

**INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS
SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

DIANA CAROLINA TORRES GARCIA
Contralora General de Medellín

MARÍA ELENA CASTRO ZAPATA
Jefe Oficina de Control Interno

BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI
Profesional Universitario 1

OSCAR ALBERTO CASTAÑO HOYOS
Técnico Operativo

LAURA RAMIREZ ARROYAVE
Auxiliar Administrativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, FEBRERO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
1. OBJETIVO GENERAL	7
2. ALCANCE	8
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	9
4. METODOLOGÍA	9
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	11
5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS	12
5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD	17
5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	21
5.3.1 PQRSD QUE INGRESARON A PROCESO AUDITOR	26
5.3 VERIFICACION FUNCIONAMIENTO CANALES RECEPCIÓN PQRSD	36
5.3.2 Formulario PQRSD - Página Web CGM	37
5.3.3 Línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111	41
5.3.4 Correo Electrónico participa@cgm.gov.co	41
6. RECOMENDACIONES	43

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada	11
Cuadro 2. Consolidado estado PQRSD al 25 de febrero de 2020, registradas en el segundo semestre de 2019.	12
Cuadro 3. Relación de PQRSD con inconsistencias.....	13
Cuadro 4. Relación de PQRSD que presentan incertidumbre en la fecha de radicación	15
Cuadro 5. Radicados externos recibidos tipo oficio relacionados con una PQRSD	16
Cuadro 6. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la C.A de Participación Ciudadana.	18
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 a la dependencia responsable de gestionarla.	18
Cuadro 8. Diferencia en días hábiles entre la fecha de radicación y la fecha de ingreso a la ruta	19
Cuadro 9. Observaciones cumplimiento Ley 1755 de 2015.....	24
Cuadro 10 PQRSD ingresadas al proceso auditor tramitadas por C.A.A.F	27
Cuadro 11. Clasificación PQRSD ingresadas al proceso auditor – Segundo semestre 2019	28
Cuadro 12. PQRSD ingresadas al proceso auditor que no fueron clasificadas como denuncia.....	29
Cuadro 13. PQRSD en las que se evidenció práctica de pruebas necesarias para la evaluación y determinación de competencia	31
Cuadro 14. PQRSD en las que se evidenció recaudo de información, análisis e indagación preliminar previa la respuesta inicial.....	32

Cuadro 15 .Plazos de respuesta definidos para las PQRS que se encuentran en trámite	33
Cuadro 16. Verificación cumplimiento Ley 1755 de 2015 – Respuesta al ciudadano y soportes.....	34
Cuadro 17 Canales de ingreso de PQRS tramitadas durante el segundo semestre de 2019	36
Cuadro 18.Verificación fecha de radicación PQRS vs fecha ingreso por correo electrónico	42

LISTA DE GRÁFICOS

pág.

Gráfico 1. Acuse de recibo PQRSD – Página web CGM	38
Gráfico 2. Validación campos registro PQRSD – Página web CGM	39
Gráfico 3. Código de seguridad registro PQRSD – Página web CGM	40

INTRODUCCIÓN

La Oficina 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 relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD para el segundo semestre de 2019; 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 –PQRS, 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 para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

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 julio y el 31 de diciembre de 2019.

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.
- Manual: Trámite Interno de PQRS, Código: M-PC-TI-001, el cual tiene como objetivo: Tramitar las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentadas por la comunidad, de manera clara y oportuna para satisfacer sus necesidades y expectativas acorde con la normativa vigente.
- Manual Políticas de Operación, Código: M-GE-PL-002, Versión: 1, 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. METODOLOGIA

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.
- Solicitud de 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/PQRS) 2013-2020 y validación de la información pertinente según las pruebas definidas.
- Verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente, con base en las evidencias existentes en los expedientes de Mercurio, cuyo tipo corresponde a atención a Solicitudes de Participación Ciudadana, para el segundo semestre del año 2019; así como en los expedientes físicos que se custodian en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, conforme al memorando 201800009694 del 05/10/2018 de la Secretaria General de Organismos de Control de la Contraloría General de Medellín.

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 julio y el 31 de diciembre de 2019, evidenciándose que durante el semestre se habían recibido un total de 227 peticiones, de las cuales, entre otras, 148 (65,2%) ingresaron a través de correo físico, 44 (19,4%) ingresaron a través de página web, 23 (10,1%) por correo electrónico y 12 (5,3%) personalmente.

Del total recibidas, 62 (27,3%) son derechos de petición de interés general, 57 (25,1%) corresponden a derechos de petición de información, y 51 (22,5%) a denuncias; tal como se evidencia a continuación:

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

Tipo de requerimiento	Medio de llegada				Total general	% Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personal		
Denuncia	3	37	7	4	51	22,5%
Derecho de Petición de Consultas		10	2		12	5,3%
Derecho de Petición de Información	11	36	9	1	57	25,1%
Derecho de Petición Interés General	8	37	14	3	62	27,3%
Derecho de Petición Interés Particular	1	27	12	4	44	19,4%
Queja		1			1	0,4%
Total General	23	148	44	12	227	100%
% de Participación	10,1%	65,2%	19,4%	5,3%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020

Esta información fue cruzada con el reporte realizado a la AGR, y se encontró consistencia en la misma.

De las 227 PQRS registradas al 31 de diciembre de 2019, en el seguimiento realizado con corte al 25 de febrero de 2020, se habían gestionado un total de 209 (92,1%) de las PQRS y 18 (7,9%) se encuentran en trámite, veamos:

Cuadro 2. Consolidado estado PQRS al 25 de febrero de 2020, registradas en el segundo semestre de 2019.

Estado del Trámite	Estado			% de Participación
	Archivado	En trámite	Total General	
Con 1ra respuesta para informar la ampliación de plazo		18	18	7,9%
Con archivo por desistimiento del requerimiento	5		5	2,2%
Con archivo por traslado por competencia	40		40	17,6%
Con respuesta definitiva	164		164	72,2%
Total general	209	18	227	100%
% de participación	92,1%	7,9%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020

Del cuadro anterior, igualmente se evidencia que de las 227 PQRS que ingresaron al 31 de diciembre de 2019, 164 (72,2%) ya habían sido gestionadas de manera definitiva al 25 de febrero de 2020 y 40 (17,6%) fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRS GESTIONADAS

Con el fin de verificar los consecutivos de las PQRS gestionadas y reportadas a través del índice dinámico, para la vigencia 2019, 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 PQRS frente a la fecha de radicación de dicha PQRS y se evidenció lo siguiente:
- De 459 PQRS registradas durante el año 2019, se evidenció consistencia para 438 PQRS entre la fecha de ingreso y el consecutivo asignado; lo que equivale al 95,4%.

- Según el reporte del índice dinámico, y luego de validar la información para las 21 PQRSD que equivalen al 5,6% restante, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- En el listado generado a través del índice dinámico de Mercurio, no se evidenció la PQRSD 199 y al verificar en el expediente 16637 se pudo evidenciar que la misma fue anulada, y de acuerdo a lo que se informa en el aplicativo de Mercurio, corresponde a “*Radicado relacionado con la PQRSD 194 de 2019*”.

