



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
P.Q.R.S.D. PRIMER SEMESTRE AÑO 2017 GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA  
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

En cumplimiento al Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, la Gerencia de Auditoría Interna del Departamento de Antioquia, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, consagra: El derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Igualmente, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, establece que: "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo"

En el mismo sentido el literal (i) del Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, respecto de las funciones de los auditores internos señala: "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato Constitucional y Legal, diseñe la entidad correspondiente".

Y así mismo, mediante Resolución con radicado número 201500301227 del 19 de octubre del 2015, se reglamentó el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia.

## **1. ESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE P.Q.R.S.D.**

La Gobernación de Antioquia tiene por objeto gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Administración Departamental, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

La Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional tiene adscrita y así se visualiza en el Organigrama Institucional la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, igualmente el concurso de la Dirección de Gestión Documental, dirección esta adscrita a la Secretaría General de la Gobernación quienes son las responsables de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD de la comunidad.

El Departamento de Antioquia, cuenta con el sistema de Gestión Documental MERCURIO que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el objeto que las diferentes dependencias de la entidad emitan una respuesta oportuna, o inicien una Actuación Administrativa según sea el caso.



El orden de recepción de las PQRSD se establece de acuerdo al número consecutivo asignado por el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Cada organismo y dependencia de la entidad cuenta con un enlace, el cual tiene a su cargo el direccionamiento de las PQRSD al servidor público competente, el aseguramiento del trámite de las PQRSD dentro del tiempo establecido y el reporte de novedades a la Oficina de PQRSD.

Así mismo, en el Sistema Integrado de Gestión, se encuentran documentados los pasos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el procedimiento PR-M5-P2-003 adscrito al proceso "Atención Ciudadana". Igualmente en la página WEB de la Gobernación de Antioquia en el micro sitio de Atención Ciudadana, se podrá consultar los pasos y los canales por medio de los cuales se puede interponer un derecho de petición, el cual se encuentra en el LINK **"MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRSD"** a la Administración Departamental.

## 2. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE P.Q.R.S.D.

Los canales para la recepción de PQRSD en la Gobernación de Antioquia son los siguientes:

Página Web de la Gobernación de Antioquia [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co) en el link Atención a la Ciudadanía botón Presentar PQRSD, al diligenciar la información requerida le llegará un acuse de recibido y el número de radicado de su petición. Correo Electrónico [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co); [atencionalusuario@antioquia.gov.co](mailto:atencionalusuario@antioquia.gov.co) aplicación móvil oficial de la Gobernación de Antioquia) en el botón PQRSD.

### 2.1 CHAT

- Ubicado en la parte lateral derecha del sitio Web de la Gobernación de Antioquia, el cual sirve para la radicación de PQRSD de manera inmediata a través de los siguientes correos electrónicos:
  - [atencionalusuario@antioquia.gov.co](mailto:atencionalusuario@antioquia.gov.co), [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co), [gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co)
- a. Línea de Atención a la Ciudadanía: En este se incluye la línea gratuita nacional 01 8000 419000 para denuncias de corrupción opción 1, rentas ilegales opción 2 y desde Medellín y el Área Metropolitana de Valle de Aburrá 409 90 00.
  - b. Taquilla PQRSD: Ubicada en la parte central del primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD de forma verbal o escrita.



- c. Taquillas para la radicación de recibidos: Ubicadas en el costado occidental del primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD sólo de forma escrita.
- d. Buzón de sugerencias: Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados de la siguiente manera:

**Tabla 1. Ubicación Buzones dentro del C.A.D.**

Ubicación	Sótano Externo	CAD	No. Buzones
Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía	X		1
Agencia de Seguridad Vial	X		1
Oficina de Liquidación Impuesto de Vehículos	X		1
Dirección de Pasaportes		X	1
Piso Uno 1		X	2
Piso Dos 2		X	1
Piso Cuatro 4		X	1
Piso Seis 6		X	1
Piso Ocho 8		X	1
Dirección de Gestión Documental - Archivo Histórico			1
Total			11

Fuente: Construcción propia a partir de información verificada en campo

### 3. PQRSD RECIBIDAS EN EL PERÍODO

Entre el 01 de Enero y el 30 de Junio de 2017, el Departamento de Antioquia recibió un total de 15198 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa una disminución del 9.2% frente al total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2016 (16740).

