

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUCIAS Y FELICITACIONES
“PQRSDF” SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
DE LA GOBERNACION DE BOYACA**

**MARIA EUGENIA BELTRAN SIACHOQUE
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
GOBERNACION DE BOYACA
ENERO 31 DE 2024**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	3
ALCANCE.....	3
NORMATIVIDAD APLICABLE	4
METODOLOGÍA.....	5
SEGUIMIENTO.....	7
ANÁLISIS PQRSD PRESENTADAS EN LA GOBERNACIÓN.....	8
1. RADICADOS POR MES	9
2. CANALES DE ATENCION.	9
3. TIPO DE RADICADOS.....	10
4. ESTADO ACTUAL PQRSD.....	11
5. TOTAL RADICADOS EN EL SEMESTRE POR SECRETARIA	12
6. PROMEDIO EN DAR RESPUESTA POR SECRETARIA	13
7. EFECTIVIDAD DE RESPUESTAS POR SECRETARIA.....	13
8. MEDIO DE RESPUESTA SELECCIONADO POR EL PETICIONARIO.....	14
9. TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA.	14
10. SOLICITUDES DE INFORMACION.....	15
11. PQRSD RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	15
RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES.....	17

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Seguimiento semestral del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que realiza la Oficina Asesora de Control Interno a los radicados recibidas y atendidas por las dependencias de la Gobernación de Boyacá durante el periodo comprendido entre el 1º de Julio al 31 de Diciembre de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Por otro lado la ley 1474 del 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” dispone en su artículo 76 y a cargo de la Oficina de Control Interno el deber de: «vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y la rendición de informe semestral sobre el particular ante la administración de la entidad».

OBJETIVO

La Oficina de Control Interno de Gestión, en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento realiza el seguimiento a la gestión efectuada por la Entidad Edificio Central, secretaria de Salud y secretaria de Educación, frente a las Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias presentados en el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2023.

ALCANCE

Teniendo en cuenta las disposiciones Legales, la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión para el presente seguimiento se realizará a los dos segundos informes trimestrales de la vigencia 2023 publicados por la Subdirección de Atención al Ciudadano de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias recibidas y su oportunidad de respuesta y satisfacción al ciudadano por cada una de las sectoriales responsables.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- ✓ **Constitución Política de Colombia - Art. 23** «Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar /os derechos fundamentales»
- ✓ **DECRETO 491 de 2020** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica»
- ✓ **Ley 87 de 1993** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones», artículo 12 literal i) «Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente».
- ✓ **Ley 1474 de 2011, Artículo 76**, el cual establece: «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
- ✓ **Ley 1755 del 30 de junio 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 de transparencia y derecho al acceso a la información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal H.** «Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; »(Ver Art. 2.1 . 1 .6.2. Decreto 108 1 de 20 15)
- ✓ Procedimientos adoptados al interior de la Administración.
- ✓ Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2023.

METODOLOGÍA

Para verificar el trámite otorgado a las PQRSD radicadas en la entidad se verifica en la Página Oficial de la entidad, la oportunidad (trimestral) en la publicación del informe por parte de la Subdirección de Atención al Ciudadano de la Entidad. Se analiza los casos estudio que generan una baja calidad y oportunidad de respuesta al ciudadano con el fin de encontrar estrategias que permitan una mejora por parte de los procesos encargados de dar respuesta a las solicitudes que presenta la ciudadanía.

TERMINOS Y DEFINICIONES.

- **En términos:** Se denomina en términos las peticiones que aún se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley.
- **Pendiente de Notificación:** Estado de PQRD al cual ya se generó una salida dentro del SGD - QUYNE, pero no se ha anexado soporte con guía de envío. Aplica exclusivamente a radicados cuyo petionario solicitó la respuesta en medio físico.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros
- **PQRSDF:** Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Quyne:** Sistema de información destinado para la gestión de la correspondencia interna y externa de la Gobernación.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Respuesta Inoportuna:** Respuesta enviada fuera de los términos establecidos por ley 1755 del 2015
- **Respuesta Oportuna:** Respuesta enviada dentro de los términos establecidos por ley 1755 del 2015
- **Sugerencia:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

CANALES DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

La Gobernación de Boyacá dando cumplimiento y en desarrollo del componente «**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**», del Plan Anticorrupción ha dispuesto distintos canales para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia a saber:

SEDE PRINCIPAL DE LA GOBERNACIÓN DE BOYACÁ.

