	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. PQRSD.**

SEGUIMIENTO CONSOLIDADO A JUNIO 30 DE 2022.

Contralor General de Boyacá
JUAN PABLO CAMARGO GÓMEZ.

Tunja. Julio 14 de 2022.

FIRMA		FIRMA		FIRMA	
ELABORÓ	<i>Olga Castro Vargas</i>	REVISÓ	<i>Olga Castro Vargas</i>	APROBÓ	<i>Olga Castro Vargas</i>
CARGO	<i>Asesora de Control Interno</i>	CARGO	<i>Asesora de Control Interno</i>	CARGO	<i>Asesora de Control Interno</i>


"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá

7422012 – 7422011

cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 2 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ.

INTRODUCCIÓN.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son una fuente de retroalimentación que sirven para corregir las falencias que por algún motivo la ciudadanía, en este caso los Boyacenses han detectado y que la Contraloría - General de Boyacá, deberá solucionar en el menor tiempo posible.

La oficina de control interno de la entidad es la encargada del , control, vigilancia y evaluación de la prontitud con que se da respuesta y solución a lo solicitado por las comunidades y que va en pro del fortalecimiento de los cometidos de la Contraloría.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual 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...”*


El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD.), corresponde a una herramienta institucional y misional de participación ciudadana para el ejercicio del control fiscal, la evaluación y el mejoramiento continuo, que permite visualizar e informar la percepción, reclamos, quejas y sugerencias que tienen a los usuarios internos y externos de los servicios prestados por la entidad.

En el presente informe se da a conocer a la ciudadanía el resultado consolidado a 30 de junio respecto del tiempo y la calidad en que se atendió las PQRD (Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias) que fueron radicadas en la Contraloría General de Boyacá. La información contenida en este documento fue proporcionada por la Secretaria General de la Entidad y corresponde al periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7422012 – 7422011
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 3 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

ASPECTOS GENERALES.

PERIODO DEL INFORME.

Consolidado a treinta (30) de junio de 2022.

OBJETIVO.

Las PQRSD son las peticiones, quejas y reclamos que una persona que adquiere servicio del estado, le hace a este por algún motivo de inconformidad, estas PQRSD, en la contraloría van de la mano con la atención ciudadano y será el control interno el encargado de realizar seguimiento y evaluación al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD.), que se interponen ante la entidad con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE.

El seguimiento y evaluación se efectuó, a la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD.), interpuestas ante la Contraloría General de Boyacá en el periodo de tiempo desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022, en cumplimiento a los términos establecidos normativamente, por parte de las dependencias encargadas de resolverlas dentro de unos términos legales.


1. CONTROL DE LEGALIDAD.

- Constitución política de Colombia Artículo 23.
- Ley 1437/2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”* Art. 14 *términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”*
- 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 de la gestión pública”.* Artículo 76.

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7422012 – 7422011
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 4 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021


- 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"*.
- Ley 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*.
- Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.9 Informes. literal b, en concordancia con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Ley 87/93. *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado..."*
- Resolución 862/2016 CGB. Por la cual se estableció el procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

2. METODOLOGÍA.

La Oficina Asesora de Control Interno, es la que se encarga junto con la oficina de participación ciudadana del seguimiento a las respuestas dadas a toda las PQRSD radicada a la Contraloría General de Boyacá; de tal forma que la fuente principal, es el reporte presentado por la secretaria general y los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y pagina web de la entidad. Se utilizaron técnicas de auditoría como observación directa, verificación documental y de procesos, e informes directos del sistema SIDCAR.

3. DESARROLLO DEL INFORME.

Tomando como base el reporte de PQRSD. remitido por parte de la Secretaría General, se constataron los radicados en la Contraloría General de Boyacá, respecto al consolidado al 30 de junio de 2022. Se identificó el estado actual de las

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 5 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

PQRSD., así como el tipo de petición, las dependencias responsables del trámite, el medio de llegada, la entidad competente para resolver de fondo, y el estado del trámite. Temas que se desglosan en los siguientes cuadros Así:

3.1. TIPO DE PETICIÓN.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
CONSULTA	2	0.3 %
DENUNCIA	89	13.3 %
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES ESTATALES	19	2.8 %
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	497	74.6 %
QUEJA	47	7 %
SOLICITUD ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA	7	1.5 %
OTRAS	4	0.5%
TOTAL, GENERAL	666	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

De conformidad con lo consolidado por el semestre evaluado lo cual se evidencia en el cuadro, porcentualmente las peticiones de interés general o particular corresponden a la mayoría de las ingresadas a la Contraloría General de Boyacá a 30 de junio de 2022, que representan del 74.6 % por ciento del total de tipo de petición.

