

<b>INFORME DE PETICIONES-QUEJAS-RECLAMOS Y DENUNCIAS I SEMESTRE DE 2017</b>	
<b>AUDITOR</b>	<b>Maritza Velandia Cardozo Adriana Milena Ospina Arias</b>
<b>Período evaluado Primer Semestre de 2017</b>	<b>Fecha de elaboración Agosto de 2017</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
<p>El GIT de Control interno realizó la evaluación del cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, 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>”; conforme el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 el cual menciona: “<i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, con base al Art. 5 Del Decreto 2641 de 2012 mencionando que “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.”</i>, y de la Metodología descrita en el Numeral IV Literal D) Función ii; de la recepción, trámite, y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias en la Contaduría General de la Nación; con el fin de analizar los canales de información que tiene la Entidad para gestionar las PQRD y así garantizar los principios de transparencia eficacia y celeridad de las acciones administrativas.</p>	
<b>2. OBJETIVO</b>	
<p>Evaluar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por los usuarios, en cuanto al cumplimiento de la oportunidad en las respuestas teniendo en cuenta los términos de la ley y generar las recomendaciones pertinentes a los responsables del proceso, que conlleve al mejoramiento continuo de la CGN, referente a la atención al ciudadano y/o usuario.</p>	
<b>3. METODOLOGÍA</b>	
<p>Para evaluar el trámite y la gestión efectuada de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2017 en la CGN; se revisará la información que se reporta trimestralmente en la página WEB, conforme al procedimiento GAD-PRC18 “<i>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias</i>”, el sistema ORFEO, y la información física y magnetica entregada por la secretaria general.</p>	

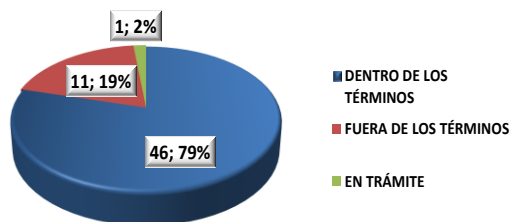
## 4. DESARROLLO

Para realizar la evaluación, se tuvo en cuenta la información mencionada en la metodología y se realizó una verificación de esta frente al procedimiento y la coherencia entre ella; así como, la observancia de la normatividad vigente y el resultado de las pruebas de auditor.

Siguiendo lo anterior, a continuación se presentará el análisis de la información registrada y los trámites reportados durante este período.

### 1. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRD

COMPORTAMIENTO SEMESTRE 2017

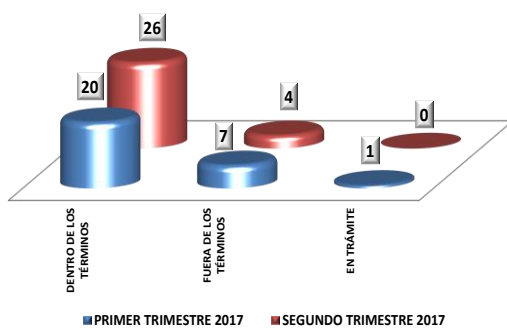


En el gráfico se observa el comportamiento de las 58 solicitudes formuladas por los usuarios en este semestre; de las cuales el 79% corresponde a 46, que fueron contestadas dentro de lo términos establecidos por la ley, el 19% equivalente a 11 que estuvieron fuera de los términos y el 2% representando 1 en trámite de respuesta.

#### Observación

Siguiendo lo anterior, se evidencia en el comportamiento trimestral, que las solicitudes contestadas fuera de los términos legales para el primer trimestre fueron 7 y para el segundo disminuyeron en 4; sin embargo, este incumplimiento así disminuya podría generar un potencial riesgo Jurídico para la Entidad y disciplinario al responsable, toda vez que no está cumpliendo con la normatividad vigente.

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL 2017



**Recomendación.** Efectuar un análisis de la causa raíz del incumplimiento y establecer o fortalecer los controles existe para que no se vuelva esta situación ocurrente como hasta ahora.

## 2. INFORME PUBLICADO EN LA WEB

Dentro del proceso de evaluación, se verificaron los informes publicados en la WEB primer y segundo trimestre del año en curso, el trámite que se dió a las solicitudes y la trazabilidad de la información frente al sistema ORFEO y los soportes físicos; en los resultados de estas pruebas, a continuación enunciamos los errores de forma y de fondo:

### Observación

- Se evidencia cinco **nombres** errados en la columna “*nombre querellante*”, generando dificultades para la búsqueda de la información y consulta por parte de los ciudadanos, así como, un reporte desacertado de las PQRD del informe publicado en la página WEB, ocasionando mala imagen corporativa.

