

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO - DICIEMBRE DE 2022

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 1474/2011¹, da a conocer al Señor Gobernador Anibal Gaviria Correa y a los funcionarios de la rama ejecutiva del Departamento de Antioquia (nivel Central), el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

1. Organización para la atención

En concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se observó que, en el Departamento de Antioquia las directrices respecto a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD), están a cargo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y, se encuentran documentadas en el procedimiento "Atención de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias – PQRSD" PR-M5-P2-003 y el "Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" MA-M5-P2-005, pertenecientes al proceso "Atención Ciudadana" del Sistema Integrado de Gestión (SIG). En la gestión de las respuestas, se observó que los organismos del nivel central son corresponsables.

Los canales oficiales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD), son:

a) Canal Presencial

Se observó que el Departamento de Antioquia, en la página web www.antioquia.gov.co, informa a la ciudadanía la atención presencial en los siguientes espacios:

¹ Congreso de la República. 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, artículo 76.

AG



- Centro Administrativo Departamental (en adelante CAD) – La Alpujarra, taquillas de atención piso 1. Calle 42B # 52 - 106
- Centro de Atención a la Ciudadanía. Calle 42B # 52 - 106 Sótano Externo CAD
- Centro de Atención a la Ciudadanía Aburrá SUR. Calle 75 Sur #43A – 202 Centro Comercial Aves María, Sabaneta.

b) Canales telefónicos

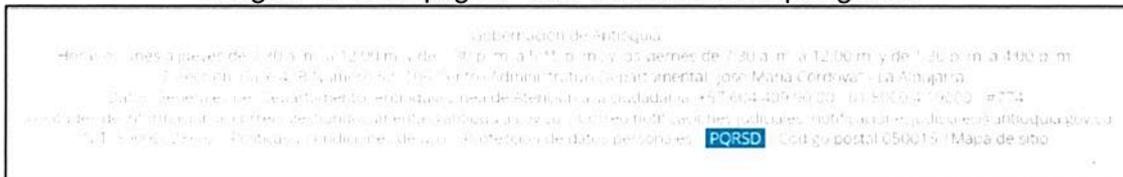
A través de las líneas +57-604-409-90-00, 01-8000-4-19000 y #774

c) Canales virtuales

La Ley 1474 de 2011, en su artículo 76°, estableció que toda entidad pública debe tener en su página web principal [...un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios] y, un espacio [... para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción...].

Se evidenció cumplimiento de este requisito con el link PQRSD, al cual se accede desde el pie de página del sitio web de la Entidad (Ver imagen 1), que remite al formulario de “Radicación de Atención de PQRSD” del Sistema de Información Mercurio (en adelante Mercurio) y al “Manual de diligenciamiento” que proporciona información respecto a los tipos de solicitud, modalidades de petición y el término para resolver, así como, la guía para ingreso de información solicitada.

Imagen 1. Pie de página - sitio web www.antioquia.gov.co



Fuente: www.antioquia.gov.co/

Se evidenció que al formulario de “Radicación de Atención de PQRSD” en Mercurio también se puede acceder desde el menú “Atención a la Ciudadanía” (ver imagen 2), desde el menú “Atención y Servicios” de la sede electrónica de la Entidad (ver imagen 3) y desde el pie de página de los sitios web www.dssa.gov.co y www.mujeresantioquia.gov.co.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA



Imagen 2. Menú “Atención a la Ciudadanía” - web www.antioquia.gov.co



Fuente: <https://antioquia.gov.co/>

Imagen 3. Menú “Atención y servicios a la Ciudadanía” - web www.antioquia.gov.co



Fuente: [https://sedelectronica.antioquia.gov.co/](https://sedeelectronica.antioquia.gov.co/)

Otros medios virtuales para la recepción de PQRS, son el correo electrónico gestiondocumental@antioquia.gov.co, administrado por la Dirección de Atención a la Ciudadanía y el Sistema de Atención al Ciudadano (en adelante SAC²), a cargo de la Secretaría de Educación.

