GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF-			
PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
20/08/2026	GAD-PRC23	08	**1** de **14**

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y mecanismos necesarios para garantizar una gestión eficiente, eficaz y conforme a la ley de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) presentadas por los grupos de valor ante la UAE Contaduría General de la Nación (CGN), con el fin de atender sus necesidades de manera oportuna, en cumplimiento de la normatividad vigente y los principios consagrados en la Constitución Política.

2. DEFINICIONES

Asesoría: consiste en orientar e instruir al peticionario sobre las políticas contables, régimen de contabilidad pública, reportes de información, aplicación de normas e interpretación de conceptos emitidos por la CGN, así como respecto de cualquier otra actividad misional a cargo de la entidad.

Canales de atención al ciudadano: son los mecanismos y medios de comunicación establecidos por la Contaduría General de la Nación, mediante los cuales el cliente o cualquier ciudadano puede formular o presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, igualmente solicitar conceptos y realizar consultas; de modo tal que permita interrelacionarse con los servidores sobre temas de competencia de la entidad.

Canal escrito: está compuesto de todos los mecanismos de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y otros, que el ciudadano – cliente presenta a través de documentos escritos.

Canal presencial: es el contacto directo entre el ciudadano y el servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación que se produce cuando accede a las dependencias o instalaciones físicas de la entidad con el propósito de obtener algún producto, servicio o tramite que se ofrece y/o a presentar la respectiva petición, queja, reclamo, o denuncia.

Canal telefónico: es aquel que permite establecer un contacto entre ciudadano - cliente con el servidor competente de la entidad a través de un servicio telefónico centralizado.

Canal virtual: facilita la interacción entre el ciudadano – cliente y la entidad a través de las plataformas electrónicas debidamente establecidas para ello.

Consulta: es toda solicitud presentada ante la Contaduría General de la Nación para que

se emita un concepto o directriz sobre l aplicación del Régimen de Contabilidad Pública.

Denuncia: es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular para que se adelante, la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa sancionatoria.

Derecho de Información: todo usuario tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Contaduría General de la Nación, siempre que dichos documentos no tengan reserva, conforme a lo señalado por la Constitución y la ley. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

Felicitación: reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se presta o un aspecto de la gestión institucional.

Petición: es toda solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa a la Contaduría General de la Nación, por razones de interés individual, colectivo o general, con el fin de requerir la prestación de sus servicios de acuerdo con sus competencias para impulsar la efectividad de los derechos humanos, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce con la presentación de la petición, a través de cualquier canal de atención, siempre y cuando reúna los requisitos mínimos de presentación señalados por la ley.

Peticiones análogas*:* requerimientos formulados por diez (10) o más personas, que se refieran a los mismos hechos.

Queja (Misional): es aquella petición que contiene manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre omisiones o acciones irregulares de servidores públicos en ejercicio de sus funciones o de un particular a quien se le haya atribuido la prestación de un servicio público.

Queja (funcional): es la manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha por una persona natural o jurídica a través su representante, con

respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica a través de su representante, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad o su prestación indebida.

Solicitud: se define como aquella petición donde se requiere la intervención de la Contaduría General de la Nación en los asuntos que sean propios de su actividad misional.

Sugerencia*:* manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

3. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia. Artículos: 23, 74, 86, 209.

Ley 1952 de 2019 Por la cual se expide el Código General Disciplinario.

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 594 de 2000 Por la cual se dicta la Ley General de Archivos, dentro de la cual se establece principios y reglas que regulan la función archivística del Estado colombiano en relaciono con la Administración pública y todos sus niveles.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF-			
PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
20/08/2026	GAD-PRC23	08	**4** de **14**

Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley1753 de 2015.

Decreto 1166 de 2016 Por el cual se modifica lo relacionado con la presentación tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal.

Decreto 103 de 2015 Transparencia y acceso a la información pública.

Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Resolución 193 del 19 de junio de 2019 Por la cual se crea el Sistema de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial (UAE) Contaduría General de la Nación (CGN) y se dictan otras disposiciones.

Resolución 225 del 3 de agosto de 2023 Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para la recepción y trámite de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Contaduría General de la Nación y el acceso a la información pública.

