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

SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE / VIGENCIA-2025
ENERO A JUNIO

JUAN PABLO CAMARGO GÓMEZ.
Contralor General de Boyacá

Tunja – Julio de 2025

FIRMA		FIRMA		FIRMA	
ELABORÓ	*Olga Isidora Castro Vargas*	REVISÓ	*Olga Isidora Castro Vargas*	APROBÓ	*Olga Isidora Castro Vargas*
CARGO	*Jefe Asesora de Control Interno*	CARGO	*Jefe Asesora de Control Interno*	CARGO	*Jefe Asesora de Control Interno*

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

En el marco de la gestión institucional orientada a la mejora continua y la atención efectiva al ciudadano, el seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se constituye como una herramienta clave para evaluar la calidad de los servicios prestados, fortalecer la transparencia administrativa y garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, responsabilidad y participación ciudadana.

Este informe tiene como propósito analizar el comportamiento y tramite de las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado, identificar tendencias, tiempos de respuesta, áreas involucradas y oportunidades de mejora.

Asimismo, busca evidenciar el compromiso de la entidad con la escucha activa de sus usuarios, la resolución oportuna de sus inquietudes y la implementación de acciones correctivas que contribuyan al fortalecimiento institucional.

A través de este ejercicio de seguimiento, se pretende no solo cumplir con los lineamientos normativos establecidos, sino también consolidar una cultura organizacional basada en la rendición de cuentas, la transparencia y la excelencia en la atención al ciudadano.

INTRODUCCIÓN.

El seguimiento y evaluación al trámite y comportamiento de las PQRSD en la entidad resulta ser una 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.

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 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 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…”

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 primer semestre a 30 de junio de 2025, 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 la resolución interna 106-2023 vigente a la fecha del presente informe.

La recepción de pqrsd 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 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.

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.

Con el objetivo de garantizar una gestión pública eficiente, transparente y centrada en el ciudadano, es fundamental que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que se radiquen en la Contraloría General de Boyacá (CGB) sean tramitadas con estricto orden, oportunidad y calidad en las respuestas.

Este proceso no solo busca atender las inquietudes planteadas por los ciudadanos, sino también resolver de manera efectiva las situaciones expuestas, fortaleciendo así la confianza en la institución y promoviendo una cultura de servicio público responsable.

En la CGB, la gestión de las PQRSD está estrechamente vinculada con la atención al ciudadano, al formar parte integral del cuarto componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Este enfoque reconoce que la participación activa de la ciudadanía y la adecuada respuesta institucional son pilares esenciales en la lucha contra la corrupción y en la promoción de la transparencia.

La responsabilidad del seguimiento y control del trámite de las PQRSD recae en la Secretaría General de la entidad, que vela por el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la calidad de la atención brindada.

Por su parte, la Oficina de Control Interno cumple un rol evaluador, encargado de emitir recomendaciones pertinentes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con

el fin de fortalecer los mecanismos de respuesta y aportar al mejoramiento continuo de la entidad.

Este trabajo articulado entre áreas permite que la Contraloría General de Boyacá avance hacia una gestión más efectiva, orientada a la satisfacción del ciudadano, la prevención de riesgos institucionales y el fortalecimiento de la integridad pública.

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 trascurrido desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de la vigencia 2025, 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.

- 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 Secretaría General de la Contraloría General de Boyacá (CGB), en coordinación con la profesional encargada de participación ciudadana, tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento riguroso y sistemático a las respuestas emitidas frente a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas ante la entidad. Esta función constituye un pilar fundamental en el fortalecimiento de la atención al ciudadano, al asegurar que cada solicitud sea gestionada con oportunidad, pertinencia y calidad.

Este proceso se enmarca dentro de los principios rectores de la función pública: transparencia, eficiencia, responsabilidad institucional y mejora continua. La atención adecuada a las PQRSD no solo responde a una obligación legal, sino que también refleja el compromiso ético de la entidad con la ciudadanía y su derecho a ser escuchada.

Fuente de análisis y evaluación: Como insumo principal para la evaluación del cumplimiento de esta función, se toma el reporte correspondiente al primer semestre del año 2025, elaborado por la Secretaría General.

Este informe consolida los registros provenientes de la ventanilla única de radicación de correspondencia y de la página web institucional, canales a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes de manera presencial o virtual.

El informe ha sido remitido a la Oficina de Control Interno, en cumplimiento del proceso de verificación, auditoría interna y retroalimentación. Esta instancia se encarga de evaluar la eficacia de la gestión realizada, emitir recomendaciones pertinentes y contribuir al fortalecimiento de los procesos institucionales.

