

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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 / VIGENCIA-2024
CONSLIDADO DE ENERO A DICIEMBRE**

JUAN PABLO CAMARGO GÓMEZ.
Contralor General de Boyacá

Tunja – Febrero de 2025

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

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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 -PQRSD- 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.

Publicado en la página 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, entre otros mediante los denominados derechos de petición, que puede presentar todo ciudadano 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 PQRS, 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 se encuentra 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, buscando que las personas y las comunidades encuentren una solución de fondo al asunto puesto en consideración de la entidad.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

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, entes de control y personas interesadas respecto del resultado del segundo semestre y consolidado con corte a 31 de diciembre 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 anterior en la Contraloría General de Boyacá.

1.- ASPECTOS GENERALES.

Todo lo relacionado a las PQRSD se encuentra establecido en las resoluciones internas 072 de 2023 y 106 de 2023 de la CGB, 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 entidad en la carrera 9 No. 17-60 o a través de los correos electrónicos cgb@cgb.gov.co o 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.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

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.

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.

1.2.- ALCANCE.

La Secretaría General de la Entidad realizó, el seguimiento y control desde la recepción, radicación, direccionamiento, trámite 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 31 de diciembre 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 comunicó a la Oficina de Control Interno para lo de su cargo.

2.- NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE

- Constitución política de Colombia Artículo 23.
- 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.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

- 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"*.
- 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 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 presentado por la secretaría general, de los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y la página 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 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 anual de la vigencia 2024, rendido ante la Auditoría General de la República, se

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

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:

TIPO DE PETICIONES

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	1033	84,81%
DENUNCIA	93	7,64%
SOLICITUD ACCESO INFORMACIÓN PUBLICA	67	5,50%
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES ESTATALES	23	1,89%
CONSULTA	1	0,08%
RECLAMO O SUGERENCIA	1	0,08%
QUEJA	0	0%
OTRAS	0	0%
TOTAL, GENERAL	1218	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

De conformidad con lo reportado para el segundo semestre de la vigencia 2024 fueron 551 radicados en total de las diferentes modalidades de petición, las cuales fueron sumadas a las presentadas en el primer semestre que fueron 667 peticiones, así las cosas, para el consolidado anual del 2024 se tienen un total de 1218 como se evidencia en el cuadro anterior.

Ahora bien, fueron 1033 peticiones que son la mayoría, corresponden a peticiones de interés general o particular con un porcentaje del 84.81%, las cuales fueron resueltas atendiendo el contenido de lo establecido en la Resolución 106 del 15 de marzo de 2023 en coordinación con la ley 1755 de 2015.

El segundo tipo de petición es la denuncia ciudadana, que fueron 93 con el 7.64%, las cuales encuentran el procedimiento para el trámite Resolución 72 de 24 de febrero de 2023 en coordinación con la ley 1757 de 2015 y se puede definir “Como el mecanismo mediante el cual los ciudadanos informan a las autoridades sobre posibles irregularidades, delitos o situaciones que violen la ley o afecten el bienestar de la comunidad”.

En el siguiente lugar encontramos, la solicitud de acceso a la información pública que fueron 67 que corresponde al 5.50 %, entendida esta como solicitud de información y documentos que reposan en la entidad.

Y luego encontramos la petición entre entidades, que fueron 23 con un 1.89%.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

4.2.- GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE DURANTE LA VIGENCIA 2024

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
SECRETARIA GENERAL	666	54,68%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	212	17,42%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	129	10,59%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	121	9,93%
CONTROL FISCAL	44	3,61%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE SISTEMAS	27	2,22%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	11	0,90%
OBRAS CIVILES Y VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES	5	0,41%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE ECONOMÍA Y FINANZAS	1	0,08%
OFICINA JURÍDICA	1	0,08%
DESPACHO DEL CONTRALOR	1	0,08%
CONTROL INTERNO	0	0%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0%
TOTAL GENERAL	1218	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

