



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (P.Q.R.S.D.) SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018

### GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

### GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

En cumplimiento al Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, (reglamentado por el Decreto 2641 de 2012), 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.

El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, consagra: El derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Igualmente, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, establece que: *"Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo"*

En el mismo sentido el Literal (i) del Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, respecto de las funciones de los auditores internos señala: "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato Constitucional y Legal, diseñe la entidad correspondiente".

Igualmente, en la Resolución con radicado número 201500301227 del 19 de octubre del 2015, se reglamentó el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia.

#### 1. ESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE P.Q.R.S.D.

La Gobernación de Antioquia tiene por objeto gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Administración Departamental, mediante el cumplimiento de los postulados del Derecho Fundamental.

Las dependencias responsables de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) de la comunidad, corresponden a la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, adscrita a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo

Organizacional y a la Dirección de Gestión Documental, adscrita a la Secretaría General de la Gobernación de Antioquia.

El Departamento de Antioquia, cuenta con el Sistema de Gestión Documental MERCURIO, que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, denuncias y felicitaciones, 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 Gestión Documental 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.

Así mismo, 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". De igual manera en la página WEB de la Gobernación de Antioquia, en el micro sitio de Atención Ciudadana, se podrá consultar los pasos y los canales por medio de los cuales se puede interponer un derecho de petición, el mismo que se encuentra en el LINK **"MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRSD"** a la Administración Departamental.

## **2. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE P.Q.R.S.D.**

Los canales para la recepción de PQRSD en la Gobernación de Antioquia son los siguientes:

Página Web de la Gobernación de Antioquia [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co) en el link Atención a la Ciudadanía, botón Presentar PQRSD, al diligenciar la información requerida le llegará un acuse de recibido y el número de radicado de su petición. Correos Electrónicos: [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co); [atencionalusuario@antioquia.gov.co](mailto:atencionalusuario@antioquia.gov.co) aplicación móvil oficial de la Gobernación de Antioquia) en el botón PQRSD.

### **2.1 CHAT**



- 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)
- a. Línea de Atención a la Ciudadanía: En este se incluye la línea gratuita nacional 01 8000 419000 para denuncias de corrupción opción 1, rentas ilegales opción 2 y desde Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá 409 90 00.
- b. Taquilla PQRSD: Ubicada en la parte central del primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD de forma verbal o escrita.
- c. Taquillas para la radicación de recibidos: Ubicadas en el costado occidental del primer piso del Centro Administrativo Departamental, taquillas de la 17 a la 20 recibe PQRSD sólo de forma escrita.
- d. Buzón de sugerencias: Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados de la siguiente manera:

**Tabla 1. Ubicación Buzones dentro del C.A.D.**

Ubicación	Hangar	Sótano Externo	CA D	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
Dirección de Pasaportes			X	1
Piso Uno 1 (Gestión Documental)			X	1
Piso Cuatro 4 (Secretaría de Educación)			X	1
Piso Seis 6 (Secretaría de Minas)			X	1
Piso Ocho 8 (Secretaría Seccional de Salud)			X	1
Laboratorio Departamental	X			1
			<b>Total</b>	<b>9</b>

Fuente: Construcción propia a partir de información verificada en campo y suministrada por Gerencia Atención a la Ciudadanía.

### 3. PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE POR CANAL DE RECEPCIÓN

Entre el 01 de Julio y el 31 de diciembre de 2018, el Departamento de Antioquia recibió un total de 24.247 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa un aumento del 9.57% frente al total de PQRSD recibidas en el primer semestre del mismo año, las cuales correspondieron a un total de 22.130.

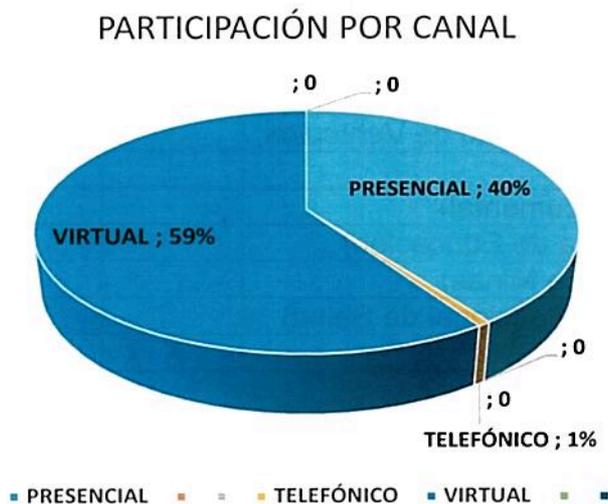
Las PQRSD recibidas entre Julio y Diciembre de 2018 se distribuyen por canal de recepción de la siguiente manera:

