

**INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO GESTIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES
Y DENUNCIAS - PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2019
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

PATRICIA BONILLA SANDOVAL
Contralora General de Medellín

MARÍA ELENA CASTRO ZAPATA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

GERMAN BUSTOS QUINTERO
Contratista

LAURA RAMIREZ ARROYAVE
Auxiliar Administrativo

BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI
Profesional Universitaria 1

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, AGOSTO DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. ALCANCE	6
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	7
4. METODOLOGÍA	8
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	9
5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS DE LAS PQRS D vs FECHA DE RADICACIÓN	12
5.2 VERIFICACIÓN DE FECHA DE RADICACIÓN Vs FECHAS DE REMISIÓN A LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE TRAMITAR PQRS D	13
5.3 VERIFICACIÓN DE LAS GESTIONES REALIZADAS CON LAS PQRS D	155
6. CONCLUSIONES	25
7. RECOMENDACIONES	266

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1: Medio de llegada de PQRSD, por mes	9
Cuadro 2. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento	9
Cuadro 3. Estado de las PQRSD y estado del Trámite; al 30/06/2019	10
Cuadro 4. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento	10
Cuadro 5. Análisis incumplimiento de Términos	11
Cuadro 6. Verificación consecutivo Vs fecha de radicación	12
Cuadro 7. Cruce entre fecha de radicación Vs fecha de remisión a C.A. de Participación Ciudadana	13
Cuadro 8. Cruce entre fecha de radicación Vs fecha de remisión a la dependencia que la gestiona	14
Cuadro 9. Verificación gestiones PQRSD – Muestra analizada	15

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de Evaluación y Seguimiento, presenta el informe de verificación de la gestión efectuada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSB, que ingresaron a la Contraloría General de Medellín durante el primer semestre de 2019, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, que establece: *“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”*.

En desarrollo del mandato anterior se hace entrega del resultado de la revisión efectuada por la Oficina de Control Interno, con las recomendaciones que se derivaron.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, que se formularon ante la entidad durante el primer semestre de 2019, se tramitaron de conformidad con las normas legales vigentes.

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 normativo para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y gestionadas en la Contraloría General de Medellín durante el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Para la realización del presente informe legal se tiene como referente la siguiente normativa 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
- 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.
- Documento de apoyo: Trámite Interno de PQRS, 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 PQRS, 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:

- Generación de reportes de tablas dinámicas, a través del aplicativo Mercurio, para el índice dinámico asociado a la ruta Proceso (SPC) 2013-2019 y validación de la información pertinente según las pruebas definidas.
- Verificar el cumplimiento de las normas legales vigentes, en las evidencias contenidas en los expedientes de Mercurio correspondientes al tipo “PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES Y DENUNCIAS” y que fueran radicados para las PQRSD que se han gestionado durante la vigencia 2019; así como en los expedientes físicos que se encuentran en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

Establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, que: “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.

En atención a este derecho fundamental, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019, la Contraloría General de Medellín recibió un total de 230 PQRS, por los siguientes medios:

Cuadro 1: Medio de Llegada de PQRS, por mes

Mes	Medio de Llegada PQRS					
	Correo Electrónico Institucional	Correo físico o postal	Página WEB de la entidad	Personal	Redes Sociales	Total general
Enero	2	33				35
Febrero	5	37	8		1	51
Marzo	1	36	4	7		48
Abril	4	21	2	1		28
Mayo	3	27	2	3	1	36
Junio	2	25	4	1		32
Total general	17	179	20	12	2	230

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 12/08/2019

Del total recibidas, 203 corresponden a derechos de petición, 22 a denuncias, 3 a consultas y 2 quejas, tal como se evidencia a continuación:

Cuadro 2: Consolidado de PQRS por tipo de requerimiento

Tipo de requerimiento	Total general	% de participación
Denuncia	22	10%
Derecho de Petición de Consultas	3	1%
Derecho de Petición de Información	94	41%
Derecho de Petición Interés General	67	29%
Derecho de Petición Interés Particular	42	18%
Queja	2	1%
Total general	230	100%

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 12/08/2019

De las 230 PQRS registradas al 30 de junio de 2019, en el seguimiento realizado se finalizó la gestión de 222 PQRS, y 8 de ellas se encontraban en trámite.

