

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

PERIODO EVALUADO:	01/01/2024 – 30/06/2024
AUDITOR:	Claudia María Castañeda Arenas
FECHA DE ELABORACIÓN:	05/09/2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la U.A.E. Contaduría General de la Nación durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2024. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas de la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

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 enero y el 30 de junio del 2024.

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,

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

de las PQRSD registradas a través del aplicativo Orfeo y los informes en Excel del I y II trimestre de 2024, para lo cual seleccionó una muestra de 60 PQRSD. Ver tabla 1.

Tabla 1
Relación de radicados seleccionados como muestra de auditoría.

Tipo PQRSD	Mes						Cantidad
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
Consulta	20241400003102	20241400006992		20241400020132			5
		20241400009712		20241400023842			
Demanda		20240010011142					1
Denuncia	20240010003052	20241400006892		20241400021522		20241400033592	5
	20240010003372						
Petición	20241400003342	20241400005752	20241400014792	20241400017312	20241400023922	20241400030012	6
	2024140000402	20241400005932	20241400013252	20241400018572	20241400024482	20241400030782	6
	20241400001992	20241400006332	20241400013472	20241400019642	20241400025262	20240010031572	6
	20241400001722	20241400006782	20241400014832	20241400021412	20241400025932	20241400030712	6
	20241400002122	20241400007882	20241400015822	20241400022392	20241400027182	20240010032552	6
	20241400002722	20241400010122	20241400016862	20241400022362	20241400027432	20241400034322	6
Queja	20241400002232	20241400008432	20241400014942	20241400019182			4
Reclamo	20241400003602	20241400005642			20241400025982		3
Solicitud	20241400004152	20240010011312	20241400016152	20240010021502			4
Sugerencia		20241400007312				20241400034182	2
Totales	12	14	8	11	7	8	60

Fuente: Relación PQRSD - Secretaría General

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

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 y el GIT de Apoyo Informático, se estableció que:

- Durante el primer semestre de 2024 se gestionaron 465 PQRSD, las cuales fueron asignadas a 11 áreas de la entidad, siendo Secretaría General la que tuvo mayor asignación (resolvió el 61.66% de las PQRSD recibidas), seguida por la Subcontaduría de Consolidación (12,04% dando respuesta a 56

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

solicitudes). La asignación de las demás áreas se puede observar en la tabla 2.

Tabla 2
Distribución de PQRSD, por áreas primer semestre 2024

Dependencia	Consulta	Demanda	Denuncia	Petición de Documento	Petición de Información	Petición General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencia	Total
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GIT Jurídica	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Sub-Contaduría General y de Investigación	3	0	0	2	3	8	0	1	0	0	17
GIT Doctrina y Capacitación	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Sub-Contaduría de Centralización	1	0	2	2	11	13	0	0	2	1	32
GIT CHIP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sub-Contaduría de Consolidación	8	0	0	5	11	26	2	3	1	0	56
GIT de informática	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	4	1	10	8	14	282	3	1	8	2	333
GIT Servicios Generales, Administrativos y Financieros	0	0	0	2	0	11	0	0	1	0	14
GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	2	0	0	4	3	0	0	0	0	0	9
Total	18	1	12	23	43	343	5	5	12	3	465

Fuente: Relación PQRSD - Secretaría General

- b. Los medios de recepción utilizados para enviar a la entidad las PQRSD fueron el correo electrónico (117), Correspondencia (3) y la página web (345), siendo este último el medio más utilizado.

Tabla 3
Medios de Recepción de PQRSD, primer semestre 2024

Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Correo Electrónico	44	26	11	13	9	14	117
Correspondencia	1	2	0	0	0	0	3
Página Web	42	64	57	50	65	67	345
Totales	87	92	68	63	74	81	465

Fuente: Relación PQRSD - Secretaría General

- c. Se realizó un cruce de información entre el número total de PQRSD registradas en los informes del primer y segundo trimestre publicados en la web vs el reporte estadístico generado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, observando que estos no coinciden.

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

# PQRSD – Informes Página WEB	# PQRSD Estadística ORFEO	Diferencia
411	325	86

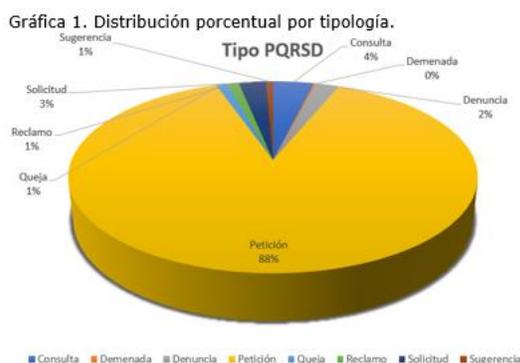
4.1.2. PQRSD SEGÚN LA TIPOLOGÍA

Clasificadas las PQRSD según tipología, se observó que el 88% fueron clasificadas como “Petición General” por parte de quien realizó el registro en Secretaría General, como se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4
Distribución de PQRSD, por tipología primer semestre 2024

