



<b>INFORME DE PETICIONES-QUEJAS-RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2018</b>	
<b>AUDITOR</b>	<b>Maritza Velandia Cardozo Adriana Milena Ospina Arias</b>
<b>Período evaluado Primer Semestre de 2018</b>	<b>Fecha de elaboración septiembre de 2018</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
<p>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, Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Decreto 124 de 2016, “<i>Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</i>. donde señala: “<i>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.</i>”.</p> <p>Acorde con la normatividad vigente, se realizará la evaluación de la recepción, trámite, y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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; así como, lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual menciona los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</p>	
<b>2. OBJETIVO</b>	
<p>Revisar el cumplimiento normativo, la eficiencia y efectividad en la gestión por parte de la Contaduría General de la Nación – CGN a las respuestas y trámites de las PQRSD manifestadas por los ciudadanos y así establecer las fortalezas y debilidades a la Secretaria General como responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que se formulen por parte de los ciudadanos en cumplimiento de la misión de la entidad así como, proporcionar un valor agregado al mejoramiento continuo de la entidad.</p>	
<b>3. METODOLOGÍA</b>	
<p>Para la evaluación, verificación del trámite y la gestión efectuada de las solicitudes recibidas para el primer semestre de 2018 en la Contaduría General de la Nación - CGN; se tendrá en cuenta la información que Secretaria General reporta trimestralmente en la página WEB, el procedimiento GAD-PRC18 version 3 “<i>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias</i>” y los formatos interrelacionados a este, la información contenida en el sistema ORFEO, y la información física entregada.</p>	

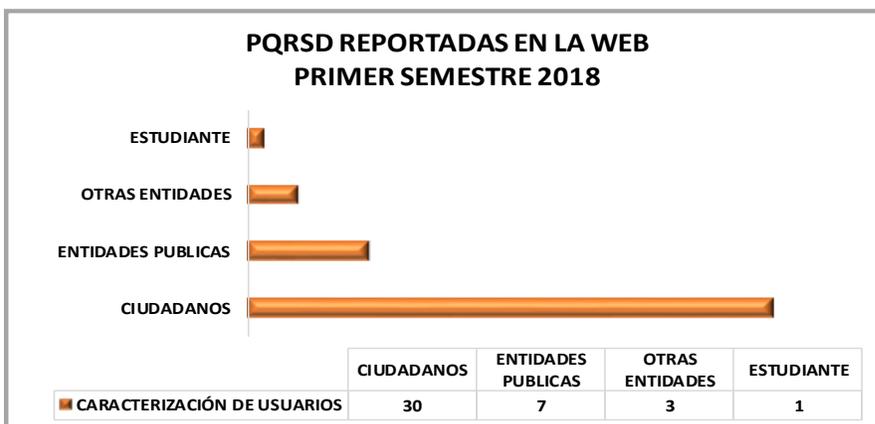
## 4. DESARROLLO

Con la información publicada en la página WEB con corte a junio 30 de 2018, la correspondencia relacionada con las PQRSD en el periodo enero a Junio de 2018 del sistema ORFEO y los documentos físicos; se realizó una evaluación de coherencia entre esta, unas pruebas de trazabilidad, con la finalidad de ver cumplimiento de la normatividad vigente, el procedimiento establecido por la CGN y la efectividad de las respuestas.

Como resultado de las pruebas de auditoría, se presentará el análisis de los trámites y la información registrada, de los dos informes trimestrales de las PQRSD comprendidos de enero a marzo y abril a junio de 2018, reportados en la página WEB de la entidad.