Impacto del seguimiento en la gestión pública. Este ejercicio de seguimiento permite:

- Identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora en la atención ciudadana.
- Promover la rendición de cuentas y la trazabilidad de las respuestas institucionales.
- Fortalecer los mecanismos de control interno y la cultura organizacional orientada al servicio.
- Generar indicadores que alimenten la toma de decisiones estratégicas por parte de la Alta Dirección.

Articulación interinstitucional: La articulación entre la Secretaría General, la profesional de participación ciudadana y la Oficina de Control Interno representa una sinergia clave para consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y centrada en el ciudadano. Este trabajo conjunto permite que la Contraloría General de Boyacá avance hacia una administración moderna, proactiva y comprometida con los estándares de calidad en el servicio público.

4.- DESARROLLO DEL INFORME.

Tomando como base en el informe presentado por la Secretaría General -Profesional de participación ciudadana a la Oficina Asesora de Control Interno y el cotejo con el formato Excel del reporte trimestral de la vigencia 2025 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:

4.1.-TIPO DE PETICIÓN.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	527	86,3%
DENUNCIA	65	10,6%
SOLICITUD ACCESO INFORMACIÓN PUBLICA	18	2,9%
CONSULTA	1	0,2%
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES ESTATALES	0	0
RECLAMO O SUGERENCIA	0	0
QUEJA	0	0
OTRAS	0	0
TOTAL, GENERAL	**611**	**100%**

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

La secretaría General por intermedio de la profesional asesora de participación ciudadana presento a esta oficina, un reporte de las PQRSD que se tramitaron durante el primer semestre de la vigencia 2025, entregando un reporte total de 611 peticiones.

Se realiza un análisis porcentual de respecto de que modalidad se ingresan a la entidad, obteniendo la siguiente información: Peticiones de interés general o particular con un porcentaje del 86.3 % del total de tipo de petición, que significa un total de 527 peticiones.

Por denuncia ciudadana se atendieron el 10.6.% que corresponden a 65 peticiones elevadas a denuncia ciudadana, con el respectivo tramite de la resolución 072 de 2023.

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 tramite de las denuncias ciudadanas la cual se encuentra reglamentado en la Resolución 072 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 2025

4.2.1.-GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
SECRETARIA GENERAL	391	63,99%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	107	17,51%
CONTROL FISCAL	41	6,71%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	37	6,06%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE RESPONSABILIDAD FISCAL	14	2,29%
DIRECCIÓN TÉCNICA DE SISTEMAS	10	1,64%
OBRAS CIVILES Y VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES	4	0,65%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	0,49%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	2	0,33%
OFICINA JURÍDICA	1	0,16%
DESPACHO DEL CONTRALOR	1	0,16%
DIRECCIÓN OPERATIVA DE ECONOMÍA Y FINANZAS	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
TOTAL GENERAL	**611**	**100%**

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

La estructura orgánica de la Contraloría General de Boyacá, está establecida de tal forma que cada una de las 13 dependencias, tienen a su cargo la respuesta directa de las pqrsd asignadas por la secretaría general, dependencia que hace le primer filtro y asigna de conformidad con el tema y el tipo de petición de la que se trate.

La responsabilidad en el trámite, se encuentra asignada al director operativo o jefe de la dependencia, quienes están obligados a firmar la respuesta o en su defecto a visar la respuesta dada por otro funcionario.

El cuadro anterior, 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 391 durante el primer semestre de la vigencia que corresponde a un porcentaje de 63.%, en segundo lugar la Direccion Administrativa que atendió 107 con un 17.5%, la Direccion de Bienes y Servicios atendió 37 pqrsd con un 6 %, luego aparece la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal con 14 tramitadas lo cual corresponde al 2%.

La Direccion 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 como en el caso de la dirección financiera con 3 y la dirección obras con 4 y jurisdicción coactiva con 2.

Se observa que a comparación de las anteriores vigencias la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal no reporta un gran flujo de correspondencia en el semestre, situación que se evidencia por cuanto, comparado con el mismo periodo del año pasado el reporte fue de 75 peticiones y en este semestre solo 14.

Se recomienda, realizar una visita de verificación y seguimiento a fin de evidenciar la situación que origina la modificación tan grande.

4.2.2.- GESTIÓN MEDIO DE LLEGADA

MEDIO DE LLEGADA	CUENTA MEDIO DE LLEGADA	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	461	75,5%
VENTANILLA	145	23,7%
CORREO FÍSICO O POSTAL	3	0,5%
PERSONAL	2	0,3%
PÁGINA WEB	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
TOTAL - GENERAL	**611**	**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, fueron 461 pqrsd lo que corresponde al 75.5% y por correo físico o ventanilla única 145 que corresponde al 23.7%, 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.

