



**COLEGIO
DE BOYACÁ**

"INICIADOR DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA EN COLOMBIA"

NIT: 891800260-4
NIVELES: Preescolar, Básica Primaria,
Básica Secundaria y Media
DANE: 115001000057
REGISTRO PEI: 150011403080

Página 1 de 8

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

PERIODO: 01 DE ENERO A 31 DE JULIO DE 2026

**TUNJA, BOYACÁ
07 DE SEPTIEMBRE DE 2026**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	4
5. RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	5
6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO SEMESTRAL.....	5
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	7
8. RECOMENDACIONES.....	8
9. CONCLUSIÓN.....	8



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno de Gestión del Colegio de Boyacá presenta el informe correspondiente al seguimiento efectuado a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2026.

Este seguimiento tiene como propósito verificar las condiciones en que se vienen recibiendo, direccionando, tramitando y respondiendo las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la entidad, con especial atención al cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente y a los mecanismos internos dispuestos para garantizar la trazabilidad de cada radicado.

La obligación de efectuar este seguimiento encuentra fundamento en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que asigna a las Oficinas de Control Interno el deber de vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y de rendir a la administración un informe semestral sobre el particular. Esta obligación se encuentra igualmente incorporada en el artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015, adicionado por el Decreto 648 de 2017.

En este contexto, la revisión se orientó principalmente a establecer el estado de los radicados registrados en la plataforma institucional y a identificar situaciones que puedan afectar la oportunidad de las respuestas, sin que el presente informe sustituya las responsabilidades propias de las dependencias encargadas de tramitar y responder las solicitudes.



1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las disposiciones aplicables a la atención de las PQRS recibidas por el Colegio de Boyacá, particularmente en lo relacionado con su recepción, direccionamiento, trámite, respuesta y control de términos, identificando situaciones que puedan afectar la oportunidad y adecuada atención de las solicitudes ciudadanas.

2. ALCANCE

El seguimiento corresponde al primer semestre de la vigencia 2026 y se desarrolla a partir de la información disponible sobre los radicados de PQRS registrados en el sistema ARMORUM, así como de los mecanismos establecidos por la entidad para su recepción, direccionamiento y seguimiento.

La revisión comprende el análisis del estado de los radicados y de las alertas generadas por la plataforma institucional, con el propósito de establecer la existencia de solicitudes pendientes de respuesta o cierre y las condiciones que puedan requerir atención por parte de las dependencias responsables.

3. MARCO NORMATIVO

El presente seguimiento tiene como fundamento el artículo 23 de la Constitución Política, que reconoce el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y a obtener pronta resolución, este mandato se desarrolla a través de la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición y se establecen los términos para su atención, diferenciados según la naturaleza de la solicitud. Así, como regla general, las peticiones deben resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, las solicitudes de documentos e información, dentro de los diez (10) días, y las consultas, dentro de los treinta (30) días, sin perjuicio de los términos especiales previstos para determinados asuntos.

Así mismo, la Ley 1474 de 2011 establece el marco específico para la atención de las quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas y asigna a las Oficinas de Control Interno la responsabilidad de vigilar que dicha atención se preste de conformidad con las normas aplicables, así como de presentar a la administración un informe semestral sobre el particular; la disposición también prevé que las entidades dispongan, en su página web principal, de un enlace de fácil acceso para que los ciudadanos puedan formular sus quejas, sugerencias y reclamos.

En concordancia con lo anterior, el Decreto 648 de 2017, mediante el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, incorpora dentro de los informes a cargo de los Jefes de Control Interno aquellos previstos en los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011; en este marco se desarrolla el presente seguimiento, orientado a verificar las condiciones



de atención y control de las PQRS y, particularmente, aquellos aspectos que permitan determinar la oportunidad, trazabilidad y seguimiento de las solicitudes recibidas por la entidad. De igual manera, se consideran como referentes las disposiciones aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y atención al ciudadano, en cuanto guardan relación con la obligación institucional de garantizar una adecuada gestión de las solicitudes y la disponibilidad de la información necesaria para su atención y seguimiento.

