



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) PRIMER SEMESTRE 2026

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 al señor Gobernador y a los jefes de organismo del Departamento (Nivel Central) el informe de seguimiento efectuado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

1. Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Gobernación de Antioquia — Nivel Central, verificando la oportunidad, la calidad y la trazabilidad de las respuestas, así como identificando los riesgos asociados a la gestión institucional durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

2. Objetivos específicos

- Verificar la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas emitidas por las dependencias.
- Identificar riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Comparar los resultados del periodo con las tendencias observadas en informes anteriores.

3. Alcance

Este informe comprende el análisis de las PQRSDF recibidas entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, gestionadas a través de los sistemas Mercurio y SAC



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

(Sistema de Atención al Ciudadano), el cual gestiona de manera exclusiva las PQRSDF de la Secretaría de Educación Departamental.

4. 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 Fundamental de Petición).
- Decreto 124 de 2016 (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano).
- Normatividad interna: Resolución 2020060115155 de 2020, Circulares 2021090000272 de 2021, 2022090000329 de 2022 y 2023090000205 de 2023, Sistema Integrado de Gestión (Proceso CA-M5-P2-001) y Procedimiento PR-M5-P2-003.

5. Metodología

Se consolidó la información contenida en las bases de datos de Mercurio y SAC correspondientes al primer semestre de 2026. Se analizó el volumen de radicados, su tipología, el canal de recepción y el índice de oportunidad en la respuesta por dependencia, comparando los resultados frente a la meta institucional y frente a las tendencias identificadas en informes de periodos anteriores.

El análisis del índice de oportunidad se realizó a partir de las tablas de gestión suministradas para cada sistema: para Mercurio, según el estado del radicado (oportuno, inoportuno o sin respuesta) por dependencia; para SAC, según el estado de finalización del trámite (finalizado a tiempo, finalizado fuera de tiempo o sin finalizar). Dado que el sistema SAC gestiona en su totalidad las PQRSDF de la Secretaría de Educación, en los apartados que analizan la concentración y el riesgo por dependencia dicha información se presenta de forma consolidada (Mercurio + SAC) para reflejar la carga real de esa Secretaría.



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1



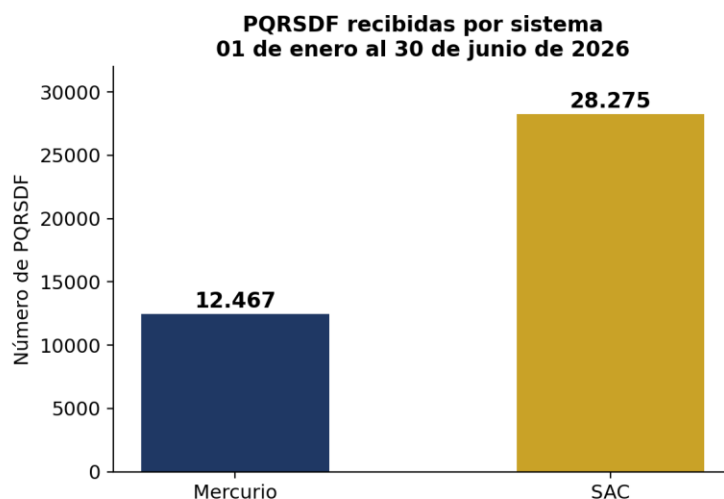


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

6. PQRSDF recibidas

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron en la Gobernación de Antioquia 40.742 PQRSDF. Mediante el sistema Mercurio se recibieron 12.467 radicados (30,6%) y a través del sistema SAC 28.275 radicados (69,4%), correspondientes en su totalidad a la Secretaría de Educación (ver Gráfica 1).

Gráfica 1. PQRSDF recibidas por sistema, 01 de enero al 30 de junio de 2026



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

Al consolidar la Secretaría de Educación (radicados propios en Mercurio más la totalidad de SAC), esta dependencia concentra 30.101 PQRSDF, equivalentes al 73,9% del total recibido por la entidad en el semestre. Las cinco dependencias con mayor volumen —Educación, Salud e Inclusión Social, Hacienda, Talento Humano y Servicios Administrativos, y Catastro— agrupan en conjunto el 93,0% de las PQRSDF de la entidad (ver Gráfica 2).



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.

