

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ENERO – JUNIO 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 1474/2011¹, da a conocer al Señor Gobernador Aníbal Gaviria Correa 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 enero y el 30 de junio de 2023.

1. Avances respecto al informe anterior

- ❖ La tendencia creciente observada en el porcentaje de quejas contestadas dentro de los términos de ley.
- ❖ Once dependencias obtuvieron el 100 % de cumplimiento en la respuesta dentro de términos de ley, lo que representa un incremento del 37,5 %.
- ❖ La actualización del procedimiento “Atención de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias – PQRSD” y de los formatos que lo soportan y, del “Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”; ya que facilita la información del quehacer a los servidores públicos responsables de las PQRSD
- ❖ La actualización en el Sistema de Gestión Documental Mercurio y la herramienta Power BI de seguimiento a las PQRSD, de la dependencia “Back Office – Atención a la ciudadanía”, lo que contribuye con la claridad en la responsabilidad en la gestión de las PQRSD
- ❖ 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.

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.

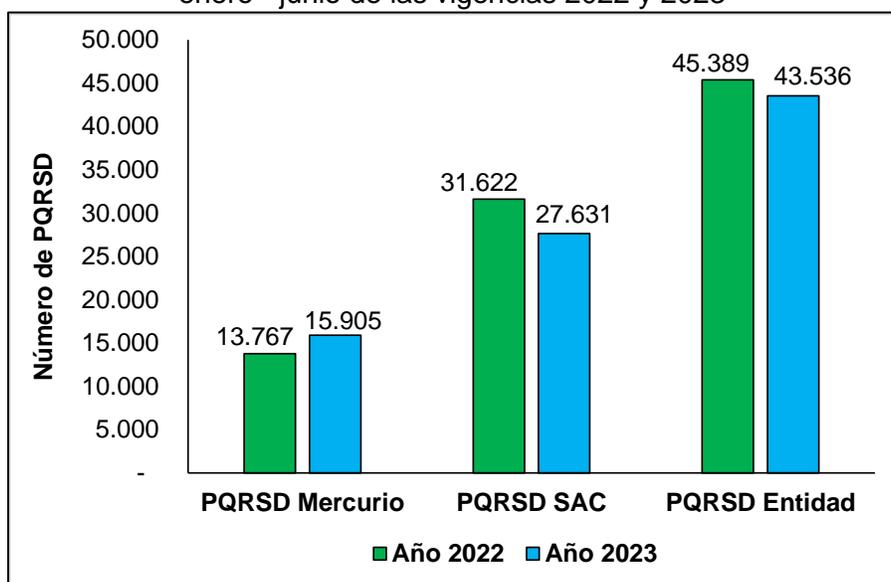
- ❖ La ejecución de acciones comunicacionales como la tertulia del conocimiento sobre “Cómo gestionar y responder las PQRSD del sector salud” liderada por la Subsecretaría de Desarrollo Organizacional y su equipo 4C.
- ❖ La gestión realizada con la Dirección de Gestión Documental, para identificar las causas de las diferencias entre los indicadores de oportunidad generados por el “Reporte de PQRSD” del Sistema de Gestión Documental Mercurio (en adelante Mercurio) y los calculados por la Dirección de Atención a la Ciudadanía.

2. PQRSD recibidas

Se evidenció que el Departamento de Antioquia recibió en el periodo de análisis 43.536 PQRSD, lo que representa una reducción del 4,08 % respecto al primer semestre de 2022.

Por Mercurio se recibieron 15.905 PQRSD y por el Sistema de Atención al Ciudadano (en adelante SAC) 27.631 PQRSD (Ver gráfica 1).

