



# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

## JULIO - DICIEMBRE DE 2023

La Gerencia de Auditoría Interna en cumplimiento de la función de vigilar que, la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se realice de acuerdo con las normas legales vigentes, dada en el artículo 76° de la Ley 1474/2011 “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”, da a conocer al Señor Gobernador y a los jefes de organismo del Departamento de Antioquia (nivel Central), el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

### 1. Avances respecto al informe anterior

- ❖ La tendencia creciente observada en el porcentaje de quejas contestadas dentro de los términos de ley.
- ❖ Trece dependencias obtuvieron el 100 % de cumplimiento en la respuesta dentro de términos de ley, lo que representa un incremento del 62,5 %.
- ❖ La tendencia decreciente en el número de PQRSD sin respuesta.
- ❖ La continuidad en las acciones de capacitación dirigidas a los servidores públicos y a los contratistas en pro de la adecuada gestión, respuesta y registro de PQRSD.
- ❖ La publicación de pieza comunicacional para la creación de conciencia en el uso de lenguaje claro en la respuesta de PQRSD.

### 2. PQRSD recibidas

Se evidenció en el footer<sup>1</sup> de la página web oficial de la Entidad ([www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)), la existencia de un link denominado PQRSD mediante el cual la ciudadanía, los servidores públicos y otras partes interesadas pueden enviar quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

En el periodo, el Departamento de Antioquia recibió 42738 PQRSD, lo que representa un incremento del 35,39% respecto al segundo semestre de 2022.

---

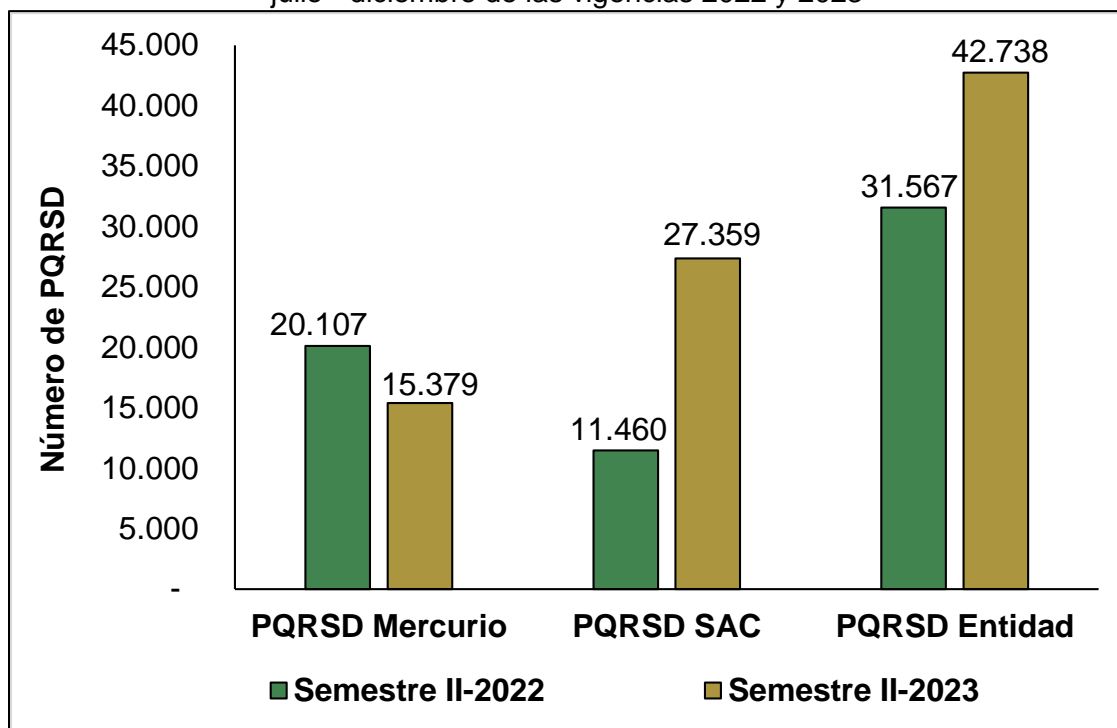
<sup>1</sup> Corresponde al pie de página del sitio web





Por el Sistema de Gestión Documental Mercurio (en adelante **Mercurio**) se recibieron 15379 PQRSD y por el Sistema de Atención al Ciudadano (en adelante **SAC**) 27359 PQRSD (Ver gráfica 1).