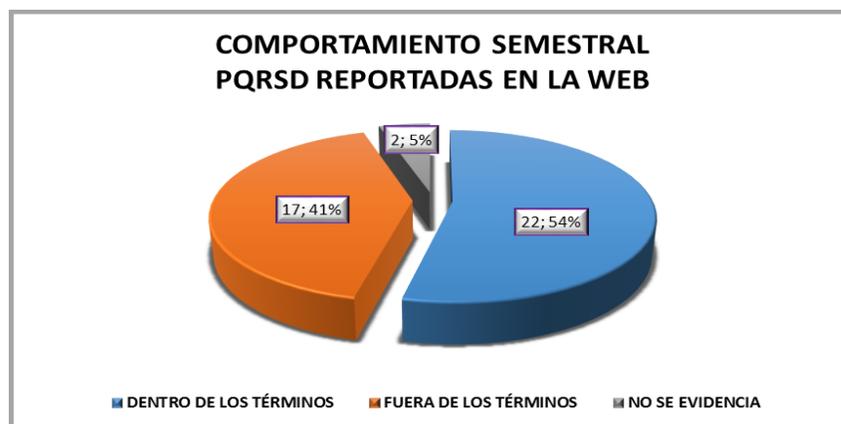
### 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Durante el primer semestre del año 2018, se evidencia en los informes trimestrales que el grupo de interés, que presentó mayor número de solicitudes, son los ciudadanos como se evidencia en la siguiente grafica.



### 2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRD

Se efectuó una prueba de trazabilidad de las PQRSD informadas en la página WEB en donde se evaluó el cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones acorde con el artículo 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015, como se muestra en la siguiente grafica:



### OBSERVACIÓN

En la gráfica anterior, se puede observar el comportamiento del primer semestre 2018, evidenciando la debilidad de control en cuanto a los tiempos para dar respuestas, el 41% equivalente a 17 fueron contestadas fuera de los términos legales, para el primer trimestre fueron 8 y para el segundo 9.

Es de reconocer que la Secretaria General tomó las medidas frente a las debilidades enunciadas anteriormente e informadas en el anterior seguimiento; de igual manera, se evidencia la ejecución del control en cuanto a la utilización del formato de seguimiento a las PQRSD; sin embargo estas dos medidas no son efectivas, dado que no se evidencia alguna observación o el mismo seguimiento frente a las respuestas dadas fuera de los terminos y se reitera la misma debilidad, exponiendo a la entidad en un potencial riesgo Jurídico.

De igual manera se resalta la debilidad de control por parte de la Secretaria General; en cuanto los términos de la respuesta a las PQRSD, en el trámite de traslado por competencia, como lo indica la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.