² El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) es una plataforma estructurada por el Ministerio de Educación Nacional, que permite a la comunidad y actores del sector educativo, el envío y seguimiento de PQRS.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Teléfonos (604) 409 90 00 - Medellín - Colombia



d) Buzones de sugerencias

Se observó que la Entidad cuenta con buzones de sugerencias ubicados, así:

Tabla 1. Ubicación de los buzones de sugerencias

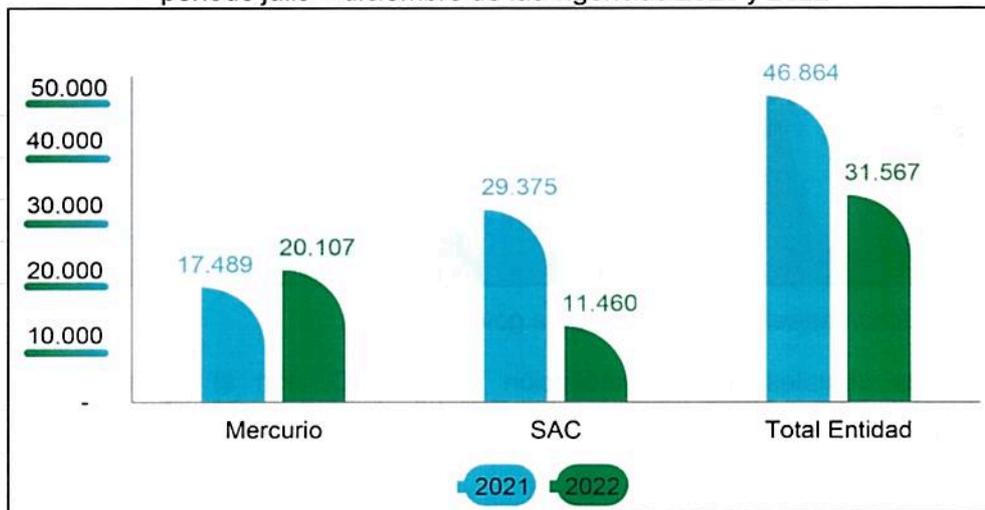
Al interior del (CAD)	En el sótano externo (CAD)
<ul style="list-style-type: none"> • Piso 1: Taquillas de radicación y oficina de pasaportes • Piso 4: Secretaría de Educación • Piso 6: Secretaría de Minas • Piso 8: Secretaría de Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención a la ciudadanía • Agencia de seguridad vial • Oficina de liquidación de impuesto de vehículos

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna.

2. PQRSD recibidas en el periodo

En el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, se observó una reducción del 32,64 % en el número de PQRSD a cargo del departamento de Antioquia. Por **Mercurio** se recibieron 20.107 PQRSD y por **SAC** 11.460 (Ver gráfica 1).

Gráfica 1. Comparativo en el número de PQRSD recibidas, periodo julio – diciembre de las vigencias 2021 y 2022



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de informe de PQRSD II semestre de 2021 y de los datos obtenidos de Mercurio y aportados por la Secretaría de Educación.



SC4887-1



Para las quejas recibidas por **Mercurio** y a partir de la distribución por dependencia asignada para la gestión de la respuesta, se observó que el 85.89% se concentró en cinco dependencias: Dirección de Pasaportes, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Infraestructura Física y la Gerencia Catastro (ver tabla 2).

Tabla 2. Número de PQRSD por dependencia, periodo julio – diciembre de 2022

Dependencia	Total de PQRSD
Secretaría de Asuntos Institucionales, Paz y Noviolencia - Dirección de Pasaportes	11.532
Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia	1.925
Secretaría de Educación	1.553
Secretaría de Infraestructura Física	1.138
Gerencia Catastro	1.092
Gerencia Seguridad Vial	545
Sin dependencia	488
Secretaría de Asuntos Institucionales, Paz y Noviolencia - Diferente a pasaportes	231
Departamento Administrativo para la gestión del riesgo de desastres de Antioquia - DAGRAN	197
Secretaría de Hacienda - Subsecretaría de Tesorería	131
Secretaría de Hacienda - Subsecretaría de Ingresos	165
Secretaría de Seguridad y Justicia	112
Secretaría de Inclusión Social y Familia	101
Secretaría de Minas	101
Secretaría de Talento Humano y Desarrollo Organizacional - Dirección de Personal	99
Secretaría General	93
Secretaría de Suministros y Servicios	86
Gerencia de Servicios Públicos	77
Secretaría de Talento Humano y Desarrollo Organizacional - Otras dependencias	77
Secretaría de Hacienda - Otras dependencias	66
Secretaría de las Mujeres de Antioquia	65
Secretaría del Medio Ambiente y Sostenibilidad	43
Secretaría de Participación Ciudadana	42
Departamento Administrativo de Planeación	39
Secretaría de Productividad y Competitividad	22
Secretaría de Agricultura	20
SERES - Desarrollo Humano Integral	19
Oficina Control Interno Disciplinario	11
Secretaría de Turismo	11