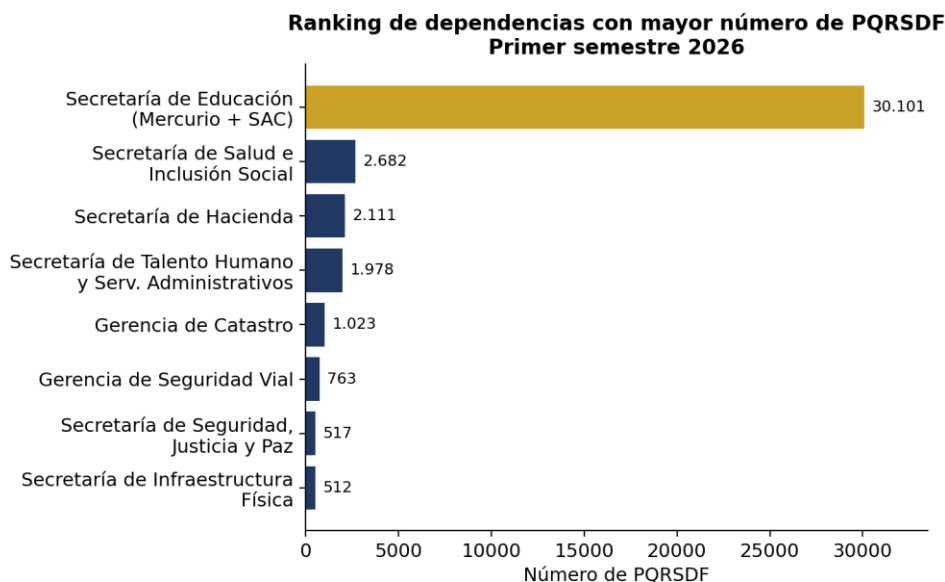


SC4887-1





Gráfica 2. Ranking de dependencias con mayor número de PQRSDF — Primer semestre 2026



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

Esta distribución confirma, como en periodos anteriores, una concentración estructural del riesgo operativo en la Secretaría de Educación: al agrupar cerca de tres cuartas partes del volumen total de la entidad, cualquier deterioro en su capacidad de respuesta impacta de manera determinante los indicadores globales de oportunidad de la Gobernación.

6.1. Tipología de las PQRSDF

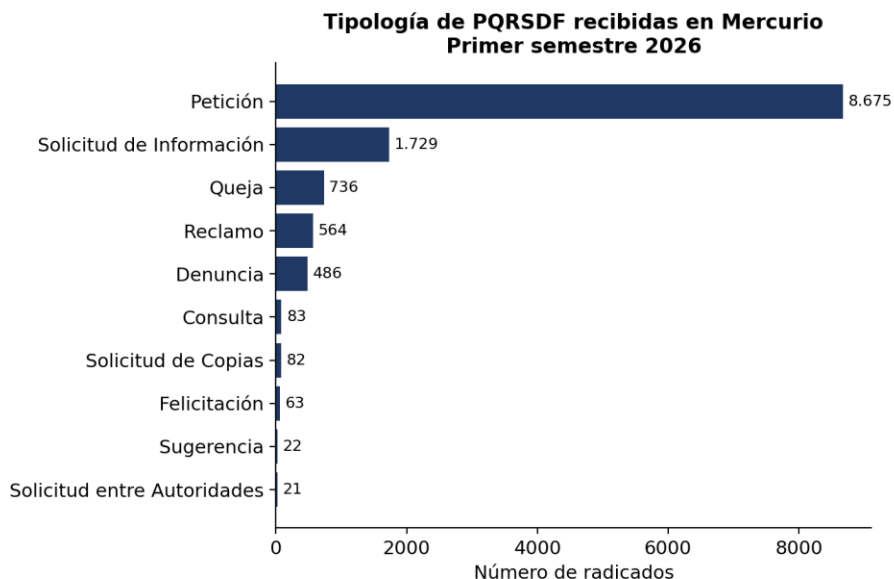
En el sistema Mercurio, el 69,6% de los radicados corresponden a peticiones (8.675) y el 13,9% a solicitudes de información (1.729); el restante 16,5% se distribuye entre quejas (736), reclamos (564), denuncias (486), consultas (83), solicitudes de copias (82), felicitaciones (63), sugerencias (22) y solicitudes entre autoridades (21) (ver Gráfica 3). El canal de recepción más utilizado fue el modelo de atención en taquilla, con el 69,8% de los radicados (8.706), frente al 30,2% recibido por el modelo de atención web (3.761).