TIPO PQRS	MES						CANTIDAD
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
CONSULTA	1	4	6	7	0	0	18
DEMANDA	0	1	0	0	0	0	1
DENUNCIA	3	3	0	1	0	3	10
PETICION	79	79	54	50	54	95	411
QUEJA	1	2	1	1	0	0	5
RECLAMO	2	2	0	1	0	0	5
SO LICITUD	1	5	2	4	0	0	12
SUGERENCIA	0	1	0	0	0	2	3
TOTALES	87	97	63	64	54	100	465

Fuente: Relación PQRSD - Secretaría General



HALLAZGO

Como resultado del ejercicio de comparación, de la asignación de tipología realizada en Orfeo frente a lo registrado por Secretaría General, de la muestra objeto de revisión, se observó que:

- a. Dos (2) PQRSD clasificadas como “Denuncias” correspondían a “Demandas”.
- b. Una (1) PQRSD clasificada como “Petición” correspondía a “solicitud”
- c. Dos (2) PQRSD clasificadas como “Solicitud” correspondían a “Petición”
- d. A 19 PQRSD el solicitante les asignó como Tipo de solicitud “petición general” (plazo de 15 días hábiles 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).

Tabla 5
Relación de radicados seleccionados como muestra de Auditoría

#	# Radicado	Tipo Documento Secretaría General	Tipo Documento Orfeo	Tipo de Proceso Verificado por Control Interno	Fecha Radicado	Fecha Respuesta	Días Respuesta	Concordancia pregunta Vs Respuesta
1	20241400003102	Consulta	Consulta	Respuesta en términos de ley	20-ene-24	30-ene-24	10	Si
2	20241400006992	Consulta	Consulta	Respuesta en términos de ley	8-feb-24	21-feb-24	13	Si
3	20241400009712	Consulta	Consulta	Respuesta en términos de ley	16-feb-24	21-feb-24	5	Si
4	20241400020132	Consulta	Consulta	Respuesta en términos de ley	11-abr-24	24-abr-24	13	Si
5	20241400023842	Consulta	Consulta	Consulta Incompleta	30-abr-24	8-may-24	8	Si

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

#	# Radicado	Tipo Documento Secretaría General	Tipo Documento Orfeo	Tipo de Proceso Verificado por Control Interno	Fecha Radicado	Fecha Respuesta	Días Respuesta	Concordancia pregunta Vs Respuesta
6	20240010011142	Demanda	Demanda	Respuesta en términos de ley	23-feb-24	26-feb-24	3	Si
7	20240010003052	Denuncia	Demanda	Respuesta en términos de ley	19-ene-24	23-ene-24	4	Si
8	20240010003372	Denuncia	Demanda	Respuesta en términos de ley	22-ene-24	25-ene-24	3	Si
9	2024140006892	Denuncia	Denuncia	Respuesta en términos de ley	7-feb-24	15-feb-24	8	Si
10	20241400021522	Denuncia	Denuncia	traslado por competencia	19-abr-24	25-abr-24	6	Si
11	20241400033592	Denuncia	Denuncia	traslado por competencia	24-jun-24	26-jun-24	2	Si
12	2024140000342	Petición	Solicitud	Respuesta en términos de ley	7-ene-24	2-feb-24	26	Si
13	2024140000402	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	9-ene-24	15-ene-24	6	Si
14	20241400001992	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	12-ene-24	15-ene-24	3	Si
15	20241400001722	Petición	Petición	traslado por competencia	12-ene-24	19-ene-24	7	Si
16	20241400002122	Petición	Petición	traslado por competencia	16-ene-24	23-ene-24	7	Si
17	20241400002722	Petición	Petición	traslado por competencia	18-ene-24	23-ene-24	5	Si
18	20241400005752	Petición	Petición	traslado por competencia	2-feb-24	13-feb-24	11	Si
19	20241400005932	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	5-feb-24	19-feb-24	14	Si
20	20241400006332	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	6-feb-24	9-feb-24	3	Si
21	20241400006782	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	7-feb-24	14-feb-24	7	Si
22	20241400007882	Petición	Petición	traslado por competencia	12-feb-24	15-feb-24	3	Si
23	20241400010122	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	19-feb-24	20-feb-24	1	Si
24	20241400014792	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	13-mar-24	18-mar-24	5	Si
25	20241400013252	Petición	Petición	traslado por competencia	6-mar-24	12-mar-24	6	Si
26	20241400013472	Petición	Petición	traslado por competencia	7-mar-24	7-mar-24	0	Si
27	20241400014832	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	13-mar-24	18-mar-24	5	Si
28	20241400015822	Petición	Petición	traslado por competencia	19-mar-24	19-mar-24	0	Si
29	20241400016862	Petición	Petición	traslado por competencia	22-mar-24	1-abr-24	10	Si
30	20241400017312	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	1-abr-24	16-abr-24	15	Si
31	20241400018572	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	4-abr-24	8-abr-24	4	Si
32	20241400019642	Petición	Petición	traslado por competencia	10-abr-24	10-abr-24	0	Si
33	20241400021412	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	18-abr-24	23-abr-24	5	Si
34	20241400022392	Petición	Petición	traslado por competencia	23-abr-24	30-abr-24	7	Si
35	20241400022362	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	23-abr-24	3-may-24	10	Si
36	20241400023922	Petición	Petición	traslado por competencia	30-abr-24	9-may-24	9	Si
37	20241400024482	Petición	Petición	traslado por competencia	6-may-24	8-may-24	2	Si
38	20241400025262	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	9-may-24	22-may-24	13	Si
39	20241400025932	Petición	Petición	traslado por competencia	15-may-24	16-may-24	1	Si
40	20241400027182	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	22-may-24	5-jun-24	14	Si
41	20241400027432	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	23-may-24	5-jun-24	13	Si
42	20241400030012	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	6-jun-24	6-jun-24	0	Si
43	20241400030782	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	11-jun-24	17-jun-24	6	Si
44	20240010031572	Petición	Petición	Petición incompleta	13-jun-24	17-jun-24	4	Si
45	20241400030712	Petición	Petición	traslado por competencia	11-jun-24	1-jul-24	20	Si