Correo Electrónico contactenos@ boyaca.gov .co
TELÉFONO: (57 8) 7420150 - (57 8) 7420222
DIRECCIÓN: Calle 20 No. 9 - 90 Casa de la Torre
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: 8:00 am a 12:00
2:00 pm a 6:00 pm
PÁGINA WEB.: www.boyaca.gov.co

BUZON DE SUGERENCIAS.

La Gobernación de Boyacá ha dispuesto en la Sede Central, en la secretaria de Educación y secretaria de Salud un Buzón de Sugerencias para que a través de estos medios los usuarios depositen las PQRSD. El mismo teniendo en cuenta el procedimiento M-FT-CI-P-001, es aperturado semanalmente por los funcionarios de las SAC correspondientes.

SECRETARÍA DE SALUD

Correo Electrónico Secretario.salud@boyaca.gov.co
TELÉFONO: (57 8) 74201 1 1 Extensión 41 15
DIRECCIÓN: Avenida Colón No. 22A - 1 6.
HORARIO DE ATENCIÓN AI PÚBLICO: 8:00 am a 12:00 m
2:00 pm a 6:00 pm
PÁGINA WEB www.boyaca.gov.co

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

TELÉFONO: (578) 7420200

DIRECCIÓN: Carrera 1 O No. 18 - 68.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: 8:00 am a 12:00 m
2:00 pm a 6:00 pm

SEGUIMIENTO

Como mecanismo de seguimiento se dispuso el Sistema de Gestión Documental **QUYNE**, a través del cual se designa número radicado al documento y se evidencia la trazabilidad de este; este sistema está diseñado para las ventanillas únicas de radicación del Edificio Central; así como para secretarios, directores, funcionarios y contratistas encargados de tramitar las respuestas de dichos requerimientos.

Como mecanismo de prevención, la Gobernación de Boyacá desde el mes de septiembre del año 2012 cuenta con una oficina destinada al Seguimiento de los Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias presentadas en el Edificio Central. Esta oficina cuenta con funciones específicas de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias desde el momento de su radicación en Ventanilla única hasta la notificación de la respuesta satisfactorio al peticionario.

Igualmente, como instrumento se dispuso el procedimiento M-FT-CI-P-001, la Oficina destinada al Seguimiento de las PQRSD, realiza comunicaciones internas y oficios-suscritos por la Subdirección de Atención al Ciudadano a cada proceso que no haya emitido respuesta dentro de los ocho (08) días siguientes a su presentación, recordando la obligación de emitir respuesta oportuna y de fondo dentro de los términos legalmente establecido para ellos.

Mediante la Ordenanza número 049 del 06 diciembre 2018 "Por la cual se determina la estructura orgánica para la administración departamental; las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones" , en el Capítulo V se crea la Secretaria General y adscrita a esta la Subdirección de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es operar y supervisar la implementación de la política de atención al ciudadano en los procesos internos, trámites y servicios ofertados por la Gobernación de Boyacá, para lograr el cumplimiento de las expectativas, contribuyendo a mejorar la confianza y satisfacción de los usuarios.

La Política de Servicio al Ciudadano, **MIPG** es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, así como a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación.

