

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) SEGUNDO SEMESTRE 2025

La Gerencia de Auditoría Interna de la Gobernación de Antioquia, de conformidad con las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, da a conocer el informe de seguimiento parcial efectuado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 2025.

1. Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la atención de las PQRSDF, verificando la oportunidad, calidad y trazabilidad de las respuestas, así como identificar riesgos asociados a la gestión institucional.

2. Alcance

Este informe comprende el análisis de las PQRSDF recibidas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025, gestionadas a través de los sistemas Mercurio (Gobernación de Antioquia) y SAC (Ministerio de Educación Nacional).

3. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 962 de 2005 (Racionalización de trámites).
- Ley 1474 de 2011 (Control Interno y lucha contra la corrupción).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a la información).
- Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición).
- Decreto 124 de 2016 (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano).
- Normatividad interna: Resolución 2020060115155, Circulares 2021-2023, SIG, Procedimiento PR-M5-P2-003.

4. Metodología

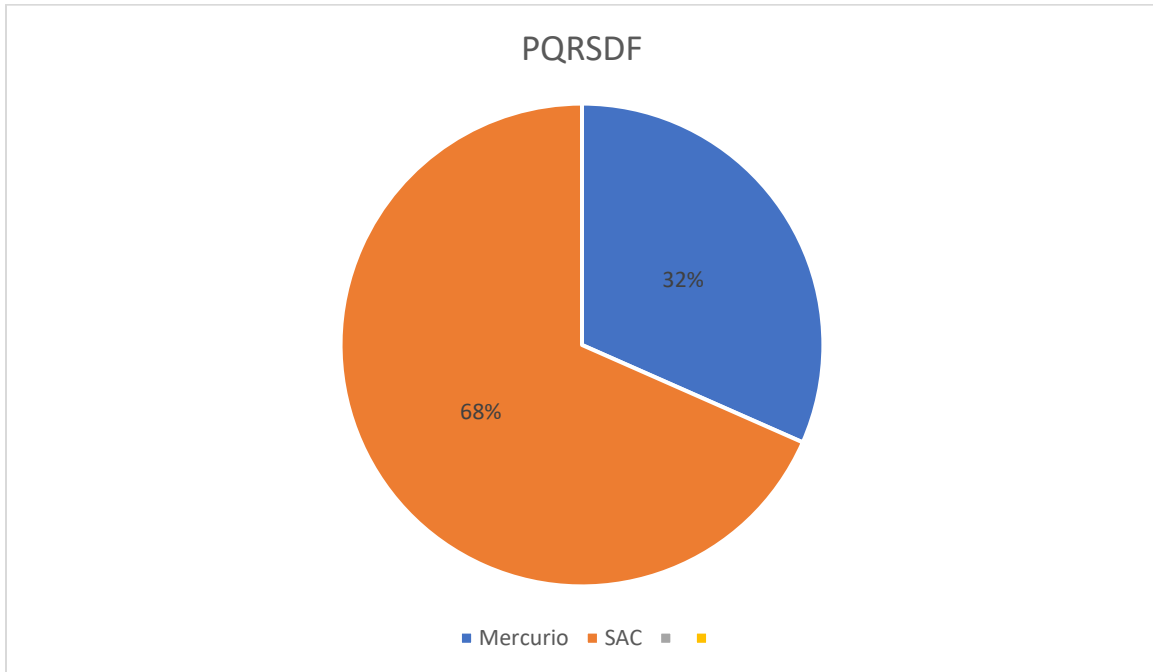
- Consolidación de datos de Mercurio y SAC
- Análisis de oportunidad, calidad y trazabilidad.
- Comparación con el primer semestre y tendencias del segundo semestre.

5. PQRSDf recibidas

Durante el periodo revisado se tienen los siguientes datos globales:

- Mercurio: 13.190.
- SAC: 28534
- Total Mercurio + SAC: radicados.

