

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUCIAS  
- PQRSD  
RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.**

**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.

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 adscrito 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:

**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 2021, el Departamento de Antioquia recibió un total de 17.489 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa una disminución del 4.55% frente al total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2021 (18.324).



**Tabla 2. Pqrsd ingresadas por dependencias.**

Dependencia	Total De Documentos	Con Respuesta	Porcentaje Con Respuesta
Secretaria General	110	110	100,0%
Despacho Del Gobernador	4	4	100,0%
Seres - Infraestructura, Habitat	2	2	100,0%
Oficina De Comunicaciones	8	8	100,0%
Secretaria Del Medio Ambiente Y Sostenibilidad	43	43	100,0%
Gerencia De Municipios	4	4	100,0%
Gerencia De Auditoria Interna	4	4	100,0%
Secretaria De Agricultura	33	33	100,0%
Oficina Control Interno Disciplinario	6	6	100,0%
Seres - Educacion, Cultura Y Deporte	6	6	100,0%
Secretaria De Desarrollo Economico, Innovacion Y Nuevas Economias	10	10	100,0%
Gerencia Seguridad Vial	642	641	99,8%
Direccion De Pasaportes	1906	1901	99,7%
Direccion De Personal	490	487	99,4%
Sec De Inclusion Social Y Familia	106	104	98,1%
Secretaria De Salud	3104	3037	97,8%
Secretaria De Talento Humano	140	136	97,1%
Suministros Y Servicios	100	97	97,0%
Subsecretaria De Ingresos	1436	1350	94,0%
Secretaria De Minas	208	194	93,3%
Departamento Administrativo De Planeación	59	55	93,2%
Seguridad Y Justicia	102	95	93,1%
Peticiones Gerencia Catastro	1254	1161	92,6%
Gerencia De Servicios Publicos	62	57	91,9%
Secretaria De Gobierno Paz Y No Violencia	660	606	91,8%
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	12	11	91,7%
Secretaria De Infraestructura Fisica	1670	1495	89,5%
Secretaria De Hacienda	166	147	88,6%
Secretaria Tecnologias De Informacion Y Comunicaciones	8	7	87,5%
Secretaria De Turismo	8	7	87,5%
Dagran	307	267	87,0%
Secretaria De Participación Ciudadana	35	30	85,7%
Secretaria De Educación	1639	1334	81,4%
Sin Dependencia	5	4	80,0%
Subsecretaria De Tesoreria	3140	2419	77,0%
<b>Total</b>	<b>17489</b>	<b>15872</b>	<b>91,0%</b>

#### 4. Análisis por cantidad

Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 65.52% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:



**Gráfica 1.** Distribución del 65.52% de las PQRSD recibidas



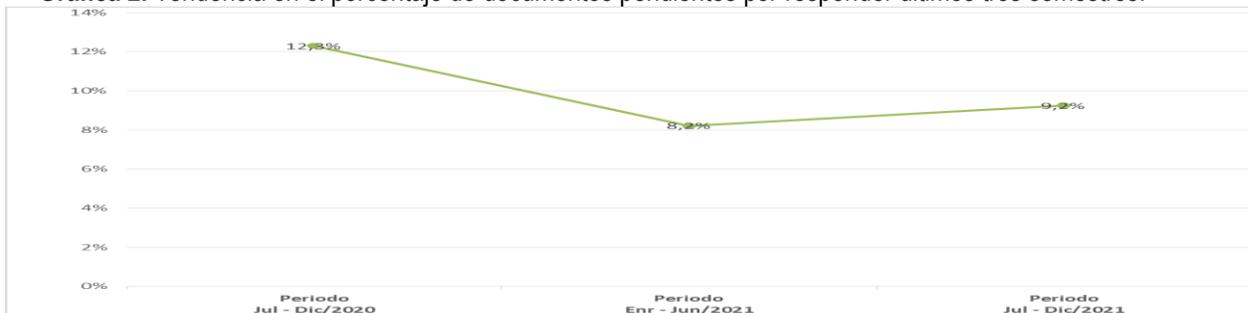
#### 4.1 Documentos Pendiente de respuesta

A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio se observó que de las 17.489 PQRSD, al 31 de diciembre de 2021 se encontraban pendientes por responder un total de 1617 documentos, equivalentes al 9.2%.