Cuadro 3. Estado de las PQRSD y estado del Trámite; al 12/08/2019

Estado del Trámite	Estado			% de Participación
	Archivado	Proceso	Total general	
Con 1ra respuesta para informar la ampliación del plazo		7	7	3%
Con archivo por traslado por competencia	21		21	9%
Con respuesta definitiva	201		201	87%
Sin actuación alguna		1	1	0%
Total general	222	8	230	100%
Porcentaje de Participación	97%	3%	100%	

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 12/08/2019

Del cuadro anterior se observa, que de las 230 PQRSD que ingresaron al 30 de junio, 201 fueron gestionadas de manera definitiva, 21 se archivaron por traslado por competencia y 7, con primera respuesta para informar la ampliación del plazo y 1 sin actuación alguna; sin embargo al verificar la PQRSD número 069, radicado recibido externo número 201900000555, se observó que fue autorizada su inclusión en la auditoría regular por el Subcontralor, mediante correo electrónico del 06/03/2019, informándose mediante memorando 201900001071 del 06/03/2019 y se tiene respuesta definitiva y de fondo al petionario del 26/08/2019 mediante memorando 201900003663, por lo cual al 30 de junio de 2019 debería haber estado reportada como “Con 1ra respuesta para informar la ampliación del plazo” y no como “Sin actuación alguna”.

Y de acuerdo al consolidado que se genera por el índice dinámico de Mercurio, se tienen reportadas 222 PQRSD gestionadas al 30 de junio de manera definitiva, de ellas un total de 5 PQRSD no cumplieron con los términos; veamos:

Cuadro 4. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento

Tipo de requerimiento	Cumplimiento de Términos		Total general
	Si	No	
Denuncia	20		20
Derecho de Petición de Consultas	3		3
Derecho de Petición de Información	91	3	94
Derecho de Petición Interés General	62	2	64
Derecho de Petición Interés Particular	39		39
Queja	2		2
Total general	216	5	222

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 12/08/2019

Se procedió a analizar las PQRS con inobservancia de términos y se evidenció lo siguiente:

Cuadro 5. Análisis gestión fuera de Términos

PQRS	Asunto	Fecha de Ingreso	Fecha de Respuesta	Términos de Ley	Fecha de respuesta indicada en Mercurio	Comentarios
010	Petición de Información y documentos	21/01/2019	01/02/2019	10 días	28/01/2019	Se trata de un derecho de petición de información (10 días), la CGM no era competente para dar trámite a la petición, es decir, se contaba con 5 días para trasladar e informar al peticionario, lo que se dio por fuera de dicho término.
051	Petición de Información	11/02/2019	25/02/2019	10 días	22/02/2019	Se respondió por fuera de los términos debido a que no se tomó en cuenta el día 16/02/2019, sábado, que en la Contraloría fue día laboral.
084	Petición de Información	28/02/2019	21/03/2019	10 días	18/03/2019	Se emitió respuesta preliminar el día 07/03/2019 y se le informó al peticionario que se le daría respuesta mínimo el 18/03/2019, pero se evidenció respuesta del 21/03/2019.
096	Petición de Interés General	07/03/2019	12/04/2019	15 días	29/03/2019	Por fuera de términos. La dependencia implementó acción correctiva.
130	Petición de Interés General	27/03/2019	05/04/2019	15 días	03/04/2019	Se trata de un derecho de petición de información (10 días), la CGM no era competente para dar trámite a la petición, es decir, se contaba con 5 días para trasladar e informar al peticionario, lo que se dio por fuera de dicho término.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la PQRS 126, se observa correo del 23 de mayo de 2019 hora 5:04 pm, en donde se enuncia por parte del Contralor Auxiliar de la CAAF Ambiental: *“Debido a algunos interrogantes que no se lograron aclarar dentro del tiempo máximo, antes de su vencimiento se acordó con el peticionario una prórroga en visita asociada a su solicitud, lo cual quedó indicado textualmente en acta suscrita por el mismo peticionario y la servidora responsable de tramitar la PQRS en nuestra entidad”.*

En respuesta con correo del 28 de mayo de 2019, por parte del jefe de la Oficina de Control Interno, se acepta el acta como soporte de la PQRS. Por lo anterior, esta PQRS fue tramitada dentro de los términos establecidos.