Gráfica 1. PQRSD recibidas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025



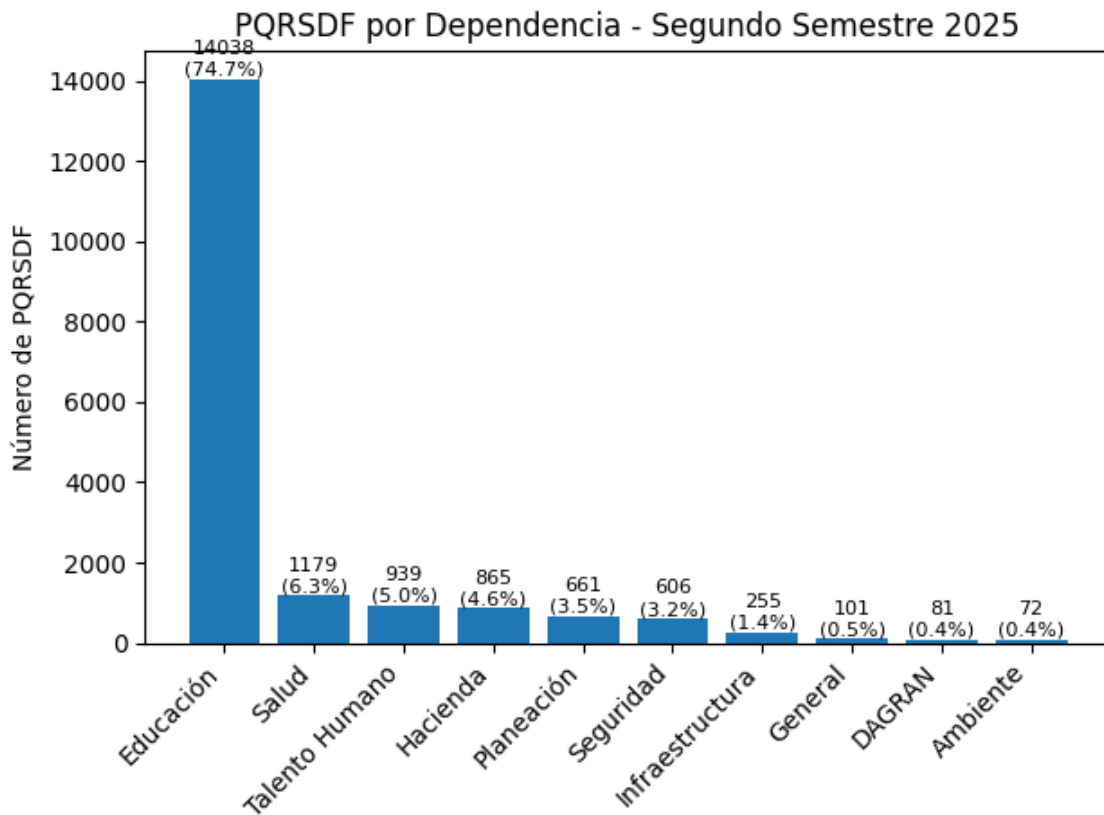
Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio y SAC.

Del análisis del volumen de PQRSDf durante el segundo semestre de 2025, se evidencia una alta concentración en la Secretaría de Educación, la cual agrupa aproximadamente entre el 75% y el 80% del total de solicitudes recibidas en la entidad.

En menor proporción, se ubican la Secretaría de Salud e Inclusión Social, la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos y la Secretaría de Hacienda, las cuales concentran conjuntamente cerca del 15% del total.

Esta distribución evidencia una concentración estructural del riesgo operativo, en la medida en que un solo organismo asume la mayor carga de atención, lo cual impacta directamente los indicadores de oportunidad, calidad y capacidad de respuesta institucional.

Gráfica 2. Ranking de dependencias con mayor número de PQRSDf
Segundo semestre 2025



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de SAC.

6. Análisis de Oportunidad

Es persistente el riesgo en la Secretaría de Educación, pues a la fecha se presenta alto volumen de radicados y problemas de cumplimiento del indicador de oportunidad (73%). Así mismo, sigue presentándose problemas de trazabilidad, calidad en respuestas y uso de canales no oficiales en algunos casos.

El análisis del indicador de oportunidad evidencia un promedio semestral cercano al 94%, no obstante, se identifican dependencias con desempeños críticos por debajo del estándar institucional, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Índice de oportunidad en la respuesta por dependencias

Dependencia	Oportunidad	Nivel
Secretaría de Educación	73%	Crítico
Secretaría de Hacienda	83%	Bajo
Planeación	85%	Medio
Ambiente	78%	Crítico
Salud	96%	Alto
Talento Humano	99%	Alto

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de SAC.