- Se tienen 10 PQRSD cuyo consecutivo y fecha de radicación no es consistente, toda vez que al verificar para dichos consecutivos, la fecha de radicación es anterior a la fecha del consecutivo que la precede. A continuación, se relacionan las PQRSD que presentan inconsistencia y las que las preceden, y se detalla los días de diferencia en la fecha de radicación:

Cuadro 3. Relación de PQRSD con inconsistencias

Documento	MES	PQRSD	Fecha de radicación	Observación
201900000467	Febrero	062	2019-02-19	Se tienen 4 días de diferencia entre los consecutivos
201900000442	Febrero	063	2019-02-15	
201900000941	Marzo	116	2019-03-20	Se tienen 6 días de diferencia entre los consecutivos
201900000865	Marzo	117	2019-03-14	
201900001614	Junio	207	2019-06-07	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos
201900001604	Junio	208	2019-06-06	
201900002362	Agosto	313	2019-08-27	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos
201900002347	Agosto	314	2019-08-26	
201900002482	Septiembre	328	2019-09-09	Se tienen 3 días de diferencia entre los consecutivos
201900002453	Septiembre	329	2019-09-06	
201900002715	Octubre	358	2019-10-01	Se tienen 7 días de diferencia entre los consecutivos
201900002624	Septiembre	359	2019-09-24	
201900002861	Octubre	377	2019-10-18	Se tienen 8 días de diferencia entre los consecutivos
201900002789	Octubre	378	2019-10-10	
201900002955	Octubre	390	2019-10-29	Se tienen 4 días de diferencia entre los consecutivos
201900002958	Octubre	391	2019-10-25	
201900003006	Noviembre	394	2019-11-05	Se tienen 4 días de diferencia entre los consecutivos
201900002993	Noviembre	395	2019-11-01	
201900003082	Noviembre	406	2019-11-13	Se tienen 5 días de diferencia entre los consecutivos
201900003067	Noviembre	407	2019-11-08	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020

Es importante aclarar, que el número consecutivo corresponde a un control que se realiza por parte de la C.A. Participación Ciudadana, de forma manual, dado que el consecutivo real es el número de radicado recibido que se genera al momento de ingresar la PQRS al sistema Mercurio, ya sea a través del formulario dispuesto en página web o a través de ventanilla única de la Entidad.

- Se tienen dos (2) PQRS en los cuales se evidencia la pérdida del consecutivo, esto es la PQRS 309A y 322A; adicionalmente, se tienen 4 PQRS cuya fecha de radicación en taquilla no corresponde con la fecha de radicación en el índice dinámico, a saber: 055, 277, 311 y 318, 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”*; adicionalmente, información como: año, mes, el número de la PQRS, 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.

Es importante tener en cuenta que una vez verificada esta información con la C.A. Participación Ciudadana, se hicieron los ajustes pertinentes en el índice dinámico.

- Se evidenciaron siete (7) PQRS que generan incertidumbre en la fecha de radicación en la taquilla, toda vez que en el documento se evidencia una fecha diferente a la fecha de radicación, veamos:

Cuadro 4. Relación de PQRSD que presentan incertidumbre en la fecha de radicación

Documento	Mes	PQRS	Fecha de Radicación	Observaciones validación fecha de radicación
201900000467	Febrero	062	2019-02-19	La fecha de radicación en taquilla es del 19/02/2019; sin embargo el documento tiene fecha de elaboración del 15/02/2019
201900000941	Marzo	116	2019-03-20	La fecha de radicación en taquilla es del 20/03/2019; sin embargo el documento tiene fecha de elaboración del 11/03/2019
201900001614	Junio	207	2019-06-07	La fecha de radicación en taquilla está Ok; sin embargo el documento tiene fecha de elaboración del 05/06/2019
201900002414	Septiembre	319	2019-09-02	La fecha de radicación en taquilla es del 02/09/2019; sin embargo, se tiene el formato de recepción de PQRSD diligenciado del 29/08/2019
201900002958	Octubre	391	2019-10-25	La fecha de radicación en taquilla es del 29/10/2019 y se tiene un correo recibido del 25/10/2019
201900003006	Noviembre	394	2019-11-05	La fecha de radicación en taquilla está Ok; sin embargo el comunicado recibido está fechado del 06/11/2019
201900003161	Noviembre	418	15/11/2019	La fecha de radicación en taquilla es del 20/11/2019; sin embargo el comunicado recibido está fechado del 15/11/2019 y se colocó esa fecha en el índice dinámico.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020

En el caso de los **radicados externos recibidos**, durante el segundo semestre de 2019, se evidenció lo siguiente:

- Se radicaron un total de 1.725 oficios; de los cuales 227 fueron tramitados como Derechos de Petición e ingresaron a través de la ruta del Work Flow, lo que corresponde al 13.2% de los radicados.
- De los 227 radicados, gestionados como derecho de petición, 225 fueron registrados como tipo “Derecho de Petición”, es decir el 99.1% y 2 (0.9%) como Oficio. De los 227 radicados, 7 (3.1%) no iniciaron a través de la ruta de Workflow Proceso Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana; lo que permite evidenciar que se ha mejorado al momento de radicar las PQRS en el aplicativo Mercurio, toda vez que lo evidenciado en el informe con corte a junio de 2018 el 75% se habían radicado como “Derechos de Petición”

- De los demás radicados externos recibidos, esto es 1.498, que no fueron gestionados como derechos de petición, se tiene un total de 37 (2.5%) radicados externos recibidos que ingresaron a la ruta: “Proceso Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana” y de éstos, 35 (94.6%) fueron identificados como tipo: Derecho de Petición.
- Adicionalmente, se verificaron 11 radicados que en el reporte generado a través de Mercurio no permitía identificar si estaba asociado con una PQRS, pero que la fuente era un formulario, es decir, que estos radicados habían ingresado a través de la página web.

En revisión realizada con el funcionario encargado de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana se evidenció que 5 de estos radicados estaban relacionados con una PQRS; veamos:

Cuadro 5. Radicados externos recibidos tipo oficio relacionados con una PQRS

Radicado	Mes	Observaciones OCI
201900001948	Julio	Radicado con documento relacionado radicado 901900001945 del 11/07/2019, correspondiente a PQRS 254.
201900002831	Octubre	Radicado relacionada con PQRS 373 con radicado 201900002832 del 15/10/2019 y respuesta con radicado 201900004498 del 17/10/2019 y se relacionan en ella los dos radicados de solicitud.
201900002903	Octubre	Radicado relacionado con PQRS 342 radicado 201900002596 del 20/09/2019 y con radicados 201900002903 y 201900002904 del 24/10/2019
201900002904	Octubre	Radicado relacionado con PQRS 342 radicado 201900002596 del 20/09/2019 y con radicados 201900002903 y 201900002904 del 24/10/2019.
201900002922	Octubre	Radicado relacionado con PQRS 386 radicado 201900002922 y 201900002923 del 25/10/2019

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020

Se encontraron dos radicados que no tienen información en el formulario (vacíos), y que corresponden a los radicados 201900002250 y 201900002764, y uno radicado bajo un asunto incorrecto, radicado 201900002065, lo anterior pudo deberse a un error en el sistema o a caída del internet al momento de radicar, de acuerdo a la información suministrada por la persona responsable de la administración de Mercurio.

Se encontraron tres radicados que corresponden, dos a una respuesta ante una solicitud de información de la Entidad, radicados 201900003386 y 201900003559, y el radicado 201900003196 informando un cambio de fecha de audiencia, es decir que no correspondía a Derechos de Petición.

En conclusión, en relación con los radicados recibidos externos, 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 Work Flow; pudiendo lo anterior, llevar a que el número de PQRS que debieron ser gestionadas sea mayor a las reportadas en el índice dinámico que se genera de Mercurio.

5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRS

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio de las PQRS gestionadas durante el segundo semestre de 2019, se estableció la diferencia entre la fecha de radicación en Mercurio de la PQRS frente a la fecha de traslado a la Contraloría Auxiliar de Participación ciudadana y se evidenció que se tienen un total de 15 radicados, es decir el 6.6%; los cuales son trasladados con una diferencia entre 2 y 7 días hábiles, y tienen como medio de llegada correo físico o postal; veamos:

Cuadro 6. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRS en Mercurio frente a la fecha de traslado a la C.A de Participación Ciudadana.