Gráfica 1. Comparativo en el número de PQRSD recibidas, periodo julio - diciembre de las vigencias 2022 y 2023



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio y SAC.

Las PQRSD se asignaron a 42 dependencias de la Entidad. Se observó que cinco, concentraron el 92 % del total de PQRSD (**Mercurio + SAC**):

- ❖ Secretaría de Educación con 29263, lo que representa el 68,42 % de las PQRSD
- ❖ Dirección de Pasaportes con 4574 PQRSD (10,7 %)
- ❖ Secretaría de Salud con 2604 PQRSD (6,09 %)
- ❖ Gerencia de Catastro con 1618 PQRSD (3,79 %)
- ❖ Back Office de la Dirección de Atención a la Ciudadanía con 1281 PQRSD (3 %)

En la figura 1., se mencionan las demás dependencias según la cantidad de PQRSD recibidas en el periodo:





Figura 1. Distribución de las dependencias según el número de PQRSD asignadas (periodo julio – diciembre de 2023)

Total de PQRSD (periodo)	Dependencia asignada
Entre 500 y 999	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de Infraestructura Física</li> <li>Gerencia Seguridad Vial</li> </ul>
Entre 100 y 499	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de Asuntos Institucionales, Paz y Noviolencia</li> <li>Subsecretaría de Ingresos</li> </ul>
Entre 50 y 99	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría General</li> <li>Secretaría de Seguridad y Justicia</li> <li>Secretaría de Suministros y Servicios</li> <li>Secretaría de Minas</li> <li>Secretaría de Inclusión Social y Familia</li> <li>Secretaría de Talento Humano</li> <li>Secretaría de Participación Ciudadana</li> <li>Secretaría de las Mujeres de Antioquia</li> <li>Secretaría del Medio Ambiente y Sostenibilidad</li> <li>Departamento Administrativo de Planeación</li> <li>DAGRAN</li> <li>Gerencia de Servicios Públicos</li> <li>Subsecretaría de Tesorería</li> <li>Dirección de Personal</li> </ul>
Hasta 49	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de Hacienda</li> <li>Secretaría de Agricultura</li> <li>Secretaría de Turismo</li> <li>Secretaría de la Juventud</li> <li>Secretaría de TIC*</li> <li>Secretaría de Productividad y Competitividad</li> <li>Gerencia de Auditoría Interna</li> <li>Gerencia de Corregimientos</li> <li>Gerencia de Municipios</li> <li>Oficina Privada</li> <li>Oficina de Comunicaciones</li> <li>Oficina Control Interno Disciplinario</li> <li>Subsecretaría de prevención del Daño Antijurídico</li> <li>SERES de Infraestructura, Hábitat</li> <li>SERES de Desarrollo Institucional y Gobernanza</li> <li>SERES de Seguridad Humana y Gobierno</li> <li>SERES de Desarrollo Humano Integral</li> <li>Dirección de Compensación y Sistema Pensional</li> <li>Dirección de Defensa Jurídica</li> </ul>

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio y SAC.  
\* TIC = Tecnología de información y las comunicaciones

En el periodo, se evidenció que la Gerencia de Auditoría Interna dio respuesta a ocho PQRDS, sin embargo, sólo una fue asignada a la ruta de PQRSD de Mercurio a esta dependencia.