Las PQRSD recibidas entre enero y junio de 2017 se distribuyen por canal de recepción de la siguiente manera:

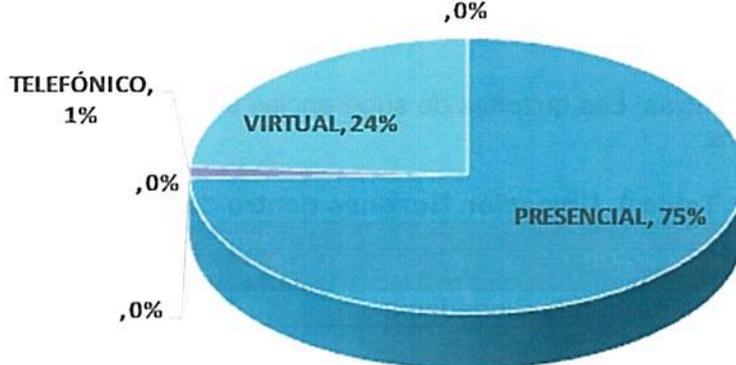
**Tabla 2. Distribución de las PQRSD por canal de recepción**

PRIMER SEMESTRE DE 2017				
MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	TOTAL POR CANAL	PARTICIPACIÓN
PRESENCIAL	ESCRITA PRESENCIAL	11.013	11.329	75%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	310		
	VERBAL PRESENCIAL	6		
TELEFÓNICO	TELEFÓNICO	212	212	1%
VIRTUAL	VIA WEB INTERNET	3.533	3.656	24%
	SISTEMA SAC SEC. EDUCACIÓN	123		
TOTAL GENERAL		15.197	15.197	100%

Fuente: Construcción a partir del consolidado suministrado por la Gerencia de Atención a la Ciudadanía



Grafico 1 Distribución por Porcentaje  
Medio de recepción de solicitudes



Fuente: resultado obtenido a partir de la información de la tabla 2.

#### 4. ANÁLISIS POR CANTIDAD

Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 44.01% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:

Gráfica 2. Distribución del 44.01% de las PQRSD recibidas



Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

#### 4.1 Documentos pendientes de respuesta

A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio se observó que de las 15198 PQRSD, al 30 de junio de 2017 se encontraban pendientes por responder un total de 1186 documentos, equivalentes al 8%.

Se realizó comparativo en los porcentajes de documentos pendientes por responder entre el último semestre de 2016 y el primer semestre del año 2017, el cual arrojó el siguiente resultado:

**Tabla 3. Comparativo de documentos pendientes por responder último semestre de 2016 y primer semestre de 2017**

Organismo / Dependencia	Periodo Julio - Diciembre 2016			Periodo Enero- Junio 2017		
	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder
Secretaria de Educación	2796	221	8%	1910	98	5,1%
Servicio Seccional de Salud de Antioquia	2860	61	2%	3199	96	3,0%
Departamento Administrativo de Planeación	2984	284	10%	3023	385	12,7%
Secretaria de Hacienda	56	4	7%	47	2	4,3%
Fabrnca de Licores y Alcoholes de A	1343	3	0%	925	11	1,2%
Sec. de Gobierno - agencia Seguridad Vial	1458	70	5%	1311	84	6,4%
Secretaria de Infraestructura Fisica	444	42	9%	490	21	4,3%
Secretaria de Gestión Humana y Dilo Organizacional	273	31	11%	295	39	13,2%
Secretaria General	172	9	5%	193	14	7,3%
Gerencia de Comunicaciones	8	0	0%	17	0	0,0%
Secretaria de Minas	586	72	12%	425	60	14,1%
Hacienda - Tesorena	751	310	41%	543	63	11,6%
Direccion de Personal	329	123	37%	302	148	49,0%
Secretaria de Gobierno	279	19	7%	266	33	12,4%
Dapard	81	1	1%	46	1	2,2%
Gerencia de Servicios Publicos	38	6	0%	24	2	8,3%
Secretaria de Agncultura y Desarrollo Rural	38	0	0%	32	0	0,0%
Despacho del Gobernador	179	2	1%	110	2	1,8%
Gerencia Mana	21	0	0%	15	0	0,0%
Sec. de Productividad y Competitividad	28	0	0%	25	0	0,0%
Secretaria de Medio Ambiente	43	8	19%	37	17	45,9%
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	13	0	0%	7	0	0,0%
Hacienda Rentas	1892	110	0%	1859	94	5,1%
Sec. de Participación Ciudadana y Dilo Social	22	1	5%	45	8	17,8%
Gerencia Infancia, Adolescencia y Juventud	8	1	13%	24	4	16,7%
Gerencia de Afrodescendientes	12	0	0%	7	1	14,3%
Gerencia Indigena	9	0	0%	18	0	0,0%
Documentos Deweltos o Cancelados	16			0		
Gerencia de Auditoria Interna	1	0	0%	3	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16740</b>	<b>1378</b>	<b>8%</b>	<b>15198</b>	<b>1186</b>	<b>8%</b>

Fuente: Construcción a partir del reporte generado por el Sistema Mercurio el 21 de julio de 2017.

