

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		1 de 10

1. OBJETIVO

Determinar las actividades y mecanismos que sean necesarios para brindar una gestión de manera oportuna, confidencial y objetiva a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, presentadas por los usuarios (entidades públicas, privadas y personas naturales) ante la U.A E Contaduría General De La Nación, conforme a la normatividad vigente y en cumplimiento de los principios de la constitución política.

2. DEFINICIONES

Canales de atención al ciudadano: son los mecanismos y medios de comunicación establecidos por la contaduría general de la nación, mediante los cuales el cliente o cualquier ciudadano puede formular o presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, igualmente solicitar conceptos y realizar consultas; de modo tal que permita interrelacionarse con los servidores sobre temas de competencia de la entidad.

Canal escrito: está compuesto de todos los mecanismos de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y otros, que el ciudadano – cliente presenta a través de documentos escritos.

Canal presencial: es el contacto directo entre el ciudadano y el servidor adscrito a la contaduría general de la nación que se produce cuando accede a las dependencias o instalaciones físicas de la entidad con el propósito de obtener algún producto, servicio o trámite que se ofrece y/o a presentar la respectiva petición, queja, reclamo, o denuncia.

Canal telefónico: es aquel que permite establecer un contacto entre ciudadano - cliente con el servidor competente de la entidad a través de un servicio telefónico centralizado.

Canal virtual: facilita la interacción entre el ciudadano – cliente y la entidad a través de las plataformas electrónicas debidamente establecidas para ello.

Consulta: indagación jurídica o administrativa sobre temas de la contabilidad pública del estado colombiano, en todas sus esferas, que se presenta ante la contaduría general de la nación en relación con temas técnicos y profesionales que requieran de un estudio detallado, minucioso y profundo con el fin de obtener información escrita sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

Denuncia: poner en conocimiento ante la autoridad competente sobre una hecho o conducta presumiblemente irregular, con el propósito de que se inicie la respectiva investigación disciplinaria y de ser el caso se compulsen copias a las entidades correspondientes a fin de adelantas las investigaciones penales, y/o fiscales; para ello es necesario indicar todas las circunstancias de tiempo, modo y lugar a fin de encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general y particular para obtener una pronta respuesta. art. 23 de la constitución política de colombia.

Derecho de petición de interés general: a través de este mecanismo se solicita ante la autoridad su intervención para la satisfacción de las necesidades generales y de bien común.

Queja: expresión que permite manifestar la inconformidad que se tiene contra una

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		2 de 10

persona o entidad por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos o de las funciones de los servidores públicos adscritos a la contaduría general de la nación, se puede presentar en forma verbal, escrita, telefónica o a través de medios electrónicos.

Reclamos: se refieren a las oposiciones a una actuación considerada injusta o que se expresa no consentir con ella y/o exigencias de derechos, formulados por los usuarios.
sugerencia: idea o propuesta del usuario sobre la manera de mejorar los servicios de la entidad.

3. MARCO LEGAL

- [Constitución Política de Colombia](#). Artículos: 23, 74, 86, 209
- [Ley 1952 de 2019](#) Por la cual se expide el Código General Disciplinario
- [Ley 1755 de 2015](#) Por el cual se reglamenta el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo el cual dispone en su artículo 13 y S.s objeto y modalidades del derecho de petición.
- [Ley 1712 de 2014](#) Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- [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
- [Ley 962 de 2005](#) Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- [Ley 594 de 2000](#) Por la cual se dicta la ley general de archivo, dentro de la cual se establece principios y reglas que regulan la función archivística del Estado Colombiano en relaciono con la Administración pública y todos sus niveles
- [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
- [Decreto 2106 de 2019](#) Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- [Decreto 1499 de 2017](#) Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 DE 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- [Decreto 1166 de 2016](#) Por el cual se modifica lo relacionado con la presentación tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal.
- [Decreto 103 de 2015](#) Transparencia y acceso a la información pública.
- [Decreto 2641 de 2012](#) Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- **[Resolución 193 del 19 de junio de 2019](#)** Por la cual se crea el Sistema de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial (UAE) Contaduría

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		3 de 10

General de la Nación (CGN) y se dictan otras disposiciones.

