CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

Cuentas Claras, Estado Transparente

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

GRUPO INTERNO DE TRABAJO
DE CONTROL INTERNO
2025

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
Cuentas Claras, Estado Transparente

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE 3
4. MARCO LEGAL / CRITERIOS 4
5. METODOLOGÍA 5
6. DESARROLLO 6
6.1. GESTIÓN DE PQRSD 6
6.1.1. PQRSD REGISTRADAS 6
6.1.2. CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS FORMALES SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRSD 7
6.1.3. TÉRMINOS DE RESPUESTA 11
6.1.4. COHERENCIA DE LAS RESPUESTAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7. RECOMENDACIÓN 13
8. CONCLUSIÓN 13

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora en virtud de lo expuesto en los literales a) y b) del artículo 2 de la Ley 87 de 1993, en los cuales se establece que, atendiendo los principios constitucionales de la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de entre otros, los siguientes objetivos: *"a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten; b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional (…)".*

Por otra parte, el artículo 76 de la Ley 1474 establece que *"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".* En razón a lo anterior, el GIT de Control Interno programó en el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2025, realizar el informe de seguimiento a la gestión de las PQRSD del segundo semestre de 2024, llevado a cabo por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (UAE CGN).

Por lo anterior, y en aras de dar cumplimiento a lo establecido en la norma antes mencionada, el GIT de Control Interno elaboró el presente informe en observancia de la normatividad legal vigente y las directrices de la Entidad en materia de gestión de las PQRSD con el propósito de evaluar el cumplimiento y la efectividad de las políticas, identificando áreas de mejora y posibles desviaciones.

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. ALCANCE

Para el desarrollo del ejercicio de evaluación de las PQRSD, se analizaron aquellas registradas en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO durante el segundo semestre de 2024. Con base en la información suministrada por la Secretaría General y la Subcontaduría General y de Investigación, se seleccionaron las siguientes muestras:

Tabla 1.

Relación de radicados del III y IV trimestre de 2024, seleccionados como muestra de auditoría.

Tipo PQRS	Mes						Total
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Denuncia	20241400035412						1
Petición	20241400035552	20241400042012	20241400044992	20241400051262	20241400057152	20240010063812	38
	20241400036242	20241400043312	20241400045202	20241400052222	20241400057682	20241400062772	
	20241400037012	20241400043842	20241400049662	20241430054022	20241400058032	20241400062742	
	20241400037052	20240010043162			20241400058242	20241400063322	
	20241400037232				20241400059932	20241400062772	
	20241400037242				20241400061522	20241400064392	
	20241400037562				20241400058512	20241400066612	
	20241400037712				20241400059612	20241400066622	
	20241400038682				20241400059932	20241400066972	
					20241400060382		
Queja		20241400043292					1
Sugerencia		20241400043462					1
Total							**41**

Fuente: Información enviada por Secretaría General.

Tabla 2.

Relación de radicados de consultas realizados durante el II semestre de 2024, seleccionados como muestra de auditoría.

Tipo PQRS	Mes						Total
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta	20241100023471	20241100027091	20241100030051	20241100034391	20241100035031	20241100039391	20
	20241100023901	20241100028241		20241100034611	20241100035191	20241100040141	
	20241100024211	20241120029661			20241100038091	20241100040231	
	20241100024781				20241120037221	20241100041751	
						20241100041921	
						20241100042081	

Fuente: Información enviada por Subcontaduría General y de Investigación.

4. MARCO LEGAL / CRITERIOS

- Artículo 12, 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."

- Artículo 54, Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa."

- Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos."

- Artículo 76, 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."

- Artículos 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011 "por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

- Título II Derecho de Petición, Capítulo I 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."

- Resolución No. 225 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."

- Procedimiento GAD-PRC23 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, versión 05.

5. METODOLOGÍA

Para el seguimiento de las PQRSD, el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno llevó a cabo las siguientes actividades:

1. Solicitud de información a las áreas involucradas en el procedimiento GAD-PRC23 "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias", versión 05, aprobado el 19/07/2024, en el que se relaciona el "TÉRMINO DE RESPUESTA A LOS TIPOS DE PETICIONES", las cuales se relacionan a continuación:

Cuadro 1.
Términos 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 la recepción.
3	Reclamo	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
4	Sugerencia	Diez (10) días hábiles siguientes a la radicación.
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.