**Tabla 2. Distribución de las PQRSD por canal de recepción**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 CON FECHA DE CORTE AL 28 DE ENERO DE 2019				
CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN	Total	TOTAL POR CANAL	PARTICIPACIÓN
PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	317	9.747	40%
	ESCRITA PRESENCIAL	9.419		
	VERBAL PRESENCIAL	11		
TELFÓNICO	TELFÓNICO	158	158	1%
VIRTUAL	REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	112	14.342	59%
	SISTEMA SAC SECRETARIA DE EDUCACIÓN	11.421		
	VIA WEB INTERNET	2.809		
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>24.247</b>	<b>24.247</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información obtenida de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía.

**Gráfica 1. Distribución por Porcentaje**



Fuente: Resultado obtenido a partir de la información de la tabla 2. suministrada por la Gerencia Atención a la Ciudadanía.

#### 4. Documentos pendientes de respuesta

A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio, se observó que de las 12.922 PQRSD, al 31 de Diciembre de 2018, se encontraban pendientes por responder un total de 529 documentos, equivalentes al 4%. De igual manera se realizó comparativo en los porcentajes de documentos pendientes por responder entre el primero y el segundo semestre de 2018, el cual arrojó el siguiente resultado: (Ver tabla 3)

**Tabla 3. Comparativo de documentos Pendientes por responder entre el 1° y 2° semestre de 2018**

Informe Atención De Peticiones O Solicitudes, Atención De Pqrs por dependencias 01/07/2018 31/12/2018						
Organismo / Dependencia	Periodo Enero- Junio 2018			Periodo Julio- Diciembre 2018		
	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder
Secretaria de Medio Ambiente	33	6	18%	23	8	34,8%
Secretaria General	345	23	7%	160	30	18,8%
Gerencia Infancia, Adolescencia y Juventud	8	0	0%	12	2	16,7%
Secretaria de Minas	387	45	12%	383	44	11,5%
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	5	0	0%	11	1	9,1%
Dirección de Personal	369	47	13%	281	24	8,5%
Dapard	88	16	18%	63	5	7,9%
Sec. de Gobierno - agencia Seguridad Vial	1160	34	3%	965	66	6,8%
Secretaria de Educación	2458	108	4%	2649	177	6,7%
Secretaria de Gobierno	282	14	5%	267	17	6,4%
Secretaria de Gestión Humana y Dilo Organizacional	279	21	8%	243	13	5,3%
Servicio Seccional de Salud de Antioquia	1893	59	3%	1898	95	5,0%
Sec. de Participación Ciudadana y Dilo Social	17	0	0%	25	1	4,0%
Departamento Administrativo de Planeación	1217	95	8%	1134	31	2,7%
Despacho del Gobernador	66	0	0%	53	1	1,9%
Gerencia de Servicios Públicos	47	0	0%	56	1	1,8%
Secretaria de Infraestructura Física	440	7	2%	1095	9	0,8%
Hacienda Rentas	2926	5	0%	2121	3	0,1%
Fabrica de Licores y Alcoholes de A	848	20	2%	933	1	0,1%
Gerencia de Afrodescendientes	5	0	0%	3	0	0,0%
Gerencia de Auditoria Interna	4	0	0%	2	0	0,0%
Gerencia de Comunicaciones	7	2	29%	5	0	0,0%
Gerencia Indígena	7	0	0%	3	0	0,0%
Gerencia Mana	15	0	0%	14	0	0,0%
Hacienda - Tesorería	476	0	0%	469	0	0,0%
Sec. de Productividad y Competitividad	13	0	0%	14	0	0,0%
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	18	0	0%	22	0	0,0%
Secretaria de Hacienda	30	1	3%	18	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13443</b>	<b>503</b>	<b>4%</b>	<b>12922</b>	<b>529</b>	<b>4%</b>

Fuente. Construcción a partir del reporte generado por el Sistema Mercurio el 28 de enero de 2019.



De conformidad con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio, según tabla 3, las dependencias que tuvieron un incremento en los porcentajes de documentos pendientes por responder en el período comprendido entre Julio y Diciembre de 2018, con relación al semestre de Enero a Junio de 2018, las cuales se observan en celdas de color naranja de la tabla anterior, se encuentran las siguientes: Secretaría de Medio Ambiente 34,8%, Secretaría General 18,8%, Adolescencia y Juventud 16,7%, Secretaría de las Mujeres de Antioquia 9,1%, Secretaría de Gobierno – Agencia de Seguridad Vial 6,8% Secretaría de Educación 6,7%, Secretaría de Gobierno 6,4%, Servicio Seccional de Salud de Antioquia 5,0%, Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social 4,0% Despacho del Gobernador 1,9%, Gerencia de Servicios Públicos 1,8% y Secretaría de Hacienda – Rentas 0,1%.

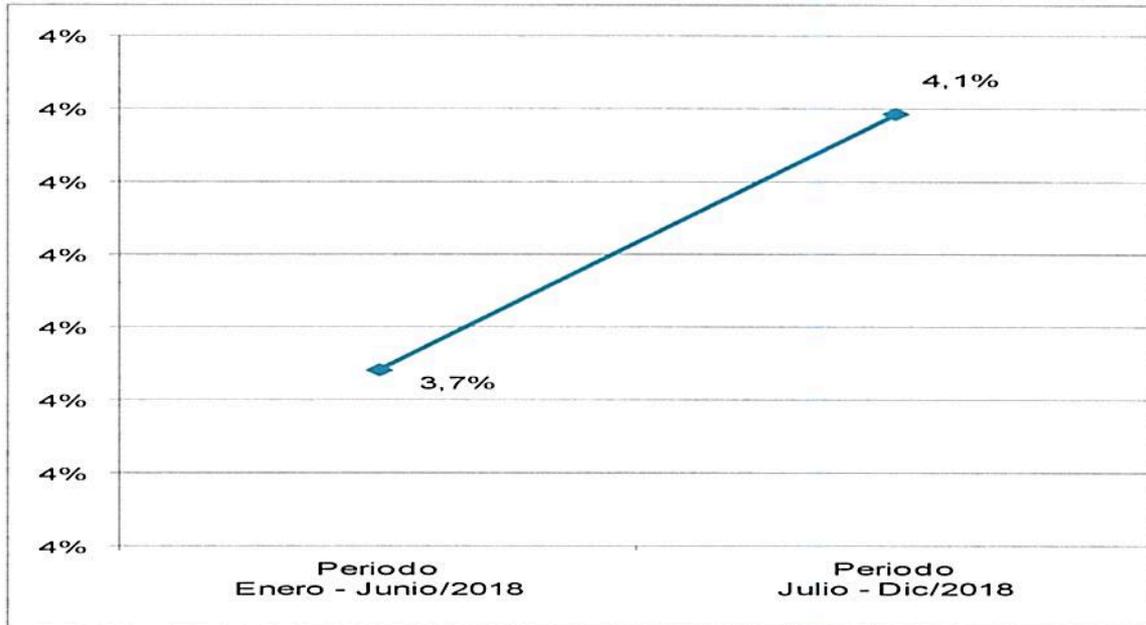
Con respecto a las dependencias resaltadas en color verde, algunas presentaron reducción en los documentos pendientes de los porcentajes observados en el período objeto de análisis, frente al semestre anterior, como se evidencia en la Secretaría de Minas 11,5%, Dirección de Personal 8,5%, DAPARD 7,9%, Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional 5.3%, Departamento Administrativos de Planeación 2,7%, Secretaría de Infraestructura Física 0,8% y la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia con 0,1%, y las dependencias de Secretaría de Hacienda, Gerencia de Comunicaciones, Secretaría de Hacienda – Tesorería, Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, Gerencia de Maná, Secretaría de Productividad y Competitividad, Gerencia de Afro-descendientes, Gerencia de Indígenas y la Gerencia de Auditoría Interna, NO presentaron ningún documento pendiente, alcanzando el 0,0%.

**Tabla 4. Documentos recibidos y pendientes por responder, según comparativo entre los semestres 1 y 2 de 2018)**

Detalle	Periodo Enero - Junio/2018	Periodo Julio - Dic/2018
Total Documentos Recibidos Mercurio	13443	12922
Total Documentos Pendientes por responder	503	529
Porcentaje Documentos pendientes por responder	3,7%	4,1%

Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

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



Fuente: Construcción a partir del reporte generado por el Sistema Mercurio el 28 de enero de 2019.