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



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

Se observó que cuatro dependencias concentraron el 91,82 % del total de PQRSD (**Mercurio + SAC**). Éstas son:

- ❖ La Secretaría de Educación con 29.263, lo que representa el 67,22 % de las PQRSD



SC4887-1



- ❖ La Dirección de Pasaportes con 7.363 PQRSD (16,91 %)
- ❖ La Secretaría de Salud con 1.710 PQRSD (3,93 %)
- ❖ Gerencia de Catastro con 1.637 PQRSD (3,76 %)

En la figura 1., se presentan 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 enero – junio de 2023)

Total de PQRSD (periodo)	Dependencia asignada
Entre 500 y 999	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Seguridad Vial • Back office • Secretaría de Infraestructura Física
Entre 100 y 499	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• Secretaría de Asuntos Institucionales, Paz y Noviolencia <li style="width: 50%;">• Secretaría de Inclusión Social y Familia <li style="width: 50%;">• Subsecretaría de ingresos <li style="width: 50%;">• Secretaría General <li style="width: 50%;">• DAGRAN <li style="width: 50%;">• Secretaría de Seguridad y Justicia <li style="width: 50%;">• Dirección de Personal
Entre 50 y 99	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• Secretaría de Talento Humano <li style="width: 50%;">• Gerencia de Servicios Públicos <li style="width: 50%;">• Secretaría de Suministros y Servicios <li style="width: 50%;">• Secretaría de las Mujeres <li style="width: 50%;">• Secretaría de Minas <li style="width: 50%;">• Secretaría de Medio Ambiente <li style="width: 50%;">• Subsecretaría de Tesorería
Menos de 50	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• Departamento Administrativo de Planeación <li style="width: 50%;">• Secretaría de Productividad y Competitividad <li style="width: 50%;">• Secretaría de Agricultura <li style="width: 50%;">• Oficina de Comunicaciones <li style="width: 50%;">• Secretaría de Participación y Cultura Ciudadana <li style="width: 50%;">• Secretaría de TIC <li style="width: 50%;">• Oficina de Control Interno Disciplinario <li style="width: 50%;">• Gerencia de Municipios <li style="width: 50%;">• Oficina Privada <li style="width: 50%;">• Dirección de Compensación y Sistema Pensional <li style="width: 50%;">• Secretaría de Turismo <li style="width: 50%;">• Gerencia de Corregimientos <li style="width: 50%;">• Secretaría de Hacienda <li style="width: 50%;">• Gerencia de Auditoría Interna <li style="width: 50%;">• SERES Desarrollo Humano Integral <li style="width: 50%;">• SERES Sectorial Desarrollo Institucional y Gobernanza

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

3. Respuesta a las PQRSD

Los sistemas de información **Mercurio** y **SAC** registraron fecha de respuesta para 41.038 PQRSD (94,26 % del total de PQRSD); de las cuales 37.810 PQRSD (86,85 %) se respondieron de acuerdo a los términos de ley, 2.498 (5,74 %) se observaron pendientes de respuesta y 575 (1,32 %) se evidenciaron dentro del plazo para responder.

La gráfica 2., presenta los porcentajes de PQRSD con respuesta, oportunidad y pendientes por responder de los últimos tres semestres. Estos porcentajes fueron calculados a partir del total de PQRSD recibidas en cada periodo.