4.2.3.-GESTIÓN. ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO	CUENTA DE LA ENTIDAD COMPETENTE	PORCENTAJE
CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	523	85,6%
OTRA ENTIDAD	88	14,4%
COMPETENCIA COMPARTIDA	0	0%
TOTAL - GENERAL	**611**	**100%**

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que la Contraloría General de Boyacá dio tramite a las 611 pqrsd radicadas, de la cuales 523 resultaron de competencia de esta entidad lo que corresponde al 85.5% y 88 lo que corresponde 14.4% 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.

4.2.4.- ESTADO DEL TRÁMITE CONSOLIDADO

ESTADO DEL TRAMITE AL FINAL DEL PERIODO	NÚMERO DE TRAMITES AL FINAL DEL PERIODO	PORCENTAJE
CON ARCHIVO POR RESPUESTA DEFINITIVA AL PETICIONARIO	463	75,8%
CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	88	14,4%
EN TRAMITE	49	8%
DESISTIMIENTO TÁCITO	11	1,8%
TOTAL, GENERAL	**611**	**100%**

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que 463 peticiones radicadas a 30 de junio de 2025 lo que corresponde al 75% de las PQRSD fueron archivadas con respuesta definitiva al peticionario y 88 fueron atendidas con traslado por competencia a otras entidades lo que corresponde al 14.4% y 49 peticiones se encuentran en trámite con un 8%, 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 “pqrsd” 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.- FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Se indago a la secretaría general y a la profesional de participación ciudadana respecto de las debilidades que se presentan en la entidad al momento de tramitar las PQRSD a su cargo.

Fortalezas:
Las dependencias están gestionando en debida forma los derechos de petición a su cargo.

Las dependencias ya están remitiendo los correos no oficiales a sidcar@cgb.gov.co para su debido proceso de radicación.

Debilidades:

- Algunas dependencias reportan invitaciones o solicitudes de información que realiza la Secretaría General. Tramites que no corresponden a PQRSD.

- La falta de controles por parte de la mayoría de las Direcciones, está afectando la gestión en términos de las peticiones, causando la materialización del riesgo relacionado con el vencimiento de términos.

- No funcionamiento del Sistema de Gestión Documental SIDCAR, lo que dificulta el seguimiento a la trazabilidad de las peticiones.

Recomendaciones por parte de la secretaría general:

- Se recomienda a las dependencias que cualquier correo electrónico debe remitirse a ventanilla única de correspondencia, conforme a la Resolución interna 106, esto con el objetivo de que sean radicados en debida forma y también de llevar una trazabilidad completa de la petición.

- Apropiación y conocimiento de las resoluciones internas: 106 (derechos de petición) y 072 (denuncias).

- Se recomienda solo hacer el reporte de los trámites que correspondan a PQRSD.

- 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.

- Se recomienda que cada área, según sus características específicas, diseñe e implemente controles adecuados para mitigar el riesgo de vencimiento de términos y garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos.

7.- RECOMENDACIONES.

- Se recomienda atender las recomendaciones dejadas por esta oficina de control y las determinadas por la secretaría general y la oficina de participación ciudadana, las cuales se encuentran dirigidas a mejorar el proceso.

- Se recomienda a las dependencias que cualquier correo electrónico, que llegue a su bandeja de correo electrónico sea inmediatamente redirigido 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 permitan llevar la 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).

- Se recomienda a los funcionarios responsables de las respuestas; que cualquier inquietud sea consultada con la secretaría general o activar Mesa de Participación Ciudadana cuando haya dudas sobre una petición o los términos de respuesta.

- Se recomienda 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 presenta una diferencia entre lo reportado a la Oficina Asesora de Control Interno y lo reportado a la Auditoría General de la República, la cual deberá ser corregida para el tercer trimestre en el reporte a la auditoría y en el informe semestral realizado a esta dependencia.

- 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.

- La Secretaría General y la profesional de participación ciudadana continúan en la estrategia de fortalecimiento del procedimiento de atención al ciudadano (PQRSD), activando las mesas de atención al ciudadano, en donde se evidencian las falencias presentadas durante el mes y buscando el mejoramiento.

- Se necesita urgentemente la puesta en marcha del sistema de radicación SIDCAR el cual viene en pruebas desde el mes de abril de 2025 y cuenta con convenio para el funcionamiento, con acta de inicio; pero a la fecha no se ha podido poner en funcionamiento.

OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS
Jefe Asesora Oficina de Control interno