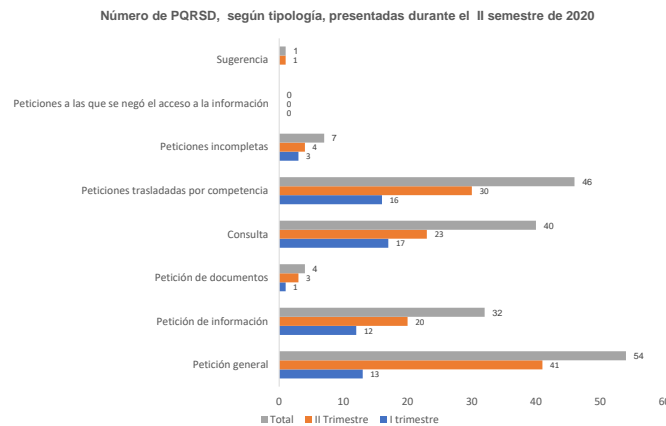
Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento  
 Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15  
 Código Postal: 111071, Bogotá Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
 PBX: (+57 1) 492 64 00





### 4.1.2 Tipología de la solicitud

En relación con las PQRSD radicadas según el tipo de trámite para el consolidado del II semestre de 2020, se evidenció un porcentaje mayor en la tipología *Petición general* con 54 radicaciones, seguida de *Peticiones trasladadas por competencia* con 46; esta información se observa en los informes trimestrales publicados a través de la página web, ver siguiente imagen:



Fuente: elaboración GIT de Control Interno.

### OBSERVACIÓN

Las tipologías asignadas a las PQRSD recibidas en el IV trimestre de 2020 se verificaron teniendo en cuenta en el asunto relacionado en el informe y Orfeo, frente a la solicitud del peticionario; como resultado se evidenció que de las 122 peticiones 7 fueron clasificadas erróneamente.

Número de PQRSD, según tipología, presentadas durante el IV trimestre de 2020 - GIT de Control Interno

Tipología	SG	CI
Petición general	42	39
Petición de información	21	23
Petición de documentos	4	3
Consulta	21	22
Traslados por competencia	27	30
Peticiones incompletas	3	4
Sugerencia		1
Peticiones a las que se negó el acceso a la información	0	0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>122</b>

Fuente: Resultado del análisis realizado a los registros de ORFEO.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642

### 4.1.3 Cumplimiento de términos de las PQRSD

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."; 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, evidenciando:

#### OBSERVACIÓN

1. Para verificar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos por ley el GIT de Control Interno tomó como muestra las PQRSD el 100% del cuarto trimestre (122), a las cuales se verificó la fecha de ingreso y fecha de respuesta y los documentos registrados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo Vs el informe publicado en la web, en donde se observó que 103 fueron contestadas dentro de los términos establecidos por ley, 12 de manera extemporánea (10 traslados por competencia y 2 peticiones) y a 7 no fue posible verificar el término de respuesta por no hallarse la documentación registrada en Orfeo.
2. Revisada la coherencia de las fechas de respuesta registradas en Orfeo, y en el IV informe trimestral, con respecto a las especificadas en las cartas o email de respuesta enviada a los peticionarios, se evidenció que se algunos tenían diferencia, como se observa en el siguiente cuadro:

ORFEO		INFORME IV TRIM	RESULTADO PRUEBA CONTROL INTERNO		
RADICADO	FECHA RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA INFORME	FECHA RESPUESTA CI	Diferencia en fechas de respuesta CI Vs Orfeo	Diferencia en fechas de respuesta CI Vs IV Informe
20201400041862	8/10/2020 19:12	15/11/2020	13/10/2020 0:00	5 días	32 días
20201400041912	5/10/2020 11:29	9/10/2020	6/10/2020 0:00	1 día	3 días
20201400042172	16/10/2020 14:41	16/10/2020	11/10/2020 0:00	5 días	5 días
20201400047012	13/11/2020 14:50	20/11/2020	18/11/2020 0:00	5 días	2 días
20201400047202	3/11/2020 14:54	4/11/2020	5/11/2020 0:00	2 días	1 día
20201400047392	12/11/2020 16:53	19/11/2020	18/11/2020 0:00	6 días	1 día
20201400052832	3/12/2020 17:41	9/12/2020	7/12/2020 0:00	4 días	2 días
20201400053302	24/12/2020 10:48	24/12/2020	28/12/2020 0:00	4 días	4 días

Fuente: BD Orfeo GIT TIC, soportes documentales Orfeo e informe PQRS IV trimestre.