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Gráfica 3. Tipología de PQRSDF recibidas en Mercurio — Primer semestre 2026



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

En el sistema SAC, gestionado por el Ministerio de Educación Nacional, la totalidad de los 28.275 radicados corresponde a la Secretaría de Educación Departamental y su canal de recepción es prácticamente en su totalidad la plataforma web.

7. Análisis de oportunidad

El índice de oportunidad global de la entidad durante el semestre fue de 86% (34.908 radicados atendidos oportunamente de un total de 40.742). Por sistema, Mercurio registró un índice de oportunidad de 90% (11.278 de 12.467) y SAC de 84% (23.630 de 28.275) (ver Tablas 1, 2 y 3).



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

7.1. Gestión e índice de oportunidad en Mercurio, por dependencia

Tabla 1. Informe detallado de gestión de PQRSDF — Mercurio, por dependencia

Dependencia	Inoportuno	Oportuno	Sin respuesta	Total
Secretaría de Educación	287	1428	111	1826
Secretaría de Hacienda	158	1879	74	2111
Secretaría de Salud e Inclusión Social	151	2518	13	2682
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	22	1950	6	1978
Gerencia de Catastro	127	842	54	1023
Gerencia de Seguridad Vial	21	742	-	763
Secretaría de Seguridad, Justicia y Paz	37	477	3	517
Secretaría de Infraestructura Física	20	489	3	512
Secretaría de Gobierno	19	237	1	257
Secretaría General	5	182	-	187
Dagran	16	153	-	169
Secretaría de Ambiente	20	91	11	122
Secretaría de Desarrollo Económico	1	78	-	79
Departamento Administrativo de Planeación	6	53	7	66
Secretaría de las Mujeres	4	35	2	41
Unidad de Programas Sociales	1	37	-	38
Gerencia de Control Interno Disciplinario	3	22	6	31



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Dependencia	Inoportuno	Oportuno	Sin respuesta	Total
Despacho del Gobernador - Oficina Privada	-	21	-	21
Gerencia de Relacionamiento	-	15	-	15
Gerencia de Proyectos Especiales	-	12	-	12
Secretaría de la Juventud	-	8	-	8
Gerencia de Auditoría Interna	-	3	-	3
Gerencia Indígena	-	2	-	2
Gerencia de Afrodescendientes	-	2	-	2
Gerencia de Municipios	-	2	-	2
Total general	898	11278	291	12467

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

Tabla 2. Índice de oportunidad por dependencia — Mercurio (ordenado de menor a mayor desempeño)

Dependencia	Oportunidad	Nivel
Gerencia de Control Interno Disciplinario	71%	Crítico
Secretaría de Ambiente	75%	Crítico
Secretaría de Educación	78%	Crítico
Departamento Administrativo de Planeación	80%	Bajo
Gerencia de Catastro	82%	Bajo
Secretaría de las Mujeres	85%	Medio
Secretaría de Hacienda	89%	Medio
Dagran	91%	Alto
Secretaría de Gobierno	92%	Alto
Secretaría de Seguridad, Justicia y Paz	92%	Alto



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Dependencia	Oportunidad	Nivel
Secretaría de Salud e Inclusión Social	94%	Alto
Secretaría de Infraestructura Física	96%	Alto
Gerencia de Seguridad Vial	97%	Alto
Secretaría General	97%	Alto
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	99%	Alto
Secretaría de Desarrollo Económico	99%	Alto

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los datos obtenidos de Mercurio. El índice de la Secretaría de Educación corresponde únicamente a sus radicados en Mercurio (ver 7.2 para el índice consolidado con SAC).

7.2. Índice de oportunidad en SAC (Secretaría de Educación)

El sistema SAC, propiedad del Ministerio de Educación Nacional, gestiona de manera exclusiva las PQRSDF de la Secretaría de Educación Departamental. De los 28.275 radicados recibidos en el semestre, el 84% (23.630) fue finalizado a tiempo, el 10% (2.926) fue finalizado fuera de término y el 6% (1.719) permanecía sin finalizar a la fecha de corte del reporte (ver Tabla 3 y Gráfica 4).