SC4887-1

44



Dependencia	Total de PQRSD
Secretaría de Talento Humano y Desarrollo Organizacional - Dirección de Compensación y Sistema Pensional	7
Gerencia de Municipios	5
Oficina Privada	4
Oficina de Comunicaciones	2
Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones	2
Gerencia de Auditoría Interna	1
Despacho del Gobernador	1
SERES Seguridad Humana y Gobierno- Gerencia de Corregimientos	1
Secretaría Sectorial de Desarrollo Institucional y Gobernanza	1
SERES Desarrollo Económico Equitativo	1
SERES Seguridad Humana y Gobierno - Otras dependencias	1
TOTAL	20.107

Fuente: Mercurio

En el reporte se observó 488 PQRSD relacionadas a “sin dependencia”. La Dirección de Atención a la Ciudadanía aclaró que estas PQRSD son gestionadas por el equipo de Back Office de dicha dirección, por lo que se menciona la necesidad de actualizar esta nomenclatura a fin de brindar claridad en los datos que arroja Mercurio.

3. Oportunidad en la respuesta

Se observó que del total de PQRSD recibidas en el periodo de análisis, se respondieron oportunamente 18.235 de los documentos gestionados por **Mercurio** y 6.616 de los tramitados por **SAC**, lo que sitió los porcentajes de cumplimiento a la oportunidad en la respuesta en 90,68 % y 57,57 % respectivamente.

Al comparar los porcentajes de cumplimiento a la oportunidad obtenidos en el II semestre de 2022 respecto al trimestre equivalente de 2021, se observó un incremento del 39,6 % para las PQRSD de **Mercurio** y una reducción del 66,9 % para las de **SAC** (Ver tabla 3).

Tabla 3. Comportamiento en la oportunidad e inoportunidad en la respuesta a PQRSD.

Ítem	Jul-Dic 2021	Jul-Dic 2022	Comportamiento respecto al II semestre de 2021
PQRSD Oportunas Mercurio	13.064	18.235	Incremento del 39,6 %
PQRSD Inoportunas Mercurio	2.808	1.697	Reducción del 39,6 %
PQRSD pendientes por respuesta Mercurio	1.617	175	Reducción del 89,2 %



SC4887-1





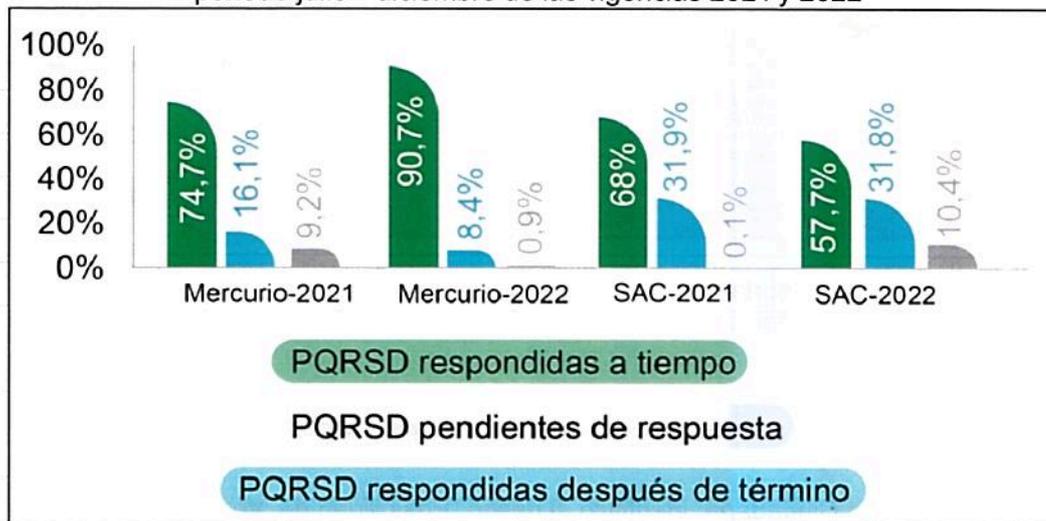
Ítem	Jul-Dic 2021	Jul-Dic 2022	Comportamiento respecto al II semestre de 2021
PQRSD Oportunas SAC	19.981	6.616	Reducción del 66,9 %
PQRSD Inoportunas SAC	9.394	3.647	Reducción del 61,1 %
PQRSD pendientes por respuesta SAC	30	1.197	Dato no comparable*
Total Oportunas Entidad (Mercurio + SAC)	33.045	24.851	Reducción del 24,8 %
Total Inoportunas Entidad (Mercurio + SAC)	12.202	5.346	Reducción del 56,1 %
PQRSD pendientes por respuesta Entidad (Mercurio + SAC)	1.647	1.370	Dato no comparable*