NOMBRE QUERELLANTE	NOMBRE QUERELLANTE VERIFICADO EN ORFEO
Belly Leonardo Marquez Vera	Billy Leandro Marquez Vera
Jeimmy Maldonado	Jimmy Eduardo Maldonado
Henrey Darío López	Harvey Darío Lopez Cortés
Victor Eduardo Estrada Bello	Victor Eduardo Estrada Bello
Cindy Lorena Figueroa	Cindy Ojeda Figueroa

- Al revisar la carpeta física y magnetica de las PQRD, la información publicada en la WEB y el sistema ORFEO para este semestre; se evidencia que en los reportes trimestrales se **omitieron peticiones** de algunos querellantes, los cuales enunciamos a continuación:

NOMBRE QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA PQR	FECHA DE RESPUESTA	TIPO	CANAL	DENTRO O FUERA DE TÉRMINO	ASUNTO	DEPENDENCIA ASIGNADA
Marta de los Angeles Espinoza Mora	Personal	23/03/2017	30/03/2017	petición	correo electronico	Dentro	Solicita investigación al ministerio público por los atropellos cometidos relacionado en el comunicado que enviaron a la CGN	Consejo superior de la judicatura
Graciela Ipuz Garcia	Personal	28/02/2017	24/03/2017	petición	correo electrónico	Fuera	Consulta contable	Sub Contaduría de Centralización de la Información
Cristian Camilo Moreno	Personal	28/02/2017		petición	correo electrónico	Dentro	Información para enviar el curriculum a recursos humanos	Talento Humano
Maria Yuseli Arevalo Montaña	Personal	21/03/2017	24/03/2017	petición	correo electrónico	Dentro	Conocer los costos totales que se han invertido en el proceso de paz	Presidencia de la República
Jeisson Albeiro Fonseca Mesa	personal	01/02/2017	17/02/2017	petición	correo electronico	Dentro	Conocer la información financiera de unas entidades	Subcontaduría de consolidación de la información
El kin Darío Ragua	Personal	04/07/2017	06/07/2017	petición	correo electrónico	Dentro	Solicitar un cupo para la capacitación que se realizó en Bucaramanga el 24/07/2017	Capacitación Contaduría
Maria Cecilia Arbelaez	Personal	29/06/2017	07/07/2017	petición	correo electrónico	Dentro	Inquietudes sobre el Boletín de Deudores Morosos del Estado	Sub contaduría de consolidación de la información
Wilmar Antonio Santiago Carrascal	Personal	17/04/2017	05/05/2017	petición	correo electrónico	Dentro	Solicitud de capacitación en NICSP en la ciudad de Cucutá	subcontaduría general y de investigación
Wilmar Antonio Santiago Carrascal	Personal	03/04/2017	20/04/2017	petición	correo electrónico	Dentro	Saneamiento contable - fue trasladado por la CGR a la CGN	subcontaduría general y de investigación

- En la “*fecha PQR*” del informe publicado en la página WEB, no coincide con las **fechas reales de recepción**, afectando el conteo de los tiempos de la ejecución para resolver las solicitudes, como se puede observar a continuación

NOMBRE QUERELLANTE	FECHA PQR PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB	FECHA PQR VERIFICADA EN ORFEO
Billy Leandro Marquez Vera	21/02/2017	21/01/2017
Eilecer González	29/12/2016	06/02/2017
Sandra Lucia Lopez Pedreros	22/06/2017	05/05/2017
Sandra Lucia Lopez Pedreros	22/06/2017	19/06/2017
Hugo Hernán Torres Quiñones	21/06/2017	19/05/2017

De acuerdo al cuadro anterior, para el caso del Señor Eilecer Gonzalez esta solicitud la remitió otra entidad por competencia a la CGN, la ley indica “...*Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*”; por esta razón, se evidencia que publicaron la fecha de recibido de la otra Entidad y no la de recepción en Contaduría General de la Nación.

