



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

**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 de 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 con el 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.

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 ciudadanos 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:

Gerencia de Auditoría Interna
Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 - 106 Tel: 3838651
Línea de atención a la ciudadanía: 018000 41 9000 – 409 90 00
Medellín - Colombia - Suramérica



- 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), a través del menú "Atención a la Ciudadanía" y enlace "Peticiónes, 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
gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co 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:

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 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

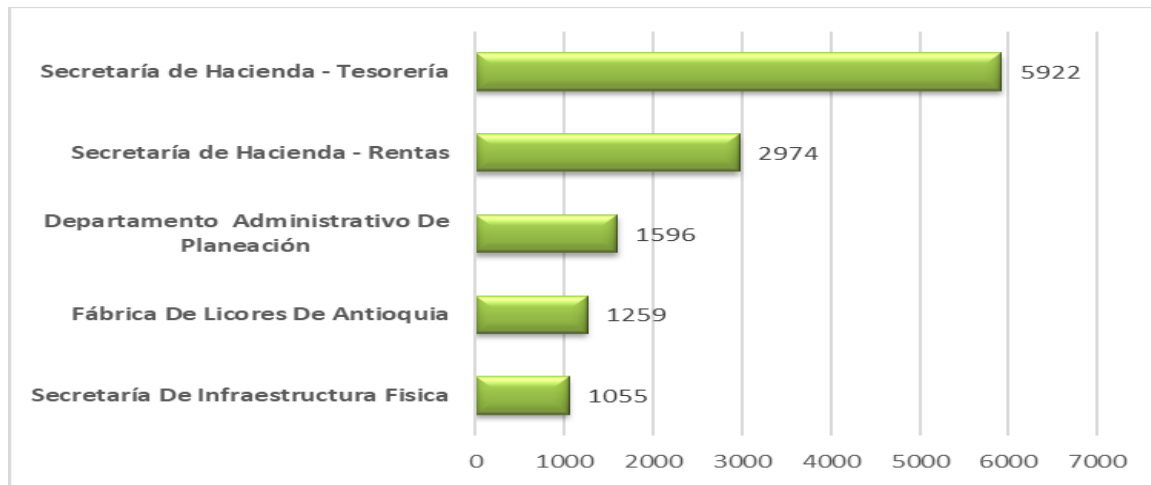
Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, el Departamento de Antioquia recibió un total de 21.908 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa un aumento del 72.9% frente al total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2020 (12.668).



4. Análisis por cantidad

Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 58,45% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:

Gráfica 2. Distribución del 58.45% 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 21.908 PQRSD, al 31 de diciembre de 2020 se encontraban pendientes por responder un total de 2.688 documentos, equivalentes al 12.3%.

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 2020.



Informe Atención De Peticiones O Solicitudes, Atención De Pqrs por dependencias 01/07/2020 31/12/2020						
Organismo / Dependencia	Periodo Ener- Jun/2020			Periodo Jul- Dic/2020*		
	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 Indígena	22	2	9%	16	0	0,0%
Gerencia de Auditoría Interna	1	0	0%	1	0	0%
Sec. Mana	45	4	9%	27	1	3,7%
Sec. de Gestión Humana	321	27	8%	531	43	8,1%
Dagran	114	18	16%	124	12	9,7%
Despacho del Gobernador	26	3	12%	30	3	10,0%
Sin Dependencia	7	2	29%	10	3	30,0%
Sec. Agricultura	38	0	0%	56	1	1,8%
Sec. Participación Ciudadana	73	0	0%	107	2	1,9%
Gerencia de Infancia y Adolescencia	14	0	0%	27	1	3,7%
Fabrica de Licores	1395	3	0%	1259	57	4,5%
Sec. Salud	2390	46	2%	3653	189	5,2%
Sec. General	210	11	5%	291	22	7,6%
Sec. Del Medio Ambiente	43	0	0%	89	7	7,9%
Sec. de Educación	1419	30	2%	1161	103	8,9%
Gerencia de Afrodescendientes	3	0	0%	10	1	10,0%
Sec. de Gobierno - Transito	582	9	2%	989	99	10,0%
Sec. de Productividad y Competitividad	59	0	0%	28	3	10,7%
Sec. De Hacienda	523	26	5%	313	34	10,9%
Dirección de Personal	391	33	8%	650	71	10,9%
Sec. Infraestructura Física	464	27	6%	1055	133	12,6%
Sec. De Hacienda Rentas	1810	42	2%	2974	386	13,0%
Departamento Administrativo de Planeación	1063	99	9%	1596	220	13,8%
Sec. De Gobierno	387	10	3%	585	86	14,7%
Gerencia de Servicios Públicos	57	0	0%	75	12	16,0%
Sec. Hacienda Tesorería	834	112	13%	5922	1108	18,7%
Sec. Minas	357	47	13%	314	85	27,1%
Oficina Comunicaciones	13	0	0%	6	2	33,3%
Sec. de Mujeres de Antioquia	7	0	0%	9	5	55,6%
TOTAL	12668	551	4%	21908	2689	12,3%

