	<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 PRIMER SEMESTRE / VIGENCIA-2024  
ENERO A JUNIO**

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

**Tunja – Julio 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>

	<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.**

Como estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, la cual se encuentra establecida en el componente cuatro denominado “Atención al Ciudadano” la Secretaría General y la Oficina Asesora de Control Interno, tienen a cargo el seguimiento y evaluación al trámite dado en la Contraloría General de Boyacá (CGB) a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) por intermedio de la asesora de participación ciudadana de conformidad con lo establecido en ley 1755 de 2015, ley 1474 de 2011 y las resoluciones internas de la contraloría No. 72 de 2023 que derogó la resolución 810 de 2017 y reglamenta el trámite de las denuncias, la resolución 106 de febrero de 2023 reglamenta las pqrSD;

La secretaría 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 primer semestre de la vigencia 2024. Y es publicado en la pagina web de la entidad para el conocimiento de las entidades y personas interesadas.

### **INTRODUCCIÓN.**

Toda entidad del estado debe dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 por ser la que regula el derecho fundamental de petición, esta ley sustituyó un título del Código Contencioso Administrativo -CPACA- para dar paso a la reglamentación integral de las solicitudes de los particulares a las entidades del estado en otras mediante los denominados derechos de petición, que puede presentar todo ciudadano dentro de condiciones 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).

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 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 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,

**"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"**

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá  
cgb@cgb.gov.co / [www.cgb.gov.co](http://www.cgb.gov.co) tel. 8607405880



	<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

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, antes de control y personas interesadas respecto del resultado del primer semestre a 30 de junio de 2024, 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.**


Al interior de la Contraloría General de Boyacá todo lo relacionado a las PQRSD se encuentra establecidos en las resoluciones internas 072-2023 y 106-2023 vigentes a la fecha del presente informe.

La recepción de pqrds se hace directamente en el modulo de radicación (ventanilla única) a la entrada del edificio donde funciona la Contraloría en la carrera 9 No. 17-60 o a través de los correos electrónicos [cgb@cgb.gov.co](mailto:cgb@cgb.gov.co) o [sidcar@cgb.gov.co](mailto:sidcar@cgb.gov.co) y/o a través del Sitio Web, en el link de Servicios de Atención al Ciudadano en el enlace Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular requerimientos y realizar el correspondiente seguimiento.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) son el mecanismo a través del cual la entidad recibe las peticiones y solicitudes de 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 resolver las inquietudes que tienen los ciudadanos respecto de cualquier tema que maneje la entidad.

	<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

### 1.1.- OBJETIVO.

Que las PQRSD que se radiquen en la Contraloría General de Boyacá se tramiten con orden a la oportunidad y calidad de las respuestas con el fin último de resolver las situaciones expuestas por los ciudadanos.


En la Contraloría General de Boyacá (CGB) las PQRSD van de la mano con la atención al ciudadano por pertenecer al componente cuarto del plan anticorrupción y atención al ciudadano y 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) radicadas ante la Contraloría General de Boyacá, para el periodo de tiempo transcurrido desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de la vigencia 2024, 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"*.

	<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


- 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.
- 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.**

A la Secretaría General y la profesional de participación ciudadana le está asignada la función del seguimiento a las respuestas dadas a todas las PQRSD radicadas a la Contraloría General de Boyacá; de tal forma que la fuente principal, es el reporte del primer semestre del año 2024, presentado por la secretaria general de los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y pagina web de la entidad y el informe presentado por la misma oficina a la oficina de control interno de la entidad.

### **4.- DESARROLLO DEL INFORME.**

Tomando como base en el informe presentado por la Secretaría General -Profesional de participación ciudadana a la oficina de control interno y el cotejo con el formato Excel del reporte trimestral de la vigencia 2024 rendido ante la Auditoría General de la Republica se realiza 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 y evidencia en los siguientes cuadros Así:

	<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

## TIPO DE PETICIONES

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
CONSULTA	0	0
DENUNCIA	45	6,7
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES ESTATALES	20	3,0
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	562	84,3
QUEJA	0	0
SOLICITUD ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA	39	5,8
RECLAMO O SUGERENCIA	1	0,15
OTRAS	0	0
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>667</b>	<b>100%</b>


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

De conformidad con lo reportado para el primer semestre de la vigencia 2024 fueron 667 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 30 de junio de 2024 se recibieron 562 que representan del 84.3 % por ciento del total de tipo de petición, el segundo tipo de petición es la denuncia ciudadana que fueron 45 con el 6.7% . 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 PRIMER SEMESTRE 2024

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
CONTROL FISCAL	16	2,4%
CONTROL INTERNO	0	0,0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	139	20,8%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE ECONOMÍA Y FINANZAS	1	0,1%

	<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

DIRECCIÓN OPERATIVA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	3	0,4%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	75	11,2%
OBRAS CIVILES Y VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES	2	0,3%
OFICINA JURÍDICA	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	360	54,0%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	58	8,7%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0,0%
DESPACHO DEL CONTRALOR	0	0,0%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE SISTEMAS	13	1,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>667</b>	<b>100%</b>

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 360 durante el primer semestre de la vigencia que corresponde a un porcentaje de 54.%, en segundo lugar la Dirección Administrativa que atendió 139 con un 20%, luego aparece la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal con 75 tramitadas lo cual corresponde al 11%, la Dirección de Bienes y Servicios atendió 58 pqrds con un 8.7%, seguida de la dirección técnica de sistemas con 13 que corresponde al 1.9% y por último la oficina de cobro coactivo con 3 que corresponde al 0.4%.