ANÁLISIS PQRSD PRESENTADAS EN LA GOBERNACIÓN

La Subdirección de Atención al Ciudadano del Departamento, realiza la publicación de la información de **PQRSD** en la página de la Gobernación de Boyacá así:

Tercer Trimestre del 2023

<https://www.boyaca.gov.co/wp-content/uploads/2023/10/Informe-tercer-trimestre-2023-de-PQRSD-%E2%80%93-Lenguaje-Claro.pdf>

Cuarto Trimestre del 2023

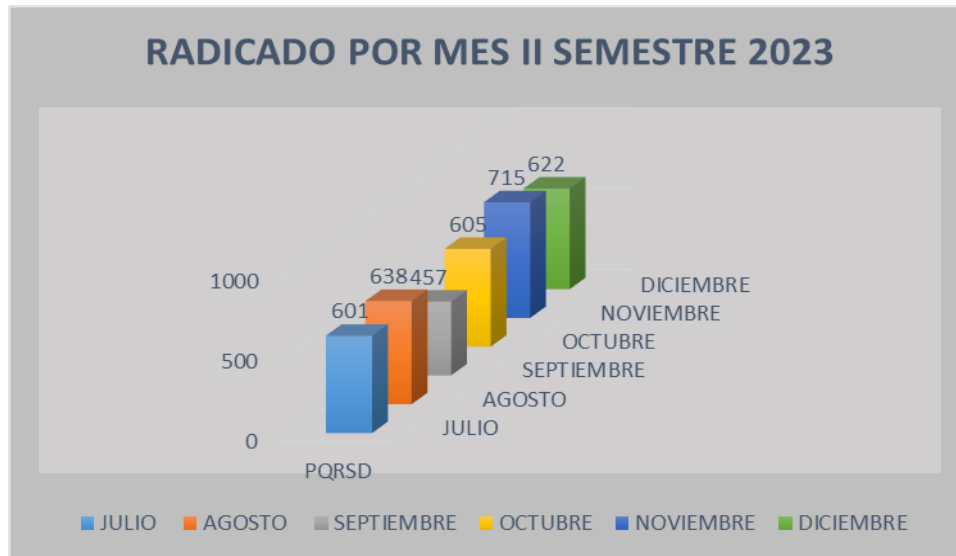
<http://www.boyaca.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/Informe-cuarto-trimestre-2023-de-PQRSD-%E2%80%93-Lenguaje-Claro.pdf>

La Oficina de Control Interno de Gestión, toma esta información como suministro y objeto del presente informe, de la cual se pudo establecer que durante el periodo evaluado en el Departamento de Boyacá se presentaron tres mil seiscientos treinta y ocho (3.638) PQRSD.

Segundo semestre del año 2023, se recibieron **(3.638)** solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

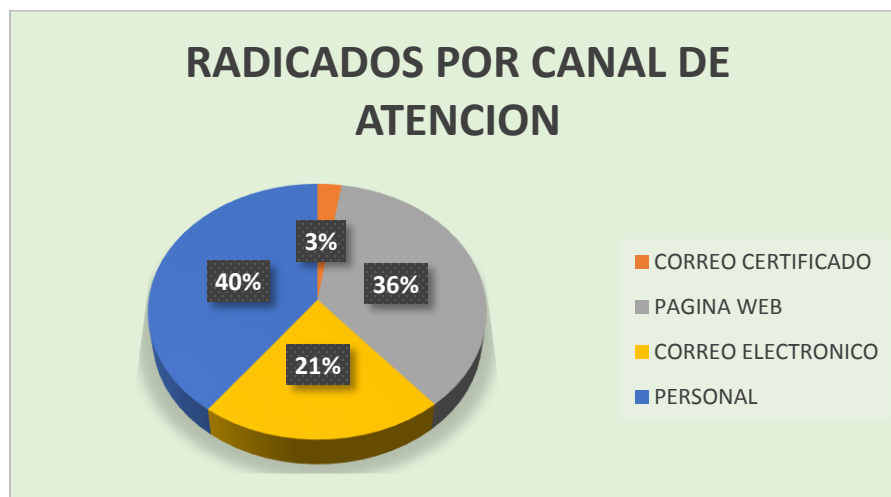
1. RADICADOS POR MES

La Gobernación de Boyacá, para el segundo semestre del 2023 recibió tres mil seiscientos treinta y ocho (3.638) PQRSD. Los cuales se recepcionaron durante los meses así:



Para el mes de noviembre se registró el mayor pico de radicados con setecientos quince (715); en el mes de julio se inician con seiscientos uno (601) radicados, continuo de agosto con seiscientos treinta y ocho (638), el mes de septiembre es el de menor número de radicados con cuatrocientos cincuenta y siete (457), el mes de octubre se eleva nuevamente con seiscientos cinco (605), y finalizando el semestre con el mes de diciembre en seiscientos veinte dos (622).