Se recomienda a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, actualizar los índices de cumplimiento para esta solicitud, en Mercurio.

5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS DE LAS PQRS vs FECHA DE RADICACIÓN

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio, de las PQRS gestionadas durante el primer semestre de 2019, se evidenció que los consecutivos asignados para 4 PQRS no guardan coherencia con la fecha de registro de éstas; veamos:

Cuadro 6. Verificación consecutivo Vs fecha de radicación

Documento	No. PQRS	Fecha de radicación	Comentarios OCI
201900000371	056	2019-02-11	No se presenta diferencias en el consecutivo y la fecha de radicación, toda vez que la fecha real de radicación de la PQRS 055 es del 11/02/2019, lo anterior, dado que este campo se diligencia de manera manual.
201900000442	063	2019-02-15	La fecha de radicación de las PQRS número 061, 062 y 064 es del 19/02/2019, lo que genera una diferencia de 4 días.
201900000865	117	2019-03-14	La fecha de radicación de las PQRS número 115 y 116 es del 20/03/2019, lo que genera una diferencia de 6 días
201900001604	208	2019-06-06	La fecha de radicación de la PQRS 207 es del 06/06/2019, lo que genera una diferencia de 1 día

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 12/08/2019 – Construcción propia

Es importante que se defina una estrategia para garantizar la consistencia de la información relacionada con los consecutivos frente a la fecha de radicación; toda vez que genera incertidumbre sobre los consecutivos asignados vs las fechas de radicación de las PQRS.

5.2 VERIFICACIÓN DE FECHA DE RADICACIÓN Vs FECHAS DE REMISIÓN A LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE TRAMITAR PQRS

Con el fin de establecer los días hábiles que se generan entre el momento en que se recibe la PQRS en la Taquilla y el momento en el cual se traslada a las dependencias responsables de tramitar las PQRS, a continuación se presenta el cruce realizada entre la fecha de radicación y la fecha de remisión tanto a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, como a la Dependencia responsable de gestionarla de manera definitiva y que en este caso sea diferente a la C.A. de Participación Ciudadana; evidenciándose lo siguiente:

- Aproximadamente el 4% de las PQRS tienen entre 3 y 6 días hábiles de diferencia entre la fecha en que se radican y la fecha en que se trasladan a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Veamos:

Cuadro 7. Cruce entre fecha de radicación Vs fecha de remisión a C.A. de Participación Ciudadana

Número PQRS	Fecha de radicación	Fecha de remisión a C.A. Participación Ciudadana	Días de diferencia
048	viernes, 8 de febrero de 2019	miércoles, 13 de febrero de 2019	3
056	lunes, 11 de febrero de 2019	viernes, 15 de febrero de 2019	4
063	viernes, 15 de febrero de 2019	jueves, 21 de febrero de 2019	4
093	miércoles, 6 de marzo de 2019	lunes, 11 de marzo de 2019	3
117	jueves, 14 de marzo de 2019	jueves, 21 de marzo de 2019	5
131	miércoles, 27 de marzo de 2019	lunes, 1 de abril de 2019	3
132	miércoles, 27 de marzo de 2019	lunes, 1 de abril de 2019	3
148	viernes, 12 de abril de 2019	lunes, 22 de abril de 2019	6
225	jueves, 20 de junio de 2019	martes, 25 de junio de 2019	3

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 12/08/2019 – Construcción propia

En conclusión, se tienen 9 PQRS; de las cuales 5 tienen una diferencia de 3 días hábiles entre la fecha en que se radica en la Taquilla y la fecha en que se remite a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, 2 con 4 días hábiles, 1 con 5 días hábiles y otra con 6 días hábiles de diferencia

- Así mismo, aproximadamente el 7% de las PQRS tienen entre 4 y 8 días hábiles de diferencia entre la fecha en que se radican y la fecha en que se trasladan a la dependencia encargada de gestionarla. Veamos:

Cuadro 8. Cruce entre fecha de radicación Vs fecha de remisión a la dependencia que la gestiona

