



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUCIAS - PQRSD  
RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

**GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA  
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

En cumplimiento a lo establecido en la 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 y, el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Gerencia de Auditoría Interna del Departamento de Antioquia, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

Para la elaboración de este documento, se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema MERCURIO, gestor documental de la entidad, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.

### **1. Estructura para la atención de PQRSD**

La Oficina de PQRSD de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y la Dirección de Gestión Documental, son las responsables de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad.

El Departamento de Antioquia, cuenta con el sistema MERCURIO, gestor documental que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, con el objeto que las diferentes dependencias de la entidad, emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso. El orden de recepción de las PQRSD se establece de acuerdo al número consecutivo asignado por el Sistema de Información Mercurio.

Cada organismo y dependencia de la entidad cuenta con un enlace, el cual tiene a su cargo el direccionamiento de las PQRSD al servidor público competente, el aseguramiento del trámite de las PQRSD dentro del tiempo establecido y el reporte de novedades a la Oficina de PQRSD.





**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

Asimismo, en el Sistema Integrado de Gestión, se encuentran documentados los pasos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el procedimiento PR-M5-P2-003 y el procedimiento PR-M5-P2-030, adscritos al proceso "Atención Ciudadana"; y publicados en la página de la Entidad, los cuales sirven de guía a los ciudadano para hacer uso de su derecho.

## 2. Canales para la recepción de PQRSD

Los canales para la recepción de PQRSD en la Gobernación de Antioquia son los siguientes:

- a. **WEB:** En este canal se incluyen los siguientes links a los cuales puede acceder la comunidad:
  - Desde la página web de la Gobernación de Antioquia ([www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)), a través del menú "Atención a la Ciudadanía" y enlace "Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias".
  - Chat: Se encuentra ubicado en la parte lateral derecha del sitio web de la Gobernación de Antioquia, el cual sirve para la radicación de PQRSD de manera inmediata.
  - A través de los siguientes correos electrónicos:  
[atencionalusuario@antioquia.gov.co](mailto:atencionalusuario@antioquia.gov.co)  
[gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co)      [gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co)
- b. **LÍNEA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** En este se incluye la línea gratuita nacional 01 8000 419000 y desde Medellín 409 90 00, WhatsApp 300 305 02 95 y numeral abreviado # 774.
- c. **TAQUILLA 3 RECEPCIÓN DE PQRSD:** Ubicada en el costado occidental del primer piso del Centro Administrativo Departamental recibe PQRSD de forma verbal o escrita.
- d. **TAQUILLAS PARA LA RADICACIÓN DE RECIBIDOS:** Ubicadas en el costado occidental del primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD sólo de forma escrita.
- e. **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Se encuentran ubicados de la siguiente manera:





**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

**Tabla 1.** Ubicación de los buzones de sugerencias

Ubicación	Sótano Externo	CAD	No. Buzones
Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía	X		1
Oficina de Tránsito	X		1
Oficina de Liquidación Impuesto de Vehículos	X		1
Oficina de Pasaportes		X	1
Piso 1°		X	1
Piso 2°		X	0
Piso 4°		X	1
Piso 6°		X	1
Piso 8°		X	1
Gestión Documental - Archivo Histórico			1
Total de Buzones=			9

**3. PQRSD recibidas en el período**

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019, el Departamento de Antioquia recibió un total de 20.654 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa un aumento del 3% frente al total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2019 (15.976).

Las PQRSD recibidas entre Julio y Diciembre de 2019, se distribuyen por canal de recepción de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Distribución de las PQRSD por canal de recepción

