INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2018 CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN

PATRICIA BONILLA SANDOVAL
Contralora General de Medellín

MARÍA ELENA CASTRO ZAPATA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI
Profesional Universitario 1

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, MAYO DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN 5
1. OBJETIVO GENERAL 6
2. ALCANCE 7
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA 8
4. METODOLOGÍA 9
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN 10
5.1. VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS 12
5.2. REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD 20
5.3. PQRSD QUE INGRESARON A PROCESO AUDITOR 23
5.4. VERIFICACIÓN FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD 27
5.4.1. FORMULARIO PQRSD - PÁGINA WEB CGM 28
5.4.2. Línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111 32
5.4.3. Correo Electrónico participa@cgm.gov.co y contactenos@cgm.gov.co 33
5.4.4. Correo Físico 34
5.5. ANÁLISIS DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL TRÁMITE DE PQRSD 34
6. RECOMENDACIONES 36

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada…….10
Cuadro 2. Consolidado estado PQRSD al 04 de Octubre de 2018, registradas en el primer semestre de 2018……11
Cuadro 3. Cantidad de memorandos relacionados con PQRSD, según tipo de radicado en Mercurio…….....14
Cuadro 4. Radicados externos recibidos, tipo: derecho de petición, no gestionados a través de la ruta de WorkFlow……..16
Cuadro 5. Radicados externos recibidos, tipo: oficio, no gestionados como derechos de petición……..……..18
Cuadro 6. Radicados internos que son Derechos de Petición...……. 20
Cuadro 7. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana……...21
Cuadro 8. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la a la dependencia responsable de gestionarla.……....22
Cuadro 9. Respuesta y su notificación, para PQRSD que corresponden a denuncias ……..…….. 26
Cuadro 10. Total de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada.……..…… 27

LISTA DE GRÁFICOS

pág.

Gráfico 1. Notificación por aviso el 15/11/2018 de la PQRSD 181 de 2018……...……...12
Gráfico 2. Acuse de recibo PQRSD – Página web CGM……29
Gráfico 3. Validación campos registro PQRSD – Página web CGM…..…….....30
Gráfico 4. Código de seguridad registro PQRSD – Página web CGM…….30
Gráfico 5. Seguimiento PQRSD radicado 201800003047– Página web CGM ……..31

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno en desarrollo de su rol de Evaluación y Seguimiento; como parte de su plan táctico, realiza el informe de verificación de la gestión de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD para el primer semestre de 2018; lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, el cual establece que: "*la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*".

Por lo anterior, se presenta el resultado de la revisión efectuada por la Oficina de Control Interno, conforme a la normativa aplicable y las recomendaciones derivadas de la misma.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes, con el fin de rendir el informe semestral con corte al 30 de junio de 2018.

2. ALCANCE

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, evaluará el cumplimiento de la normativa legal vigente, para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y gestionadas durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Para la realización del presente informe de ley, se tiene como referente la siguiente normativa legal vigente:

- Constitución Política de Colombia – artículo 23
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 Nivel Nacional, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- 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.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2. y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto Nro. 1081 de 2015.
- Documento de apoyo: Trámite Interno de PQRSD, Código: D-PC-AS-001, el cual tiene como objetivo: Reglar el tratamiento que se debe dar a toda actuación que inicie cualquier persona ante la Contraloría General de Medellín, y que implique el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.
- Procedimiento Atención a PQRSD, Código: P-PC AS-001, versión 9; el cual tiene como objetivo: “Satisfacer la comunidad mediante la atención clara y oportuna a las solicitudes”.
- Políticas de Operación, Código: D-GE-PL-002, Versión: 5, el cual tiene como objetivo: “Fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales” y tiene como alcance a todos los procesos de la Contraloría General de Medellín.

4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la realización del presente informe, consistió en lo siguiente:

- Revisión de la normatividad legal aplicable a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD; con el fin de definir las pruebas a realizar.

- Solicitar la información pertinente a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

- Generación de reportes de tablas dinámicas generadas a través del aplicativo Mercurio, para el índice dinámico asociado a la ruta Proceso (SPC) 2013-2018 y validación de la información pertinente según las pruebas definidas.

- Verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente, con base en las evidencias existentes en el expediente de Mercurio número 9307, cuyo tipo corresponde a Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana, para el año 2018; así como en los expedientes físicos que se custodian en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, conforme a la directriz de la Secretaria General.

5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

Luego de dar cumplimiento a la metodología propuesta para la elaboración del informe de ley, los resultados se presentan a continuación:

La Constitución Política de Colombia en su artículo 23, establece que: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"; por lo cual se procedió a verificar la recepción de peticiones en la entidad, para el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018, evidenciándose que durante el semestre se habían recibido un total de 213 peticiones, de las cuales, entre otras, 120 (56%) ingresaron a través de correo físico y 41 (19%) por correo electrónico y del total recibidas, 74 (35%) son derechos de petición de interés general, 63 (30%) corresponden a derechos de petición de información, y 32 (15%) a denuncias; tal como se evidencia a continuación:

Cuadro 1. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada

Tipo de requerimiento	Medio de llegada					% de Participa-ción
	Correo Electrónico	**Correo Físico**	**Página Web**	**Personal-mente**	**Total general**	
Denuncia	8	20	4		**32**	**15%**
Derecho de Petición de Consultas		2			**2**	**1%**
Derecho de Petición de Información	16	34	8	5	**63**	**30%**
Derecho de Petición Interés General	14	35	15	10	**74**	**35%**
Derecho de Petición Interés Particular	3	26	2	8	**39**	**18%**
Queja		3			**3**	**1%**
Total general	**41**	**120**	**29**	**23**	**213**	**100%**
% de Participación	**19%**	**56%**	**14%**	**11%**	**100%**	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018

De las 213 PQRSD registradas al 30 de junio de 2018, en el seguimiento realizado con corte al 04 de octubre, se habían gestionado un total de 208 (98%) de las PQRSD y 5 (2%) se encuentran en trámite y de éstas, 4 (2%) tienen primera respuesta para informar la ampliación de plazo y 1 no presentaba ninguna actuación. Veamos:

Cuadro 2. Consolidado estado PQRSD al 04 de Octubre de 2018, registradas en el primer semestre de 2018.

Estado del Tramite	Estado			% de Participación
	Archivado	**Proceso**	**Total general**	
Con 1ra respuesta para informar la ampliación de plazo		4	4	**2%**
Con archivo por desistimiento del requerimiento	1		1	**0%**
Con archivo por traslado por competencia	33		33	**15%**
Con respuesta definitiva	174		174	**82%**
Sin actuación alguna		1	1	**0%**
Total general	**208**	**5**	**213**	**100%**
% de Participación	**98%**	**2%**	**100%**	

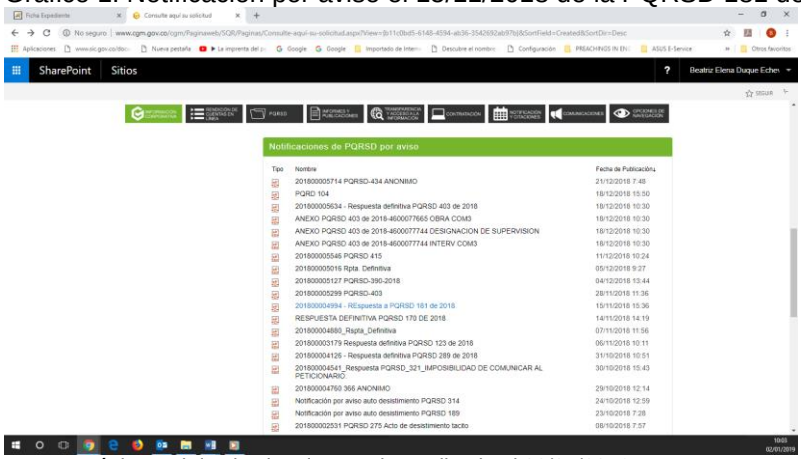
Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018