No.	Tipo de petición	Término de respuesta
7	Petición de consultas.	Treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación.
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 efectuadas por las cámaras legislativas.	Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción o radicación.

Fuente: Procedimiento GAD-PRC23 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

2. 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 2024.

3. Elaboración del informe correspondiente.

6. DESARROLLO

6.1. GESTIÓN DE PQRSD

6.1.1. PQRSD REGISTRADAS

Acorde con la información suministrada por la Secretaría General y la Subcontaduría General y de Investigación y registrada el ORFEO, se observó que
durante el segundo semestre de 2024, se registraron un total de 863 PQRSD. La mayor proporción corresponde a peticiones de interés general y particular, con 424 registros, representando aproximadamente el 49% del total. Le siguen las peticiones de consultas, con 350 casos (41%), principalmente gestionadas por la Subcontaduría General y de Investigación, que concentró el 95% de este tipo de solicitudes.

En cuanto a los demás tipos de peticiones, se evidenciaron 39 peticiones de información, certificaciones o copias de documentos, 7 quejas, 6 sugerencias, 3 denuncias y 2 felicitaciones o agradecimientos. No se presentaron reclamos, solicitudes de consultas técnicas, ni peticiones relacionadas con el Congreso de la República o las cámaras legislativas. Asimismo, se reportaron 32 solicitudes sobre cumplimiento normativo (asignación marco normativo), todas concentradas en la Subcontaduría General y de Investigación.

Estos datos permiten concluir que la gestión de las PQRSD se focaliza principalmente en la atención de peticiones generales y solicitudes de consulta, siendo la Secretaría

General y la Subcontaduría General y de Investigación las dependencias con mayor volumen de gestión en este periodo.

Tabla 3.

Relación de PQRSD, segundo semestre de 2024.

Tipo de petición	Archivo	GIT de Servicios Generales, Administrativos y Financieros	GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	Secretaría General	Subcontaduría de Centralización de la Información	Subcontaduría de Consolidación de la Información	Subcontaduría General y de Investigación	Total
Las peticiones de interés general y las de interés particular.	6		2	286	6	9	115	424
Queja				6	1			7
Reclamo								0
Sugerencia				5	1			6
Las peticiones de información, certificaciones o expedición de copias de documentos.	4	2	1	7	6	10	9	39
Las peticiones de información o de copia de documentos que formule una entidad pública.								0
Petición de consultas.				8	7	3	332	350
Petición de consultas técnicas.								0
Las solicitudes que versen sobre el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos.							32	32
Las solicitudes del Congreso de la República, de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.								0
Las solicitudes de documentos efectuadas por las cámaras legislativas.								0
Otras peticiones no contempladas en el procedimiento								
Denuncias				3				3
Felicitaciones/Agradecimientos				2				2
Total	**10**	**2**	**3**	**317**	**21**	**22**	**488**	**863**

Fuente: Informe PQRSD III y IV trimestre de 2025. Relación peticiones Subcontaduría General y de Investigación.

6.1.2. CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS FORMALES SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRSD

En el marco del análisis del cumplimiento normativo relacionado con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se presenta a continuación una verificación detallada de los lineamientos establecidos en diferentes disposiciones legales. Esta evaluación permitió identificar el grado de implementación por parte de la Entidad frente a las obligaciones consagradas en normativas como la Ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, la Ley 190 de 1995, el Decreto 1081 de 2015, entre otras. El propósito de este análisis es evidenciar los mecanismos dispuestos por la Entidad para garantizar los derechos de los ciudadanos y promover una gestión transparente, eficiente y orientada al servicio.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Tabla 1
Verificación de cumplimiento de criterios normativos