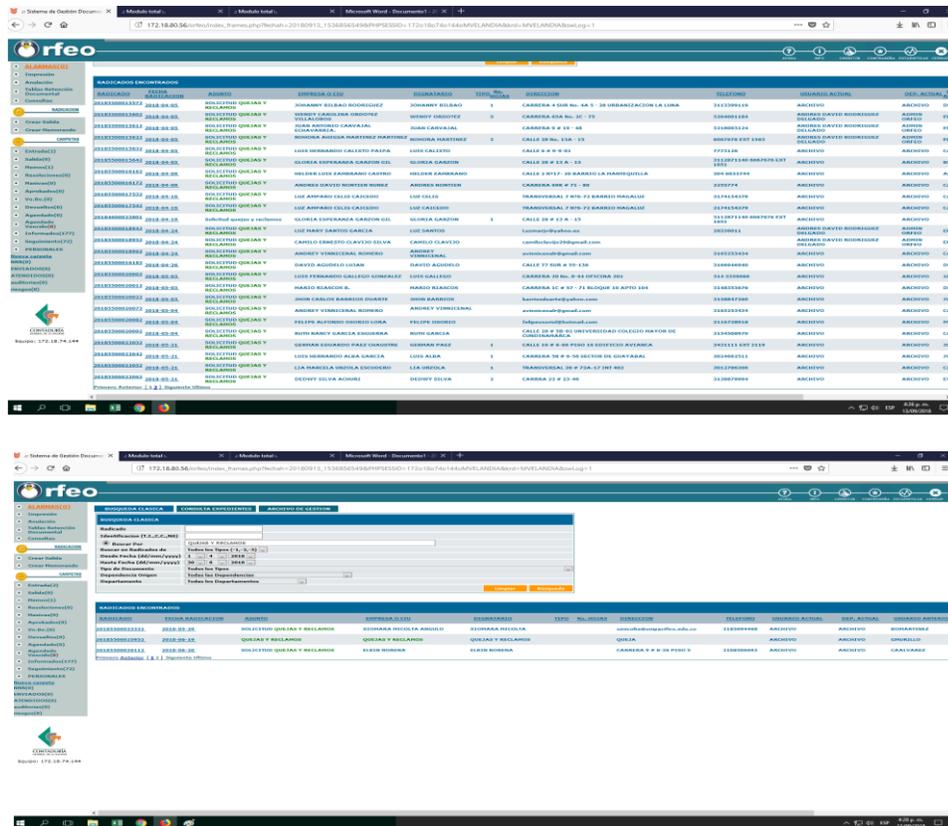
### 3. INFORME PUBLICADO EN LA WEB

Dentro del proceso de evaluación, se verificaron los informes publicados en la página WEB para el primer y segundo trimestre del presente año; 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

- Al verificar la completitud de los informes trimestrales publicados en la página WEB de la entidad, se observó que se reportaron peticiones de algunos querellantes, las cuales no fueron evidenciadas en las carpetas físicas de las PQRSD y ni en el sistema ORFEO; estas se enuncian a continuación:





➤ La efectividad de la información carece de calidad, en el informe publicado, se muestra error al describir la entidad que remite la petición o no la identifica; de igual manera, en la denominación de las casillas que existen, hay una "nombre querellante" y la otra "entidad", reportando estos dos criterios en una sola casilla, generando dificultades para la búsqueda de la información y la consulta por parte de los ciudadanos, como se puede observar en el siguiente cuadro:

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO
JAIRO GARCIA DUQUE	EMPRESAS DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO	Empresas Municipales de Cartago E.S.P. – EMCARTAGO – E.S.P
LUIS HERNANDO CALIXTO PAIPA, ALCALDE MUNICIPIO DE NOBSA	NOBSA BOYACA	ALCALDIA NOBSA BOYACA
DEDWY SILVA ACHURI	PERSONAL	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO FEMENINO
MHC MOVIMIENTO	PERSONAL	MHC MOVIMIENTO HONESTIDAD CITEÑA PERSONAL
ALVARO MENDEZ CASTRO		
TITO JAVIER NATERA LABRADOR		PERSONAL
CARLOS ALBERTO LASSO BARRERA		PERSONAL

➤ En la columna "fecha PQR" del informe publicado en la página WEB, al confrontar las de recepción con las de ORFEO, se observa que algunas no coinciden (ver cuadro), afectando el potencial riesgo de integridad de la información e incumplimiento.

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
ANDREY VINNICENAL ROMERO	PERSONAL	27/04/2018	23/04/2018	04/05/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONCEPTO CONTABLE	GIT DE DOCTRINA Y CAPACITACIÓN
DEDIY SILVA ACHURI	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO FEMENINO	21/05/2018	18/04/2018	28/05/2018	PETICION	CORREO	DENTRO	CONCEPTO CONTABLE	GIT DE DOCTRINA Y CAPACITACIÓN

- En el SIGI se encuentra publicado el formato GAD18-FOR01 “Seguimiento a respuestas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, establece que: “\* Se debe realizar la asignación al proceso responsable dentro de los tres días hábiles contados después del ingreso de la solicitud. y \*A partir de la fecha de asignación el funcionario tiene 5 días para dar respuesta”. una vez verificado el cumplimiento a este procedimiento se evidencia que algunas de las solicitudes son remitidas a correspondencia superando los tres días, determinados en el siguiente cuadro:

NOMBRE QUERELLANTE	FECHA PQR	FECHA QUE LLEGO LA PQR AL AREA RESPONSABLE	DIAS PARA ENVIAR AL PROCESO RESPONSABLE
ASDRUBAL ROPERO PEREZ	29/01/2018	08/02/2018	-8
JAIRO GARCIA DUQUE	15/02/2018	21/02/2018	-4
RAFAEL ANGEL MUÑOZ CORREA	15/02/2018	21/02/2018	-4
MARIVEL LOPEZ NIEVES	01/02/2018	08/02/2018	-5
LEYDY LORENA PEDRAZA MARTINEZ	02/02/2018	08/02/2018	-4
NOHORA AHIGSA MARTINEZ MARTINEZ	26/03/2018	13/03/2018	-8
TITO JAVIER NATERA LABRADOR	13/03/2018	20/03/2018	-4
JOHANNY BILBAO RODRIGUEZ	05/04/2018	26/03/2018	-6
CARLOS ALBERTO LASSO BARRERA	09/03/2018	22/03/2018	-8
ANDREY VINNICENAL ROMERO	23/04/2018	02/05/2018	-6
ANDREY VINNICENAL ROMERO	23/04/2018	10/05/2018	-8
FELIPE ALFONSO OSORIO LORA	28/04/2018	10/05/2018	-4
JORGE ULISES USECHE TORRES	16/06/2018	26/06/2018	-7
LIA MARCELA URZOLA ESCUDERO	16/05/2018	24/05/2018	-6
LUIS HERNANDO ALBA GARCIA	14/05/2018	23/05/2018	-7
LUIS HERNANDO CALIXTO PAIPA	02/04/2018	10/04/2018	-6
MARIO RIASCOS B.	24/04/2018	04/05/2018	-7
RUTH NANCY GARCIA ESGUERRA	02/05/2018	10/05/2018	-6
ELIZABETH GOMEZ BENAVIDES	27/06/2018	06/07/2018	-6
JHON CARLOS BARRIOS DUARTE	27/04/2018	04/05/2018	-4
HELDER LUIS ZAMBRANO CASTRO	04/04/2018	11/04/2018	-5

De igual manera se reitera que es imperativo revisar y controlar las debilidades en este proceso, en cuanto a los tiempos de asignación a los responsables.

- Para la “fecha de respuesta”, se efectuó un análisis de la fecha el informe publicado en la página WEB, la respuesta dada por el responsable, incluso, la fecha en que se envió al peticionario, esta información se verificó en el ORFEO y en las carpetas físicas evidenciando debilidades de autocontrol en el reporte trimestral de las PQRSD, al afirmar que la información se escribe con las fechas incoherentes, no concuerdan las fecha con la respuesta dada por el responsable, se informa que la respuesta esta “DENTRO” y con base a los terminos de ley y los documentos revisados, lo correcto sería “FUERA” y viceversa, situación que afecta el potencial riesgo de integridad de la información e incumplimiento, como se observa en el siguiente cuadro:



NOMBRE QUERELLANTE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA RESPUESTA DADA POR EL RESPONSABLE	FECHA RESPUESTA ENVIADA AL PETICIONARIO EN ORFEO	OBSERVACIONES
ANDREY VINNICENAL ROMERO	04/05/2018		09/05/2018	► Se demoró 3 días hábiles la gestión de radicar, para ser remitido la respuesta al peticionario.
ANDREY VINNICENAL ROMERO	13/05/2018	13/06/2018	20/06/2018	► Se demoró 5 días hábiles la gestión de radicar, para ser remitido la respuesta al peticionario. ► El informe trimestral tiene fecha errada (1mes)
TITO JAVIER NATERA LABRADOR	PROYECTANDO RESPUESTA	20/04/2018	30/04/2018	► Se demoró 6 días hábiles la gestión de radicar, para ser remitido la respuesta al peticionario.
CARLOS ALBERTO LASSO BARRERA	22/03/2018	22/03/2018	27/03/2018	►► Se demoró 3 días hábiles la gestión de radicar, para ser remitido la respuesta al peticionario.
LUIS HERNANDO ALBA GARCIA	28/06/2018	28/05/2018	28/05/2018	► El informe trimestral tiene fecha errada (1mes)
FELIPE ALFONSO OSORIO LORA	26/06/2018	15/06/2018	18/06/2018	► Fecha errada en el informe trimestral.
ASDRUBAL ROPERO PEREZ	14/02/2018	19/02/2018	19/02/2018	► Fecha errada en el informe trimestral.