3. En el informe publicado en la página web de la entidad en la columna "TIEMPO DE RESPUESTA", se evidenció que en algunas peticiones, los términos comunicados para dar respuesta no correspondían a las

#### "Cuentas Claras, Estado Transparente"

establecidas en la Circular Interna 05 de 2020 emitida por la CGN, ésto en razón a que no estaban bien clasificadas, como se observa en la siguiente tabla:

RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE SOLICITUD (CI)	FECHA RADICACIÓN	Fecha radicación petionario (CI)	TIEMPO DE RESPUESTA	Tiempo de respuesta Circular 05	FECHA RESPUESTA	Fecha respuesta CI	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	Dentro o fuera de término CI	Respuesta coherente con solicitud Si/No
20200010053002	Petición	Derecho de petición	02/12/2020	2/12/2020	20 días	20 días	09/12/2020	09/12/2020	Dentro	Dentro	Si
20201400047682	Petición información	Petición información	03/11/2020	3/11/2020	20 días	20 días	04/11/2020		Dentro		No se pudo constatar
20201400054932	Petición general	Consulta	14/12/2020	14/12/2020	30 días	35 días	23/12/2020	28/12/2020	Dentro	Dentro	Si
20201400042192	Traslado por competencia	Traslado por competencia	06/10/2020	6/10/2020	5 días	5 días	09/10/2020	09/10/2020	Dentro	Dentro	Si
20201400047012	Petición General	Consulta	29/10/2020	29/10/2020	30 días	35 días	13/11/2020	13/11/2020	Dentro	Dentro	Si
20201400047392	Petición general	Petición información	31/10/2020	31/10/2020	30 días	20 días	12/11/2020	12/11/2020	Dentro	Dentro	Si
20201400048692	Petición información	Petición información	05/11/2020	05/11/2020	20 días	20 días	09/11/2020	09/11/2020	Dentro	Dentro	Si
20201400040182	Petición información	Petición de información	01/09/2020	01/09/2020	20 días	20 días	09/09/2020		Dentro		No se pudo constatar
20201400055302	Petición	Traslado por competencia	15/12/2020	15/12/2020	30 días	5 días	29/12/2020	29/12/2020	Dentro	Fuera	Si
20201400055692	Petición general	Petición Incompleta	17/12/2020	17/12/2020	30 días	10 días	27/12/2020	27/12/2020	Dentro	Fuera	Si
20201400056492	Petición general	Petición general	28/12/2020	28/12/2020	30 días	30 días	06/01/2021	06/01/2021	Dentro	Dentro	Si

Fuente: Orfeo e informes PQRSD III y IV trimestre de 2020.

De otra parte, a dos radicados no fue posible realizarle la verificación de coherencia de la respuesta debido a que los documentos que soportaban la misma no se habían anexado en Orfeo, por parte del proceso que la tramitó.

En el informe del III trimestre de 2020, se relaciona una PQRSD a la cual no fue posible hacerle trazabilidad a la respuesta, por no encontrarse la información registrada en el Orfeo versión actual o antigua.

Las anteriores observaciones denotan falencias, las cuales son reiterativas, y conllevaron al incumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a plazos 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, que reza: *Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.*

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

#### 4.1.4 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 remisorio 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 tomó como muestra las realizadas durante el IV trimestre de 2020.

Como resultado de las pruebas de auditoría el GIT de Control Interno estableció que para el IV trimestre se presentaron 30 traslados por competencia de los cuales solamente se informó de 27 y de éstos 8 se contestaron fuera de término; estableciendo incumplimiento de la ley en mención.

#### 4.1.5 PQRSD sin respuesta

Revisados los registros de Orfeo del IV trimestre de 2020, se evidenció que 11 solicitudes se clasificaron como “No requiere respuesta”, de igual manera al verificar los motivos por los cuales no se les dio respuesta se estableció que no todos los requerimientos requieren en la medida en que pueden tratarse se solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otras; que no necesitan ser contestadas.

#### 4.2 INFORMACIÓN PUBLICADA A TRAVES DE LA PÁGINA WEB

La entidad ha dispuesto en la página web, link “Servicio al Ciudadano” el formulario a través del cual los ciudadanos pueden registrar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; el cual está direccionado al sistema de gestión documental Orfeo. Realizada la trazabilidad de la información dispuesta y los campos del formulario se estableció:

#### OBSERVACIÓN

- Las definiciones establecidas al ingresar al link <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>, no corresponden con la totalidad de las que se muestran al diligenciar el formulario, en la medida que inicialmente se exponen al ciudadano la clasificación de la solicitud como: petición, queja, reclamo y