### 3. Respuesta a las PQRSD

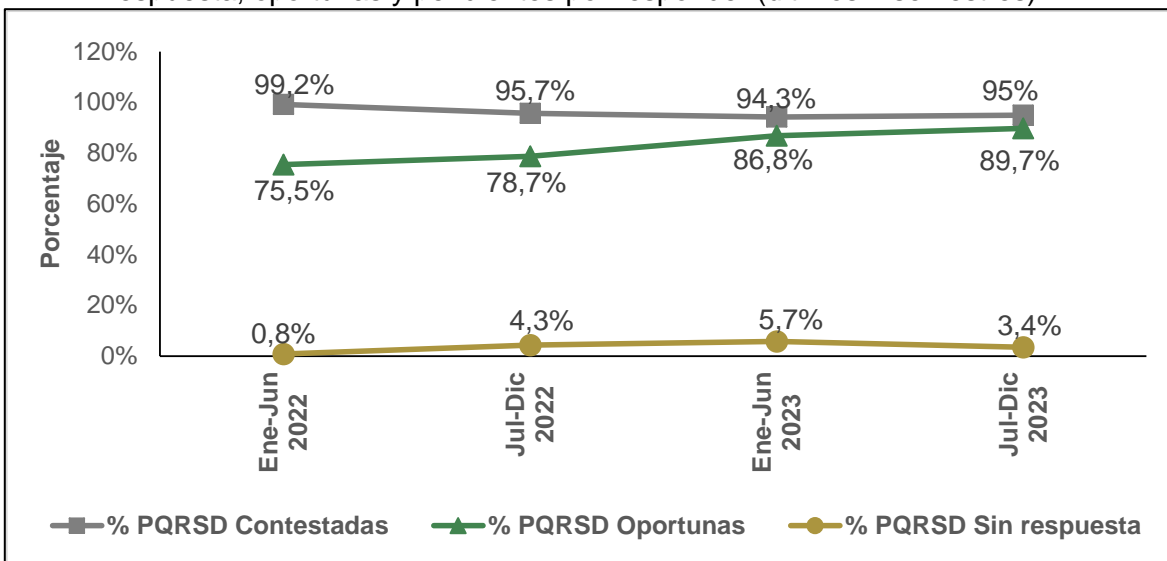
Los sistemas de información **Mercurio** y **SAC** registraron fecha de respuesta para 40602 PQRSD (95 % del total de PQRSD); de las cuales 38330 (89,69 %) se respondieron de acuerdo a los términos de ley, 1462 (3,42 %) se observaron pendientes de respuesta y 674<sup>2</sup> PQRSD (1,58 %) se evidenciaron dentro del plazo para responder (ver gráfica 2).

<sup>2</sup> Los reportes de Mercurio se generaron el 04 de enero de 2024, razón por la cual, las PQRSD recibidas con posterioridad al 12 de diciembre de 2023 se consideran dentro del plazo para responder.





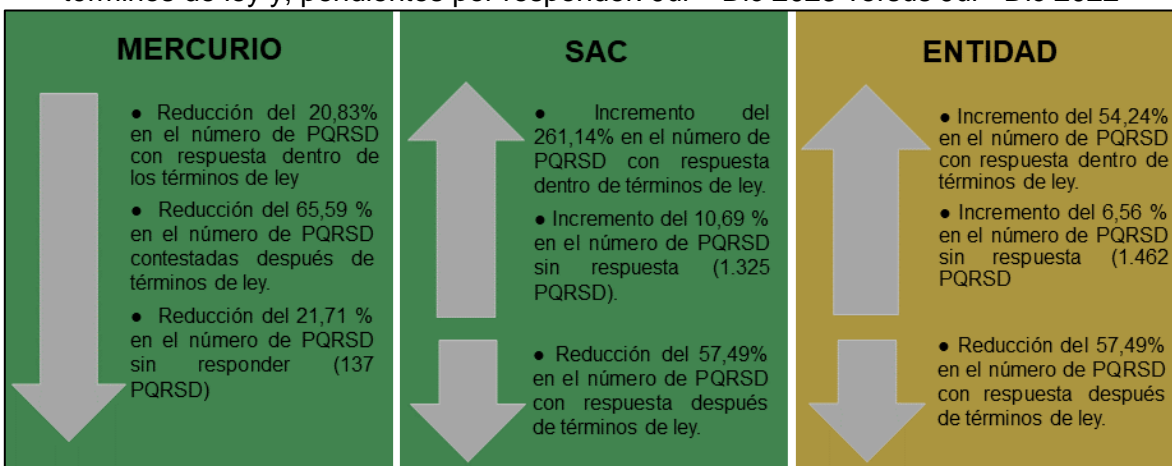
Gráfica 2. Comparativo en los porcentajes de PQRSD (total Entidad) con respuesta, oportunas y pendientes por responder (últimos 4 semestres)



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio y SAC.

