

**INFORME DE PETICIONES-QUEJAS-RECLAMOS Y DENUNCIAS  
II SEMESTRE DE 2017**

**AUDITOR**

**Maritza Velandia Cardozo  
Adriana Milena Ospina Arias**

**Período evaluado  
Segundo Semestre de 2017**

**Fecha de elaboración  
Marzo de 2018**

**1. INTRODUCCIÓN**

El GIT de Control interno en cumplimiento a los lineamientos establecidos en: el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, donde señala “...*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.*”, para lo cual realizará la evaluación de la recepción, trámite, y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias en la Contaduría General de la Nación, con el fin de garantizar los principios de transparencia eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas y determinar la gestión de las PQRD en el periodo valorado *conforme el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 el cual menciona: “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”.*

**2. OBJETIVO**

Valorar la gestión de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD manifestadas por los ciudadanos, en cuanto al cumplimiento de la oportunidad y calidad en las respuestas teniendo en cuenta los términos de la ley y generar las recomendaciones pertinentes a los responsables del proceso, que conlleve al mejoramiento continuo de la CGN, referente a la atención al ciudadano y/o usuario.

**3. METODOLOGÍA**

Para evaluar y verificar el trámite y la gestión efectuada de las solicitudes recibidas para el segundo semestre de 2017 en la Contaduría General de la Nación - CGN; se revisará la información que se reporta trimestralmente en la página WEB, conforme al procedimiento GAD-PRC18 “*Peticiones, quejas, reclamos y denuncias*” y los formatos interrelacionados a este, el sistema ORFEO, y la información física entregada por la secretaria general.

## 4. DESARROLLO

Para realizar la evaluación, se tuvo en cuenta la información mencionada en la metodología y se realizó una verificación al procedimiento y la coherencia entre ella; así como, el cumplimiento de la normatividad vigente y el resultado de las pruebas de auditoría.

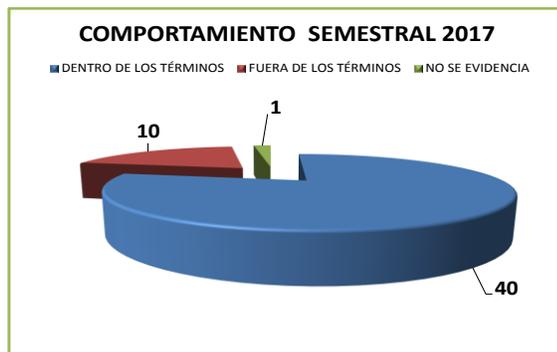
A continuación se presentará el análisis de la información registrada y los trámites reportados durante este período.

### 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS



Para este semestre se puede evidenciar que los grupos de interés que más presenta solicitudes, son los ciudadanos representados en 44, **seguidamente** las entidades públicas con 3 y otras entidades 4 peticiones.

### 2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRD



### OBSERVACIÓN

Se evidencia que la secretaria general tomo medidas frente a las inconformidades que se presentaron en el anterior informe, toda vez que se actualizó el procedimiento y se utilizaron los formatos; sin embargo, se evidencia en las graficas que el comportamiento trimestral y semestral al finalizar la vigencia 2017, algunas fueron contestadas fuera de los términos legales, para el tercer trimestre fueron 8 y para el cuarto disminuyeron a 2; este incumplimiento así disminuya es reiterativo de los anteriores informes, teniendo en cuenta el potencial riesgo Jurídico para la Entidad.

Verificando la trazabilidad de las PQRSD, que se enuncian anteriormente, se evidencia que la demora podría ser en el momento de recepción y entrega al área encargada.

### 3. INFORME PUBLICADO EN LA WEB

Dentro del proceso de evaluación, se verificaron los informes publicados en la WEB para el tercer y cuarto trimestre del año en curso; teniendo en cuenta: la trazabilidad de la información frente al sistema ORFEO, el trámite que se dió a las solicitudes y los soportes físicos; como resultado de estas pruebas, a continuación enunciamos las debilidades evidenciadas:

#### OBSERVACIÓN

- En la columna “*nombre querellante*” 2 nombres errados, generando dificultades para la búsqueda de la información y consulta por parte de los ciudadanos, así como, un reporte desacertado de las PQRSD del informe publicado en la página WEB.