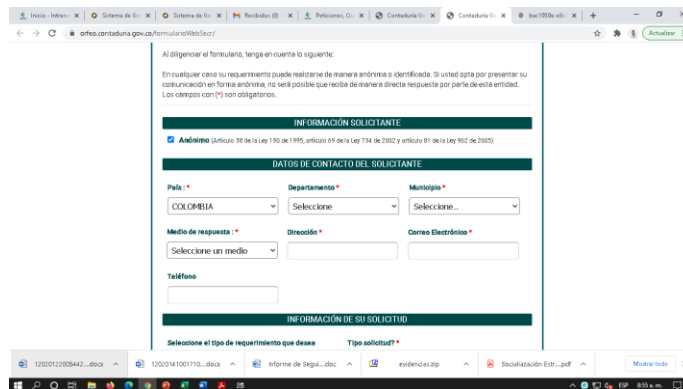
#### “Cuentas Claras, Estado Transparente”



denuncia; sin embargo al diligenciar el campo “Seleccione el tipo de requerimiento que desea registrar” el despliegue de opciones muestra: sugerencia, reclamo, queja, petición, felicitaciones, denuncia de corrupción funcionario CGN, denuncia y agradecimientos; lo que puede generar confusión al momento de registrar la información.

- b. Al revisar los datos generados por ORFEO del periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020, se observó que se registraron 26 remitentes como ANÓNIMO N.N. Al realizar la trazabilidad por medio de 6 muestras y revisar los informes del III y IV trimestre 2020, se estableció que no tenían esta condición y por lo tanto fueron gestionadas por la entidad

La anterior situación fue generada al momento de diligenciar el formulario toda vez que al activar el campo de “Anónimo” deja activos los “DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE”, obligando al ciudadano a dar información e impidiendo de esta manera que sea una solicitud de carácter anónima. En conclusión, a través de la página web no se pueden realizar PQRSD de carácter anónimo. Como se observa en la siguiente imagen:



Fuente: Página web CGN

- c. El formulario solo admite el cargue de un archivo con tamaño máximo de 20 MB, limitando el servicio prestado al ciudadano en cuanto a la cantidad de archivos que puede adjuntar; de igual manera, si el ciudadano requiere anexar más documentos deberá generar otra PQRSD y así sucesivamente, según la cantidad de archivos que quiera anexar el peticionario.

Las anteriores situaciones denotan debilidad en los parámetros establecidos a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo; en cuanto al proceso de radicación de PQRSD por parte del ciudadano.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

## RECOMENDACIONES

El GIT de Control interno considera pertinente y perentorio que los responsables en la cadena de valor de gestión de las PQRSD, realicen un análisis de las debilidades expuestas en los diferentes informes semestrales presentados por este GIT con la finalidad de determinar la causa raíz de éstas; así mismo, establecer estrategias que permitan el cumplimiento de lo establecido en la normatividad, para así mitigar los posibles riesgos jurídicos y disciplinarios a los que puede estar expuesta la entidad; para lo cual se sugiere:

- Fortalecer los controles establecidos para garantizar la coherencia entre la información publicada en los informes y los registros del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Sensibilizar a los procesos responsables de tramitar las PQRSD sobre la importancia de subir a Orfeo la totalidad de los archivos que hacen parte de la gestión para dar respuesta, y con el propósito de preservar los documentos que permiten evidenciar la trazabilidad de la gestión realizada.
- Capacitar a los responsables de tipificar las PQRSD, para fortalecer los controles y evitar errores en la clasificación de las mismas en los informes y mitigar el riesgo de incumplimiento de términos de respuesta.
- Realizar una actualización del formulario dispuesto en la página web para garantizar que la opción de petición anónima cumpla con las características que la misma implica; de igual manera, analizar la posibilidad de ampliar el número de archivos que se pueden anexar para evitar la duplicidad de solicitudes y mejorar la prestación de este servicio.
- Cambiar la periodicidad del control de revisión del estado de las PQRSD, llevado a cabo por la Secretaría General, para dar respuesta a tiempo a la totalidad de las PQRSD radicadas.
- Finalmente, se recomienda a los procesos responsables de dar trámite a las PQRSD, que evalúen la complejidad de las mismas con el fin de determinar si están en capacidad de responderlas dentro de los términos establecidos por ley y en caso de que no, se actúe de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual permite establecer un nuevo plazo de respuesta que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, y así evitar futuras demandas y sanciones para la CGN.

### “Cuentas Claras, Estado Transparente”



## CONCLUSIÓN

- La U.A.E Contaduría General de la Nación, en el ejercicio de sus funciones y dentro del marco de la pandemia, atendió durante el segundo semestre de 2020 las PQRSD; dando respuesta acorde a los requerimientos del solicitante y lo hizo mediante un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- En atención al decreto 103 de 2015 artículo 52, la CGN viene publicando los informes de seguimiento a las PQRSD con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas, sin embargo; persisten 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.
- Se continúan respondiendo algunas PQRSD por fuera de los términos legalmente establecidos, y no hacen uso del recurso definido en el párrafo 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  
Aprobó: Maritza Velandía Cardozo.

*“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](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: (+57 1) 492 64 00