### 5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

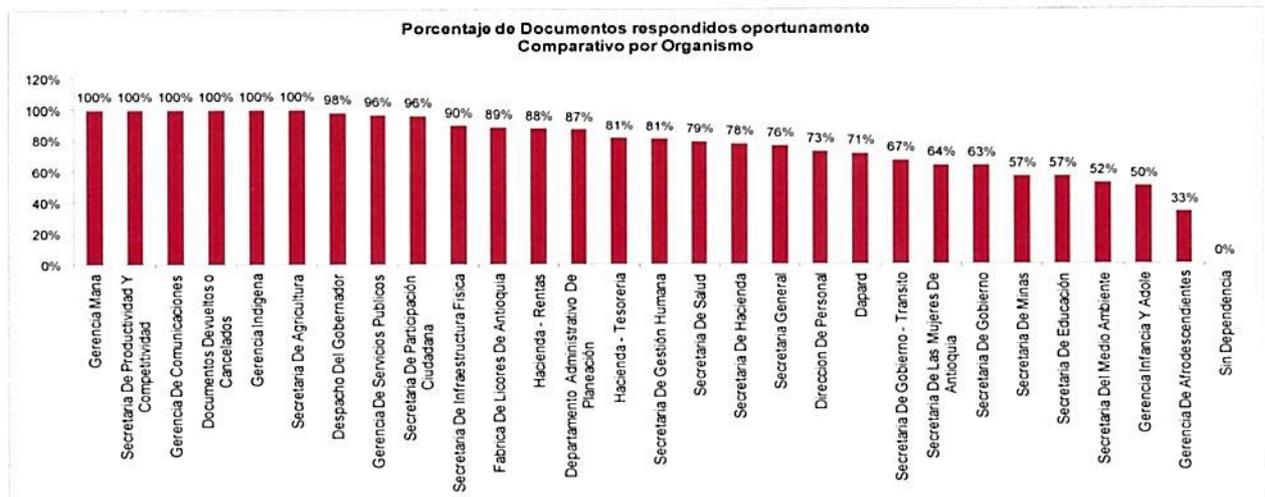
De conformidad con el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo que se refiere a los términos para resolver las distintas peticiones señala:

*"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 Segundo semestre de 2018 se recibieron un total de 24.247 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), de las cuales 12.922 se generaron a través del sistema de información Mercurio y de estas fueron respondidas oportunamente 12.393, lo que representa un 95.9% de oportunidad en la respuesta. La diferencia restante se consolida a través de diferentes organismos, entre ellos, la Secretaría de Educación y el correo institucional [gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co), y la diferencia entre las cantidades reportadas, se da por inconsistencias en la información generada a través del índice dinámico y reporte de respuestas estadísticas.

Los porcentajes de oportunidad para cada una de las dependencias, se observan en la siguiente gráfica: (Ver gráfica 3.)

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



Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

La gráfica anterior muestra que de los veintiocho (28) organismos evaluados se distribuyen su porcentaje de la siguiente manera:

- El 21.43% corresponde a seis (6) organismos que alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta.
- El 14.28% correspondiente a cuatro (4) organismos, obteniendo porcentajes de oportunidad de respuesta por encima del 90%
- El 17.86% representa cinco (5) organismos, alcanzando porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 28.57% correspondiente a ocho (8) dependencias, obteniendo porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%
- El 17.86% representado en cinco (5) dependencias arrojando porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 60%.

## 6. CONCLUSIONES



Es necesario resaltar que el Derecho de Petición tiene en sí autonomía y existencia jurídica reconocida por la propia Constitución que lo consagró con el carácter de fundamental y por tal motivo, el incumplimiento a su principal obligación de dar respuesta oportuna a las peticiones, genera sanción disciplinaria.

Una vez elaborado el informe se concluye que la Gobernación de Antioquia cuenta actualmente con canales para la recepción de Peticiones, Quejas Reclamos, Solicitudes y Denuncias, que facilitan la comunicación con el cliente tanto interno como externo.

Se destaca el acierto en la ubicación de los buzones en la Gobernación de Antioquia, toda vez que se encuentran en lugares estratégicos, lo que permite que los usuarios hagan uso de ellos de manera directa.

Se resalta además que la oportunidad en las respuestas de las peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2018, fue eficaz, toda vez que el resultado obtenido arrojó un porcentaje (4%).

Finalmente, y para evitar posibles inconvenientes, se recuerda que las dependencias que no den cumplimiento a las respuestas oportunas al peticionario, podrían estar incurriendo en un posible incumplimiento y la administración departamental, estaría desconociendo el principio de eficacia que inspira la Función Administrativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, las solicitudes deben resolverse de fondo por parte del servidor público competente, lo cual redundaría en la confianza de los ciudadanos hacia 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.

**CARLOS ARTURO BETANCUR CASTAÑO**  
Gerente Auditoría Interna

Proyectó y Elaboró: Martha Alicia Taborda Hernández.