Tabla 3. Índice de oportunidad — SAC (Secretaría de Educación)

Estado	Cantidad	Índice de oportunidad
Finalizado a tiempo	23.630	84%
Finalizado fuera de tiempo	2.926	—
Sin finalizar	1.719	—
Total general	28.275	84%

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



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.

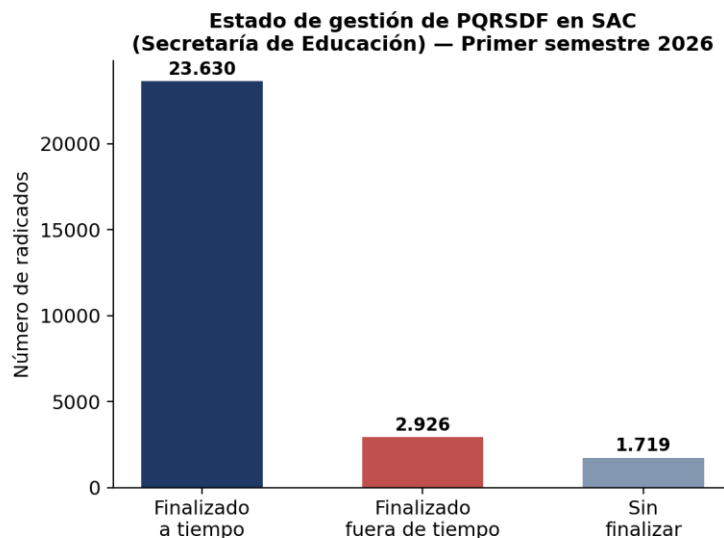


SC4887-1





Gráfica 4. Estado de gestión de PQRSDF en SAC — Primer semestre 2026



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

Al consolidar Mercurio y SAC, la Secretaría de Educación presenta un índice de oportunidad combinado de 83% sobre 30.101 radicados, resultado de sus 1.826 radicados propios en Mercurio (78% de oportunidad) y los 28.275 gestionados a través de SAC (84% de oportunidad). En términos absolutos, la Secretaría concentra 5.043 radicados no atendidos oportunamente (inoportunos, fuera de término o sin finalizar/sin respuesta), muy por encima de cualquier otra dependencia: Secretaría de Hacienda (232), Gerencia de Catastro (181) y Secretaría de Salud e Inclusión Social (164) (ver Tabla 4).

Tabla 4. Radicados no atendidos oportunamente por dependencia (mayor volumen absoluto)

Dependencia	No oportunos (No.)
Secretaría de Educación (Mercurio + SAC)	5.043
Secretaría de Hacienda	232
Gerencia de Catastro	181
Secretaría de Salud e Inclusión Social	164





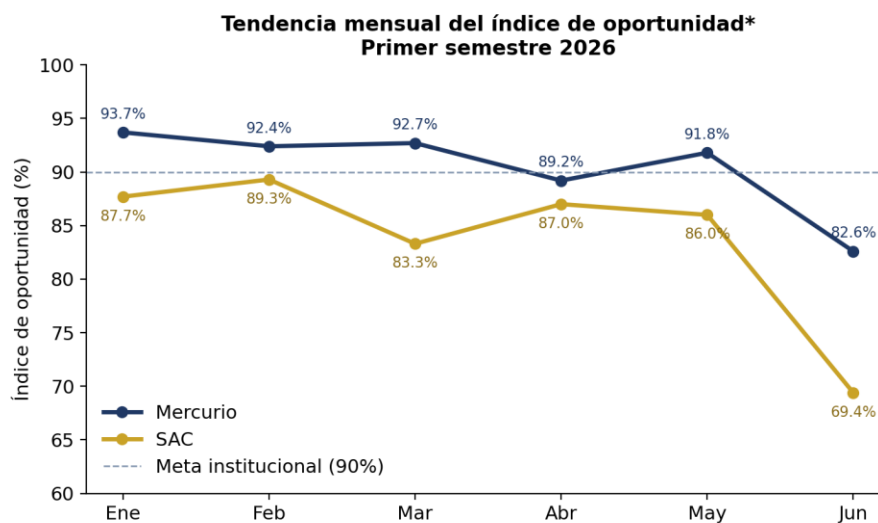
Dependencia	No oportunos (No.)
Secretaría de Seguridad, Justicia y Paz	40
Secretaría de Ambiente	31
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	28
Secretaría de Infraestructura Física	23

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

7.3. Tendencia mensual del índice de oportunidad

El comportamiento mensual del índice de oportunidad, calculado según la fecha de radicación, muestra un deterioro hacia el cierre del semestre en ambos sistemas: en Mercurio el índice descendió de 93,7% en enero a 82,6% en junio, y en SAC de 87,7% en enero a 69,4% en junio (ver Gráfica 5). Este patrón coincide con lo observado en informes anteriores, en los que el indicador de oportunidad tiende a deteriorarse hacia el final del periodo evaluado.