► Para los informes trimestrales publicados en la WEB se verificaron y se ratificaron los datos contenidos en este, con los expedientes físico y en ORFEO encontrando las siguientes debilidades en cuanto los términos, y el asunto:

- ✓ Se observó que al no tener claridad sobre el concepto de las peticiones y conocimiento de la entidad, en el momento de distribuirlas a los responsables; algunas fueron consideradas como consulta contable y así se asignaron, siendo un error, el cual causa reproceso administrativo y demora en los tiempos de respuesta, razón por la cual no se cumple con los criterios normativos de las PQRSD.
- ✓ Se observó que el responsable de emitir las respuestas de traslado por no competencia, no acata las indicaciones dadas por el Secretario General, evidenciándose estas en la trazabilidad del histórico del ORFEO para emitir el comunicado, el cual mencionó la no competencia de la CGN, y no se realizó el traslado como lo menciona la ley.
- ✓ De acuerdo al procedimiento publicado en el SIGI, la actividad No 2 indica que el responsable de hacer los traslados por competencia es el Secretario General, se evidencia que al no tener claro el asunto de la petición la remiten a otras dependencias y no se da cumplimiento a este.
- ✓ El asunto en algunos casos no es claro, conciso, coherente y comprensible para determinar los terminos de la ley, toda vez que se evidencia en la trazabilidad del historico de algunas peticiones la falta de definición del área competente.
- ✓ Se evidenció en el caso específico del peticionario Felipe Alfonso Osorio que la informacion se reasignó a 5 dependencias de la CGN, el

tiempo que duro la reasignación al responsable fue del 10/05/2018 hasta lel 14/06/2018; el tramite fue de 22 dias habiles.

En el siguiente cuadro se podrá corroborar las apreciaciones anteriormente mencionadas:

NOMBRE QUERELLANTE	FECHA PQR	FECHA RESPUESTA ENVIADA AL PETICIONARIO EN ORFEO	DIAS HABLES DE RESPUESTA	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	OBSERVACIONES	ASUNTO	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA ASIGNADA
JUAN CARLOS RESTREPO SALAZAR	13/01/2018	26/02/2018	-31	FUERA	FUERA	POSIBLES IRREGULARIDADES EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA		TRASLADO POR COMPETENCIA- SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO
MARIA TERESA ABRIOILA SILVA	15/01/2018	30/01/2018	-11	DENTRO	FUERA	RECLAMACION SOBRE UN CONTRATO		TRASLADO POR COMPETENCIA- SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO
MARIVEL LOPEZ NIEVES	01/02/2018	19/02/2018	-12	DENTRO	FUERA	CONSULTA CONTABLE	TRASLADO POR COMPETENCIA	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
LEYDY LORENA PEDRAZA MARTINEZ	02/02/2018	19/02/2018	-11	DENTRO	FUERA	CONSULTA CONTABLE	TRASLADO POR COMPETENCIA	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
ALVARO MENDEZ CASTRO	09/03/2018	16/04/2018	-25	FUERA	FUERA	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE TERPEL		TRASLADO POR COMPETENCIA -RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO
CARLOS ALBERTO LASSO BARRERA	09/03/2018	27/03/2018	8	DENTRO	FUERA	CONSULTA CONTABLE	TRASLADO POR COMPETENCIA	SUBCONTADURIA GENERAL Y DE INVESTIGACION
ANGELY JEANNETH CONTRERAS CARDENAS	09/03/2018	02/04/2018	-13	DENTRO	FUERA	SOLICITUD DE INFORMACION (MANEJO DE RECURSOS PARA INVERSION) PARA INVERSIONES EN DEPORTE Y CULTURA A NIVEL NACIONAL	CUALES SON LAS ENTIDADES QUE MANEJAN RECURSOS PARA INVERSIONES EN DEPORTE Y CULTURA A NIVEL NACIONAL	SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION
JOHANNY BILBAO RODRIGUEZ	26/03/2018	02/05/2018	-25	FUERA	FUERA	CONSULTA CONTABLE	TRASLADO POR COMPETENCIA	GIT JURIDICA
LUIS FERNANDO CALIXTO PAIPA, ALCALDE MUNICIPIO DE ANDORRA	02/04/2018	19/04/2018	-13	DENTRO	FUERA	CONCEPTO CONTABLE	solicita si se aplican clases contratos violan la Ley de contratación pública	GIT DE DOCTRINA Y CAPACITACION
LUZ MARY SANTOS GARCIA	21/04/2018	29/05/2018	-25	DENTRO	FUERA	DETERMINACION DE REALIZAR INVESTIGACION AL DESARROLLO DE UN CONTRATO		SECRETARIA GENERAL TRASLADO POR COMPETENCIA
ANDREY VINNICENAL ROMERO	23/04/2018	20/06/2018	-38	DENTRO	FUERA	CONCEPTO CONTABLE		GIT DE DOCTRINA Y CAPACITACION
CAMLO ERNESTO CLAVIJO SILVA	23/04/2018	29/05/2018	-25	DENTRO	FUERA	INFORMACION DE TRAMITE DE PENSIONADOS		SECRETARIA GENERAL TRASLADO POR COMPETENCIA
LUIS FERNANDO GALLEGO GONZALEZ	24/04/2018	03/05/2018	-6	DENTRO	FUERA	PETICION SOBRE INVESTIGACION DE UNA DEMANDA		SECRETARIA GENERAL (SE INDICO QUE NO ES DE NUESTRA COMPETENCIA)
MARIO RIASCOS B.	24/04/2018	23/05/2018	-19	DENTRO	FUERA	CONSULTA	solicita claridad si la entidad que es una empresa industrial y comercial del estado esta obligada a tener revisor fiscal. ▶ TRASLADO POR COMPETENCIA	GIT JURIDICA
FELIPE ALFONSO OSORIO LORA	28/04/2018	18/06/2018	-32	FUERA	FUERA	SOLICITUD DE INFORMACION DEL MUNICIPIO DE NEPOMUCENO		SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION
LIA MARCELA URZOLA ESCUDERO	16/05/2018	25/06/2018	-26	DENTRO	FUERA	CONCEPTO CONTABLE	solicita informacion sobre algunos conceptos de ingresos ejecutados y recaudados por la entidades	GIT DE DOCTRINA Y CAPACITACION
EDISON DIAZ	05/06/2018	18/06/2018	-8	DENTRO	FUERA	QUEJA SOBRE PRESUNTO MAL TRAMITE EJERCITO NACIONAL		SECRETARIA GENERAL TRASLADO POR COMPETENCIA