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
Ley 1437 de 2011	**Artículo 5, numeral 1.** (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021). Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.	✓		En el documento Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024, la Entidad relacionó cuatro canales de atención a través de los cuales la ciudadanía puede obtener información. **Canal presencial**: La entidad cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Calle 26 No 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, allí se encuentra la ventanilla de correspondencia donde se radican las comunicaciones. La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua, tal como se indica en la Resolución No. 186 de 2017 expedida por la CGN. **Canal telefónico**: La línea de servicio al ciudadano en Bogotá D.C es el PBX: +57 (601) 492 64 00 para atención al ciudadano opción 1, para Mesa de Servicio, opción 2, para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, opción 3 y para denuncias por hechos de corrupción opción 4. **Canal escrito**: Las comunicaciones escritas se reciben en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, código Postal 111071 en Bogotá, Colombia. **Canal virtual**: página web http://www.contaduria.gov.co la CGN cuenta con los siguientes correos electrónicos donde el ciudadano puede solicitar alguna información adicional. ✓ Servicio al ciudadano: servicioalciudadano@contaduria.gov.co ✓ Mesa de Servicios CGN: mesadeservicio@contaduria.gov.co ✓ Gestión Documental: gestiondocumental@contaduria.gov.co ✓ Gestión Jurídica: cgnjuridica@contaduria.gov.co ✓ Despacho: notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co ✓ PQRSD: pqrd@contaduria.gov.co Se observó que el 100% de las PQRSD se recibieron por canales virtuales (62% (537) por correo electrónico y 38% (324) por la página web).

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
Ley 1437 de 2011	**Artículo 7, numeral 5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	✓		En la página web se encuentra el menú "Atención de Servicio a la Ciudadanía", submenú "Canales de atención al ciudadano" se ubica el enlace que dirige a la carta de trato digno al ciudadano en idioma español y wayuunaiki. Se verificó la funcionalidad de los enlaces y en las cartas se especifican los derechos de los usuarios, en los que la entidad se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención. La carta de trato digno, en español, fue actualizada el 28/06/2024.
	Artículo 7, numeral 7. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	✓		Mediante Resolución No. 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".
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	**Artículo 9º.- Actividades del jefe**. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: **Epígrafe 3**: Presentar el informe de que trata el **artículo 54** de la Ley 190/95. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	✓		En las sesiones mensuales del Comité de Gestión y Desempeño se presentan la gestión de las PQRSD de la entidad.
Ley 1474 de 2011	**Artículo 76**. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos… Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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 Secretaría General – GIT de Servicios Generales, Administrativos y Financieros cuenta con el área de correspondencia, a través de la cual se centralizan y asignan las PQRSD.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
	Artículo 76. Epígrafe 1. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. ***Epígrafe 2.*** Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	✓		En cumplimiento del artículo 76, el GIT de Control Interno elabora el seguimiento semestral a la gestión de las PQRSD realizada por la Entidad, los cuales ha publicado a través de la página web. https://www.contaduria.gov.co/informes-de-ley Se evidenció que en la página web de la entidad se encuentran los formularios para que los grupos de valor puedan radicar las PQRSD, como también los lineamientos para realizar las mismas. https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias Se evidenció que en la página web de la entidad se encuentran los formularios para que los grupos de valor puedan radicar las PQRSD, como también los lineamientos para realizar las mismas. https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias
Decreto 1081 de 2015	**Artículo 2.1.1.6.2.** *Informes de solicitudes de acceso a información*. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995	✓		En la página web de la entidad, ruta contaduría.gov.co/ Atención y Servicio a la Ciudadanía/ Servicios en línea y PQRSD/ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; se los informes de PQRSD, con periodicidad trimestral. Revisada la página web de la entidad se observó que se publicaron los informes de PQRSD del tercer y cuarto 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). *De otra parte, se observó que se publican las PQRSD que se direccionan a la Secretaría General, excluyendo las orientadas a la Subcontaduría General y de Investigación.*

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
	Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	✓		Se evidenció que en la página web de la entidad se disponen de seguimiento a las PQRSD radicadas por los grupos de valor. https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias

Fuente: Elaboración propia.