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

#	# Radicado	Tipo Documento Secretaría General	Tipo Documento Orfeo	Tipo de Proceso Verificado por Control Interno	Fecha Radicado	Fecha Respuesta	Días Respuesta	Concordancia pregunta Vs Respuesta
46	20240010032552	Petición	Petición	Petición incompleta	18-jun-24	20-jun-24	2	Si
47	20241400034322	Petición	Petición	Respuesta en términos de ley	30-jun-24	9-jul-24	9	Si
48	20241400000232	Queja	Queja	Queja incompleta	4-ene-24	12-ene-24	8	Si
49	20241400008432	Queja	Queja	Respuesta en términos de ley	12-feb-24	21-feb-24	9	Si
50	20241400014942	Queja	Queja	traslado por competencia	13-mar-24	18-mar-24	5	Si
51	20241400019182	Queja	Queja	traslado por competencia	8-abr-24	16-abr-24	8	Si
52	20241400003602	Reclamo	Reclamo	Respuesta en términos de ley	23-ene-24	29-ene-24	6	Si
53	20241400005642	Reclamo	Reclamo	Respuesta en términos de ley	1-feb-24	7-feb-24	6	Si
54	20241400025982	Reclamo	Reclamo	Respuesta en términos de ley	15-may-24	17-may-24	2	Si
55	20241400004152	Solicitud	Petición	Petición incompleta	25-ene-24	31-ene-24	6	Si
56	20240010011312	Solicitud	Solicitud	Respuesta en términos de ley	23-feb-24	26-feb-24	3	Si
57	20241400016152	Solicitud	Petición	Respuesta en términos de ley	20-mar-24	22-abr-24	33	Si
58	20240010021502	Solicitud	Solicitud	Respuesta en términos de ley	18-abr-24	18-abr-24	0	Si
59	20241400007312	Sugerencia	Sugerencia	Respuesta en términos de ley	8-feb-24	19-feb-24	11	Si
60	20241400034182	Sugerencia	Sugerencia	Sugerencia incompleta	28-jun-24	30-jun-24	2	Si

Fuente: Informe PQRSD III y IV trimestre 2024, publicado en la WEB

4.1.3 TÉRMINOS DE RESPUESTA

Con la muestra de 60 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 I y II trimestre de 2024, observando que las respuestas se realizaron acorde a los términos de la referida ley.

De otra parte, se observó que dentro del universo de PQRSD radicadas en el I Semestre del 2024, dos (2) respuesta, se le clasificó en la casilla "Fecha de Respuesta" como No Requiere Respuesta (NRR); sin embargo, se envió respuesta al peticionario.

Tabla 7
Relación de PQRSD Según tipo de proceso interno I Semestre 2024

Tipo de Proceso Interno	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
CGN	66	64	48	63	74	81	397
Archivo	0	1	0	0	0	0	1
No requiere respuesta (NRR)	2	0	0	0	0	0	1
Traslado	19	27	20	0	0	0	66
Totales	87	92	68	63	74	81	465

Fuente: Informe PQRSD III y IV trimestre 2024, publicado en la WEB

INFORME DE EVALUACIÓN AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

4.1.4. COHERENCIA DE LAS RESPUESTAS

Verificadas la coherencia entre la solicitud y las respuestas dadas por la entidad a las 60 peticiones de la muestra, se evidenció que la respuesta era acorde a la petición realizada por el solicitante.

4.1.5. PUBLICACIÓN DE INFORMES

Revisada la página web de la entidad se observó que se publicaron los informes de PQRSD del primer y segundo trimestre de 2024. De otra parte, se evidenció que 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).

CONCLUSIÓN

La atención a los grupos de interés de la U.A.E. Contaduría General de la Nación se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial al primer semestre de 2024, brindando un servicio oportuno, ágil, incluyente y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio que conllevan a mejorar cada día la confianza entre la U.A.E. Contaduría General de la Nación y la ciudadanía.

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 y segunda 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 dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

DEISY HERNÁNDEZ SOTTO
Coordinador GIT de Control Interno (E)

Elaboró: Claudia María Castañeda Arenas
Revisó: Deisy Hernández Sotto