Documento	Mes	PQRS	Fecha		Días hábiles de diferencia en el traslado
			Radicación	Traslado a C.A. de Participación Ciudadana	
201900002340	Agosto	309A	2019-08-26	2019-09-03	6
201900002347	Agosto	314	2019-08-26	2019-08-30	4
201900002789	Octubre	378	2019-10-10	2019-10-22	7
201900002880	Octubre	384	2019-10-22	2019-10-25	3
201900002958	Octubre	391	2019-10-25	2019-10-29	2
201900003067	Noviembre	407	2019-11-08	2019-11-18	5
201900003123	Noviembre	417	2019-11-18	2019-11-22	4
201900003161	Noviembre	418	15/11/2019	2019-11-20	3
201900003181	Noviembre	421	2019-11-22	2019-11-26	2
201900003425	Diciembre	447	2019-12-12	2019-12-17	3
201900003502	Diciembre	452	2019-12-23	2019-12-26	2
201900003507	Diciembre	453	2019-12-23	2019-12-27	3
201900003545	Diciembre	455	2019-12-30	2020-01-02	2
201900003547	Diciembre	456	2019-12-30	2020-01-02	2
201900003550	Diciembre	457	2019-12-30	2020-01-02	2

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio.

Así mismo, partiendo de la fecha de radicación de las PQRS, frente a la fecha de traslado a las dependencias competentes para gestionarlas, conforme a lo reportado en el índice dinámico de las PQRS, se pudo evidenciar que para un total de 51 PQRS, se tiene entre 2 y hasta 8 días para que fueran trasladadas a la dependencia, veamos:

Cuadro 7. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRS 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	Correo Físico	Pág. Web	
2	1	18	3	22
3	6	7	5	18
4	1	4		5
5		2	2	4
7		1		1
8		1		1
Total general	8	33	10	51

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio.

Se analizaron las 11 PQRS con 4 o más días hábiles para ser trasladadas a las dependencias responsables de su trámite y se pudo evidenciar que en 3 de ellas, previo a su ingreso a la ruta de work flow había sido informada a la dependencia mediante copia del radicado, y corresponde a las PQRS 314, 378 y 407, con respecto a la PQRS 403, la diferencia en días corresponde a un fin de semana y se debe al registro equivocado en el índice dinámico de la fecha de traslado a la dependencia; las demás PQRS efectivamente tienen los días de diferencia identificados veamos:

Cuadro 8. Diferencia en días hábiles entre la fecha de radicación y la fecha de ingreso a la ruta

Mes	PQRS	Fecha de radicación	Fecha de traslado	Días hábiles de diferencia	Observaciones a la diferencia
Agosto	314	2019-08-26	2019-08-30	4	Se evidenció que antes de ingresar a la ruta se había compartido como copia el memorando el 28/08/2019
Septiembre	359	2019-09-24	2019-10-04	8	Ok
Octubre	378	2019-10-10	2019-10-22	7	Se evidenció que antes de ingresar a la ruta se había compartido como copia el memorando el 10/10/2019
Octubre	391	2019-10-25	2019-10-31	4	Ok. Figura radicada el 29/10/2019 pero el correo electrónico es del 25/10/2019.
Octubre	393	2019-10-31	2019-11-08	5	Ok
Noviembre	403	2019-11-08	2019-11-18	5	La fecha de traslado real es del 15/11/2018, corresponde a un fin de semana la diferencia en el traslado
Noviembre	407	2019-11-08	2019-11-18	5	Se evidenció que antes de ingresar a la ruta se había compartido como copia el memorando el 12/11/2019
Noviembre	417	2019-11-18	2019-11-25	5	Ok
Noviembre	419	2019-11-20	2019-11-26	4	Ok
Noviembre	420	2019-11-20	2019-11-26	4	Ok
Noviembre	426	2019-11-27	2019-12-03	4	Ok

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio.

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; entre otras se observó que al momento de radicarla en la Ventanilla Única no era direccionada a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, lo que generaba reprocesos y demora en su remisión y entrega a la dependencia responsable para el trámite pertinente.

Por lo anterior, en Consejo de Dirección, en cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con la Auditoría General de la República, se acordó que las peticiones que se recibieran en la entidad, sean trasladadas directamente a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, para que sea desde allí que se traslade a la dependencia competente de su gestión. Pendiente acta de Consejo de Dirección de Diciembre; adicionalmente en reunión realizada el 20/12/2019 por los funcionarios responsables de la administración de las PQRSD de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con los servidores públicos de la Ventanilla Única, se les solicita:

1. *“Que todo documento que llegue como derecho de petición (De información, de interés general, de interés particular y consulta), debe ser enviado por la ruta a la C.A Participación Ciudadana.*
2. *Si el documento llega con nombre propio para él o la Contralora o alguno de los jefes de las dependencias de la CGM, y es un derecho de petición este debe ir por ruta a Participación Ciudadana y enviar copia por mercurio al destinatario inicial.*
3. *Favor leer el asunto del documento para saber si es un derecho de petición o si es una respuesta a un derecho de petición que fue enviado a otra Entidad, lo envían al jefe de Participación Ciudadana por mercurio y no lo radican en la ruta del WORKFLOW.*
4. *Cuando ingrese un documento y este sea radicado, la imagen del documento debe reflejarse el mismo día que ingresa, dado que el tiempo que este se demore para escanearlo, cuenta dentro del término para dar respuesta a dicho requerimiento.*
5. *Cuando se envíe cualquier tipo de respuesta a los ciudadanos, sea por planilla o correo certificado, el acuse de recibo debe ser anexado al radicado correspondiente y en tiempo oportuno”.*

5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

Para efectos del presente informe de ley, y con el fin de verificar que en las PQRSD tramitadas durante el segundo semestre de 2019 se diera cumplimiento a lo establecido en la normativa aplicable, se procedió a generar un selectivo, a través del aplicativo de selectividad, con la siguiente información:

Tamaño de población (n)= 227

Nivel de confianza depende del control interno (z)=1,96

Error admitido en la muestra respecto a la población (e)= 0,07

Proporción para variables cualitativas (p)= 0,05

Método de selección por generación de números aleatorios

Arrojando como resultado que el tamaño de la muestra (n)= 32

Y la muestra serían los consecutivos: 1, 18, 41, 50, 54, 59, 60, 64, 71, 75, 78, 79, 85, 89, 92, 94, 100, 102, 118, 134, 139, 160, 162, 169, 170, 175, 185, 191, 196, 198, 200, 212; dichos consecutivos corresponden a las PQRSD 233, 250, 273, 282, 286, 291, 292, 296, 303, 307, 310, 311, 317, 321, 324, 326, 332, 334, 350, 366, 371, 392, 394, 401, 402, 407, 417, 423, 428, 430, 432 y 444.

Adicionalmente se incluyó la PQRSD 278.

Una vez verificados los requisitos establecidos en la normativa aplicable (Ley 1755 de 2015), se evidenció lo siguiente:

- Cumplimiento de términos: De las 227 PQRSD tramitadas durante el segundo semestre de 2019, se evidenció cumplimiento de términos para 226 PQRSD, es decir el 99.6% del total tramitadas.

En el caso de la PQRSD 278, se presentó incumplimiento de términos, toda vez que el traslado por falta de competencia y la respuesta definitiva se realizó por fuera de los 5 días hábiles establecidos por Ley; por lo cual, mediante memorando 201900009012 del 10/10/2019 se remite al Director Administrativo de Talento Humano, para darle cumplimiento a lo establecido en el numeral 6.12 Falta Disciplinaria y Seguimiento del Documento de Apoyo “Trámite Interno de Solicitudes”, en el cual se informa que “...fue tramitada y con respuesta definitiva por fuera del término establecido de Ley...”