* De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Mercurio el 18 de marzo de 2021.

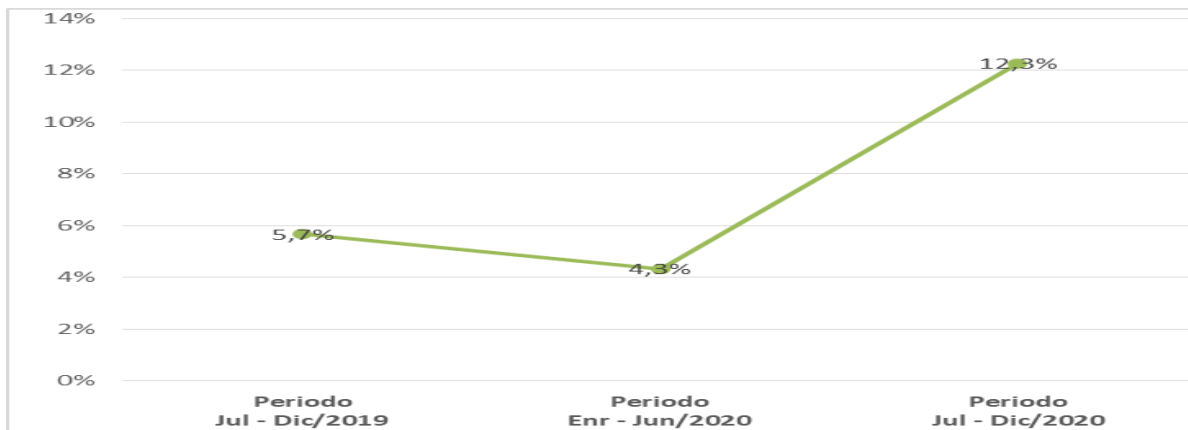
Tabla 4. Documentos pendientes por responder (Últimos tres semestres)

Gerencia de Auditoría Interna
Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 - 106 Tel: 3838651
Línea de atención a la ciudadanía: 018000 41 9000 – 409 90 00
Medellín - Colombia - Suramérica



Detalle	Periodo Jul - Dic/2019	Periodo Enr - Jun/2020	Periodo Jul - Dic/2020
Total de Documentos Recibidos	20.654	12.668	21.908
Total de Documentos Pendientes por responder	1171	549	2688
Porcentaje Documentos pendientes por responder	5,7%	4,3%	12,3%