En la figura 2., se presenta el comportamiento en la cantidad de PQRSD con respuesta dentro de los términos de ley, después de términos de ley y sin respuesta del segundo semestre de 2023 respecto al semestre equivalente de 2022-

Figura 2. Comportamiento en el número de PQRSD con respuesta dentro y por fuera de términos de ley y, pendientes por responder. Jul – Dic 2023 versus Jul - Dic 2022



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos por Mercurio y el sistema SAC.





En el análisis por dependencia responsable de gestionar la respuesta (ver figura 3), se observó que:

- ❖ 13 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento al tiempo de respuesta
- ❖ 18 alcanzaron cumplimientos entre el 90 % y el 99,9 %
- ❖ 11 presentaron cumplimientos entre el 75% y el 89,9 %
- ❖ No se presentaron dependencias con cumplimientos menores al 74%

Figura 3. Distribución de las dependencias según el porcentaje de cumplimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD dentro de términos de ley



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos por Mercurio y el sistema SAC.

## 4. Calidad en la respuesta

### 4.1 PQRSD gestionadas por Mercurio

En el periodo de análisis se observó tiempos de respuesta negativos para 234 PQRSD, derivado de incluir como “respuesta relacionada” en Mercurio, oficios cuya fecha de elaboración es anterior a la fecha de ingreso de la PQRSD. Estas PQRSD se caracterizan por ser reiterativas.





La revisión de la respuesta a una muestra de 51 PQRSD, mostró que:

- ❖ El 9,8 % de las PQRSD requerían traslado por competencia a otras entidades. En el 1,96 % de éstas, no se observó trazabilidad respecto a la remisión.
- ❖ En el 3,92 % de las PQRSD no se observó respuesta de fondo al peticionario o quejoso.
- ❖ En el 7,84 % de los oficios de respuesta se indicó el envío de anexos, los cuales no se observaron adjuntos.
- ❖ En el 33,33 % de las respuestas se incluyó correos electrónicos institucionales para conocimiento del peticionario/quejoso y, el 7,84 % de las respuestas incluyó el número de teléfono corporativo del servidor público asignado a dar respuesta a la PQRSD.
- ❖ En el 23,5 % de las respuestas a PQRSD no se incluyó el nombre ni el cargo de la persona que da la respuesta y en el 3,9 % no se incluyó el cargo. El 9,8 % las respuestas fueron firmadas por servidores públicos que desempeñan cargos de auxiliar administrativo, profesional universitario o profesional especializado.
- ❖ Para el 35,29 % de las PQRSD no se observó trazabilidad en Mercurio de la notificación de la respuesta al peticionario.

#### 4.2 PQRSD gestionadas por SAC

Se revisó la respuesta dada a una muestra de 47 PQRSD. Se encontró lo siguiente:

- ❖ El 23,4% de las PQRSD requerían traslado por competencia a otras entidades pero no se observó trazabilidad respecto a la remisión.
- ❖ En una queja (2,13 % de las PQRSD) no se observó respuesta de fondo al peticionario o quejoso.
- ❖ 8,51 % de los oficios de respuesta indicó el envío de anexos, los cuales no se observaron adjuntos.
- ❖ En el 6,38 % de las respuestas se incluyó correos electrónicos institucionales para conocimiento del peticionario/quejoso y, el 4,26 % de las respuestas incluyó el número de teléfono corporativo del servidor público asignado a dar respuesta a la PQRSD.
- ❖ El 87,23 % de las respuestas a los peticionarios y quejosos fueron firmadas por servidores públicos que desempeñan cargos de auxiliar administrativo, técnico, profesional universitario o profesional especializado
- ❖ Se identificó que en una queja (2,13 % de las PQRSD) interpuesta de forma anónima se indicó en la respuesta “se dejó el compromiso de contactar con usted”, lo cual muestra falencias en la construcción del texto a presentar al ciudadano.





## 5. Controles

Se realizó seguimiento a la aplicación de los siguientes controles definidos para el riesgo ACI-1371 “Posibilidad de afectación a la imagen de la entidad por disminución en los índices de satisfacción ciudadana en la atención de PQRSD y gestión de trámites por la aplicación parcial, tardía o errónea de la normatividad o de las políticas institucionales asociadas al proceso de atención a la ciudadanía debido al bajo nivel de conocimiento, participación y empoderamiento de los servidores públicos frente responsabilidades derivadas de la gestión oportuna y eficiente de Trámites y PQRSD” del proceso de “Atención Ciudadana”:

ACC17→ (...) mensualmente el equipo de PQRSD analiza la cantidad de solicitudes ingresadas que presenten demoras en la respuesta y el de Trámites hará lo mismo trimestralmente, cotejando el tiempo del procedimiento interno del trámite y/o PQRSD versus los tiempos establecidos por ley. Detectada la inoportunidad analiza las posibles causas incluido el recurso humano, o si hubo un registro inadecuado de las PQRSD y verifica si hay acciones a automatizar para agilizar el proceso de entrega oportuna.

