

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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 SEGUNDO SEMESTRE 2023
CONSOLIDADO DE LA VIGENCIA**

Contralor General de Boyacá
JUAN PABLO CAMARGO GÓMEZ.

Tunja – Enero 24 de 2024

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>

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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.

La Oficina Asesora de Control Interno tiene a su cargo la evaluación al trámite dado en la Contraloría General de Boyacá (CGB) a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); de conformidad con la ley 1755 de 2015 y las resoluciones internas de la contraloría No. 72 de 2023 que deroga la resolución 810 de 2017 y reglamenta el trámite de las denuncias, la resolución 106 de febrero de 2023 que define y reglamenta las pqrds; siendo la responsable de su vigilancia y control la secretaria general por intermedio de la asesora de participación ciudadana.

La secretaria general realiza la recolección de la información y hace seguimiento al trámite dado por cada una de las dependencias de la entidad e informa al despacho del contralor y a la oficina de control interno cualquier irregularidad que se presente.

Este informe compila el segundo semestre y consolida del total de la pqrds de la vigencia 2023. Y es publicado en la pagina web de la entidad para el conocimiento de las entidades y personas interesadas.

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 PQRSD, pueden ser una fuente de retroalimentación apta para corregir las debilidades y falencias detectadas por las partes interesadas y en este caso los Boyacenses, para que la Contraloría General de Boyacá (CGB), proceda a solucionar en el menor tiempo posible las situaciones que se presenten.

La oficina de control interno de la entidad es la encargada de la evaluación del trámite dado a las pqrds 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 de la entidad.

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...”

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

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, antes de control y personas interesadas respecto del resultado consolidado a 31 de diciembre de 2023, 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.

1.- ASPECTOS GENERALES.

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.

1.1.- 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 enero hasta el 31 de diciembre

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co tel. 8607405880



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

de la vigencia 2023, por parte de las dependencias encargadas de resolverlas dentro de unos términos legales en 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 72 de 24 de febrero de 2023, por medio de la cual se establece el trámite interno de las denuncias ciudadanas en coordinación con la ley 1757 de 2015.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

- Resolución 106 de 15 de marzo de 2023. Por la cual se estableció el procedimiento para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos al interior de la entidad en coordinación con la ley 1715 de 2015.

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 del semestre consolidado para todo el año, presentado por la secretaria general de los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y pagina web de la entidad.

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 trimestral de la vigencia 2023 rendido ante la Auditoría 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 VIGENCIA 2023.

DEPENDENCIA	NÚMERO TRAMITES DEPENDENCIA	DE POR	PORCENTAJE
CONSULTA	1		0,1 %
DENUNCIA	75		6,1 %
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES ESTATALES	50		4,1 %
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	1.057		86,4 %
QUEJA	16		1,3 %
SOLICITUD ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA	23		1,9 %
RECLAMO O SUGERENCIA	1		0,1 %
OTRAS	0		0
TOTAL GENERAL	1223		100%

De conformidad con lo consolidado para la vigencia fueron 1223 peticiones en su totalidad tal y como se evidencia en el cuadro anterior, de las cuales porcentualmente las peticiones de interés general o particular conservan el mayor porcentaje de las ingresadas a la Contraloría General de Boyacá con corte a 31 de diciembre de 2023 se recibieron 1057

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

que representan del 86.4 % por ciento del total de tipo de petición, el segundo tipo de petición es la denuncia ciudadana que fueron 75 con el 6.1% . Esta Oficina pudo corroborar que el trámite al interior de la Contraloría General de Boyacá para las peticiones de interés general y particular fue establecido mediante Resolución 106 del 15 de marzo de 2023 en el marco de la ley 1755 de 2015.

Y lo propio sucede con el procedimiento establecido para el trámite de las denuncias ciudadanas la cual se encuentra reglamentado en la Resolución 72 de 24 de febrero de 2023 en el marco de la ley 1757 de 2015.

4.2.- GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE VIGENCIA 2023

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
CONTROL FISCAL	27	2,2 %
CONTROL INTERNO	0	0 %
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	270	22,1 %
DIRECCIÓN OPERATIVA DE ECONOMÍA Y FINANZAS	0	0 %
DIRECCIÓN OPERATIVA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	40	3,3 %
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	171	14,0 %
OBRAS CIVILES Y VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES	05	0,4 %
OFICINA JURÍDICA	9	0,7 %
SECRETARIA GENERAL	544	44,5 %
SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	154	12,6 %
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0,2 %
DESPACHO DEL CONTRALOR	0	0 %
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	0,1 %
TOTAL, GENERAL	1223	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

La Contraloría General de Boyacá en su procedimiento interno establecido asigno la responsabilidad a cada una de las 13 dependencias y en especial en cabeza del Director de cada una de ellas, con el propósito de entregar una respuesta con calidad y oportunidad a las peticiones de su competencia.

