



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

La Gerencia de Auditoría Interna de la Gobernación de Antioquia, de conformidad con las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, da a conocer al señor Gobernador y a los jefes de organismo del Departamento (Nivel Central), el informe de seguimiento efectuado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (**PQRSD**) recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

1. Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

2. Objetivos específicos

Constatar el desempeño y observancia de la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas.

Formular las recomendaciones que sean necesarias para el mejoramiento continuo de la entidad.

3. Alcance

Se llevará a cabo la evaluación y verificación del cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de **PQRSD** en el primer semestre de 2024.

4. Marco normativo

Los parámetros normativos que fueron tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado son los siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

República de Colombia

- Ley 1474 de 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”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 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”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Normatividad interna

- Resolución 2020060115155 de 03 de noviembre de 2020, “Por medio de la cual se adopta el manual para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción para la Gobernación de Antioquia y se toman otras determinaciones”.
- Circular 2021090000272 de 21 de septiembre de 2021, expedida por la Secretaría de Suministros y Servicios de la Gobernación de Antioquia. Cuyo asunto es: “Solicitudes o comunicaciones oficiales que ingresan por correos electrónicos genéricos y/o institucionales de los funcionarios”
- Circular 2022090000329 de 09 de noviembre de 2022, expedida por la Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Suministros y Servicios de la Gobernación de Antioquia. “Por la cual se implementan las disposiciones del Decreto D2022070006009”
- Circular 2023090000205 de 26 de septiembre de 2023, expedida por la Secretaría de Suministros y Servicios de la Gobernación de Antioquia y cuyo asunto es: “Respuesta a PQRSD”.

5. Desarrollo de la Auditoría

Se obtuvo del sistema de gestión documental de la entidad (en adelante Mercurio), el reporte mensual de PQRSD según el alcance definido y de forma conjunta con la Dirección de Atención a la Ciudadanía se generó el reporte mensual del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) del Ministerio de Educación Nacional, que recibe la Secretaría de Educación Departamental.



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



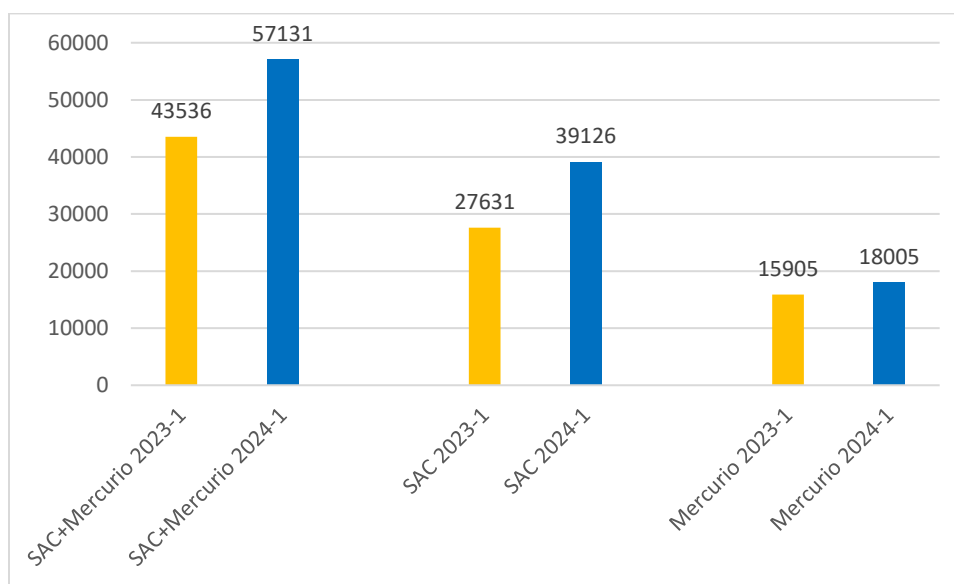


Se consolidó la información y se tomaron 96 muestras de Mercurio y 140 de SAC, priorizando peticiones, quejas, reclamos y denuncias. La Gerencia de Auditoría Interna evaluó el cumplimiento normativo y procedimental en la atención de estas PQRSD, encontrando inconsistencias en cuanto a la portunidad y la calidad de las respuestas.

