

**INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2016
GERENCIA DE CONTROL INTERNO
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

La Gerencia de Control Interno del Departamento de Antioquia, dando cumplimiento al artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, 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 respuestas 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 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, sin que sea necesario invocarlo"*

Respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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"

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"

Así mismo, mediante resolución con radicado 201500301227 del 19 de octubre del 2015, se reglamento el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia.

1. Estructura para la atención de PQRSD

La Oficina de PQRSD de la Gerencia 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 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 la 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 y el procedimiento PR-M5-P2-030 el cual es una guía para su presentación, adscritos al proceso "Atención Ciudadana".

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 y sugerencias".

- **Chat**
Este canal de recepción, 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.

- c. **TAQUILLA PQRSD:** Ubicada en la parte central 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	2
Piso 2°		X	1
Piso 4°		X	1
Piso 6°		X	1
Piso 8°		X	1
Gestión Documental - Archivo Histórico			1
Total de Buzones=			11

3. PQRSD recibidas en el período

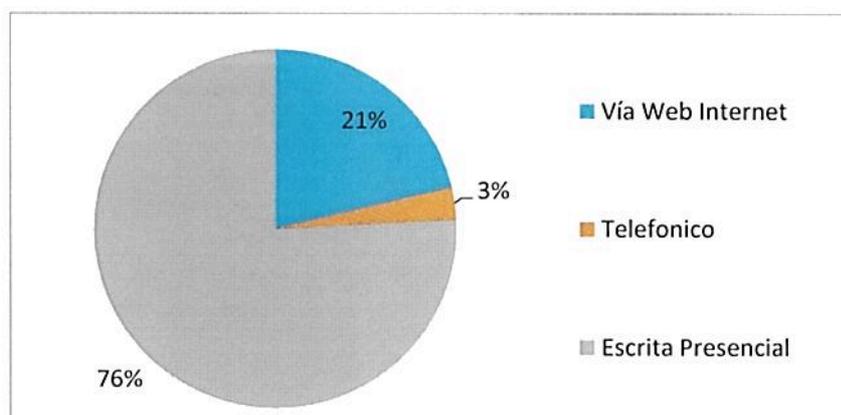
Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2016, el Departamento de Antioquia recibió un total de 16.233 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa una reducción del 0.7% frente al total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2015 (16.127).

Las PQRSD recibidas entre enero y junio de 2016 se distribuyen por canal de recepción de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución de las PQRSD por canal de recepción

Presencial	Escrita Presencial	12.135	12.312
	Buzón de sugerencias	177	
Telefónico	Línea 01 800 4 19000 - 409 9000	466	466
Virtual	WEB (correos electrónicos)	3.455	3.455

Gráfica 1. Distribución de las PQRSD por canal de recepción



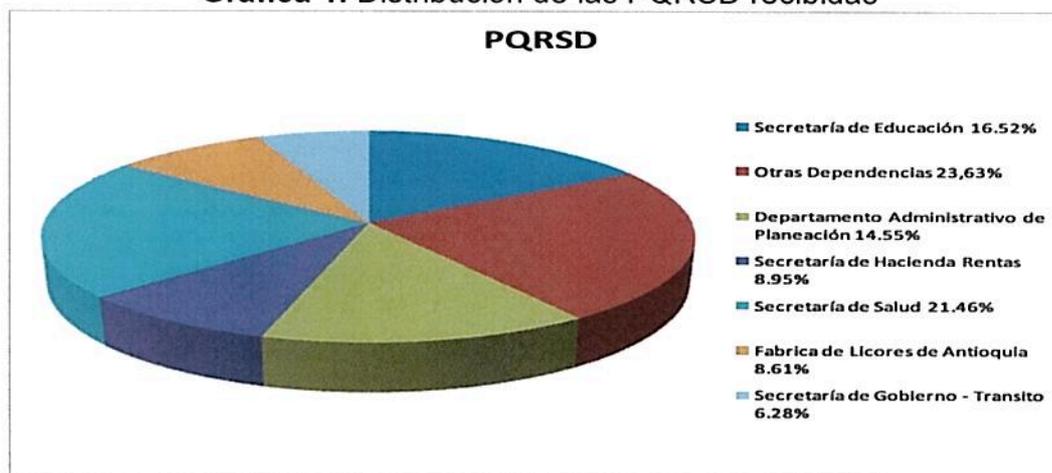
4. Análisis por cantidad

Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 76,37% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:

Tabla 3. Distribución del 76.37% de las PQRSD recibidas

ORGANISMO	PQRSD (%)	PQRSD
Secretaría de Educación	16.52%	2.682
Departamento Administrativo de Planeación	14.55%	2.362
Secretaría de Hacienda Rentas	8.95%	1.454
Secretaría de Salud	21.46%	3.485
Fabrica de Licores de Antioquia	8.61%	1.398
Secretaría de Gobierno - Transito	6.28%	1.021
Otras Dependencias	23.63%	3.831
TOTAL=	100%	16.233

Gráfica 1. Distribución 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 16233 PQRSD, a junio 30 de 2016 se encontraban pendientes por responder un total de 1935 documentos, equivalentes al 12%.

La Gerencia de Control Interno envió el detalle de documentos pendientes por responder a los enlaces de PQRSD de cada dependencia ya que en muchos casos el documento aparecía "EVACUADO" pero sin registrar respuesta, a fin de actualizar en el Sistema de Información Mercurio el estado de los documentos. Se realizó comparativo en los porcentajes de documentos pendientes por responder entre segundo semestre del año 2015 y el primer semestre del año 2016, el cual arrojó el siguiente resultado:



Tabla 4. Comparativo de documentos pendientes por responder segundo semestre de 2015 y primer semestre de 2016.

Comparativo de documentos pendientes por responder por dependencias						
Organismo / Dependencia	Periodo Jul - Dic/2015			Periodo Ene- Jun/2016*		
	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder
Sec. de Educación	3503	399	11%	2682	251	9,4%
Sec. de Salud	2699	22	1%	3485	34	1,0%
Departamento Administrativo de Planeación	2173	129	6%	2362	294	12,4%
Sec. de Hacienda	3212	1229	38%	716	249	34,8%
Fabrica de Licores	747	2	0%	1398	8	0,6%
Sec. de Gobierno - Transito	1257	7	1%	1021	25	2,4%
Sec. de Infraestructura Fisica	327	7	2%	302	31	10,3%
Sec. de Gestión Humana	378	17	4%	338	17	5,0%
Sec. General	266	1	0%	229	5	2,2%
Comunicaciones	6	2	33%	12	0	0,0%
Sec. de Minas	383	16	4%	563	14	2,5%
Hacienda - Tesorería	523	162	31%	563	318	56,5%
Dirección de Personal	232	8	3%	296	12	4,1%
Sec. de Gobierno	164	16	10%	251	82	32,7%
Dapard	43	1	2%	61	28	45,9%
Gerencia de Servicios Públicos	0	0	0%	33	5	15,2%
Sec. de Agricultura	44	4	9%	74	0	0,0%
Despacho del Gobernador	52	0	0%	203	5	2,5%
Gerencia Mana	13	0	0%	30	0	0,0%
Sec. de Productividad y Competitividad	20	0	0%	26	0	0,0%
Sec. de Medio Ambiente	21	1	5%	49	3	6,1%
Secretaría De Las Mujeres De Antioquia	37	0	0%	16	0	0,0%
Hacienda Rentas	0	0	0%	1454	551	37,9%
Sec. de Participación Ciudadana	7	0	0%	41	2	4,9%
Sin Dependencia	0	0	0%	1	0	0,0%
Gerencia Infancia y Adolescencia	11	0	0%	14	0	0,0%
Gerencia de Negritudes	2	0	0%	5	0	0,0%
Gerencia Indígena	1	0	0%	5	0	0,0%
Gerencia Control Interno	3	0	0%	1	0	100,0%
Antioquia Legal	3	1	0%	2	1	50,0%
TOTAL	16127	2024	13%	16233	1935	12%

* De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Mercurio con corte al 30 de junio de 2016.

De conformidad con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio las dependencias que tuvieron un incremento en los porcentajes de documentos pendientes por responder en el período enero-junio de 2016 (celdas en color naranja) Secretaria de Infraestructura Física (10.3%), Secretaría de Gobierno (32.7%) Departamento Administrativo de Planeación (12.4%), Secretaría de Hacienda Rentas (37.9%), Dapard (45.9%), Hacienda Tesorería (56.5%).

Los organismos para los cuales se observan celdas en color verde tuvieron reducción en los porcentajes observados en el período de análisis. Dentro de este grupo, se resaltan las dependencias que no presentaron documentos pendientes, tales como Gerencia de Maná, Secretaría de Productividad y Competitividad, Gerencia de Negritudes, Gerencia de Comunicaciones, Gerencia Indígena, Gerencia de Infancia, Adolescencia y Juventud, Secretaria de Las Mujeres de Antioquia Secretaria de Agricultura y la Gerencia de Control Interno.

De igual manera, se evidenciaron reducciones en el número de documentos pendientes por responder para los organismos:

Tabla 5. Porcentaje de documentos pendientes por responder

(Últimos dos semestres)

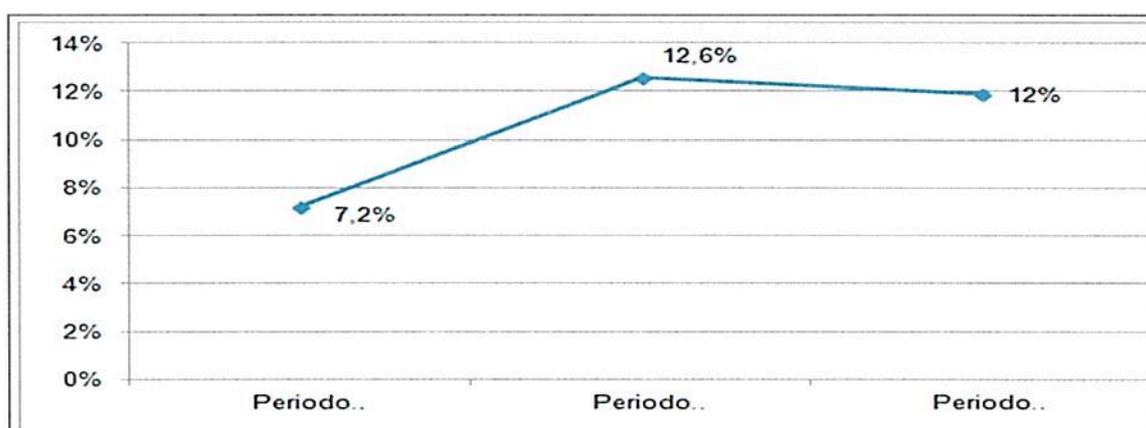
Organismo / Dependencia	Documentos pendientes por responder		Reducción
	Jul-Dic/2015	Ene-Jun/2016	
Sec. de Educación	399	251	37,1%
Sec. de Hacienda	1229	249	79,7%
Sec. de Minas	16	14	12,5%

La entidad en los últimos tres semestres presentó el siguiente comportamiento:

Tabla 6. Documentos pendientes por responder
(Últimos tres semestres)

Detalle	Periodo Ene - Jun/2015	Periodo Jul - Dic/2015	Periodo En - Jun/2016
Total de Documentos Recibidos	16417	16127	16233
Total de Documentos Pendientes por responder	1182	2024	1935
Porcentaje Documentos pendientes por responder	7,2%	12,6%	12,0%

Gráfica 2. Tendencia en el porcentaje de documentos pendientes por responder
(Últimos tres semestres)



