

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 14
	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. PQRS.**

**SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE / VIGENCIA-2026
ENERO A JUNIO**

CARLOS ANDRÉS ARANDA CAMACHO
Contralor General de Boyacá

Tunja – Julio de 2026

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 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

1.- INTRODUCCIÓN.

En el ámbito público, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) materializan el Derecho Fundamental de Petición establecido en normas superiores como el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, lo que permite a cualquier persona natural o jurídica interactuar con el Estado sin necesidad de abogados, garantizando el acceso a la información y a la justicia administrativa.

En la Contraloría General de Boyacá, se adoptó en el programa de transparencia y ética pública, un mecanismo de fortalecimiento de la integridad pública y la lucha contra la corrupción; en el componente de atención al ciudadano, el cual se relaciona directamente con el manejo interno de las denominadas PQRSD. Entonces el “CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”, y el “Subcomponente 2 denominado “Fortalecimiento de los canales de atención”, buscan el acceso a la información mediante el denominado “Link de “Atención al Ciudadano”, con información que orienta al ciudadano sobre la forma de presentar los Derechos de Petición y Denuncia Fiscal.

En igual sentido, se puso en funcionamiento el denominado “SIDCAR” que corresponde al “Sistema de Radicación Documental adquirido por la CGB, y mantener disponible la Ventanilla Única de Radicación Documental. Con el objetivo de poder tener la trazabilidad y tramite dado a las PQRSD que ingresen a la Contraloría General de Boyacá.

Con el de realizar un seguimiento y evaluación al trámite y comportamiento de las PQRSD en la entidad, la Secretaría General mediante el profesional de participación ciudadana, realiza un seguimiento y control al tramite y gestión de las mismas, y consolida y envía a la Oficina Asesora de Control Interno, para lo correspondiente al control el cual realiza semestralmente 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 reglamente las denuncias fiscales y 106 de febrero de 2023 que reglamenta el trámite interno de las pqrds.

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).

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

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 3 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

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...”

Mediante el presente informe se da a conocer a la ciudadanía, entes de control y personas interesadas, el trámite, el resultado, el tiempo y la calidad en que se atendió las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que fueron radicadas ante la Contraloría General de Boyacá durante el primer semestre con corte a 30 de junio de 2026.

2.- INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ DURANTE LA VIGENCIA 2026.

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 trámite 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.

3.- 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 pqrds se hace directamente en el módulo 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 mediante la radicación personal en el módulo.

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.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 4 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

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.

4.- 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 Programa de Transparencia y Ética Pública.

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.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 5 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

5.- ALCANCE.

La Secretaría 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 julio hasta el 31 de diciembre 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.

6.- 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	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 6 de 14
	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.

7.- 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 de la vigencia año 2026, elaborado por la Secretaría General.

Este informe consolida los registros provenientes de la ventanilla única de radicación de correspondencia y la radicación en físico y personal en el primer piso de la CGB, a través de esos canales 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.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 7 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

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.

8.- 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 2026 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.

En tal sentido se realiza un análisis de las radicaciones realizadas vistas desde diferentes perspectivas así:

8.1.-TIPO DE PETICIÓN.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE TRAMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
Denuncia	61	12,84%
Consulta	0	0,00%
Petición de interés general o particular	360	75,79%
Petición entre entidades estatales	31	6,53%
Reclamo o sugerencia	0	0,00%
Solicitud de acceso a información pública	19	4,00%
Otras	4	0,84%
Queja	0	0,00%
TOTAL, GENERAL	475	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

La secretaría General por intermedio de la profesional asesora de participación ciudadana presentó a esta oficina, un reporte de las PQRSd que se tramitaron durante el primer semestre de la vigencia 2026, entregando un reporte total de 475 pqrds en el periodo de tiempo descrito.

Se realiza un análisis porcentual respecto de la modalidad que ingresan a la entidad, obteniendo la siguiente información: Peticiones de interés general o particular con un porcentaje del 75.79% de tipo de petición los que traduce en 360 peticiones.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 8 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

Por denuncia ciudadana se atendieron el 12.84.% que corresponden a 61 peticiones elevadas a denuncia fiscal ciudadana, con el respectivo trámite de la resolución 072 de 2023. Y otra modalidad de petición se dio en las solicitudes de acceso a la información pública por donde se tramitaron 19 peticiones, correspondiente a un 4% del total. Petición entre entidades estatales se han tramitado 31 que corresponden al 6.53% de las allegadas hasta el 30 de junio de 2026.

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 072 de 24 de febrero de 2023 en el marco de la ley 1757 de 2015.