6. PQRSD recibidas

En el periodo auditado se recibieron 57.131 PQRSD en la entidad, lo que representa un aumento del 31,2% respecto del mismo periodo de 2023. Por SAC se recibieron 39.126 PQRSD y por Mercurio 18.005 PQRSD (Ver gráfica 1).

Gráfica 1. Comparativo en el número de PQRSD recibidas, periodo enero - junio de las vigencias 2023 y 2024



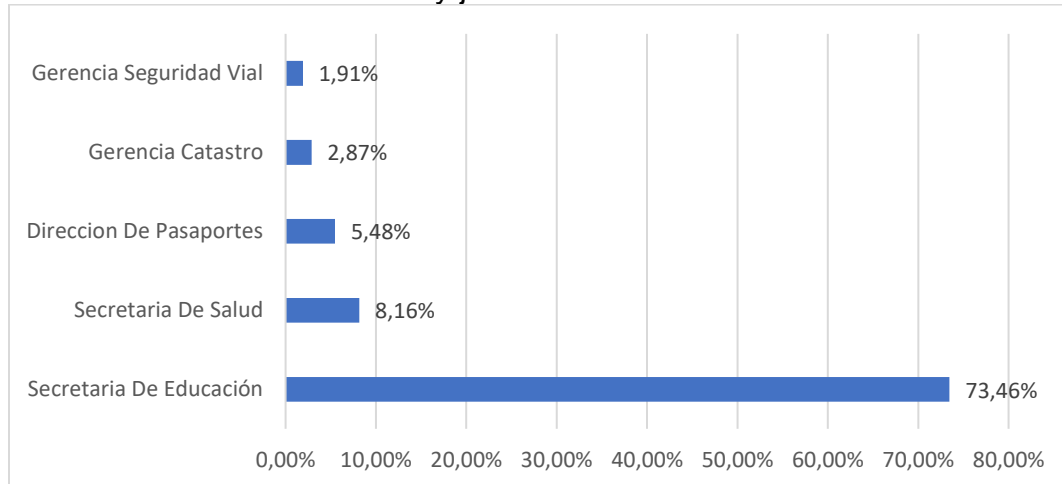
Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio y SAC.

Como se puede observar en la gráfica 2, el 91,88% de las PQRSD recibidas en la entidad fueron asignadas a 5 dependencias; siendo la **Secretaría de Educación** la que concentra el mayor número de PQRSD de la entidad:





Gráfica 2. Dependencias con mayor porcentaje de PQRSD recibidas entre enero 01 y junio 30 de 2024



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

7. Cumplimiento de plazos de respuesta a PQRSD

De las 57.131 PQRSD recibidas mediante **Mercurio y SAC**, se encuentra que 48.641 (85,14%) fueron contestadas oportunamente, 7.381 (12,92%) se contestaron por fuera de términos y 845 (1,56%) no registran fecha de respuesta en el sistema o no existe trazabilidad de respuesta alguna (Ver gráfica 3).