**Tabla 3.** Documentos pendientes por responder (Últimos tres semestres)

Detalle	Periodo Jul - Dic/2020	Periodo Enr - Jun/2021	Periodo Jul - Dic/2021
Total de Documentos Recibidos	21.908	18.324	17.489
Total de Documentos Pendientes por responder	2688	1505	1617
Porcentaje Documentos pendientes por responder	12,3%	8,2%	9,2%

**Gráfica 2.** Tendencia en el porcentaje de documentos pendientes por responder últimos tres semestres.



## 4.2 Oportunidad en la respuesta

El artículo 14 de 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:

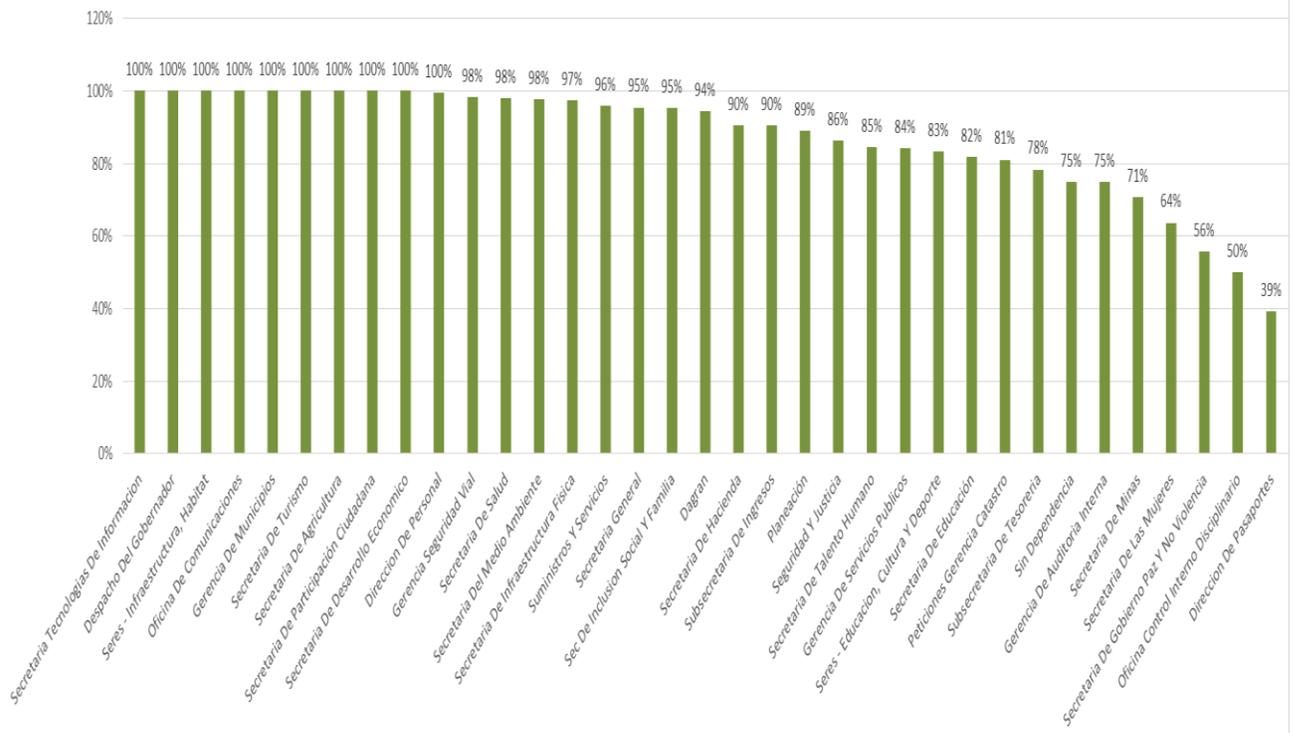
“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

Es de recordar asimismo que para el periodo analizado, mediante el Artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020, se ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para las peticiones que se encuentren en curso o, que se radicaron durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

Para el segundo semestre de 2022 se recibieron un total de 17.489 PQRSD, de las cuales fueron respondidas oportunamente 13.064, lo que representa un 82% de oportunidad en la respuesta.

