



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUCIAS -
PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO 1 ENERO AL 30 DE JUNIO 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), 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
gubernaciondeantioquia@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 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 enero y el 30 de junio de 2021, el Departamento de Antioquia recibió un total de 18.324 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa una disminución del 16.35% frente al total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2020 (21.908).



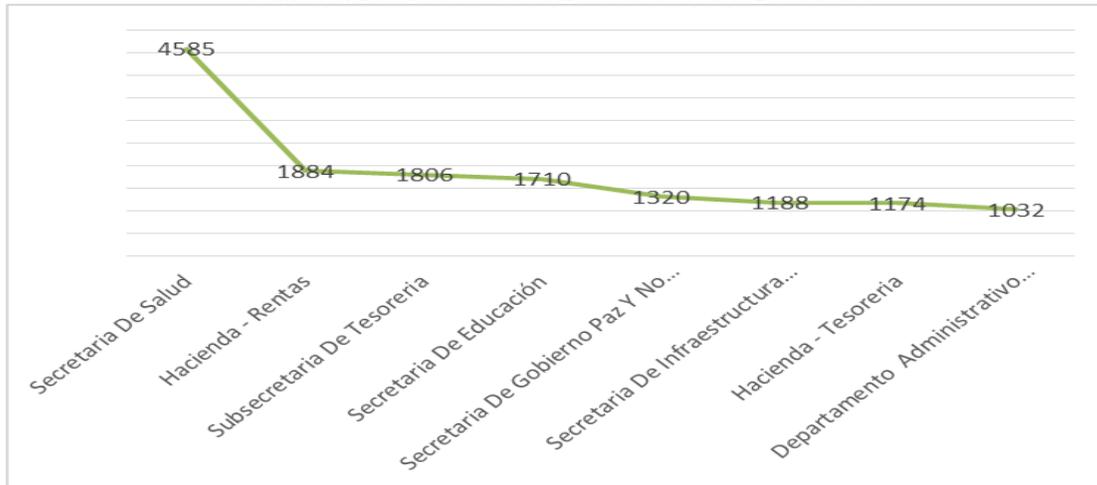
Reporte de Pqrsd por dependencia 01/01/2021 al 30/06/2021		
Dependencia	Total De Documentos	Con Respuesta
Subsecretaria De Tesoreria	1806	1589
Secretaria De Minas	269	228
Gerencia Mana	3	3
Secretaria General	256	253
Dagran	122	116
Fabrica De Licores De Antioquia	3	0
Secretaria Tecnologias De Informacion Y Comunicaciones	3	3
Daño Antijuridico	1	1
Sin Dependencia	5	3
Secretaria De Gobierno Paz Y No Violencia	1320	877
Secretaria De Gestión Humana	345	333
Secretaria De Infraestructura Fisica	1188	1065
Despacho Del Gobernador	13	12
Departamento Administrativo De Planeación	1032	932
Gerencia De Servicios Publicos	62	51
Gerencia Seguridad Vial	946	946
Secretaria De Hacienda	176	148
Secretaria De Salud	4585	4528
Gerencia Infancia Y Adole	3	3
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	15	15
Peticiones Gerencia Catastro	241	159
Hacienda - Tesoreria	1174	1105
Secretaria Del Medio Ambiente Y Sostenibilidad	55	55
Oficina De Comunicaciones	6	6
Secretaria De Educación	1710	1504
Gerencia De Municipios	8	8
Suministros Y Servicios	91	87
Gerencia De Auditoría Interna	1	1
Sec De Inclusion Social Y Familia	58	58
Secretaria De Turismo	11	11
Procesos Y Reclamaciones	0	0
Gerencia Indigena	5	5
Secretaria De Agricultura	44	44
Gerencia De Afrodescendientes	1	1
Secretaria De Participación Ciudadana	66	65
Seguridad Y Justicia	109	90
Direccion De Personal	690	689
Hacienda - Rentas	1884	1807
Secretaria De Desarrollo Economico, Innovacion Y Nuevas Economias	17	17
TOTAL	18324	16818



4. Análisis por cantidad

Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 80.21% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:

Gráfica 1. Distribución del 80.21% de las PQRSD recibidas



4.1 Documentos pendientes de respuesta

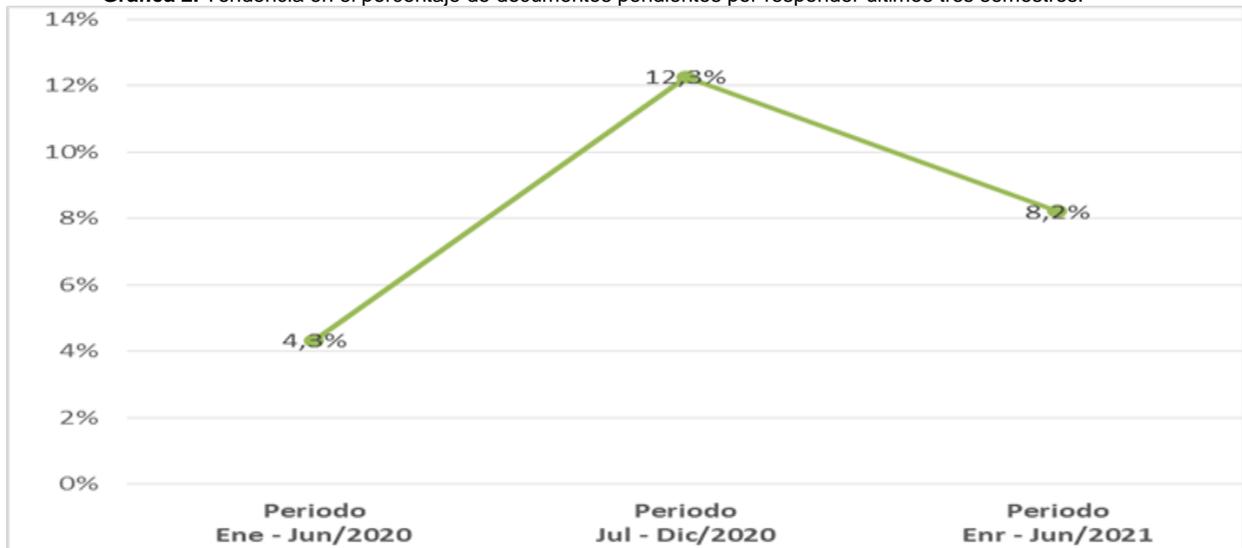
A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio se observó que de las 18.324 PQRSD, al 30 de junio de 2021 se encontraban pendientes por responder un total de 1505 documentos, equivalentes al 8.2%.