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio y aportados por la Secretaría de Educación.

* Se consideró que el dato no es comparable dado que el reporte para el periodo julio-diciembre de 2021, se generó en la vigencia 2023.

A partir de la cantidad de PQRSD recibidas por Mercurio, se observó que el porcentaje de no cumplimiento al tiempo de respuesta se situó en 8,44 % y el porcentaje de PQRSD no contestadas fue del 0,87 %. En las PQRSD recibidas por SAC, se calculó en 31,82 % y 10,45% respectivamente (Ver gráfica 2).

Gráfica 2. Comparativo en el número de PQRSD recibidas, periodo julio – diciembre de las vigencias 2021 y 2022



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de informe de PQRSD II semestre de 2021 y de los datos obtenidos de Mercurio y aportados por la Secretaría de Educación.

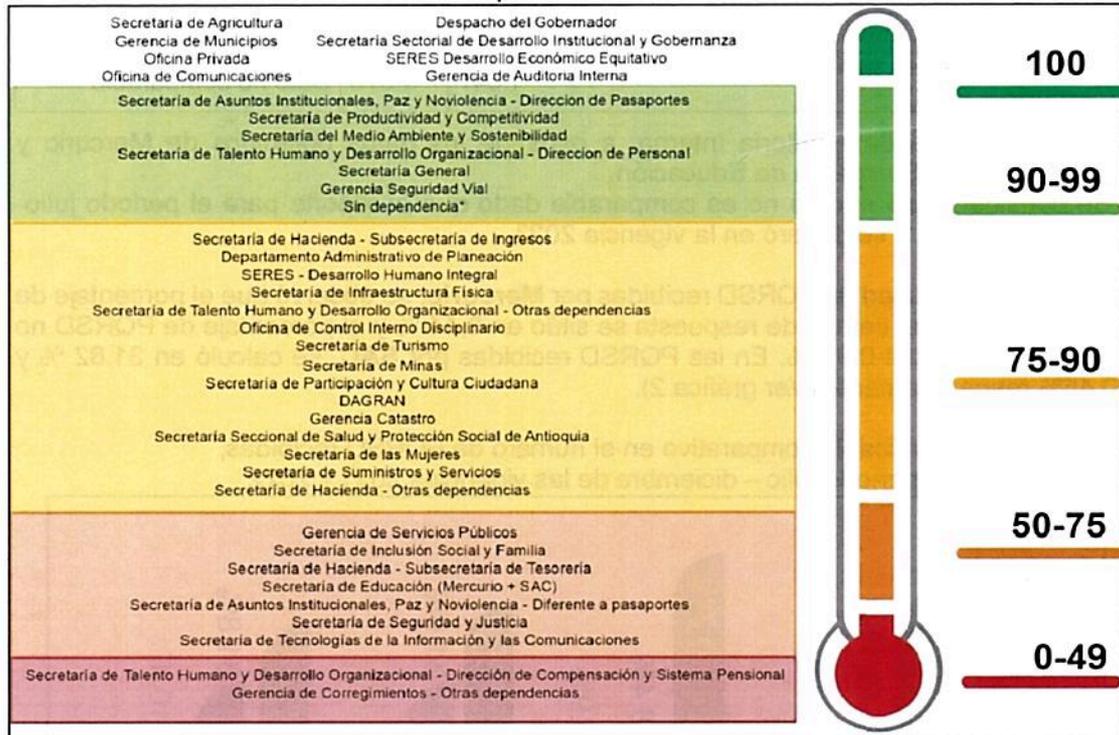


SC4887-1

48

En el análisis por dependencia responsable de dar respuesta a las PQRSD (ver Anexo 1), se observó que 8 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento al tiempo de respuesta, 7 dependencias alcanzaron cumplimientos entre el 90 % y el 99,9 %, 15 entre el 75% y el 89,9 %, 7 entre el 50 % y 74,9 % y, 3 dependencias registraron cumplimientos menores al 50% (Ver gráfica 3).

