

**INFORME SEGUIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS
SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2020
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

DIANA CAROLINA TORRES GARCÍA
Contralora General de Medellín

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO
Jefe Oficina de Control Interno

BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI
Profesional Universitario 1

OSCAR ALBERTO CASTAÑO HOYOS
Técnico Operativo

GERMÁN BUSTOS QUINTERO
Técnico Operativo

LAURA RAMÍREZ ARROYAVE
Auxiliar Administrativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, AGOSTO DE 2020



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO GENERAL	6
2. ALCANCE	7
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	8
4. METODOLOGÍA	9
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	10
5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS	12
5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD	19
5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	24
5.3.1 PQRSD que ingresaron a proceso Auditor	31
5.4 VERIFICACION FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD	38
.....	
5.4.1 Formulario PQRSD - Página Web CGM	39
5.4.2 Línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111	40
5.4.3 Correo Electrónico participa@cgm.gov.co	40
6. RECOMENDACIONES	42



LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Consolidado de PQRS al 30 de junio de 2020 por tipo de requerimiento y medio de llegada.....	10
Cuadro 2. Consolidado estado PQRS al 10 de agosto de 2020, registradas en el primer semestre de 2020.....	11
Cuadro 3. Relación de PQRS con inconsistencias.....	13
Cuadro 4. Relación de PQRS que presentan incertidumbre en la fecha de radicación	15
Cuadro 5. Radicados externos recibidos no gestionados como derechos de petición.....	16
Cuadro 6. Radicados externos que corresponden a Derechos de Petición.....	18
Cuadro 7. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRS en Mercurio frente a la fecha de traslado a las dependencias responsables de gestionarla.....	20
Cuadro 8. 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.....	21
Cuadro 9. Relación PQRS informadas mediante copia o ruta a la dependencia correspondiente	21
Cuadro 10. Análisis denuncias tramitadas	24
Cuadro 11. Análisis derechos de petición de interés general.....	26
Cuadro 12. Análisis derechos de petición de información.....	27
Cuadro 13. Análisis derechos de petición de interés particular.....	28
Cuadro 14. Análisis de consultas.....	30
Cuadro 15. Aplicación Encuesta de satisfacción	30
Cuadro 16. PQRS tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal.....	32



Cuadro 17. Clasificación tipo requerimiento PQRSD ingresadas al proceso de auditoría fiscal.....	34
Cuadro 18. PQRSD ingresadas al proceso de auditoría fiscal no clasificadas como denuncia.....	34
Cuadro 19. Análisis PQRSD 089.....	36
Cuadro 20. Análisis inconsistencia respuesta definitiva PQRSD 116 y 113.....	38
Cuadro 21. Análisis PQRSD 006.....	39
Cuadro 22. Total de PQRSD por mes y medio de llegada.....	39
Cuadro 23. Análisis PQRSD con medio de llegada correo electrónico.....	41



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 primer semestre de 2020; 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 enero y el 30 de junio de 2020.



2. ALCANCE

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, evaluará el cumplimiento de la normativa legal vigente, para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y gestionadas durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.



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.
- Resoluciones 126 del 17/03/2020, 135 del 24/03/2020, 138 del 09/04/2020 y 143 del 27/04/2020 de la CGM. Adicionalmente el Decreto Ley 491 del 28/03/2020.



4. METODOLOGÍA

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

- Revisión de la normatividad legal aplicable a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD; con el fin de definir las pruebas a realizar.
- Solicitar la información pertinente a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
- Generación de reportes de tablas dinámicas generadas a través del aplicativo Mercurio, para el índice dinámico asociado a la ruta Proceso (SPC/PQRS) 2013-2020 y validación de la información pertinente según las pruebas definidas.
- Verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente, con base en las evidencias existentes en los expedientes de Mercurio, cuyo tipo corresponde a atención a Solicitudes de Participación Ciudadana, para el primer semestre del año 2020.
- Respecto a la verificación de los expediente 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, es importante aclarar que debido a la contingencia que actualmente se presenta, no es posible realizar dicha verificación para el presente informe.



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*”; y de acuerdo a la información generada a través del índice dinámico, se pudo evidenciar que para el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, se habían recibido un total de 240 peticiones, de las cuales, 76 (31,67%) ingresaron a través de correo físico, 73 (30,41%) por correo electrónico, 72 (30%) ingresaron a través de página web, 15 (6,25%) a través de redes sociales y 4 (1,67%) personalmente.

Del total recibidas, 73 (30,42%) corresponden a derechos de petición de información, 61 (25,42%) a denuncias, 54 (22,5%) son derechos de petición de interés general, 44 (18,33%) a derechos de petición de interés particular, 7 (2,92%) a derechos de petición de consulta y una queja (0,42%); 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	Redes Sociales		
Denuncia	24	10	18	1	8	61	25.42%
Derecho de Petición de Consultas	3	2	2			7	2.92%
Derecho de Petición de Información	29	28	15		1	73	30.42%
Derecho de Petición Interés General	13	19	17	2	3	54	22.5%
Derecho de Petición Interés Particular	4	17	20		3	44	18.33%
Queja				1		1	0.42%
Total General	73	76	72	4	15	240	100%
% de Participación	30.41%	31.67%	30%	1.67%	6.25%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020



De las 240 PQRSD registradas al 30 de junio de 2020, en el seguimiento realizado con corte al 10 de agosto de 2020, se habían gestionado un total de 228 (95%) de las PQRSD y 12 (5%) se encuentran en trámite, veamos:

Cuadro 2. Consolidado estado PQRSD al 10 de agosto de 2020, registradas en el primer semestre de 2020.

Estado del Trámite	Estado			% de Participación
	Archivado	En trámite	Total General	
Con 1ra respuesta para informar la ampliación de plazo		9	9	3,75%
Con 1ra respuesta para solicitar información complementaria		1	1	0,42%
Con archivo por desistimiento del requerimiento	2		2	0,83%
Con archivo por traslado por competencia	98		98	40,83%
Con respuesta definitiva	127		127	52,92%
Sin actuación alguna	1	2	3	1,25%
Total general	228	12	240	100%
% de participación	95%	5%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020

Del cuadro anterior, igualmente se evidencia que de las 240 PQRSD que ingresaron al 30 de junio de 2020, 127 (52,92%) ya habían sido gestionadas de manera definitiva al 10 de agosto de 2020 y 98 (40,83%) fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

Sin embargo, una vez realizado el cruce con la información reportada a la Auditoría General de la República – AGR, se pudo evidenciar lo siguiente:

- La PQRSD 095 correspondiente al radicado 202000000873 del 02/06/2020, cuyo asunto está relacionado con el proceso SA 002 de 2020 de la CGM fue anulada dado que debía atenderse como una observación del proceso y no como un derecho de petición, acordándose que se “actualizaría la plataforma de Workflow, acorde con lo decidido, sacando de la ruta la PQRSD 095 de 2020 por tratarse de una observación presentada dentro de proceso contractual”, sin embargo en el índice dinámico se encuentra clasificada como “Archivada” y “Sin actuación alguna”.
- Adicionalmente, la PQRSD 262 correspondiente al radicado 202000001337



del 10/07/2020 figura del mes de junio en el índice dinámico, el medio de recepción es correo electrónico, sin embargo, aunque se tiene evidencia de la solicitud, no se encontró el correo electrónico recibido.

Luego de verificar en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se pudo evidenciar, en relación a que no se tenga anexo el correo electrónico para la PQRSD 262 de acuerdo al medio de llegada registrado en el índice dinámico, se debe a que la petición fue recibida a través de la Ventanilla Única; por lo cual el medio de llegada, es personal.

5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS

Con el fin de verificar los consecutivos de las PQRSD gestionadas y reportadas a través del índice dinámico, para el primer semestre de la vigencia 2020, que se genera desde Mercurio, se realizaron algunas pruebas y las mismas con sus conclusiones se detallan a continuación:

- Se realizó cruce entre el número asignado a la PQRSD frente a la fecha de radicación de dicha PQRSD y se evidenció lo siguiente:
 - De 240 PQRSD registradas durante el primer semestre de 2020, se evidenció consistencia para 229 PQRSD entre la fecha de ingreso y el consecutivo asignado; lo que equivale al 95,41%.
 - Según el reporte del índice dinámico, y luego de validar la información para las 11 PQRSD que equivalen al 4,59% restante, se evidenciaron las siguientes situaciones:
 - En el listado generado a través del índice dinámico de Mercurio, se observó que el consecutivo PQRSD 072 se encontraba relacionado a dos documentos, y no se observó el consecutivo PQRSD 073. Al verificar en el expediente 17556 correspondiente al radicado 202000000748 se pudo evidenciar que dicho documento fue tramitado como la PQRSD 073. Por lo tanto es necesario actualizar el índice dinámico de Mercurio, con el fin de guardar consistencia con el expediente.