Del cuadro anterior, igualmente se evidencia que de las 213 PQRSD que ingresaron al 30 de junio, 174 (82%) ya habían sido gestionadas de manera definitiva al 04 de octubre y 33 (15%) fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

Se verificó la PQRSD 181, radicado número 201800001743 del 30/05/2018 que figuraba "***sin actuación alguna***" y se evidenció que mediante radicado 201800002946 del 15/06/2018 se le informa que "*a fin de brindarle respuesta de fondo a la solicitud anónima elevada, se hace necesario realizar un análisis de esta denuncia dentro del proceso auditor, y para el efecto se incluirán los contratos relacionados con la misma dentro del componente de Gestión y Resultados; por lo que el estado de la PQRSD debería ser "**Con 1ra respuesta para informar la ampliación de plazo***", lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 "*por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"; que establece que: "El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción"* que para el caso de la PQRSD 181 quedaría para el 16/11/2018; siendo importante tener en cuenta que en el proceso de revisión realizado entre los servidores de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno, se identificó la situación y fue ajustada en el índice dinámico.

Para la PQRSD 181, se evidenció respuesta de fondo al peticionario informando los resultados de la auditoría regular en relación con el tema; y dado que era una queja anónima, se tiene evidencia de la notificación por aviso en la página web; veamos.

Gráfico 1. Notificación por aviso el 15/11/2018 de la PQRSD 181 de 2018



Fuente: Página web institucional; consulta realizada el 02/01/2019

Con respecto al memorando, el mismo no se encuentra fechado; sin embargo, al verificar en Mercurio, tiene fecha de firma del 15/11/2018, la cual se encuentra en el plazo de respuesta establecido.

5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS

Con el fin de verificar los consecutivos de las PQRSD gestionadas y reportadas a través del índice dinámico que se genera desde Mercurio, se realizaron algunas pruebas y las mismas con sus conclusiones se detallan a continuación:

- Se realizó cruce entre el número asignado a la PQRSD frente a la fecha de radicación de dicha PQRSD y se evidenció lo siguiente:
    - De 213 PQRSD registradas durante el primer semestre de 2018, se evidenció consistencia para 210 PQRSD entre la fecha de ingreso y el consecutivo asignado; lo que equivale al 98.59%; siendo importante tener en cuenta que en el proceso de revisión realizado entre los servidores de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno, se identificó la situación y fue ajustada en el índice dinámico.

- Según el reporte del índice dinámico, la PQRSD 108, tiene fecha de radicación del 10/04/2018 y la PQRSD 107 tiene fecha del 11/04/2018; al verificar los documentos radicados en Mercurio, se evidenció que realmente la fecha de ingreso de ambas fue del 10/04/2018; similar situación fue evidenciada en la verificación realizada al 31 de diciembre de 2017 por la Oficina de Control Interno, y que conforme a lo expresado en el memorando 201800007424 del 27/07/2018 de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, se concluye en relación con la fecha de radicación que "*es un campo diligenciado por un funcionario que se incluyó en la configuración del índice dinámico al momento de diseñar la ruta en los años 2012-2013 y no la fecha que automáticamente asigna el sistema al momento de radicar el documento*".

  En vista de lo anterior, se verificó con la Dirección de Desarrollo Tecnológico la información que se genera de manera automática en el índice dinámico de PROCESO (SPC / PQRSD) 2013 – 2019 y la misma corresponde a la siguiente:

  - ✓ **Documento:** corresponde al número de radicado asignado por el aplicativo Mercurio al momento de radicar el memorando
  - ✓ **Tipo Documento:** Indica si el documento recibido es interno, externo o recibido
  - ✓ **Fecha Modificación:** Indica la fecha en que se hacen ajustes al índice dinámico para cada documento radicado
  - ✓ **Código Usuario:** Relaciona el funcionario que inicia el registro del documento en el WorkFlow
  - ✓ **Asunto:** Indica, entre otras, si es un derecho de petición, una SPC de la comunidad, una solicitud, o una queja
  - ✓ **Descripción:** Corresponde al resumen del documento radicado.
  - ✓ **Observaciones:** Indica, en algunos casos, el radicado de origen, o si tiene anexos, entre otras.

  Por lo anterior, información como: año, mes, el número de la PQRSD, fecha radicado, medio de llegada, tipo de requerimiento, asunto u objeto, entidad o nombre de quien formula el requerimiento, entre otras, *es información que se registra de manera manual*; *lo que puede implicar errores al momento de registrar la información y su modificación posterior y por ende,* ***puede derivar en falta de integridad en la información que se obtiene a través de la consulta del índice dinámico***.

- La PQRSD 046, radicado interno número 201800001585 del 08/02/2018, clasificado inicialmente como Derecho de Petición y luego identificado como un "Derecho de Petición Interés Particular"; fue ingresado como PQRSD al WorkFlow (*PROCESO ATENCION A SOLICITUDES DE PARTICIPACION CIUDADANA*) el día 20/02/2017 (12 días después de su recepción), debido al comentario registrado en Mercurio, el 19/02/2018, por la Jefe de la Oficina de Control Interno, quien planteó: "*esta solicitud debe registrarse en participación ciudadana, recuerde que es un Derecho de Petición y esa dependencia es quien administra este proceso*"; lo anterior, implicó que le fuera asignado el consecutivo PQRSD número 046, aunque la PQRSD número 045 es del 16/02/2018.

- En vista de la situación evidenciada con la PQRSD 046, se procedió a analizar algunos radicados internos y externos recibidos, con el fin de identificar si correspondían a Derechos de Petición y no habían sido ingresados en la ruta del WorkFlow.

  En el caso de los **radicados externos recibidos**, durante el primer semestre de 2018, se evidenció lo siguiente:

  - Se radicaron un total de 2.049 memorandos; de los cuales 213 fueron tramitados como Derechos de Petición e ingresaron a través de la ruta del WorkFlow, lo que corresponde al 10.40% de los radicados.
  - De los 213 radicados, gestionados como derecho de petición, 160 fueron registrados como tipo "Derecho de Petición", es decir el 75,12% y 51 (23,94%) como Oficio y de éstos 36 (70,59%) no iniciaron a través de la ruta de Workflow Proceso Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana; lo que permite evidenciar falta de unidad en el criterio para determinar cuáles memorandos corresponden a PQRSD al momento de su radicación en el aplicativo Mercurio; veamos:

Cuadro 3. Cantidad de memorandos relacionados con PQRSD, según tipo de radicado en Mercurio.

Tipo de Radicado	Cantidad de memorandos	% de Participación
Derecho de petición	160	75,12%
Acta	1	0,47%
Oficio	51	23,94%
Memorando	1	0,47%
Totales	**213**	**100%**

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018

- De los demás radicados externos recibidos, esto es 1.836, que no fueron gestionados como derechos de petición, se tiene un total de 61 (3,32%) radicados externos recibidos que ingresaron a la ruta: "Proceso Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana" y de éstos, 60 (98,36%) fueron identificados como tipo: Derecho de Petición y luego del análisis de 23 (37,70%) de dichos radicados, se observó lo siguiente:
  - ✓ 6 radicados (26,09%) *ingresaron por la página web como Derecho de Petición*; se finalizaron en el paso 1 del WorkFlow y en la verificación realizada se observó lo siguiente:
    - Para los radicados externos recibidos, correspondientes a los número 201800000324, 201800000337, 201800000338, 201800000734, 201800001469, no se evidenció respuesta relacionada, lo que corresponde al 83,33% de los radicados.

