

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SOLICITUDES PQRSD
CONTRALORÍA AUXILIAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SEGUNDO SEMESTRE DE 2018
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

PATRICIA BONILLA SANDOVAL
Contralora General de Medellín

MARÍA ELENA CASTRO ZAPATA
Jefe Oficina de Control Interno

JOSE MIGUEL BARBOZA MERCADO
Contratista de la Oficina de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, Agosto 26 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 REMISION A DEPENDENCIA COMPETENTE PARA RESPUESTA.....	10
5.2. PQRSD QUE INGRESARON A PROCESO AUDITOR.....	11
5.3. VERIFICACIÓN FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD.....	12
6. CONCLUSIONES.....	15
7. RECOMENDACIONES.....	16

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1: Medio de Llegada de PQRS, por mes	9
Cuadro 2. Consolidado de PQRS por tipo de requerimiento	9
Cuadro 3. Estado de las PQRS y estado del Trámite; al 10/05/2019	10
Cuadro 4. Tiempo de traslado para respuesta de PQRS	11
Cuadro 5. Total de PQRS por tipo de requerimiento y medio de llegada	12

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 – PQRSD, que ingresaron a la Contraloría General de Medellín durante el segundo semestre de 2018, 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 –PQRS, que se formularon ante la entidad durante el segundo semestre de 2018, 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 julio al 31 de diciembre de 2018.

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 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:

- Generación de reportes de tablas dinámicas organizadas 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.
- Verificación del cumplimiento de las normas legales vigentes, en las evidencias contenidas en el expediente Mercurio número 9307, correspondiente Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana para el año 2018; 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 julio y el 31 de diciembre de 2018, la Contraloría General de Medellín recibió un total de 229 PQRSD, por los siguientes medios:

Cuadro 1: Medio de Llegada de PQRSD, por mes

Mes	Medio de Llegada PQRSD				
	Correo Electrónico Institucional	Correo físico o postal	Página WEB de la entidad	Personal	Total general
Julio	8	20	5	3	36
Agosto	5	36	5		46
Septiembre	6	26	5	1	38
Octubre	4	29	6	2	41
Noviembre	1	32	3	1	37
Diciembre	3	25	1	2	31
Total general	27	168	25	9	229

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 10/05/2019

Del total recibidas, 192 corresponden a derechos de petición, 35 a denuncias, y 2 a consultas, tal como se evidencia a continuación:

Cuadro 2. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento

Tipo de requerimiento	Total general	% de participación
Denuncia	35	15%
Derecho de Petición de Consultas	2	1%
Derecho de Petición de Información	80	35%
Derecho de Petición Interés General	76	33%
Derecho de Petición Interés Particular	36	16%
Total general	229	100%

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 10/05/2019

De las 229 PQRSD registradas al 31 de diciembre de 2018, en el seguimiento realizado se finalizó la gestión de 217 PQRSD, y 12 de ellas se encontraban en trámite.

Cuadro 3. Estado de las PQRSD y estado del Trámite; al 10/05/2019

Estado del Trámite	Estado		Total general	% de Participación
	Archivado	Proceso		
Con 1ra respuesta para informar la ampliación del plazo		2	2	0,9%
Con archivo por desistimiento del requerimiento	5		5	2,2%
Con archivo por traslado por competencia	38		38	16,6%
Con respuesta definitiva	184		184	80,3%
Total general	227	2	229	100%
Porcentaje de Participación	99%	1%	100%	

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 10/05/2019

Del cuadro anterior, se deduce que de las 229 PQRSD que ingresaron al 31 de diciembre, 184 ya habían sido gestionadas de manera definitiva, 5 se archivaron por desistimiento, y 38 se archivaron por traslado por competencia y 2 están en proceso.