- [Norma Técnica Colombiana ISO 9001.](#)
- [Norma Técnica Colombiana ISO 14001.](#)
- [Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001.](#)
- [Norma Técnica Colombiana ISO 45001.](#)

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [PI24-POL01 Política de privacidad y protección de datos personales](#)
- [GAD23-FOR01 Seguimiento a PQRS](#)

5. DOCUMENTOS ANEXOS

N/A

6. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Interponer la PQRS	El usuario interpone las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.	Peticionario	Página web Correo Electrónico Institucional Área de Correspondencia Teléfono institucional
2	Recepcionar la PQRS	Recepcionar las PQR presentadas por los solicitantes por todos los medios de comunicación.	Secretaría General	Página web Correo Electrónico Institucional Área de Correspondencia Teléfono institucional
3	Confirmar	Una vez radicada la PQRS, el sistema envía.	Sistema	Correo institucional
4	Administrar la	Se recibe la PQRS al Orfeo de	Secretaria General	PQRS



SC-7328-1



OS - CER 366518

OS-CER 660642

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		4 de 10

	PQRSD en Orfeo	la cuenta creada para la administración de las PQRSD con las indicaciones diligenciadas por el peticionario, de acuerdo con esta información se establece tipo de requerimiento, tiempo de respuesta teniendo en cuenta la normatividad vigente, y si el traslado es interno (ir a la actividad No. 5) o por competencia (ir a la actividad No. 6).	o a quien designe	Radicada en Orfeo con tiempo de respuesta.
5	Trasladar interno a la CGN	Teniendo en cuenta la PQRSD interpuesta, se deberá trasladar por medio de Orfeo, al área correspondiente. En el radicado se podrá validar el tiempo restante para dar respuesta, la PQRSD y sus anexos si lo contiene. Pasar a la actividad No. 7.	Secretaria General o a quien designe	Plataforma Orfeo
6	Trasladar por competencia	Si la PQRSD no es competencia de la CGN, se deberá trasladar por competencia, de la siguiente manera: 1. Se deberá realizar comunicación para la entidad competente, la cual se radicará por Orfeo dentro del mismo radicado de la PQRSD y se envía a través de correo electrónico. 2. Se realizará comunicación indicando al peticionario a que entidad(es) se traslada la PQRSD, la cual es adjunta al radicado de seguimiento de la PQRSD.	Secretaria General o a quien designe	Plataforma Orfeo



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		5 de 10

		3. El Orfeo remite correo electrónico al peticionario informando el traslado y los anexos relacionados.		
7	Realizar seguimiento por parte del peticionario	Si el peticionario requiere hacer seguimiento a su petición, podrá ingresar al siguiente link: https://orfeo.contaduria.gov.co/consultaWeb/ en el cual debe diligenciar el número deradicado que fue enviado al correo electrónico. Ruta: https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias	Peticionario	Página Web
8	Realizar seguimiento por parte de la entidad	Todas las PQRSD que sean radicadas se deberán consolidar en el formato GAD18-FOR02 Seguimiento a PQRSD, con el fin de realizar control de tiempos de respuesta y procedimiento de PQRSD. Además, el sistema Orfeo incluye una alerta que indicará los radicados que se encuentren a cuatro (4) días hábiles del vencimiento de la PQRSD.	Secretario General o a quien asigne	GAD23-FOR01_Seguimiento a PQRSD, diligenciado
9	Responder al peticionario	El funcionario asignado analizará el contenido de la petición, queja o reclamo elaborando la respuesta pertinente. Se tendrán en cuenta los términos establecidos en el presente procedimiento para resolver peticiones, quejas y	Funcionario responsable de contestar la PQRSD	Orfeo