7. Riesgos detectados

7.1. Disminución en el indicador de oportunidad en la respuesta

Se evidencia una disminución en el indicador de oportunidad en la atención de las PQRSDf durante el segundo semestre de 2025, especialmente hacia el cierre de la vigencia, lo cual refleja debilidades en la gestión de respuesta por parte de algunas dependencias.

Esta situación contraviene lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 en relación con los términos legales para dar respuesta a los derechos de petición y genera un riesgo de incumplimiento normativo, afectación a la satisfacción ciudadana y posibles implicaciones disciplinarias para la entidad.

7.2. Alta concentración de PQRSDf en la Secretaría de Educación

Se evidencia una alta concentración de PQRSDf en la Secretaría de Educación, la cual agrupa la mayor proporción de solicitudes del semestre, configurándose como un punto crítico dentro de la operación institucional.

Esta concentración genera una sobrecarga operativa que impacta la capacidad de respuesta de la dependencia, afectando los niveles de

oportunidad, calidad y trazabilidad, y aumentando el riesgo de materialización de incumplimientos frente a los términos legales establecidos.

7.3. Uso de canales no oficiales para la respuesta a PQRSDf

Se identificó que, en algunos casos, las respuestas a las PQRSDf son emitidas a través de canales no oficiales, tales como correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, sin que se registre la actuación en los sistemas oficiales (Mercurio o SAC).

Esta práctica afecta la trazabilidad del proceso, limita el control institucional sobre las actuaciones realizadas y genera riesgos en la conservación de la información, la transparencia y la adecuada gestión documental.

7.4. Debilidades en la radicación de PQRSDf verbales

Se evidencia desconocimiento por parte de algunos servidores públicos en relación con el procedimiento para la correcta radicación de PQRSDf verbales, lo cual impacta la adecuada gestión, registro y trazabilidad de estas solicitudes.

Lo anterior se presenta pese a la realización de capacitaciones institucionales por parte de la Dirección de Relación Estado Ciudadano, lo que evidencia debilidades en la apropiación de los lineamientos establecidos y en la aplicación efectiva de los procedimientos definidos.

7.5. Riesgo asociado a la rotación de personal (Concurso Antioquia 3)

Se identifica un riesgo en la gestión de las PQRSDf derivado de la vinculación de nuevos servidores públicos en el marco del concurso "Antioquia 3", así como de la salida de personal con experiencia en el proceso.

Esta situación puede generar afectaciones en la continuidad del servicio, la oportunidad y la calidad de las respuestas, debido a posibles brechas en el conocimiento de los procedimientos, herramientas y normatividad aplicable, especialmente en dependencias con antecedentes de incumplimiento, como la Secretaría de Educación.

8. Recomendaciones

- Fortalecer seguimiento a Secretaría de Educación y dependencias con mayor riesgo.
- .
- Reforzar capacitación en gestión de PQRSD y trazabilidad.
- Garantizar uso exclusivo de canales oficiales para respuestas.

8. Conclusiones

El análisis realizado evidencia que, si bien la entidad mantiene avances en la calidad de las respuestas, persisten debilidades en la oportunidad, trazabilidad y gestión operativa de las PQRSDF.

Se resalta como aspecto positivo la implementación de estrategias de capacitación por parte de la Dirección de Relación Estado Ciudadano, evidenciándose una relación directa entre la participación en estos espacios y los niveles de oportunidad en la respuesta.

No obstante, se identifican brechas en la apropiación del conocimiento por parte de algunos servidores públicos, particularmente en la radicación de PQRSDF verbales, así como el uso de canales no oficiales.

Adicionalmente, se evidencian riesgos asociados a la alta concentración de solicitudes en dependencias críticas y a la rotación de personal derivada de procesos de vinculación, lo que hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y contingencia para garantizar la continuidad y calidad en la atención a la ciudadanía.

Cordialmente,

(Original Firmado)

YURANI PAOLA GALEANO GIRALDO

Profesional Universitaria

Gerencia de Auditoría Interna