- Respuesta Definitiva: De acuerdo al reporte generado mediante índice dinámico de Mercurio, se pudo evidenciar que de la muestra seleccionada, 30 se encuentran tramitadas con respuesta definitiva y de fondo (93.8%). En este punto,

se pudo evidenciar lo siguiente:

✓ En relación con la gestión de la PQRSD 317, memorando 201900002395 del 30/08/2019, se observó lo siguiente:

- Una vez recibida, fue traslado por competencia, conforme a la directriz del Subcontralor, a la Contraloría General de Antioquia mediante memorando 201900003789 del 04/09/2019, manifestando que *“...si de las investigaciones adelantadas y sus resultados, puedan desprenderse eventuales conductas que afecten la gestión fiscal y/o puedan generar detrimento al patrimonio público del Municipio de Medellín, solicito ponernos en conocimiento de ello para lo de nuestra competencia”*.
- Sin embargo, mediante memorando radicado 201900002624 del 24/09/2019 la Contraloría General de Antioquia la traslada nuevamente por competencia a la entidad, indicando entre otras que los recursos invertidos eran del Municipio de Medellín; adicionalmente manifiestan que *“se hace devolución de la denuncia en mención, advirtiendo que la acción fiscal sobre el hecho generador del presunto daño patrimonial está próximo a caducar, conforme lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 610 de 2000”*; por lo cual se matricula nuevamente en el sistema como PQRSD 359.
- Mediante memorando 201900004349 del 03/10/2019 se informa a la Contraloría General de la República que para dar trámite a la PQRSD 317 de 2019, la entidad *“procederá a realizar una Auditoría Especial, al Contrato de Consultoría N°2012-SS-20-0111 del 24 de octubre de 2012...”*
- En acta de mesa de trabajo del 07/11/2019, se concluyó lo siguiente: *“cancelar la Auditoría Especial Diseños y Construcción Puente La Legumbrera, toda vez que se busca evitar la caducidad de la acción fiscal...”*; así mismo, en caso de ser pertinente *“dar traslado a Responsabilidad Fiscal e iniciar el proceso...”*, y *“en caso de no encontrar daño, se realizará un informe en el que se plasmen todos los elementos tenidos en cuenta”* con el fin de realizar el cierre de la PQRSD 359 DE 2019.
- Mediante radicado 201900005706 del 30/12/2019, se remite respuesta definitiva a la PQRSD 359, remitiendo el informe técnico fiscal, con copia a Representante Legal Consorcio Puentes C&C; sin que se evidencie en el expediente de Mercurio 16864 el informe técnico y los documentos soportes que evidencian las gestiones realizadas para dar trámite.

Con respecto al acuse de recibido figura recibido el 03/01/2020, sin sello de la Contraloría General de la República; adicionalmente no se evidencia copia de la remisión de la respuesta al Representante Legal de la empresa Consorcio Puentes C&C, conforme a lo expresado en el memorando.

Es importante anexar los documentos que permitan evidenciar que si bien se canceló la auditoria especial, la queja fue tramitada a través del proceso auditor, toda vez que el plazo se amplió conforme a la Ley 1757; así como la evidencia de entrega de las respuestas pertinentes y los respectivos acuses de recibido.

✓ En la PQRS 417, conforme a lo expresado en el memorando 201900005207 del 02/12/2019, se plantea que: *“es oportuno aunar que los asuntos de que trata su solicitud no son competencia de este ente de control, ya que son temas relacionados con el presupuesto general de la nación, cuya competencia en doctrina presupuestal está radicada en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público”*, sin embargo a manera de colaboración interinstitucional se remite concepto; siendo importante tener en cuenta que no se evidenció traslado a la entidad competente dentro de los 5 días, sin embargo, y por temas de cooperación interinstitucional, se emitió el concepto jurídico solicitado.

Al verificar lo ocurrido con esta PQRS, se evidenció que ingresó a la entidad el 18/11/2019, fue remitido a la Sra. Contralora e ingresado a ruta de workflow para ser gestionado como PQRS el 25/11/2019, fecha en la que debió ser trasladado por competencia.

A continuación, se presentan algunas observaciones realizadas sobre las PQRS analizadas:

Cuadro 9. Observaciones cumplimiento Ley 1755 de 2015

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
233	SI	Si. No obstante, se recomienda verificar que la información correspondiente a los servidores que están inactivos y que ingresaron antes de 1995, haya sido inventariada y se entregue a la secretaría de Gestión humana del Municipio de Medellín, conforme se indicó en la respuesta definitiva.	Se tiene evidencia de entrega de la comunicación de traslado a la DATH y Respuesta definitiva. Se observa en este punto, que la respuesta tenía una fecha límite del 16/07/2019 y se recibió en el Municipio de Medellín el 17/07/2019
282	La PQRS es una consulta de un contratista/proveedor del SENA. En la respuesta definitiva se la aclara al ciudadano la falta de competencia de la CGM, sin embargo la O. Jurídica responde a su consulta con base en la jurisprudencia aplicable.	SI	Se tiene evidencia del retransmitido de la comunicación de traslado a la Oficina Jurídica y de la respuesta definitiva. También se tiene certificado de entrega de Certipostal.
303	La C.A. Participación informó a la peticionaria respecto a la falta de competencia de la CGM para atender este trámite. No se evidenció traslado a la entidad competente.	SI	Se tiene evidencia del envío de la respuesta definitiva mediante correo electrónico. No se evidencia el retransmitido.
317	La determinación de la competencia no fue adecuada, ya que se respondió a la CGR indicando falta de competencia (04/09/2019) y trasladando a la CGA. Sin embargo, la CGM era competente para dar trámite a la solicitud realizada.	La PQRS 317 debía incluirse en el procedimiento de auditoría. Mediante memorando 201900004349 del 3 de octubre de 2019, la señora Contralora informa que la PQRS 359 será abordada en una auditoría especial. Esta PQRS se encuentra archivada, con el traslado a la CGA. Sin embargo, una vez la CGA devuelve la solicitud por competencia, se radica nuevamente como PQRS 359 de 2019.	Se tiene evidencia del recibo de las comunicaciones relacionadas a la solicitud.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
366	La C.A. Participación Ciudadana informó al peticionario respecto a la falta de competencia de la CGM para tramitar la solicitud, y trasladó a la Secretaría de Participación del Municipio de Medellín la PQRS.	Los recursos mencionados en la PQRS corresponden al Presupuesto Participativo, y si bien el Municipio de Medellín ejerce seguimiento y control a la ejecución de dicho presupuesto, estos recursos son objeto auditable de la CGM (sobre el control y gestión del Municipio de Medellín sobre estos recursos).	Se tiene evidencia del recibo de las comunicaciones relacionadas a la solicitud.
371	SI. La PQRS es una queja contra un funcionario de la CGM.	SI. Se recomienda analizar si es pertinente cerrar una PQRS correspondiente a una queja una vez se dé por terminada la investigación o el proceso disciplinario o sólo con iniciar el proceso.	Se tiene evidencia del recibo de las comunicaciones relacionadas a la solicitud. La respuesta definitiva se recibió el 29/10/2019 y se emitió el 28/10/2019.
417	No. Corresponde a una consulta de la Policía Metropolitana de Valle de Aburrá. Era competencia del Ministerio de Hacienda y del Gasto Público. Se dio respuesta por un tema de cooperación Interinstitucional.	SI	Se tiene evidencia del recibo de la respuesta definitiva. No se evidencia el traslado a la Entidad competente.
430	SI. Corresponde a una copia de solicitud realizada al Municipio de Medellín, por lo tanto se dio respuesta definitiva al peticionario indicando la falta de competencia. No se evidenció comunicación al Municipio solicitando informe de la Gestión adelantada frente a esta solicitud.	SI	Se evidenció acuse de recibo de la respuesta definitiva

Fuente: Expedientes Mercurio PQRS - Análisis propio

5.3.1 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 Manual Trámite Interno de PQRSD, código: M-PC-TI-001, versión 1, con el fin de revisar las directrices al respecto, evidenciándose lo siguiente:

- 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
- Adicionalmente, se establece que:
 - *“Si 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”*

Concomitante con lo anterior, en la 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.