- Se evidencia que se están contando los **términos legales para la respuesta**; no desde la fecha de radicación del usuario o ciudadano a la CGN, sino la fecha de traslado a la dependencia para su respuesta por el sistema de gestión documental, por esta razón se realizó la trazabilidad de los tiempos de remisión para enviar a correspondencia y radicar el ingreso en ORFEO de las PQRD, la cual se observa que ocasiona incumplimiento de la ley, a continuación se relaciona una muestra en el siguiente cuadro:

NOMBRE QUERELLANTE	FECHA PQR DEL INFORME PUBLICADO EN LA PAGINA WEB	FECHA PQR VERIFICADA DE LA RADICACIÓN EN ORFEO	DIAS HABILES DE TRASLADO A CORRESPONDENCIA	FECHA DE RESPUESTA	DIAS HABILES DE RESPUESTA	TÉRMINOS
Luis Carlos Espinosa Charry	13/01/2017	20/01/2017	5	08/02/2017	18	Fuera
Carlos Alberto Bernal Barrero	09/05/2017	23/05/2017	10	12/07/2017	23	Fuera
Carlos Arturo Toro Garces	09/05/2017	23/05/2017	10	14/06/2017	25	Fuera

Como se puede ver, que el tiempo en remitir estas solicitudes a la dependencia correspondiente, generó que se diera respuesta fuera de los términos.

- Se publicaron en el informe **fechas erradas** en la columna “*fecha de respuesta*”, una vez revisado y verificado en el sistema ORFEO se observa lo siguiente:

NOMBRE QUERELLANTE	FECHA DE RESPUESTA DEL INFORME PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB	FECHA DE RESPUESTA VERIFICADA DE LA RADICACIÓN EN ORFEO
Eilecer González	24/02/2017	13/03/2017
Zoila Cecilia Trujillo	22/02/2017	08/03/2017
Victor Eduardo Estrada Bello	22/03/2017	23/03/2017
Richard Kennet Calderon Maestre	24/04/2017	20/04/2017
Maria Yuseli Arevalo Montaña	10/05/2017	09/05/2017
Judith Soraya Hernandez Ramirez	06/06/2017	05/05/2017
Lorena Martinez Uribe	28/04/2017	27/04/2017
Jeisson Albeiro Fonseca Mesa	22/05/2017	17/05/2017
Sandra Lucia Lopez Pedreros	11/07/2017	16/05/2017
Cindy Natalia Agudelo Reyes	10/07/2017	07/07/2017

- Así mismo, **no existen algunas “fecha de respuesta”** en el informe que presentaron de las PQRD para el primer semestre 2017, al revisar en el sistema ORFEO y las carpetas físicas se observó que si se contestaron estas solicitudes; por lo anterior, se evidencia la falta de seguimiento y control a estas por parte de los responsables, a continuación se relacionaran en el siguiente cuadro.

NOMBRE QUERELLANTE	REPORTE SIN FECHA DE RESPUESTA	REPORTE VERIFICACIÓN DE
Marlen Castiblanco Castelblanco		18/04/2017
Sandra Lucia Lopez Pedreros		06/07/2017
Cindy Ojeda Figueroa		14/07/2017
Carlos Alberto Bernal Barrero		12/07/2017

De igual manera, se enviaron a correspondencia **dos radicados diferentes del mismo querellante y la misma solicitud** con las siguientes fechas de ORFEO:

- 23-02-2017 radicado No 20175500008882.
- 10-03-2017 radicado No 20175500012902.

Dado lo anterior, la dependencia asignada dio dos respuestas a la misma solicitud, esto genera una debilidad en la falta de controles para la tramitación interna de las solicitudes de los ciudadanos.

- Al verificar la información que se publicó de las PQRD en la **columna de “tipo”** desde el sistema ORFEO, el peticionario clasificó la solicitud como un **“reclamo”**, sin embargo, en el registro físico del formato GAD18-FOR03

lo definieron como una “*queja*” y en el informe lo reportaron como una “*petición*”.

El otro caso es que publicaron en “*tipo*” que era una “*petición*”, pero al verificar la información la solicitud fue radicada como una “*consulta*”, de acuerdo a lo anterior, esta por ser una consulta, los términos según la Ley 1755 de 2015 art 14 numeral 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*”, en este caso la solicitud se respondió dentro de los términos que otorga la ley. En este sentido, se reitera la falta de control en la clasificación de las PQRD

Elicer González	Personal	29/12/2016	24/02/2017	Petición	Correo Electrónico	Fuera	Confirmar si existe alguna normatividad relacionada con la prestación de un balance general	Sub Contaduría General y de Investigación
-----------------	----------	------------	------------	----------	--------------------	-------	---	---



- Para los **canales de recepción de la información**, indicaron en la **columna** de “*canal*” que solamente se utilizó “*correo electrónico*”, no obstante, se pudo evidenciar que una solicitud llegó por el aplicativo móvil, por lo tanto, este GIT no puede afirmar cuales fueron los medios por el cual se recibieron las solicitudes durante este primer semestre de 2017.