2. CANALES DE ATENCION.

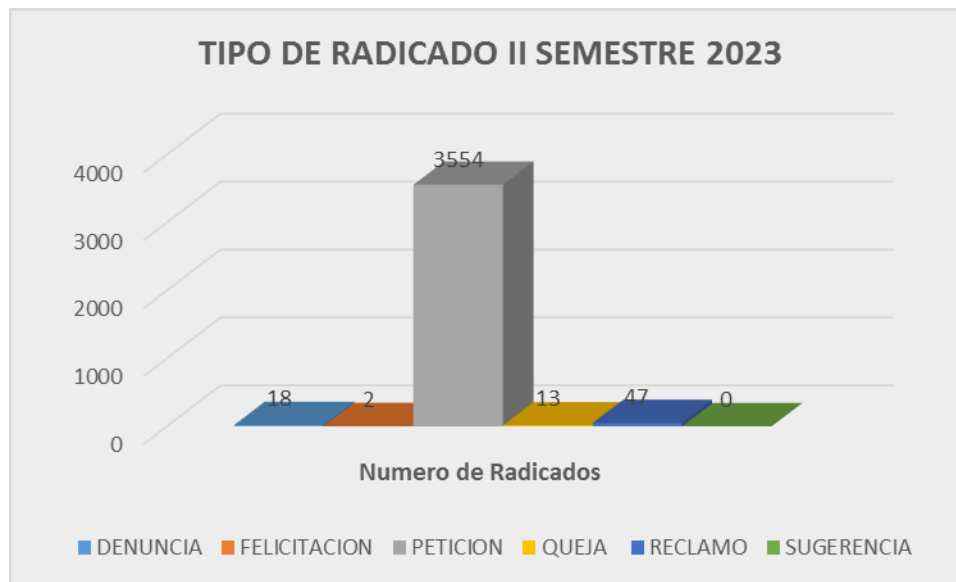


Los canales de recepción de PQRSDF presentaron el siguiente comportamiento “Pagina Web 36.%, correo electrónico” 21.%, “Personal o ventanilla” 40%, y “Correo certificado” 3%. Es evidente que persiste la preferencia de los ciudadanos por el uso de los medios electrónicos para radicar sus peticiones.

CANAL DE ATENCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	NUMERO DE RADICADOS
CORREO CERTIFICADO	10	18	19	22	16	6	91
PAGINA WEB	263	248	209	192	237	174	1323
CORREO ELECTRONICO	9	0	0	227	253	289	778
PERSONAL	319	372	229	164	209	153	1446
TOTAL RADICADOS	601	638	457	605	715	622	3638

3. TIPO DE RADICADOS.

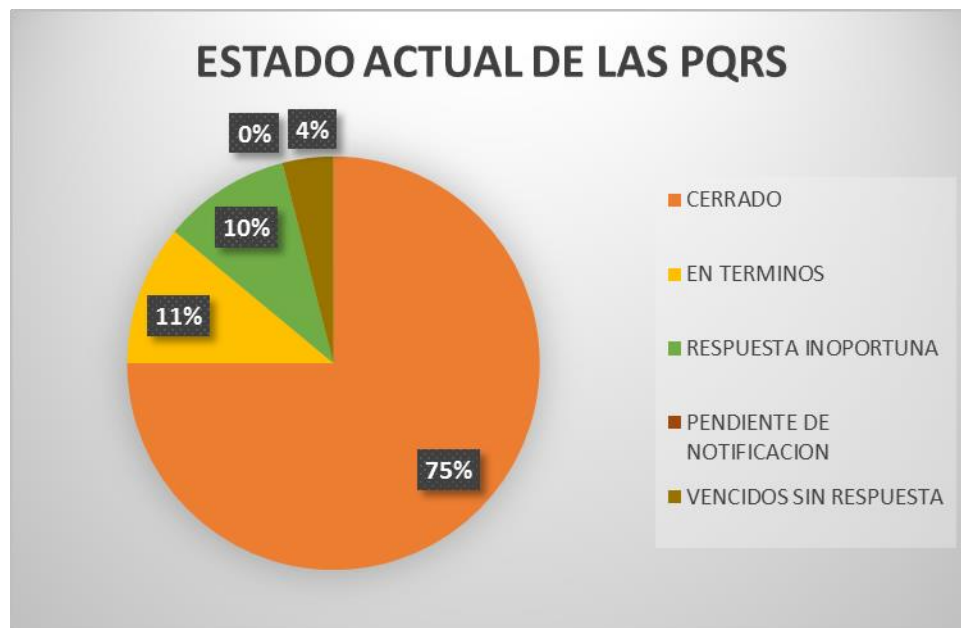
Los tipos de radicados que allegaron a la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 fueron