4. RESPONSABILIDAD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

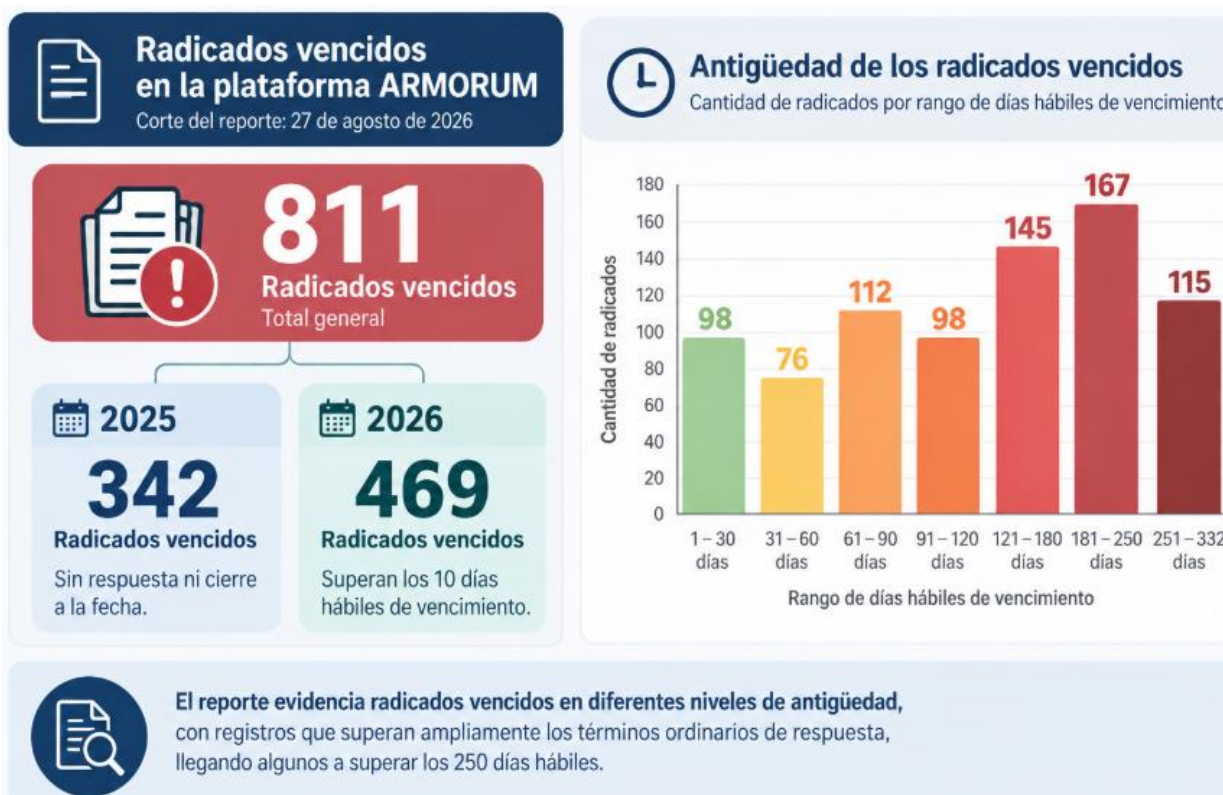
La Oficina de Control Interno de Gestión, en ejercicio de las funciones asignadas por la Ley 87 de 1993, adelantó la evaluación independiente sobre los mecanismos dispuestos por el Colegio de Boyacá para la recepción, asignación, seguimiento y atención de las PQRS, verificando, a partir de la información suministrada y de los soportes revisados, las condiciones existentes para el control de los términos y la trazabilidad de las solicitudes; esta labor se desarrolla desde una función evaluadora y de seguimiento, sin sustituir las responsabilidades que corresponden a las dependencias y servidores encargados de la gestión y respuesta de las solicitudes.