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.

Se observa que a comparación de las anteriores vigencias la oficina de jurisdicción coactiva no reporta un gran flujo de correspondencia en el semestre, situación que se evidencia por cuanto del periodo pasado el reporte fue de 48 peticiones y en este semestre solo 3.


Las demás dependencias se mantienen en su volumen sin grandes variaciones.

**"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"**

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá  
cgb@cgb.gov.co / [www.cgb.gov.co](http://www.cgb.gov.co) tel. 8607405880





	<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

### 4.3.-GESTIÓN MEDIO DE LLEGADA VIGENCIA 2024

MEDIO DE LLEGADA	CUENTA MEDIO DE LLEGADA	PORCENTAJE
PERSONAL	1	0,1
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	485	72,7
CORREO FÍSICO O POSTAL	2	0,3
PÁGINA WEB	1	0,1
REDES SOCIALES	0	0,0
VENTANILLA	178	26,7
<b>TOTAL - GENERAL</b>	<b>667</b>	<b>100%</b>

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se puede evidenciar que de las PQRSD fueron recibidas en su gran mayoría a través de correo electrónico institucional, fueron 485 pqrds lo que corresponde al 72.7% y por correo físico o ventanilla única 178 que corresponde al 26.7%, 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 2024

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO	CUENTA DE LA ENTIDAD COMPETENTE	PORCENTAJE
CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	503	75,4
OTRA ENTIDAD	164	24,6
COMPETENCIA COMPARTIDA	0	0
<b>TOTAL - GENERAL</b>	<b>667</b>	<b>100%</b>

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que la Contraloría General de Boyacá dio trámite a las 667 pqrds radicadas, de las cuales 503 resultaron de competencia de esta entidad lo que corresponde al 75.4% y 164 lo que corresponde 24.6% resultaron de competencia de otra entidad se redirigen y se le da respuesta al interesado y no se presentaron de competencia compartida con otra entidad, de conformidad a lo anterior se obtuvo el siguiente resultado.



	<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

#### 4.5.- ESTADO DEL TRAMITE CONSOLIDADO A 30 DE JUNIO DE 2024.

ESTADO DEL TRAMITE AL FINAL DEL PERIODO	NÚMERO DE TRAMITES AL FINAL DEL PERIODO	PORCENTAJE
EN TRAMITE	38	5,7
CON ARCHIVO POR RESPUESTA DEFINITIVA AL PETICIONARIO	454	68,1
CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	164	24,6
DESISTIMIENTO TÁCITO	11	1,6
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>667</b>	<b>100%</b>


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

Se evidencia que 454 peticiones radicadas a 30 de junio de 2024 lo que corresponde al 68% de las PQRSD fueron archivadas con respuesta definitiva al peticionario y 164 fueron atendidas con traslado por competencia a otras entidades lo que corresponde al 24.6% y solo 38 se encuentran en trámite con un 5.7%, igualmente se reportan 11 peticiones con desistimiento tácito en un 1.6%; de conformidad con la respuesta entregada por la secretaria general de la entidad se revisó las "pqrds" que se reportan en trámite 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.

#### 5.- DEBILIDADES.


- Durante lo corrido de la vigencia 2024 no se tuvo convenio con la Corporación Autónoma Regional (CAR) para el comodato de uso del sistema de radicación lo que no permitió el uso y dificulto muchas más el seguimiento y trazabilidad de los tramites.
- La rendición del formato 15 sirve de soporte para poder evidenciar el tramite y la oportunidad dada a las pqrds radicadas en la entidad y se encuentran algunos errores todavia.

	<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

- La equivocación de los usuarios quienes envían las peticiones y solicitudes a Diferentes correos institucionales de las dependencias hace que la respuesta se demore un poco más por cuanto se pierde tiempo en el redireccionamiento de estos.
- Algunas dependencias no están remitiendo los correos que reciben en sus bandejas de la dependencia al correo de ventanilla única [sidcar@cgb.gov.co](mailto:sidcar@cgb.gov.co) para su debido proceso de radicación.

## 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.
- El funcionamiento de la ventanilla única de radicación de correspondencia, funciona lo que permite tener un control exacto y veras de las PQRS que ingresan a la entidad y poder llevarles el control de términos, situación que ha venido fortaleciendo en los últimos 2 años.
- Adicional al reporte del sistema SIDCAR la secretaria general creó un formato Excel de reporte de manejo de PQRS; 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.

	<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

## 7.- RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a las dependencias que cualquier correo electrónico debe remitirse a ventanilla única de correspondencia, conforme a la resolución interna 106 de 2023 esto con el objetivo de que sean radicados en debida forma y también de llevar una trazabilidad completa de los tiempos y el trámite dado a la petición.
- Apropiación y conocimiento de las resoluciones internas: 106 de 2023 (derechos de petición) y 72 de 2023 (denuncias).
- Activar Mesa de Participación Ciudadana cuando haya dudas sobre una petición o los términos de respuesta.
- Se sugiere estar atentos al diligenciamiento de la fecha límite de respuesta en el Formato de PQRSD, pues en ocasiones no se realiza bien el conteo de los términos.

## 8.- CONCLUSIONES.

- Se ha mejorado mucho en el diligenciamiento del formato 15 del cargue de la rendición de la cuenta.
- 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.
- El procedimiento de PQRSD se ha fortalecido y mejorado por las medidas tomadas por la secretaria general la cual creo un formato Excel confiable de reporte de manejo de PQRSD alterno 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.
- Se evidencia una mejora en la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRSD.

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