Durante el período comprendido del 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, se recibieron 3.554 Peticiones, 47 Reclamos, 13 Quejas, 18 Denuncias y 2 felicitaciones.

4. ESTADO ACTUAL PQRSDF.

Durante el segundo semestre de 2023 se tiene que el 75% de las solicitudes fue contestada dentro de los términos que otorga la ley, el 10% se le otorgo respuesta por fuera de los plazos establecidos, el 4% se encuentra sin respuesta, el 11% se está dentro de los términos para dar respuesta. El estado del trámite de respuesta de las 3.638 PQRSD fue actualizado con fecha de corte del 31 de diciembre de 2023 .



ESTADO DE LAS PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	NUMERO DE RADICADOS
RESPUESTA OPORTUNA	495	519	256	476	613	375	2734
EN TERMINOS	0	0	173	0	0	226	399
PENDIENTES DE NOTIFICACION	0	0	0	0	0	0	0
RESPUESTA FUERA DE TERMINO	81	79	10	103	68	7	348
VENCIDO SIN RESPUESTA	25	41	17	26	33	15	157
TOTAL	601	639	456	605	714	623	3638

5. TOTAL RADICADOS EN EL SEMESTRE POR SECRETARIA

De acuerdo con los informes trimestrales publicados por la Subdirección de Atención al Ciudadano en las sedes electrónicas de la entidad, se logra establecer que las secretarías con mayor asignación de PQRSDF son las Secretarías de Hacienda, Salud, y General, con más de 100 solicitudes asignadas, por su parte las de menor asignación son: Las Secretarías de Desarrollo Empresarial, Integración Social, y Agricultura, ya que no superan 10 PQRSDF en el semestre.:

SECRETARIA	SOLICITUDES
Secretaria de Cultura y Patrimonio	32
Secretaria de Turismo	17
Secretaria de Minas y Energía	40
Secretaria de Agricultura	16
Secretaria de Salud	630
Despacho del Gobernador	136
Secretaria de Desarrollo Empresarial	1
Secretaria de Planeación	11
Secretaria de Gobierno y acción Comunal	216
Secretaria de Hacienda	1410
Secretaria de Infraestructura Publica	111
Secretaria General	549
Secretaria de Integración Social	7
Secretaria de Tic y Gobierno Abierto	21
Secretaria de Ambiente y Desarrollo	37
Secretaria de Contratación	404
TOTAL	3638

6. PROMEDIO EN DAR RESPUESTA POR SECRETARIA

De acuerdo con los informes trimestrales publicados por la Subdirección de Atención al Ciudadano en las sedes electrónicas de la entidad, se encuentra que el promedio de días en dar respuesta las sectoriales es



Para el segundo semestre del año 2023, la Gobernación de Boyacá presenta un promedio de **9.7 días** en dar respuesta al as diferentes PQRSD, evidenciándose que el tiempo de respuesta promedios se encuentra dentro De los plazos establecidos por la ley 1755 de 2015. En el ejercicio de la obtención del promedio se analizaron las PQRSD con respuesta.