Número PQRS	Fecha de radicación	Fecha de remisión a la dependencia responsable de gestionar	Días de diferencia
057	martes, 12 de Febrero de 2019	lunes, 18 de Febrero de 2019	4
058	martes, 12 de Febrero de 2019	lunes, 18 de Febrero de 2019	4
096	jueves, 7 de Marzo de 2019	miércoles, 13 de Marzo de 2019	4
114	martes, 19 de Marzo de 2019	miércoles, 27 de Marzo de 2019	5
115	miércoles, 20 de Marzo de 2019	miércoles, 27 de Marzo de 2019	4
116	miércoles, 20 de Marzo de 2019	miércoles, 27 de Marzo de 2019	4
117	jueves, 14 de Marzo de 2019	miércoles, 27 de Marzo de 2019	8
126	viernes, 22 de Marzo de 2019	viernes, 29 de Marzo de 2019	4
140	miércoles, 3 de Abril de 2019	martes, 9 de Abril de 2019	4
169	martes, 7 de Mayo de 2019	lunes, 13 de Mayo de 2019	4
170	martes, 7 de Mayo de 2019	lunes, 13 de Mayo de 2019	4
203	miércoles, 5 de Junio de 2019	martes, 25 de Junio de 2019	5
206	miércoles, 5 de Junio de 2019	martes, 25 de Junio de 2019	5
209	viernes, 7 de Junio de 2019	jueves, 13 de Junio de 2019	4
224	miércoles, 19 de Junio de 2019	miércoles, 26 de Junio de 2019	4
225	jueves, 20 de Junio de 2019	martes, 25 de Junio de 2019	4

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 12/08/2019 – Construcción propia

Con el fin de identificar la demora en las PQRS 203, 206 y 117 se procedió a verificar la situación que la generaba; identificándose lo siguiente:

- La PQRS 117, se recibe en Taquilla el 14/03/2019 y es trasladada a la dependencia responsable de su gestión el día 27/03/2019, 2 días antes de su vencimiento; siendo efectivamente 8 días hábiles de diferencia.
- En el caso de la PQRS 203, se recibió el 05 de junio en la taquilla; sin embargo, mediante memorando 201900002608 del 10 de junio, se solicita ampliación de la información remitida para la gestión de la PQRS y la peticionaria da respuesta el día 17 de julio; por lo cual la diferencia definitiva entre el radicado y la remisión a la dependencia que la gestiona fue de 5 días.

5.3 VERIFICACIÓN DE LAS GESTIONES REALIZADAS CON LAS PQRS

A continuación se presenta a manera de resumen lo evidenciado con la muestra:

Cuadro 9. Verificación gestiones PQRS – Muestra analizada

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
064	Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS y entre otros: - Se evidenció consulta realizada a la Secretaría de Inclusión social y su respuesta correspondiente - Publicación en página web de la respuesta definitiva a anónimo - Acuse de recibo de la comunicación enviada a la CGR donde se informa respecto a la respuesta dada al peticionario. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se evidenció: - Acuse recibo de la comunicación al peticionario del traslado a la dependencia competente. - Publicación en cartelera de respuesta definitiva	- Cuando la PQRS es realizada por un anónimo, las respuestas deben publicarse tanto en página web como en cartelera, de acuerdo a lo establecido en la documentación del procedimiento - Adjuntar acuse de recibo de la comunicación en donde se informa al ciudadano que la PQRS fue trasladada a la dependencia competente
141	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se evidenció acuse de recibo de la respuesta definitiva	- Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva. - En la respuesta se indica que la entidad no es competente, pero que: “si lo es la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad al cual ustedes presentaron dicha demanda”; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en la guía “Trámite interno de PQRS” en el numeral 42 se establece que “cuando una petición sea enviada a alguna dependencia y este no sea de nuestra competencia, debe ser remitido a la entidad

PQRSD	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
			competente dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 21".
151	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRSD. - Se evidenció traslado por competencia a la Secretaría de educación con su respectivo acuse de recibo; así mismo, comunicación al ciudadano en donde se le informa de dicho traslado - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se evidencia acuse de recibo del envío del correo electrónico con la respuesta al peticionario	Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva al ciudadano.
154	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRSD. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se evidenció acuse de recibo de la respuesta definitiva	Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva. En la respuesta se indica que la entidad no es competente, pero que si lo es la Fiscalía General de la Nación; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en la guía "Trámite interno de PQRSD" en el numeral 42 se establece que "cuando una petición sea enviada a alguna dependencia y este no sea de nuestra competencia, debe ser remitido a la entidad competente dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 21".
178	- Se encuentra en trámite hasta el 13/11/2019 por inclusión en el proceso auditor - Se evidenció autorización por parte de la Subcontraloría para incluir el caso dentro de la muestra de auditoría - Se evidenció envío de la respuesta preliminar al peticionario por medio de	No se evidenció acuse de recibo de la comunicación al peticionario del traslado a la dependencia competente.	Aportar al expediente el acuse de recibo de la comunicación al peticionario donde se informa sobre el traslado a la dependencia competente