La Contraloría General de Boyacá en su procedimiento interno establecido asignó 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 666 durante la vigencia 2024, que corresponde a un porcentaje de 54.68%, en segundo lugar la Dirección Administrativa que atendió 212 con un 17.59%, luego aparece la Subdirección de Bienes y Servicios atendió 129 pqrds con un 10.59%, seguida de la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal con 121 tramitadas lo cual corresponde al 9.93%, seguida de la Dirección de Control Fiscal con 44 peticiones que corresponde al 3.61%, seguida de la Dirección técnica de sistemas con 27 que corresponde al 1.9% y por último la oficina de cobro coactivo con 3 que corresponde al 2.22%, siguiente la Dirección Operativa de Jurisdicción Coactiva con 11 peticiones que corresponde al 0,90%, la Dirección de Obras y costos ambientales tuvo un total de 5 que corresponden al 0.40%, mientras que la Dirección de Economía y Finanzas, la Oficina Jurídica y el Despacho del Contralor solo tuvieron de a 1 petición. La Subdirección Financiera y la Oficina de control Interno, no tuvieron ninguna solicitud o petición.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

CONCLUSIONES AL SEGUIMIENTO: Se observa que a comparación de las anteriores vigencias la oficina de jurisdicción coactiva no reporta un gran flujo de correspondencia en el año, situación que se evidencia por cuanto del periodo pasado el reporte fue de 40 peticiones y en esta vigencia solo 11.

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

GESTIÓN MEDIO DE LLEGADA.

MEDIO DE LLEGADA	CUENTA MEDIO DE LLEGADA	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	878	72,09%
VENTANILLA	322	26,44%
CORREO FÍSICO O POSTAL	15	1,23%
PERSONAL	1	0,08%
PÁGINA WEB	1	0,08%
REDES SOCIALES	1	0,08%
TOTAL - GENERAL	1218	100%

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 878 pqrds lo que corresponde al 72.09% y por correo físico o ventanilla única 322 que corresponde al 26.44%, 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.

De igual forma se resalta la utilización de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana.

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	983	80,71%
OTRA ENTIDAD	235	19,29%
COMPETENCIA COMPARTIDA	0	0%
TOTAL - GENERAL	1218	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

Se evidencia que la Contraloría General de Boyacá dio trámite a las 1218 pqrds radicadas, de la cuales 983 resultaron de competencia de esta entidad lo que corresponde al 80.71% y 235 lo que corresponde 19.29% 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.

ESTADO DEL TRÁMITE CONSOLIDADO DURANTE LA VIGENCIA 2024.

ESTADO DEL TRAMITE AL FINAL DEL PERIODO	NÚMERO TRAMITES FINAL PERIODO	DE AL DEL	PORCENTAJE
CON ARCHIVO POR RESPUESTA DEFINITIVA AL PETICIONARIO	922		75,7%
CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	236		19,38%
EN TRAMITE	40		3,28%
DESISTIMIENTO TÁCITO	20		1,64%
TOTAL, GENERAL	1218		100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que 922 peticiones radicadas durante la vigencia 2024 lo que corresponde al 75.7% de las PQRSD fueron archivadas con respuesta definitiva al peticionario tramitada por la CGB y 236 fueron atendidas con traslado por competencia a otras entidades lo que corresponde al 19.38% , se encontró que 40 encuentran en trámite con un 3.28%, igualmente se reportan 20 peticiones con desistimiento tácito en un 1.64%.

Al indagar a la Secretaría General respecto de las pqrds en trámite, se comunicó que las mismas se encuentran en 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.

- Algunas dependencias no están remitiendo los correos que reciben en sus bandejas de la dependencia al correo de ventanilla única sidcar@cgb.gov.co para su debido proceso de radicación.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

- Algunas dependencias siguen remitiendo peticiones sin número de radicado de la Entidad.
- Durante la vigencia 2024 no se activó el convenio con la Corporación Autónoma Regional (CAR) para el comodato de uso del sistema de radicación -SIDCAR-, lo que no permitió su uso y dificultó mucho más el seguimiento y trazabilidad de los trámites.
- 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.

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 Secretaría 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 de las PQRS que ingresan a la entidad y poder llevarles el control de términos, situación que ha venido fortaleciendo en los últimos años.
- La secretaría general creó un formato Excel de reporte de manejo de PQRS; con el fin de tener control estricto y expedito del procedimiento en mención; en donde se puede evidenciar la trazabilidad de estas, y ejercer la vigilancia permanente a los términos de respuesta.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	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

7.- RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a las dependencias que cualquier correo electrónico allegado a sus bandejas debe remitirse inmediatamente a la 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 PQRS, 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 PQRS se ha fortalecido y mejorado por las medidas tomadas por la secretaría general, la cual creó un formato Excel confiable de reporte de manejo de PQRS 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 PQRS.


OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS
Jefe Asesora Oficina de Control interno