NOMBRE QUERELLANTE	
INFORME WEB	VERIFICADO EN EL ORFEO
CARLOS ANDRES RODRIGUEZ N	CARLOS ANDRES <u>Dominquez</u> N
GLORIA E BELARCAZAR LOPEZ	GLORIA E <u>BELALCAZAR</u> LOPEZ

- Al verificar la completitud de los informes trimestrales publicados en la WEB, frente a las carpetas físicas de las PQRSD y el sistema ORFEO; se evidenció que en los reportes trimestrales se omitieron peticiones de algunos querellantes, los cuales se enuncian a continuación:

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
LIDA YAZMIN GONZÁLEZ ROJAS	PERSONAL	17/07/2017	02/08/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	SUBCONTADURÍA DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
JOSÉ ANTONIO POLANIA JIMÉNEZ	PERSONAL	25/10/2017	10/11/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTABLE	SUBCONTADURÍA DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

De igual manera para los anteriores y los enunciados a continuación, en la carpeta física no se encontró la información:

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
RUTH NANCY GARCÍA ESGUERRA	PERSONAL	15/09/2017	26/09/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	GIT DE INVESTIGACIÓN Y NORMAS
CESAR GONZALO CUBILLOS ALVAREZ	PERSONAL	17/07/2017	NO SE EVIDENCIA	PETICIÓN	CORREO	NO SE EVIDENCIA	ACCIONES ADELANTADAS POR LA CGN A EFECTOS QUE LAS ENTIDADES PÚBLICAS TERRITORIALES GREEN EL CARGO DE CONTADOR PÚBLICO	TRASLADO POR COMPETENCIA - JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
GERARDO SANTAMARÍA BORDA	IFRS CONSULTING S.A.S	03/11/2017	11/01/2018	PETICIÓN	CORREO	FUERA	CONCEPTO APLICACIÓN RESOLUCIÓN 107 DE MARZO DE 2017 PARA ENTIDADES DE GOBIERNO.	SUBCONTADURÍA GENERAL Y DE INVESTIGACIÓN
		07/11/2017	15/11/2017			DENTRO		SUBCONTADURÍA DE CENTRALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
HELDER LUIS ZAMBRANO	PERSONAL	02/10/2017	19/10/2017	PETICIÓN	CORREO	DENTRO	INFORMACIÓN ACERCA DEL CHIP	SUBCONTADURÍA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- En la columna “*fecha PQR*” del informe publicado en la página WEB, al ratificarlas con las fechas en ORFEO, se observa que estas no coincide con las fechas reales de recepción, afectando el potencial riesgo de incumplimiento en los terminos de ley y en la inexactitud de la información publicada.
- En el formato “*GAD18-FOR01 Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias*” en uno de sus apartes menciona: “*Se debe realizar la asignación dentro de los tres días hábiles contados despues del ingreso de la solicitud*”; al verificar el cumplimiento de esta directriz, se observa que algunas de las solicitudes, son remitidas a correspondencia superando los tres días estipulados en este tales como:

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	Fecha de radicado PQR Verificada con papeles y fechas de orfeo por CONTROL INTERNO	GAD18-FOR01 Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias observación
GERARDO SANTAMARIA BORDA	PERSONAL	17/07/2017	12/07/2017	La fecha es diferente pero está dentro de los terminos del formato
JEISSON ALBEIRO FONSECA MESA	PERSONAL	12/07/2017	24/07/2017	7 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna.
JHON JAIRO MINGAN ROJAS	PERSONAL	17/07/2017	24/07/2017	1 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna.
NINI JOHANA CONTRERAS SANCHEZ	PERSONAL	17/07/2017	25/07/2017	2 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna,
ALICIA LAURA CAMILA MORALES VIVAS	PERSONAL	07/08/2017	14/08/2017	2 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
ANA LISBETH GARCIA REBOLLEDO	ALCALDIA DE TARAZA ANTIOQUIA	08/08/2017	14/08/2017	1 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna,
GLORIA INES RIOS CORREA	PERSONAL	04/08/2017	14/08/2017	2 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna,
GRACIELA IPU GARCIA	USCO.EDU	16/08/2017	24/08/2017	2 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
HECTOR FABIO CASTRO CALVO	ALCALDIA DE PEREIRA	12/08/2017	24/08/2017	5 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna.
JAVIER ENRIQUE POLO DEL TORO	UNIVERSIDAD DEL EXTERNADO	10/08/2017	16/08/2017	1 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna,
JULIAN ANDRES A CEVEDO CIFUENTES	PERSONAL	13/08/2017	24/08/2017	4 días de demora, no obstante la respuesta <b>NO FUE</b> oportuna, fueron 20 días de tramite y se puede inferir que los 7 días que duro la información en la dependencia responsable de radicar en correspondencia, generó una respuesta fuera de los terminos legales.
MARIA DEL PILAR BERNAL	PERSONAL	10/08/2017	11/08/2017	La fecha es diferente pero está dentro de los terminos del formato
SIMON MEDINA POLANIA	PERSONAL	17/08/2017	24/08/2017	1 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna,
LUIS ANGEL RAMIREZ POLANIA	PERSONAL	29/08/2017	12/09/2017	7 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna.
JHON JAIRO SALAZAR BARRAGAN	PERSONAL	15/09/2017	29/09/2017	7 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
JOHNY ALFONSO ROMERO ROCHA	PERSONAL	23/08/2017	25/08/2017	La fecha es diferente pero está dentro de los terminos del formato
VICTORIANO TOLOZA SEPULVEDA	PERSONAL	29/08/2017	12/09/2017	7 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
CESAR GONZALO CUBILLOS ALVAREZ	PERSONAL	17/07/2017	25/07/2017	2 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
COMERCIALIZADORA MERCALDAS SA	PERSONAL	02/10/2017	11/10/2017	4 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
CESAR GONZALO CUBILLOS ALVAREZ	PERSONAL	03/10/2017	11/10/2017	3 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
LINA PAOLA ORDOÑEZ FLOREZ	PERSONAL	05/10/2017	11/10/2017	2 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
DUBER ERNEY GUZMAN MORENO	SEGUROS DEL ESTADO	05/10/2017	11/10/2017	2 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna
PEDRO DE JESUS VILLA PAYARES	ESE CENTRO DE SALUD USIACURI	21/10/2017		en el reporte fisico se evidencia que llego el 27 de octubre de 2017
HELDER LUIS ZAMBRANO	PERSONAL	02/10/2017	11/10/2017	4 días de demora, no obstante la respuesta fue oportuna

Una vez analizado el cuadro anterior se evidencia que es importante revisar y contemplar los tiempos de asignación a los responsables en el procedimiento nuevamente; igualmente, se debería contemplar informar al responsable cual es el plazo maximo de respuesta y/o la fecha de recepción para la respuesta oportuna, toda vez que para algunos casos, las solicitudes se estan respondiendo fuera de los terminos de la ley.

- Para los dos informes trimestrales publicados en la WEB se verificaron los datos contenidos en este con los expedientes y en Orfeo encontrando las siguientes debilidades enunciadas en el siguiente Cuadro:

NOMBRE QUERELLANTE	FECHA PQR	FECHA DE RADICACIÓN O PQR CONTROL	FECHA DE RESPUESTA CONTROL INTERNO	FECHA DE RESPUESTA PQR CONTROL INTERNO	OBSERVACION	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	TÉRMINOS DE RESPUESTA CONTROL INTERNO	TIPO	ASUNTO	ASUNTO CONTROL INTERNO	OBSERVACION
GERARDO SANTAMARÍA BORDA	17/07/2017	12/07/2017	09/08/2017		Duplicidad de respuesta	FUERA	DENTRO	NOTA 1	PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
HUGO HERNÁN TORRES QUINONES	29/06/2017		06/07/2017	05/07/2017	NOTA 1	FUERA	DENTRO	NOTA 1	PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
JEISSON ALBEIRO FONSECA MESA	12/07/2017	24/07/2017	01/08/2017			FUERA	DENTRO	NOTA 1	PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTABLE DE ALGUNAS ENTIDADES	
JHON JAIRO MINGAN ROJAS	17/07/2017	24/07/2017	09/09/2017	09/08/2017	NOTA 1	FUERA	DENTRO	NOTA 1	PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
JAVIER ENRIQUE POLO DEL TORO	10/08/2017	16/08/2017	05/09/2017			FUERA	DENTRO	NOTA 1	PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
NATALIA EUGENIA CALVETE MERCHÁN	19/08/2017	23/08/2017	08/09/2017	06/09/2017	NOTA 1	FUERA	DENTRO	NOTA 1	PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	NORMAS JURÍDICAS O JURISPRUDENCIAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
PEDRO DE JESÚS VILLA PAYARES	21/10/2017		20/11/2017	SIN	No se evidenció el correo de la respuesta	FUERA	DENTRO	NOTA 1	RECLAMO	CONSULTA CONTABLE	
NINIJOHANA CONTRERAS SÁNCHEZ	17/07/2017	25/07/2017	17/08/2017	11/08/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
ANA LISBETH GARCÍA REBOLLEDO	08/08/2017	14/08/2017	22/08/2017	18/08/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
GLORIA INÉS RÍOS CORREA	04/08/2017	14/08/2017	24/08/2017	22/08/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	VIOLACIÓN AL MÍNIMO VITAL Y MÓVIL DERECHO A UNA PENSIÓN DIGNO
GRACIELA IPU GARCÍA	16/08/2017	24/08/2017	14/09/2017			DENTRO	FUERA	NOTA 1	PETICIÓN	SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN SEMINARIO	
HÉCTOR FABIO CASTRO CALVO	12/08/2017	24/08/2017	13/09/2017	05/09/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
JULIÁN ANDRÉS ACEVEDO CIFUENTES	13/08/2017	24/08/2017	11/09/2017			DENTRO	FUERA	NOTA 1	PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CAPACITACIONES QUE SE REALIZARON EN LA CGN	
MARÍA ALEJANDRA VARGAS	22/08/2017		03/10/2017	04/10/2017		FUERA	FUERA	NOTA 2	PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
MARÍA DEL PILAR BERNAL	10/08/2017	11/08/2017	24/08/2017	23/08/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
CARLOS JOSÉ LA SPRILLA VILLALOBOS	08/09/2017		19/09/2017	15/09/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN PGN
JHON JAIRO CARRASCAL CARRASCAL	06/09/2017		28/09/2017	29/09/2017	NOTA 1	FUERA	FUERA	7 días	PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CAPACITACIONES DE LA CGN	
MARCELA RAMÍREZ	31/08/2017		14/09/2017			DENTRO	FUERA	NOTA 1	PETICIÓN	INCONVENIENTES SOBRE CHEVESTAR	INCONVENIENTE CON CHEVYPLAN
LUIS ÁNGEL RAMÍREZ POLANIA	29/08/2017	12/09/2017	19/09/2017	15/09/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE DEUDORES MOROSOS	
JHON JAIRO SALAZAR BARRAGÁN	15/09/2017	29/09/2017	25/09/2017	29/09/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
JOHNY ALFONSO ROMERO ROCHA	23/08/2017	25/08/2017	14/09/2017	31/08/2017		DENTRO			DENUNCIA	DENUNCIA SOBRE UN CONTADOR PÚBLICO	
CESAR GONZALO CUBILLOS ÁLVAREZ	17/07/2017	25/07/2017			No se evidencia fecha de respuesta en Orfeo y tampoco está en carpeta	NO SE EVIDENCIA		NOTA 3	PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS	Acciones adelantadas por la CGN a efectos que las entidades públicas territoriales creen el cargo de contador público
JOSÉ ANTONIO PAMPLONA JIMÉNEZ	25/10/2017	30/10/2017	10/11/2017			DENTRO	FUERA	NOTA 1	PETICIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONTABLE	SOLICITA EL PRESUPUESTO DETALLADO POR DEPARTAMENTOS PARA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MIGUEL ÁNGEL ESPINOSA	07/11/2017		28/11/2017	29/11/2017	NOTA 1	DENTRO			PETICIÓN	CONSULTA CONTABLE	
MAURICIO FONG VILLADA	12/12/2017		19/12/2017			DENTRO			PETICIÓN	QUEJA SOBRE UN ADM	QUEJA SOBRE UN ADMINISTRADOR EN UN CONJUNTO RESIDENCIAL
CARLOS ANDRÉS RODRÍGUEZ N	15/12/2017		26/12/2017			DENTRO	FUERA	NOTA 1	RECLAMO	RECLAMO	
SIXTA SALAZAR CIRO	12/10/2017	17/10/2017	24/10/2017			DENTRO	FUERA	NOTA 1	DENUNCIA	DENUNCIA	