- 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	PQRS	Fecha Radicación	Observación
202000000285	ENERO	028	2020-01-29	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos 030 y 031
202000000293	ENERO	029	2020-01-30	
202000000311	ENERO	030	2020-01-30	
202000000284	ENERO	031	2020-01-29	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos 042 y 041
202000000376	FEBRERO	040	2020-02-05	
202000000406	FEBRERO	041	2020-02-07	
202000000386	FEBRERO	042	2020-02-06	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos 048 y 050
202000000502	FEBRERO	047	2020-02-14	
202000000561	FEBRERO	048	2020-02-18	
202000000562	FEBRERO	049	2020-02-18	Se tienen 15 días de diferencia entre los consecutivos 056 y 092
202000000525	FEBRERO	050	2020-02-17	
202000000611	FEBRERO	056	2020-02-20	
202000000833	MARZO	091	2020-03-06	Se tienen 2 días de diferencia entre los consecutivos 072 y 071
202000000607	FEBRERO	092	2020-02-20	
202000000666	FEBRERO	064	2020-02-25	
202000000739	FEBRERO	071	2020-02-27	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos 087 y 089
202000000662	FEBRERO	072	2020-02-25	
202000000796	MARZO	086	2020-03-04	
202000000813	MARZO	087	2020-03-05	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos (10 consecutivos) 082 y 093
202000000818	MARZO	088	2020-03-05	
202000000822	MARZO	089	2020-03-04	
202000000787	MARZO	082	2020-03-03	Se tienen 4 días de diferencia entre los consecutivos 152 y 156
202000000799	MARZO	083	2020-03-04	
202000000792	MARZO	093	2020-03-03	
202000001080	MAYO	151	2020-05-08	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos 160 y 161
202000001092	MAYO	152	2020-05-11	
202000001093	MAYO	153	2020-05-12	
202000001094	MAYO	154	2020-05-12	
202000001096	MAYO	155	2020-05-12	
202000001099	MAYO	156	2020-05-08	
202000001105	MAYO	159	2020-05-13	
202000001106	MAYO	160	2020-05-15	
202000001109	MAYO	161	2020-05-15	



Documento	Mes	PQRS	Fecha Radicación	Observación
202000001111	MAYO	162	2020-05-14	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos 207 y 209
202000001236	JUNIO	206	2020-06-10	
202000001238	JUNIO	207	2020-06-12	
202000001239	JUNIO	208	2020-06-12	
202000001240	JUNIO	209	2020-06-11	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto 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; sin embargo la pérdida del consecutivo asignado por la C.A. de Participación Ciudadana, se debe a que se ingresa a la ruta de workflow posterior a la fecha de radicación, en algunos casos afectando el consecutivo; tal como se evidenció anteriormente.

- Se tienen dos (2) PQRS en las cuales se evidencia la pérdida del consecutivo, esto es la PQRS 099A y 252A; Adicionalmente, se tiene una PQRS cuya fecha de radicación en taquilla no corresponde con la fecha de radicación en el índice dinámico, a saber, la PQRS 207, 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, la dependencia procedió a hacer los ajustes pertinentes en el índice dinámico.



- Se evidenciaron once (11) 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 PQRS que presentan incertidumbre en la fecha de radicación

No. PQRS	Radicado	Medio de Llegada	Observaciones documento radicado en Taquilla
041	202000000406	Correo electrónico institucional	La fecha de radicación es del 07/02/2020; sin embargo el correo recibido es del 04/02/2020
047	202000000502	Correo físico o postal	La fecha de radicación es del 14/02/2020; sin embargo fue recibido en la Dirección de Recursos Físicos y Financieros el 13/02/2020
092	202000000607	Correo físico o postal	La fecha de radicación es del 20/02/2020 y el documento soporte es del 14/02/2020; sin embargo a mano figura un 19 al lado de la fecha del documento.
083	202000000799	Correo físico o postal	La fecha de radicación es del 04/03/2020 y el documento soporte es del 06/03/2020
089	202000000822	Correo físico o postal	La fecha de radicación es del 05/03/2020 y el documento soporte es del 04/03/2020, que corresponde a la fecha que figura en el índice dinámico; se ajustó el índice dinámico al 05/03/2020.
087	202000000813	Página WEB de la entidad	La fecha de radicación es del 05/03/2020; sin embargo ingresó el 04/03/2020 a través de la página web.
156	202000001099	Correo electrónico institucional	La fecha de radicación es del 12/05/2020 y el documento soporte es del 08/05/2020, fecha que figura en el índice dinámico; se ajustó el índice dinámico. Sin embargo no se tiene evidencia del correo electrónico recibido por la entidad a través de participa@cgm.gov, solamente está radicado el memorando remitido por la Contraloría General de Antioquia.
162	202000001111	Correo electrónico institucional	La fecha de radicación es del 15/05/2020 y el documento soporte es del 14/05/2020 que corresponde a la fecha que figura en el índice dinámico; se ajustó el índice dinámico.
160	202000001106	Redes sociales	La fecha de radicación es del 15/05/2020; sin embargo el medio de llegada fue a través de las Redes Sociales, sin que se tenga evidencia del soporte que permite identificar el medio de llegada
161	202000001109	Correo electrónico institucional	La fecha de radicación es del 15/05/2020; sin evidencia del correo electrónico en el que se recibió la PQRS



No. PQRSD	Radicado	Medio de Llegada	Observaciones documento radicado en Taquilla
209	202000001240	Correo electrónico institucional	La fecha de radicación es del 16/06/2020 y el documento soporte es del 11/06/2020 que es la fecha que figura en el índice dinámico

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020

En el caso de los **radicados externos recibidos**, durante el primer semestre de 2020 se evidenció lo siguiente:

- Se radicaron un total de 1.283 oficios; de los cuales 282 fueron ingresados a la ruta Workflow Proceso de atención a solicitudes de Participación Ciudadana, lo que corresponde al 21,98% de los radicados.
- De los 282 radicados ingresados a la ruta Workflow, 279 fueron registrados como tipo “Derecho de Petición”, es decir el 98,94% y 3 (1,06%) como Oficio.
- De los 282 radicados ingresados a la ruta Workflow, 238 fueron tramitados como PQRSD y cuentan con el consecutivo correspondiente.
- Para los 44 radicados restantes que no fueron tramitados como PQRSD en el reporte generado, se realizó revisión con el funcionario encargado de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y se evidenció que 30 de estos radicados estaban relacionados con una PQRSD existente; veamos:

Cuadro 5. Radicados externos recibidos no gestionados como derechos de petición

Radicado	Mes	Tipo	Verificación con la C.A. de Participación Ciudadana
202000000014	Enero	Derecho de Petición	El oficio con radicado 202000000014 del 2/1/2020 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -Superservicios, se da como respuesta al oficio con radicado E 201900005190 del Contralor Auxiliar Carlos Enrique Henao Quintero al Director del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, quien a su vez le da traslado por competencia a la Superservicios. Por lo tanto no corresponde a una PQRSD
202000000147	Enero	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRSD-013, por ser el mismo asunto, correspondiente al radicado 20200000146.
202000000262	Enero	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRSD 023, correspondiente al radicado 202000000258.
202000000456	Febrero	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRSD 013, copia de la respuesta enviada por el Colegio Mayor al peticionario.
202000000595	Febrero	Derecho de Petición	Se saca de la ruta Workflow, ya que una copia para nuestro conocimiento