4.2 Oportunidad en la respuesta

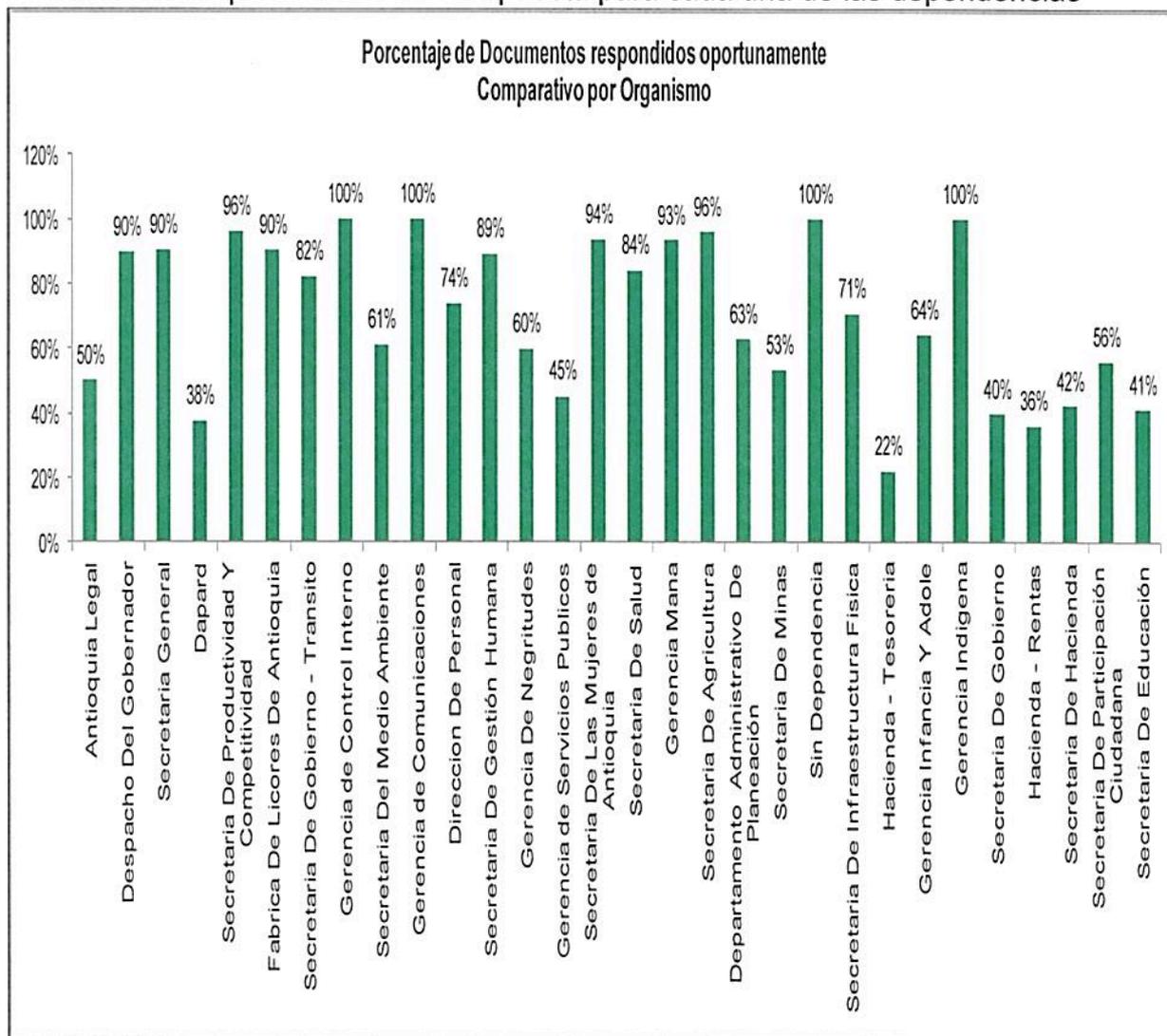
De conformidad con el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo que se refiere a los términos para resolver las distintas peticiones señala:

Para el primer semestre de 2016 se recibieron un total de 16.233 PQRSD de las cuales fueron respondidas oportunamente 10.380, lo que representa un 64% de oportunidad en la respuesta, significando un aumento de seis puntos porcentuales frente al porcentaje observado para el segundo semestre de 2015 que se situó en



58%. 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 treinta (30) organismos evaluados:

- El 13.3% que corresponde a cuatro (4) organismos, alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta.



Gerencia de Control Interno

- El 13.3% correspondiente a tres (4) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 90%
- El 20% representado por seis (6) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 20% correspondiente a seis (6) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%
- El 33.33% representado en diez (10) dependencias obtuvo porcentajes de oportunidad en la respuesta inferiores al 60%

Los anteriores resultados muestran incumplimiento frente al lineamiento dado en la Normatividad de dar respuesta a las PQRSD en un término de 15 días.

5. Conclusiones

El porcentaje observado en las PQRSD pendientes por responder el cual equivale al 12% sumado al porcentaje de oportunidad en la respuesta que se situó en el 64%, generan incumplimiento a lo descrito en el Artículo 14 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Asimismo, es de recordar 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.

Por lo anterior, ha de tenerse en cuenta que la falta de respuesta al peticionario informando la incompetencia y el traslado de su solicitud, constituye un incumplimiento, toda vez, que la administración estaría desconociendo el principio de eficacia que inspira la función administrativa.

Cabe recordar, así mismo que la respuesta dada puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la solicitud, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre con una contestación que le permita al peticionario conocer cuál es la voluntad de la administración frente al asunto planteado.



Gerencia de Control Interno

Igualmente, es necesario que al interior de cada dependencia se implementen acciones con las cuales se garantice que la respuesta dada quede asociada en el Sistema de Información Mercurio y se identifiquen las causas que afectan la

oportunidad en las respuestas, para que la Gerencia de Atención a la Ciudadanía pueda establecer planes de acción a causas comunes de toda la Entidad orientados a dar respuesta a las PQRSD dentro de los términos establecidos por la Normatividad.

Así mismo, cada dependencia debe designar los equipos de trabajo facilitadores para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de conformidad con lo señalado en el Artículo 31 de la resolución número 201500301227 del 19 de octubre del 2015, por medio del cual se reglamentó el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia.

CLAUDIA SALAZAR ARANGO
Gerente

Proyectó: Alexander Ortega Pimienta/Abogado
Gerencia de Control Interno