

	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ</b> NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 11
	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 DICIEMBRE 31 DE 2022.**

Contralor General de Boyacá  
**JUAN PABLO CAMARGO GÓMEZ.**

**Tunja. Enero 30 de 2023.**

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



	<b>CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ</b> NIT. 891800721-8		Página	Página 2 de 11
	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.**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado) las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) son un derecho fundamental.

Las PQRS, pueden ser una fuente de retroalimentación apta para corregir las debilidades y falencias que detecta la ciudadanía, en este caso los Boyacenses y para que Contraloría General de Boyacá (CGB), proceda a solucionar en el menor tiempo posible.

La oficina de control interno de la entidad es la encargada de la evaluación del trámite dado a las pqrSD y el seguimiento y control este asignado a la Secretaría General de la Entidad quienes deben velar por la prontitud en la respuesta y la solución a lo solicitado en términos de conformidad con la normativa interna y que las personas y las comunidades encuentran una solución de fondo al asunto puesto en consideración .

La ley 1474 de 2011 consagra en el artículo 76 que: “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...”

Al interior de la CGB el procedimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD.), son una herramienta institucional y misional de participación ciudadana para el ejercicio del control fiscal, la evaluación y el mejoramiento continuo, el cual permite visualizar y tener clara la percepción que tienen los usuarios internos y externos de los servicios prestados por la entidad.

Mediante el presente informe se da a conocer a la ciudadanía el resultado consolidado a 31 de diciembre de 2022, respecto del tiempo y la calidad en que se atendió las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que fueron radicadas en la vigencia ante la Contraloría General de Boyacá. La información que sirvió de insumo para la elaboración del presente informe fue

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

proporcionada por la Secretaría General específicamente por la profesional de participación ciudadana.

## **1.- ASPECTOS GENERALES.**

### **1.1.- DEFINICIÓN GENERAL**

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) son el mecanismo a través del cual la entidad conoce, como indican sus siglas, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que tienen los ciudadanos en general con relación a las funciones de la entidad.

El análisis de las exigencias en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) resulta ser un ejercicio riguroso, en la medida en que existen varios instrumentos jurídicos mediante los cuales se regulan diferentes aspectos relacionados con las acciones que deben atender las instituciones; los cuales abarcan procesos y procedimientos internos hasta la prestación efectiva de los servicios a cargo del Estado. Por ello, las exigencias legales deben atenderse dentro de un orden sistémico que genere valor a las políticas de las entidades públicas y por ende contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

### **1.2.- OBJETIVO.**

Que las PQRSD que se interponen ante la entidad se tramiten con orden a la oportunidad y calidad de las respuestas y tiendan a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. En la Contraloría General de Boyacá (CGB) las PQRSD van de la mano con la atención al ciudadano. Será la Secretaría General de la entidad la encargada del seguimiento y control en el trámite y la oficina de control Interno la encargada de la evaluación y las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

### **1.3.- ALCANCE.**

La Secretaria General de la Entidad realizó el seguimiento y control desde la recepción, radicación, direccionamiento, tramite y oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) interpuestas ante la Contraloría General de Boyacá, para el periodo de tiempo transcurrido desde el 1 de junio hasta el 31 de diciembre de la vigencia 2022, por parte de las dependencias encargadas de resolverlas dentro de unos términos legales en

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

cumplimiento a lo establecido normativamente y mediante informe comunica a la Oficina de Control Interno para lo de su cargo.

## 2.- NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE

- 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.
- 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.

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

### 3.- METODOLOGÍA.

La Oficina Asesora de Control Interno, es la que se encarga junto con la Secretaría General y el profesional de participación ciudadana del seguimiento a las respuestas dadas a toda las PQRSD radicadas a la Contraloría General de Boyacá; de tal forma que la fuente principal, es el reporte consolidado del semestre presentado por la secretaria general de 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.