8.2.- GESTIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE DE LAS PQRS D DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRÁMITES POR DEPENDENCIA	PORCENTAJE
Secretaría General	260	54,74%
Dirección Administrativa	73	15,37%
Subdirección de Bienes y Servicios	33	6,95%
Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal	32	6,74%
Dirección Operativa de Control Fiscal	25	5,26%
Dirección Técnica de Sistemas	9	1,89%
Dirección Operativa de Jurisdicción Coactiva	17	3,58%
Obras Civiles y Valoración de Costos Ambientales	0	0,00%
Dirección Operativa de Economía y Finanzas	18	3,79%
Oficina Jurídica	0	0,00%
Despacho del Contralor	8	1,68%
Control Interno	0	0,00%
Subdirección Financiera	0	0,00%
TOTAL, GENERAL	475	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

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 pqrds asignadas por la secretaría general, dependencia que hace el primer filtro y asigna de conformidad con el tema y el tipo de petición de la que se trate.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 9 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

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 Secretaría General que atendió 260 durante el primer semestre de la vigencia 2026, que corresponde a un porcentaje de 54.74%, en segundo lugar la Dirección Administrativa que atendió 73 con un 15.37%, la Dirección de Bienes y Servicios atendió 33 pqrds con un 6.95%, la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal con 32 peticiones que corresponde al 6.74% y Control fiscal con 25 tramitadas lo cual corresponde al 5.26%.

Las demás dependencias como son; Coactiva 17, Financiera, Economía y finanzas 18 y jurídica y la Oficina de control Interno, no reportan ninguna solicitud o petición.

Se observa que a comparación de las anteriores vigencias la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal y la Dirección Operativa de Control Fiscal incrementan el flujo de peticiones o de correspondencia durante el periodo de tiempo evaluado de la vigencia 2026.

8.3.- GESTIÓN POR MEDIO DE LLEGADA A LA CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ

MEDIO DE LLEGADA	CUENTA MEDIO DE LLEGADA	PORCENTAJE
Correo electrónico institucional	334	70,32%
Ventanilla	121	25,47%
Correo físico o postal	12	2,53%
Personal	1	0,21%
Página web	7	1,47%
Redes sociales	0	0,00%
TOTAL - GENERAL	475	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se puede evidenciar que de las PQRSD fueron recibidas en su gran mayoría a través de los correos electrónicos institucionales, fueron 334 pqrds lo que corresponde al 70.32% y en físico o ventanilla única 121 que corresponde al 25.47%, y correo físico o postal 12 que corresponde al 2.53%. Se resalta 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.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 10 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

Es de aclarar que la entidad, no contaba con sede electrónica de página web; pero a partir del mes de abril de 2026 se instaló en la página web de la cgb la sede electrónica y en consecuencia se han recibido 7 peticiones a través de esa herramienta que resulta ser muy útil en el índice de transparencia y acceso a la información para los ciudadanos.

8.4.- GESTIÓN. ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO

ENTIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER DE FONDO	CUENTA DE LA ENTIDAD COMPETENTE	PORCENTAJE
Contraloría General de Boyacá	420	88,42%
Otra entidad	55	11,58%
Competencia compartida	0	0,00%
TOTAL - GENERAL	475	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

Se evidencia que la Contraloría General de Boyacá, durante el primer semestre de la vigencia 2026, dio trámite a las 475 pqrds radicadas, de las cuales 420 resultaron de competencia de esta entidad lo que corresponde al 88.42% y 55 resultaron de competencia de otra entidad, lo que corresponde al 11.58%, estas en su totalidad se redirigen y se le da respuesta al interesado. No se presentaron de competencia compartida con otra entidad.

De conformidad con la Resolución 106 de 2023, las peticiones que una vez analizadas, se encuentren que son de competencia de otra entidad, se deben redirigir a la entidad competente y simultáneamente se le debe entregar una respuesta al peticionario indicando que su petición se redirigió e informando cual es la entidad que le dará la respectiva respuesta.

8.5.- ESTADO DEL TRÁMITE A 30 DE JUNIO DE 2026

ESTADO DEL TRAMITE AL FINALIZAR EL SEMESTRE	NÚMERO DE TRAMITES AL FINALIZAR EL SEMESTRE	PORCENTAJE
Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	375	78,95%
Con archivo por traslado por competencia	55	11,58%
En trámite	43	9,05%
Desistimiento tácito	2	0,42%
TOTAL, GENERAL	475	100%

Fuente: informe Secretaría General, formato 15 AGR.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 11 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

Se evidencia que, de las 475 peticiones radicadas a 30 de junio de 2026, 375 PQRSD fueron archivadas con respuesta definitiva al peticionario lo que corresponde a un 78.95% y atendidas con traslado por competencia a otras entidades asciende a 55 lo que corresponde al 11.58%. Además, se evidencia que 43 peticiones se encuentran en trámite con un 9.05%, igualmente se reportan 2 peticiones con desistimiento tácito en un 0.42%; de conformidad con la respuesta entregada por la secretaría 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.

9.- CONCLUSIONES DE LA SECRETARÍA GENERAL

El monitoreo de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al período evaluado evidencia un desempeño institucional sólido en materia de atención al ciudadano, reflejado en la gestión de 475 solicitudes, de las cuales el **78,95% fueron resueltas de manera definitiva** dentro del proceso institucional, mientras que el 11,58% fueron trasladadas oportunamente a las entidades competentes, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, competencia, oportunidad y eficacia administrativa.