La evidencia será el resultado del análisis de las posibles causas en las dependencias, basado en el reporte de los indicadores de oportunidad en la gestión de trámites y en la respuesta de PQRSD (...)

Evidencia observada:

Archivo denominado “FO-M5-P2-054SeguimientoIndicadorOportunidadV1” que contiene la siguiente información: dependencia responsable, porcentaje de oportunidad del mes, motivos de la No oportunidad y acciones tomadas, entre otra información. Se evidenció diligenciamiento para los meses de julio a octubre de 2023.

ACC18→ El profesional o responsable de la Dirección de Atención a la Ciudadanía semestralmente verifica si se realizó un proceso de formación a los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios personales en los sistemas para la gestión de las PQRSD y trámites, los procedimientos, conceptos y la normativa asociada para la adecuada gestión de las actividades y los lineamientos que se den desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía, solicitando las evidencias e informes de las capacitaciones realizadas. Si no se evidencia esta actividad, se recomienda a las dependencias realizar el proceso de formación para la adecuada gestión y transferencia del conocimiento.

Evidencia observada:

Informe de capacitación en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Hechos de Corrupción (PQRSD) – Segundo Semestre 2023 (corte al 11 de diciembre de 2023), el cual reportó 141 asistentes de 26 dependencias de la Gobernación de Antioquia.





ACC19→ Los enlaces de PQRSD de la Dirección de Atención a la Ciudadanía semanalmente realizan seguimiento y monitoreo al estado de la gestión de las PQRSD conforme a los términos de Ley y a los lineamientos internos, que sirva de insumo para el análisis y toma de decisiones por el nivel directivo con el fin de entregar las respuestas a los ciudadanos de manera oportuna.

Para ello, se extrae el reporte del Sistema de Gestión Documental Mercurio generando el informe de alertas de vencimiento que se envía por correo electrónico a los responsables de cada una de las dependencias.

De igual manera, trimestralmente se genera el reporte consolidado del estado de las peticiones de la dependencia.

Si las dependencias continúan siendo inoportunas en las respuestas a las PQRSD se realizarán visitas presenciales o asesorías virtuales a los servidores responsables de la respuesta, escalando el caso al superior jerárquico si lo amerita. Siguiendo con el conducto regular, informar de esta situación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para toma de las medidas correctivas a las que haya lugar (...).

Evidencia observada:

- Registros “Seguimiento a la gestión de PQRSD en mercurio Dirección de Atención a la Ciudadanía”
- Correos electrónicos enviados a los jefes de organismos y directores.

## 6. Recomendaciones

- ❖ Sería conveniente que desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía se estructurara y liderara un plan de capacitación tanto en el sistema Mercurio y SAC, dirigido a la Secretaría de Educación, iniciando con el personal directivo (Secretario, subsecretarios (as) y directores (as)), seguido de servidores públicos y contratista por dependencia responsable de la gestión de PQRSD; a fin de unificar criterios en aspectos relacionados con la oportunidad y la calidad de la respuesta, tales como:
  - Riesgo frente a la inoportunidad y la no-respuesta
  - Controles y herramientas de seguimiento a Mercurio (Power BI) y SAC
  - Obligatoriedad de traslado por competencia a otras Entidades
  - Relacionamiento de la respuesta en Mercurio e importancia del anexar los documentos que se informan al peticionario o quejoso
  - Prohibición de dar a conocer correos electrónicos y números telefónicos (institucionales o personales) de servidores responsables de atender las PQRSD
  - Cargos con autoridad para dar respuesta a PQRSD
  - Proceso de notificación de la respuesta a PQRSD







- ❖ La formulación de un plan de contingencia para responder o actualizar el sistema de información (Mercurio o SAC) respecto a las PQRSD que con corte al 04 de enero de 2024, se identificaron como “sin respuesta”, a saber:
  - Secretaría de Educación (1325 PQRSD)
  - Gerencia Catastro (60)
  - Gerencia Seguridad Vial (47)
  - Secretaría de Seguridad y Justicia (9)
  - Secretaría de Salud (8)
  - Secretaría de Infraestructura Física y Secretaría de Asuntos Institucionales, Paz y Noviolencia (5)
  - Secretaría de Hacienda, Subsecretaría de Ingresos y la Oficina Control Interno Disciplinario (1)
  
- ❖ Se reitera la conveniencia de la formalización de los atributos de calidad de la respuesta a PQRSD en la Entidad, así como la generación de instructivos para la respuesta por Mercurio y SAC, acompañados de socialización por los medios de los que dispone la Entidad (correo corporativo, intranet, ISOLUCIÓN); en pro de la gestión del conocimiento y la estandarización organizacional.
  
- ❖ La creación de mesas de trabajo entre las dependencias receptoras de PQRSD, la Dirección de Gestión Documental y la Dirección de Atención a la Ciudadanía en pro de la actualización de la matriz de radicación.
  
- ❖ La actualización de la matriz de riesgos en relación con los responsables y actividades de los controles ACC-18 y ACC-19 definidos para el riesgo ACI-1371 y, la formalización en el proceso “Atención Ciudadana” de los instrumentos que son utilizados para la evidencia de ejecución de controles.
  
- ❖ Se insiste en la generación de piezas y otras acciones comunicacionales dirigidos a servidores públicos y contratistas que reciben PQRSD por correo electrónico; para la generación de conciencia de la remisión de éstos al correo institucional “gestiodocumental@antioquia.gov.co para su radicación y trazabilidad a través de Mercurio.

## 7. Conclusiones

Para generar el Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) del Departamento de Antioquia – Nivel Central correspondiente al periodo entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2023, se utilizaron técnicas de auditoría como: revisión documental, indagación, observación, recálculo y comparación de datos, a partir de la información obtenida de Mercurio y SAC.

En el periodo se recibieron 42738 PQRSD que fueron asignadas a 42 dependencias de la Entidad. La Secretaría de Educación, Dirección de Pasaportes, Secretaría Seccional de





**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia

Salud y Protección Social de Antioquia, Gerencia de Catastro y el Back Office de la Dirección de Atención a la Ciudadanía fueron responsables del 92 % del total de PQRSD.

La Secretaría de Educación es un organismo de especial atención y control en materia de PQRSD dado que fue el receptor del mayor número de PQRSD en el periodo de análisis, a saber 29243 PQRSD (68,42% del total de la Entidad) y que, la gestión de las PQRSD se realiza con otro sistema de información (SAC).

El cumplimiento a los términos de ley para responder de la Entidad (Mercurio + SAC) se situó en el 89,69%. Once dependencias presentaron un cumplimiento del 100%. Se identificó 1.462 PQRSD sin respuesta asociada en Mercurio o SAC.

La revisión de una muestra de las respuestas a PQRSD disponibles en Mercurio y SAC, mostró debilidades en aspectos relacionados con la calidad, tales como: traslados, respuesta de fondo a los peticionarios o quejosos, trazabilidad de la respuesta, documentos anexos y notificación de la respuesta, entre otros.

Se observó que algunas respuestas a las PQRSD fueron emitidas por cargos de nivel profesional, técnicos o auxiliares administrativos, lo cual se aleja de la directriz establecida en el parágrafo 3° del artículo 25 del Decreto D2022070006009 de 2022 que indica que las respuestas a derechos de petición deben ser suscritas por el Gobernador, Secretarios de Despacho, Gerentes, Directores de Departamento Administrativo, Subsecretarios, Directores Técnicos y Administrativos y, Tesorero.

Teniendo en cuenta los resultados, se requiere la formulación de acciones correctivas y para abordar riesgos por parte del proceso "Atención Ciudadana".

*(Original firmado)*

**LILIANA ANDREA LÓPEZ NOREÑA**  
Gerente de Auditoría Interna

Elaboró: Janeth Fda. Llano Saavedra, Profesional Universitaria *(Original firmado)*



**Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)**  
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000  
Medellín - Colombia.



SC4887-1