### 4.- DESARROLLO DEL INFORME.

Tomando como base en el informe presentado por la Secretaría General - Profesional de participación ciudadana y el formato Excel del reporte anual de la vigencia 2022 rendido ante la Contaduría General de la Republica se procedió a realizar una verificación de las fechas de radicación y respuesta de las peticiones, 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:

#### 4.1.-TIPO DE PETICIÓN.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
CONSULTA	3	0.2%
DENUNCIA	77	5.6%
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES ESTATALES	54	3.9%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	1016	74.1 %
QUEJA	182	13.2%
SOLICITUD ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA	27	1.9%
OTRAS	12	1.1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1371</b>	<b>100%</b>

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

De conformidad con lo consolidado para el primer semestre que fueron 666 peticiones en su totalidad, para el presente informe se consolido el total para la vigencia 2022 sumando las 705 del segundo semestre para un total 1371 tal y como se evidencia en el cuadro anterior, de las cuales porcentualmente las peticiones de

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

interés general o particular conservan el mayor porcentaje de las ingresadas a la Contraloría General de Boyacá a 31 de diciembre de 2022, que representan del 74.1 % por ciento del total de tipo de petición.

## 4.2.- GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE.

### GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
CONTROL FISCAL	33	2.4
CONTROL INTERNO	0	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	387	28.2
DIRECCIÓN OPERATIVA DE ECONOMÍA Y FINANZAS	1	0.072
DIRECCIÓN OPERATIVA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	87	6.3
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	185	13.4
OBRAS CIVILES Y VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES	10	0.7
OFICINA JURÍDICA	10	0.7
SECRETARIA GENERAL	373	27.2
SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	269	19.6
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	9	0.68
DESPACHO DEL CONTRALOR	3	0.22
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	0.29
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.371</b>	<b>100%</b>

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 Dirección Administrativa con un 28.2% y en segundo lugar por la Secretaría General en un porcentaje de 27.2%, sin desconocer que la Dirección de Bienes y Servicios 19.6 % , Dirección de Responsabilidad Fiscal con el 13.4 % seguida de la oficina de cobro coactivo con 6.3% también tuvieron alta afluencia de solicitudes.

La Dirección Operativa de Económica y finanzas tuvo 1 y la Oficina de control Interno, no tuvo ninguna solicitud o petición.

Para las demás dependencias el flujo de correspondencia es muy bajo. De igual forma se puede reportar que al parecer se dio respuesta oportuna en todos los

### "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



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

casos, de conformidad con la información presentada por la profesional de participación.

#### **4.3.-GESTIÓN MEDIO DE LLEGADA, CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE 2022.**

MEDIO DE LLEGADA	CUENTA MEDIO DE LLEGADA	PORCENTAJE
PERSONAL	13	0.9
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	1260	91.9
CORREO FÍSICO O POSTAL	61	4.4
PÁGINA WEB	3	0.2
REDES SOCIALES	2	0.1
VENTANILLA	32	2.3
<b>TOTAL - GENERAL</b>	<b>1371</b>	<b>100%</b>

*Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.*

Se puede evidenciar que de las PQRSD fueron recibidas a través de correo electrónico institucional 91.9% y por correo físico 4.4%, 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.

#### **4.4- GESTIÓN DE LA ENTIDAD PARA RESOLVER DE FONDO, CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE 2022.**

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO	CUENTA DE LA ENTIDAD COMPETENTE	PORCENTAJE
CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	1144	83.4
OTRA ENTIDAD	224	16.3
COMPETENCIA COMPARTIDA	3	0.3
<b>TOTAL - GENERAL</b>	<b>1.371</b>	<b>100%</b>

*Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.*

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

A las 1371 se les dio trámite, si son de competencia de otra entidad se redirigen y se les da respuesta al interesado y en algunas ocasiones la competencia es compartida con otra entidad, situación ante la cual esta contraloría avoca lo pertinente y envía copias simples a la otra entidad a fin de que asuman lo que les corresponde por competencia, de conformidad a lo anterior se obtuvo el siguiente resultado: Se observa que de la totalidad de las recibidas en el año 2022 el 83.4% de las PQRSD recibidas son competencia de la Contraloría General de Boyacá y se procedió a responder de fondo la totalidad, a las demás se les da el trámite mencionado o se remitieron a otra entidad o se les dio respuesta en lo pertinente y de forma compartida con otra entidad y corresponde al 16.3%.