Figura 1. Distribución de las dependencias según el porcentaje de cumplimiento al tiempo de respuesta a PQRSD



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna

* PQRSD gestionadas por el equipo Back Office de la Dirección de Atención a la Ciudadanía

4. Controles

El proceso "Atención Ciudadana" identificó el riesgo "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". En la ficha del riesgo se observó cuatro controles en relación con la gestión de PQRSD para los cuales se encontró lo siguiente:

Tabla 4. Seguimiento a controles para la gestión de PQRSD

N° Control	Detalle	
ACC2.2	Descripción del control	El profesional o contratista de la Dirección de Atención a la Ciudadanía en corresponsabilidad con los enlaces de PQRSD de las dependencias mensualmente analiza la cantidad de PQRSD ingresadas a las dependencias que presenten demoras en la respuesta para determinar si existe o no una alta carga laboral, cotejando el tiempo del procedimiento interno de respuesta para las PQRSD versus el personal requerido. Si se encuentra que el personal requerido es superior al personal disponible, se debe verificar si hay acciones a automatizar, si hubo un registro adecuado de las solicitudes como PQRSD, si es necesario redistribuir o solicitar nuevo personal.
	Evidencia de aplicación del control	La evidencia de ejecución del control será el análisis de cargas de trabajo para las dependencias con demora y el reporte de clasificación de las PQRSD.
	Resultado del seguimiento	No se evidenció el análisis de cargas de trabajo para las dependencias que en el periodo julio-diciembre de 2022 presentaron demora en la respuesta a PQRSD. La aplicación del procedimiento "Realización de Estudios de Cargas de Trabajo" (PR-M1-P2-3) es responsabilidad de la Subsecretaría de Desarrollo Organizacional de acuerdo con las solicitudes que presenten los diferentes organismos.
ACC3	Descripción del control	El Director 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.



SC4887-1



N° Control	Detalle	
	Evidencia de aplicación del control	Informes de las capacitaciones realizadas
	Resultado del seguimiento	Se evidenció Informe Capacitación, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Hechos de Corrupción (PQRSD) – Segundo Semestre de 2022
ACC4	Descripción del control	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 de aplicación del control	Las evidencias de ejecución del control son los informes de alerta y seguimiento a indicadores de oportunidad y respuesta a PQRSD enviados a los jefes de dependencia a través de oficio y/o correo electrónico y las actas de reuniones o listados de asistencia.
	Resultado del seguimiento	Se evidenció: Continuidad en el envío de alertas a los jefes de las áreas responsables de dar respuesta a las PQRSD Registros de seguimiento a la gestión de PQRSD en mercurio Dirección de Atención a la Ciudadanía en diferentes organismos Oficio radicado N° 2022020035267 del 13/07/2022 dirigido a los Secretarios de Despacho de la Entidad.
ACC7	Resultado del seguimiento	Control repetido en la ficha del riesgo.

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna



5C4887-1



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA



Se evidenció el uso de una herramienta desarrollada en Power BI, para el seguimiento a las PQRSD recibidas por Mercurio, la cual permite a los enlaces de PQRSD, jefes de organismos y de las dependencias, visualizar la oportunidad en la respuesta para cada documento. Este control no se encontró documentado en la matriz de riesgos del proceso "Atención Ciudadana".