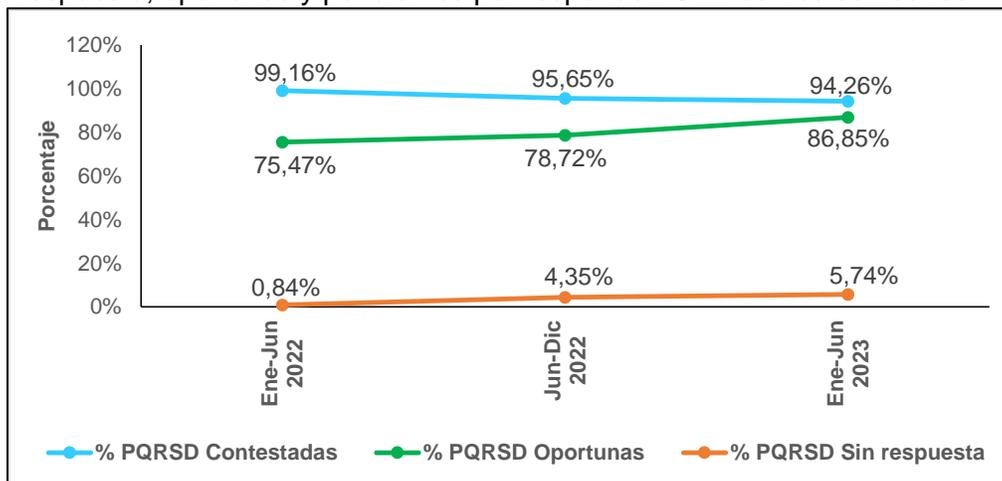


SC4887-1





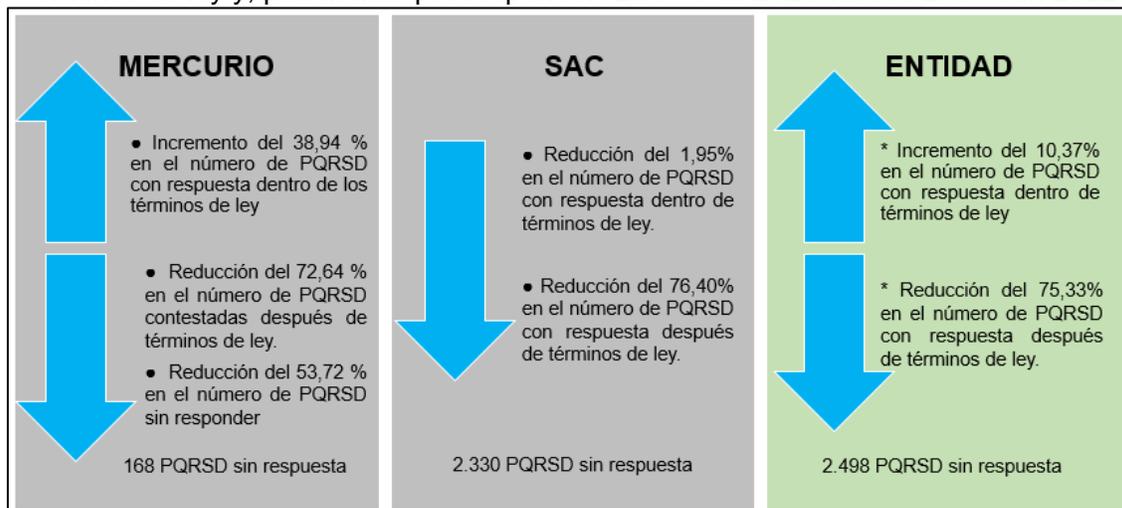
Gráfica 2. Comparativo en los porcentajes de PQRSD (total Entidad) con respuesta, oportunas y pendientes por responder. Últimos tres semestres



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, de acuerdo con el sistema de información (**Mercurio** o **SAC**) utilizado para gestión de la PQRSD y, para la Entidad, del primer 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. Ene – Jun 2023 versus Ene - Jun 2022