Con el fin de evaluar el cumplimiento de lo establecido en el Manual Trámite Interno de PQRSD, se procedió a identificar el índice dinámico que se genera en Mercurio

de las PQRS que fueron trasladadas al proceso auditor, identificándose que para la vigencia 2019 se gestionaron un total de 41 PQRS correspondientes al 8.93% de las PQRS que ingresaron a la Entidad, y de estas, 27 corresponden al segundo semestre de 2019, de las cuales 17 (63%) fueron tramitadas por la C.A.A.F Obras Civiles; a continuación se presenta el cuadro consolidado con el número de PQRS gestionadas por dependencia:

Cuadro 10 PQRS ingresadas al proceso auditor tramitadas por C.A.A.F

C.A.A.F/Dependencia	Cantidad
CAAF Ambiental	1
CAAF Educación	3
CAAF EPM Filiales Aguas	1
CAAF EPM Filiales Energía	1
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control	1
CAAF Municipio 1	1
CAAF Municipio 2	1
CAAF Obras Civiles	17
CAAF Servicios de Salud	1
Total general	27

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

Adicionalmente, y para efectos del presente informe de ley, se procedió a generar un selectivo, a través del aplicativo de selectividad, con la siguiente información:

Tamaño de población (n)= 27

Nivel de confianza depende del control interno (z)=1,96

Error admitido en la muestra respecto a la población (e)= 0,1

Proporción para variables cualitativas (p)= 0,05

Método de selección por generación de números aleatorios

Arrojando como resultado que el tamaño de la muestra (n)= 11

Y la muestra serían los consecutivos: 2, 3, 10, 11, 15, 16, 21, 22, 24, 26, 27; dichos consecutivos corresponden a las PQRS 248, 261, 327, 332, 354, 360, 395, 402, 436, 453 y 454.

Adicionalmente, se incluyó la PQRS 299 a la muestra seleccionada, toda vez que en la evaluación de la gestión por dependencias al 31 de diciembre de 2019, fue analizada por esta oficina.

Con el fin de verificar el cumplimiento de algunos de los lineamientos establecidos en la Circular 01 y en el Manual Trámite Interno de PQRS que requirieron

ampliación del plazo inicial “por remisión a proceso auditor”, se analizaron las PQRSD seleccionadas, y 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 en su artículo 69 define la denuncia en el control fiscal así: “*La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano*”; y al verificar el consolidado que se genera a través del índice dinámico se evidenció que de las 27 PQRSD que ingresaron al procedimiento de auditoría, durante el segundo semestre de 2019, 18 estaban clasificadas como denuncias, veamos:

Cuadro 11. Clasificación PQRSD ingresadas al proceso auditor – Segundo semestre 2019

Tipo de Requerimiento	Cantidad
Denuncia	18
Derecho de Petición de Información	1
Derecho de Petición Interés General	3
Derecho de Petición Interés Particular	5
Total general	27

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

A continuación se presentan las 9 PQRSD que no se clasificaron como denuncia:

Cuadro 12. PQRSD ingresadas al proceso auditor que no fueron clasificadas como denuncia

Mes	PQRS	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto
Julio	244	Correo Físico	Derecho de petición interés particular	Solicita la devolución de un dinero que consigno para el arreglo de casa dentro del programa Subsidio mejora de Vivienda.
Julio	248	Correo Físico	Derecho de petición interés particular	El peticionario informa posibles anomalías en las mejoras realizadas por el ISVIMED a su residencia, ubicada en la calle 105 N°.37-09, Barrio Granizal
Julio	267	Correo Físico	Derecho de petición interés particular	Manifiesta irregularidades en cumplimiento de mejoramiento de vivienda, por parte del Isvimed y el contratista COCEICO.
Agosto	299	Correo Físico	Derecho de petición interés particular	El peticionario anónima, por informe periodismo de la W radio el 11 de abril de 2019, denuncia presuntas irregularidades de la contratación del Colegio Mayor de Antioquia
Septiembre	327	Pág. Web	Derecho de petición de información	El peticionario solicita que le informen que procesos fiscales se han realizados para controlar las obras realizadas en la avenida oriental, mal gastando los recursos públicos del municipio, situación que es bastante preocupante y que me genera bastante molestia y si quisiera que se hiciera algo y para saber cómo va ser reintegrado el dinero en ese proyecto que no duro suficiente tiempo y por comodidad de unos no les gusto y deciden forma derroches financieros
Septiembre	338	Correo Físico	Derecho de petición interés general	La Concejala solicita le informen que acciones ha realizado la CGM ante el posible detrimento patrimonial con respecto a la demolición parcial del corredor verde de la Avenida oriental, informar fecha de entrega de resultados del ejercicio auditoría realizado a la obra en mención.
Octubre	376	Correo Físico	Derecho de petición interés general	Los peticionarios informan posibles irregularidades en el contrato 4600078738 de 2019, cuyo objeto es Prestación de servicios para los dormitorio social de personas mayores vulnerables, sin el lleno de requisitos legales.

Mes	PQRS	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto
Noviembre	404	Pág. Web	Derecho de petición interés particular	El peticionario informa posible despilfarro y detrimento de los erarios de la ciudad de Medellín y las autoridades competentes se quedan cayados viendo cómo se invierten de mal los impuestos de los ciudadanos medellinenses, hasta cuando veremos votar dinero de esta manera y las inversiones sociales cada vez menores.
Diciembre	436	Pág. Web	Derecho de petición interés general	Solicita se investigue el contrato para el mejoramiento de andenes en la carrera 79 no. 45 - 60 a 122 pues se trata de la destrucción de andenes en buen estado para volver a construirlos.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

Es importante que en la CGM se tengan claramente identificadas las diferentes modalidades de petición, ello evitará interpretaciones que puedan poner en riesgo el cumplimiento de los términos que define la ley. Para evitar cualquier incumplimiento se requiere definir la modalidad, pues no todas tienen los mismos plazos para respuesta. Se recomienda revisar las clasificaciones que a futuro se realicen con el cuidado necesario, a fin de asegurar la gestión de las peticiones en las condiciones previstas por el legislador. Para efectos de evitar interpretaciones equivocadas, es importante verificar si es pertinente clasificar estas PQRS que ingresan al proceso auditor como denuncias, toda vez que los derechos de petición de solicitud de información tienen 10 días hábiles para emitir respuesta y los derechos de petición de interés general y particular cuentan con un plazo de 15 días hábiles para su respuesta.

Durante el proceso de validación realizado con la funcionaria asignada de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se evidenció la pertinencia de realizar el cambio del tipo de requerimiento por lo cual se realizaron los ajustes pertinentes.

- La Circular Nro. 01 del 13/02/2018, establece que para “determinar si se debe adelantar auditoría especial o no, dentro de los quince (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 la muestra definida, se evidenció que para las PQRS 395 y 454, se tiene evidencia del recaudo de pruebas y análisis específico para

determinar la competencia y la necesidad de solicitar ampliación de plazo en la denuncia, dando cumplimiento a lo establecido en la circular y en la Ley.

Lo anterior permite evidenciar que en dos (2) de las doce PQRSD gestionadas como denuncia (16.7%), 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 y previo a la respuesta preliminar que se remite al peticionario, veamos:

Cuadro 13. PQRSD en las que se evidenció práctica de pruebas necesarias para la evaluación y determinación de competencia

Mes	PQRS	Evaluación y determinación de competencia
Noviembre	395	En el correo electrónico remitido al Subcontralor el 16/12/2019, se informa "que se han evidenciado situaciones que deben ser revisadas a fondo y por lo tanto se solicita autorización para la inclusión del tema en una auditoria especial para la revisión del contrato de obra..." y adicionalmente se debe dar respuesta de fondo el 14/02/2020
Diciembre	454	Se tiene evidencia del correo electrónico del 03/01/2020 presentando un resumen de las denuncias y solicitando incluir la PQRS en la auditoria regula a la empresa ESSA.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

- De acuerdo con la Ley 1757 de 2015 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”* y en este caso se evidenció, que todas las PQRSD analizadas cumplieron con este plazo, así mismo se evidenció que en el memorando remitido se informó la inclusión de la PQRS en el proceso auditor y la fecha máxima de respuesta.