5. Recomendaciones

- La Entidad podría mejorar la visualización de cara al ciudadano del link de PQRSD, con la mención del significado de la sigla (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias) en los sitios web donde éste se utilice, a fin de facilitar la identificación y el acceso al micrositio de radicación por parte de los ciudadanos.
- Sería pertinente la actualización de los documentos (procedimiento, instructivo, manual) del proceso "Atención Ciudadana" relacionados con la gestión de PQRSD y de los mecanismos para la presentación de PQRSD publicados en el link de transparencia de la página web www.antioquia.gov.co, de acuerdo con los cambios en los canales oficiales para la recepción de PQRSD, tales como puntos de atención presenciales, virtuales y correos electrónicos.
- Modificar el término "sin dependencia" en el Sistema de Gestión Documental Mercurio y adicionar la nueva clasificación a la herramienta Power BI, permitiría identificar por parte de los usuarios de los diferentes reportes, la cantidad de PQRSD cuya gestión y respuesta se encuentra a cargo de la Dirección de Atención a la Ciudadanía.
- La inclusión de las PQRSD que se reciben y gestionan a través de SAC en el control por Power BI o el establecimiento de un control independiente, con el fin de que la Dirección de Atención a la Ciudadanía y la Secretaría de Educación (segunda línea de defensa) puedan evidenciar el estado de estas PQRSD de dicho organismo en tiempo real y tomar los correctivos de manera oportuna en pro de la respuesta al ciudadano en los términos que define la Ley.
- La actualización de la matriz de riesgos, teniendo en cuenta las situaciones observadas respecto a la aplicación del control ACC2.2, la duplicidad de control ACC3 y el nuevo control (herramienta Power BI) implementado por el proceso de "Atención Ciudadana".
- La revisión de la parametrización de la herramienta Power BI y del reporte de PQRSD de Mercurio a fin de identificar las causas y tomar las acciones correctivas frente a las diferencias en los porcentajes de cumplimiento en oportunidad.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Teléfonos (604) 409 90 00 - Medellín - Colombia

- Se considera conveniente utilizar espacios como la intranet y el correo electrónico, para incrementar las acciones comunicacionales y de generación de conciencia en los servidores públicos de la Entidad sobre la atención oportuna de las PQRSD que recibe la Entidad y los riesgos en que se incurre por el incumplimiento a los términos para responder.
- La articulación entre la Dirección de Atención a la Ciudadanía, la Secretaría de Educación y el Ministerio de Educación, para la revisión de los documentos que ingresan al Sistema SAC, con el fin de lograr la reclasificación de los mismos según su naturaleza (trámite / PQRSD). De igual manera, extender esta revisión a las demás dependencias responsables, como una estrategia que permita reorientar la capacidad operativa en pro del cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSD.

6. 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 2022, se utilizaron técnicas de auditoría como: revisión documental, indagación, observación y recálculo de datos, a partir de la información del Sistema Integrado de Gestión disponible en ISOLUCIÓN, la obtenida directamente del Sistema de Gestión Documental Mercurio y, la aportada por la Dirección de Atención a la Ciudadanía y la Secretaría de Educación. Se realizó a demás consulta directa en las páginas web www.antioquia.gov.co, www.dssa.gov.co, www.mujaeresantioquia.gov.co.

En el periodo, se observó que las PQRSD recibidas por **Mercurio** se asignaron a 40 dependencias de la Entidad, de las cuales 11 presentaron incremento en el porcentaje de cumplimiento a la oportunidad en la respuesta, 23 mostraron reducción y 6 son nuevas en el seguimiento.

Los porcentajes de cumplimiento a la oportunidad en la respuesta y de PQRSD no contestadas que, para las quejas recibidas por **Mercurio** se situaron en 8,44 % y 0,87 % y para **SAC** en el 31,82 % y 10,45 % respectivamente, incrementan la probabilidad de materialización del riesgo “Posibilidad de afectación a la imagen de la entidad por disminución en los índices de satisfacción ciudadana en la atención de PQRSD”.

El seguimiento que se realiza con la herramienta Power BI es un control de segunda línea que facilita de manera gráfica y en tiempo real el seguimiento a la oportunidad en la respuesta a las PQRSD recibidas por Mercurio. Aunado a lo anterior, se evidenció la necesidad de revisar, ajustar y/o actualizar los controles internos de acuerdo con el alcance del proceso “Atención Ciudadana”, las funciones asignadas a la Dirección de Atención a la





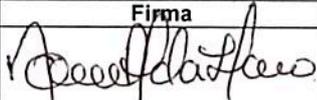
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA



Ciudadanía y los sistemas de información con los cuales se realiza la recepción, seguimiento y respuesta a las PQRSD (Mercurio y SAC).