Las situaciones señaladas en el presente informe corresponden a observaciones derivadas de la evidencia revisada durante el ejercicio de seguimiento, formuladas bajo criterios de independencia, objetividad y suficiencia de la información disponible, su alcance se circunscribe a los aspectos de control identificados y no implica trasladar a esta Oficina las responsabilidades propias de la administración del proceso, ni supone, por sí misma, una conclusión definitiva sobre la atención particular de cada radicado.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO SEMESTRAL (ENERO – JUNIO)

Como resultado de la revisión de la información disponible, se identificó que el Colegio de Boyacá cuenta con la plataforma ARMORUM VU SGDEA como herramienta para la recepción, radicación, direccionamiento y seguimiento de las comunicaciones y solicitudes que ingresan a través de los canales institucionales; la herramienta utilizada por el colegio dispone de mecanismos de alerta que permiten identificar los radicados que permanecen pendientes de respuesta o cierre.

La información revisada permitió establecer la existencia de un número significativo de radicados que aparecen en estado vencido dentro de la plataforma, el reporte aportado registra ochocientos once (811) radicados vencidos, de los cuales trescientos cuarenta y dos (342) corresponden a 2025 y cuatrocientos sesenta y nueve (469) a 2026; respecto de estos últimos, el reporte señala que superan los diez días hábiles de vencimiento.



El reporte de alertas permite advertir que los radicados que actualmente figuran como vencidos no corresponden a una situación homogénea frente a su antigüedad, se registran solicitudes con vencimientos entre 1 y 30 días, entre 31 y 60 días, entre 61 y 90 días y superiores, encontrándose incluso registros que superan los 250 días hábiles; esta permanencia prolongada de solicitudes en el sistema hace necesario que el análisis no se limite a la condición de “vencido” que arroja la plataforma, sino que permita establecer qué ocurrió en cada caso y cuál es actualmente su situación.

En este punto, debe tenerse en cuenta que el término de quince días hábiles previsto para la atención del derecho de petición no resulta aplicable de manera uniforme a todas las solicitudes, pues el término depende de la naturaleza de cada petición y de la regulación que le resulte aplicable; por ello, la información reportada constituye principalmente un elemento de alerta para el proceso, cuya revisión debe realizarse individualmente, determinando el tipo de solicitud, el término correspondiente, el estado en que se encuentra y las actuaciones adelantadas para su atención.

La revisión también pone de presente una situación asociada a la permanencia de radicados en las bandejas de los usuarios, particularmente cuando estos se encuentran relacionados con funcionarios que ya no hacen parte de la entidad; en estos casos, más allá de la situación que dio origen al registro, resulta necesario que exista una actuación

administrativa que permita definir el responsable actual y evitar que solicitudes pendientes permanezcan sin trámite por razones asociadas a la asignación o reasignación de responsabilidades.

Frente a esta situación, la subdirección académica ha planteado como acciones la validación del listado de radicados vencidos, su depuración y la definición del tratamiento que corresponda, así como el desarrollo de actividades de capacitación a los funcionarios responsables; desde la perspectiva de Control Interno de Gestión, estas medidas resultan pertinentes en cuanto atienden tanto la situación actualmente identificada como las condiciones que pueden incidir en su repetición; sin embargo, su resultado deberá reflejarse en la gestión efectiva de los radicados y no únicamente en su depuración dentro de la herramienta.