Tabla 2. Documentos pendientes por responder (Últimos tres semestres)

Detalle	Periodo	Periodo	Periodo
	Ene - Jun/2020	Jul - Dic/2020	Enr - Jun/2021
Total de Documentos Recibidos	12.688	21.908	18.324
Total de Documentos Pendientes por responder	549	2.688	1505
Porcentaje Documentos pendientes por responder	4,3%	12,3%	8,2%



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



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:

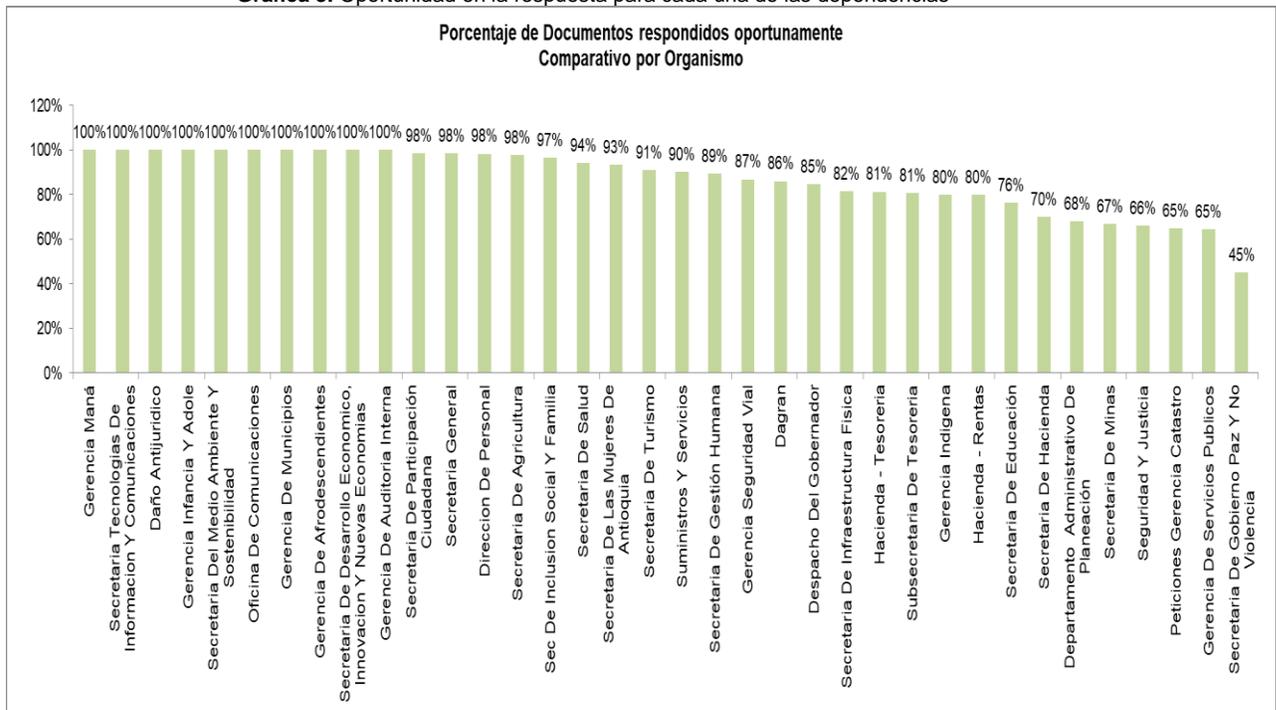
“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Para el primer semestre de 2021 se recibieron un total de 18.324 de las cuales PQRSD fueron respondidas oportunamente 14.921, lo que representa un 81% 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 veintinueve (36) organismos evaluados:

- El 27.77% que corresponde a diez (10) organismos alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta recibida.
- El 25% correspondiente a nueve (09) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 90%
- El 25% representado por nueve (09) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 19.45% correspondiente a nueve (07) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad entre el 65% y el 76%
- El 2.78% representado en una (01) dependencias obtuvo porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 60%.



5. Conclusiones

Para la realización del presente informe se obtuvo la información 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, afectando la eficiencia misma de los procesos realizados por el Departamento de Antioquia.

De conformidad con el análisis de los reportes del sistema MERCURIO, algunos de los documentos que aparecen como 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.

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 redundaría 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.

Como valor agregado se propone realizar capacitaciones a los servidores públicos enlaces de cada dependencia que presentan mayor número de respuestas extemporáneas y concientizarlos de la importancia de dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones presentadas por los ciudadanos.

Cuente conmigo,

CARLOS ARTURO BETANCUR CASTAÑO

Gerente de Auditoría Interna

Proyectó: Alexander Ortega Pimienta