Radicado	Mes	Tipo	Verificación con la C.A. de Participación Ciudadana
202000000609	Febrero	Oficio	Se saca de la ruta, ya que estas solicitudes se tramitan directamente en responsabilidad fiscal.
202000000618	Febrero	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 036 de 2020, correspondiente al radicado 202000000369.
202000000683	Febrero	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 036 de 2020, correspondiente al radicado 202000000369.
202000000726	Febrero	Derecho de Petición	Este radicado no hace parte de las PQRS, es un radicado de prueba que realizo la servidora Beatriz Elena Duque de O.A Control Interno; para validación del funcionamiento del medio de llegada, informe con corte al 30/12/2019.
202000000727	Febrero	Derecho de Petición	Este radicado no hace parte de las PQRS, es un radicado de prueba que realizo la servidora Beatriz Elena Duque de O.A Control Interno; para validación del funcionamiento del medio de llegada, informe con corte al 30/12/2019.
202000000772	Marzo	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 079 de 2020 correspondiente al radicado 202000000770
202000001002	Abril	Derecho de Petición	Se relaciona con la PQRS 114, por ser el mismo peticionario y el mismo tema, correspondiente al radicado 202000000990.
202000001044	Abril	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 129, por ser el mismo peticionario y asunto, correspondiente al radicado 202000001026.
202000001045	Mayo	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 108, por ser el mismo peticionario y asunto, correspondiente al radicado 202000000979.
202000001100	Mayo	Derecho de Petición	Este radicado queda relacionado con la PQRS 152 con radicado relacionado 202000001092 del 11 de mayo, por ser el mismo asunto y peticionaria.
202000001110	Mayo	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 114 de 2020, correspondiente al radicado 202000000990.
202000001116	Mayo	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 164 de 2020, correspondiente al radicado 202000001114.
202000001130	Mayo	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 170 con radicado 202000001128 de mayo de 2020.
202000001175	Mayo	Derecho de Petición	Este radicado se relaciona con la PQRS 182, con radicado 202000001174, por ser el mismo asunto y peticionario, se traslada al Alcalde,
202000001182	Mayo	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 153, correspondiente al radicado 202000001093, por ser el mismo peticionario y asunto, se debe dar respuesta a la Contraloría General de la República, dado que este tema ya se tramita.
202000001202	Junio	Derecho de Petición	Este radicado una vez analizado con la Subcontralora se toma la decisión de relacionarlo con la PQRS 114, con radicado 202000000990 y ampliar la muestra de la Auditoria Especial que están adelantando.
202000001209	Junio	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 197 correspondiente al radicado 202000001208
202000001210	Junio	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 197 correspondiente al radicado 202000001208
202000001211	Junio	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 197 correspondiente al radicado 202000001208
202000001234	Junio	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS 204 del 2020, correspondiente al radicado 202000001233.



Radicado	Mes	Tipo	Verificación con la C.A. de Participación Ciudadana
202000001257	Junio	Oficio	Este radicado no es una PQRS, favor trasladar a CAAF EPM Filiales Aguas.
202000001259	Junio	Derecho de Petición	Radicado relacionado con la PQRS-222, con radicado 202000001258 de junio de 2020.
202000001278	Junio	Derecho de Petición	Se relaciona el radicado 202000001277, PQRS 234, de junio 2020, por ser el mismo petionario y asunto.
202000001279	Junio	Derecho de Petición	Se relaciona el radicado 202000001277, PQRS 234, por ser el mismo petionario y asunto.
202000001280	Junio	Derecho de Petición	Se relaciona el radicado 202000001277, PQRS 234, por ser el mismo petionario y asunto.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – análisis propio

- De los 14 radicados restantes que no estaban relacionados a otras PQRS tramitadas, se evidenció que los radicados 202000000407, 202000000408, 202000000409, 202000000410, 202000000417, 202000000418 y 202000000420 corresponden a un mismo asunto; así mismo los radicados 202000001220 y 202000001221. Los anteriores, corresponden a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, y por lo tanto, debían tramitarse como tal.
- De los 1283 radicados que ingresaron como oficios durante el primer semestre de 2020, se evidenciaron 49 documentos que no ingresaron a la ruta Workflow y no fueron gestionadas como PQRS, no obstante, correspondían a este tipo de trámite.
- De los anteriores radicados, se identificaron 63 radicados ingresaron que debían tramitarse como PQRS, de los cuales 14 ingresaron por la ruta Workflow proceso de atención a solicitudes de Participación Ciudadana, y de los 49 restantes, 47 como tipo oficio y 2 como acción de tutela; entre los que se encuentran solicitudes de la Auditoría General de la República, del Municipio de Medellín, de la Veeduría Ciudadana, entre otros.

Cuadro 6. Radicados externos que corresponden a Derechos de Petición

Radicado	Fecha Radicación	Radicado	Fecha Radicación
202000000020	02/01/2020	2020000000535	17/02/2020
202000000050	09/01/2020	2020000000538	17/02/2020
202000000051	09/01/2020	2020000000601	19/02/2020
202000000070	10/01/2020	2020000000687	26/02/2020
202000000073	10/01/2020	2020000000688	26/02/2020
202000000076	10/01/2020	2020000000701	26/02/2020
202000000105	14/01/2020	2020000000769	02/03/2020
202000000162	21/01/2020	2020000000815	05/03/2020



Radicado	Fecha Radicación	Radicado	Fecha Radicación
202000000173	22/01/2020	202000000838	06/03/2020
202000000175	22/01/2020	202000000841	09/03/2020
202000000227	24/01/2020	202000000891	11/03/2020
202000000238	24/01/2020	202000001037	27/04/2020
202000000241	27/01/2020	202000001081	08/05/2020
202000000249	27/01/2020	202000001085	08/05/2020
202000000336	03/02/2020	202000001139	21/05/2020
202000000364	04/02/2020	202000001141	21/05/2020
202000000379	05/02/2020	202000001191	01/06/2020
202000000402	07/02/2020	202000001200	03/06/2020
202000000443	11/02/2020	202000001227	09/06/2020
202000000444	11/02/2020	202000001246	18/06/2020
202000000445	11/02/2020	202000001269	24/06/2020
202000000446	11/02/2020	202000001270	24/06/2020
202000000447	11/02/2020	202000001275	25/06/2020
202000000458	11/02/2020	202000000532	17/02/2020
202000000507	14/02/2020		

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – análisis propio

En conclusión, en relación con los radicados recibidos externamente y luego de validar con la Técnica Operativa de la CA de Participación Ciudadana, se puede observar entre otras, que no existen criterios unificados para determinar cuándo un radicado es o no derecho de petición y en qué momento se ingresa a la ruta de Workflow; pudiendo lo anterior, llevar a que el número de 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 primer semestre de 2020, 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 11 radicados, es decir el 4,58%; los cuales son trasladados con una diferencia entre 2 y 13 días hábiles, 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 las dependencias responsables de gestionarla.

Documento	Mes	No. PQRS	Fecha de radicación	Medio de llegada	Fecha de remisión a la dependencia responsable de gestionarla	Días hábiles de diferencia en la remisión a Participación Ciudadana
202000000115	Enero	009	2020-01-15	Página Web	2020-01-22	5
202000000284	Enero	031	2020-01-29	Correo Físico	2020-02-03	3
202000000386	Febrero	042	2020-02-06	Correo Físico	2020-02-13	4
202000000662	Febrero	072	2020-02-25	Correo Físico	2020-03-02	4
202000000787	Marzo	082	2020-03-03	Correo Físico	2020-03-05	2
202000000796	Marzo	086	2020-03-04	Correo Físico	2020-03-05	1
202000000607	Febrero	092	2020-02-20	Correo Físico	2020-03-09	12
202000000792	Marzo	093	2020-03-03	Correo Físico	2020-03-10	5
202000000980	Abril	109	2020-04-13	Redes Sociales	2020-05-12	21(1)
202000001099	Mayo	156	2020-05-08	Correo Electrónico	2020-05-12	2(2)
202000001240	Junio	209	2020-06-16	Correo Electrónico	2020-06-17	1(3)

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de Agosto de 2020 – Análisis propio.

Nota (1): De acuerdo a la información suministrada por la CA de Participación Ciudadana, lo anterior se debió a las resoluciones 126, 135 y 138 de la CGM relacionadas con la suspensión de términos para la gestión de las PQRS.

Nota (2): Se evidenció radicado de fecha 12/05/2020, por lo cual fue ajustada por la CA de Participación Ciudadana en el índice dinámico; sin embargo, es importante aclarar que se tiene el documento de solicitud remitido por la Contraloría General de Antioquia, pero sin evidencia del correo electrónico a través del cual fuera enviado; perdiéndose la trazabilidad de la petición.