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 9001 Sistema de Gestión de la Calidad

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 14001 Sistema de Gestión Ambiental

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF-			
PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
20/08/2026	GAD-PRC23	08	**5** de **14**

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- PI24-POL01_Política de privacidad y protección de datos personales
- GAD23-FOR01_Seguimiento a PQRSDF

5. DOCUMENTOS ANEXOS

ANEXO 1. TÉRMINO DE RESPUESTA A LOS TIPOS DE PETICIONES
ANEXO 2. REPORTES HISTÓRICOS
ANEXO 3. FLUJOGRAMA

6. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepcionar la PQRSDF	Recibir, por medio de los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias o Felicitaciones – PQRSDF-. **NOTA:** las PQRSDF que se reciban a través de las Redes Sociales deberán ser direccionadas por el proceso de Comunicación Pública a la oficina de correspondencia para el debido proceso de radicación.	Área de Correspondencia Secretaría General Comunicación Pública	Dependiendo del canal utilizado: • Virtual: Servicio al ciudadano: servicioalciudadano@contaduria.gov.co y contactenos@contaduria.gov.co Correo de PQRSDF: pqrd@contaduria.gov.co Correo de Notificaciones Judiciales: notificacionjudicial@contaduria.gov.co

				• Correspondencia: contactenos@contaduria.gov.co y gestiondocumental@contaduria.gov.co Redes sociales: Facebook: @ContaduriaGeneraldelaNacionCGN X: @Contaduria_CGN YouTube: CGNOficial Linkedin: Contaduria General de la Nación • Escrito: Medio físico en la ventanilla de correspondencia de la entidad. • Presencial: En las instalaciones de la entidad se

				cuenta con un buzón de quejas y reclamos en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos. • Telefónico: Al número telefónico de la entidad.
2	Registrar las PQRSDF	Las PQRSDF que reciba la CGN por los diferentes canales oficiales de atención al ciudadano, descritos en el registro de la actividad No. 1, se deberán registrar de forma inmediata en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Una vez registrada la solicitud, se le enviará un correo electrónico de manera automática, informando el consecutivo bajo el cual quedó radicada la solicitud, esta información se remite al correo electrónico suministrado por el usuario. Así mismo, todas las PQRSDF allegadas a la entidad, deberán ser registradas en la	Área de Correspondencia Secretaría General	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Formato GAD23-FOR01

		base de datos del formato: GAD23-FOR01, independientemente del canal utilizado por el usuario para realizar la solicitud. **Nota 1:** Consultar Artículo 7 de la Resolución 225 de 2023. Nota 2: Si el peticionario requiere hacer seguimiento al estado y consultar la trazabilidad de su petición, podrá ingresar al siguiente enlace: https://pqrd.contaduria.gov.co/PQRD/Consulta en el cual deberá diligenciar el número de radicado que fue enviado al correo electrónico suministrado.		
3	Asignar la PQRSDF	Una vez registrada la PQRSDF en el sistema, e identificado el objeto de la solicitud, se direcciona al área correspondiente para que genere la respuesta. Las denuncias por presuntos actos de corrupción serán asignadas al área competente para el trámite correspondiente. **Nota:** en el formato GAD23-	Área de Correspondencia Secretaría General	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Formato GAD23-FOR01

		FOR01 también se deberá registrar el área a la cual fue asignada cada PQRSDF.		
4	Administrar la PQRSDF	Quien recibe la asignación para responder la PQRSDF deberá gestionar la información necesaria para dar respuesta y, salvo lo dispuesto en norma especial, se acogerá a los tiempos teniendo en cuenta los términos generales dispuestos en el Artículo 24 de la Resolución No. 225 del 3 de agosto de 2023 y la normatividad vigente. Si la PQRSDF no es de competencia de la CGN y no hay evidencia de que el peticionario haya realizado la solicitud correspondiente a la entidad competente, el área a cargo de la PQRSDF deberá realizar el respectivo traslado por competencia (Artículo 25 de la Resolución No. 225) a la entidad correspondiente, dando aviso de dicho traslado al ciudadano solicitante. Si la respuesta a una petición de carácter misional involucra varias dependencias, la misma deberá ser asignada a la Subcontaduría General y de	Área asignada para dar respuesta Secretaría General	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF-			
PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
20/08/2026	GAD-PRC23	08	**10** de **14**