Por otra parte, como la información llega a diferentes canales, no existe una herramienta que la unifique para evitar la duplicidad de reporte de la información, o la desintegralidad de la información puesto que no hay interrelación desde la Secretaria General con las otras dependencias para consolidar las PQRSD, para generar reportes completos y efectivos de estas.

Cabe anotar, que de acuerdo al Decreto 1166 de 2016, en el Artículo 2.2.3.12.2 centralización de la recepción de peticiones verbales, no se evidenció algún informe de estas, teniendo en cuenta que la entidad recibe este tipo de peticiones, acorde con lo informado a esta auditoría y no se observa actividad documentada para estas en el procedimiento

Dado lo anterior, las inconsistencias y la incoherencia 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.

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

NOMBRE QUERELLANTE	TIPO	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA ASIGNADA
NOHORA AHIGGA MARTINEZ MARTINEZ	PETICION	QUEJA	CORREO	DENTRO	CONSULTA CONTABLE	Inconformidad ya que a la fecha no ha sido posible realizar ningun registro por convergencia	SUBCONTADURIA DE CENTRALIZACION DE LA INFORMACION

- A la “Dependencia asignada” para dar respuesta, se observa la coherencia en el informe a comunicar “ Dependencia Asignada”, sin embargo, al confrontar la trazabilidad del historico de la información en el sistema documental ORFEO, algunas dependencias de las que dieron respuesta a las solicitudes, no son las reportadas en el informe.
- Continua la debilidad de establecer cual es la sigla que se va a utilizar para identificar las solicitudes, en la página WEB lo relacionan “PQRS”, en los formatos de reporte trimestral “PQR”, al igual que en la app “Aplicativo móvil PQRs” y en el procedimiento está “PQRS”.
- Teniendo en cuenta las normas de archivo, se evidencia que la carpeta se encontraba foliada, pero la información que reposaba en esta se encontraba incompleta.
- De acuerdo al procedimiento GAD-PRC18 la Actividad No 5 “efectuar, revisar, aprobar y presentar informes”, el informe trimestral que se divulga en la página WEB, menciona que se publicará los 12 primeros dias del mes entrante, el informe del primer trimestre fue publicado el 19/04/2018 posterior a la fecha indicada y el segundo si se reporto oportunamente, esto indica que se publicó fuera de los términos uno de ellos de conformidad con lo establecido en el procedimiento, evidenciando que el control no fue efectivo.