Nota (3): Si bien fue radicado el 16/06/2020, se tiene correo electrónico de recibido de fecha 11/06/2020 a través del correo electrónico participa@cgm.gov.co.

De acuerdo al Manual Trámite Interno de PQRS, Código: M-PC-TI-001, Versión 2, el cual establece que: *“las solicitudes de PQRS se entenderá recibida a partir de la llegada al correo institucional, pero el plazo de respuesta empieza a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad”*. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la entidad puede estar expuesta a un riesgo de incumplimiento en el tiempo de respuesta a la solicitud recibida, toda vez que en el caso de entidades como la Auditoría General de la República, la Contraloría General de la República, Concejo de Medellín, entre otras,



los términos son perentorios; por lo cual se debe garantizar la oportunidad en la gestión de la solicitud recibida.

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 39 PQRS, se tiene entre 3 y hasta 19 días hábiles para que fueran trasladadas a la dependencia, veamos:

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

Diferencia Días hábiles	Medio de Llegada					Total General
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personalmente	Redes Sociales	
3	1	3	1	1		6
4	2	1	2			5
5	2	3	3	1		9
6					1	1
7			1			1
8	1		1			2
9					1	1
10			1		1	2
12	1	1	1			3
13		1	1			2
14	1	1				2
16					1	1
19	2				2	4
Total General	10	10	11	2	6	39

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

Se analizaron las 13 PQRS con 10 o más días hábiles para ser trasladadas a las dependencias responsables de su trámite y se pudo evidenciar que en 2 de ellas, se informó a la dependencia responsable mediante copia del radicado o ingreso a la ruta, y corresponde a las PQRS 100 y 149, veamos:

Cuadro 9. Relación PQRS informadas mediante copia o ruta a la dependencia correspondiente

Mes	No. PQRS	Fecha de radicación	Remisión a dependencia responsable	Diferencia Días hábiles	Observaciones
Marzo	100	2020-03-17	2020-04-02	12	Se evidenció remisión de copia a la dependencia responsable el día 18/03/2020, sin embargo ingresó a través de la ruta de Workflow el



Mes	No. PQRSD	Fecha de radicación	Remisión a dependencia responsable	Diferencia Días hábiles	Observaciones
					28/04/2020, pero como había sido de conocimiento de la dependencia, se tiene la respuesta del 02/04/2020.
Mayo	149	2020-05-06	2020-05-20	10	Se evidenció que se trasladó por ruta el día 15/05/2020. Siendo corregida esta información en el índice dinámico por parte de la CA Participación Ciudadana.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

Adicionalmente, se evidenció inconsistencia en las fechas de traslado a la dependencia responsable del trámite registrada en el índice dinámico, a saber:

- PQRSD 118 cuya fecha registrada de traslado es 08/06/2020 y, una vez verificado el expediente se evidenció que la fecha de traslado a la dependencia corresponde al 08/05/2020. Dicha PQRSD ingresó el 15/04/2020 con radicado 202000001003. Fue corregida en el índice dinámico al momento de la validación.
- PQRSD 166 cuya fecha registrada de traslado es 15/05/2020 y, una vez verificado el expediente se evidenció que la fecha de traslado a la dependencia corresponde al 19/05/2020. Dicha PQRSD ingresó el 18/05/2020 con radicado 202000001119. Se corrigió por índice dinámico la fecha de traslado a la dependencia.

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. Adicionalmente, en el Manual Trámite



Interno de PQRSD M-PC-TI-001 versión 2, numeral 9 se establece que: *“Toda solicitud de PQRSD que llegue a la Contraloría General de Medellín, debe ser recibida y tramitada por la ruta Workflow, en caso contrario el servidor público receptor la debe enviar a la ventanilla única para que sea quien la direcciona y así mantener el registro real de todas las solicitudes que llegan”,* adicionalmente, en referencia a las solicitudes que ingresan mediante correo electrónico institucional o personal, se indica: *“Son las peticiones que ingresan al correo institucional o personal de los servidores públicos de la Contraloría General de Medellín, el cual debe ser transcrito en el formato “F-PC-AS-002 Formato Recepción de PQRSD”, que se encuentra en Isolución y llevarlo a ventanilla única para radicarlo e iniciar ruta o remitirlas directamente por el servidor público o contratista al correo oficial de participa@cgm.gov.co para que se proceda con la radicación y queden oficialmente dentro de la Ruta del WORKFLOW”.*

Adicionalmente, a efectos de poder validar la oportunidad en la respuesta a los peticionarios se solicitó concepto a la Oficina Asesora Jurídica mediante radicado 202000004877 del 21/08/2020 relacionado con la suspensión de términos frente a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos que ingresaron a la entidad durante el período comprendido entre el 17/03/2020 y el 27/04/2020, por Resoluciones internas 126 del 17/03/2020, 135 del 24/03/2020, 138 del 09/04/2020 y 143 del 27/04/2020; así como la incidencia en dichas suspensiones del Decreto Ley 491 de 2020., a fin de validar el cumplimiento de los plazos establecidos para dar trámite a las PQRSD y mediante memorando 202000005125 del 04/09/2020, la Oficina Asesora Jurídica, manifiesta que: *“El Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020, en cuyo artículo 6 facultó a las autoridades administrativas, a que por razón del servicio y como consecuencia de la Emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales, fundamento este, entre otros, por los **cuales la Contraloría General de Medellín resolvió suspender términos**, a través de las Resoluciones 126, 135, 38 y 142 de 2020, por lo tanto, dichas suspensiones deben ser tenidas en cuenta para el computo de términos en el otorgamiento de las respuestas a las PQRSD y demás actuaciones administrativas, incluyendo las respuestas definitivas que se deben dar respecto de las denuncias de que trata la Ley Estatutaria 1757 de 2015”:*



5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

De las 240 PQRSD tramitadas durante el primer semestre de 2020, conforme al índice dinámico generado, se evidenció que a la fecha de reporte 228 PQRSD se encuentran archivadas, con un cumplimiento de términos para 226 PQRSD, es decir el 99.12% del total archivadas:

- En el caso de las PQRSD 005 y 201, 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.

Para efectos del presente informe de ley, y con el fin de verificar que en las PQRSD tramitadas durante el primer semestre de 2020 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)= 240

Nivel de confianza depende del control interno (z)=1,645

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)= 47

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

- Denuncias:** De un total de 61 denuncias tramitadas durante el primer semestre de 2020, seis (6) se incluyeron dentro del proceso de auditoría fiscal, es decir un 9,84%.

Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 11 denuncias, las cuales corresponden a los consecutivos 027, 106, 116, 132, 138, 171, 178, 196, 220, 223 y 293, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 10. Análisis denuncias tramitadas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
027	No	Si, oficio con respuesta definitiva radicado 202000000415 del 30/01/2020, adicionalmente, se dio traslado a la Personería de Medellín.	Se tiene evidencia de correo electrónico al peticionario en el cual se anexa el memorando de traslado a la Personería y acuse de envío. No se tiene evidencia del acuse de recibido a la personería.
102	Si	Si, respuesta radicado 202000001286 del 17/04/2020	Se evidenció soporte de envío y recibo de la respuesta definitiva por parte del



PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
			petionario. Adicionalmente se evidenció solicitud y respuesta de información por parte de Telemedellín. Se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
116	Incluida en Proceso Auditor		
132	No	Mediante radicado 202000001494 del 12/05/2020 se da respuesta al petionario informando traslado a la CGA por competencia. El traslado a la entidad competente se realizó por fuera de los 5 días establecidos	Se evidenció envío y retransmitido de la respuesta definitiva al petionario y del traslado por competencia a la CGR
138	Si	Mediante radicado 202000001664 del 22/05/2020 se da respuesta al petionario. La solicitud ingresó el 29/04/2020 y se respondió el 22/05/2020 (16 días). No obstante, el plazo se acogería a la suspensión de términos definido por directriz interna y/o al Decreto 491 de 2020	Se evidenció envío y retransmitido de la respuesta definitiva al petionario y de la solicitud de publicación en la página web de la entidad.
171	No	Mediante radicado 202000001654 del 22/05/2020 se da traslado a la Secretaría de Movilidad por ser un tema de su competencia. Adicionalmente, se informa al petionario sobre el traslado mediante radicado 202000001655 del mismo día.	Se evidenció envío y retransmitido de la respuesta definitiva al petionario y del traslado por competencia a la Secretaría de Movilidad
178	No	Mediante radicado 202000001692 se da respuesta al petionario, informando el traslado por competencia a EPM	Se evidenció envío y retransmitido de la respuesta definitiva al petionario y del traslado por competencia a EPM
196	Si	Mediante radicado 202000002188 del 23/07/2020 se da respuesta definitiva al ciudadano. No se evidencia remisión de la respuesta definitiva a la CGR quien dio traslado de la PQRS a la CGM	Se evidenció envío y retransmitido de la comunicación enviada al petionario informando el traslado de la PQRS a la C.A.A.F Educación. Se evidenció solicitud de información y respuesta de la misma, realizada al ITM para dar respuesta a la PQRS Se evidenció comunicación 202000001944 del 23/06/2020 y constancia de envío, donde se prorrogan los términos conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción
220	No	Mediante radicado 202000001957 del 24/06/2020 se da respuesta definitiva al ciudadano informando traslado por competencia. Mediante memorando 202000001969 del 25/06/2020 se da traslado por competencia a la Secretaría de	Se evidenció envío y retransmitido de la comunicación enviada al petionario informando el traslado de la PQRS por competencia. Se evidenció envío y retransmitido del traslado a la Secretaría de Suministros y Servicios del Municipio de Medellín



PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
		Suministros y Servicios del Municipio de Medellín	
223	Si	Mediante radicado 202000001972 del 25/06/2020 se da respuesta definitiva al ciudadano informando traslado por competencia, y mediante memorando 202000001971 del mismo día se da traslado por competencia a la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Municipio de Medellín	Se evidenció publicación de la respuesta definitiva por aviso en la página web de la entidad, consulta el estado de PQRS
293	La PQRS se encuentra en trámite. Ingreso 05/08/2020		

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

- Derechos de petición de interés general: Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 10 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos, 015, 032, 034, 067, 077, 092, 094, 101, 155, 213 y en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 11. Análisis derechos de petición de interés general

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
015	No	Respuesta del 23/01/2020 con radicado 202000000256. Se dio traslado a la entidad competente	Recibido por la CGR el 24/01/2020 Traslado por competencia, y se observa correos al anónimo.
032	No	Respuesta 202000000454 del 03/02/2019. Se dio traslado a la entidad competente	No se evidencia constancia de entrega respuesta al peticionario.
034	Si	Respuesta 202000000796 del 21/02/2020	Se evidencia recibo por parte del peticionario. Se tiene evidencia de leído envío encuesta del 12/03/2020, pero no se tiene respuesta ni encuesta diligenciada
067	Si	Si radicado 202000000931 del 28/02/2020	Es PQRS anónima y se evidencia publicación en la WEB
077	Si	Respuesta de fondo Radicado 202000001490 del 12/05/2019	Se procedió a publicar la respuesta definitiva en la página web de la entidad toda vez que el peticionario no conformó recibo. Se envió encuesta al peticionario pero no se tiene respuesta.
092	Si	Si. Oficio Respuesta con Radicado 202000001159 del 11/03/2019	Se evidenció acuse de envío pero no de recibo. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.



PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
094	Si	Respuesta con Radicado 202000001157 del 11/03/2019	Se evidenció acuse de recibo del 12/03/2020 Radicado 202010091285. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
101	Si	Respuesta con Radicado 202000001270 del 2/04/2020	No se evidenció acuses de recibo. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
155	Si	Respuesta a peticionario con radicado 202000001591 del 15/05/2019	Se evidencia acuse de envío y acuse de leído. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
213	No	Si, correo el 24/06/2020 con radicado 20200000155 que no es competencia CGM	Se evidencia acuse de envío pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

- **Derechos de petición de Información:** Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 11 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos 028, 039, 088, 115, 129, 153, 162, 193, 195, 203 y 229, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 12. Análisis derechos de petición de información

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
028	No	Sí, respuesta 202000000468 del 04/02/2019. No es competencia de la CGM, se compromete la CAAF salud, en el memorando a comunicar al peticionario el informe definitivo, que se realizara al HGM en el periodo 2020.	Se observa oficio con Respuesta 202000000468 del 04/02/2020. Así mismo, acuse de recibo.
039	Si	Se observa como anexo informe de la auditoría especial a los fondos de servicios educativos 2018. Respuesta Radicado 1115-020-01 y Radicado recibo de la Personería 202000000596	Se observa como anexo informe de la auditoría especial a los fondos de servicios educativos 2018. Respuesta Radicado 1115-020-01 y Radicado recibo de personería 202000000596. Se evidencia acuse de recibo del 10/02/2020 Radicado 20200140823878RE. No se evidenció encuesta de satisfacción.
088	Si	Se observa oficio con Respuesta y con radicado de la CGA 20200000 1611 del 11/03/2020	Se observa oficio con Respuesta y con radicado de la CGA 20200000 1611 del 11/03/2020. Se evidencia acuse de recibo del físico en la CGA Radicado 202000001611 del 11/03/2020. No se evidenció encuesta de satisfacción.
115	Si	Radicado 202000001586 del 15/05/2020 con Certificado anexo	Radicado 202000001586 del 15/05/2020 con Certificado anexo. No se evidencia constancia de envío por correo electrónico ni de recibo por parte



PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
			del peticionario. No se evidenció encuesta de satisfacción.
129	Si	Se observa Respuesta al peticionario el 13/05/2020 con radicado 202000001537	Se observa Respuesta al peticionario el 13/05/2020 con radicado 202000001537. Se evidencia envío pero no acuse de recibido. Se evidencia encuesta.
153	Si	Si respuesta con informe de gestión 2016-2019 y oficio con Radicado 202000001599m del 18 de mayo de 2020	Si respuesta con informe de gestión 2016-2019 y oficio con Radicado 202000001599m del 18 de mayo de 2020. Se evidencia acuse de envío a peticionario y a la AGR. No se observa acuse de recibo del peticionario, se observó acuse de la AGR. Se evidenció encuesta de satisfacción.
162	Se incluyó en proceso de Auditoría		
193	Si	Si. Radicado 202000001859 del 10/06/2019	Se observa oficio con Radicado 202000001859 del 10/06/2020. Se evidencia acuse de envío y acuse de recibo. No se evidenció encuesta de satisfacción.
195	Si	Radicado 202000001892 del 12/06/2019	Se observa oficio con Radicado 202000001892 del 12/06/2020. Se evidencia acuse de envío y acuse de recibo. Se evidenció encuesta, pero no se observa el nombre del peticionario ni el funcionario que la diligenció.
203	Si	Si. Radicado 202000002034 del 4 /07/2020	Se observa oficio y certificado con Radicado 202000002034 del 4 /07/2020. Se evidencia acuse de recibo. Se evidenció envío de la encuesta de satisfacción
229	Si	Si. Radicado 202000002129 del 14/07/ 2020	Radicado 202000002129 del 14 de julio de 2020. No se evidenció encuesta de satisfacción.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

- Derechos de petición de interés particular: Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 10 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos 011, 072 (073), 083, 106, 109, 124, 170, 212, 222 y 227. Adicionalmente se analizaron las peticiones 099A y 252A, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 13. Análisis derechos de petición de interés particular

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
011	Si	Si. Respuesta radicado 202000000237 del 22/01/2020	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva Rad.202000000594 del 14/02/2020. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción
073	Si	Si. Respuesta con radicado 202000001089 del 03/06/2020	Se evidencia correo de envío respuesta y retransmitido. Adicionalmente, se evidenció constancia de recibo comunicación física de respuesta al peticionario. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.



PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
083	Si	Respuesta de fondo Radicado 202000001085 del 5/03/2019	Se evidencia carta al anónimo. No se evidencia publicación en la WEB.
106	Si	Se traslada por competencia a Personería con radicado 202000001278 del 02/04/2019	No se evidencia recibo por parte del peticionario. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción
109	No	El 19/05/2020 con radicado 202000001598 se traslada petición a Superintendencia de Industria y Comercio y el 15/09/2020 con radicado 202000001600 se le informa a peticionario el traslado	No se evidencia acuse de recibo de la comunicación enviada. Se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción
124	No	Informa a peticionario traslado por competencia con radicado 202000001480 del 12/05/2019	Se evidencia acuse de envío, el 10/06/202. Se tiene evidencia del retransmitido.
170	No	Informa a peticionario traslado por competencia con radicado 202000001652 del 22/05/2020 y traslado a Secretaría de Gobierno radicado 202000001653 del 22/05/2019	Se evidencio acuse de envío. Se tiene evidencia del retransmitido sin notificación de entrega, tanto para el peticionario como para el ente competente.
212	No	Si radicado 202000001925 del 18/06/2020	Se evidencio acuse de envío y del retransmitido tanto para el peticionario como al ente competente.
222	No	Si. Respuesta a Peticionario radicado 202000001961 del 24/06/2020	Se evidencio acuse de envío y del retransmitido tanto para el peticionario como al ente competente.
227	No	Si. Respuesta con memorando 202000001990 del 26/06/2020.	Se evidencio acuse de envío y del retransmitido tanto para el peticionario como al ente competente.
099A	Si	Se observa respuesta de fondo del 25/06/2020. Respuesta por fuera de términos toda vez que la suspensión de los tiempos de respuesta conforme a la resolución 143 de 2020 se establece hasta el 27/04/2020 y la comunicación de ampliación del plazo se realiza el día 03/06/2020. No se le comunica respuesta de fondo a la CGR quien reenvió la solicitud de la peticionaria.	Se observa presupuestos del Isvimed para mejora de vivienda, bitácora, Cotización, planilla diligenciada de visita técnica de mejoramiento de vivienda. No se observa solicitud de información al Isvimed para documentar la respuesta por parte de la CGM. Se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción
252A	No	Si. Radicado 202000002081 del 8/07/2020	Se evidencio acuse de envío y del retransmitido tanto para el peticionario como al ente competente.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

- Consultas: Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 5 consultas, las cuales corresponden a los consecutivos 046, 048, 118, 119 y



141 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 14. Análisis de consultas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
046	Si	Si respuesta del 2/03/2020 con radicado 202000000959	Se observa en la respuesta 7 folios anexos al oficio. Respuesta a peticionario el 02/03/2020 con radicado 20200000049. No se evidencia envío por correo electrónico a peticionario. Se evidencia envío de PQRS 044 que no corresponde a la PQRS 046. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
048	Si	Respuesta radicado del 2/03/2019 202000000954	Oficio de la Respuesta radicado 202000000954 del 2/03/2020. Se evidenció acuse de envío y acuse de recibo. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
118	Si	Respuesta con radicado del 9/06/2019 202000001843	Se observa oficio con Respuesta y con radicado 202000001843 del 9/06/2020. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
119	Si	Si. Radicado del 09/06/2020. 202000001846	Radicado 202000001846 del 09/06/2020 con certificado anexo. Se observó acuse de envío y de recibo. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
141	Si	Si respuesta al peticionario del 01/06/2020 con radicado 202000001746	Si respuesta con 12 folios al peticionario del 01/06/2020 con radicado 202000001746. No se evidencia acuse de envío ni de recibido. No se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

Validados los soportes correspondientes a cada PQRS se observó respecto a la aplicación de la encuesta de satisfacción, que de la muestra seleccionada de 47 PQRS y de las cinco (5) PQRS que se analizaron adicionalmente, en 17 de ellas no aplica la realización de éstas por no ser competencia de la entidad el trámite de la PQRS, se evidenció aplicación de la encuesta en 8 PQRS y en 22 de ellas no se disponía de soportes que permitieran concluir que se hubiera aplicado la encuesta, como se observa a continuación:

Cuadro 15. Aplicación Encuesta de satisfacción

Aplicación Encuesta de Satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Se tiene evidencia	8	15%
No tiene encuesta de satisfacción	22	42%
No aplica dado que se publicó en página web	1	2%
No aplica por no ser competencia de la CGM	17	33%



Aplicación Encuesta de Satisfacción	Cantidad	Porcentaje
No aplica, porque aún no se ha dado respuesta de fondo	1	2%
No se tenía respuesta definitiva de la PQRS	3	6%
Total general	52	100%

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

En la revisión realizada a las encuestas de satisfacción se pudo evidenciar la aplicación de dos formatos diferentes para la evaluación satisfacción del cliente PQRS, en uno de ellos se detallan datos relacionados con la caracterización del peticionario, entre otros, a que grupo poblacional pertenece y perfil del cliente, se detalla a quien se aplica la encuesta, la fecha de realización, el número del radicado de la PQRS y la persona responsable de su elaboración, y se tiene otro formato donde no se puede identificar lo anterior; adicionalmente, de acuerdo con el Manual Tramite Interno PQRS código M-PC-TI-001 versión 2, se establece que: La encuesta (F-PC-ESC-002 Evaluación Satisfacción al Cliente – PQRS) debe ser diligenciada por el servidor público, previa comunicación telefónica con el ciudadano, una vez que éste haya recibido la respuesta definitiva a su petición, y conforme al cuadro anterior, se tienen 22 PQRS que a la fecha no cuenta con la evidencia en Mercurio de su realización.

5.3.1 PQRS 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 PQRS, código: M-PC-TI-001, versión 2, 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 se establecen 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 en el índice dinámico que se genera en Mercurio de las PQRSD que fueron trasladadas al proceso auditor, identificándose que para el primer semestre de 2020 se gestionaron un total de 8 PQRSD correspondientes al 3,33% de las PQRSD que ingresaron a la Entidad; a continuación se presenta el cuadro consolidado con el número de PQRSD gestionadas por dependencia:

Cuadro 16. PQRSD tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal

C.A.A.F/Dependencia	Cantidad
CAAF Educación	3
CAAF Cultura y Recreación	1
CAAF Movilidad	1
Subcontraloría (GRI)	1
CAAF Servicios de Salud	2
Total general	8

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

Adicionalmente, y para efectos del presente informe de ley, se procedió a analizar las 8 PQRSD que ingresaron a proceso auditor durante el primer semestre de 2020, las cuales corresponden a los consecutivos 006, 016, 051, 072, 089, 090, 113 y 162



Adicionalmente, se incluyó la denuncia PQRS 116 en el análisis, toda vez que en el seguimiento realizado a través del índice dinámico generado, se evidenció que la misma, fue tramitada e incluida dentro de un proceso de auditoría, adelantado por el Grupo de Reacción Inmediata GRI.

En el proceso de validación con la C.A. Participación Ciudadana se pudo evidenciar que a junio 30 de 2020 las PQRS 014, 114, 199 y 236 fueron tramitadas dentro del proceso de auditoría, adicionales a las identificadas anteriormente. Frente a la 014 estaba clasificada como Derecho de petición de Interés General, se evidenció la autorización de la Subcontraloría para ser incluida en el proceso auditor, por lo cual el tipo de requerimiento corresponde a una denuncia. La PQRS 114 está clasificada como denuncia e ingresó al proceso auditor, lo cual no fue informado oportunamente a la C.A. Participación Ciudadana a efectos de que se realizaran los ajustes necesarios en el plazo para dar respuesta. Se evidenció en el expediente el memorando 202000002679 del 16/04/2020 en el que el despacho de la Contraloría solicita abordar los temas relacionados a la contingencia por COVID a través del GRI.

Frente a la PQRS 199 se tramitó dentro del proceso de auditoría, no obstante corresponde a un derecho de petición de información, mediante memorando 202000001847 del 09/06/2020 se comunica la ampliación de términos, toda vez que la PQRS relacionada se está gestionando a través del GRI, sin embargo no se evidenció la remisión de los papeles de trabajo y de los informes parciales o análisis de los mismos conforme a la solicitud de la peticionaria, adicionalmente, mediante memorando 202000002276 del 06/08/2020 se amplía nuevamente el plazo hasta el 25/08/2020 y no se evidencia remisión de papeles de trabajo y mediante memorando 202000002490 del 28/08/2020 se da respuesta definitiva. Se tiene correo reenviado al enlace para que sea dispuesta la evidencia de remisión al peticionario, sin embargo, no es posible establecer que la información adjunta en dicho correo fuera enviada al peticionario.