    - El radicado 201800000194, fue relacionado con el radicado 201800000136 (PQRSD 09); y al analizar la respuesta de la PQRSD 009 de 2018, se informa que se anexa el informe final de la auditoría realizada en 2017, pero no se aclara si había alguna investigación por detrimento patrimonial por la no entrada en operación del edificio del EDU en el parque de San Antonio, conforme a lo solicitado; adicionalmente, no se evidenció el envío de la respuesta al correo electrónico del peticionario y la evidencia de entrega física está a una persona diferente a dicho peticionario; adicionalmente se encontraron documentos anexos a la gestión de la PQRSD que no corresponden.

  - ✓ El radicado 201800000695, ingresó por la taquilla y quedó en el paso 1; en relación con este radicado, se pudo evidenciar que la misma solicitud fue recibida a través del radicado 201800000657 del 28/02/2018; se le dio respuesta con radicado 201800001170 del 13/03/2018.

  - ✓ Los radicados externos recibidos número 201800001328 y 201800001569, fueron radicados a través de la página web de la entidad; sin embargo, **el formulario de la PQRSD figura sin información, situación que no debería permitir el aplicativo Mercurio**; no inició la ruta del WorkFlow y no se evidencian gestiones relacionadas.

- ✓ Con relación al radicado 201800001380, se evidenció relacionado con el radicado 201800001206 del 18/04/2018; se tiene acta de mesa de trabajo, sin embargo no está firmada por el peticionario; se anexa acta de desistimiento del 17/04/2018.

- ✓ Los radicados 201800001008 y 201800002032, corresponden a copias de derechos de petición formuladas a otras entidades, las cuales fueron recibidos a través de la taquilla, quedaron en el paso número 1 de WorkFlow y no se evidencian gestiones relacionadas; siendo importante tener en cuenta, que a partir del segundo semestre de 2018, se empezó a dar respuesta como acuso de recibo al peticionario, indicándole que la entidad competente es donde efectivamente presentó su petición.

- ✓ De los 10 radicados restantes, los radicados 201800000819, 201800000820, 201800001134 están relacionados con derechos de petición gestionados por la entidad; los radicados 201800000559, 201800001180, 201800001708, 201800001742 corresponden a respuestas a copias que envían diferentes entidades en respuesta a derechos de petición que les fueran formulados, y para los restantes tres (3) radicados se hacen las observaciones, según se considera pertinente; veamos:

Cuadro 4. Radicados externos recibidos, tipo: derecho de petición, no gestionados a través de la ruta de WorkFlow.

Número del Radicado	Descripción	Observaciones
201800000277	Remisión copia derecho de petición a Empresa de Desarrollo Urbano EDU solicitando respuesta proceso de adjudicación de la invitación abierta 115 de 2017	En radicado 201800000408 del 01/02/2018, se informa que no se da respuesta, dado que en "comunicación telefónica sostenida por usted con el Contralor Auxiliar de la CAAF Obras Civiles el día de hoy en la cual manifestó no continuar con su petición"; sin evidencia de acta de desistimiento. En los comentarios del radicado se indica que el "radicado hace parte del radicado 201800000168 del 19 de enero enviado al doctor Carlos Ignacio Uribe T" y sólo queda en el paso 1 de la ruta del WorkFlow y se cancela el 01/02/2018.

Número del Radicado	Descripción	Observaciones
201800000673	Informan la entrada en funciones de la veeduría y solicitan aceptación del ejercicio de control social	No se tiene evidencia de ningún trámite, ni respuesta y en el radicado se plantea, entre otras, "Igualmente solicitamos de ustedes, la Aceptación de nuestro Ejercicio de Control Social, para que, conforme a la Constitución y la Ley, se de participación a los Usuarios; y se Prevean Prioritariamente la solución de Necesidades Insatisfechas, según Criterios de Celeridad, Equidad, Eficacia, Transparencia". Quedó en el paso 1 del WorkFlow y fue cancelado, sin que se tenga evidencia de porque se cancela.
201800001477	Copia de oficio a Empresa Desarrollo Urbano sobre aplicación de recursos del Citibank Hong Kong al sistema de movilidad de carrera 80	En los comentarios se plantea que: "Este radicado no es una PQRSD es para nuestro conocimiento, se archiva en la correspondencia externa recibida"; sin que se tenga evidencia de respuesta por parte de la entidad

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018 – Análisis propio

- ✓ Por último, de los radicados externos recibidos se tomó una muestra de 14 radicados, los cuales fueron identificados como tipo: oficio, sin vincular a la ruta de “Proceso Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana” y se evidenció que de los 14 radicados, 12 (85,71%) corresponden a solicitudes o solicitudes de información, que podrían haber sido considerados como derechos de petición; sin embargo no fueron tramitados como derechos de petición; entre los cuales se evidencian 5 radicados de la Auditoría General de la República y 4 del Municipio de Medellín; los 2 restantes radicados corresponden a respuestas dadas a solicitudes de información para trámites de PQRSD por parte de la Contraloría General de Medellín.

  En el siguiente cuadro se relacionan los radicados analizados y las observaciones que se consideran pertinentes; veamos:

Cuadro 5. Radicados externos recibidos, tipo: oficio, no gestionados como derechos de petición.

Número de radicado	Descripción	Observaciones
201800000018	Solicitud autorización comisión y renuncia a licencia	No se registró como derecho de petición; tiene respuesta radicado 201800000030 del 03/01/2018
201800000030	Solicitud autorización arrendamiento de vivienda	No se registró como derecho de petición; tiene respuesta radicado 201800000140 del 16/01/2018
201800000084	Solicitud de información para la agregación información financiera período contable 2017. Secretaria de Hacienda - Remite Municipio de Medellín	No se registró como derecho de petición; no se relacionó respuesta con esta solicitud que se pueda identificar en Mercurio
201800000405	Solicitud de información sobre multas de Procesos Administrativos Sancionatorios - Ley 42 DE 1993 - Remite Municipio de Medellín	No se registró como derecho de petición; respuesta radicado 201800000766 del 21/02/2018
201800000468	Información de queja presentada y solicitud de aclaraciones por presuntas irregularidades en ejecución contractual	Se relacionó con la PQRSD 020 de 2018
201800000601	Solicitud de traslado del hallazgo 6 acción 6,1 PGIRS para Subsecretaria de Servicios Públicos - Remite Municipio de Medellín	No se pudo evidenciar que fuera enrutada después de gestionada
201800000739	Información si la Contraloría General de Medellín tiene fondo bienestar social y si tiene acto administrativo - Remite Auditoría General de la República	No se registró como Derecho de Petición, sin embargo tiene verificación por la OCI de la respuesta dada a la AGR; respuesta mediante correo electrónico del 06/03/2018
201800000758	Información de petición ciudadana PQRSD # 028 de 2018 - Remite Municipio de Medellín	Es respuesta a una solicitud de información para gestionar la PQRSD 028 de 2018

Continuación Cuadro 5. Radicados externos recibidos, tipo: oficio, no gestionados como derechos de petición.