		Investigación para que allí se consolide la respuesta y se aporten las evidencias en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Así mismo, las peticiones que contengan al menos un punto de carácter administrativo serán consolidadas por la Secretaría General. Cuando una comunicación oficial requiere la firma de varias dependencias se deberán recaudar de forma física o por correo oficial (fuera del sistema de correspondencia). La dependencia responsable del radicado deberá anexar el PDF firmado en la pestaña de documentos y dejar la trazabilidad en el sistema. Si la petición tiene términos se deberá solicitar el cambio de tipo de petición para poder cerrarla correctamente en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. **Nota:** Las demás disposiciones, se adelantarán de acuerdo con los parámetros descritos en el Capítulo IV de		

		la Resolución 225 de 2023.		
5	Responder al peticionario	El funcionario asignado proyectará la respuesta de la PQRSDF, esta deberá ser validada y aprobada por el líder del área y enviada al peticionario por el medio solicitado (correo electrónico o correo físico). De igual manera, la respuesta enviada se deberá radicar e imprimir por medio del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.	Área asignada para dar respuesta	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo Correo electrónico Correo físico
6	Archivar la PQRSDF en la plataforma	Una vez radicada la respuesta en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo y enviada al peticionario, el funcionario deberá cerrar la solicitud en el sistema de correspondencia, enviándola a archivar.	Área asignada para dar respuesta	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo
7	Realizar seguimiento por parte de la entidad	Todas las PQRSDF consolidadas en el formato GAD23-FOR01 serán objeto de seguimiento, con el fin de realizar control de tiempos de respuesta y procedimiento de PQRSDF. Se realizará seguimiento a los	Secretaría General	Formato GAD23-FOR01

		términos de respuesta y se alertará al responsable del trámite cuando los radicados se encuentren a cuatro (4) días hábiles del vencimiento de la PQRSDF.		
8	Generar Acción correctiva	En los casos de quejas, reclamos o denuncias que evidencien una falla en la entidad, se deberán tomar las acciones respectivas de mejoramiento interno de la Contaduría General de la Nación.	Secretaría General Control interno	Plan de mejoramiento
9	Publicar informe de gestión de las PQRSD	La Secretaría General deberá publicar en la página web oficial de la entidad, el informe trimestral de gestión de las PQRSDF allegadas por los distintos canales.	Secretaría General	Informe publicado en la página web

Nota. La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de la calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y desempeño institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguro y saludable previniendo lesiones y deterioro de la salud, asegurar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información recibida y generada y el éxito sostenido de la CGN.

Revisado por: Denis Eliana Hernández Niño	Aprobado por: Freddy Armando Castaño Pineda
LÍDER DEL PROCESO AL QUE PERTENECE EL PROCEDIMIENTO	**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN - LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL (E)**

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF-			
PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
20/08/2026	GAD-PRC23	08	**13** de **14**

ANEXO 1. TÉRMINO DE RESPUESTA A LOS TIPOS DE PETICIONES

No.	TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO DE RESPUESTA
1	Las peticiones de interés general y las de interés particular	Quince (15) días hábiles siguientes a la radicación.
2	Queja	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
3	Reclamo	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
4	Sugerencia	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
5	Las peticiones de información, certificaciones o expedición de copias de documentos	Diez (10) días hábiles siguientes a la radicación.
6	Las peticiones de información o de copia de documentos que formule una entidad pública	Diez (10) días hábiles siguientes a la radicación.
7	Petición de consultas	Treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación o recepción.
8	Petición de consultas técnicas	Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
9	Las solicitudes que versen sobre el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos	Diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud
10	Las solicitudes del Congreso de la República, de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992	Cinco (5) días hábiles siguientes al radicado de la misma
11	Las solicitudes de documentos efectuados por las cámaras legislativas	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción o radicación.

NOTA: El procedimiento de radicación, devolución, traslados y demás acciones que se realizan en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, será liderado por el GIT de Apoyo Informático, proceso Gestión TIC´S.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF-			
PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
20/08/2026	GAD-PRC23	08	**14** de **14**

ANEXO 2. REPORTES HISTÓRICOS

La U.A.E Contaduría General de la Nación se encargará de hacer reportes mensuales y trimestrales de las PQRSDF, debidamente registradas en base de datos:

- Cantidad de PQRSDF recibidas
- Cantidad de PQRSDF trasladadas por competencia
- Cuadro de estado de las PQRSDF incluyendo fechas de vencimiento de términos
- Cantidad de PQRSDF abiertas y terminadas
- Identificación del grupo de valor con los que se interactuó
- Cantidad de PQRSDF que negó

ANEXO 3. FLUJOGRAMA