Sin embargo, se observó que para las PQRS 395, 436 y 454 (25% de la muestra) se evidenció recaudo de información, análisis e indagación preliminar previa la respuesta inicial. Lo anterior permite evidenciar que en el 75% de la muestra se observó incumplimiento a la directriz, en relación al recaudo de pruebas y análisis inicial, veamos:

Cuadro 14. PQRS en las que se evidenció recaudo de información, análisis e indagación preliminar previa la respuesta inicial

Mes	PQRS	Evaluación y determinación de competencia
Noviembre	395	Se evidenció solicitud de información al Municipio de Medellín del 22/11/2019 y con acuse de recibido del 25/11/2019 (fin de semana) y se recibe respuesta el 28/11/2019 en la cual se anexa la documentación requerida.
Diciembre	436	Si bien en la respuesta preliminar al peticionario se indica que se procedió a solicitar información a la dependencia responsable, no se tiene evidencia en los papeles de trabajo que se encuentran anexos en el tratamiento de la PQRS
Diciembre	454	En el correo del 03/01/2020 remitido al Subcontralor, se informa que entre otras se verificó el aplicativo de Gestión Transparente y se encontraron 16 contratos suscritos relacionados con la denuncia; lo que llevó a que se solicitara la inclusión en la auditoría regular.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

- 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 las PQRS 436 y 453 no se evidenció la solicitud de autorización de inclusión de la PQRS en el proceso auditor al Subcontralor, y la solicitud realizada de la PQRS 248 se realizó posterior a la respuesta inicial dada al peticionario. En el proceso de validación de la PQRS 436, con el funcionario asignado de la C.A. Participación Ciudadana, se evidencio que la copia de la Autorización de la Subcontraloría le había sido enviada vía correo electrónico, procediendo éste a cargarlo en el expediente relacionado a la PQRS.

Lo anterior, permite evidenciar que el 83.3% de las PQRS gestionadas a través del proceso auditor y que fueron objeto de la muestra, 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 PQRS gestionadas como denuncias, se pudo evidenciar que 4 de las 12 PQRS tienen respuesta definitiva, conforme a lo requerido, y las PQRS restantes se encuentran en trámite a la fecha de realización del presente informe. A continuación, se relacionan los plazos establecidos para dar respuesta definitiva a cada una de las PQRS que se encuentran en trámite:

Cuadro 15 .Plazos de respuesta definidos para las PQRS que se encuentran en trámite

PQRS	Plazo respuesta definitiva al ciudadano
327	6/03/2020
332	11/03/2020
354	26/03/2020
395	01/05/2020
402	08/05/2020
436	06/06/2020
453	agosto de 2020
454	El plazo no se estableció en el memorando preliminar.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

Dado que durante la realización del presente informe no fue posible validar la inclusión de las PQRS que se relacionaron en el cuadro anterior, y teniendo en cuenta el hallazgo formulado por la Auditoría General de la República y el plan de tratamiento definido por la Subcontraloría, se recomienda realizar de manera proactiva verificación a que estas PQRS hayan sido incluidas dentro de los programas de auditoría y que los resultados sean reflejados en los informes de definitivos de auditoría. Adicionalmente, de las 4 PQRS que tienen respuesta definitiva, dos (2) no cuenta con los documentos soporte, así mismo no se evidenció ajuste al programa de auditoría correspondiente ni su inclusión en el informe de auditoría, veamos:

Cuadro 16. Verificación cumplimiento Ley 1755 de 2015 – Respuesta al ciudadano y soportes

PQRS	Respuesta al ciudadano	Documentos soportes	Observaciones OCI
248	Se tiene evidencia de la respuesta definitiva, así como certificación de recibo por parte de la empresa Certipostal	No se tiene evidencia de los documentos soportes de las gestiones específicas de la PQRS y no está vinculado el expediente de la auditoria con el de la PQRS	Se verificó el expediente 9773 y no se evidenció modificación del programa de auditoria con la inclusión de la PQRS; sin embargo, se evidencia en el informe definitivo página 44, sin que se detalle en el informe los resultados específicos de esta PQRS
261	Se tiene evidencia de la remisión al Defensor del Pueblo radicado 201900005352 del 10/12/2019 y se anexa la respuesta dada al peticionario mediante radicado 201900005350 del 10/12/2019. Se tiene evidencia del correo electrónico solicitando a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la respuesta en la página web de la entidad, del 27/12/2019, con evidencia de publicación del mismo día. Se tiene evidencia de la devolución de Certipostal	Se tiene evidencia de la respuesta por el Municipio de Medellín a la solicitud de información de la CAAF Ambiental	Se verificó el expediente 16766 de la PQRS 261 y se tiene evidencia de acta de mesa de trabajo 09 del 23/08/2019 con la inclusión de los contratos relacionados en la queja; sin embargo se verificó en el expediente de Mercurio 9783 de la Auditoria Regular y no se evidenció modificación del programa de auditoria, conforme al acta. El informe publicado en la página web no se puede consultar en su totalidad, sólo muestra hasta la página 189. Llama la atención en relación con la gestión de esta queja que se habla en la respuesta de que: "... se encontraron algunas situaciones que constituyen hallazgos administrativos..." sin que se detallen si corresponden a la gestión de la PQRS; por último se manifiesta que "con miras a establecer el cumplimiento de los principios de economía, eficiencia y eficacia de las actuaciones del Municipio de Medellín, se proyecta para 2020 la realización de una auditoria especial al esquema de aprovechamiento de residuos sólidos en la ciudad"
299	Se tiene evidencia de respuesta definitiva del 14/11/2019, se tiene acuse de recibido del ITM de Certipostal y se tiene evidencia de entrega al peticionario por correo electrónico del 20/11/2019	Se tienen actas de mesa de trabajo con el MED y el ITM, certificaciones del ITM; entrevista con funcionarios del ITM del 28/10/2019; así como correos cruzados entre el ITM y el MEN.	Se verificó el expediente 9725 de la Auditoria Regular al ITM y no se evidenció ajuste del programa de auditoria incluyendo la PQRS, ni se hace alusión a ella en el informe definitivo de la Auditoria Regular

PQRS	Respuesta al ciudadano	Documentos soportes	Observaciones OCI
360	Se tiene evidencia de la respuesta enviada a la Contraloría General de la República dado que fue quien trasladó la PQRS y respuesta al peticionario del 04/12/2019. Se tiene evidencia de la publicación en la página web de la respuesta preliminar, dado que es una queja anónima	En el expediente 16865 relacionado con la PQRS no se encontraron documentos soportes, ni se encontró vinculado ningún documento de otro expediente	Se verificó el expediente 17016 de la Auditoria Especial Control del Espacio Público Barrio Astorga y PQRS 360 y se evidenció la inclusión de dicha PQRS en el programa de auditoria; igualmente se encuentra alusión en el informe definitivo de auditoria y se tienen documentos soportes relacionados con el tema, actas de mesas de trabajo, la respuesta de la entidad.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

Expedientes Físicos de las PQRS analizadas: Se procedió a verificar los expedientes físicos de las PQRS seleccionadas, los cuales son custodiados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dando cumplimiento a las instrucciones dadas por la Secretaría General mediante memorando 201800009694, en la cual se dio directriz a las dependencias, de enviar de manera oportuna a la C.A Participación Ciudadana, la documentación original relacionada con cada una de las PQRS tramitadas. Se observó lo siguiente:

- Los expedientes analizados no cuentan con la totalidad de los documentos físicos relacionados a la PQRS, generalmente, se cuenta con el oficio, formulario o correo electrónico con el que fue radicada la PQRS (92% de la muestra evaluada).
- El 33% de la muestra cuenta con la respuesta preliminar remitida al peticionario en donde se informa la ampliación del plazo, debido a la inclusión en proceso auditor.
- De las 4 PQRS que cuentan con respuesta definitiva, se evidenció inclusión del documento físico correspondiente en dos (2) de ellas.
- No se evidenció inclusión de los documentos soportes relacionados a la PQRS, tales como solicitud y respuesta a los requerimientos de información que se realizan para el recaudo de pruebas y documentación de análisis.
- Es importante indicar que la OCI no encuentra la instrucción suficientemente clara frente al tratamiento que debe darse a las comunicaciones, respuestas o documentos generados vía Mercurio o correo electrónico, y que no son radicados por Taquilla. Es importante complementar la instrucción y facilitar el entendimiento

de lo que realmente debe quedar en el expediente físico, para que no dependa de la interpretación el determinar cuándo un expediente está o no completo.