3.2. GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE.


GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
CONTROL FISCAL	12	1.8 %
CONTROL INTERNO	0	0 %
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	207	31 %
DIRECCIÓN OPERATIVA DE ECONOMÍA Y FINANZAS	0	0 %
DIRECCIÓN OPERATIVA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	44	6.6 %
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	95	14.2%

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7422012 – 7422011
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 6 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

OBRAS CIVILES Y VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES	4	0.6 %
OFICINA JURÍDICA	4	0.6 %
SECRETARÍA GENERAL	214	32.1 %
SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	75	11.2 %
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	8	1.2 %
DESPACHO DEL CONTRALOR	3	1.9 %
TOTAL, GENERAL	666	100 %

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

El cuadro refleja el resultado del volumen de PQRSD., atendidas por cada dependencia, el cual indica que el mayor número de solicitudes fueron diligenciadas en primer lugar por la secretaría general con un 32.1% y en segundo lugar por la Dirección Administrativa en un porcentaje de 31%, sin desconocer que la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal 14.2 %, la subdirección de bienes y servicios con el 11.2 % y la oficina de cobro coactivo con 6.6% también tuvieron alta afluencia de solicitudes.


La Dirección Operativa de Económica y finanzas y la Oficina de control Interno, no tuvieron ninguna solicitud o petición.

Las demás dependencias el flujo de correspondencia es muy bajo. De igual forma se puede reportar que se dio respuesta oportuna en todos los casos.

3.3. GESTIÓN. MEDIO DE LLEGADA, CONSOLIDADO A 30 DE JUNIO 2022.

MEDIO DE LLEGADA	CUENTA MEDIO DE LLEGADA	PORCENTAJE
PERSONAL	7	1.5 %
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	614	92 %
CORREO FÍSICO O POSTAL	37	5.5 %
PÁGINA WEB	4	0.5 %
REDES SOCIALES	4	0.5 %
TOTAL - GENERAL	666	100 %

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 7 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

Se puede evidenciar que el 92 % de las PQRSD. fueron recibidas a través de correo electrónico, y el 5.5 % por correo físico: resaltado la utilización del correo electrónico como el principal medio de ingreso de las solicitudes, lo que toma un significado relevante frente a los medios tecnológicos como un herramienta eficaz y útil para llegar a los ciudadanos de manera ágil y oportuna.

3.4. GESTIÓN. ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO, CONSOLIDADO A 30 DE JUNIO 2022.

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO	CUENTA DE LA ENTIDAD COMPETENTE	PORCENTAJE
CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	608	91.2 %
OTRA ENTIDAD	42	6.3 %
COMPETENCIA COMPARTIDA	16	2.5 %
TOTAL - GENERAL	666	100 %

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se observa que en el primer semestre del año 2022 el 91.2 % de las PQRSD recibidas son competencia de la Contraloría General de Boyacá y se procedió a responder de fondo la totalidad de estas.

Las demás en un mínimo porcentaje se remitieron a otra entidad o se les dio respuesta en lo pertinente y de forma compartida con otra entidad.


3.5. ESTADO DEL TRAMITE CONSOLIDADO A 30 DE JUNIO DE 2022.

ESTADO DEL TRAMITE AL FINAL DEL PERIODO	NÚMERO DE TRAMITES AL FINAL DEL PERIODO	PORCENTAJE
EN TRAMITE	63	9.4 %
CON ARCHIVO POR RESPUESTA DEFINITIVA AL PETICIONARIO	519	77.9%
CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	84	12.7 %

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7422012 – 7422011
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 8 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

TOTAL, GENERAL	666	100 %
-----------------------	------------	--------------

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que el 77.9 % de las PQRSD a junio 30 de 2022 fueron archivadas por respuesta definitiva al peticionario y el 12.7% fueron atendidas con traslado por competencia a otras entidades, lo que significa que se les dio respuesta y solo el 9.4 % de estas se encuentran en trámite, sin que esto signifique que el termino se encuentre vencido; de conformidad con la respuesta entregada por la secretaria general de la entidad se revisó las “pqrSD” que se encontraban en trámite y encontró que todavía se encuentran en termino para responder.