Gráfica 3: Índice de oportunidad en la respuesta semestre 2024-1

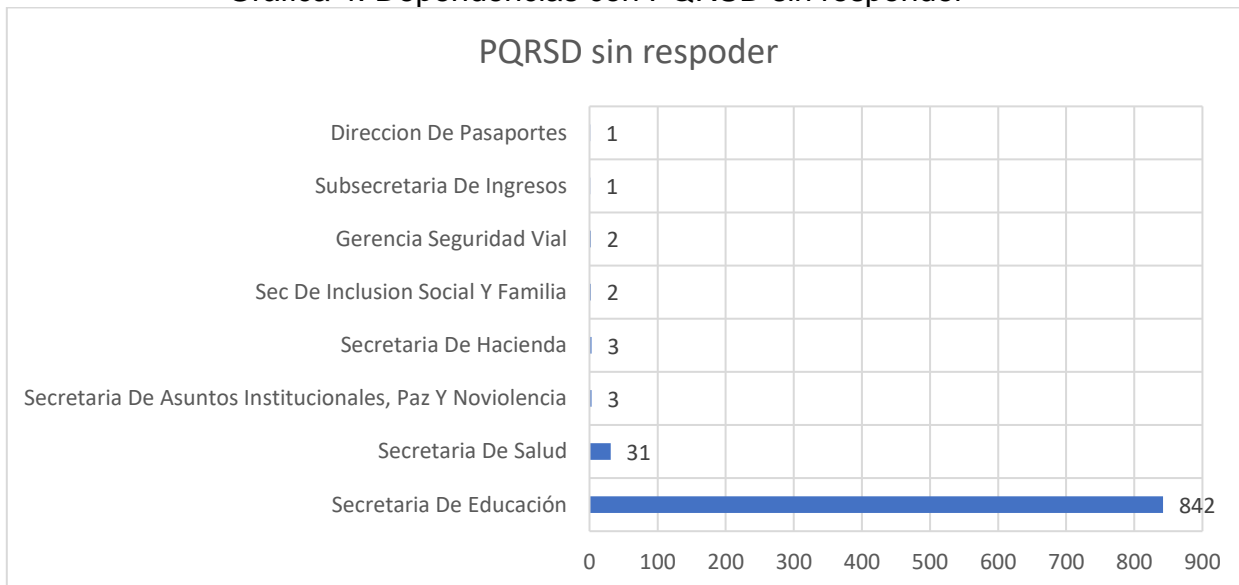


Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio y SAC.





Gráfica 4. Dependencias con PQRSD sin responder



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

En el análisis por dependencia responsable de gestionar la respuesta (ver figura 1), se observó que:

- 5 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento al tiempo de respuesta.
- 11 dependencias alcanzaron cumplimientos entre el 90 % y el 99,9 % al tiempo de respuesta.
- 17 dependencias presentaron cumplimientos entre el 75% y el 89,9 % al tiempo de respuesta.
- 3 dependencias presentaron cumplimientos menores al 74% en el tiempo de respuesta.
- La **Subsecretaria De Ingresos** con el 64,13% es la dependencia que presenta menor índice de cumplimiento en los plazos de respuesta oportuna con 98 PQRSD contestadas fuera de término y 1 sin responder.





Figura 1. Porcentaje de cumplimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD dentro de términos de ley por dependencias.



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna a partir de los datos obtenidos de Mercurio y SAC. Se aclara que los nombres registrados en el cuadro corresponden a los que se encuentran parametizados en el sistema Mercurio.

8. Calidad de las respuestas

La revisión de la respuesta de una muestra de 96 PQRSD¹ de **Mercurio**, los cuales fueron seleccionados entre aquellos radicados que presentaron inconsistencias en el reporte, mostró que:

- El 5,26% de los radicados revisados registra como respuesta solamente la designación del funcionario responsable de responderle al ciudadano, sin proporcionar una respuesta de fondo. Dicha situación se presenta reiteradamente en la **Secretaría de Educación**.
- El 7,29% presenta fallas en la notificación de la respuesta al peticionario.
- En el 16,67% de los radicados no se observó trazabilidad del envío por e-mail (u otro medio) de la respuesta al peticionario o quejoso.

¹ Los radicados seleccionados corresponden a las siguientes dependencias: **secretaría de salud** (34), **gerencia catastro** (20), **secretaría de educación** (14), **gerencia seguridad vial** (13), **secretaría de asuntos institucionales, paz y no violencia** (4), **dirección de pasaportes** (2), **secretaría de hacienda** (3), **secretaría de inclusión social y familia** (2), **gerencia de servicios públicos** (1) **dirección de personal** (1), **secretaría general** (1), **seguridad y justicia** (1).





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- Para 56,25% de las PQRSD revisadas no se observó respuesta de fondo.
 - El 39% de las PQRSD sin respuesta de fondo corresponde a la **Secretaría Seccional de Salud**, el 26% a la **Gerencia de Catastro** y el 11% a la **Secretaría de Educación**.
- En el periodo auditado se observan tiempos de respuesta negativos en el reporte de información; pues en muchos casos se incluye como “respuesta relacionada” en Mercurio, oficios cuya fecha de elaboración es anterior a la fecha de ingreso de la PQRSD. Es decir, no se registra correctamente la respuesta real al radicado, por lo cual, en el reporte de información del sistema se presentan inconsistencias en cuanto a la oportunidad.
- El 4,16% de las PQRSD revisadas, asignadas a la **Gerencia de Seguridad Vial**, tenían como respuesta relacionada un documento que no guarda relación con el petionario.
- El 10,42% de las PQRSD de la muestra corresponden a la **Gerencia de catastro** y presentan problemas de calidad en la respuesta, tales como: no se registra respuesta de fondo, se adjunta la misma respuesta a peticiones diferentes, no hay trazabilidad en la respuesta.
- El 3,13% de las PQRSD requerían traslado y se hizo extemporaneamente.