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



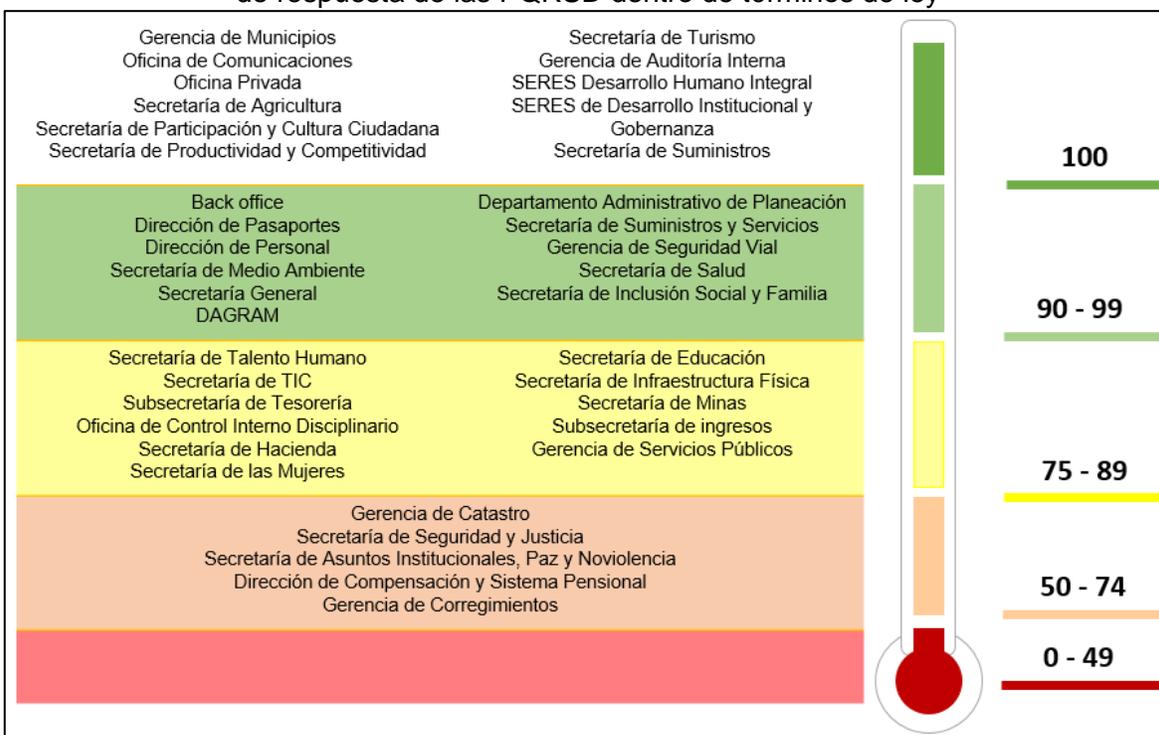
SC4887-1

En el periodo se visualizaron 143 PQRSD que presentaron número de días de respuesta negativos. Se identificó en conjunto con la Dirección de Atención a la Ciudadanía que esto obedeció a que se incluyó como “respuesta relacionada” en Mercurio, oficios generados antes de la fecha de recepción de la PQRSD. Estas PQRSD se caracterizan por ser reiterativas.

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

- ❖ 11 dependencias obtuvieron el 100% de cumplimiento al tiempo de respuesta
- ❖ 11 alcanzaron cumplimientos entre el 90 % y el 99,9 %
- ❖ 11 presentaron cumplimientos entre el 75% y el 89,9 %,
- ❖ 5 dependencias mostraron cumplimientos entre el 50 % y 74,9 % y,
- ❖ No se presentaron dependencias con cumplimientos menores al 50%

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

4. Calidad en la respuesta

Se revisó la respuesta dada a una muestra de 75 PQRSD recibidas en el periodo y se encontró que:

- ❖ En el 50,67% de las PQRSD se observó el traslado (cuando aplicó), radicado de la respuesta por e-mail, respuesta de fondo al peticionario/quejoso, respuesta a la PQRSD y anexos adjuntos (si aplica).
- ❖ El 22,67 % de las PQRSD requerían traslado por competencia a otras entidades. En el 5,33 % de éstas, no se observó trazabilidad respecto a la remisión.
- ❖ En el 22,67 % de las PQRSD no se observó trazabilidad del envío por e-mail (u otro medio) de la respuesta al peticionario o quejoso.
- ❖ Para el 12 % de las PQRSD no se observó respuesta de fondo.
- ❖ En el 6,67 % de los oficios de respuesta se indicó el envío de anexos, los cuales no se observaron adjuntos a los oficios.
- ❖ En el 6,67 % de las respuestas se incluyó correos electrónicos para conocimiento del peticionario / quejoso, comunicaciones o aclaraciones adicionales; uno de éstos por fuera del dominio de la Entidad (antioquia.gov.co) y, en el 1,33% de las respuestas se incluyó el número de teléfono corporativo del servidor público asignado a la PQRSD, información que facilita el establecimiento de contacto directo entre la ciudadanía y los servidores públicos o contratistas para la solución de PQRSD e incrementa el riesgo de pérdida de trazabilidad en la respuesta.
- ❖ Para el 2,67 % de las PQRSD no se visualizó la respuesta a través del subenlace "Consulta PQRSD" del enlace "Atención a la Ciudadanía" del sitio web de la Entidad (<https://antioquia.gov.co>).
- ❖ En el 4 % de las respuestas se observó información que no se relaciona con lo solicitado o contiene errores en el número de radicado o de la información del peticionario/quejoso.
- ❖ En una petición que requería información de tres dependencias, se observó que cada organismo generó de manera independiente la respuesta (falta de unificación). Una de las respuesta no quedó relacionada en el radicado de la PQRSD.



SC4887-1



5. Controles

Se evidenció 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”:

ACC2 → 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 observada:

Oficio solicitud de cargas laborales, correo electrónico con avances frente a la solicitud realizada.

ACC3 → 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 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

Evidencia observada:

Informe de capacitaciones para el periodo febrero – junio de 2023, el cual reportó 5 eventos y una asistencia total de 350 personas.

ACC4 → 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



SC4887-1





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.
- Oficios bajo el asunto “Indicadores de oportunidad en la respuesta de PQRSD dirigidos a tres organismos
- Invitación a los Secretarios y Directores sobre el procedimiento de las PQRSD y manejo del gestor documental Mercurio.

Durante el ejercicio, se identificó riesgo de la afectación reputacional, por la falta de respuesta o por la respuesta incompleta a PQRSD, derivado de la falta de instrumentos que permitan identificar y controlar las PQRSD a las cuales se amplía el tiempo de respuesta.

6. Recomendaciones

- ❖ La Secretaría de Educación recibió 29.263 PQRSD en el periodo (67,22 % del total de la Entidad) y presentó un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 85,34%. Sería conveniente definir e implementar un plan de contingencia que permita: i) la revisión de la calidad y la notificación de las respuestas a las PQRSD que se emitieron en el periodo y ii) la respuesta completa, oportuna y de fondo a las PQRSD pendientes con corte al 30 de junio de 2023; lo que contribuiría con la reducción de la probabilidad de acciones de tutela originadas en la vulneración del derecho de petición.
- ❖ Durante el ejercicio de revisión a la calidad de las respuestas a PQRSD, se identificó diferentes: formas de generar y asociar la respuesta por mercurio, aspectos relacionados con el traslado de PQRSD a otras entidades y, maneras de gestionar la respuesta a PQRSD que requieren información de varias dependencias. Con el fin de minimizar las desviaciones en la gestión y respuesta a las PQRSD, el proceso de Atención a la ciudadanía en conjunto con la Dirección de Gestión Documental podría



SC4887-1



considerar la elaboración de un instructivo con fotografías del paso a paso a seguir en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

- ❖ En pro de fortalecer el principio de autocontrol en los servidores de la entidad responsables de generación de las respuestas a PQRSD, se invita al proceso de Atención Ciudadana a estandarizar los atributos de calidad de la respuesta a PQRSD.
- ❖ Analizar la pertinencia de establecer mecanismos de seguimiento y trazabilidad para las PQRSD con tiempo de respuesta mayor a 15 días o con ampliación del plazo para responder.
- ❖ De cara a las personas con alguna condición de discapacidad, se considera importante ampliar la información que proporciona la etiqueta 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 garantizar el cumplimiento de los principios de accesibilidad web.
- ❖ Es conveniente la actualización de la matriz de riesgos en relación con los controles definidos para el riesgo ACI-1371. De igual manera considerar la adición de un nuevo control orientado para las PQRSD a las cuales se les amplía el tiempo de respuesta.
- ❖ La generación de piezas y acciones comunicacionales en pro de la generación de conciencia a los servidores públicos y contratistas para que las PQRSD que se reciben por correos electrónicos de la ciudadanía o partes interesadas externas, sean informadas al correo institucional "gestiodocumental@antioquia.gov.co"

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 enero y 30 de junio de 2023, 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.

Las PQRSD del periodo se asignaron a 37 dependencias de la Entidad, de las cuales 11 presentaron cumplimiento a los términos de ley para responder del 100%. El cumplimiento de la Entidad se situó en el 86, 85%.

Se identificaron aspectos relacionados con la calidad de la respuesta a PQRSD, al igual que falta de respuesta a PQRSD, que requieren gestión a fin de evitar la reiteración de peticiones o tutelas por parte de la ciudadanía.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA



Se considera de especial atención a la Secretaría de Educación por ser el organismo que recibió el mayor número de PQRSD en el periodo, presentó más de 2.000 PQRSD sin responder con corte al 30 de junio y, en el cual se identificaron aspectos asociados a la calidad de la respuesta, que incrementan la probabilidad de materialización del riesgo de afectación de la imagen reputacional.

(Original firmado)

LILIANA ANDREA LÓPEZ NOREÑA
Gerente de Auditoría Interna

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



SC4887-1