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		6 de 10

		reclamos. La respuesta se deberá proyectar en la plantilla dispuesta para comunicaciones de salida, radicar e imprimir por medio de Orfeo en el mismo radicado de la PQRSD.		
10	Remitir respuesta al usuario	Una vez el documento de respuesta está radicado y firmado, se deberá reasignar al usuario PQRSD, para posteriormente ser enviado por correo electrónico que se realiza directamente por el sistema Orfeo o a la dirección física establecida por el petionario, la cual se deberá entregar a correspondencia.	Funcionario responsable de remitir	Plataforma Orfeo
11	Realizar Informe PQRSD	Este informe deberá presentarse en el formato GAD23-FOR01_Seguimiento a PQRSD y en la parte inferior debe contener estadísticas que incluyen lo siguiente: Discriminar el número de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, denuncias por corrupción, sugerencias, con su respectivo porcentaje de participación, número de PQRSD que fueron resultados dentro y fuera de los términos descritos por la ley, número de PQRSD que fueron trasladadas por competencia, número de PQRSD que fueron solicitadas por: mujeres en embarazo, personas en situación de discapacidad, menores de edad, periodistas, o personas que pertenecen a alguna etnia.	Secretario General o a quien asigne	Formato GAD23-FOR01 Seguimiento a PQRSD, diligenciado incluidas las estadísticas y publicado en la página web

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		7 de 10

		Este informe de gestión de las PQRS, se publica en la página web los primeros diez (10) días del mes siguiente al trimestre a publicar, con el fin de dar a conocer el seguimiento y las estadísticas de las PQRS.		
12	Generar Acción correctiva	En los casos de queja o reclamo y teniendo en cuenta la gravedad de esta, se toman las acciones respectivas de mejoramiento dentro de la U.A.E. Contaduría General de la Nación.	Secretaria General Control interno	Plan de mejoramiento
13	Archivar	Archivar los documentos en las carpetas asignadas para tales efectos.	Funcionario responsable	Archivo Base de datos

7. TÉRMINO DE RESPUESTA A LOS TIPOS DE PETICIONES

No.	TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO DE RESPUESTA
1	Derechos de Peticiones escritas y verbales	Quince (15) días siguientes a su recepción.
2	Queja	Quince (15) días siguientes a su recepción.
3	Reclamo	Quince (15) días siguientes a su recepción.
4	Sugerencia	Diez (10) días siguientes a su recepción.
5	Petición de documentación	Diez (10) días siguientes a su recepción.
6	Petición de información	Diez (10) días siguientes a su recepción.
7	Petición de consultas	Treinta (30) días siguientes a su recepción.
8	Petición de consultas técnicas	Treinta (30) días siguientes a su recepción.

NOTA: el procedimiento de radicación, devolución, traslados y demás acciones que se realizan en el sistema Orfeo, será liderado por el GIT de Apoyo Informático, proceso Gestión TIC's.

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		8 de 10

8. REPORTES HISTÓRICOS

La U.A.E Contaduría General de la Nación se encargará de hacer reportes mensuales y trimestrales de las PQRSD, debidamente registradas en base de datos:

- Cantidad de PQRSD recibidas.
- Cuadro de estado de las PQRSD incluyendo fechas de vencimientos de términos.
- Cantidad de PQRSD abiertas y terminadas