Se revisaron 140 PQRSD gestionadas mediante **SAC**. Se encontró lo siguiente:

- El 22,86% corresponde a denuncias, principalmente por temas de infraestructura física, presuntos abusos y acoso laboral, problemas de seguridad, entre otros. El 1,43% corresponde a denuncias por no respuesta a radicados anteriores.
- El 23,57% de las PQRSD revisadas fueron contestadas por fuera de los términos de ley y el 9,29% no tenía respuesta en el sistema.
- El 85 % de las respuestas fueron firmadas por servidores públicos que desempeñan cargos de auxiliar administrativo, técnico, profesional universitario o profesional especializado, sin tener en cuenta lo estipulado en el Decreto número D2022070006009 de 2022.
- En cuatro quejas (2,86% de las PQRSD) no se observó respuesta de fondo al quejoso.

Lo anterior ya había sido advertido por esta Gerencia en el informe del semestre anterior.





9. Controles

Se realizó seguimiento a la aplicación 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 a 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-P2-054 SeguimientoIndicadorOportunidadV1” 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 enero a junio de 2024.
- Acta de reunión de socialización de análisis en la calidad de las respuestas para las PQRSD de la Gerencia de Seguridad vial de 24/05/2024.

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). Durante el periodo auditado se realizaron 10 capacitaciones vía Teams y 5 capacitaciones presenciales y en total se capacitaron 474 funcionarios.

10. Recomendaciones

- En la **Subsecretaría de Ingresos** se identificó que las solicitudes de información sobre vehículos, que requieren consultas a operadores externos como Valor+, no cumplen con el plazo establecido por la Ley 1755 de 2015 debido a la alta demanda. Actualmente, estas solicitudes se están gestionando a través de la bandeja de destinatario Mercurio.

Tras consultar con la Dirección de Atención a la Ciudadanía, se concluyó que no es posible registrarlas como trámites debido a la falta de normativa específica. Se recomienda que estas solicitudes se clasifiquen nuevamente como PQRSD en el sistema Mercurio.

- Es necesario fortalecer la capacitación en la clasificación de las peticiones, por cuanto en reiteradas ocasiones se evidenciaron debilidades desde el momento de radicación de la solicitud.
- Es importante actualizar la parametrización de Mercurio de conformidad con la denominación oficial de la estructura administrativa de la entidad. Lo anterior, tiene mayor relevancia en el contexto del rediseño institucional que actualmente se está adelantando; pues es necesario que los reportes den fe de las dependencias responsables de la gestión de PQRSD para generar alertas oportunas.

11. Conclusiones.

Para generar el Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) del Departamento de Antioquia – Nivel Central correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024, se utilizaron técnicas de auditoría como: revisión documental, indagación, observación, recálculo y comparación de datos, a partir de la información obtenida del Sistema de Gestión Documental Mercurio y del sistema SAC.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Las PQRSD del periodo se asignaron a 37 dependencias de la Entidad, de las cuales 5 presentaron cumplimiento a los términos de ley para responder el 100%. El cumplimiento de la Entidad se situó en el 86, 85%.

La revisión de una muestra de las PQRSD disponibles en Mercurio y SAC, mostró debilidades en la calidad de las respuestas, tales como: traslados, respuesta de fondo, trazabilidad de la respuesta, documentos anexos y notificación de la respuesta, entre otros.

En la **Gerencia de Seguridad Vial** se han evidenciado problemas en la calidad de las respuestas. Dicha situación ha sido advertida por la Dirección de Atención a la Ciudadanía, quienes han celebrado reuniones y actas de compromiso con la dependencia; sin embargo, dichas acciones no han sido efectivas, pues las circunstancias advertidas continúan presentándose.

Se observó que algunas respuestas a las PQRSD fueron emitidas por funcionarios de nivel profesional, técnicos o auxiliares administrativos, lo cual se aleja de la directriz establecida en el parágrafo 3° del artículo 25 del Decreto número 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. Esta es una situación reiterativa en la entidad.

Cordialmente,

(Original firmado)

LILIANA ANDREA LÓPEZ NOREÑA
Gerente de Auditoría Interna

Elaboró: Yurani Paola Galeano Giraldo, Profesional Universitaria *(Original firmado)*



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



SC4887-1