La PQRS 236 fue clasificada como denuncia, mediante memorando 202000002128 del 13/07/2020 se evidenció comunicación de la respuesta preliminar de ampliación de términos por inclusión en el proceso de auditoría, no obstante, la dependencia informó a la C.A. Participación Ciudadana sobre la ampliación de términos el día 13/08/2020, un día después del término para dar respuesta. Adicionalmente, se tiene evidencia de correo electrónico de autorización de la Subcontraloría del 13/08/2020 para la inclusión de la PQRS en proceso auditor.



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 PQRS seleccionadas, y se evidenció lo siguiente:

- o 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 9 PQRS que ingresaron al procedimiento de auditoría, durante el segundo semestre de 2020, 6 estaban clasificadas como denuncias, veamos:

Cuadro 17. Clasificación tipo requerimiento PQRS ingresadas al proceso de auditoría fiscal

Tipo de Requerimiento	Cantidad
Denuncia	6
Derecho de Petición de Información	2
Derecho de Petición Interés General	1
Total general	9

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

A continuación se presentan las 3 PQRS que no se clasificaron como denuncia:

Cuadro 18. PQRS ingresadas al proceso de auditoría fiscal no clasificadas como denuncia

Mes	PQRS	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto
Enero	016	Página web	Derecho de petición interés general	La peticionaria informa sobre posibles inconsistencia en la asignación del presupuesto participativo con el programa de la U en mi barrio del ITM
Marzo	089	Correo Físico	Derecho de petición información	El Contralor de Envigado solicita información acerca del estado actual de las obras y el porcentaje de avance para cada tramo.
Mayo	162	Correo Electrónico	Derecho de petición información	Se solicita aportar a esta Unidad de Fiscalía, la información que corresponda a denuncias y posibles hallazgos fiscales o administrativos en contra de la



Mes	PQRS	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto
				Ex Gerente de Metroparques E.I.C.E. María Eugenia Bedoya Ospina, que tengan relación directa con la denuncia anónima instaurada, y que actualmente adelanta este despacho.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

Para efectos de evitar interpretaciones equivocadas, especialmente en el caso de la PQRS 016, es importante verificar si es pertinente clasificar esta PQRS como denuncia, toda vez que mediante memorando 20200000356 se le informa al peticionario que la PQRS será tramitada durante la auditoría especial evaluación fiscal y financiera del ITM la cual culmina el 04/05/2020 y mediante memorando 20200001347 se da respuesta definitiva con radicado en construcción y no se tiene evidencia de notificación de entrega.

Frente a las PQRS 089 y 162 de acuerdo al asunto corresponden a un derecho de petición de información, sin embargo, en el trámite inicial dado por la dependencia responsable se indicó que los mismos serían tenidos en cuenta dentro del proceso auditor, por lo cual los plazos para dar respuesta se ampliaron conforme a lo establecido en la Ley 1757 de 2015 y no se respondieron en los 10 días hábiles que se tenían conforme al tipo de PQRS.

Se observó frente a la PQRS 089, dada la solicitud formulada por el peticionario y la respuesta recibida por parte del sujeto de control, mediante memorando 20200001252 del 18/03/2020 se remite al peticionario el informe de avance solicitado, indicando que es una respuesta preliminar; sin embargo, conforme a lo solicitado por el peticionario, esta podría ser la respuesta de fondo, no obstante, en el mismo memorando le indica que han incluido la solicitud en la auditoría especial a la contratación de Metroplus y se dará respuesta a más tardar el día 28/08/2020 dejando la PQRS pendiente de respuesta definitiva, la cual se dio mediante memorando 20200002411 del 20/08/2020.

De manera similar a lo evidenciado en la PQRS 089, en la PQRS 162 se observó que le fuera solicitada información a la Contraloría General de Medellín relacionada con “denuncias y posibles hallazgos fiscales o administrativos...” y mediante memorando 20200001721 del 28/05/2020 se le informa al peticionario que en la auditoría regular vigencia 2018 no se encontraron hallazgos fiscales o administrativos en contra de la funcionaria, sin embargo, se



plantea que la denuncia anónima será incluida dentro de la auditoría regular a la vigencia 2019 y que en caso de establecerse hallazgos se le darán a conocer.

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 dicha dependencia realizó los ajustes pertinentes en el índice dinámico.

- 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 la PQRS 089, se tiene evidencia del recaudo de pruebas y análisis específico para determinar la competencia y la necesidad de solicitar ampliación de plazo en la PQRS, dando cumplimiento a lo establecido en la circular y en la Ley.

Lo anterior permite evidenciar que en una (1) de las ocho PQRS analizadas (11,11%), 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 19. Análisis PQRS 089

Mes	PQRS	Recaudo de Pruebas preliminares
Marzo	089	Se evidenció solicitud de información realizada a Metroplus el día 09/03/2020 mediante radicado 202000001124, y el radicado de respuesta del día 12/03/2020 202000000903. La PQRS fue incluida en proceso auditor, toda vez que se consideró insuficiente la información suministrada por el sujeto de control, de lo cual se requería ahondar en el tema para poder dar respuesta a la petición.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

Respecto a las PQRS 016, 051, 072, 090, 113 y 116 se evidenciaron soportes y evidencias aportadas por el peticionario a la PQRS para el análisis por parte de la dependencia responsable de su trámite.

- 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 al peticionario se informó el traslado por competencia a la dependencia responsable de su trámite.

Sin embargo, conforme a lo indicado en el punto anterior, se observó que para la PQRSD 089 (11,11%) se evidenció recaudo de información, análisis e indagación preliminar previa la respuesta inicial. Lo anterior permite evidenciar que en el 88,89% de la muestra se observó incumplimiento a la directriz, en relación al recaudo de pruebas y análisis inicial.

- 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 PQRSD 051, 072 y 090 no se evidenció la solicitud de autorización de inclusión de la PQRSD en el proceso auditor a la Subcontraloría, y frente a la PQRSD 016 se evidenció correo de solicitud de inclusión de la PQRSD en el proceso auditor, sin embargo, no se evidenció el correo de autorización por parte de la Subcontraloría, en el expediente correspondiente.

Lo anterior, permite evidenciar que el 55,56% de las PQRSD gestionadas a través del proceso auditor y que fueron objeto del análisis, contaron con la autorización de la Subcontraloría previo a la respuesta preliminar al peticionario, conforme a lo establecido en la directriz.

- Igualmente, se establece que *“la respuesta a dar al peticionario debe ser expresa y clara, congruente con lo denunciado y/o solicitado, no basta con hacerle llegar copia del informe auditor”* y al verificar en las PQRSD gestionadas en proceso de auditoría, se pudo evidenciar que 6 de las 8 PQRSD analizadas tienen respuesta definitiva, no obstante, para las PQRSD 113 y 116 se evidenció inconsistencia frente a la fecha de radiación de la respuesta definitiva y el índice dinámico. A continuación, se relacionan los plazos establecidos para dar respuesta definitiva a las PQRSD mencionadas:



Cuadro 20. Análisis inconsistencia respuesta definitiva PQRS 116 y 113

PQRS	Plazo respuesta definitiva al ciudadano conforme al Reporte Índice Dinámico	Fecha radicación Respuesta Definitiva
116	23/07/2020	28/08/2020
113	23/07/2020	28/08/2020

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

Una vez realizada la verificación con la C.A. Participación Ciudadana, se realizó el ajuste de los índices dinámicos conforme a los términos definidos en la normativa para dar respuesta a las denuncias que ingresan a las PQRS, por lo tanto, las PQRS 113 y 116 fueron tramitadas dentro de los términos

Las PQRS 051, 072 y 162, que se encuentran en trámite, tienen como fecha límite de respuesta el día 15/09/2020, 20/10/2020 y 16/11/2020 respectivamente.

Conforme al plan de mejoramiento registrado para la acción correctiva 364, resultado de la Auditoría exprés vigencias 2016-2019 realizada por la Auditoría General de la República, y a lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal código P-CF-AF-001versión 5, las PQRS que ingresan al proceso de auditoría deben incluirse en el programa de auditoría, informe preliminar e informe definitivo.

Frente a la PQRS 051 es importante indicar, que si bien la misma se encuentra en trámite, no se evidenció inclusión de la PQRS al programa de auditoría correspondiente, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento.