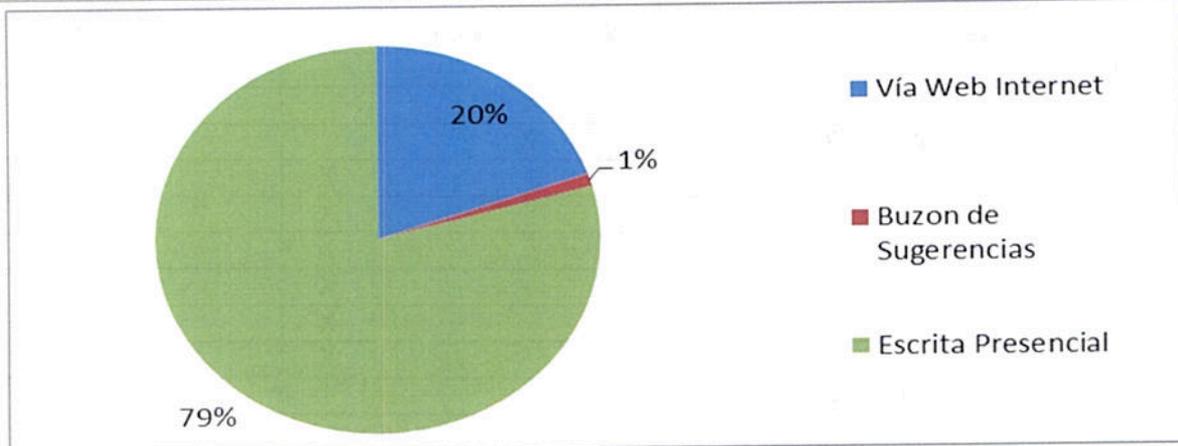
<b>Presencial</b>	Escrita Presencial	16.364	16.591
	Buzón de sugerencias	212	
<b>Virtual</b>	WEB (correos electrónicos)	4.063	4.063
<b>TOTAL</b>			20.654





**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

**Gráfica 1.** Distribución de las PQRSD por canal de recepción



#### 4. Análisis por cantidad

Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 85,83% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:

**Gráfica 2.** Distribución del 85,83% de las PQRSD recibidas



#### 4.1 Documentos pendientes de respuesta

A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio se observó que de las 20.654 PQRSD, al 31 de diciembre de 2019 se encontraban pendientes por responder un total de 1.480 documentos, equivalentes al 7,2%.





**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

Se realizó comparativo en los porcentajes de documentos pendientes por responder entre primer y segundo semestre del año 2019, el cual arrojó el siguiente resultado:

**Tabla 3.** Comparativo de documentos pendientes por responder primer semestre y segundo semestre de 2019.

Organismo / Dependencia	Periodo Ener- Jun/2019			Periodo Jul- Dic/2019*		
	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder
Gerencia Mana	17	0	0%	10	0	0,0%
Gerencia de Servicios Publicos	38	0	0%	42	0	0,0%
Gerencia de Infancia y Adolescencia	7	1	0%	14	0	0,0%
Oficina de Comunicaciones	7	0	0%	7	0	0,0%
Gerencia de Afrodescendientes	6	0	0%	3	0	0,0%
Gerencia Indigena	6	0	0%	8	0	0,0%
Secretaría de Agricultura	23	0	0%	29	0	0,0%
Secretaría de Participación Ciudadana	14	0	0%	21	0	0,0%
Gerencia de Auditoria Interna	1	0	0%	1	0	0,0%
Fábrica de Licores de Antioquia	1068	5	0%	1103	1	0,1%
Despacho del Gobernador	60	4	7%	60	1	1,7%
Secretaría de Gobierno - Transito	1015	92	9%	824	37	4,5%
Secretaría De Gobierno	273	14	5%	338	16	4,7%
Secretaría de Educación	5274	722	14%	4967	268	5,4%
Secretaría de Minas	364	70	19%	411	35	8,5%
Secretaría General	137	25	18%	126	16	12,7%
Secretaría Infraestructura Fisica	597	13	2%	525	20	3,8%
Departamento Administrativo de Planeacion	1207	40	3%	1163	53	4,6%
Secretaría de Salud	2033	87	4%	1930	110	5,7%
Secretaría De Hacienda Rentas	2733	0	0%	6391	439	6,9%
Secretaría de Productividad y Competitividad	22	1	5%	22	2	9,1%
Secretaría de Hacienda - Tesorería	393	0	0%	1624	270	16,6%
Dapard	75	12	16%	65	11	16,9%
Secretaría de Gestión Humana	262	30	11%	303	55	18,2%
Secretaría de las Mujeres de Antioquia	12	1	8%	11	2	18,2%
Secretaría De Hacienda	55	0	0%	78	16	20,5%
Dirección de Personal	254	47	19%	551	120	21,8%
Secretaría Del Medio Ambiente	23	6	26%	27	8	29,6%
<b>TOTAL</b>	<b>15976</b>	<b>1170</b>	<b>7%</b>	<b>20654</b>	<b>1480</b>	<b>7,2%</b>

\* De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Mercurio el 2 de febrero de 2020.

De conformidad con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio las dependencias que tuvieron un incremento en los porcentajes de documentos pendientes por responder en el periodo julio-diciembre de 2019 (celdas en color naranja) Secretaría de Infraestructura Física (3.8%), Departamento Administrativo de Planeación (4.6%), Secretaría de Salud (5.7%), Hacienda - Rentas (6.9), Secretaría de Productividad y Competitividad (9.1%), Secretaría de Hacienda Tesorería (16.6), DAPARD (16.9%).





## GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

Secretaría de Gestión Humana (18.2%), Secretaría de las Mujeres de Antioquia (18.2), Secretaría de Hacienda (20.5%), Dirección de Personal (21.8), Secretaría del Medio Ambiente (29.6).

Los organismos para los cuales se observan celdas en color verde tuvieron reducción en los porcentajes observados en el período de análisis. Dentro de este grupo, se resaltan las dependencias que no presentaron documentos pendientes, Gerencia Maná, Gerencia de Servicios Públicos, Gerencia de Infancia y Adolescencia, Oficina de Comunicaciones, Gerencia de Afrodescendientes, Gerencia Indígena, Secretaría de Agricultura, Secretaría de Participación Ciudadana, Gerencia de Auditoría Interna.

**Tabla 4.** Documentos pendientes por responder  
(Últimos tres semestres)

Detalle	Periodo Jul - Dic/2018	Periodo Enr - Jun/2019	Periodo Jul - Dic/2019
Total de Documentos Recibidos	13.343	15.976	20.654
Total de Documentos Pendientes por responder	503	1.170	1.480
Porcentaje Documentos pendientes por responder	3,8%	7,3%	7,2%

**Gráfica 3.** Tendencia en el porcentaje de documentos pendientes por responder



### 4.2 Oportunidad en la respuesta

En cumplimiento a lo establecido en la 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, en lo que se refiere a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones señala:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*”



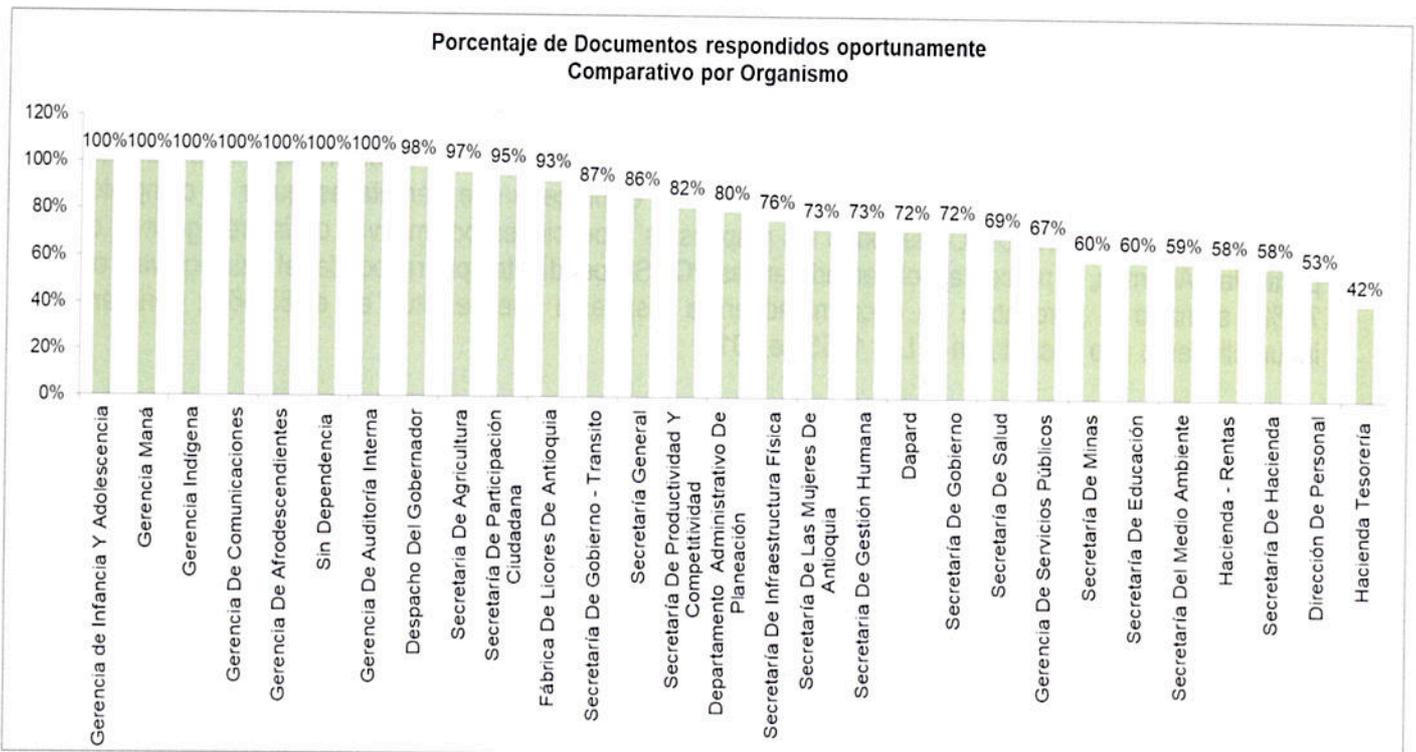


**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

Para el segundo semestre de 2019 se recibieron un total de 20.654 de las cuales PQRSD fueron respondidas oportunamente 13.191, lo que representa un 63,86% de oportunidad en la respuesta.

Los porcentajes de oportunidad para cada una de las dependencias, se observan en la siguiente gráfica:

**Gráfica 4. Oportunidad en la respuesta para cada una de las dependencias**



De la gráfica anterior se puede concluir que de los veintinueve (29) organismos evaluados:

- El 24,13% que corresponde a siete (07) organismos alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta recibida.
- El 13,79% correspondiente a cuatro (04) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 90%
- El 13,79% representado por cuatro (04) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%





**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

- El 31,03% correspondiente a nueve (09) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%
- El 17,24% representado en cinco (05) dependencias obtuvo porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 60%.

Los anteriores resultados muestran incumplimiento frente al lineamiento dado en la Normatividad de dar respuesta a las PQRSD en un término de 15 días.

## 5. Conclusiones

De conformidad con el análisis de los reportes del sistema MERCURIO, la mayoría de los documentos pendientes por responder, se encuentran en estado EVACUADO sin tener relacionada una respuesta. Por lo anterior, se requiere implementar acciones en el proceso que permita asegurar el completo cargue al sistema MERCURIO, de todas las respuestas a peticiones por motivos de interés general o particular. Además, el porcentaje observado en las PQRSD pendientes por responder el cual equivale al 7.2% sumado al porcentaje de oportunidad en la respuesta que se situó en el 63.86%, generan incumplimiento a lo descrito en la Ley 1755 de 2015.

Es de recordar asimismo, que la falta de competencia no exonera a la entidad del deber de responder sobre el asunto que ha sido puesto en su conocimiento. Por lo tanto, la dependencia inicial de una solicitud, debe realizar las gestiones dirigidas a responder de manera adecuada y oportuna, e indicar al peticionario quién es el competente para resolver su solicitud y realizar su traslado a la dependencia o entidad competente. En ese sentido, las solicitudes deben resolverse de fondo por parte del servidor público competente, lo cual redundará en la confianza de los ciudadanos en la Entidad, evitando así, que la falta de respuesta oportuna, se deba resolver en otras instancias a las que deben acudir los interesados cuando se desatienda o se vulnere su derecho fundamental de petición.

Cuente conmigo,

  
\_\_\_\_\_  
**CARLOS ARTURO BETANCUR CASTAÑO**  
Gerente de Auditoría Interna

Proyectó: Alexander Ortega Pimiento