201800000831	Reitera solicitud de pruebas copia de informe definitivo de auditoría regular al Municipio de Medellín alcance 2015 - Remite Municipio de Medellín	No se radico como derecho de petición y no se asoció con la PQRSD 051; se dio respuesta radicado 201800001193 del 14/03/2018; en el oficio se reitera que se solicita nuevamente el informe requerido mediante PQRSD 051 de 2018; se verificó la PQRSD y se encontró evidencia de respuesta radicado 201800000884 del 28/02/2018
201800001015	Solicitud autorización para alquilar apartamento adquirido con préstamo de vivienda de la Contraloría	No se radico como derecho de petición y se da respuesta radicado 201800001706 del 12/04/2018; no se tiene evidencia de entrega en el oficio; se verificó en el expediente 9468 de Planillas Control de Recorrido Alpujarra y su periferia y allí está.
201800001509	Información adicional a la rendida en la cuenta como soporte al análisis de la gestión de 2017 - Remite Auditoría General de la República	No se registró como Derecho de Petición, sin embargo tiene verificación por la OCI de la respuesta dada a la AGR; no tiene la respuesta relacionada en Mercurio
201800001556	Información de auditorías realizadas al proyecto Hidroeléctrico Ituango desde 2015 y que acciones tiene programadas adelantar la Contraloría - Remite Auditoría General de la República	No se registró como Derecho de petición, se dio respuesta mediante memorando externo 201800002432 del 16/05/2018
201800001673	Información auditoría especial a los sistemas de información misional vigencias 2013 a 2017 - Remite Auditoría General de la República	No se registró como Derecho de petición, se dio respuesta mediante memorando externo 201800002584 del 25/05/2018
201800001741	Solicitud de información modulo activos fijos - Remite Auditoría General de la República	No se registró como Derecho de petición, se dio respuesta mediante memorando externo 201800002655 del 01/06/2018

Fuente**:** Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018 – Análisis propio

En el caso de los **radicados internos**, se verificaron aquellos que permitieran identificar que correspondían a derechos de petición, ya fuera porque al momento de radicarlo, en el asunto o en la descripción se indicaba que era

derecho de petición; se identificaron un total de 7 radicados, de los cuales 1 fue asociado a una PQRSD y otro es su respuesta, 1 más, aunque no fue tramitado como derecho de petición, tiene asociada la respuesta en Mercurio, hay 1 radicado anulado y los demás tres (3), no se registraron como derecho de petición, ni se asoció su respuesta, lo que no permite evidenciar si se dio o no respuesta a dicho derecho de petición; veamos:

Cuadro 6. Radicados internos que son Derechos de Petición

Número del radicado	Descripción	Asunto	Observaciones
201800001585	Derecho petición cierre producto no conforme	Derecho de petición	Se gestionó como PQRSD 046
201800001929	Respuesta al radicado 201800001585	Derecho de petición	Respuesta a la PQRSD 046
201800003212	Anulado	Derecho de petición	Se anuló, indicando que no era derecho de petición
201800007378	Derecho de petición	Derecho de petición	No se registró como derecho de petición y no se evidencia respuesta relacionada en Mercurio.
201800008142	Derecho de petición	Derecho de petición	No se registró como derecho de petición y la respuesta relacionada radicado interno 201800008059 del 31/08/2018.
201800009163	Solicitud quinquenio derecho de petición	Solicitud quinquenio	No se registró como derecho de petición y no se evidencia respuesta relacionada en Mercurio.
201800009311	Solicitud - Derecho de Petición - Manual de Funciones.	Solicitud	No se registró como derecho de petición y no se evidencia respuesta relacionada en Mercurio.

Fuente**:** Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018 – Análisis propio

En conclusión, en relación con los radicados recibidos externos e internos, se puede observar entre otras, que no existen criterios unificados para determinar cuándo un radicado es o no derecho de petición y en qué momento se ingresa a la ruta de WorkFlow; pudiendo lo anterior, llevar a que el número de PQRSD que debieron ser gestionadas sea mayor a las reportadas en el índice dinámico que se genera de Mercurio.

5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio de las PQRSD gestionadas durante el primer semestre de 2018, se estableció la diferencia entre la fecha de radicación en Mercurio de la PQRSD frente a la fecha de traslado a la Contraloría Auxiliar de Participación ciudadana y se evidenció que se tienen un total de 24 radicados, es decir el 11,27% de los radicados que son trasladados con una diferencia entre 3 y 11 días, de los cuales 15 tienen como medio de llegada correo físico o postal; veamos:

Cuadro 7. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Número de días de diferencia	Medio de llegada				Total general
	Correo Electrónico Institucional	Correo físico o postal	Página WEB de la entidad	Personal	
0	33	74	26	14	**147**
1	7	21		4	**32**
2		10			**10**
3		7	1		**8**
4	1	5	1		**7**
5		1	1	2	**4**
6				2	**2**
7		1			**1**
8		1			**1**
11				1	**1**
Total general	**41**	**120**	**29**	**23**	**213**

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018 – Análisis propio.

Así mismo, partiendo de la fecha de radicación de las PQRSD, frente a la fecha de traslado a las dependencias competentes para gestionarlas, conforme a lo reportado en el índice dinámico de las PQRSD, se pudo evidenciar que para un total de 63 PQRSD, se tiene entre 3 y hasta 8 días para que fueran trasladadas a la dependencia y se presenta el caso de 2 PQRSD, una con un plazo reportado de 13 días y otra de 34 y corresponden a la PQRSD radicados internos número 201800001546 y 201800000116 respectivamente; veamos:

Cuadro 8. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la a la dependencia responsable de gestionarla.

Días de diferencia	Medio de llegada				Total general
	Correo Electrónico Institucional	Correo físico o postal	Página WEB de la entidad	Personal	
-1	1				1
0	5	8	1	1	15
1	11	11	6	3	31
2	6	15	2	3	26
3	2	10	2		14
4	2	12	1		15
5	3	10	3	3	19
6		7	2		9
7		2		2	4
8		1	1		2
13	1				1
34			1		1
Subtotal	**31**	**76**	**19**	**12**	**138**
No reporta fecha de traslado	10	44	10	11	75
Total general	**41**	**120**	**29**	**23**	**213**

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018 – Análisis propio.

En vista de lo anterior, se procedió a verificar la PQRSD reportada con 34 días de diferencia, la cual corresponde al radicado número 201800000116 y realmente la diferencia es de 1 día, toda vez que la fecha de radicación en taquilla es del 16/01/2018 y trasladada el 17/01/2018; sin embargo en el índice dinámico figura con fecha de traslado del 19/02/2018 y para el caso del radicado con diferencia de -1 día, que corresponde al radicado número 201800001978, se evidenció que el mismo fue recibido el 21/06/2018, trasladado a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana el 22/06/2018 y luego a la dependencia responsable de su gestión el 26/06/2018, lo que da una diferencia real de 5 días desde su radicación, sin embargo en el índice dinámico de Mercurio figura trasladado a la dependencia el día 20/06/2018; lo anterior, permite evidenciar las debilidades en los reportes que se generan desde Mercurio, a través del índice dinámico, toda vez que en su mayoría la información es registrada de manera manual, generando posibles inconsistencia en la información reportada. Es importante tener en cuenta que en el proceso de revisión realizado entre los servidores de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y la Oficina de Control Interno, se identificó la situación y fue ajustada en el índice dinámico.

Adicionalmente, las demoras en el traslado de las PQRSD tanto a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, como a las diferentes dependencias encargadas de gestionarlas, tal como se evidenció anteriormente, puede conllevar a incumplimientos en los plazos establecidos para gestionarlas, conforme a la normatividad legal vigente.