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

**Gráfica 3. Oportunidad en la respuesta para cada una de las dependencias.**



De la gráfica anterior se puede concluir que de los treinta y cinco (35) organismos evaluados:

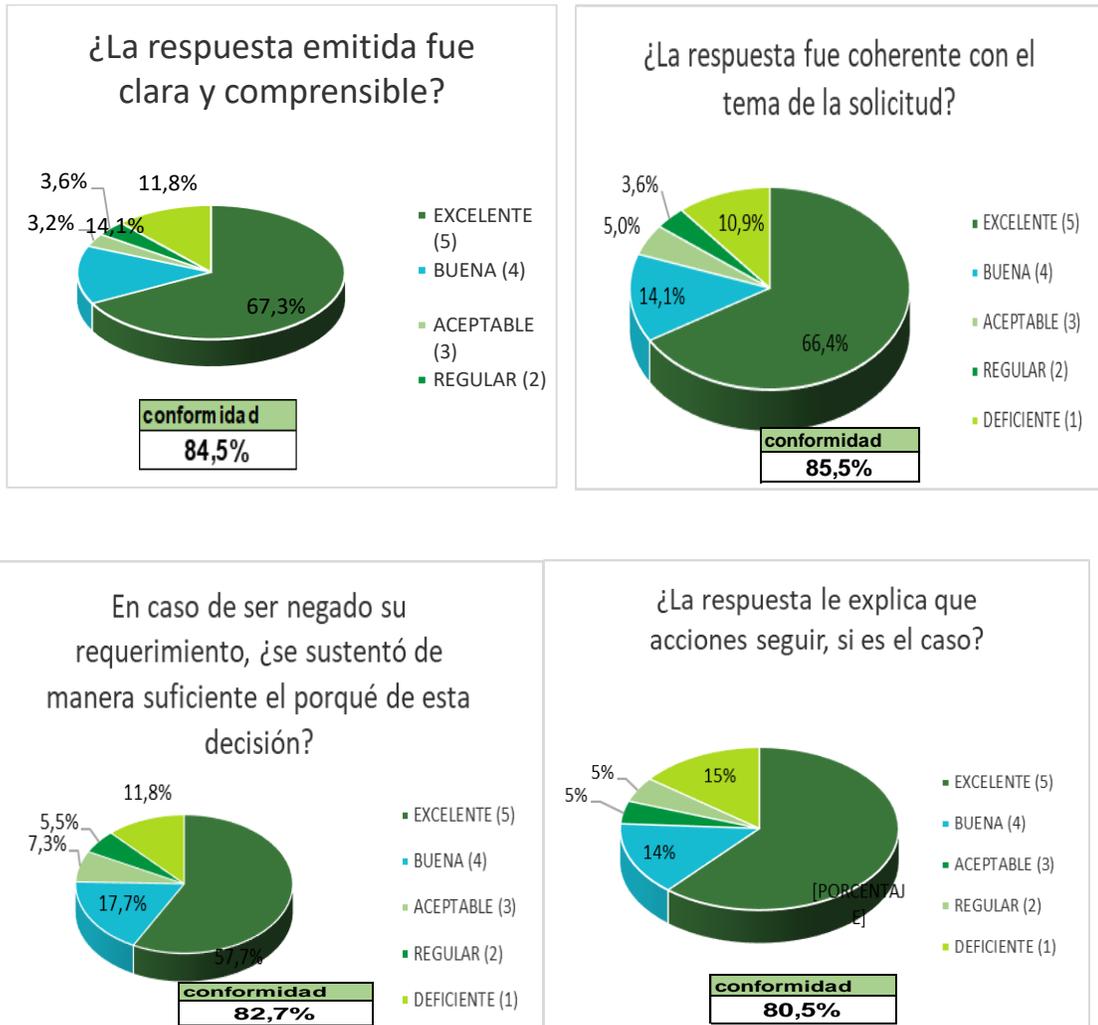
- El 28.57% que corresponde a diez (10) organismos alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta recibida.
- El 28.57% correspondiente a diez (10) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 89%
- El 20.02% representado por siete (07) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 11.42% correspondiente a cuatro (4) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad superiores al 70%.
- El 11.42% representado en cuatro (04) dependencias obtuvo porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 70%.