6.1.3. TÉRMINOS DE RESPUESTA

En atención al principio de eficacia y oportunidad que rige la administración pública, se realizó un análisis detallado de los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas ante la Entidad durante el segundo semestre del año 2024. La revisión se efectuó con base en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, así como los definidos por el Sistema de Gestión (SG) institucional. El cuadro consolidado refleja que las solicitudes (seleccionadas como muestra) fueron tramitadas dentro de los plazos legales y reglamentarios, lo cual evidencia el compromiso de la Entidad con el cumplimiento normativo y la garantía del derecho fundamental a la petición.

Tabla 2. Términos de respuesta de la muestra seleccionadas de las PQRSD recibidas por la CGN, en el segundo semestre de 2024

Radicado de entrada	Tipo de solicitud	Fecha de recepción	Tiempo de respuesta días hábiles	Fecha de respuesta	Dentro o Fuera de término SG
20241100023471	Conceptos	1/07/2024	30	10/07/2024	Dentro
20241100023901	Conceptos	1/07/2024	30	17/07/2024	Dentro
20241100024211	Conceptos	1/07/2024	30	22/07/2024	Dentro
20241100024781	Conceptos	1/07/2024	30	29/07/2024	Dentro
20241400035412	Denuncia	9/07/2024	15	11/07/2024	Dentro
20241400035552	Petición general	10/07/2024	15	11/07/2024	Dentro
20241400036242	Petición general	16/07/2024	15	22/07/2024	Dentro
20241400037012	Petición general	18/07/2024	15	26/07/2024	Dentro
20241400037052	Petición general	19/07/2024	15	23/07/2024	Dentro
20241400037232	Petición general	19/07/2024	15	23/07/2024	Dentro
20241400037242	Petición general	19/07/2024	15	23/07/2024	Dentro
20241400037562	Petición general	22/07/2024	15	25/07/2024	Dentro
20241400037712	Petición general	23/07/2024	15	25/07/2024	Dentro
20241400038682	Petición general	26/07/2024	15	30/07/2024	Dentro
20241100030051	Concepto	26/07/2024	30	6/09/2024	Dentro
20241100027091	Concepto	1/08/2024	30	12/08/2024	Dentro
20241100028241	Concepto	1/08/2024	30	16/08/2024	Dentro
20241120029661	Concepto	1/08/2024	30	30/08/2024	Dentro
20241400042012	Petición de información	14/08/2024	15	27/08/2024	Dentro
20241400043292	Queja	23/08/2024	15	27/08/2024	Dentro
20240010043162	Petición general	23/08/2024	15	6/09/2024	Dentro
20241400043312	Petición general	26/08/2024	15	30/08/2024	Dentro