- De conformidad con la Ley 1755 de 2015, por la cual se encuentran reglamentados los términos para resolver las distintas modalidades de las

peticiones, es importante que la información de las fechas de las entradas y las salidas de las PQRD, estén correctamente diligenciadas para así definir los tiempos en días hábiles, de igual manera, la ley comprende diferentes términos para resolver la recepción según el tipo, por esta razón, se debe identificar exactamente el “*tipo de solicitud*”.

En vista de lo anterior, y como consecuencia de las incorrecciones anteriormente enunciadas en el informe, el siguiente cuadro muestra las debilidades en cuanto a la ejecución del procedimiento y los riesgos que se ocasionan por la falta de cumplimiento de la normatividad.

NOMBRE QUERELLANTE	TÉRMINOS SEGÚN INFORME PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB	DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	TÉRMINOS VERIFICADO EN ORFEO
Luis Carlos Espinosa Charry	Dentro	18	Fuera
Antonio Molina Rojas	Dentro	23	Fuera
Daniel Andres Cardona Marín	Dentro	21	Fuera
Marlen Castiblanco Castelblanco	En trámite de respuesta	16	Fuera
Nancy Milena Zabala Mancipe	En trámite de respuesta		No se puede evidenciar los términos porque no había respuesta ni física, ni por orfeo.
Harvey Dario Lopez Cortés	Fuera	26	Dentro, porque esta solicitud era una <b>consulta</b> .
Maria Yuseli Arevalo Montaña	Fuera	15	Dentro
Judith Soraya Hernandez Ramirez	Fuera	8	Dentro
Sandra Lucia Lopez Pedreros	Aun no han dado respuesta	11	Dentro
Cindy Ojeda Figueroa	Aun no han dado respuesta	14	Dentro
Carlos Alberto Bernal Barrero	Aun no han dado respuesta	23	Fuera

- En el caso de la “**Dependencia asignada**” en el informe enuncian otras dependencias que dieron respuesta a las solicitudes, sin embargo, al confrontar la información en el sistema documental ORFEO, estas no fueron quienes dieron la contestación al peticionario, es importante que se realice un seguimiento adecuado a las PQRD para que en el momento de realizar el informe sea contundente la información que se va a reportar como por ejemplo:

NOMBRE QUERELLANTE	DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA ASIGNADA VERIFICADA EN ORFEO
Pedro Pablo Pinilla Rincon	Sub Contaduría General y de Investigación	Se traslado al Ministerio de trabajo y seguridad social por parte de del GIT de Jurídica
Arquimedes Lopez Mesa	SUB contaduría de Centralización de la Información	Sub Contaduría General y de Investigación
Billy Leandro Marquez Vera	Secretaria General	Unidad de victimas

- Se dió respuesta a una solicitud así: “**se dió respuesta indicando que la CGN no puede ayudarle con su petición ya que no tenemos la competencia para hacerlo**”, cuando la Ley 1755 de 2015 art. 21 indica: “*Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se*



informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”, presentándose con esto un potencial riesgo de incumplimiento a la normatividad descrita anteriormente.

- En los informes publicados en la WEB, al final realizan unos comentarios de lo cual llamo la atención que informaron en la página WEB la eficiencia de los canales de información, donde se evidencia que **unieron los porcentajes de cumplimiento** de las solicitudes que fueron contestadas fuera de los términos y las que aún no se han contestado, en vista de lo anterior, estas se deben evaluar independientemente toda vez que no se puede identificar el tiempo de las que aun no se han respondido.
- En el informe del segundo trimestre, se **reportó una solicitud con el mismo asunto, nombre etc** dos veces, de la señora Adriana Marcela Alarcon Rodriguez, por lo anterior, existe duplicidad en el reporte de la información.
- No se **encuentra establecida una sigla 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 “PQRD”.
- Las quejas y reclamos se encuentran en el formato de las **TRD** con código 5000 158 001, de conformidad con el Acuerdo 42 de 2002 la cual indica. “*por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula en inventario único documental y se desarrollan los artículos 21,22,23 y 26 de la Ley General del Archivo 594 de 2000, y ...*”, por lo anterior, se evidencia que la **carpeta física del primer trimestre donde reposa la información de las PQRD**, no se **encuentra foliada**, tampoco está organizada de acuerdo a la TRD y se encuentra incompleta; razón por la cual no existe cumplimiento de la normatividad. De igual manera la carpeta del segundo trimestre fue enviada a este GIT por medio magnético, y también se encontraba incompleta.

