

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO 1 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2022.

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 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 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:

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 "Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias".
- Desde la página web de la Gobernación de Antioquia (www.antioquia.gov.co), a través del menú "Atención a la Ciudadanía" y enlace "Denuncias de actos de corrupción".

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
Agencia de seguridad Vial	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 2022, el Departamento de Antioquia recibió un total de 13.767 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa una disminución del 21.28% frente al total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2021 (17.489).

4. Análisis por cantidad



Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 59.71% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:

Gráfica 1. Distribución del 59.71% de las PQRSD recibidas



A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio se observó que de las 13.767 PQRSD, al 31 de diciembre de 2021 se encontraban pendientes por responder un total de 363 documentos, equivalentes al 2.6%.

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

Detalle	Periodo Ener-Jun/2021	Periodo Jul- Dic/2021	Periodo Ener - Jun/2022
Total de Documentos Recibidos	18.324	17.489	13.767
Total de Documentos Pendientes por responder	1505	1617	363
Porcentaje Documentos pendientes por responder	8,2%	9,2%	2,6%

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



4.1 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 primer semestre de 2022 se recibieron un total de 13.767 PQRSD, de las cuales fueron respondidas oportunamente 10.323, lo que representa un 75% de oportunidad en la respuesta.

Tabla 4. Cumplimiento de la oportunidad en la respuesta.

CUMPLIMIENTO EN LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA			
Dependencia	Total de Documentos	Respondidas a Tiempo	Porcentaje Cumplimiento en Oportunidad
Subsecretaría de Tesorería	240	143	60%
Secretaría de Talento Humano	131	97	74%
Secretaría de Minas	77	49	64%
Secretaría General	103	87	84%
DAGRAN	250	162	65%
Secretaría Tecnologías de Información y las Comunicaciones	14	14	100%
Secretaría de Productividad y Competitividad	25	24	96%
Sin Dependencia	2512	2261	90%
Peticiones Gerencia Catastro	611	463	76%

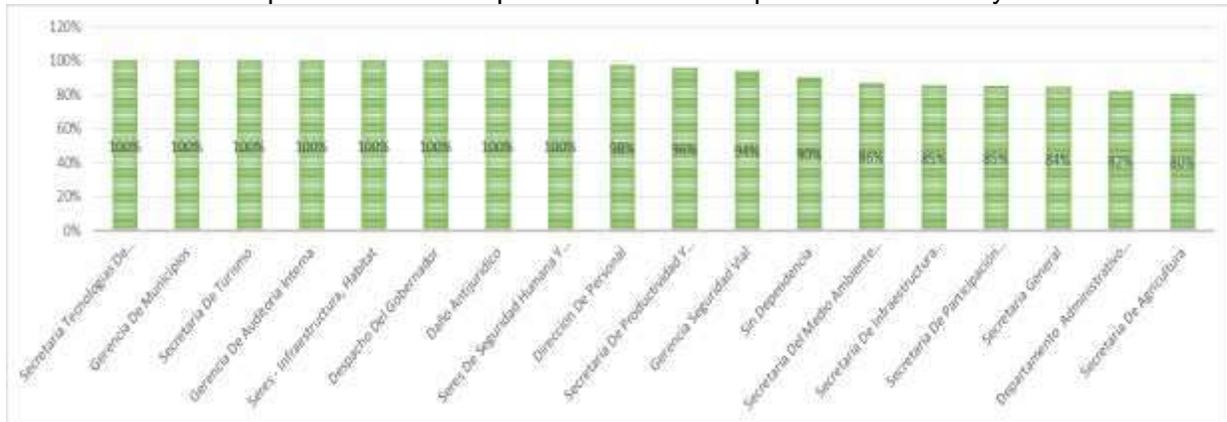


Secretaría de Infraestructura Física	1068	912	85%
Departamento Administrativo de Planeación	45	37	82%
Subsecretaría de Ingresos	544	340	63%
Gerencia de Servicios Públicos	57	40	70%
Gerencia Seguridad Vial	384	361	94%
Secretaría de Salud	2183	1723	79%
Secretaría de Hacienda	116	53	46%
Secretaría de las Mujeres de Antioquia	23	12	52%
Secretaría de Medio Ambiente y Sostenibilidad	59	51	86%
Secretaría de Educación	1285	811	63%
Gerencia de Municipios	4	4	100%
Secretaría de Suministros y Servicios	103	55	53%
Secretaría de Turismo	6	6	100%
Secretaría de Inclusión Social y Familia	149	108	72%
Secretaría de Agricultura	41	33	80%
Secretaría de Asuntos Institucionales, Paz y No-violencia	551	142	26%
Compensación y Sistema Pensional	8	5	63%
Secretaría de Participación Ciudadana	46	39	85%
Dirección de Pasaportes	2745	1984	72%
Secretaría de Seguridad y Justicia	181	118	65%
Procesos y Reclamaciones	2	0	0%
Gerencia de Auditoría Interna	1	1	100%
Oficina de Comunicaciones	2	1	50%
Gerencia de Corregimientos	1	0	0%
Seres - Infraestructura, Hábitat	4	4	100%
Despacho del Gobernador	1	1	100%
Daño Antijurídico	1	1	100%
Oficina Control Interno Disciplinario	20	13	65%
Seres de Seguridad Humana y Gobierno	1	0	0%
Dirección de Personal	173	169	98%
TOTAL	13767	10324	75%