7. EFECTIVIDAD DE RESPUESTAS POR SECRETARIA



Para el segundo semestre del 2023 Se observa que las Secretarías con mayor efectividad de respuesta son la Secretaría de Hacienda y la secretaria General ; por otro lado, las que tienen menor efectividad son la Secretaría de Planeación y Secretaria de Integración Social

8. MEDIO DE RESPUESTA SELECCIONADO POR EL PETICIONARIO

MEDIO DE RESPUESTA	CANTIDAD
ANONIMO WEB	9%
CORREO ELECTRONICO	73%
ENVIO EN FISICO	0%
QUYNE	3%
VENCIDOS Y EN TRAMITE	15%

Se observa que el 73% de los peticionarios solicita el envío de su respuesta a través de correo electrónico, otro 9% corresponde a peticiones anónimas que se responden en la página de la Gobernación, se ve reflejado que un 0% solicitan respuesta por envió físico, un 3% respondidos a usuarios QUYNE y un 15% que corresponde a peticiones que se encuentran vencidas y en trámite.

9. TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA.

Durante el tercer trimestre del año 2023 se trasladaron 88 PQRSDF equivalentes al 2.4% del total de radicados, esto a alcaldías municipales, EPS y otras entidades afectas de que estas últimas realizaran la gestión pertinente por competencia.



10. SOLICITUDES DE INFORMACION

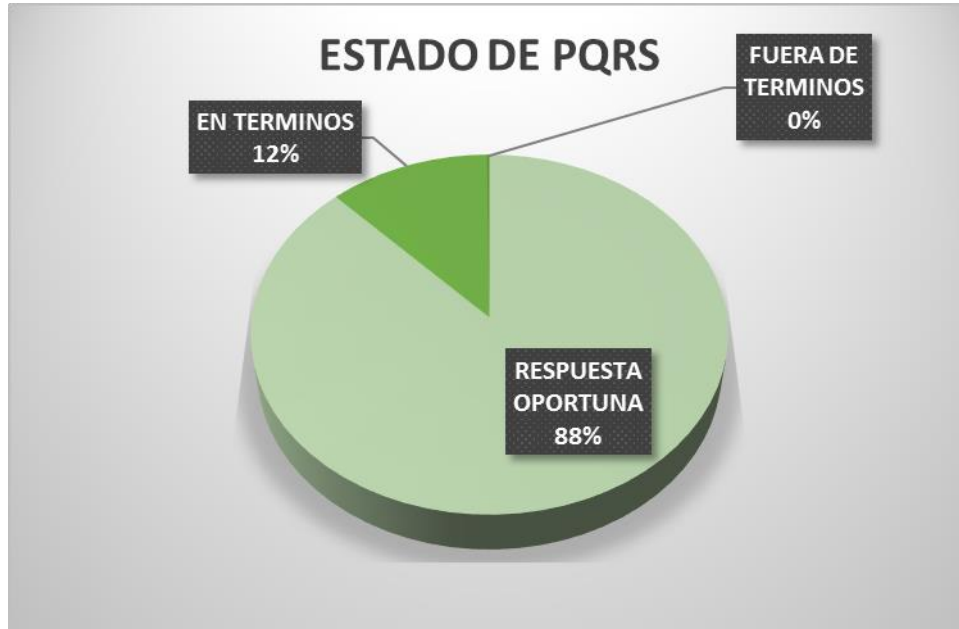
En el segundo semestre del año 2023 se radicaron ciento tres **(187)** solicitudes de información; para este trimestre las solicitudes de información fueron en dirección a indagar sobre procedimientos, convocatorias, solicitudes de entes de control, proyectos, tramites de impuestos, solicitudes de documentación, licencias al igual que temas relacionados con pasaportes.

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	187
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	0
SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0
SOLICITUDES RESPONDIDAS	155
SOLICITUDES EN TRÁMITE	32
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	0

11. PQRSD RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

En total se radicaron 35.925 PQRSD en la secretaria de educación en el segundo semestre del año 2023, 31.451 fueron tramitadas con oportunidad para un 88% del total, 4.415 se encuentran en trámite y/o términos que corresponden al 12% y 62 con respuesta fuera de termino para un 0.17%.

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES	No. SOLICITUDES CON RESPUESTA OPORTUNA	EN TÉRMINOS	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO
PETICIONES	35345	30973	4316	59
QUEJAS	217	175	40	2
RECLAMOS	227	188	38	1
SUGERENCIAS	58	53	5	0
DENUNCIAS	63	52	11	0
FELICITACIONES	15	10	5	0
TOTAL	35925	31451	4415	62



RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES.

La Oficina de Control Interno de Gestión Felicita a la Subdirección de atención al Ciudadano por su compromiso en la Mejora continua del proceso, toda vez que se evidencia publicación temprana, detallada y completa en cada uno de sus informes trimestrales de PQRSD.

Se recomienda a los secretarios, directores, jefes de oficina y líderes de proceso acudir a las herramientas de segregación de funciones para revisar y aprobar las comunicaciones que se generan en cada una de sus dependencias y así evitar dar respuestas inadecuadas, inoportunas y que no satisfagan la solicitud del peticionario, a entes de control y/o partes interesadas a nombre de la entidad y sin información veraz.

Promover campañas de sensibilización e importancia frente a la revisión del sistema de gestión documental QUYNE de forma diaria, ello con el fin de minimizar los riesgos frente a la inobservancia o respuesta fuera de términos de PQRSD allegadas a la entidad.

Sensibilizar a los secretarios, directores, subdirectores y funcionarios de la Gobernación de Boyacá para que radiquen en el Sistema de Gestión Documental QUYNE las peticiones, quejas reclamos sugerencias y denuncias (PQRSD) que provienen de los órganos de control administrativo que son enviados por correo.

Continuar con el seguimiento a las PQRSD por parte de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión y con el informe semestral de seguimiento presentado al Gobernador, Secretaría General y Subdirección de atención al ciudadano para minimizar el riesgo de respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

En el presente informe se genera una oportunidad de mejora en la atención oportuna de las PQRSD provenientes del canal de recepción correo electrónico contactenos@boyaca.gov.co o el buzón de sugerencias.

Se recomienda a la subdirección de atención al ciudadano hacer una revisión detallada y específica de las cifras publicadas en los informes trimestrales de PQRSD, ya que se evidencia el error en una de las sumatorias de las PQRSD radicadas en la Secretaría de Educación. Adicional a esto la ausencia de información correspondiente a la efectividad por secretaria de planeación en la publicación del tercer cuatrimestre del 2023.

Es necesario que la subdirección de atención al ciudadano despliegue acciones que conlleven a garantizar el derecho a la información que le asiste a todo ciudadano; desde la radicación de las PQRSDF para que los canales oficiales de atención estén dispuestos en el horario y las condiciones necesarias para brindar optima atención; se requiere revisar los canales de atención líneas telefónicas, correos electrónicos y las demás dispuestas al ciudadano.

Se sugiere a la oficina de atención al ciudadano llevar estas situaciones a la mesa técnica de servicio al ciudadano y/o mesa técnica de participación ciudadana y rendición de cuentas para trabajar articuladamente con las sectoriales como: Secretaria de las TICS, Secretaria de Gobierno y participación ciudadana y las demás que consideren oportunas para generar acciones que contribuyan al mejoramiento del proceso de recepción y respuesta de PQRSD.

Se recomienda a la oficina de atención al ciudadano prestar una vigilancia especial, a Secretaria de Gobierno y Acción Comunal y Secretaria de Integración Social, que, aunque no son las dependencias con mayor PQRSDF recibidas, se manifiesta inconformismo de atención a la comunidad; evidenciado en las quejas presentadas a la OACIG, con respecto a solicitudes sin respuesta o inoportunas, a las cuales se realizó seguimiento puntual a cada una de ellas.

Tunja, Febrero 2024

Ing. MARIA EUGENIA BELTRAN SIACHOQUE
Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión

MAYRA ALEJANDRA VILLAMIZAR JAIMES
AuditorHV ExternoV