Con base a las observaciones enunciadas anteriormente, se puede inferir que en este procedimiento los controles son muy débiles y en algunos casos carece de estos, exponiendo a la entidad en un potencial riesgo de incumplimiento legal en cuanto a las PQRD y al manejo de archivo de



gestión; así como, no se está dando la información correcta a la ciudadanía cada vez que se publique un informe en la WEB errado, incompleto y poco fiable.

### RECOMENDACIÓN

Dado lo anterior recomendamos que se efectúe una evaluación de la metodología de recepción, respuesta, publicación y seguimiento a las PQRD, al procedimiento así como la existencia y ejecución de los controles y a las personas que gestionan este.

### 3. SEGUIMIENTO DE LAS PQRD

El informe publicado en la página WEB comunica que se **enviaron las encuestas** de satisfacción a los peticionarios y que se recibió una respuesta; no obstante, para verificar el seguimiento y control de las PQRD en relación con las encuestas de satisfacción, el GIT de Control Interno solicitó a la secretaria general por medio de un correo electrónico para la vigencia enero a junio de 2017, el registro de los formatos GAD18-FOR01 “*seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias*” actividad No 3 y el formato GAD18-FOR02 “*encuesta de satisfacción al cliente*” actividad No 4 del procedimiento; es de aclarar que no se recibió ninguna información y por lo tanto no se pudo revisar la ejecución de estas actividades; sin embargo, **fue mencionado que estas encuestas no se efectuaron.**

### RECOMENDACIÓN

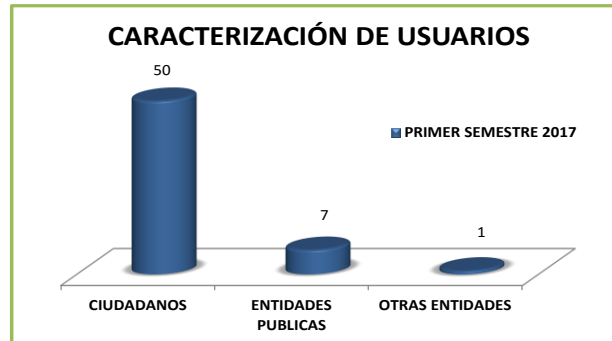
Es imperativo que se efectúen, analicen y archiven las encuestas de satisfacción al cliente, toda vez que es un mecanismo de control de la CGN para la mejora continua y son dos actividades descritas en el procedimiento.

### 4. DEPENDENCIAS ASIGNADAS

Algunas de las dependencias corresponden a los Grupos Internos de Trabajo de la CGN y otras son trasladadas a otras entidades públicas, en el cuadro se evidencia que a las dependencias donde más llegan las PQRD para dar respuesta son las áreas misionales de la CGN, la cual indica que los usuarios requieren más la información técnica.

## 5. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Para este semestre se puede evidenciar que la población objetiva que más presenta solicitudes son los ciudadanos, representadas en 50 la cual equivale a un 86%, seguidamente se ubican las entidades públicas con 7 que corresponde a un 12% y finalmente un 2% que constituye a 1 petición de otras entidades.



## 5. CONCLUSIÓN

La Contaduría General de la Nación cuenta con un procedimiento para las PQRD, sin embargo, se evidenciaron debilidades de control y seguimiento de estas y de reporte en los informes trimestrales publicados en la WEB, es imperativo que se tomen acciones de mejora, teniendo en cuenta las observaciones enunciadas en este informe.

## 6. RECOMENDACIONES

- Es importante documentar y establecer y efectuar los respectivos controles, para mitigar las debilidades y los riesgos que se ocasionan por la falta de cumplimiento de la normatividad; así como asegurar que la información reportada de las PQRD por la Contaduría General de la Nación en la página WEB, sea completa, oportuna, objetiva, veraz, clara y concisa.
- Realizar capacitación a los servidores públicos responsables de efectuar las actividades de este procedimiento y concientizarse del autocontrol.

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

*Elaboró: Adriana Milena Ospina Arias*  
*Revisó: Maritza Velandia Cardozo*