Gráfica 5. Tendencia mensual del índice de oportunidad — Primer semestre 2026



Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de la fecha de radicación en Mercurio y SAC.





8. Riesgos detectados

8.1. Concentración estructural de PQRSDF en la Secretaría de Educación

La Secretaría de Educación concentra el 73,9% del volumen total de PQRSDF de la entidad (30.101 de 40.742) y el mayor número absoluto de radicados no atendidos oportunamente (5.043). Esta concentración configura un punto único de falla operativa: cualquier afectación en la capacidad de respuesta de esta Secretaría, o del sistema SAC administrado por un tercero (Ministerio de Educación Nacional), impacta de manera determinante los indicadores globales de la Gobernación.

8.2. Disminución del índice de oportunidad hacia el cierre del semestre

Se evidencia una tendencia decreciente en el índice de oportunidad durante los meses de mayo y junio de 2026, tanto en Mercurio (82,6% en junio) como en SAC (69,4% en junio). Esta situación puede contravenir lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 respecto de los términos legales para responder los derechos de petición, y genera riesgo de incumplimiento normativo, afectación a la satisfacción ciudadana y posibles implicaciones disciplinarias, sin perjuicio de que una parte de los radicados de junio pudiera encontrarse aún dentro de término a la fecha de corte.

8.3. Desempeño crítico en dependencias de bajo volumen

La Gerencia de Control Interno Disciplinario (71% de oportunidad, 31 radicados) y la Secretaría de Ambiente (75%, 122 radicados) presentan los índices de oportunidad más bajos de toda la entidad en términos porcentuales, incluso por debajo de la Secretaría de Educación. Si bien su volumen es reducido y por tanto pocos casos inciden fuertemente en el porcentaje, el hallazgo es relevante porque evidencia que el riesgo de incumplimiento no está limitado a las dependencias de mayor volumen.

8.4. Radicados sin respuesta o sin finalizar

Se identificaron 291 radicados en Mercurio sin registro de respuesta (2,3% del total) y 1.719 radicados sin finalizar en SAC (6,1%). La ausencia de trazabilidad en estos casos limita la verificación del cumplimiento del derecho de petición y ha sido, en informes anteriores, asociada al uso de canales no oficiales (por ejemplo, correo institucional de los servidores) para dar respuesta sin dejar constancia en el sistema oficial.





9. Controles y seguimiento

Como mecanismo de mitigación frente a los riesgos descritos en el numeral 8, la Gerencia de Auditoría Interna constató que la Dirección de Relación Estado Ciudadano —a través del equipo de seguimiento denominado “Plan Padrino”— viene realizando un control preventivo de alertas de vencimiento, mediante el cual notifica de manera directa a los servidores responsables de cada radicado antes de que se cumpla el término legal de respuesta, con el fin de evitar el cierre inoportuno del derecho de petición.

Como evidencia de este control se revisaron correos electrónicos con asunto “Gestión Mercurio - Vencimiento PQRSDf”, remitidos los días 13 y 14 de agosto de 2026 desde la Dirección de Relación Estado Ciudadano a los responsables de radicados próximos a vencer o que vencían el mismo día del envío, discriminados por dependencia (ver Tabla 5). Cada alerta incluye el radicado, la ubicación (responsable), el estado en bandeja y, en la mayoría de los casos, el usuario en copia, además de un recordatorio expreso de los requisitos legales de la respuesta —oportuna, clara, de fondo y notificada— conforme a la Ley 1755 de 2015.

Tabla 5. Alertas de vencimiento de PQRSDf remitidas por la Dirección de Relación Estado Ciudadano (muestra revisada, agosto de 2026)

Fecha de la alerta	Dependencia notificada	Radicados alertados
13/08/2026	Secretaría de Hacienda	9
14/08/2026	Secretaría de Educación	1
14/08/2026	Gerencia de Catastro	5
14/08/2026	Secretaría de Hacienda	8
14/08/2026	Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	1
14/08/2026	Secretaría de Salud e Inclusión Social	3

Fuente: Gerencia de Auditoría Interna, a partir de los correos de alerta suministrados por la Dirección de Relación Estado Ciudadano.

