

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	01/07/2023 - 31/12/2023
<b>AUDITOR:</b>	Yuri Alejandra Puin
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	20/03/2024

### 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 Plan de Auditorías y Seguimientos 2024, 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 2023.

### 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 2023, para lo cual seleccionó una muestra de 46 PQRSD. Ver tabla 1.

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

*Tabla 1. Relación de radicados seleccionados como muestra de Auditoría.*

20231400031962	20231400043432	20231400049962	20231400054232
20231400032572	20231400043742	20231400050022	20231400055312
20230010033032	20231400043892	20231400050142	20231400055322
20231400034342	20231400044382	20231400050332	20231400055662
20231400034702	20231400046972	20231400051822	20231400055832
20231400034822	20231400047222	20231400051982	20231400055882
20231400039172	20231400047882	20231400052182	20231400055892
20231400039792	20231400048372	20231400052232	20231400056582
20231400040652	20231400049232	20231400052622	20231400057872
20231400041882	20231400049502	20231400052942	20231400058122
20231400042852	20231400049522	20231400052992	
20231400043352	20231400049692	20231400053162	

Fuente: Informe PQRSD III y IV trimestre 2023, publicado en la WEB

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

##### 4.1.1 PQRSD REGISTRADAS

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General, se estableció que:

- a. Durante el segundo semestre de 2023, se gestionaron 467 PQRSD, las cuales fueron asignadas a 9 dependencias de la entidad, siendo Secretaría General la que tuvo mayor asignación; como se puede observar en la tabla 2.

*Tabla 2. PQRSD recibidas semestre II 2023*

Dependencia	Consulta	Denuncia	Felicitaciones	Petición Congreso	Petición de Documentos	Petición de Información	Petición General	Procesos judiciales	Queja	Reclamo	Solicitud Externa	Sugerencias	Total general
Git de Apoyo Informático	1												1
Git de Servicios Generales Admi y Financ							3						3
Git de Talento Humano					1		2						3
Git de Jurídica						3							3
Git de Chip	1					2	1						4
Sub Contaduría de Centralización		1				5	4						10
Sub Contaduría General y de Investigación	11					3	4						18
Sub Contaduría de Consolidación	7	1				8	5			1			22
Secretaría General	7	9	1	1	1	6	354	1	7	3	12	1	403
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>373</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>467</b>

Fuente: Informe PQRSD III y IV trimestre 2023, publicado en la WEB

- b. Los medios de recepción utilizados para enviar a la entidad las PQRSD fueron el correo electrónico (21) y la página web (446).

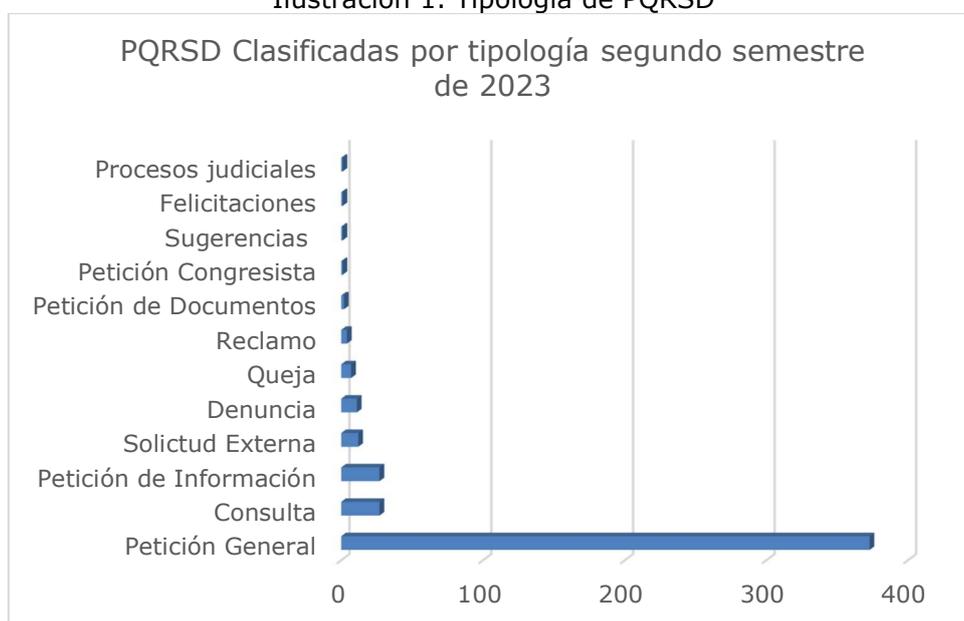
2

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

### 4.1.2 PQRSD SEGÚN TIPOLOGÍA

Clasificadas las PQRSD según tipología, se observó que el 80% fueron clasificadas como "Petición General", por parte de quien realizó el registro en Secretaría General.