Conforme a lo anterior, y según lo observado en la presente evaluación, es importante dar cumplimiento a lo establecido en el Manual Trámite Interno PORSD numeral 7.2 Tareas de los enlaces, donde se establece que se debe *“Tener en cuenta la actualización de los expedientes de cada una de las PORSD tramitadas durante la vigencia, deben contener la solicitud del peticionario, las respuestas con sus respectivos anexos, papeles de trabajo y soportes, la encuesta previamente diligenciada (EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE –PORSD) y subida como anexo al WORKFLOW, la información solicitada a las entidades auditadas y su respuesta, si la petición fue trasladada enviar copia de dicho traslado, las certificaciones de notificación al peticionario y a las entidades a las cuales se trasladó; si fueron enviadas por taquilla, solicitar el respectivo anexo y si fue enviada por correo electrónico, cada dependencia deberá anexar el retransmitido y el leído, cabe anotar que el responsable del cierre de la PORSD es el mismo jefe que firma y debe diligenciar el formato “Archivo de PORSD”, el cual está en la ruta del WORKFLOW”,* siendo importante que se de cumplimiento al Manual por parte de las dependencias.

5.4 VERIFICACION FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PORSD

De acuerdo con la información generada a partir del índice dinámico relacionado con la gestión de las PORSD, se observa que el 65.2% (148) de las PORSD que ingresaron durante el segundo semestre de 2019, ingresaron a través de correo físico y el 10.1% (23) por el correo electrónico; veamos:

Cuadro 17 Canales de ingreso de PORSD tramitadas durante el segundo semestre de 2019

Mes	Medio de Llegada				Total General	% Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Pág. Web	Personalmente		
Julio	5	38	4	2	49	21,6%
Agosto	6	22	7	2	37	16,3%
Septiembre	4	27	6	4	41	18,1%
Octubre	5	17	12	2	36	15,9%
Noviembre	2	26	7	1	36	15,9%
Diciembre	1	18	8	1	28	12,3%
Total General	23	148	44	12	227	100,0%
% Participación	10,1%	65,2%	19,4%	5,3%	100,0%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020.

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

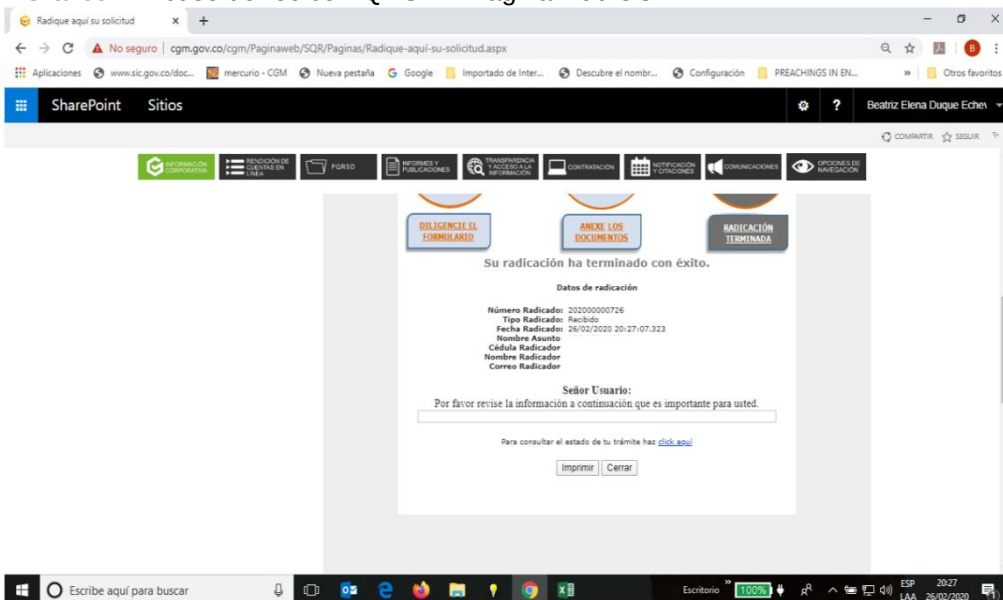
Durante el segundo semestre de 2019, se evidenció que de las 227 PQRSD gestionadas, 44 ingresaron a través del formulario dispuesto en la página web de la entidad para el reporte de PQRSD; lo que corresponde al 19.4% de las PQRSD gestionadas.

Tal como se planteó en el informe con corte al 30 de junio de 2018, 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 No. 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 realizar una prueba de radicación a través del formulario dispuesto en la página web de la entidad, para 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 1. Acuse de recibo PQRSD – Página web CGM



Radique aquí su solicitud

cg.gov.co/cgm/PaginaWeb/SQR/Paginas/Radique-aqui-su-solicitud.aspx

Aplicaciones | www.sic.gov.co/doc... | mercurio - CGM | Nueva pestaña | Google | Importado de Inter... | Descubre el nombr... | Configuración | PREACHINGS IN EN... | Otros favoritos

SharePoint | Sitios

Beatriz Elena Duque Eche

COMPRAR | SEGUIR

INFORMACIÓN | RECIBIR | FORO | INFORMES Y PUBLICACIONES | TRANSACCIONES Y ASESORIA | CONTINUACIÓN | PETICIONES Y SOLICITUDES | COMUNICACIONES | OPCIONES DE INVESTIGACIÓN

DILIGENCIAR EL FORMULARIO | **ANEXAR LOS DOCUMENTOS** | **RADICACIÓN TERMINADA**

Su radicación ha terminado con éxito.

Datos de radicación

Número Radicado: 20200000726
Tipo Radicado: Recibido
Fecha Radicado: 26/02/2020 20:27:07.323
Nombre Asunto:
Cédula Radicador:
Nombre Radicador:
Correo Radicador:

Señor Usuario:
Por favor revise la información a continuación que es importante para usted.

Para consultar el estado de tu trámite haz [click aquí](#)

Imprimir | Cerrar

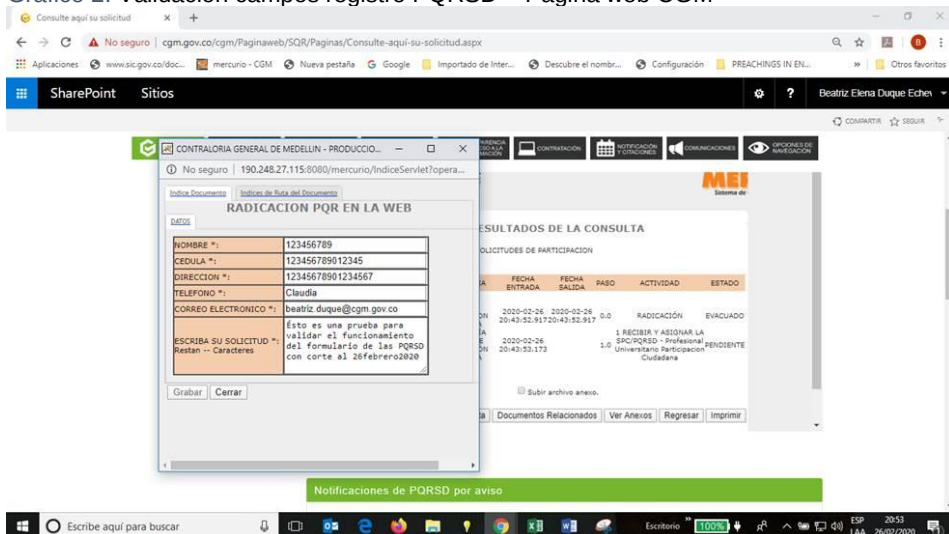
Escritorio | 100% | ESP LMA 26/02/2020

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 la totalidad de los campos, toda vez que permitió registrar en el campo “teléfono”, un nombre y no un dato numérico como debería ser, en el campo “dirección” la información está incompleta e igualmente no lo reportó al petitioner.