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



4.2 Oportunidad en la respuesta

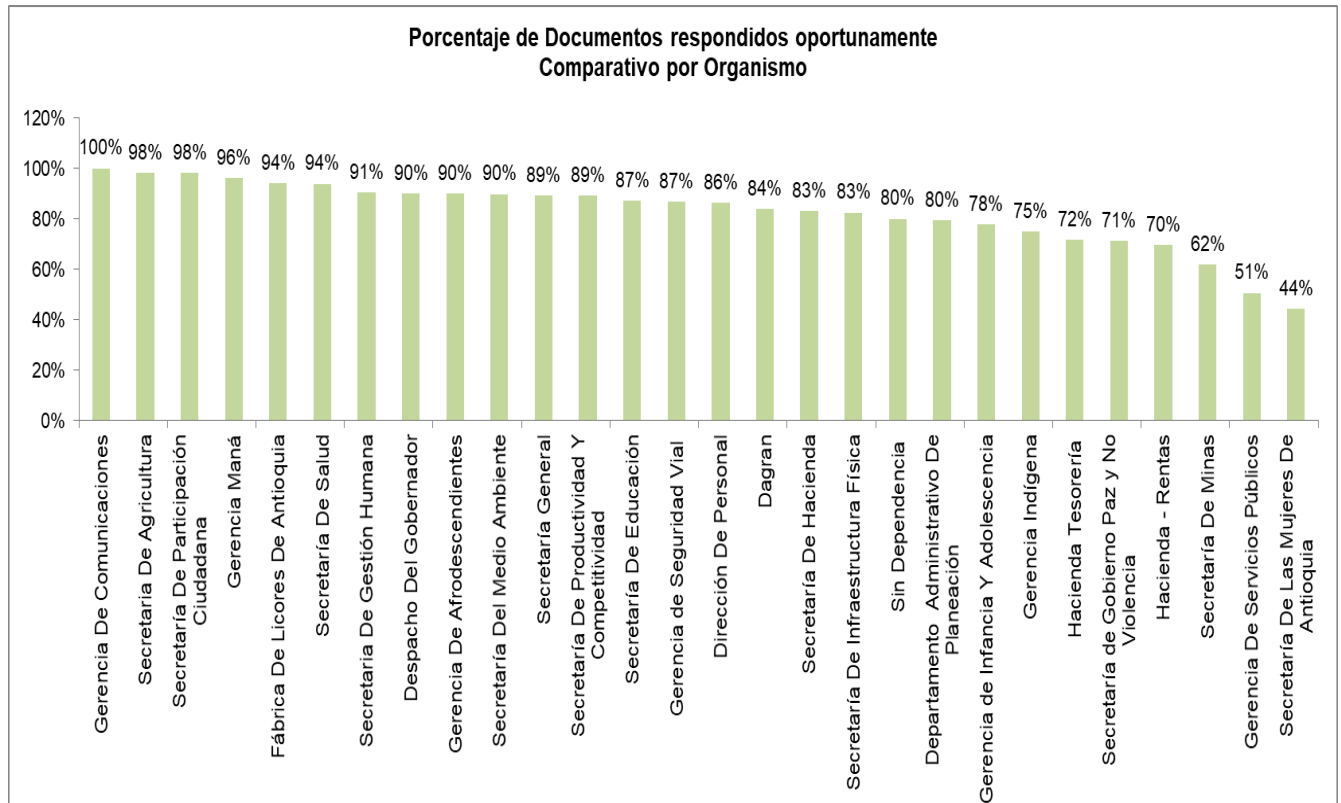
En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo que se refiere a los términos para resolver las distintas modalidades 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.

Para el segundo semestre de 2020 se recibieron un total de 21.908 de las cuales PQRSD fueron respondidas oportunamente 17.640, lo que representa un 80.51% 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 (28) organismos evaluados:

- El 3.57% que corresponde un (01) organismos alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta recibida.
- El 32.14% correspondiente a nueve (09) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 90%
- El 35.72% representado por diez (10) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 21.42% correspondiente a seis (06) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%
- El 7.15% representado en dos (02) 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

La información para la realización del presente informe se tomó directamente del sistema Mercurio, teniendo en cuenta que mediante el Artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020, se ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para las peticiones que se encuentren en curso o, que se radicaron durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

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 la fecha de la respuesta relacionada. 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 12.3% sumado al porcentaje de oportunidad en la respuesta que se situó en el 80.51%, 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