5.3 PQRSD QUE INGRESARON A PROCESO AUDITOR

En la Ley Estatutaria 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", se establece en el artículo 70 en relación con el procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal, que "*la atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así: a). Evaluación y determinación de competencia; b). Atención inicial y recaudo de pruebas; c). Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente; d). Respuesta al ciudadano*" y en el parágrafo 1 se establece que: "*la evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones"*; que corresponde a *"quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta*"

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a verificar el documento de apoyo Trámite Interno de PQRSD, código: D-PC-AS-001, versión 9 y el procedimiento Atención a PQRSD, código: P-PC AS-001, versión 9, con el fin de revisar las directrices al respecto, evidenciándose, que ***en el procedimiento, no existe ninguna directriz al respecto*** y en el documento de apoyo, entre otras, tenemos lo siguiente:

- Se planeta que: "c*uando en el trámite de las solicitudes adelantadas conforme a lo reglado por el numeral 4.4.2. de este documento de apoyo, resulte una auditoría regular, auditoría especial, o proceso de responsabilidad fiscal…*"; sin embargo al verificar el numeral 4.4.2 en el documento de apoyo éste no existe; por lo cual no queda claro a que hace referencia el documento de apoyo en este texto.
- Se incluyen los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015 que adiciona la Ley 850 de 2003; sin que se dé ninguna instrucción específica en relación a la

forma en que se debe cumplir lo anterior; sólo se plantea que: "en caso de definir una auditoría la dependencia competente deberá tramitar con la Subcontraloría el visto bueno para incluir dicha solicitud dentro del PGA".

- Adicionalmente, se establece que:
  - "S*i procede una Auditoría Regular, Especial o Express, se debe tener el Visto Bueno del señor Subcontralor, se debe informar al ciudadano la clase de auditoría en la que se va a estudiar la petición, las fechas de inicio y terminación de esta…*"
  - "*No es respuesta definitiva el envío del informe de la auditoría en la que se evaluó la petición, hay que ser específicos en el tema de acuerdo con lo solicitado*"
  - "*…La solicitud se archivará y la PQRSD se cerrará, solo una vez concluida la auditoría y comunicado el ciudadano sobre los resultados de la actuación*".

Concomitante con lo establecido en el documento de apoyo Trámite Interno de PQRSD, código: D-PC-AS-001, versión 9, mediante circular Nro. 01 del 13/02/2018 la Señora Contralora, establece las directrices para resolver las denuncias, conforme a lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015.

Por lo anterior y para efectos del presente informe de ley, se procedió a analizar el cumplimiento de algunos de los lineamientos establecidos en la Circular 01 y en el documento de apoyo para las PRQSD que requirieron ampliación del plazo inicial "por remisión a proceso auditor" y las cuales corresponden a las PQRSD **005** radicado 201800000062, **130** radicado 201800001191, **181** radicado 201800001743, **189** radicado 201800001843 y **192** radicado 201800001852; se evidenció lo siguiente

- La Ley Estatutaria 1757 de 2015, en el artículo 70, habla del "***procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal***" (negrilla fuera de texto) y al verificar en el consolidado que se genera a través del índice dinámico y el reporte realizado a la Auditoría General de la República, las PQRSD 005, 181 fueron **clasificadas como "derecho de petición de interés general y no como denuncia** al ser gestionadas en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1757 de 2015; sin embargo, las PQRSD 130, 189 y 192 fueron clasificadas como denuncias.

- La circular 01, concomitante con la Ley Estatutaria 1757 de 2015, establece que para "*determinar si se debe adelantar auditoría especial o no, dentro de los quinte (15) días hábiles siguientes a su recepción (ingreso a la entidad) se*

deberá ordenar y practicar las pruebas necesarias para la evaluación y determinación de competencia en los términos precitados"; al verificar para las diferentes PQRSD gestionadas en proceso auditor, se evidenció lo siguiente:

- Para la PQRSD 181, en correo del 19/06/2018, se tiene evidencia del análisis específico para determinar la competencia y la necesidad de solicitar ampliación de plazo en la denuncia.

- En el caso de la PQRSD 005, se indica en correo electrónico del 29/01/2018, que: "después de un análisis preliminar de nuestra dependencia, el equipo auditor coincidió que dicha irregularidad puede ser incluida en el selectivo de contratos de dicha secretaria"; sin embargo, no hay evidencia de la práctica de pruebas específicas para la evaluación de la denuncia y determinación de competencia.

- En las PQRSD número 130, 189 y 192 no se tiene evidencia de las prácticas previas a la respuesta preliminar al peticionario.

Lo anterior permite evidenciar que en una (1) de las cinco (5) PQRSD gestionadas como denuncia, se da cumplimiento a la directriz, en relación con la práctica de pruebas necesarias para la evaluación y determinación de competencia y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

- Adicionalmente, se establece que "*cuando se considere procedente adelantar una auditoría especial o incorporar la denuncia a alguna auditoría que se esté adelantando, previo a la respuesta al ciudadano se deberá contar con el visto bueno (por escrito) del Subcontralor*" y para efectos de

  - Para la PQRSD 005, Se tiene evidencia de la autorización del 30/01/2018 y se informa al peticionario el 31/01/2018; en el caso de las PQRSD 189 y 192, se tiene autorización de inclusión de la denuncia en auditoría especial del 21/06/2018 y la respuesta al peticionario del 21/06/2018

  - En el caso de la PQRSD 130, la respuesta al ciudadano fue del 24/04/2018 y mediante correo electrónico del 25/04/2018, se informa al Subcontralor que: "dado que actualmente nos encontramos en ejecución de la Auditoría Regular y que el próximo 7 de mayo inicia la evaluación del componente control de gestión y resultados de la Auditoría Regular, se dio respuesta preliminar indicando que dichos contratos se incluirán en la muestra a auditar. Por lo anterior, es necesaria su autorización para que

desde la CA de Participación Ciudadana modifiquen los términos de respuesta de la PQRSD en mención" y la PQRSD 181, mediante correo electrónico del 19/06/2018 se solicitó autorización para incluirla en la auditoría regular; sin embargo, se había informado al peticionario que se incluiría en la auditoría regular el 15/06/2018.

Lo anterior, permite evidenciar que el 60% de las PQRSD gestionadas a través del proceso auditor contaron con la autorización del Subcontralor previa a la respuesta al peticionario, conforme a lo establecido en la directriz.

- Igualmente, se establece que "*la respuesta a dar al peticionario debe ser expresa y clara, congruente con lo denunciado y/o solicitado, no basta con hacerle llegar copia del informe auditor*" y al verificar en las PQRSD gestionadas como denuncias, se pudo evidenciar que 4 de las 5 PQRSD tiene respuesta de fondo, conforme a lo requerido, y la PQRSD restante corresponde a un desistimiento.