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
	correo electrónico, en donde se informa de la ampliación del plazo		
098	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente y acuse de recibo de la respuesta definitiva. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		Se evidenció la totalidad de registros que muestran el cumplimiento del procedimiento en el expediente Mercurio.
143	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del recibido de la respuesta definitiva mediante correo electrónico y físico. - Se tiene evidencia de la consulta realizada al Municipio de Medellín. Se dio respuesta oportuna y de fondo. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se tiene evidencia del acuse de recibo por parte del ciudadano, de la comunicación de traslado a la dependencia competente.	Aportar al expediente el acuse de recibo de la comunicación al peticionario donde se informa sobre el traslado a la dependencia competente
213	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del recibido de la respuesta definitiva mediante correo electrónico. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se tiene evidencia del acuse de recibo por parte del ciudadano, de la comunicación de traslado a la dependencia competente.	Aportar al expediente el acuse de recibo de la comunicación al peticionario donde se informa sobre el traslado a la dependencia competente

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
037	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	- No se tiene evidencia del recibido de la comunicación de traslado al peticionario. - No se tiene evidencia del recibido de la respuesta definitiva.	Aportar al expediente el acuse de recibo de la comunicación al peticionario donde se informa sobre el traslado a la dependencia competente, y de la respuesta definitiva.
050	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. Se cuenta con evidencia de recibo de la comunicación de traslado y de la respuesta definitiva. - Se evidenció oportunidad en su comunicación		No es respuesta de fondo, se recomienda que cuando se reciba copia de una solicitud realizada a otra entidad, se debe indagar y establecer si los hechos informados comprometen la gestión fiscal de la entidad requerida y hacer las investigaciones correspondientes, dejando el registro correspondiente.
081	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente y acuse de recibo de la respuesta definitiva. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		Se evidenció la totalidad de registros que muestran el cumplimiento del procedimiento en el expediente Mercurio.
114	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente - Se tiene evidencia de los anexos de la respuesta	No se evidencia acuse de recibo de la respuesta definitiva (medio físico).	Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva al expediente correspondiente.

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
	Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		
134	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. Se tiene evidencia del acuse de recibo de la respuesta y sus anexos en correo electrónico y medio físico. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se tiene evidencia del acuse de recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente	Aportar al expediente el acuse de recibo de la comunicación al peticionario donde se informa sobre el traslado a la dependencia competente.
136	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del acuse de recibo de la respuesta y sus anexos en correo electrónico y medio físico. - Se tiene evidencia del acuse de recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		Se evidenció la totalidad de registros que muestran el cumplimiento del procedimiento en el expediente Mercurio.
052	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del acuse de recibo de la respuesta por parte del peticionario y de la CGR. - Se tiene evidencia del acuse de recibo de la comunicación de traslado a la dependencia		Se evidenció la totalidad de registros que muestran el cumplimiento del procedimiento en el expediente Mercurio.

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
	competente Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		
091	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del acuse de recibo de la respuesta preliminar y definitiva por parte del peticionario. - Se tiene evidencia del acuse de recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		Se evidenció la totalidad de registros que muestran el cumplimiento del procedimiento en el expediente Mercurio.
094	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	- No se evidencia acuse de recibo de respuesta definitiva. - No se realizó el traslado a la entidad competente ya que el peticionario ya había hecho la solicitud en dicha entidad.	Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva. En la respuesta se indica que la entidad no es competente, pero que si lo es la Secretaría de participación ciudadana del Municipio de Medellín; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en la guía "Trámite interno de PQRS" en el numeral 42 se establece que "cuando una petición sea enviada a alguna dependencia y este no sea de nuestra competencia, debe ser remitido a la entidad competente dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 21".
123	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del traslado a la Universidad de Antioquia por competencia.	No se tiene evidencia del acuse de recibo de la respuesta definitiva por parte del peticionario.	Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva.