9. FLUJOGRAMA



SC-7328-1



SA-CER 366516

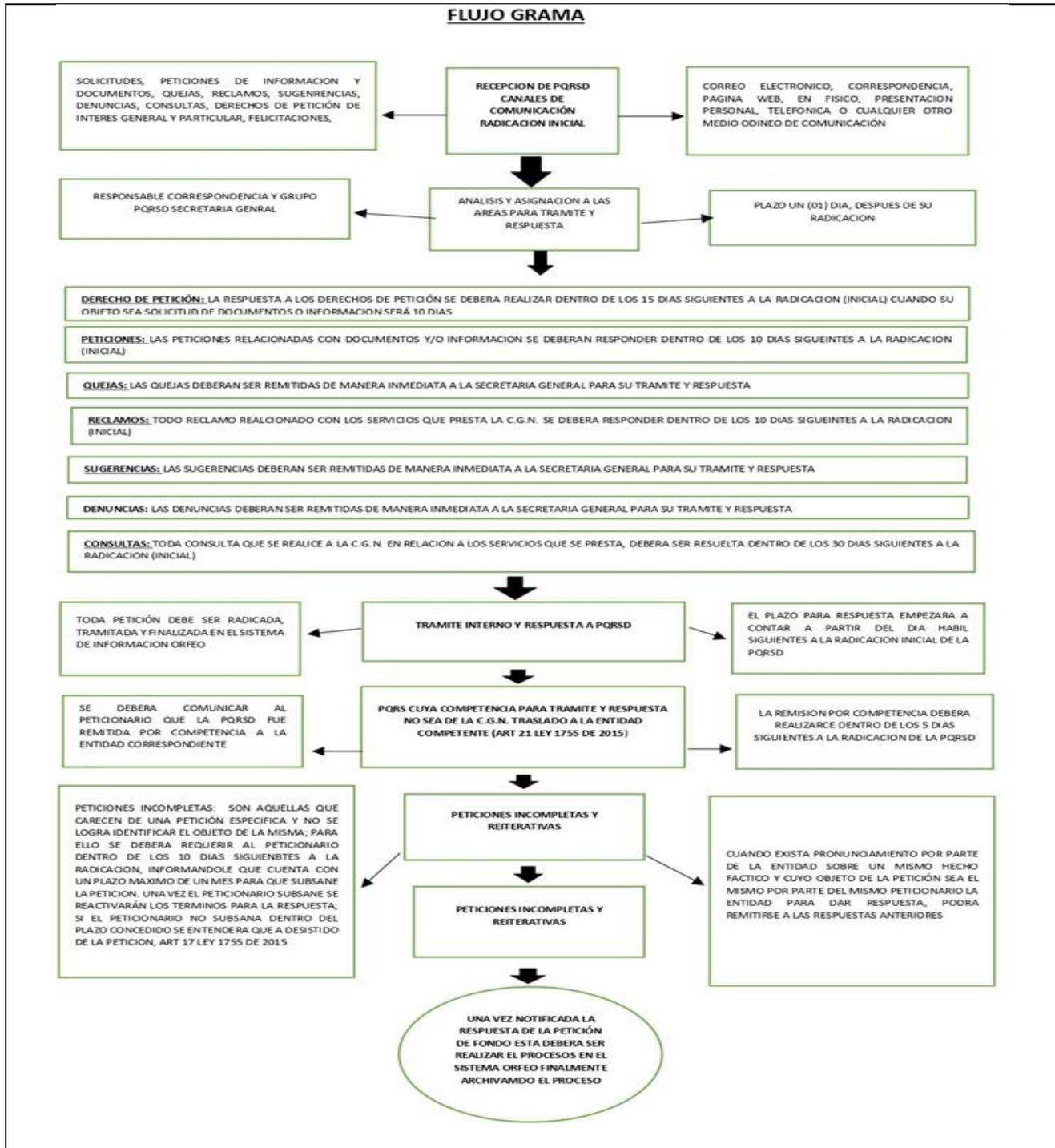


OS - CER 366518



OS-CER 660642

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		9 de 10



Nota. La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de calidad, Política del

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS				
	PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	7/11/2023	GAD-PRC23	04		10 de 10

Sistema de Gestión Ambiental, Política del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, Políticas del Sistema de Control Interno y Políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas y al éxito sostenido del SIGI.

REVISADO POR: Denis Eliana Hernández Niño	APROBADO POR: Vilma Yolanda Narváez Narváez
LÍDER DEL PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN COORDINADORA GIT DE PLANEACIÓN