Esta muestra evidencia que el control opera de forma transversal, cubriendo tanto a la Secretaría de Educación como a otras dependencias con desempeño crítico o





bajo identificado en el presente informe (Hacienda, Catastro, Salud e Inclusión Social, Talento Humano y Servicios Administrativos), y que las alertas se emiten con la antelación suficiente para que el responsable pueda gestionar la respuesta antes del vencimiento del término legal.

Adicionalmente, la Dirección de Relación Estado Ciudadano informó que durante el semestre se continuaron realizando capacitaciones en gestión de PQRSD dirigidas a los servidores públicos y contratistas de las distintas dependencias, en continuidad con lo reportado en informes de periodos anteriores.

Estos hallazgos constituyen un avance frente a los informes anteriores, en los que no se había documentado evidencia de un mecanismo formal de alerta previa al vencimiento. No obstante, dado que el índice de oportunidad continúa deteriorándose hacia el cierre del semestre (numeral 7.3), se recomienda evaluar la efectividad real de este control y su cobertura frente a la totalidad de los radicados en riesgo de vencimiento, y no solo frente a la muestra revisada.

10. Avances respecto al informe anterior

Los informes de seguimiento correspondientes a periodos anteriores identificaron como hallazgos recurrentes la alta concentración de solicitudes en la Secretaría de Educación, el uso de canales no oficiales para dar respuesta y la disminución del índice de oportunidad hacia el cierre de cada periodo. Estos tres patrones se mantienen vigentes en el primer semestre de 2026, lo que indica que las acciones correctivas implementadas hasta la fecha no han sido suficientes para revertir dichas tendencias estructurales.

Como avance frente a lo observado en informes anteriores, en este periodo se documentó evidencia concreta de que la Dirección de Relación Estado Ciudadano opera un mecanismo de alertas preventivas de vencimiento (numeral 9) y de que las capacitaciones en gestión de PQRSD han continuado. Se recomienda que la Dirección de Relación Estado Ciudadano documente y reporte a la Gerencia de Auditoría Interna las acciones puntuales adelantadas frente a cada uno de los demás hallazgos durante el semestre, de manera que en el próximo informe de seguimiento sea posible evaluar de forma explícita el avance frente a lo aquí observado.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

11. Conclusiones

- Concentración estructural en la Secretaría de Educación: la Secretaría de Educación, al combinar sus radicados en Mercurio con la totalidad de SAC, concentra el 73,9% de las PQRSDF de la entidad y el mayor número absoluto de incumplimientos (5.043 radicados). Esta concentración constituye el principal riesgo estructural identificado en el presente informe.
- Deterioro del índice de oportunidad hacia el cierre del semestre: tanto en Mercurio como en SAC se observa una tendencia decreciente en los meses de mayo y junio de 2026, consistente con el comportamiento identificado en informes de periodos anteriores.
- Riesgo en dependencias de bajo volumen: la Gerencia de Control Interno Disciplinario y la Secretaría de Ambiente presentan los índices de oportunidad más críticos de la entidad, lo que evidencia que el riesgo de incumplimiento normativo no se limita a las dependencias de mayor volumen de radicados.
- Limitaciones de trazabilidad: persisten radicados sin respuesta en Mercurio y sin finalizar en SAC, cuya gestión requiere fortalecerse para garantizar el pleno cumplimiento del derecho fundamental de petición consagrado en la Ley 1755 de 2015.
- Fortalecimiento del control preventivo: se evidenció que la Dirección de Relación Estado Ciudadano implementó un mecanismo de alertas tempranas de vencimiento y continuó las capacitaciones en gestión de PQRSDF, lo cual constituye un avance frente a informes anteriores; no obstante, su efectividad plena aún no se refleja en el índice de oportunidad de cierre de semestre, por lo que se recomienda evaluar su cobertura y fortalecerlo.

Cordialmente,

(Original Firmado)

MARTHA ELENA CIFUENTES

Gerente de Auditoría Interna

Elaboró: Yurani Paola Galeano Giraldo, Profesional Universitaria (Original Firmado)



Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



SC4887-1

