

 INTRASOG INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOGAMOSO	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 1 de 10	Versión: 04

**INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOGAMOSO – INTRASOG
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Período: 1 de enero al 30 de junio de 2026

DORA LIGIA BAYONA MOLANO
Jefe de Control Interno – INTRASOG
Sogamoso, Julio de 2026

	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 2 de 10	Versión: 04

1. Introducción

La Oficina de Control Interno del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso – INTRASOG, en cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento asignadas por la Ley 87 de 1993 y de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe Semestral de Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El informe evalúa el comportamiento institucional en la recepción, distribución, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas, así como la calidad de los registros utilizados para su seguimiento. Para ello se solicitó información directamente a la Secretaría de Dirección y a los líderes de proceso, se revisó el consolidado institucional elaborado por la entidad para atender el requerimiento del Honorable Concejo Municipal, y se aplicó un proceso de depuración que permitió obtener la mejor aproximación técnica al universo de PQRSD gestionadas durante el semestre, separando las tutelas por su naturaleza judicial y excluyendo las actuaciones que correspondían a solicitudes internas y no a PQRSD.

2. Objetivo

Evaluar la gestión institucional de las PQRSD recibidas y tramitadas por INTRASOG durante el primer semestre de 2026, verificando su comportamiento, estado, oportunidad de respuesta, trazabilidad y calidad de la información registrada, con el fin de identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano y del Sistema de Control Interno.

3. Alcance

El seguimiento comprendió las actuaciones registradas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 en las dependencias de Dirección, Jurídica, Sistemas, Administrativa y Gestión Humana, Financiera y Tesorería, Planeación, Cobro Coactivo, Inspección de Tránsito (1 y 2), Control Interno Disciplinario, Registro Automotor, Área Operativa, Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), con base en el consolidado institucional y en la información remitida directamente por las dependencias a esta Oficina. La Oficina de Control Interno no hace parte del alcance como proceso evaluado, en su condición de responsable de la elaboración y emisión del presente informe.

Las tutelas notificadas a la entidad fueron identificadas y analizadas de manera separada de las PQRSD, dada su naturaleza judicial y los términos especiales aplicables. Se excluyeron del universo estadístico de PQRSD las solicitudes de carácter interno, actuaciones administrativas y trámites entre dependencias que no correspondían a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias presentadas por la ciudadanía.

 CO19/8994	Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co	 Certificación de Servicio   DCNT-040-1
--	--	---

	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 3 de 10	Versión: 04

4. Marco normativo

El presente ejercicio de seguimiento se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 (derecho fundamental de petición).
- Ley 87 de 1993, "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado".
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), artículo 76, que asigna a la Oficina de Control Interno la verificación del debido trámite de las peticiones ciudadanas, y artículo 9, sobre las competencias del jefe de control interno.
- Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición", que establece los términos generales de respuesta (por regla general 15 días hábiles) y los términos especiales según el tipo de solicitud.
- Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 1083 de 2015 y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 2591 de 1991 y normas concordantes, sobre los términos y trámite de las acciones de tutela notificadas a la entidad.
- Procedimiento y formato institucional PCIN-F-04 "Seguimiento PQRS y Tutelas" (versión vigente aprobada 24/04/2024).

5. Metodología

Para la elaboración del informe, la Oficina de Control Interno adelantó las siguientes actuaciones:

1. Mediante comunicación interna CI-099-2026 (radicado No. 4057 del 14 de julio de 2026), se solicitó a la Secretaría de Dirección —dependencia en la que se radican y reparten los documentos que ingresan a la entidad— la relación de las PQRSD recepcionadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, así como el consolidado elaborado por la entidad para atender el requerimiento del Honorable Concejo Municipal. La Secretaría de Dirección respondió remitiendo su libro radicador del período, revisado como fuente de contexto y verificación cruzada.

2. Mediante comunicación CI-100-2026 del 14 de julio de 2026, se solicitó a los líderes de proceso remitir el formato PCIN-F-04 diligenciado con las PQRSD tramitadas por su dependencia, la relación de las pendientes a corte 30 de junio de 2026 y la justificación de las respondidas por fuera de término. Dieron respuesta con reporte propio y actualizado los procesos de Administrativa y Gestión Humana, Área Operativa, Control Interno Disciplinario y Cobro Coactivo. Calidad (oficio suscrito por la Ing. Jennifer Torres R.) y Seguridad y Salud en el Trabajo — SST (oficio suscrito por la profesional Rudy Vivian Becerra Abril) confirmaron formalmente no haber recibido ni tramitado PQRSD en el período.

3. Para las dependencias que no remitieron reporte individual (Jurídica, Sistemas, Financiera y Tesorería, Planeación, Inspección de Tránsito y Registro Automotor), se empleó la información registrada en el consolidado institucional de PQRS y tutelas elaborado por la entidad para atender el requerimiento del Concejo Municipal, por tratarse del documento más completo disponible para dichos procesos.

4. Sobre el total de registros disponibles (1.112, incluyendo los remitidos individualmente y los del consolidado) se aplicó un proceso de depuración: clasificación de cada registro como petición, queja, tutela, actuación administrativa o solicitud interna; normalización de las denominaciones empleadas por

 CO19/8994	Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co	   DCNT-040-1
--	--	--

 INTRASOG INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOCOMOSO	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 4 de 10	Versión: 04

los distintos procesos ("Petición", "DP", "Derecho de petición", "Solicitud", "PQR", entre otras) para un mismo tipo de actuación; y exclusión de los registros que, por su naturaleza, correspondían a solicitudes internas o actuaciones administrativas entre dependencias y no a PQRSD presentadas por la ciudadanía —situación identificada de forma especialmente significativa en Administrativa y Gestión Humana—.

5. Las tutelas se separaron del universo de PQRSD y se analizaron de manera independiente, dada su naturaleza judicial y los términos especiales aplicables según cada providencia.

6. Para cada PQRSD válida se determinó su estado al 30 de junio de 2026 (respondida, pendiente o con fecha inválida) y, sobre las respondidas con fecha válida, se calculó el número aproximado de días hábiles transcurridos entre la recepción y la respuesta, frente al término general de 15 días hábiles previsto en el formato institucional y en la Ley 1755 de 2015, sin descuento de festivos y sin perjuicio de los términos especiales aplicables a determinados trámites.

Nota metodológica: las cifras presentadas corresponden al resultado de la validación y depuración efectuada por la Oficina de Control Interno sobre la información disponible. Debido a diferencias en la clasificación entre dependencias, campos incompletos y posibles duplicados, los resultados constituyen la mejor aproximación técnica al comportamiento de las PQRSD durante el período evaluado, y deben leerse junto con las limitaciones señaladas en el numeral siguiente.

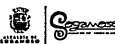
6. Trazabilidad de fuentes y limitaciones del informe

La siguiente tabla identifica, para cada dependencia, la fuente de información utilizada como base de este informe:

Dependencia	PQRSD	Fuente de la información utilizada
Cobro Coactivo	495	Reporte individual actualizado
Registro Automotor	119	Consolidado institucional
Planeación	99	Consolidado institucional
Inspección de Tránsito (1 y 2)	48	Consolidado institucional
Control Interno Disciplinario	38	Reporte individual actualizado
Área Operativa	31	Reporte individual actualizado
Jurídica	23	Consolidado institucional
Financiera y Tesorería	18	Consolidado institucional
Administrativa y Gestión Humana	13	Reporte individual actualizado
Sistemas	11	Consolidado institucional
Dirección	0	Consolidado institucional (ventanilla de radicación y reparto, no resuelve directamente)
Calidad	0	Confirmación individual con oficio (Ing. Jennifer Torres R.)
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	0	Confirmación individual con oficio (Rudy Vivian Becerra Abril)

Sobre esta base, se identifican las siguientes limitaciones:

- Únicamente cuatro procesos (Administrativa y Gestión Humana, Área Operativa, Control Interno Disciplinario y Cobro Coactivo) remitieron reporte individual y actualizado en atención a la CI-100-2026; Calidad y SST confirmaron formalmente la ausencia de PQRSD mediante oficio. Las siete

 CO19/8994	Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co	 Certificación de Servicios  DCNT-040-1
--	--	--

 INTRASOG INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOCAMOSO	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 5 de 10	Versión: 04

dependencias restantes no dieron respuesta directa, por lo que su información depende del consolidado enviado al Concejo Municipal y no ha sido validada de manera independiente por cada líder de proceso en el marco de este ejercicio.

- La cifra en cero de Dirección corresponde a lo reflejado en el consolidado (la Secretaría de Dirección actúa como ventanilla de radicación y reparto, no como responsable directa de la resolución de PQRSD).
- Se verificaron directamente en los archivos fuente 44 registros con fechas de respuesta inválidas o inconsistentes: 42 en Cobro Coactivo (27 con formato de fecha no reconocible y 15 con fecha de respuesta registrada como anterior a la fecha de recepción, lo cual es cronológicamente imposible y evidencia error de digitación), 1 en Sistemas y 1 en Área Operativa. Adicionalmente, se observaron coincidencias de fecha y descripción entre varios registros —principalmente en Cobro Coactivo, dado el uso recurrente de descripciones genéricas como "prescripción"—, que no fue posible confirmar como duplicados reales por ausencia de un número de radicado o identificación del solicitante en el formato fuente, por lo que se recomienda su verificación manual por parte del proceso.
- No todas las dependencias registran el tiempo de respuesta bajo el mismo criterio: algunas consignan el tiempo real transcurrido, mientras que otras registran de manera genérica el término normativo, lo que limita la comparabilidad directa entre procesos.
- Se identificó inconsistencia entre lo reportado inicialmente en el consolidado institucional y la certificación remitida directamente por Calidad, la cual precisó que los registros allí consignados correspondían a solicitudes de información internas y no a PQRSD.

7. Resultados del seguimiento

7.1 Depuración del universo de información

La revisión comprendió 1.112 registros con fecha de recepción dentro del primer semestre de 2026. Como resultado de la depuración, se identificaron 895 PQRSD válidas, 140 tutelas para análisis separado y 77 registros excluidos por corresponder principalmente a solicitudes internas o actuaciones administrativas que no constituían PQRSD.

Concepto	Cantidad	% s/revistos
PQRSD válidas	895	80,49%
Tutelas (análisis separado)	140	12,59%
Registros excluidos (solicitudes internas / actuaciones administrativas)	77	6,92%
TOTAL REVISADO	1.112	100,00%

7.2 Comportamiento por dependencia

La mayor concentración de PQRSD se presentó en Cobro Coactivo, Registro Automotor y Planeación, que en conjunto representaron 713 registros (79,66% del universo depurado). A continuación se presenta el detalle por dependencia, incluyendo la fuente utilizada para su verificación:

 CO19/8994	Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co	 Certificación de Servicios  DCNT-040-1
--	--	--

Dependencia	PQRSD	Resp.	Pend.	F. inv.	Oport.	Extemp.	% Resp.	% Oport.
Cobro Coactivo	495	290	163	42	266	24	58.59%	91.72%
Registro Automotor (incluye CIA)	119	119	0	0	117	2	100.00%	98.32%
Planeación	99	99	0	0	90	9	100.00%	90.91%
Inspección de Tránsito (1 y 2)	48	48	0	0	39	9	100.00%	81.25%
Control Interno Disciplinario	38	38	0	0	38	0	100.00%	100.00%
Área Operativa	31	30	0	1	29	1	96.77%	96.67%
Jurídica	23	23	0	0	21	2	100.00%	91.30%
Financiera y Tesorería	18	13	5	0	4	9	72.22%	30.77%
Administrativa y Gestión Humana	13	12	1	0	12	0	92.31%	100.00%
Sistemas	11	10	0	1	10	0	90.91%	100.00%
TOTAL	895	682	169	44	626	56	76.20%	91.79%

Cobro Coactivo concentró el 55,31% del total depurado (495 de 895) y presentó la menor tasa de respuesta registrada (58,59%), con 163 solicitudes pendientes que representan el 96,45% del total de pendientes identificadas, además de 42 registros con fecha de respuesta inconsistente (27 con formato de fecha no reconocible y 15 con fecha de respuesta anterior a la fecha de recepción), que en conjunto representan el 95,45% de las inconsistencias de fecha detectadas. Financiera y Tesorería, aunque de menor volumen, presentó el nivel de oportunidad más bajo entre las respuestas registradas (30,77%, con 4 respuestas oportunas frente a 9 extemporáneas). Registro Automotor, Planeación, Inspección de Tránsito, Jurídica, Administrativa y Gestión Humana y Sistemas registraron respuesta para la totalidad o casi totalidad de sus PQRSD, con distintos niveles de oportunidad.

7.3 Oportunidad en las respuestas

Sobre las 682 PQRSD respondidas con fecha válida y coherente, 626 fueron clasificadas como oportunas y 56 como extemporáneas, para un nivel aproximado de oportunidad del 91,79%. El tiempo promedio de respuesta registrado fue de 7,37 días hábiles. Estos resultados se calcularon con un parámetro general de 15 días hábiles y deben leerse considerando que el término legal puede variar según la modalidad de la petición.

7.4 Tutelas

Se identificaron 140 tutelas notificadas a la entidad, analizadas de manera separada por su naturaleza judicial. Jurídica concentró 139 y Control Interno Disciplinario registró 1. El tiempo promedio de respuesta fue de aproximadamente 3,53 días hábiles; no obstante, la evaluación del cumplimiento de los términos judiciales específicos exige revisar cada providencia y no se limita al parámetro general utilizado para las PQRSD.

 INTRASOG INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOGAMOSO	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 7 de 10	Versión: 04
Estado de tutelas		Cantidad	
Respondidas		135	
Pendientes		4	
Sin fecha válida		1	
TOTAL (Jurídica: 139 · Control Interno Disciplinario: 1)		140	

7.5 Calidad y confiabilidad de la información

- Uso de denominaciones diferentes para actuaciones de la misma naturaleza ("Petición", "DP", "Derecho de petición", "Solicitud", "PQR", entre otras).
- Inclusión de solicitudes internas y actuaciones administrativas en el formato de PQRSD, especialmente en Administrativa y Gestión Humana, donde la mayoría de los registros correspondían a trámites entre dependencias (información de hojas de vida, permisos y autorizaciones de personal, apoyo a procesos disciplinarios) y no a solicitudes de ciudadanos externos.
- Campos sin diligenciar, principalmente el tipo de solicitud en Cobro Coactivo.
- 44 registros con fechas de respuesta inválidas o inconsistentes (42 en Cobro Coactivo, 1 en Sistemas y 1 en Área Operativa), y coincidencias de fecha y descripción entre varios registros de Cobro Coactivo cuyo carácter de duplicado no pudo confirmarse por falta de número de radicado o identificación del solicitante en el formato fuente.
- Ausencia de un responsable institucional claramente definido para consolidar, validar y analizar periódicamente la información de PQRSD.

8. Análisis de la Oficina de Control Interno

El seguimiento permitió establecer que el sistema institucional de PQRSD se encuentra en funcionamiento y que las dependencias conservan información sobre las solicitudes recibidas. Sin embargo, la existencia del procedimiento y del formato no garantiza por sí sola la generación de información confiable, debido a que su aplicación no es homogénea entre procesos.

La principal debilidad identificada corresponde a la ausencia de criterios institucionales uniformes para determinar qué actuaciones deben registrarse como PQRSD y cómo deben clasificarse, lo que genera mezcla de solicitudes ciudadanas con comunicaciones internas y dificulta la producción de indicadores institucionales sin depuraciones adicionales como la aquí efectuada.

Desde la perspectiva operativa, el mayor riesgo se concentra en las solicitudes pendientes, principalmente en Cobro Coactivo. Aunque el nivel de oportunidad sobre las respuestas registradas fue alto (91,79%), el porcentaje general de respuesta se redujo por la acumulación de pendientes y de registros con fechas inconsistentes en ese proceso. El resultado de Financiera y Tesorería evidencia además la necesidad de revisar sus controles sobre los términos de atención.

Adicionalmente, se destaca el bajo nivel de respuesta directa de los procesos a la solicitud de información de esta Oficina (CI-100-2026): solo cuatro dependencias remitieron reporte propio y dos confirmaron

	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 8 de 10	Versión: 04

formalmente la ausencia de PQRSD; las siete restantes no dieron respuesta, lo que limita la capacidad de esta Oficina de validar de manera independiente la totalidad de la información institucional.

Se valora positivamente que la Entidad haya iniciado la revisión del procedimiento y del formato institucional con participación del área Jurídica, Calidad, Asesora Jurídica externa de Dirección y Control Interno. Este trabajo deberá conducir a la definición clara del liderazgo del sistema, el responsable de consolidación, las fuentes oficiales de información, los controles sobre términos y los indicadores periódicos.

8.1 Fortalezas

- Existencia de un procedimiento y un formato institucional (PCIN-F-04) para el seguimiento de PQRS y tutelas.
- Disponibilidad de registros por dependencia que permitieron reconstruir el comportamiento del semestre.
- Alto nivel aproximado de oportunidad sobre las respuestas con fecha válida y coherente (91,79%).
- Trazabilidad suficiente en varios procesos, especialmente Registro Automotor, Planeación, Área Operativa y Sistemas.
- Respuesta oportuna y con soporte documental de Calidad y de SST, confirmando formalmente la ausencia de PQRSD en el período.
- Acciones institucionales en curso para actualizar el procedimiento y el formato.

8.2 Aspectos relevantes y riesgos

- Concentración de 163 PQRSD pendientes en Cobro Coactivo, de las cuales 130 superaban 15 días hábiles de antigüedad al 30 de junio de 2026.
- Bajo nivel de oportunidad en Financiera y Tesorería frente a las respuestas registradas (30,77%).
- Falta de uniformidad en la clasificación y diligenciamiento del formato PCIN-F-04 entre dependencias.
- Posibilidad de subregistro o sobrestimación de cifras por inclusión de comunicaciones administrativas y por la ausencia de un número de radicado único que permita descartar de forma certera coincidencias entre registros.
- Riesgo de incumplimiento de términos legales por ausencia de alertas y seguimiento centralizado.
- Bajo nivel de respuesta directa de los procesos a la solicitud de información de Control Interno (solo 4 de 13 dependencias requeridas remitieron reporte propio).
- Imposibilidad de generar automáticamente un consolidado institucional confiable sin depuración previa.

9. Conclusiones

1. INTRASOG cuenta con un sistema operativo para la recepción y trámite de PQRSD; no obstante, requiere fortalecer su gobernanza, clasificación, consolidación y control para generar información institucional confiable y oportuna.

 CO19/8994	Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co	 DCNT-040-1
--	--	---

 INTRASOG INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOGAMOSO	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código:	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación:	20/02/2019
		Página 9 de 10	Versión: 04

2. La depuración de 1.112 registros disponibles permitió identificar 895 PQRSD válidas y 140 tutelas. Las cifras constituyen la mejor aproximación técnica obtenida con la información disponible y deben interpretarse junto con las limitaciones de calidad de datos señaladas.

3. Al 30 de junio de 2026 se registraron 682 PQRSD respondidas con fecha coherente, 169 pendientes y 44 con fechas inconsistentes. La tasa de respuesta fue del 76,20% y la oportunidad sobre las respuestas con fecha válida alcanzó aproximadamente el 91,79%.

4. El principal riesgo operativo se concentró en Cobro Coactivo, proceso que reunió el 55,31% de las PQRSD válidas y el 96,07% de las solicitudes pendientes. Financiera y Tesorería presentó el menor nivel de oportunidad sobre sus respuestas registradas.

5. La información institucional no se diligencia bajo criterios homogéneos: se evidenció mezcla de solicitudes internas con PQRSD —particularmente en Administrativa y Gestión Humana—, categorías no normalizadas, campos incompletos y 44 registros con fechas de respuesta inconsistentes.

6. Solo cuatro de los trece procesos requeridos mediante la CI-100-2026 remitieron reporte individual actualizado, y dos confirmaron formalmente la ausencia de PQRSD; los demás dependen del consolidado institucional, lo que limita la validación independiente de la totalidad de la información.

7. Las acciones de actualización del procedimiento y del formato institucional constituyen una medida pertinente; su efectividad dependerá de que se definan responsables, controles sobre términos, criterios de clasificación, mecanismos de consolidación e indicadores periódicos.

10. Recomendaciones

1. Definir y formalizar el procedimiento institucional de PQRSD, precisando el liderazgo, las responsabilidades de recepción, clasificación, trámite, consolidación, seguimiento y reporte.

2. Ajustar el formato PCIN-F-04 para diferenciar expresamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y tutelas, incorporar listas de clasificación estandarizadas y evitar el registro de comunicaciones internas que no correspondan al sistema de PQRSD.

3. Designar la dependencia responsable de administrar el consolidado institucional y de validar periódicamente la calidad de los registros.

4. Implementar controles y alertas preventivas sobre los términos de respuesta, con especial seguimiento a las solicitudes pendientes de Cobro Coactivo y a la oportunidad registrada en Financiera y Tesorería.

5. Depurar y corregir los 44 registros con fechas de respuesta inconsistentes identificados (42 en Cobro Coactivo —27 con formato no reconocible y 15 con fecha de respuesta anterior a la de recepción—, 1 en Sistemas y 1 en Área Operativa), e implementar en el formato PCIN-F-04 un número de radicado único por PQRSD que permita descartar con certeza coincidencias o posibles duplicados entre registros.

6. Capacitar a los líderes de proceso sobre el derecho de petición, los términos de respuesta, la clasificación de actuaciones y el correcto diligenciamiento del formato PCIN-F-04

7. Reiterar a las dependencias que no dieron respuesta a la CI-100-2026 (Dirección, Jurídica, Sistemas, Financiera y Tesorería, Planeación, Inspección de Tránsito y Registro Automotor) la obligatoriedad de reportar oportunamente su información, siguiendo el ejemplo de Calidad y SST.

8. Establecer indicadores semestrales sobre volumen de PQRSD, tasa de respuesta, oportunidad, pendientes vencidas y comportamiento por tipo de solicitud.

 CO19/8994	Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co	 Certificación de Servicios DCNT-040-1
--	--	---

	FORMATO COMUNICACIÓN INTERNA	Código: PSIG -CAL- F - 07	PSIG -CAL- F - 07
		Fecha aprobación: 20/02/2019	
		Página 10 de 10	Versión: 04

9. Presentar el procedimiento y el formato ajustados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su validación y aprobación, y definir un cronograma de implementación y seguimiento.

11. Concepto de la Oficina de Control Interno

Con fundamento en la evaluación realizada, la Oficina de Control Interno concluye que el sistema de gestión de PQRSD de INTRASOG se encuentra en operación y permite atender y documentar las solicitudes ciudadanas. No obstante, presenta debilidades en la identificación, clasificación, consolidación y seguimiento de la información que limitan la confiabilidad de los reportes institucionales y la capacidad de ejercer control preventivo sobre los términos de respuesta.

El nivel de oportunidad observado en las respuestas registradas es favorable; sin embargo, la acumulación de solicitudes pendientes, principalmente en Cobro Coactivo, y las inconsistencias de información requieren acciones prioritarias por parte de la Alta Dirección y de los líderes de proceso.

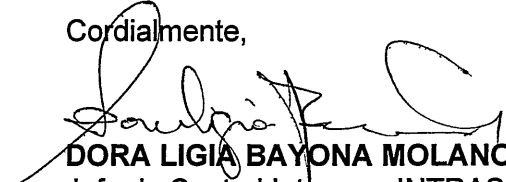
La Oficina de Control Interno continuará realizando seguimiento a las acciones que adopte la Administración para fortalecer el sistema institucional de PQRSD, verificando la implementación de las mejoras, la calidad del consolidado y la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

12. Soportes del seguimiento

Como soporte del presente informe se conservan en el expediente de la Oficina de Control Interno los siguientes documentos:

- Comunicación CI-099-2026 (radicado No. 4057 del 14 de julio de 2026) y respuesta de la Secretaría de Dirección.
- Comunicación CI-100-2026 (14 de julio de 2026) dirigida a los líderes de proceso.
- Reportes individuales remitidos por Administrativa y Gestión Humana, Área Operativa, Control Interno Disciplinario y Cobro Coactivo.
- Oficios de respuesta de Calidad (Ing. Jennifer Torres R.) y de SST (Rudy Vivian Becerra Abril), confirmando la ausencia de PQRSD en el período.
- Consolidado institucional de PQRS y tutelas del primer semestre de 2026, remitido al Honorable Concejo Municipal.
- Base estadística depurada elaborada por la Oficina de Control Interno.

Cordialmente,


DORA LIGIA BAYONA MOLANO
 Jefe de Control Interno – INTRASOG

 CO19/8994	Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co	 DCNT-040-1
--	--	---