Ilustración 1. Tipología de PQRSD



### HALLAZGO

Al comparar los registros de la muestra (46 extraídos de la información registrada por Secretaría General), con la consignada en el ORFEO se observó que:

- a. Una PQRSD clasificadas como "Petición General" correspondían a "Peticiónes incompletas".
- b. Una clasificada como "Queja", correspondía a una petición incompleta.
- c. Una clasificada como "Consulta", correspondía a una petición incompleta.
- d. A ocho PQRSD el solicitante les asigno como "Tipo de solicitud" petición general (plazo de 15 días de respuesta); las cuales no fueron reclasificadas toda vez que, según los soportes documentales que reposan el ORFEO correspondían a "Traslado por Competencia" (5 días para el traslado).

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

- e. Una clasificada como "Reclamo", la cual no fue reclasificada toda vez que, según los soportes documentales que reposan en ORFEO correspondía a "Traslado por Competencia" (5 días para el traslado).

*Tabla 3. Resultado de verificación Tipo de Solicitud PQRSD del segundo semestre de 2023*

No.	RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	TIPO PROCESO CI
1	20231400057872	Consulta	INCOMPLETA
2	20231400049692	Petición General	INCOMPLETA
3	20231400052992	Petición General	REITERATIIVA
4	20231400031962	Petición General	TRASLADO
5	20231400032572	Petición General	TRASLADO
6	20231400039792	Petición General	TRASLADO
7	20231400043742	Petición General	TRASLADO
8	20231400049502	Petición General	TRASLADO
9	20231400053162	Petición General	TRASLADO
10	20231400055312	Petición General	TRASLADO
11	20231400055322	Petición General	TRASLADO
12	20231400034342	Queja	INCOMPLETA
13	20231400047222	Reclamo	TRASLADO

Fuente: ORFEO e informes PQRSD tercer y cuarto trimestre de 2023.

### 4.1.3 TÉRMINOS DE RESPUESTA

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo" y la Resolución No. 225 del 3 de agosto de 2023, "Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para la recepción y trámite de peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Contaduría General de la Nación y el acceso a la información pública", a continuación, se relacionan los términos establecidos para la atención de peticiones:

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

*Tabla 4. Términos de respuesta de PQRSD*

Modalidad	Definición	Ley 1437 de 2011
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

Fuente: Elaboración OCI, 2024; con base en la Ley 1437 de 2011 y Resolución 225 de 2023.

Con la muestra de 46 PQRSD se verificó 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 2023.

### HALLAZGO

Dentro de la muestra, el 2% (1) respuesta, se le clasificó en la casilla "Fecha de Respuesta" como No Requiere Respuesta (NRR); sin embargo, se envió respuesta al peticionario, toda vez que era necesaria la misma.

Tabla 5. Tipología "No requiere respuesta"

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN	OBSERVACIONES
20231400034702	27/07/2023	se dio respuesta por correo

5

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

Fuente: Elaboración OCI, 2024; con base en Informes PQRSD tercer y cuarto trimestre de 2023

De igual manera, se evidenció error en el registro de las fechas de recepción de la información en 2 registros.

Tabla 6. Fechas de recepción de radicado con incongruencias

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RECEPCIÓN RELACIONADA POR SECRETARÍA GENERAL	FECHA DE RECEPCIÓN ORFEO
20231400055882	4/11/2023	4/12/2023
20231400055892	4/11/2023	4/12/2023

Fuente: Elaboración OCI, 2024; con base en Informes PQRSD tercer y cuarto trimestre de 2023

### 4.1.3 COHERENCIA DE LAS RESPUESTAS

Verificadas la coherencia entre la solicitud y las respuestas dadas por la entidad a las 46 peticiones de la muestra, se evidenció que la respuesta era acorde a la petición realizada por el solicitante.

### 4.1.4 PUBLICACIÓN DE INFORMES

Revisada la página web de la entidad se observó que se publicaron los informes de PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2023. De otra parte, se evidenció la publicación se realizó teniendo en cuenta la información mínima a publicar, acorde a lo establecido en el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 (el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información).

### RECOMENDACION

El GIT de Control interno considera pertinente fortalecer el control de revisión de la información registrada para continuar con la mejora de la calidad de esta. De igual manera, continuar con el trabajo que ha venido realizando la Secretaría General para dar respuesta de las PQRSD en los términos establecidos por ley.

### 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

## INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

comunicación determinados para el efecto; se evidenció que el canal más utilizado por los ciudadanos fue la página web de la entidad.

Como resultado de la evaluación realizada por el GIT de Control Interno, se observó mejora en la aplicabilidad de los controles que debe llevar a cabo la primera línea de defensa, lo que permitió que se corrigieran errores en la asignación de tipologías, y demora en la asignación a los procesos, lo que contribuyó a dar respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

---

**DEISY HERNANDEZ SOTTO.**

Coordinadora GIT de Control Interno (E)

Elaboró: Yuri Alejandra Puin

Aprobó: Deisy Hernández Sotto