En consecuencia, el aspecto que merece especial atención es el seguimiento efectivo de las solicitudes durante todo su trámite, las alertas que genera la plataforma constituyen un mecanismo de apoyo, pero no sustituyen la gestión que corresponde a cada dependencia sobre los radicados que le han sido asignados. Se requiere, por tanto, que el control permita identificar oportunamente las solicitudes pendientes, su responsable, el término aplicable y las actuaciones realizadas, de manera que la información registrada en el sistema corresponda con el estado real de la gestión.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La revisión efectuada sobre la información disponible evidencia que el Colegio de Boyacá cuenta con mecanismos tecnológicos para la recepción, direccionamiento y seguimiento de las PQRS, dentro de los cuales se encuentra la generación de alertas asociadas a los radicados pendientes; no obstante, el reporte analizado refleja ochocientos once (811) radicados en estado vencido, circunstancia que amerita una revisión por parte de las dependencias responsables, orientada a establecer el estado real de cada solicitud y determinar las actuaciones que correspondan frente a los casos que aún permanezcan pendientes, con especial atención a aquellos que presentan mayor antigüedad.

Si bien el reporte no permite establecer, de manera individual, el término legal aplicable a cada uno de los radicados, debido a que no se discrimina en todos los casos la naturaleza de la solicitud, la permanencia de un número significativo de registros en estado vencido constituye un elemento que debe ser considerado dentro del seguimiento institucional, en ese sentido, resulta pertinente que el control sobre las PQRS no se limite a la generación de alertas por vencimiento, sino que permita verificar la gestión efectivamente realizada, el estado de cada requerimiento y la atención oportuna de las solicitudes asignadas.

Así, el resultado del seguimiento evidencia la necesidad de fortalecer el control sobre el ciclo de atención de las PQRS, particularmente en lo relacionado con la gestión de los

radicados que permanecen pendientes y la trazabilidad de las actuaciones adelantadas para su atención.

7. RECOMENDACIONES

1. Revisar y depurar los radicados que figuran como vencidos en la plataforma, estableciendo para cada caso su estado actual y las actuaciones que correspondan.
2. Fortalecer el control sobre los términos de atención de las PQRS, considerando la naturaleza de cada solicitud y el término legal aplicable.
3. Mantener actualizada la información registrada en la plataforma, procurando que el estado de los radicados corresponda con la gestión efectivamente realizada y que las solicitudes atendidas sean oportunamente cerradas.
4. Fortalecer los mecanismos de continuidad del trámite cuando se presenten cambios de funcionarios o responsables, de manera que las solicitudes pendientes no pierdan seguimiento.
5. Mantener las acciones de orientación y capacitación a los funcionarios responsables de la atención de PQRS, especialmente respecto de los términos aplicables y del manejo de la plataforma.
6. Realizar seguimiento a las acciones adoptadas frente a las situaciones identificadas, dejando los soportes que permitan verificar su avance y los resultados obtenidos.

8. CONCLUSIÓN

La revisión realizada permite concluir que el Colegio de Boyacá dispone de herramientas que apoyan la recepción y seguimiento de las PQRS, no obstante, persisten aspectos que requieren fortalecimiento en el control de los radicados que permanecen pendientes de atención o cierre; en particular, resulta necesario que las dependencias responsables revisen y depuren los registros identificados como vencidos, establezcan la actuación que corresponda en cada caso y mantengan actualizada la información registrada en la plataforma, de forma que esta permita conocer de manera confiable el estado de las solicitudes.

Así mismo, se considera necesario fortalecer el seguimiento periódico de los términos y de la gestión asociada a los radicados, especialmente frente a aquellos que permanecen durante periodos prolongados en las bandejas de trámite o que requieren reasignación por cambios en los responsables; el adecuado manejo de estas situaciones permitirá reducir la acumulación de solicitudes pendientes y fortalecer la oportunidad, trazabilidad y control sobre la atención de las PQRS. En este sentido, las acciones que se adopten frente a las situaciones identificadas deberán orientarse no solo a la depuración de los registros actualmente vencidos, sino a consolidar un mecanismo de seguimiento que permita prevenir su acumulación y asegurar que la información registrada en la plataforma corresponda con la gestión efectivamente realizada.