- Se verificó la notificación de las respuestas dadas a las PQRSD y se evidenció que 3 de las 5 PQRSD fueron notificadas al peticionario o en los casos pertinentes a la entidad que remitió dicha PQRSD; en el caso del desistimiento, el mismo se encuentra publicado en la página web de la entidad y para la PQRSD 005, se evidenció que no fue posible su entrega, conforme lo certifica CERTIPOSTAL, dado que la dirección del peticionario estaba incorrecta; veamos:

Cuadro 9. Respuesta y su notificación, para PQRSD que corresponden a denuncias

Documento	Observaciones
PQRSD 005 Radicado 201800000062 del 11/01/2018	Mediante memorando 201800003182 del 10/07/2018 se da respuesta definitiva y de fondo a la PQRSD; en el certipostal se recibe el 12/07/2018 **(1 día después del plazo para dar respuesta)** y se indica que no se pudo entregar por dirección incorrecta (aunque es la que se tiene reportada y en el teléfono no responden) y a la CGR radicado 201800003181 del 10/07/2018 y entregada el 11/07/2018, **sin sello de la CGR.** **En el oficio se indica con copia adicional a la Procuraduría y Fiscalía, sin evidencia de entrega.**
PQRSD 130 Radicado 201800001191 del 17-04-2018	Respuesta definitiva 201800003858 del 23/08/2018, la respuesta fue de fondo y se encuentra debidamente notificada.
PQRSD 181 Radicado 201800001743 del 30-05-2018	Mediante memorando 201800004994 del 15/11/2018, se da respuesta definitiva; con evidencia de remisión mediante correo electrónico a la CGR y publicado en página web por ser anónima.

PQRSD 189 Radicado 201800001843 del 07-06-2018	Se tiene anexo auto por el cual se decreta el desistimiento y se ordena el archivo del expediente y se tiene de la notificación por correo electrónico y aviso publicado en la página web en la ruta: **Solicitudes Quejas y Reclamos>Páginas>Consulte-aquí-su-solicitud.**
PQRSD 192 Radicado 201800001852 del 08-06-2018	**Respuesta de fondo al peticionario:** Mediante memorando 201800005274 del 26/11/2018 se responde al peticionario y memorando 201800005315 del 29/11/2018 a la Contraloría General de Antioquia; con evidencia de entrega mediante correo electrónico para el peticionario y de manera física para la CGA.

Fuente: Construcción propia.

- Para las PQRSD objeto de análisis, se pudo evidenciar que 4 de las 5 PQRSD, sólo tienen los documentos físicos recibidos en la entidad; no se tiene evidencia de los documentos que soportan la respuesta, ni la respuesta remitida al peticionario; sólo en el caso de la PQRSD 005 se tienen los documentos físicos relacionados con la respuesta definitiva en original, con su respectiva notificación de entrega y la queja remitida por la CGR con sus documentos anexos

5.4 VERIFICACION FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD

De acuerdo con la información generada a partir del índice dinámico relacionado con la gestión de las PQRSD, se observa que el 56% (120) de las PQRSD que ingresaron durante el primer semestre de 2018, a través de correo físico y el 19,25% (41) por el correo electrónico; veamos

Cuadro 10. Total de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada

Tipo de Requerimiento	Medio de Llegada				Total General	Porcentaje de Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personal-mente		
Denuncia	8	20	4		**32**	**15,02%**
Derecho de Petición de Consultas		2			**2**	**0,94%**
Derecho de Petición de Información	16	34	8	5	**63**	**29,58%**
Derecho de Petición Interés General	14	35	15	10	**74**	**34,74%**
Derecho de Petición Interés Particular	3	26	2	8	**39**	**18,31%**
Queja		3			**3**	**1,41%**

Tipo de Requerimiento	Medio de Llegada				Total General	Porcentaje de Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personal-mente		
Total general	41	120	29	23	**213**	**100,00%**
Porcentaje de Participación	**19,25%**	**56,34%**	**13,62%**	**10,80%**	**100,00%**	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 04 de Octubre de 2018.

Para efectos de evaluar la gestión de las PQRSD, se incluyó la evaluación de algunos de los canales que se tienen establecidos en la entidad para la recepción de las PQRSD; entre los que se incluyeron la página web, el correo electrónico y línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111; los resultados se detallan a continuación.

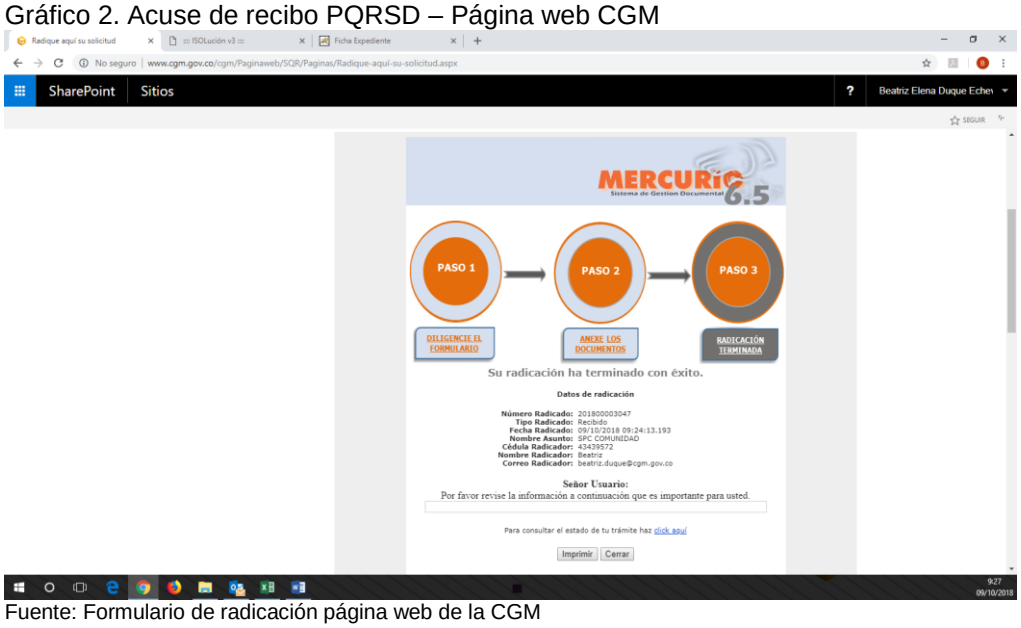
5.4.1 Formulario PQRSD - Página Web CGM

Durante el primer semestre de 2018, se evidenció que de las 213 PQRSD gestionadas, 29 ingresaron a través del formulario dispuesto en la página web de la entidad para el reporte de PQRSD; lo que corresponde al 13,61% de las PQRSD gestionadas.

La Resolución 3564 del 2015, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el Anexo 2, plantea que: "*de conformidad con el numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto nro. 1081 de 2015, los sujetos obligados de la Ley Nro. 1712 de 2014 deberán desarrollar un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, atendiendo las normas relacionadas con la protección de datos personales y teniendo en cuenta los siguientes requisitos y campos mínimos del formulario*"; por lo cual se procedió a verificar, entre otras lo siguiente:

- Con respecto a los requisitos generales, se verificaron los siguientes:
    - **Acuse de recibo:** Se evidenció que al momento de registrar una PQRSD en el formulario, se genera un mensaje de confirmación, conforme a lo establecido por la Resolución 3564 del MinTic, veamos:

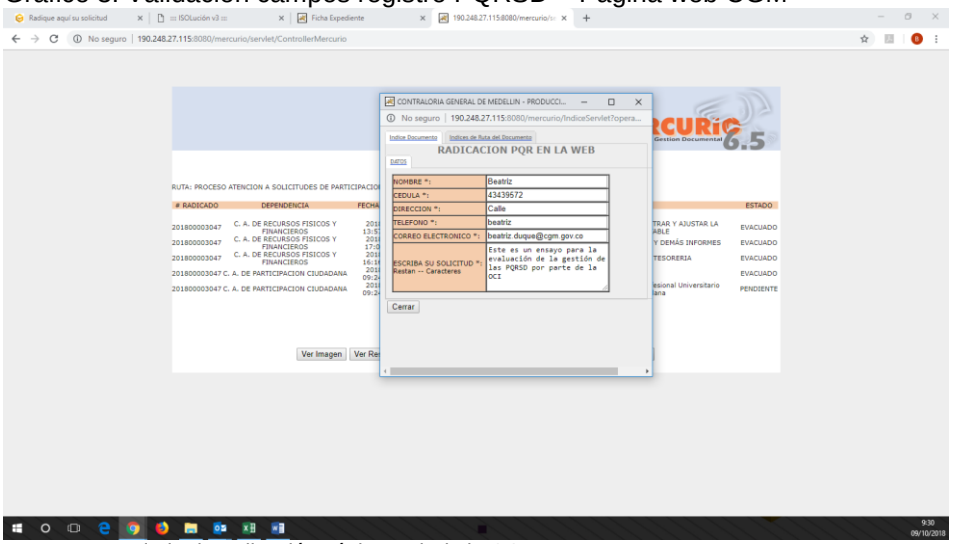
Gráfico 2. Acuse de recibo PQRSD – Página web CGM



Fuente: Formulario de radicación página web de la CGM

- **Validación de los campos:** La Resolución 3564 de 2015 del MinTic, establece que el "formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información"; al verificar la prueba con la PQRSD registrada, se evidenció que no realiza validación de los campos, toda vez que permitió registrar en el campo "teléfono", un nombre y no un dato numérico como debería ser y en el campo "dirección", la información está incompleta e igualmente no lo reportó al peticionario; veamos:

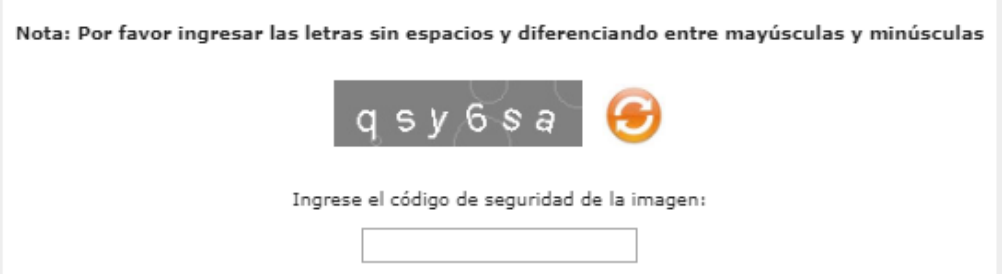
Gráfico 3. Validación campos registro PQRSD – Página web CGM



Fuente: Formulario de radicación página web de la CGM

- **Mecanismos de protección para evitar correos no deseados (spam):** Se verificó al momento de radicar la PQRSD que se dispone de un código de seguridad que debe ser ingresado al momento de registrar la PQRSD, para evitar correos no deseados; veamos

Gráfico 4. Código de seguridad registro PQRSD – Página web CGM



Fuente: Formulario de radicación página web de la CGM

- **Mecanismo de seguimiento en línea:** De acuerdo con la Resolución 3564 del MinTic, se "debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado y respuesta de la solicitud de información pública realizada a través del formulario electrónico"; y al verificar en la página web de la entidad, se identificó en la ruta: Solicitudes Quejas y Reclamos>Páginas>Consulte-aquí-su-solicitud, que se cuenta con la opción: "consulte aquí el estado de su PQRSD", para lo cual se debe ingresar el número del radicado de la PQRSD y la cédula del peticionario;

toda vez que si sólo se registra el número del radicado, se genera un mensaje de error indicando que “debe ingresar el parámetro obligatorio cedula”; por lo cual los peticionarios que deciden interponer una PQRSD anónima, no pueden realizar seguimiento a través de dicho mecanismo.

Adicionalmente, al realizar el seguimiento a la PQRSD radicado número 201800003047 registrada para la prueba de funcionamiento del formulario, se evidenció un error en el reporte que se genera, toda vez que adicional a la información relativa a la PQRSD en los pasos relacionados con el registro, posterior remisión a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se visualiza información relacionada con otros procesos, como son la Dirección de Recursos Físicos y Financieros y la C.A.A.F Servicios de Salud y Empresas Sociales del Estado; tal como se evidencia en la siguiente gráfica; veamos:

Gráfico 5. Seguimiento PQRSD radicado 201800003047– Página web CGM

RESULTADOS DE LA CONSULTA

RUTA: PROCESO ATENCION A SOLICITUDES DE PARTICIPACION CIUDADANA

# RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	PASO	ACTIVIDAD	ESTADO
201800003047	DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	2018-04-05 13:57:30.137	2018-04-11 17:05:37.497	1.0	1 IDENTIFICAR, CLASIFICAR REGISTRAR Y AJUSTAR LA INFORMACIÓN CONTABLE	EVACUADO
201800003047	C.A.A.F. SERVICIOS DE SALUD Y EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO	2018-04-11 17:05:37.51	2018-05-03 16:16:42.543	2.0	2 ELABORAR ESTADOS CONTABLES, Y DEMÁS INFORMES	EVACUADO
201800003047	DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	2018-05-03 16:16:42.557	2018-05-04 08:53:39.607	6.0	6 EEJECUTAR PROCESO DE TESORERIA	EVACUADO
201800003047	I-C. A. DE PARTICIPACION CIUDADANA	2018-10-09 09:24:13.123	2018-10-09 09:24:13.123	0.0	RADICACIÓN	EVACUADO
201800003047	CONTRALORÍA AUXILIAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2018-10-09 09:24:13.673	2018-10-09 10:36:27.99	1.0	1 RECIBIR Y ASIGNAR LA SPC/PQRSD - Profesional Universitario Participacion Ciudadana	EVACUADO
201800003047	No registra.	2018-10-09 10:36:27.993		1.0	1 RECIBIR Y ASIGNAR LA SPC/PQRSD - Profesional Universitario Participacion Ciudadana	EVACUADO

Subir archivo anexo.

Ver Imagen | Ver Respuesta | Documentos Relacionados | Ver Anexos | Regresar | Imprimir

Fuente: Consulte aquí el estado de su PQRSD, página web de la CGM

- **Ayudas:** Con respecto a las ayudas, la Resolución 3564 del MinTic, establece, entre otras, que se debe "*disponer de un enlace o documento de ayuda, en donde se detallen las características, requisitos, mecanismos de seguimiento y plazos de respuesta teniendo en cuenta el tipo de petición o solicitud de información"*, adicionalmente que se "*debe incorporar un demo o guía de diligenciamiento del formulario electrónico", y al verificar en la página web en la ruta: Solicitudes Quejas y Reclamos, no se evidencian enlaces, documentos de ayuda, un demo o una guía de diligenciamiento, conforme a lo establecido en dicha Resolución.*

- **Campos mínimos del formulario:** De acuerdo con la Resolución, los campos mínimos que deben contener el formulario para el registro de las PQRSD, entre otros, son: tipo de solicitud, tipo de solicitante, Tipo de identificación, Razón Social, Nit, País, Departamento, Municipio, opciones para elegir el medio de respuesta y al verificar en la página web el formulario que se encuentra ubicado en la ruta: Solicitudes Quejas y Reclamos>Páginas>Radique-aquí-su-solicitud, se pudo evidenciar que estos campos no se encuentran disponibles en el formulario indicado para radicar las PQRSD en la página web de la entidad.