verificado con expediente (papeles) y Orfeo

En concordancia con lo anterior es importante tener en cuenta las características puntuales que señala la Ley 1755 de 2015 y que se deben de cumplir a cabalidad de la siguiente manera cuando se presenten:

- Peticiones generales maximo 15 días siguientes a su recepción para dar respuesta.
- Peticiones de documentos e información 10 días siguientes a su recepción no responder en término, implica una aceptación a la solicitud y las copias se deben entregar en los 3 días siguientes.
- El término para resolver consultas es de 30 días siguientes a su recepción.
- Además si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informara de inmediato al interesado si este actua verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes a la recepción.

Cuando no se pueda resolver en estos plazos, se debe informar al interesado antes del vencimiento del término los motivos de la demora y el plazo para responder, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Teniendo en cuenta la norma enunciada anteriormente y como producto de la evaluación de los informes publicados en la WEB, en el cuadro con la referencia “**NOTA**”, a continuación enunciamos las debilidades de control encontradas:

**NOTA 1:** Al ratificar las fechas de respuesta de los informes trimestrales publicados en la WEB con los documentos de los expedientes y Orfeo, no son coherentes, toda vez que no concuerda la fecha con la respuesta dada por el responsable, de igual manera, en estos, se informa que la respuesta esta “FUERA” y con base a los terminos de ley y los documentos, lo correcto sería “DENTRO” y viceversa.

**NOTA 2:** Al verificar la información en una consulta recibida, se evidenció en el informe que la fecha de respuesta del 3 de octubre, no se debería reportar “FUERA” teniendo en cuenta la fecha de recepción; pero como la fecha de respuesta correcta es 4 de octubre si está contestada fuera de los terminos.

**NOTA 3:** No se puede determinar el tiempo de los términos de respuesta porque no existe información ni en orfeo ni en físico

**NOTA 4** , Al ratificar el asunto en la solicitud del Querellante, frente a los informes trimestrales, no están teniendo documentando el Tipo (asunto) de las PQRSD que realmente corresponde ocasionando las siguientes inexactitudes:

- Al escribir erradamente cual era el asunto, este se remitió a una dependencia equivocada, causando demora para dar respuesta.
- Relacionaron que era una consulta contable cuando este hacia referencia a una solicitud de información del PGN, este no era de competencia de la CGN.

- La información del asunto debe ser clara y completa, no se deben cortar las palabras como lo escribieron “*queja sobre un adm*” y era “*queja sobre un administrador en un conjunto residencial*”.
- Errores de escritura como, no era “*chevestar*” sino “*chevyplan*”.