## 5. Percepción de la Satisfacción del Cliente- Ciudadano.

De conformidad con la información aportada por la dirección de atención a la ciudadanía, para el segundo semestre del 2021, la Gobernación de Antioquia obtuvo un indicador de satisfacción ciudadana, del orden del 82.50%. De conformidad con las siguientes graficas:

**Gráfica 4.** Percepción de la satisfacción Cliente – Ciudadano.



SC4887-1



Porcentaje de conformidad	82,50%
---------------------------	--------

## 6. Aspectos favorables.

1) De conformidad con la entrevista realizada a la Directora de Pasaportes se identificó que el bajo porcentaje en la oportunidad de las respuestas, se debe al alto número de solicitudes presentadas durante el periodo evaluado. No obstante lo anterior, cabe mencionar que a nivel general en la Dirección de Pasaportes, se han realizado acciones de mejora en sus procesos como son:

- La implementación de nuevas taquillas de atención a la ciudadanía de manera que, actualmente la capacidad operativa de la Oficina permite el trámite de aproximadamente mil pasaportes diarios.
- Un plan integral para la comunicación asertiva a la ciudadanía, sobre todos los trámite que se realizan en la dependencia.
- La implementación de señalizaciones y equipos para la atención en el área de información (tables, demarcaciones, señaléticas)
- Programación continua de Jornadas descentralizadas a nivel Departamental.
- Oficina descentralizada de atención en el Municipio de Sabaneta.
- Descentralización de la entrega del documento de viaje (Pasaporte)
- Actualizaciones en las Plataformas (sede electrónica) y software.



- Capacitaciones a los servidores.
- Seguimiento del nivel de satisfacción del ciudadano, producto y/o servicio no conforme (se realizó por medio EMTELCO)
- 16 taquillas nuevas de formalización del documento de viaje

## 7. Oportunidades de Mejora

- Es necesario fortalecer la capacitación en la clasificación de las peticiones, así como en los términos de respuesta, por cuanto en reiteradas ocasiones se han evidenciado debilidades, desde el momento de radicación de la solicitud.
- Se requiere implementar estrategias para las áreas que no están cumpliendo con el 100% de respuesta a las peticiones en términos de oportunidad, lo que permitiría minimizar las respuestas extemporáneas.

## 8. Conclusiones

De conformidad con los reportes suministrados por el sistema Mercurio, durante el semestre Julio – Diciembre de 2021, el número de PQRSD presentadas tuvo una reducción del 4.55%. No obstante, lo anterior, el porcentaje observado en las PQRSD pendientes por responder el cual equivale al 9.2% sumado al porcentaje de oportunidad en la respuesta que se situó en el 82%, generan incumplimiento a lo descrito en la Ley 1755 de 2015.

Ahora bien, es necesario precisar, que para el periodo evaluado, mediante el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, se ampliaron los términos para dar respuestas a los diferentes tipos de peticiones señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cabe recordar además, que las respuestas deben ser gestionadas en su totalidad en el sistema MERCURIO, toda vez que si se omite algún paso, éstas aparecerán



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA



como pendientes por responder afectando el cumplimiento y oportunidad de las respuestas. Por lo anterior, se requiere implementar acciones en el proceso que permita asegurar el completo cargue y evacuación del sistema MERCURIO, de todas las respuestas a peticiones por motivos de interés general o particular.

Así mismo, se aclara, que las solicitudes deben resolverse de fondo por parte del servidor público competente, lo cual contribuye a 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.

Cordialmente,

**MARLENY GARCÍA OSPINA**  
Gerente Auditoría Interna