Explorador de bibliotecas

Se encuentra en: Bibliotecas > WOL Internet > Contenido > Internet > Servicios de Información al Ciudadano > Servicios en Línea > Peticiones Quejas y Reclamos > Informes

Tipo	Título	Estado	Último guardado	Autor
Informe	INFORME DETALLADO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018	Publicado	11/07/18 09:57:59 GMT-05:00	María Alejandra Escobar Mejía
Informe	INFORME DETALLADO PRIMER TRIMESTRE DE 2018	Publicado	19/04/18 13:59:40 GMT-05:00	María Alejandra Escobar Mejía
Informe	INFORME DETALLADO CUARTO TRIMESTRE DE 2017	Publicado	19/02/18 14:12:22 GMT-05:00	Mónica Montero Bermúdez
Informe	INFORME DETALLADO TERCER TRIMESTRE DE 2017	Publicado	13/07/17 11:45:24 GMT-05:00	Mónica Montero Bermúdez



- En la 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 por parte de la Secretaria General, se evidencia que en el primer semestre de 2018, se reportaron en la pagina WEB de la entidad 41 peticiones, de las cuales todas fueron registradas en el formato mas no se observa algun seguimiento.

#### 4. SEGUIMIENTO A LA INTEROPERABILIDAD DEL SERVICE DESK Y EL ORFEO

La CGN durante este semestre ha ido efectuando capacitaciones a la entidad con el fin de inicar el proceso de implementación de estos sistemas, sin embargo, a la fecha no se encuentran funcionando a cabalidad, razón por la cual, se encuentra en proceso de ejecución el plan de mejoramiento planteado para la solución del desarrollo de las PQRSD.

#### 5. RECOMENDACIONES

- El GIT de Control Interno recomienda que se originen acciones de mejora para evaluar la metodología de la recepción, respuesta, publicación, seguimiento a las PQRSD, al procedimiento; y centralizar la recepción de las peticiones en una sola dependencia; así como, proyectar o fortalecer los controles en cuanto a la existencia, la ejecución y a los responsables de efectuarlos, con el fin de mejorar su efectividad, de acuerdo a las debilidades evidenciadas e informadas anteriormente.
- Por otra parte, se recomienda interrelacionar a los procesos responsables con el fin de informar el plazo maximo de respuesta oportuna a las peticiones, asi como, los tiempos para efectuar los seguimientos pertinentes, ya que para algunos casos, las solicitudes se estan respondiendo fuera de los términos de la ley.
- En concordancia con lo anterior es importante tener en cuenta los terminos que señala la Ley 1755 de 2015 y que se deben de cumplir a cabalidad **Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*
  1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya*



*no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

**Parágrafo.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

- Efectuar permanentemente capacitaciones para fortalecer los conocimientos idóneos de la entidad, así como la normatividad vigente a los responsables de gestionar las PQRSD.

## **5.CONCLUSIÓN**

La Contaduría General de la Nación – CGN, en cumplimiento de la normatividad, cuenta con un procedimiento para las PQRSD, y publica en la página WEB el informe trimestral, 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 y los criterios normativos de las PQRSD, desde su recepción, asignación, respuesta, seguimiento, centralización de las solicitudes e informes publicados en la página WEB de la entidad.

Se evidencia que a las dependencias donde más llegan las PQRSD para dar respuesta, son las áreas misionales de la CGN, lo cual indica que los usuarios requieren más la información técnica, por lo que es indispensable consolidar esta información en el informe que reporta trimestralmente la Secretaría General, teniendo en cuenta también las peticiones verbales que no se evidenciaron en el informe.

---

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

*Elaboró: Adriana Milena Ospina Arias  
Aprobó: Maritza Velandía Cardozo.*