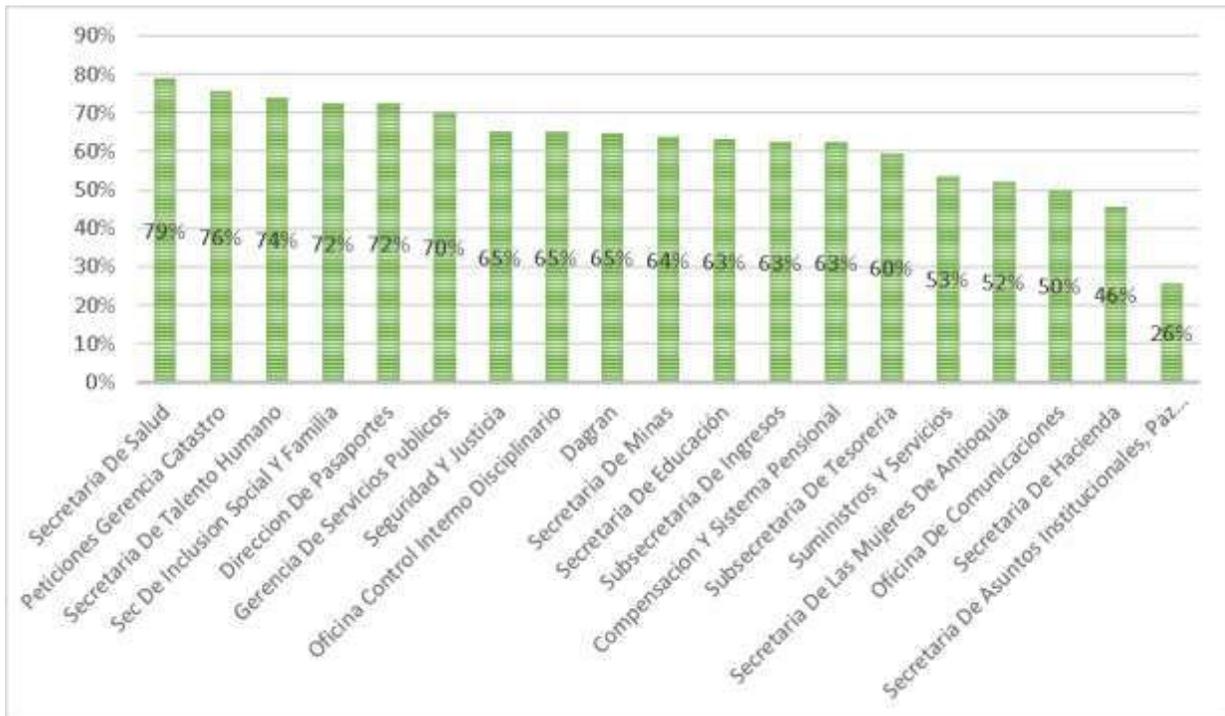
Los porcentajes de oportunidad para cada una de las dependencias se observan en las siguientes gráficas:



Gráfica 3. Dependencias con oportunidad en la respuesta entre 80% y 100%.



Gráfica 4 Dependencias con oportunidad en la respuesta menor a 80%.



De la gráfica anterior se puede concluir que de los treinta y siete (37) organismos evaluados:

- El 21.62% que corresponde a ocho (8) organismos alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta recibida.
- El 10.81% correspondiente a cuatro (04) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 89%
- El 16.22% representado por seis (06) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 16,22% correspondiente a cinco (06) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad superiores al 70%.
- El 35.13% representado en trece (13) 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 95.93%. De conformidad con la siguiente gráfica:

Gráfica 5. Percepción de la satisfacción Cliente – Canal presencial



6. Aspectos favorables.

Con respecto a la Dirección de pasaportes, las acciones de mejoras tomadas permitieron una mejora significativa en cuanto a la oportunidad de las respuestas durante el semestre evaluado, pasando de un 39% en el segundo semestre de 2021, a un 72,3% en el primer semestre de 2022.

7. Oportunidades de Mejora

- De conformidad con el reporte generado por el sistema Mercurio del 26 de julio de la presente anualidad, en el espacio SIN DEPENDENCIA, se presentaron un total de 2.512 pqrds, durante el primer semestre de 2022, las cuales se refieren a solicitudes presentadas por los ciudadanos por los canales virtual y telefónico, es necesario

establecer mecanismos que permitan el seguimiento a dichas solicitudes que permitan garantizar que se le dé al peticionario una respuesta oportuna y de fondo.

- 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, Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, el Departamento de Antioquia recibió un total de 13.767 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa una disminución del 21.28% frente al total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2021 (17.489).

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 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.

Resulta oportuno señalar así mismo, lo establecido en la Ley 962 de 2005 Artículo 15, que con respecto al derecho de turno, establece: *“Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.*

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario”.

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 de Auditoría Interna

Proyectó: Alexander Ortega Pimienta