PQRSD	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
	- Se tiene evidencia del acuse de recibo del traslado a la UDEA. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		
160	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRSD. - Se tiene evidencia del acuse de recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	- No se tiene evidencia del acuse de recibo de la respuesta definitiva. - No se tiene evidencia del acuse de recibo del traslado realizado a la entidad correspondiente por competencia.	Adjuntar acuse de recibo de la respuesta definitiva y del traslado a la entidad competente.
228	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRSD. - Se tiene acuse de recibo de la respuesta preliminar y definitiva. - Se tiene acuse de recibo del traslado a la dependencia competente ante la CGR. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se tiene evidencia del acuse de recibo de la comunicación al peticionario sobre el traslado a la dependencia competente.	Adjuntar acuse de recibo del traslado a la dependencia competente.
024	Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRSD.	No se tiene acuse de recibo del comunicado donde se informa al ciudadano sobre el traslado al Municipio de	Adjuntar acuse de recibo del comunicado donde se informa al ciudadano sobre el traslado al Municipio de Medellín (Respuesta definitiva).

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
	- Se tiene evidencia del recibido del traslado a la dependencia competente. - Se tiene evidencia del recibido del traslado realizado al Municipio de Medellín por competencia. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	Medellín (Respuesta definitiva).	
046	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia del envío de la respuesta definitiva, vía correo electrónico. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	- No se tiene evidencia del recibo de la comunicación de traslado a la dependencia correspondiente - No se evidencia el retransmitido (evidencia de entrega de correo electrónico) de la respuesta definitiva	Adjuntar el acuse de recibo de la comunicación de traslado a la dependencia competente y del recibido del correo electrónico donde se remitió la respuesta definitiva
069	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció acuse de recibo de comunicación al ciudadano sobre el traslado a la dependencia competente - Se evidenció autorización por parte de la Subcontraloría para incluir la PQRS al procedimiento de auditoría - Se evidenció acuse de recibo de respuesta preliminar, en donde se le indica al ciudadano que la solicitud se incluirá en auditoría regular y se amplían	No se evidenció acuse de recibo de la respuesta definitiva	Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
	términos. Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		
103	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se tiene evidencia de acuse de recibo del traslado por competencia a la CGR, así mismo, se evidenció acuse de recibo de la respuesta definitiva enviada al peticionario. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		Se evidenció la totalidad de registros que muestran el cumplimiento del procedimiento en el expediente Mercurio
175	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se observó acuse de recibo por parte del peticionario.	Adjuntar el acuse de recibo por parte del peticionario, de la respuesta remitida donde se le informa sobre la entidad competente para dar respuesta a su petición es la DIAN. En la respuesta se indica que la entidad no es competente, pero que si lo es la Dirección de Impuestos y aduanas nacionales a la cual el ciudadano había enviado la petición; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en la guía "Trámite interno de PQRS" en el numeral 42 se establece que "cuando una petición sea enviada a alguna dependencia y este no sea de nuestra competencia, debe ser remitido a la entidad competente dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 21".

PQRS	Evidencias	Faltantes	Comentarios OCI
183	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se observó acuse de recibo por parte del peticionario de la respuesta definitiva	Adjuntar el acuse de recibo de la respuesta definitiva. En la respuesta se indica que la entidad no es competente, pero que si lo es la secretaria de gestión y Control del Municipio de Medellín; sin embargo, de acuerdo a lo establecido en la guía "Trámite interno de PQRS" en el numeral 42 se establece que "cuando una petición sea enviada a alguna dependencia y este no sea de nuestra competencia, debe ser remitido a la entidad competente dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 21".
128	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció acuse de recibo de del traslado a la dependencia correspondiente. - Se evidenció el acuse de recibo de la respuesta definitiva - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación		Se evidenció la totalidad de registros que muestran el cumplimiento del procedimiento en el expediente Mercurio
201	- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS. - Se evidenció envío de la respuesta definitiva mediante correo electrónico. - Se evidenció respuesta de fondo y oportunidad en su comunicación	No se observó acuse de recibo del correo electrónico (retransmitido), por parte del peticionario	Adjuntar el acuse de recibo del correo electrónico

Fuente. Elaboración propia

6. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS, se puede concluir lo siguiente:

- No es posible tener una confiabilidad al 100% de la información que se genera a través del aplicativo Mercurio en relación con la gestión de las PQRS, en especial en el índice dinámico, toda vez que en un alto porcentaje la información se ingresa manual a dicho aplicativo y se evidenciaron errores en el registro de información para algunas PQRS.
- El medio más utilizado para la presentación de las PQRS es el correo físico o postal, que representa el 78% aproximadamente.
- El 41% (94 PQRS) corresponden a Derecho de Petición de Información
- Aproximadamente el 4% de las PQRS tienen entre 3 y 6 días hábiles de diferencia entre la fecha en que se radican y la fecha en que se trasladan a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana; el 7% de las PQRS tienen entre 4 y 8 días hábiles de diferencia entre la fecha en que se radican en la Taquilla y la fecha en que se trasladan a la dependencia encargada de gestionarla; lo que puede implicar que la respuesta al peticionario no sea con la calidad y con la oportunidad requerida.
- De las 222 PQRS que ingresaron al sistema y fueron tramitadas durante el período comprendido entre enero y junio de 2019, seis (6) se respondieron por fuera de términos (2.7%).
- Se pudo precisar que en el 71,43% de la muestra evaluada, no se adjuntó al expediente correspondiente el acuse de recibo, tanto de las respuestas definitivas como de las comunicaciones de traslado a las dependencias competentes, enviadas al peticionario. Por lo tanto, no es posible evidenciar la entrega de dichas comunicaciones.
- Se evidencia en términos generales el cumplimiento del procedimiento establecido para el trámite de las PQRS.

7. RECOMENDACIONES

De este seguimiento de cumplimiento legal a las PQRS, la Oficina de Control Interno considera importante insistir en la ejecución de las recomendaciones generadas durante el seguimiento a diciembre 31 de 2018 y presentar algunas adicionales:

Dirección Administrativa de Recursos Físicos y Financieros

Se reitera la necesidad de establecer y documentar directrices para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones oficiales internas y externas que ingresan a la entidad (taquilla), tengan claridad sobre los tipos de solicitudes que ingresan, y de la clase de petición que trata: en interés general, particular o de solicitud de información, si es queja, reclamo, sugerencia, denuncia o consulta.

Establecer una estrategia que permita el traslado a las dependencias que deben dar respuesta a las solicitudes de PQRS, de manera inmediata a su recibo, a efectos de contar con el tiempo suficiente de conseguir la información interna o externamente, para dar respuesta de fondo al peticionario.

Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Se insiste igualmente, en la importancia de permanecer en procesos de sensibilización y capacitación a todos los funcionarios de la entidad, en relación con la documentación relacionada con los trámites de las PQRS, con el fin de garantizar su cumplimiento; agregando, que se debe dejar muy claro cuándo debe enviarse la respuesta a la Oficina de Control Interno de acuerdo con la instrucción emitida por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, a efectos de dar cumplimiento a su rol de acompañamiento de relacionamiento con los entes externos de control.

Todas las dependencias - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Se recomienda sensibilizar a todas las dependencias respecto al manejo y archivo de la documentación correspondiente a cada PQRS, en el sentido de que en el expediente virtual (Mercurio) debe reposar toda la información relacionada con la petición (anexos, consultas a otras entidades con sus respectivas respuestas, traslados, autorización de inclusión de la PQRS a los

procedimientos de auditoría, acuse de recibo y otras comunicaciones que soporten el trámite de respuesta). Así mismo, se debe entregar la C.A de Participación Ciudadana la correspondencia física que sea recibida en la entidad y que esté relacionada con la PQRS, en cumplimiento a la directriz del Secretario General en el memorando con radicado 201800009694, del 5 de octubre de 2018 y a la Circular 2 del 1 de abril de 2019.

Es importante que todas las dependencias realicen seguimiento y control de los términos de respuesta, en cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y a la Guía de Atención a PQRS; previamente debe verificarse la competencia a fin de asegurar una respuesta oportuna y de fondo o para trasladar dentro de los términos legales a quien corresponda.

Realizar el traslado a la entidad competente, aún si el peticionario envió la solicitud a dicho ente previamente, procurando un cumplimiento estricto de lo previsto en la Ley 1755 de 2015 y a fin de preservar la mayor garantía posible del derecho fundamental de petición