LILIANA ANDREA LÓPEZ NOREÑA
Gerente de Auditoría Interna

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró:	Janeth Fda. Llano Saavedra	Profesional Universitaria	



SC4887-1

Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Teléfonos (604) 409 90 00 - Medellín - Colombia



Anexo 1. Comparativo del porcentaje de cumplimiento en oportunidad a la respuesta a las PQRSD.
Análisis por dependencia, periodo julio – diciembre de 2021 y 2022

Dependencia	Semestre Jul-Dic de 2021		Semestre Jul-Dic de 2022		
	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad (%)	Total de PQRSD	PQRSD respondidas a tiempo	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad (%)	
Secretaría de agricultura	100	20	20	100	
Gerencia de municipios	100	5	5	100	
Oficina privada	ND	4	4	100	
Oficina de comunicaciones	100	2	2	100	
Despacho del gobernador	100	1	1	100	
Secretaría sectorial de desarrollo institucional y Gobernanza	ND	1	1	100	
SERES de desarrollo económico equitativo	ND	1	1	100	
Gerencia de Auditoría Interna	75	1	1	100	
Sin dependencia	75	488	480	98,36	
Secretaría de asuntos institucionales, paz y Noviolencia - Dirección de pasaportes	39	11532	11307	98,05	
Secretaría de productividad y competitividad	100	22	21	95,45	
Secretaría del medio ambiente y sostenibilidad	98	43	41	95,35	
Secretaría de talento humano y desarrollo organizacional - Dirección de personal	100	99	93	93,94	
Secretaría general	95	93	87	93,55	
Gerencia seguridad vial	98	545	494	90,64	
Secretaría de hacienda - Subsecretaría de ingresos	90	165	141	85,45	
Departamento administrativo de planeación	89	39	33	84,62	



SC4887-1



Dependencia	Semestre Jul-Dic de 2021		Semestre Jul-Dic de 2022		
	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad (%)	Total de PQRSD	Total de PQRSD	PQRSD respondidas a tiempo	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad (%)
SERES - Desarrollo humano integral	83	19	19	16	84,21
Secretaría de Infraestructura Física	97	1138	1138	949	83,39
Secretaría de talento humano y desarrollo organizacional - Otras dependencias	85	77	77	63	81,82
Oficina control interno disciplinario	50	11	11	9	81,82
Secretaría de turismo	100	11	11	9	81,82
Secretaría de minas	71	101	101	82	81,19
Secretaría de Participación Ciudadana	100	42	42	34	80,95
DAGRAN	94	197	197	156	79,19
Gerencia de catastro	81	1092	1092	859	78,66
Secretaría seccional de salud y protección social de Antioquia	98	1925	1925	1496	77,71
Secretaría de las mujeres	64	65	65	50	76,92
Secretaría de suministros y servicios	96	86	86	66	76,74
Secretaría de hacienda - Otras dependencias	90	66	66	50	75,76
Gerencia de servicios públicos	84	77	77	55	71,43
Secretaría de inclusión social y familia	95	101	101	72	71,29
Secretaría de hacienda - Subsecretaría de tesorería	78	131	131	83	63,36
Secretaría de Educación	75	13013	13013	7892	60,64



SC4887-1



Dependencia	Semestre Jul-Dic de 2021		Semestre Jul-Dic de 2022		
	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad (%)	Total de PQRSD	PQRSD respondidas a tiempo	Porcentaje de cumplimiento en oportunidad (%)	
Secretaría de asuntos institucionales, paz y Noviolencia - Diferente a pasaportes	56	231	118	51,08	
Secretaría de seguridad y justicia	86	112	56	50	
Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicaciones	100	2	1	50	
Secretaría de talento humano y desarrollo organizacional - Dirección de compensación y sistema pensional	ND	7	3	42,86	
SERES seguridad humana y Gobierno- Gerencia de Corregimientos	ND	1	0	0	
SERES Seguridad Humana y Gobierno - Otras dependencias	ND	1	0	0	

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna a partir de los datos obtenidos de Mercurio, excepto para la Secretaría de Educación en la que se incluyeron las PQRSD recibidas y con respuesta tanto en Mercurio como en SAC
ND=Sin dato

<u>X</u>	Incremento en el porcentaje de cumplimiento a la oportunidad del tiempo de respuesta
Y	Reducción en el porcentaje de cumplimiento a la oportunidad del tiempo de respuesta