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 lugar por la Secretaría General que atendió 544 consolidado de la vigencia que corresponde a un porcentaje de 44.5%, en segundo lugar la Dirección Administrativa que atendió 270 con un 22.1%, luego aparece la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal con 171

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co tel. 8607405880



	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

tramitadas lo cual corresponde al 14%, la Dirección de Bienes y Servicios atendió 154 pqrds con un 12.6%, seguida de la oficina de cobro coactivo con 40 que corresponde al 3.3%.

La Dirección Operativa de Económica y finanzas y la Oficina de control Interno, no tuvieron 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 casos, de conformidad con la información presentada por la profesional de participación.

4.3.-GESTIÓN MEDIO DE LLEGADA VIGENCIA 2023

MEDIO DE LLEGADA	CUENTA MEDIO DE LLEGADA	PORCENTAJE
PERSONAL	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	904	73,9%
CORREO FÍSICO O POSTAL	2	0,2%
PÁGINA WEB	1	0,1%
REDES SOCIALES	2	0,2%
VENTANILLA	314	25,7%
TOTAL - GENERAL	1223	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se puede evidenciar que de las PQRSD fueron recibidas 904 a través de correo electrónico institucional 73.9% y por correo físico 314 que corresponde al 25.7%, 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 VIGENCIA 2023

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO	CUENTA DE LA ENTIDAD COMPETENTE	PORCENTAJE
CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	951	77,76 %
OTRA ENTIDAD	272	22,24 %
COMPETENCIA COMPARTIDA	0	0 %
TOTAL - GENERAL	1.223	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

La Contraloría General de Boyacá dio trámite a las 1223 pqrds radicadas, de las cuales 951 resultaron de competencia de esta entidad y 272 son de competencia de otra entidad se dirigen y se les da respuesta al interesado y no se presentaron de competencia compartida con otra entidad, de conformidad a lo anterior se obtuvo el siguiente resultado: Se observa que de la totalidad de las recibidas en el año 2023 el 77.76% de las PQRSD 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 22.24%.

4.5.- ESTADO DEL TRAMITE CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

ESTADO DEL TRAMITE AL FINAL DEL PERIODO	NÚMERO DE TRAMITES AL FINAL DEL PERIODO	PORCENTAJE
EN TRAMITE	27	2,21 %
CON ARCHIVO POR RESPUESTA DEFINITIVA AL PETICIONARIO	915	74,82
CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	270	22,08
DESISTIMIENTO TÁCITO	11	0,90
TOTAL, GENERAL	1.223	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que el 74.82% de las PQRSD consolidadas a 31 de diciembre de 2023 fueron archivadas con respuesta definitiva al peticionario y el 22.08% fueron atendidas con traslado por competencia a otras entidades lo que significa que se les dio respuesta y solo el 2.21% de estas se encuentran en trámite, igualmente se reportan 0.90% con desistimiento tácito en una cantidad de 11 pqrds; de conformidad con la respuesta entregada por la secretaria general de la entidad se revisó las "pqrds" 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 106 de 15 de marzo de 2023 dieron trámite y tránsito a las peticiones en el periodo indicado.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

5.- DEBILIDADES.

- La equivocación de los usuarios quienes envían las peticiones y solicitudes a Diferentes correos institucionales hace que la respuesta se demore un poco más por cuanto se pierde tiempo en el redireccionamiento de estos.
- En algunos casos se evidenció que la trazabilidad de la correspondencia allegada por SIDCAR no es culminada en la misma plataforma y aunque se ha dado respuesta no se cierra el proceso en la plataforma.
- La contraloría General de Boyacá, rinde trimestralmente 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.
- 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.

6.- FORTALEZAS.

- Se creó una mesa técnica con las auxiliares administrativas de la entidad quienes son las encargadas del recibo y salida de la correspondencia con el fin de evitar omisiones en la respuesta o falta de oportunidad.
- Se lleva un control exacto de las fechas de ingreso lo que permite que en muy pocas ocasiones la correspondencia se quede sin responder oportunamente.
- Las dependencias de la CGB le reportan a la Secretaria General mensualmente el trámite dado a su correspondencia.
- La consolidación de las PQRS 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 ciudadanas, permitiéndole a esta entidad utilizarlo como herramienta para 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.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

- 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, situación que ha venido fortaleciendo en los ultimos 2 años.
- 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.

- 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 continuar con el proceso de unificación del medio de recepción de correspondencia (PQRS y/o denuncias), para evitar la duplicidad de la información y los errores que ello implique.
- 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 y en especial a la Dirección Operativa de Control Fiscal.
- Se recomienda continuar enviando los informes mensualmente y en los formatos que se comparte desde el proceso 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.

8.- CONCLUSIONES.

	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ 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

- 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
- Se evidencia una mejora en la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRSD.

OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS
Jefe Asesora Oficina de Control interno