La información llega a diferentes canales, pero no existe una herramienta que unifique esta información para evitar la duplicidad de reporte de información, en concordancia con lo anterior se, detectó “Duplicidad de respuesta”, al verificar los expedientes y orfeo; se evidencia que hubo dos respuestas para la misma petición, 20172000044481 Fecha: 09-08-2017 respondió Rogelio Páez y 20172000044381 Fecha: 09-08-2017 respondió Ingrid Ríos siendo estas dos coherentes.

Dado lo anterior, las inconsistencias de Fechas, DENTRO o FUERA, el tipo (asunto) y la coherencia entre los documentos físicos, Orfeo y los reportes, se puede inferir que los controles no son eficientes y eficaces generando un potencial riesgo de inexactitud de información e incumplimiento en los terminos legales, para ello se debería evaluar el diseño de los controles existentes y ajustarlos cuando sea necesario.

- El informe trimestral se reporta en la columna “TIPO” una solicitud como “PETICIÓN”, en el asunto como una “Consulta Contable” y diligencian en el formato GAD18-FOR03; no obstante, esta es una “SUGERENCIA”, al confrontar la información en el sistema ORFEO que emite el querellante como se puede observar en el siguiente cuadro:

NOMBRE QUERELLANTE	NOMBRE QUERELLANTE VERIFICADO EN EL ORFEO	FECHA POR	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA Verificada con papeles y Orfeo	OBSERVACIÓN	TIPO	TIPO Verificado con papeles y Orfeo	ASUNTO	ASUNTO Verificado con papeles y Orfeo	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	CANAL	DEPENDENCIA ASIGNADA	OBSERVACIÓN
RUTH NANCY GARCÍA ESQUERRA	NO ESTA EN CARPETA FÍSICA	15/09/2017	26/09/2017	No tuvo respuesta	En esta fecha se archivo pero no tuvo respuesta porque era un comentario al marco de gobierno	PETICIÓN	SUGERENCIA	CONSULTA CONTABLE	SUGERENCIA	DENTRO	CORREO	GIT DE INVESTIGACIÓN Y NORMAS	No se evidencia esta información en carpeta en físico

- Para la “**Dependencia asignada**” se observa que todas están bien diligenciadas, sin embargo, al confrontar la información en el sistema documental ORFEO, existen unas que eran para dar traslado por competencia y no se evidencio el oficio remisorio al peticionario como la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 21 lo indica ....” *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.*
- Continúa la debilidad de establecer cual es la sigla que se va a utilizar **para identificar las solicitudes, en la página WEB lo relacionan “PQRSD**”, en los formatos de reporte trimestral “PQR”, al igual que en la app “*Aplicativo móvil PQRs*” y en el procedimiento está “*PQRSD*”.

- La carpeta se encontraba foliada, pero la información que reposaba en esta se encontraba incompleta.

## RECOMENDACIÓN

Con base a las debilidades evidenciadas e informadas anteriormente, en cuanto a los informes publicados en la WEB para el tercer y cuarto trimestre del año 2017; el GIT de Control Interno recomienda que se generen acciones de mejora para evaluar la metodología de recepción, respuesta, publicación y seguimiento a las PQRD, al procedimiento; así como, al diseño del control en cuanto a la existencia, ejecución a los responsables de efectuarlos y así mejorar la efectividad de los mismos.