Se aclara que la información fue suministrada por la Secretaría General – oficina de participación ciudadana- quien tiene a su cargo al interior de la entidad el seguimiento y consolidación de la información de las diferentes áreas de la entidad quienes conforme a la Resolución interna 862 de 2015 dieron tramite y tránsito a las peticiones en el periodo indicado.

4. DEBILIDADES.


- a) La contraloría General de Boyacá, rinde semestralmente a la Auditoría General de la República, un informe donde se evidencia las fechas del recibo y el trámite dado a cada una de las PQRSD y se diligencia un formato excel que cada dependencia diligencia.

Se encuentra como debilidad que las dependencias todavía cometen errores en la digitación de las fechas de las fechas reportadas a la AGR en el formato 15.

- b) Aunque se generaron capacitaciones, persisten las debilidades en la operatividad y manejo del aplicativo SIDCAR. La información no evidencia la realidad del proceso de trámites de PQRSD.

5. FORTALEZAS.


- a) El funcionamiento de la ventanilla única de radicación de correspondencia, funciona a la perfección, lo que permite tener un control exacto y veras de las PQRSD que ingresan a la entidad y poder llevarles el control de términos.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 9 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

- b) Adicional al reporte del sistema SIDCAR la secretaría general creó un formato Excel de reporte de manejo de PQRSD; con el fin de tener control estricto ya expedito del procedimiento en mención; en donde se puede evidenciar la trazabilidad de estas, y ejercer la vigilancia permanente a los términos de respuesta.
- c) Se evidencia que las dependencias están dando respuestas oportunas pues del total de las PQRSD radicadas en la entidad que para el semestre fueron 389, solo 23 se encuentran en trámite, estando dentro del término legal de respuesta.
- d) Se encuentra designada una profesional para el manejo y recolección de la información de las PQRSD, lo que permite un control más eficiente y un seguimiento donde se detecta que puede haber mora en las respuestas de las mismas.

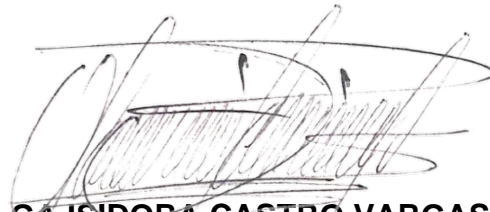
6.- RECOMENDACIONES.

- a) Sería muy diligente que las dependencias diseñen controles a fin de evitar el vencimiento de terminos y continuar generando respuestas oportunas, teniendo en cuenta el tiempo desde la radicación hasta cuando se traslada a la dependencia.
- b) En relación con el aplicativo SIDCAR se recomienda intensificar las capacitaciones tanto a la funcionaria encargada de su operatividad como a los funcionarios responsables del procedimiento en las oficinas receptoras de las PQRSD.
- c) Se recomienda diligenciar en forma veras la casilla de: Fecha Límite de Respuesta, ya que se evidenciaron bastantes errores, en la información para la rendición de la cuenta.
- d) Se recomienda continuar enviando los informes mensualmente y en los formatos que comparte Participación Ciudadana.
- e) De la misma forma, es importante que las dependencias que no reporten PQRS, lo notifiquen al correo de Participación Ciudadana para tener mayor claridad en la información.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 10 de 10
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

7.- CONCLUSIONES.

- a) Se cumple con lo establecido para las entidades públicas, al mantener una ventanilla única para radicación y para todas las comunicaciones internas y externas de la Entidad; y se tiene establecido el proceso de recepción y distribución de la correspondencia.
- b) Persisten las debilidades en la operatividad y manejo del aplicativo SIDCAR. Lo que genera un poco de incertidumbre en la confiabilidad de la información del sistema.
- c) El procedimiento de PQRSD se ha fortalecido y mejorado gracias a medidas tomadas por la secretaria general la cual creo un formato Excel confiable de reporte de manejo de PQRSD alternativo al SIDCAR y se tiene la información del formato 15 de la rendición de la cuenta; con el fin de tener control estricto y expedito del procedimiento.
- d) La Secretaría General designó una funcionaria para el manejo de este procedimiento, lo que sin duda alguna ha generado una reducción significativa de los trámites pendientes de respuesta de fondo
- e) El total de las 666 PQRSD recibidas, están o fueron tramitadas en términos, cumpliendo en oportunidad con lo establecido en la normatividad al respecto.
- f) Se evidencia una mejora en la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRSD.



OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS
Jefe Asesora Oficina de Control interno