Para la PQRS 162, no se evidenció inclusión del tema en el programa de auditoría correspondiente, conforme a lo manifestado en el memorando 202000001721 del 28/05/2020 y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal.

Adicionalmente, de las 6 PQRS que tienen respuesta definitiva, una (1) 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 21. Análisis PQRS 006

PQRS	Respuesta al ciudadano	Documentos soportes	Observaciones OCI
006	Mediante radicado 20200001348 del 5 de mayo del 2020, se da respuesta definitiva al peticionario. No se evidenció radicado del envío de la respuesta definitiva a la Personería de Medellín.	Se tiene soporte de recibido de la respuesta preliminar por parte del peticionario. Se tiene evidencia de papeles de trabajo asociados al expediente de la queja, tales como cálculos y pagos del contrato evaluado. Se tiene evidencia del envío de la respuesta definitiva a través de correo electrónico, al peticionario	Se verificó el expediente 17336 y no se evidenció modificación del programa de auditoría con la inclusión de la PQRS. Se encuentra en ejecución el informe preliminar del componente de gestión y resultados de la auditoría regular Municipio de Medellín vigencia 2019, no obstante se dio respuesta definitiva al peticionario, teniendo en cuenta los plazos definidos.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

5.4 VERIFICACIÓN FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRS

De acuerdo con la información generada a partir del índice dinámico relacionado con la gestión de las PQRS, se observa que el 31,67% (76) de las PQRS que ingresaron durante el primer semestre de 2020, ingresaron a través de correo físico y el 30,42% (73) por el correo electrónico; veamos:

Cuadro 22. Total de PQRS por mes y medio de llegada

Mes	Medio De Llegada					Total General	% Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personalmente	Redes Sociales		
Enero	2	20	7	2		31	12.92%
Febrero	6	33	3	2		44	18.33%
Marzo	5	20	5		2	32	13.33%
Abril	8	2	13		9	32	13.33%
Mayo	27		21		3	51	21.25%
Junio	25	1	23		1	50	20.83%
Total General	73	76	72	4	15	240	100.00%
%	30.42%	31.67%	30.00%	1.67%	6.25%	100.00%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020.

Para efectos de evaluar la gestión de las PQRS, se incluyó la evaluación de algunos de los canales que se tienen establecidos en la entidad para la recepción



de las PQRSD; entre los que se incluyeron la página web, el correo electrónico y línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111; los resultados se detallan a continuación:

5.4.1 Formulario PQRSD - Página Web CGM

Durante el primer semestre de 2020, se evidenció que de las 240 PQRSD gestionadas, 72 ingresaron a través del formulario dispuesto en la página web de la entidad para el reporte de PQRSD; lo que corresponde al 30% 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 luego de verificar se evidenció que la situación evidenciada en el informe con corte a 31/12/2019 aún persiste; siendo importante tener en cuenta que como resultado de los informes anteriores la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana formuló las siguientes actividades, correspondientes a la acción correctiva 384:

1. Analizar la normativa, Resolución 3564 de 2015 del MinTic.
2. Revisar el Formato y realizar los ajustes necesarios de Ley.
3. Enviar solicitud a la CAAF Desarrollo Tecnológico, para realizar los ajustes en la página WEB.

Las actividades formuladas tenían fecha de cumplimiento del 31/07/2020, por lo tanto es necesario que se adelanten las acciones pertinentes para dar solución de fondo a la situación evidenciada.

5.4.2 Línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111

Se reitera lo planteado en el informe con corte a diciembre 31 de 2019. Adicionalmente se recomienda revisar su funcionamiento actual toda vez que se realizó prueba el día 31/08/2020 y no se obtuvo respuesta de la llamada realizada, y no se tiene mensaje informativo que dé indicaciones frente a la atención de PQRSD durante la contingencia e igualmente, en la página institucional de la entidad no se observa ninguna anotación en relación con el horario de atención.



5.4.3 Correo Electrónico participa@cgm.gov.co

Con el fin de verificar la recepción de PQRS al través del correo electrónico, se procedió revisar las 15 PQRS de la muestra seleccionada que tiene identificado como medio de entrada el correo electrónico y se pudo evidenciar que 2 de ellas fueron radicadas en la misma fecha en que ingresó el correo electrónico y en 7 no se tienen evidencia de que sea un correo electrónico, veamos:

Cuadro 23. Análisis PQRS con medio de llegada correo electrónico

No. PQRS	Observaciones
28	Se radica en la CGM el 17/03/2020, el documento tiene radicado de salida del 13/03/2020 de la CGR. Se observó correo electrónico relacionado a la PQRS.
34	Corresponde a correo electrónico de la CGR del 04/02/2020 y se radicó el 04/02/2020.
77	Corresponde a correo electrónico del 27/02/2020 y se radicó el 02/03/2020.
106	No se tiene evidencia del correo electrónico, no se tiene evidencia del radicado de la CGM. El documento tiene fecha del 19/03/2020 e ingresó al sistema el día 31/03/2020.
115	Corresponde a radicado PQRS en la página web de la entidad el 14/04/2020. No es correo electrónico.
119	No se tiene evidencia del correo electrónico, documento del 13/04/2020 radicado el 15/04/2020 en la CGM
153	No se tiene evidencia de correo electrónico. El documento de la AGR es del 06/05/2020 y se radicó en la CGM el 12/05/2020
162	No se tiene evidencia del correo enviado por la CGR del 14/05/2020. Se radicó en la CGM el día 15/05/2020
178	Correo electrónico; sin embargo no se encontró el correo remitido por la Contraloría Municipal de Cúcuta, aunque en el memorando se indica que se remite por participa.gov.co. El documento es del 22/05/2020 y se radicó en la CGM el 22/05/2020.
193	No se tiene evidencia del correo de envío del documento. El documento no se encuentra fechado y se radicó el 03/06/2020
195	No se tiene evidencia del correo electrónico. Se radicó en la CGM el 03/06/2020. El documento no se encuentra fechado.
196	Correo electrónico; sin embargo tiene fecha de radicación del 02/06/2020; radicado en la CGM el 04/06/2020; sin evidencia del correo electrónico
203	Se evidencia correo electrónico del 10/06/2020 y radicado en la CGM el 10/06/2020
220	Se evidencia correo del 17/06/2020, radicado el 18/06/2020
229	Se evidenció correo electrónico del 18/06/2020 y se radicó en la CGM el 24/06/2020

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto de 2020 – Análisis propio.

De acuerdo a lo evidenciado, dado que no se está anexando el correo de origen relacionado a la PQRS, se está perdiendo la trazabilidad de la misma y no es posible garantizar que efectivamente corresponda al medio de llegada asociado



6. RECOMENDACIONES

Una vez concluida la presente verificación, se reiteran las recomendaciones efectuadas durante el seguimiento realizado con corte al 31 de diciembre de 2019, las cuales corresponden a las acciones correctivas 383, 384, 385, 386, 387 y 388, y se recomienda revisar de fondo las causas de estas, con el fin de que las mismas no se vuelvan a presentar.

Adicionalmente se realizan las siguientes recomendaciones:

SUBCONTRALORIA

Definir y establecer las directrices y controles necesarios con el fin de asegurar la evaluación y determinación de la competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas preliminares por parte de las C.A.A.F previo a la autorización de la inclusión de las PQRSD en las auditorías que se adelanten a los sujetos de control, conforme al artículo 70 de la Ley 1757 de 2015; e informar oportunamente a la C.A. Participación Ciudadana con el fin de que se actualice el índice dinámico y se ajusten los plazos.

Así mismo, garantizar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal en relación con la autorización formal de inclusión de la PQRSD como una denuncia en el proceso auditor, de igual forma, la inclusión de la PQRSD en el memorando de asignación de auditoría, programa de auditoría, informe preliminar y definitivo y papeles de trabajo de la auditoría.

CONTRALORIA AUXILIAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Revisar el formato vigente para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente PQRSD de tal forma que se pueda generar información relevante para la Contraloría, y que la misma permita evidenciar a quién se le realizó la encuesta, quién la realizó, a qué PQRSD pertenece, en qué fecha fue realizada la encuesta, y de ser necesario la caracterización del petionario; así mismo, tabularla periódicamente con el fin de que sirva para la toma de decisiones en la entidad.