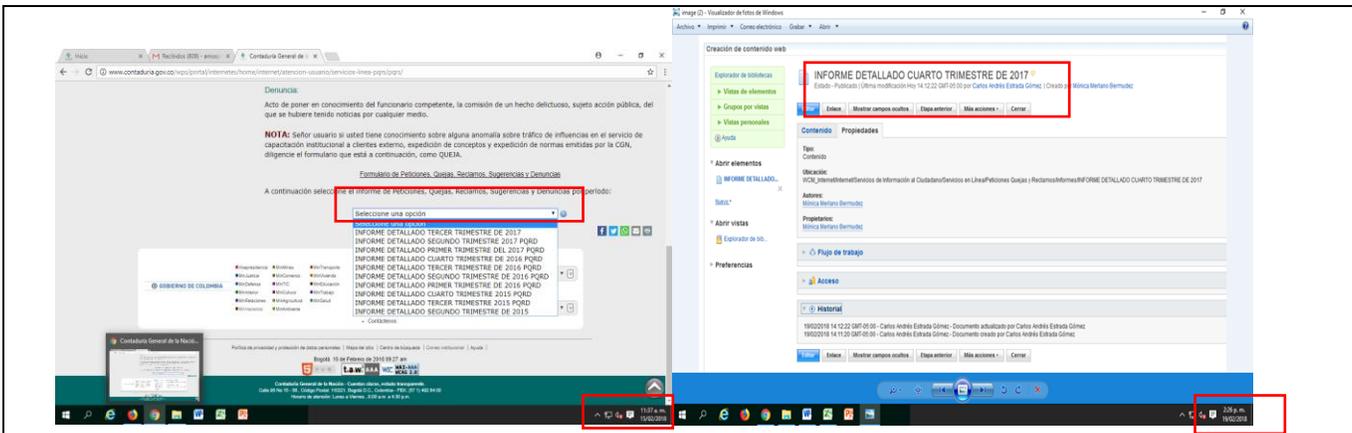
## 4. SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO ACTUALIZADO

El GIT de Control Interno revisó el cumplimiento a las actividades anunciadas en el procedimiento GAD-PRC18 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, con la finalidad de ratificar que las labores desarrolladas en las dependencias responsables de su ejecución, cumplan de manera efectiva las actividades dispuestas en el mismo; producto de las pruebas se pudo constatar lo siguiente:

## OBSERVACIÓN

Actividad No 3 “*efectua seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos denuncias presentadas*”, establece que se debe realizar seguimiento de las PQRDS y registrarlas en el formato GAD18-FOR01; al constatar este seguimiento con la carpeta donde se archivan los formatos por parte de la secretaria general, se evidencia que en el ultimo trimestre se presentaron 22 PQRDS por parte de los querellantes; de las cuales se registraron 13 en octubre y 2 en noviembre, se observa el incumplimiento en 7 que no se registraron en los meses de noviembre y diciembre.

Actividad No 5 “*efectuar, revisar, aprobar y presentar informes*”, el informe trimestral que se publica en la WEB indica que se publicara los 12 primeros dias del mes entrante, el informe del tercer trimestre fue publicado oportunamente, pero el del cuarto trimestre lo publicaron el 19 de febrero, esto simboliza que se publico fuera de los términos establecidos en el procedimiento, ademas de que el control no se ejecuto o fue vulnerable.



## RECOMENDACIÓN

Efectuar un análisis de la causa raíz del incumplimiento y establecer o fortalecer los controles existentes, toda vez que en esta situación ya nos habíamos pronunciado.

## 1. CONCLUSIÓN

La Contaduría General de la Nación – CGN, en cumplimiento de la normatividad, cuenta con un procedimiento actualizado para las PQRD, publica en la WEB el informe, no obstante, se encontraron debilidades de control las cuales fueron enunciadas en el informe, por lo anterior es importante que se tomen acciones de mejora para fortalecer la gestión transversal de las PQRSD, desde su recepción, distribución, respuesta, seguimiento e informes publicados en la página WEB de la CGN; de igual manera, realizar una capacitación con la finalidad de afianzar los conocimientos a los responsables de diligenciar la información, como a los encargados de dar respuesta e interiorizar el debido proceso de gestión en cumplimiento de la normatividad vigente.

Se evidencia que a las dependencias donde más llegan las PQRD para dar respuesta son las áreas misionales de la CGN, la cual indica que los usuarios requieren más la información técnica.

**MARITZA VELANDIA CARDOZO**  
Coordinador GIT de Control Interno

Elaboró: *Adriana Milena Ospina Arias*  
Revisó: *Jorge Ivan Osorio Velasquez*  
Aprobó: *Maritza Velandia Cardozo*.