5.1 REMISIÓN A DEPENDENCIA COMPETENTE PARA RESPUESTA

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio, de las PQRSD gestionadas durante el segundo semestre de 2018, se estableció, que en algunas PQRSD existió demora en el traslado de la solicitud, tanto desde la radicación en Mercurio que efectúa la Taquilla de la entidad, y de la remisión que realiza la Contraloría Auxiliar de Participación ciudadana a las dependencias que les corresponde atender el asunto; asimismo ocurrió en algunas PQRSD que ingresaron al Despacho de la Contralora, donde no se dio traslado inmediato a la taquilla para su radicación en el sistema Mercurio, veamos:

Cuadro 4. Tiempo de traslado para respuesta de PQRS

No. PQRS	Observación	Número de días hábiles para el traslado
231	Fue recibido el 17 de julio y se dio traslado a PC el 19.	3 días hábiles después
280	Se recibió la petición en PC el 23/08 y dio traslado a Recursos Físicos el 28/08.	3 días hábiles después
299	Se recibió el 30 de agosto en Despacho de Contralora y se trasladó a la oficina Jurídica para respuesta el 10 de septiembre,	7 días hábiles después
292	Se recibió en despacho de contralora 31/08, y se remitió por parte de PC a TH el 06/09.	5 días hábiles después
320	Se recibió el 21/09 en Despacho contralora. Se remitió por PC a la CAF Ambiental para respuesta el 25/09..	3 días hábiles después
328	Se recibió el 21/09 y se trasladó a la dependencia el 25/09	3 días después
333	Se recibió el 05/10 y se remitió a la dependencia el 09/10 por PC.	3 días después
340	Debió dar respuesta el 12 /09 que fue requerido, la respuesta fue el 18/10	3 días hábiles después de lo exhortado
342	Ingresó el 05/10 y se dio respuesta preliminar el 25/10..	3 días después de vencido el término
343	Se recibió 09/10 y se trasladó por PC el 12/10. Respuesta preliminar informa que dará respuesta definitiva el 23 de noviembre, excediendo en un mes el término permitido. Se dio respuesta el 19/11 excediendo en 18 días el término permitido.	4 días después
344	Se radicó 09/10 y trasladó a CAF 12/10	4 días hábiles después
357	Radicado el 18/ y se trasladó 22/10.	3 días hábiles después

Fuente: Construcción propia

5.2 PQRS QUE INGRESARON A PROCESO AUDITOR

De conformidad con el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que establece el procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal, durante el segundo semestre de 2018, siguiendo lo señalado en la directriz interna, el Subcontralor autorizó el ingreso de 8 PQRS al proceso auditor, dando

respuesta antes de la terminación del año a 7 de ellas, quedando 1 en proceso a 31 de diciembre de 2018, las radicadas bajo la PQRSD 278.

5.3 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 durante el segundo semestre de 2018, ingresaron por los siguientes medios los diferentes tipos de requerimientos a la entidad:

Cuadro 5. Total de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada

Tipo de requerimiento	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico O Postal	Página Web De La Entidad	Personal	Total General
Denuncia	6	24	5		35
Derecho de petición de consultas		1	1		2
Derecho de petición de información	12	61	7		80
Derecho de petición interés Gral.	3	57	9	7	76
Derecho de petición interés particular	6	25	3	2	36
Total general	27	168	25	9	229

Fuente: Índice dinámico Mercurio – Extraída el 10/05/2019

ANÁLISIS DE LAS SIGUIENTES PETICIONES:

PQRSD 342 O.C.I: la prorroga vencía el 06-11 y se dio respuesta el 20-11. 9 días hábiles después de la fecha de prórroga. Fue tomada como un DP de información, pero realmente era una consulta que tiene 30 días, que vencía el 21-11, lo cual se cumplió.

Conclusión. PQRSD 342 O.C.I: Revisando el contenido del Derecho de petición en el sistema de información (Mercurio) se deriva que se trata de un derecho de petición de consulta que, en virtud de lo previsto en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015: “2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.” El escrito fue radicado en esta entidad el 5 de Octubre y se indicó al peticionario que se respondería el día 9 de Octubre. La fecha máxima de respuesta para este específico derecho, era el 21 de noviembre. Se constató que la misma se dio dentro de los términos legales.

PQRSD 271 O.C.T: La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana contabilizo 15 días para dar respuesta definitiva. La CAFF Filiales Energía debió dar traslado dentro de los 5 días siguientes a su recibo por que no era la competente de acuerdo con la directriz.