#### 4.5.- ESTADO DEL TRAMITE CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

ESTADO DEL TRAMITE AL FINAL DEL PERIODO	NÚMERO DE TRAMITES AL FINAL DEL PERIODO	PORCENTAJE
EN TRAMITE	16	1.16
CON ARCHIVO POR RESPUESTA DEFINITIVA AL PETICIONARIO	1131	82.4
CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	224	16.3
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>1.371</b>	<b>100%</b>

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que el 82.4% de las PQRSD en consolidación a 31 de diciembre de 2022 fueron archivadas por respuesta definitiva al peticionario y el 16.3% fueron atendidas con traslado por competencia a otras entidades, lo que significa que se les dio respuesta y solo el 1.16% de estas se encuentran en trámite, sin que esto signifique que el término 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 término 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

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

quienes conforme a la Resolución interna 862 de 2015 dieron trámite y tránsito a las peticiones en el periodo indicado.

## 5.- DEBILIDADES.

- Se observa que de las PQRS y/o denuncias reportadas por algunas dependencias de la CGB, presentan errores de digitación de diferente índole, los cuales retardan el proceso de consolidación, lo cual en ocasiones hace incurrir en errores. (ejem. La fecha límite de respuesta cambia, el año, el numero de radicación etc. ).
- Los múltiples medios de recepción de correspondencia (PQRS y/o denuncias), se están prestando para duplicidad de la información, generando un desgaste administrativo para la CGB.
- Control limitado en los términos de respuesta a la correspondencia (PQRS y/o denuncias), por parte de los jefes de cada dependencia.
- En algunos casos se evidenció que la trazabilidad de la correspondencia allegada por SIDCAR no es culminada en la misma plataforma.
- 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 PQRS 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.
- 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 PQRS.

## 6.- FORTALEZAS.

- Las dependencias de la CGB han reportado trimestralmente y de manera oportuna, las PQRS y/o denuncias a su cargo.
- La consolidación de las PQRS y/o denuncias reportadas por las diferentes dependencias de la CGB, ha permitido identificar los sujetos y puntos de control donde se hacen más reiterativos los requerimientos de las veedurías

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

ciudadanas, permitiéndole a esta entidad establecer de manera más certera las entidades a auditar.

- A partir del seguimiento en la consolidación de las PQRS y/o denuncias, ha sido posible mejorar el procedimiento para la respuesta de las mismas.
- La atención a la correspondencia allegada a la CGB, ha sido oportuna por parte de las diferentes dependencias.
- El funcionamiento de la ventanilla única de radicación de correspondencia, funciona lo que permite tener un control exacto y veras de las PQRSD que ingresan a la entidad y poder llevarles el control de términos.
- 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.

## **7.- RECOMENDACIONES.**

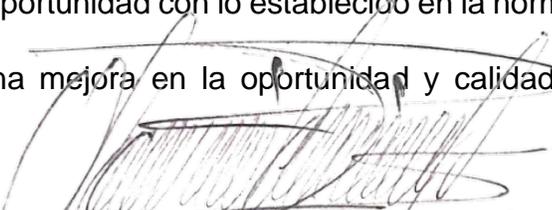
- Se recomienda poner atención a la hora de diligenciar la casilla de: Fecha Límite de Respuesta, ya que se evidenciaron bastantes errores.
- Se recomienda continuar enviando los informes mensualmente y en los formatos que se comparte desde el proceso de Participación Ciudadana.
- De la misma forma, es importante que las dependencias que no reporten PQRS, lo notifiquen al correo de Participación Ciudadana.
- Clasificar en debida forma la correspondencia allegada por correo electrónico o SIDCAR, en el entendido que no todas corresponden a PQRS y/o denuncias.
- Por parte de los directivos implementar el método que consideren idóneo, en aras de ejercer seguimiento, control oportuno y efectivo al interior de sus dependencias, a las PQRS y/o denuncias que por competencia les corresponda.
- La trazabilidad de la correspondencia allegada por SIDCAR, debe ser culminada en la misma plataforma por el funcionario responsable de resolverla.
- Se sugiere unificar el medio de recepción de correspondencia (PQRS y/o denuncias), para evitar la duplicidad de la información y los errores que ello implique

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

- Seria 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.
- 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.

## 8.- CONCLUSIONES.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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
- El total de las 1371 PQRSD recibidas, están o fueron tramitadas en términos, cumpliendo en oportunidad con lo establecido en la normatividad al respecto.
- Se evidencia una mejora en la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRSD.

  
**OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS**  
**Jefe Asesora Oficina de Control interno**