5.4.2 Línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111

Con el fin de verificar el funcionamiento de la línea gratuita de atención ciudadana – 01 8000 512 111, se solicitó a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, un informe detallado de las llamadas telefónicas gestionadas a través de la línea 018000512111, para el período comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2018 y en el cual se identificara la duración de cada llamada y si fue o no atendida y de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, de 136 llamadas que ingresaron por la línea 018000, un total de 77 fueron respondidas, lo que corresponde al 56,61% de las llamadas que ingresaron durante dicho período; sin embargo al verificar la duración de las llamadas reportadas como atendidas, se tiene un total de 21 llamadas con una duración entre 1 segundo y 30 segundos, lo que podría indicar que la llamada no fue atendida realmente.

Adicionalmente, se evidenció lo siguiente:

- A la persona que realiza la llamada a través de la línea 018000, el sistema no le indica cuantas personas están en cola para ser atendidas y cuál es el tiempo máximo de espera para su atención.

- En el momento en que se realiza la llamada, el mensaje que se activa es el mismo del conmutado, lo que no permite identificar que efectivamente se comunicó a la línea de atención ciudadana; adicionalmente, no se genera ningún mensaje durante la espera por parte del usuario de la línea 018000, lo que genera desconcierto en los casos en que no se responde la llamada por parte de los funcionarios de la entidad.
- El funcionario de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, a la cual es transferida automáticamente la llamada de la línea de atención al ciudadano, no tiene forma de identificar las llamadas provenientes de dicha línea.

Es importante tener en cuenta, que de acuerdo al índice dinámico generado para el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018, no se reportaron PQRSD que hayan ingresado por la línea de atención ciudadana.

5.4.3 Correo Electrónico participa@cgm.gov.co y contactenos@cgm.gov.co

Con el fin de verificar la recepción de PQRSD a través del correo electrónico, se procedió revisar las 41 PQRSD que tiene identificado como medio de entrada el correo electrónico y se pudo evidenciar que 8 de ellas fueron radicadas en la taquilla y corresponden a las PQRSD número 201800000147, 201800000407, 201800000604, 201800000682, 201800001119, 201800001471, 201800001665 y 201800002044, 24 fueron recibidas a través del correo electrónico participa@cgm.gov.co, 1 a través del correo electrónico contactenos@cgm.gov.co, 7 fueron recibidas por diferentes funcionarios de la entidad y la PQRSD radicado número 201800001885 no permite ver su imagen.

Adicionalmente, se procedió a verificar el funcionamiento del correo electrónico contáctenos, que se encuentra en la página web de la entidad y según lo informado por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, el correo electrónico se encuentra asignado desde el año 2016 a la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones; sin embargo, se evidenció que a la fecha el correo no está siendo gestionado por ninguna dependencia en la entidad, toda vez que no se recibió respuesta a la prueba realizada el día 30/10/2018; lo que representa un riesgo, dado que a través de este correo pudieron ingresar diferentes derechos de petición durante el primer semestre de 2018.

5.4.4 Correo Físico

Partiendo de la información suministrada a través del índice dinámico generado desde Mercurio para la gestión de las PQRSD, se evidenció que en total ingresaron 120 a través de este medio y como resultado de las pruebas realizadas, se pudo evidenciar que se tienen un total de 15 PQRSD, que corresponden al 13%, que fueron recibidas con fecha de elaboración del derecho de petición entre 3 y 14 días anteriores a la fecha de radicación en la entidad; lo anterior, genera incertidumbre por la diferencia entre ambas fechas y permite evidenciar que no existe una política relacionada con la recepción de documentos en la taquilla.

5.5 ANÁLISIS DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL TRÁMITE DE PQRSD

Como uno de los elementos esenciales para realizar el seguimiento a la gestión de las PQRSD en la entidad, se procedió a analizar el Documento de apoyo: Trámite Interno de PQRSD, Código: D-PC-AS-001, el procedimiento Atención a PQRSD, Código: P-PC AS-001, versión 9; evidenciándose, entre otras, lo siguiente:

- En el procedimiento de Atención a PQRSD, se tienen las actividades 3.2 y 3.3, relacionadas con la proyección y envío para revisión de carta de: traslado a otra dependencia, acuso de recibo al peticionario, respuesta de fondo (definitiva) al ciudadano y de archivo de solicitud; así como de traslado a otra entidad; sin que exista diferencia entre ambas actividades.

- En el documento de apoyo de Trámite Interno de PQRSD, en el numeral 4.1 se tiene definida una lista de chequeo en la cual se detallan los requisitos legales que debe verificar el servidor público que recibe y radica los requerimientos de los ciudadanos en la oficina de correspondencia; sin embargo, en el documento no se hace alusión a las quejas que son anónimas, toda vez que indica como uno de los requisitos "*los nombres y apellidos completos del solicitante*"

- En el numeral 4.2. Modalidades, del documento de apoyo de Trámite Interno de PQRSD, si bien se tiene dicho numeral en este no se detallan las modalidades de PQRSD que pueden ingresar en la entidad.

- En el documento de apoyo para el trámite interno de PQRSD, se establece que: "*sin excepción alguna, en el evento de que una solicitud ingrese por otra dependencia y no se registre en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se exime de responsabilidad a esta dependencia y será responsabilidad del servidor público que omitió este requisito. Igual eximente de responsabilidad procederá cuando la solicitud haya sido recibida directamente por un superior jerárquico y no se registre el correspondiente ingreso a La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, ni se notifiquen actuaciones que impulsen su análisis, incluida la respuesta definitiva y su cierre*"; sin embargo, al verificar tanto el procedimiento, como el documento de apoyo, no se evidencian directrices en relación con derechos de petición que sean presentados en otras dependencias, a través de diferentes medios, como el correo electrónico o de manera personal.

- El numeral 6.6. Clasificación de las Solicitudes y/o Peticiones, del documento de apoyo para el trámite interno de PQRSD, se evidenció que en este numeral, realmente no se presenta la clasificación de las solicitudes y/o peticiones, sino que se presentan los plazos para la gestión de las mismas y entre otras en el numeral 6.6.2. se alude a las peticiones verbales y telefónicas, cuando esto corresponde es al medio a través del cual ingresan las PQRSD en la entidad.

Lo anterior, permite evidenciar la necesidad de revisar y ajustar la documentación relacionada con la gestión de las PQRSD, de tal forma que permitan a los funcionarios responsables de tramitar las PQRSD, tener los elementos necesarios para entender las actuaciones que debe adelantar y garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con el tema.

6. RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la presente verificación, se considera pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

- Establecer y documentar directrices, para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones internas y externas en la entidad, tengan claridad sobre las solicitudes recibidas, y de la clase de petición: en interés general o particular, si es queja, reclamo, sugerencia o denuncia y garantizar que la totalidad de PQRSD sean gestionadas.

- Es importante revisar y ajustar, en lo pertinente, el formulario de registro de PQRSD en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente.

- Revisar y ajustar la documentación relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD; entre otras, el documento de apoyo y el procedimiento de atención de trámites, con el fin de garantizar que las mismas sirvan de insumo para los funcionarios en el desempeño de sus funciones y garanticen la claridad requerida para la gestión adecuada de las PQRSD.

- Se recomienda realizar procesos de sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad en relación con la documentación relacionada con los trámites de las PQRSD, con el fin de garantizar su cumplimiento.

- Es importante revisar y ajustar, en lo pertinente, el funcionamiento de los diferentes canales de recepción de las PQRSD; para evitar que en la entidad se puedan generar riesgos por falta de gestión de derechos de petición que hayan sido interpuestos por un ciudadano.

- Dada la importancia del aplicativo Mercurio y del índice dinámico que se genera para el seguimiento y control de las PQRSD, se recomienda realizar pruebas periódicas de validación para garantizar la consistencia de la información generada a través de dicho mecanismo.