Conclusión. PQRSD 271 O.C.I: se logró evidenciar y concluir que esta fue radicada el 17 de Agosto y fue tomada como un Derecho de Petición de interés general (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015).

No se dio traslado a la autoridad competente dentro de los términos de ley, sin embargo la respuesta definitiva al peticionario se realizó dentro del término legal (4 de septiembre). Es decir, el derecho fundamental de petición se satisfizo oportunamente.

PQRSD 278 O.C.I : si bien la respuesta definitiva y de fondo se dio el 2-12, hay incongruencia entre una comunicación enviada al quejoso como definitiva desde PC para decirle que este tema no era de competencia de CGM, y al otro día trasladada a la CAFF movilidad para que dé respuesta.

Respuesta PQRSD 278:

Esta petición fue trasladada a Colombia compra eficiente, mediante escrito radicado con el N° 20180004248 del 17 de Septiembre de 2018. Está incluida dentro de la ruta como anexo.

PQRSD 343 O.C.I:

Por instrucciones de la Subcontraloría, fue asignada a la CAFF Movilidad.

No se dio respuesta dentro de la oportunidad requerida, se excedieron los términos en 18 días, importante ejercer otros puntos de control que permitan no solo dar respuesta a las solicitudes, sino hacer de manera eficiente y transparente. Las dependencias involucradas en la respuesta, deberán emprender acciones que permitan cumplir lo previsto en la ley como garantía de un derecho fundamental.

PQRSD 423: se informa al peticionario por parte de esta entidad que tomó nota de los hallazgos, pero no se indicó el procedimiento que debía seguirse, ni lo que se definió frente al hallazgo.

Conclusión. PQRSD 423 O.C.I: la petición fue tomada con un derecho de petición de interés general, radicado el día 12 de diciembre de 2018 y que por no ser de su competencia la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana se traslada a la CAFF de salud el día 17 de Diciembre para surtir su trámite y emitir la respuesta correspondiente; se observó a través del aplicativo mercurio que el traslado sí se realizó ajustado a la Ley.

6. CONCLUSIONES

En términos generales, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dio cumplimiento a lo previsto, en la Resolución 129 de 2018 en lo que concierne a la descripción de funciones esenciales:

“Liderar y controlar la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias –PQRS– que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”

En todo caso, la responsabilidad de la respuesta oportuna a las peticiones, no es un asunto exclusivo de esta Dependencia, sin embargo, de conformidad con lo previsto en la citada resolución, vigente para la fecha determinada como alcance de esta auditoría, le correspondía el control de toda la gestión relacionada con este derecho fundamental, por lo que se precisa mantener acciones coordinadas que permitan en todo momento asegurar el cumplimiento de los términos de conformidad con el tipo de petición que se formule. Un procedimiento interno ajustado a las actuales circunstancias de la entidad, le permitirá garantizar el cumplimiento de los términos y condiciones legales, pues se trata de derechos de orden fundamental, que requieren del concurso de diferentes dependencias, atendiendo principios de coordinación y colaboración armónica, las diferentes áreas de la Contraloría, deberán realizar esfuerzos conjuntos para dar cumplimiento a los términos previstos para cada tipo o clase de petición.

Las explicaciones ofrecidas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dan cuenta del interés de esta Dependencia para controlar la gestión relacionada con las respuestas solicitadas, sin embargo, se encontraron respuestas a derechos de petición que no se ajustan a las previsiones del legislador estatutario, por lo que se precisa revisar el procedimiento interno y ajustarlo, de manera que exista real articulación entre la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y las dependencias responsables de responder de fondo y de forma al peticionario.

7. RECOMENDACIONES

Para la oficina de control interno, durante la presente sustentación se han dejado claro cuáles han sido las acciones a implementar o que fueron implementadas, pues este informe fue realizado por la Oficina de Control Interno con información a fecha 31 de septiembre de 2018 y presentado el 19 de Junio de 2019 fecha en la cual ya habían sido objetado por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación; pero con el ánimo de continuar con la presente metodología de respuesta “paso a paso”.

Dando respuesta al memorando 201900005232 con relación a las recomendaciones:

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