De conformidad con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio las dependencias que tuvieron un incremento en los porcentajes de documentos pendientes por responder en el período enero-junio de 2017 y con relación al semestre julio – diciembre de 2016 (celdas en color naranja) son las siguientes: Servicio Seccional de Salud de Antioquia (3.0%), Departamento Administrativo de Planeación (12.7%), Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia (1.2%), Secretaria de Gobierno – Agencia Seguridad Vial (6.4%), Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional (13.2%), Secretaría General (7.3%), Secretaria de Minas (14.1%), Dirección de Personal (49.0%), Secretaria de Gobierno (12.4%), DAPARD (2.2%), Gerencia de Servicios Públicos (8.3%), Despacho del Gobernador (1.8%), Secretaria de Medio Ambiente (45.9%), Hacienda Rentas (5.1%), Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social (17.8%), Gerencia de Infancia,

Adolescencia y Juventud (16.7%), Gerencia de Afrodescendientes (14.3), Gerencia Auditoría Interna (100%).

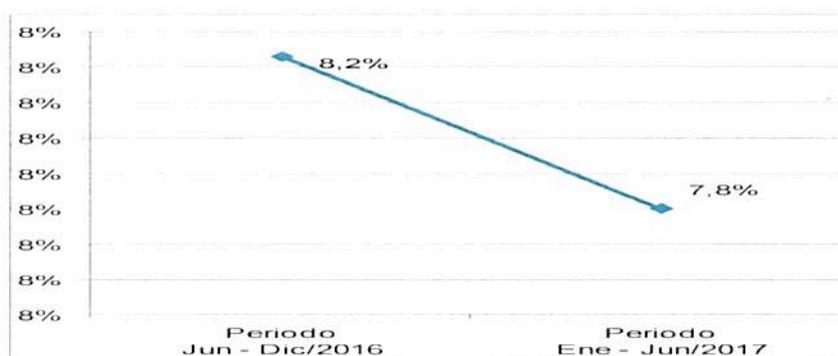
Los organismos para los cuales se observan las celdas en color verde tuvieron reducción en los porcentajes observados en el periodo de análisis, frente al semestre anterior. Dentro de este grupo, se resaltan las dependencias que no presentaron documentos pendientes, tales como, Secretaria de Educación (5.1%), Secretaria de Hacienda (4.3%), Secretaria de Infraestructura Física (4.3%), Gerencia de Comunicaciones (0%), Hacienda Tesorería (11.6%), Secretaria de Agricultura y Desarrollo Social (0%), Gerencia Maná (0%), Secretaría de Productividad y Competitividad (0%), Secretaría de las Mujeres de Antioquia (0%), Gerencia Indígena (0%).

**Tabla 4. Documentos pendientes por responder  
(Últimos dos semestres)**

Detalle	Periodo Jun - Dic/2016	Periodo Ene - Jun/2017
Total de Documentos Recibidos	16740	15198
Total de Documentos Pendientes por responder	1378	1186
Porcentaje Documentos pendientes por responder	8,2%	7,8%

Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

**Gráfica 3. Tendencia en el porcentaje de documentos pendientes por responder**



## 4.2 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

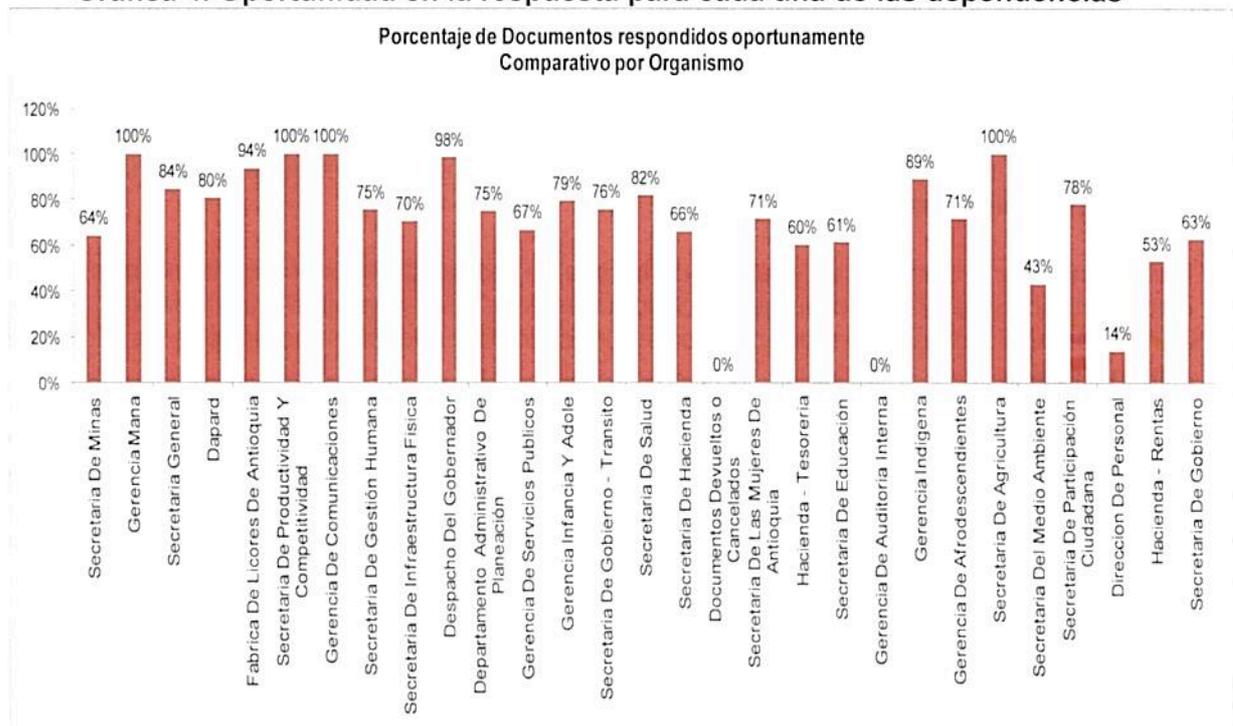
De conformidad con el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo que se refiere a los términos para resolver las distintas peticiones señala:

*"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"*

Para el primer semestre de 2017 se recibieron un total de 15198 PQRSD de las cuales fueron respondidas oportunamente 10800, lo que representa un 71.06% de oportunidad en la respuesta.

Los porcentajes de oportunidad para cada una de las dependencias, se observan en la siguiente gráfica:

**Gráfica 4. Oportunidad en la respuesta para cada una de las dependencias**



Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

La gráfica anterior muestra que de los veintinueve (29) organismos evaluados se distribuyen su porcentaje de la siguiente manera:

- El 14% que corresponde a cuatro (4) organismos alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta recibida.
- El 7% correspondiente a dos (2) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 90%
- El 14% representado por cuatro (4) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 48% correspondiente a catorce (14) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%



- El 17% representado en tres (05) dependencias obtuvo porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 60%.

Los anteriores resultados muestran incumplimiento frente al lineamiento dado en la Normatividad de dar respuesta con oportunidad a las PQRSD en un término de 15 días.

## 5. CONCLUSIONES

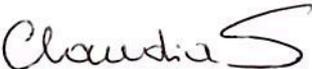
El porcentaje observado en las PQRSD pendientes por responder el cual equivale al 8% sumado al porcentaje de oportunidad en la respuesta que se situó en el 69%, generan incumplimiento a lo descrito en el Artículo 14 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es necesario resaltar que el derecho de petición tiene en sí autonomía y existencia jurídica reconocida por la propia Constitución que lo consagró con el carácter de fundamental y por tal motivo, el incumplimiento a su principal obligación de dar respuesta oportuna a las peticiones genera sanción disciplinaria.

Igualmente, ha de tenerse en cuenta que la falta de respuesta al peticionario informando la incompetencia y el traslado de su solicitud, constituye un incumplimiento, toda vez que la administración estaría desconociendo el principio de eficacia que inspira la Función Administrativa.

En ese sentido, las solicitudes deben resolverse de fondo por parte del servidor público competente, lo cual redundaría en la confianza de los ciudadanos hacia la entidad, evitando así que la falta de respuesta oportuna se deba resolver en otras instancias a las que deben acudir los interesados cuando se desatienda o se vulnere su derecho fundamental de petición.

Con respecto al consolidado reportado en el informe, sobre la Gerencia de Auditoría Interna, cabe precisar que el aparente incumplimiento reportado obedeció a un error procedimental en la radicación, toda vez que los mismos eran documentos informativos que no requerían respuesta. La situación se socializó con la Gerencia de Atención a la Ciudadanía y se tomaron las medidas correctivas para evitar que este tipo de situaciones volvieran a presentarse en la Gobernación. Evidencias en los radicados 20170020027039 y 20170200027817.

  
**CLAUDIA SALAZAR ARANGO**  
Gerente Auditoría Interna

Elaboró y Proyectó: Wilson Duque Ríos/P.U.  
Revisó: Claudia Salazar Arango/Gerente de Auditoría Interna