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Radicado de entrada	Tipo de solicitud	Fecha de recepción	Tiempo de respuesta días hábiles	Fecha de respuesta	Dentro o Fuera de término SG
20241400043462	Sugerencia	26/08/2024	30	26/09/2024	Dentro
20241400043842	Petición general	28/08/2024	15	2/09/2024	Dentro
20241100030861	Petición general	28/08/2024	15	16/09/2024	Dentro
20241100033351	Conceptos	30/08/2024	30	11/10/2024	Dentro
20241400044992	Petición general	3/09/2024	15	5/09/2024	Dentro
20241400045202	Petición general	4/09/2024	15	9/09/2024	Dentro
20241100031681	Petición general	13/09/2024	15	23/09/2024	Dentro
20241100034611	Conceptos	24/09/2024	30	28/10/2024	Dentro
20241400049662	Petición general	27/09/2024	15	27/09/2024	Dentro
20241100034391	Conceptos	1/10/2024	30	24/10/2024	Dentro
20241120037221	Conceptos	3/10/2024	30	14/11/2024	Dentro
20241400051262	Petición general	8/10/2024	15	11/10/2024	Dentro
20241100041751	Conceptos	8/10/2024	30	23/12/2024	Dentro
20241400052222	Petición general	12/10/2024	15	21/10/2024	Dentro
20241100039391	Conceptos	21/10/2024	30	2/12/2024	Dentro
20241430054022	Petición general	22/10/2024	15	23/10/2024	Dentro
20241100040141	Conceptos	23/10/2024	30	6/12/2024	Dentro
20241100040231	Conceptos	23/10/2024	30	6/12/2024	Dentro
20241100035031	Conceptos	1/11/2024	30	1/11/2024	Dentro
20241100035191	Conceptos	1/11/2024	30	5/11/2024	Dentro
20241100038091	Conceptos	1/11/2024	30	21/11/2024	Dentro
20241100035161	Petición general	1/11/2024	15	5/11/2024	Dentro
20241400057152	Petición general	5/11/2024	15	14/11/2024	Dentro
20241400057682	Petición general	8/11/2024	15	14/11/2024	Dentro
20241400058032	Petición general	12/11/2024	15	22/11/2024	Dentro
20241400058242	Petición general	13/11/2024	15	27/11/2024	Dentro
20241400058512	Petición general	14/11/2024	15	27/11/2024	Dentro
20241100042081	Conceptos	15/11/2024	30	27/12/2024	Dentro
20241400059612	Petición general	20/11/2024	15	29/11/2024	Dentro
20241400059932	Petición general	22/11/2024	15	29/11/2024	Dentro
20241400059932	Petición general	22/11/2024	15	29/11/2024	Dentro
20241400060382	Petición general	25/11/2024	15	3/12/2024	Dentro
20241100034991	Conceptos	28/11/2024	30	24/12/2024	Dentro
20241400061522	Petición general	28/11/2024	15	3/12/2024	Dentro
20241100041921	Conceptos	28/11/2024	30	24/12/2024	Dentro
20241400062772	Petición general	5/12/2024	15	12/12/2024	Dentro
20241400062742	Petición general	5/12/2024	15	15/12/2024	Dentro
20241400062772	Petición general	5/12/2024	15	17/12/2024	Dentro
20240010063812	Petición general	9/12/2024	15	12/12/2024	Dentro
20241400063322	Petición general	9/12/2024	15	15/12/2024	Dentro
20241400064392	Petición general	11/12/2024	15	17/12/2024	Dentro
20241400066612	Petición general	20/12/2024	15	23/12/2024	Dentro
20241400066622	Petición general	20/12/2024	15	23/12/2024	Dentro
20241400066972	Petición general	26/12/2024	15	30/12/2024	Dentro

Fuente: *Elaboración propia.*

6.1.4. COHERENCIA DE LAS RESPUESTAS FRENTE A LAS PETICIONES

Una vez verificadas las solicitudes y las respuestas emitidas por la Entidad en relación con las 66 peticiones que conformaron la muestra, se evidenció claridad, completitud y coherencia en las respuestas, se ajustaron al contenido de los requerimientos presentados por los grupos de valor. Esto refleja un adecuado ejercicio del derecho de acceso a la información, en concordancia con el deber institucional de garantizar una comunicación clara, oportuna y alineada con los principios de transparencia y divulgación proactiva de la información.

7. RECOMENDACIÓN

Incorporar en los informes trimestrales de PQRSD la gestión realizada por todas las áreas responsables, en especial la Subcontaduría General y de Investigación, con el propósito de fortalecer la trazabilidad de la información, garantizar la integralidad del reporte y visibilizar el tratamiento de las solicitudes de los grupos de valor.

8. CONCLUSIÓN

Con base en el análisis realizado sobre la gestión de las PQRSD durante el segundo semestre de 2024, se concluye que la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN) ha dado cumplimiento de manera oportuna y conforme a la normatividad vigente a los requerimientos ciudadanos.

El 100% de las solicitudes analizadas fueron respondidas dentro de los términos y características de completitud, claridad y coherencia establecidos por la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo con el procedimiento institucional GAD-PRC23. Asimismo, se verificó la existencia y operatividad de los canales de atención, como la publicación de los informes requeridos y el acceso a mecanismos de seguimiento.

Cordialmente,

Katherine Forero M.

KATHERINE FORERO MÉNDEZ
Coordinadora GIT de Control Interno

Elaboró: Deisy Hernández Sotto
Revisó: Katherine Forero Gómez