Estos resultados permiten evidenciar una alta efectividad en la gestión de las PQRSD, toda vez que nueve de cada diez solicitudes recibidas cuentan con una actuación administrativa concluida (respuesta definitiva o traslado por competencia), manteniéndose únicamente el 9,05% de los trámites en curso al cierre del período, los cuales continúan dentro de los términos establecidos para su atención. Este comportamiento refleja un adecuado seguimiento a los tiempos de respuesta, una gestión articulada entre las dependencias responsables y un compromiso institucional con la protección efectiva del derecho fundamental de petición.

De igual manera, el análisis de la información evidencia que el 88,42% de las solicitudes correspondieron a competencias propias de la Contraloría General de Boyacá, aspecto que demuestra una adecuada identificación, por parte de la ciudadanía, de las funciones constitucionales y legales de la entidad. Así mismo, la consolidación del correo electrónico institucional como principal canal de recepción, concentrando el 70,32% de las radicaciones, confirma el avance en la adopción de mecanismos digitales de atención y la confianza de los ciudadanos en los canales institucionales dispuestos para el ejercicio de sus derechos.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 12 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

Los resultados obtenidos no solo responden a la capacidad operativa de la entidad para gestionar las solicitudes ciudadanas, sino también a una estrategia institucional orientada al fortalecimiento de la participación ciudadana, la pedagogía del control social y la modernización de los mecanismos de interacción con la comunidad.

Durante el primer semestre de la vigencia, la Contraloría General de Boyacá desarrolló seis (6) Comités Provinciales de Control Social, espacios de diálogo y participación que reunieron a líderes sociales, veedores ciudadanos, organizaciones comunitarias, personeros municipales, sujetos de control y ciudadanía en general. Estos escenarios permitieron socializar la ruta institucional para la presentación y seguimiento de las PQRSD, fortalecer las capacidades ciudadanas para el ejercicio del control social y promover el conocimiento de las competencias de la entidad, contribuyendo a una mayor apropiación de los mecanismos de participación y vigilancia de los recursos públicos.

De manera complementaria, la entidad fortaleció su estrategia de comunicación y transformación digital mediante acciones de promoción dirigidas a facilitar el acceso de la ciudadanía a los canales institucionales. Entre ellas se destaca la difusión de una campaña audiovisual para incentivar el uso de la plataforma SIDCAR, herramienta que facilita la radicación, consulta y seguimiento de las PQRSD de forma ágil y transparente.

Asimismo, se realizó el lanzamiento de "MIRYAM", el asistente virtual institucional basado en inteligencia artificial, acompañado de una estrategia de divulgación orientada a promover su utilización como canal de orientación permanente para la ciudadanía, optimizando el acceso a la información, reduciendo barreras de atención y fortaleciendo la experiencia de servicio mediante el uso de tecnologías emergentes.

Estas acciones representan un avance significativo en la consolidación de un modelo de atención más cercano, preventivo e innovador, en el que la promoción de los canales institucionales y la educación ciudadana se convierten en herramientas fundamentales para incrementar la efectividad del servicio, mejorar la calidad de las solicitudes presentadas y optimizar la gestión administrativa de las PQRSD.

En consecuencia, los resultados del período permiten concluir que la Contraloría General de Boyacá no solo mantiene un desempeño favorable en la atención de las solicitudes ciudadanas, sino que ha venido consolidando una estrategia integral que articula eficiencia operativa, participación ciudadana, pedagogía institucional, innovación tecnológica y transformación digital, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión pública y facilitando el ejercicio efectivo del control social. Este enfoque contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y reafirma el compromiso de la entidad con una gestión pública transparente, accesible, oportuna y orientada a la generación de valor público, en el marco del propósito institucional de "100 años cuidando lo público".

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 13 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

10.- RECOMENDACIONES.

- Se recomienda atender las recomendaciones dejadas por esta oficina de control interno y la secretaría general “oficina de participación ciudadana”, las cuales se encuentran dirigidas a mejorar el proceso.
- Se recomienda a las dependencias que cualquier petición o solicitud, 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.

11.- CONCLUSIONES DE CONTROL INTERNO

- Se avanzó en la implementación del módulo virtual en la página Web, del link de Servicios de Atención al Ciudadano en el enlace Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular requerimientos y realizar el correspondiente seguimiento, lo que genera una debilidad al índice de transparencia y acceso a la información.
- Se ha mejorado mucho en el diligenciamiento del formato 15 del cargue de la rendición de la cuenta con nuevas herramientas tecnológicas para el manejo de bases de datos.
- Se mejoro en la implementación 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.

 CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ	CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ NIT. 891800721-8		Página	Página 14 de 14
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-IN-07
	Proceso	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	INFORME	Vigencia	23/11/2021

- Se instaló el SIDCAR “Sistema de Radicación Documental” y resulta ser un mecanismo de transparencia y trazabilidad de las pqrds
- Se ha venido impulsando el uso de las nuevas tecnologías en todo el proceso de trámite de las pqrds desde su misma radicación hasta el destino final de las mismas; situación esta ha mejorado el seguimiento y toma de decisiones.

Se firma el presente informe, hoy a los 25 días del mes de julio de 2026 y se publica en la página web de la entidad.



OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS
Jefe Asesora Oficina de Control interno