Sin embargo en el campo “cedula” sólo permite ingresar datos numéricos.

Gráfico 2. Validación campos registro PQRSD – Página web CGM



The screenshot shows a web browser window with the URL cgm.gov.co/cgm/PaginaWeb/SQR/Paginas/Consulte-aqui-su-solicitud.aspx. The page displays a form for "RADICACION PQR EN LA WEB" and a table of "RESULTADOS DE LA CONSULTA".

RADICACION PQR EN LA WEB

DATOS	
NOMBRE *	123456789
CECULA *	123456789012345
DIRECCION *	12345678901234567
TELEFONO *	Claudia
CORREO ELECTRONICO *	beatriz.duque@cgm.gov.co
Escriba su solicitud *	
Escriba - Carácter	

Grabar | Cerrar

RESULTADOS DE LA CONSULTA

SOLICITUDES DE PARTICIPACION

FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	PASO	ACTIVIDAD	ESTADO
2020-02-26 20:40:32	2020-02-26 20:40:32	0.0	RADICACION	EVACUADO
2020-02-26 20:40:33	2020-02-26 20:40:33	1.0	RECIBIR Y ASIGNAR LA SPC/PQRSO - Profesional	DEPENDIENTE
2020-02-26 20:40:33	2020-02-26 20:40:33	1.0	Unidad de Participación Ciudadana	

Subir archivo anexo.

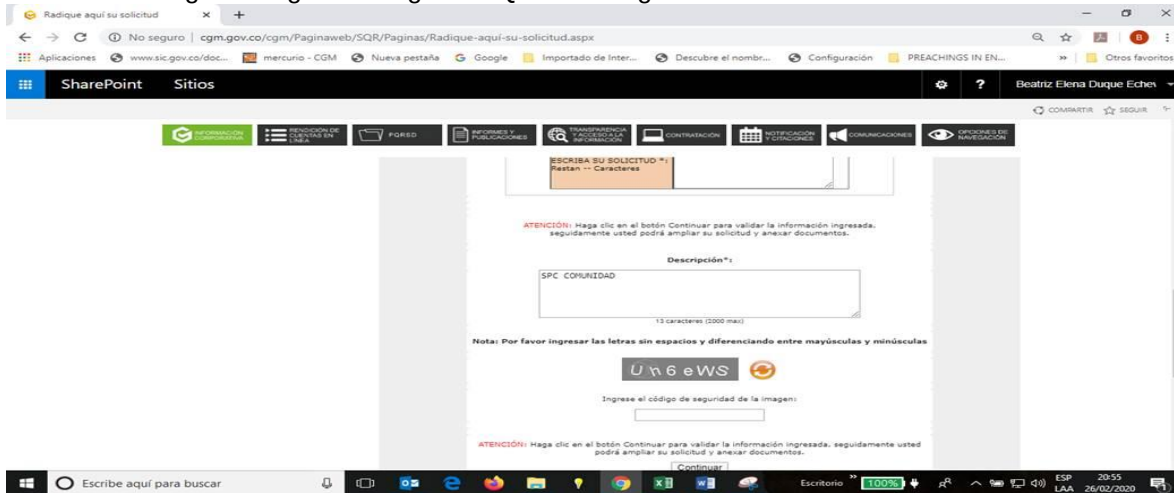
Documentos Relacionados | Ver Anexos | Regresar | Imprimir

Fuente: Formulario de radicación página web de la CGM

En la prueba realizada se evidenció validación en el campo “correo electrónico”. Al momento de la radicación, se recibe correo electrónico de confirmación de recibo de la solicitud.

- **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 3. 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 petitioner; lo cual implica inconvenientes para aquellas personas que interponen una PQRSD anónima, toda vez que si sólo se registra el número del radicado, se genera un mensaje de error indicando que “debe ingresar el parámetro obligatorio cédula”; por lo cual los peticionarios que deciden interponer una PQRSD anónima, no pueden realizar seguimiento a través de dicho mecanismo.

- **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, sin embargo se encontró un manual en la ruta <http://intranet.cgm.gov.co/cgm/Paginaweb/TAIP/Paginas/inicio.aspx>.

- **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 realizó prueba de funcionamiento en la que 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 conmutador, 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.
- Actualmente, cuando se realiza una llamada a la línea 018000 se habilita el jingle de la administración anterior, así mismo, no se informa el horario de atención y la llamada no se corta si se efectúa en horarios no hábiles.

Es importante tener en cuenta, que de acuerdo al índice dinámico generado para el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019, no se reportaron PQRSD que hayan ingresado por la línea de atención ciudadana.

5.4.3 Correo Electrónico participa@cgm.gov.co

Con el fin de verificar la recepción de PQRSD a través del correo electrónico, se procedió revisar las 23 PQRSD que tiene identificado como medio de entrada el correo electrónico y se pudo evidenciar que 8 de ellas fueron radicadas en la misma

fecha en que ingresó el correo electrónico, en 3 de ellas no se tienen evidencia de que sea un correo electrónico y en una se evidenció su radicación en taquilla 24 días después de la fecha de envío mediante correo electrónico, veamos:

Cuadro 18.Verificación fecha de radicación PQRSD vs fecha ingreso por correo electrónico

Observación	Días
La fecha de radicación es igual a la fecha de ingreso a través del correo electrónico institucional	8
No se tiene evidencia de que sea correo electrónico; parece un documento físico	3
1 día hábil después	8
2 días hábiles después	2
3 días hábiles después	1
24 días hábiles después	1
Total	23

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 25 de febrero de 2020 – Análisis propio

6. RECOMENDACIONES

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

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

Establecer y documentar directrices, de manera articulada con la Señora Contralora y la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones internas y externas en la entidad, tengan claridad sobre las solicitudes recibidas que deban ser tramitadas como derecho de petición y garantizar que la totalidad de PQRSD sean gestionadas en la Entidad.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE DESARROLLO TECNOLÓGICO

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; actividad que se recomienda se realice de manera articulada con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

CONTRALORÍA AUXILIAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 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.
- Dados los cambios que se han generado durante la presente vigencia del nivel directivo, se recomienda coordinar la realización de procesos de capacitación y entrenamiento tanto a los jefes de dependencia como a los funcionarios de apoyo, con el fin de garantizar el conocimiento de la documentación relacionada con la gestión de la PQRSD y que se encuentra en el Manual Tramite Interno PQRSD, como en el Procedimiento de Auditoría Fiscal.

SECRETARÍA GENERAL

Es importante que de manera institucional, se realicé una revisión por parte de la diferentes dependencias que gestionaron PQRSD durante la vigencia 2019, con el fin de garantizar que en los expedientes relacionados con éstas, se tenga evidencia de los documentos que soportan las gestiones realizadas para su trámite, así como la entrega de las respuestas generadas, con los respectivos acuse de recibido y de esta forma garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Manual Trámite Interno PQRSD; adicionalmente coordinar la entrega de los documentos soportes a la C.A. de Participación Ciudadana, conforme a lo establecido en la Tablas de Retención Documental, en el memorando 201800009694 del 05/10/2018, cuyo asunto es Información Gestión Documental PQRSD y en el memorando 202000000112 del 08/01/2020 remitido por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana