



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2025

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 denuncias y felicitaciones (**PQRSDF**) recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025.

1. Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Gobernación de Antioquia – Nivel Central, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

2. Objetivos específicos

- Verificar la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas emitidas por las dependencias.
- Identificar riesgos asociados al incumplimiento de términos legales.

3. Alcance

El presente informe cubre el análisis de las PQRSDF recibidas y gestionadas a través de los sistemas Mercurio y SAC en la Gobernación de Antioquia. Se incluye revisión documental, análisis de trazabilidad, evaluación de calidad y seguimiento a controles institucionales.

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





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

República de Colombia

del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

- 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”.
- Sistema Integrado de Gestión, Proceso CA-M5-P2-001 “ATENCIÓN CIUDADANA”
- Procedimiento PR-M5-P2-003 “Atención de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias – 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 Relación Estado Ciudadano se generó el reporte mensual



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





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) del Ministerio de Educación Nacional, que gestiona PQRSD de la Secretaría de Educación Departamental.¹

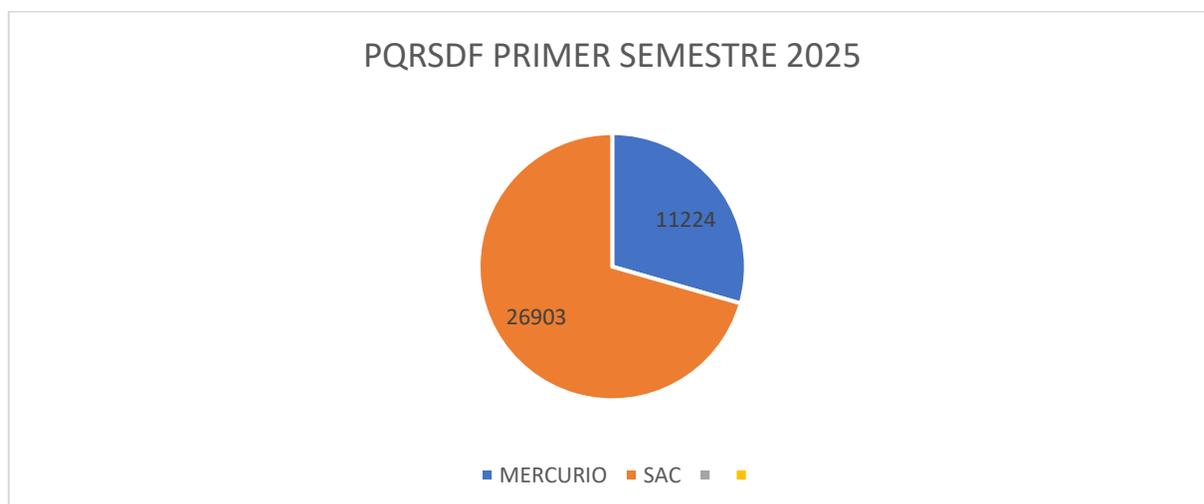
Se consolidó la información y se seleccionó una muestra representativa conforme a criterios de materialidad y riesgo, priorizando peticiones, quejas, reclamos y denuncias para realizar el análisis de los datos extraídos de Mercurio y SAC.

La Gerencia de Auditoría Interna evaluó el cumplimiento normativo y procedimental en la atención de estas PQRSD, encontrando que persisten inconsistencias en cuanto a la oportunidad y la calidad de las respuestas, tal como se muestra a continuación.

6. PQRSD recibidas

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron en la Gobernación de Antioquia 38.127 PQRSD. Mediante SAC se recibieron 26.903 y por Mercurio 11.224 PQRSD (Ver gráfica 1).

Gráfica 1. Número de PQRSD recibidas, entre 01 de enero y 30 de junio de 2025



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

A partir del segundo semestre de 2024, la Dirección de Relación Estado Ciudadano asumió la tarea de revisar la totalidad de los radicados que ingresan por medio de SAC, pues en dicho sistema es el peticionario quien inicialmente

¹ La revisión de radicados SAC debe hacerse de manera conjunta, toda vez que el Ministerio de Educación no tiene dentro del sistema SAC un perfil de auditor que pueda ser otorgado a la Gerencia de Auditoría Interna.



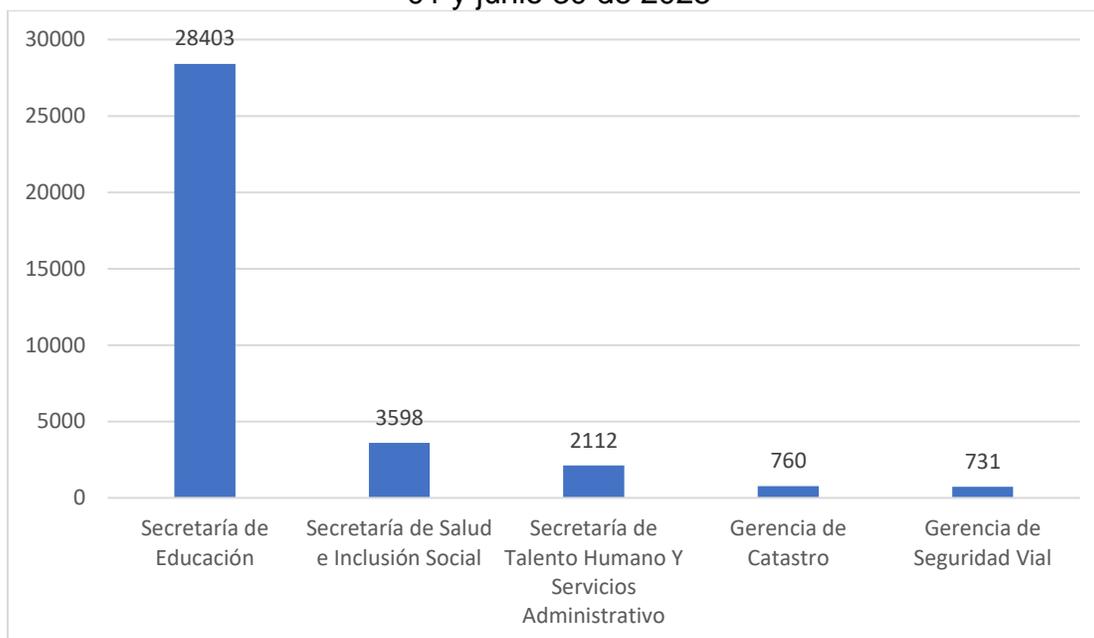


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

clasifica la PQRSD. En este sentido, actualmente se genera el reporte excluyendo los trámites.

Como se puede observar en la gráfica 2, el 93,38% 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 2025



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

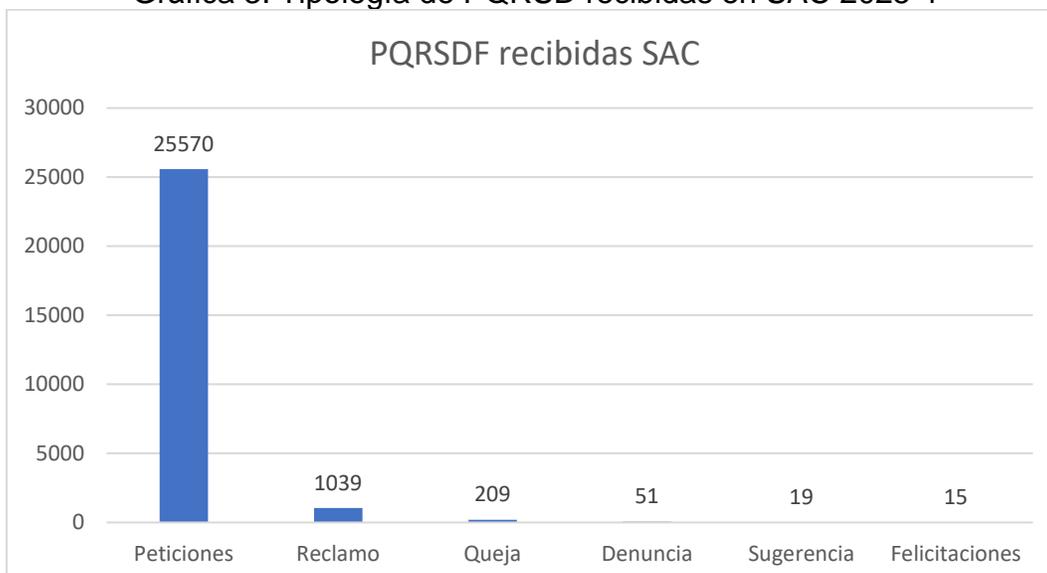
Ahora bien, el canal más utilizado para la gestión de PQRSD por parte de la ciudadanía es el Sistema de Atención a la Ciudadanía SAC con 26.903 radicados, el cual, gestiona las PQRSD de la Secretaría de Educación de Antioquia. En la gráfica 3 se puede observar que en SAC el 95% de los radicados gestionados corresponden a peticiones.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

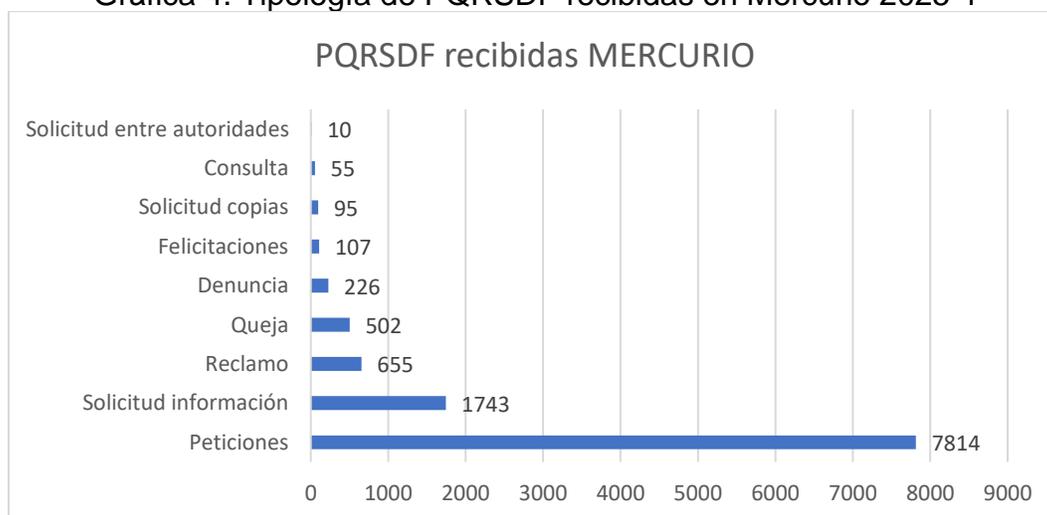
Gráfica 3. Tipología de PQRSD recibidas en SAC 2025-1



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

Por su parte, en el sistema de Gestión Documental Mercurio de las 11.224 PQRSDF recibidas, 9.557 (85,15%) corresponden a peticiones y solicitudes de información. Mientras que los reclamos, quejas y denuncias fueron 1.383 (12,31%) y las felicitaciones 107 (0,95%).

Gráfica 4. Tipología de PQRSDF recibidas en Mercurio 2025-1



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 38.127 PQRSD recibidas mediante **Mercurio y SAC**, se encuentra que 3.940 (10,33%) se contestaron por fuera de términos, no registran fecha de respuesta en el sistema o no existe trazabilidad en el sistema de haber dado respuesta (Ver gráfica 4).

Al respecto, se aclara que en aquellos radicados sin trazabilidad en el sistema se constató con la dependencia y/o con la dirección de Estado Ciudadano, que se dio respuesta al ciudadano. Sin embargo, en algunos casos, dicha respuesta se dio por canales no oficiales (por ejemplo, correo institucional de los servidores). Por lo cual, quedará como observación en el presente informe.

Gráfica 4: Índice de oportunidad en la respuesta semestre 2025-1



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

En la tabla número 1 se puede observar que la Secretaría de Educación con 1.861 radicados es la dependencia con mayor número de PQRSD contestadas fuera de término, seguido por la Secretaría de Salud e Inclusión Social con 840, la Secretaría de Hacienda con 156, la Gerencia de Catastro con 171 y la Gerencia de Seguridad Vial con 97.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Tabla 1. Radicados extemporáneos por dependencia

Dependencia	No. Radicados
Secretaría De Educación	1861
Secretaría De Salud E Inclusión Social	840
Secretaría De Hacienda	156
Gerencia De Catastro	171
Gerencia De Seguridad Vial	97

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

Lo anterior permite concluir que la Secretaría de Educación presenta un riesgo elevado de incumplimiento en la gestión de PQRSDF, lo cual se refleja en el número de radicados extemporáneos.

Tabla 2. Índice de oportunidad por dependencia*

Dependencia	oportunidad
Gerencia de Auditoría Interna	100%
Dagran	94%
Secretaría de Infraestructura Física	92%
Secretaría de la Juventud	89%
Secretaría de las Mujeres	89%
Gerencia de Seguridad Vial	87%
Secretaría de Hacienda	80%
Gerencia de Catastro	76%

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

* Se hace el análisis únicamente a aquellos organismos que no sufrieron modificaciones en el rediseño institucional, en el que se fusionaron y/o se suprimieron organismos.

8. Calidad en las respuestas

En el análisis de calidad de las respuestas, de la muestra analizada en el sistema SAC (100 radicados) se encontró lo siguiente:

En 10 radicados (10%) no se observó respuesta de fondo al ciudadano, por el contrario, se registraron respuestas como:





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- La petición no es competencia de la dependencia, por lo cual se pide al ciudadano volver a elevar la petición en un nuevo radicado.
- Acusan recibido y señalan que darán respuesta por correo electrónico cuando sea posible.
- Señalan el correo institucional del servidor que dará la respuesta y cierran el radicado.
- Respuestas genéricas sin resolver lo realmente pedido. Es decir, no es clara ni completa.

Es persistente que servidores públicos que desempeñan cargos de auxiliar administrativo, técnico, profesional universitario o profesional especializado firmen los documentos, sin tener en cuenta lo estipulado en el Decreto número D2022070006009 de 2022

Por su parte, de las 100 PQRSD revisadas en el sistema Mercurio se encontró que en dicho sistema continúan los problemas de gestión, específicamente:

Continúan las fallas en calidad de la respuesta, especialmente en lo relativo a respuestas de fondo. Lo anterior se evidencia en la muestra analizada en Secretaría de Educación (10 radicados) Salud e inclusión social (3 radicados), Gerencia de Seguridad vial (5 radicados). Es decir, en el 18% de la muestra de Mercurio.

Lo anterior, demuestra falencias reiteradas en la gestión de PQRSD por parte de la Secretaría de Educación, tanto en el sistema SAC como Mercurio, situación que fue puesta en conocimiento de la Dirección de Relación Estado Ciudadano, para que en su función de segunda línea de defensa, haga acompañamiento constante a la dependencia.

9. Contingencias durante el semestre 2025-1

Durante el semestre se presentaron demoras iniciales debido al alto volumen de solicitudes relacionadas con el impuesto vehicular, lo cual desbordó la capacidad operativa del Back Office. Con el apoyo de la Dirección de Relación Estado Ciudadano se logró normalizar la gestión.





10. 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 y reporte trimestral hasta junio de 2025. En dicho documento la Dirección de Relación Estado Ciudadano identifica las dependencias que presentan falencias en el índice de oportunidad y realiza acciones tendientes a mejorar dicha situación, tales como: oficios de advertencia a los directivos, reuniones de seguimiento, capacitaciones, entre otras; tal como se pudo constatar por la Gerencia de Auditoría Interna en el desarrollo de este informe. Adicionalmente, se envía a todas las dependencias un informe mensual de la gestión de PQRSD, detallado por cada dependencia.

- 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 capacitaciones frecuentes mediante la plataforma Teams.

11. Recomendaciones

- Realizar seguimiento continuo y riguroso a la Secretaría de Educación, dada su alta exposición al incumplimiento.
- Fortalecer los mecanismos de control de trazabilidad y calidad en todas las dependencias.
- Reforzar la formación de servidores públicos para garantizar respuestas sustanciales y dentro de los términos legales.

12. Avances respecto al informe anterior

- De conformidad con la validación realizada, durante el primer semestre de 2025 no se observan PQRSD sin respuesta, sin embargo, en algunos casos se utilizaron canales no oficiales.
- El fortalecimiento de la revisión y reclasificación de los requerimientos recibidos mediante SAC para que se les dé el tratamiento correcto (PQRSD-Trámite); con lo cual se garantiza la efectiva gestión de los mismos y un mayor control por parte de la entidad.

13. Conclusiones.

Disminución en el índice de oportunidad: Se identificó una disminución en el índice de oportunidad en la respuesta a PQRSD. Esta situación se atribuye a la





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

migración de radicados entre dependencias debido a ajustes en la estructura administrativa. Este hecho genera un alto riesgo reputacional y jurídico para la entidad.

Debilidades en la calidad de las respuestas: Persisten falencias como respuestas sin contenido sustancial, falta de trazabilidad, omisión de documentos anexos y deficiencias en la notificación. Estas situaciones afectan la satisfacción ciudadana y el cumplimiento normativo.

Acciones correctivas implementadas por la Dirección de Relación Estado Ciudadano: La Dirección de Relación Estado Ciudadano ha implementado la elaboración y envío de informes mensuales a las dependencias y ha involucrado al nivel directivo, con el fin de exigir medidas correctivas en cuanto al tema de oportunidad en las respuestas, sin embargo, es necesario reforzar la revisión y acompañamiento en lo referente a la calidad de las respuestas.

Respuestas por canales no oficiales: Del análisis de la muestra se identificaron debilidades en la atención de las PQRSDF, dado que se evidenció la utilización de canales no oficiales, como correos electrónicos institucionales de servidores públicos, para dar respuesta a la ciudadanía. Esta práctica limita la trazabilidad del trámite, impide contar con un registro oficial y genera un riesgo para la entidad al no garantizar la adecuada documentación y control de las respuestas emitidas.

Cordialmente,

(Original Firmado)
LILIANA ANDREA LÓPEZ NOREÑA
Gerente de Auditoría Interna

Elaboró: Yurani Paola Galeano Giraldo, Profesional Universitaria (02/sept/2025) (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

