

**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)
DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SEGUNDO 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

LAURA RAMÍREZ ARROYAVE
Auxiliar Administrativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, FEBRERO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. ALCANCE	6
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	7
4. METODOLOGÍA	8
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	9
5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS	11
5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD	14
5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	16
5.3.1 PQRSD que ingresaron a proceso Auditor	25
5.4 VERIFICACION FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN	29
5.4.1 Formulario PQRSD - Página Web CGM	30
5.4.2 Línea gratuita de atención ciudadana - 01 8000 512 111	30
5.4.3 Correo Electrónico participa@cgm.gov.co	31
6. RECOMENDACIONES	32

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Consolidado de PQRSO por tipo de requerimiento y medio de llegada.....	9
Cuadro 2. Consolidado estado PQRSO al 12 de enero de 2021, registradas en el segundo semestre de 2020.....	10
Cuadro 3. Relación de PQRSO con inconsistencias.....	12
Cuadro 4. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSO en Mercurio frente a la fecha de traslado a las dependencias responsables de gestionarla.....	13
Cuadro 5. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSO en Mercurio frente a la fecha de traslado a la dependencia responsable de gestionarla.....	15
Cuadro 6. Relación PQRSO informadas mediante copia o ruta a la dependencia correspondiente	15
Cuadro 7. Análisis denuncias tramitadas	17
Cuadro 8. Análisis derechos de petición de interés general.....	18
Cuadro 9. Análisis derechos de petición de información.....	19
Cuadro 10. Análisis derechos de petición de interés particular.....	22
Cuadro 11. Análisis de consultas.....	23
Cuadro 12. Análisis de Quejas	24
Cuadro 13. Aplicación de Encuesta de Satisfacción.....	24
Cuadro 14. PQRSO tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal....	26
Cuadro 15. Clasificación tipo requerimiento PQRSO ingresadas al proceso de auditoría fiscal.....	27
Cuadro 16. PQRSO ingresadas al proceso de auditoría fiscal no clasificadas como denuncia.....	27
Cuadro 17. Total de PQRSO por mes y medio de llegada.....	29
Cuadro 18. Análisis PQRSO con medio de llegada correo electrónico.....	31

INTRODUCCION

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 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 julio y el 31 de diciembre 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 julio y el 31 de diciembre de 202.

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 PQRSD, 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 segundo 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 julio y el 31 de diciembre de 2020, se habían recibido un total de 355 peticiones, de las cuales 147 (41.41%) ingresaron por correo electrónico, 153 (43.10%) ingresaron a través de página web y 55 (15.49%) ingresaron a través de correo físico. Durante el periodo evaluado no se evidenció ingreso de PQRSO a través de redes sociales y ventanilla única debido a la contingencia por COVID 19 que se presenta a nivel nacional.

Del total recibidas, 167 (47.04%) corresponden a derechos de petición de información, 56 (15.77%) a denuncias, 46 (12.96%) son derechos de petición de interés general, 78 (21.97%) a derechos de petición de interés particular, 6 (1.69%) a derechos de petición de consulta y dos quejas (0,56%); tal como se evidencia a continuación:

Cuadro 1. Consolidado de PQRSO 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	28	4	24			56	15.77%
Derecho de Petición de Consultas	3	1	2			6	1.69%
Derecho de Petición de Información	76	39	52			167	47.04%
Derecho de Petición Interés General	19	2	25			46	12.96%
Derecho de Petición Interés Particular	20	9	49			78	21.97%
Queja	1		1			2	0.56%
Total General	147	55	153			355	100%
% de Participación	41.41%	15.49%	43.10%	0%	0%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021

De las 355 PQRSD registradas al 31 de diciembre de 2020, en el seguimiento realizado con corte al 12 de enero de 2021, se habían gestionado un total de 349 (98.31%) de las PQRSD y 6 (1.69%) se encontraban en trámite, veamos:

Cuadro 2. Consolidado estado PQRSD al 12 de enero de 2021, registradas en el segundo semestre de 2020.

Estado del Trámite	Estado			% de Participación
	Archivado	En trámite	Total General	
Con 1ra respuesta para informar la ampliación de plazo		2	2	0.56%
Con 1ra respuesta para solicitar información complementaria		1	1	0.28%
Con archivo por desistimiento del requerimiento	4		4	1.12 %
Con archivo por traslado por competencia	143		143	40.28%
Con respuesta definitiva	202		202	56.90%
Sin actuación alguna		3	3	0.84%
Total general	349	6	355	100%
% de participación	98.31%	1.69%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021

Del cuadro anterior, igualmente se evidencia que de las 355 PQRSD que ingresaron al 31 de diciembre de 2020, 202 (56.90%) ya habían sido gestionadas de manera definitiva al 12 de enero de 2021, 143 (40,28%) fueron trasladadas por competencia a otras entidades y 4 PQRSD fueron archivadas por desistimiento del requerimiento, de las cuales:

- Se evidenció acto administrativo de desistimiento de la PQRSD 459, toda vez que mediante radicado 202000001679 el peticionario manifiesta su intención de desistir del derecho de petición
- Se evidenció acto administrativo de desistimiento de las PQRSD 309 y 274 toda vez que no se recibió respuesta por parte del peticionario frente a la solicitud de complementación del requerimiento, conforme al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015
- Se evidenció acto administrativo de desistimiento de la PQRSD 261, toda vez que mediante radicado 202000001352 el peticionario manifiesta su intención de desistir del derecho de petición.

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

- La PQRSD 590 correspondiente al radicado 202000002108 fue trasladada por competencia a la Personería de Medellín el día 04/01/2021, no obstante se reportó “En trámite” ante la Auditoría General de la República debido a que el corte de la rendición es al 31 de diciembre de 2020 y en dicha fecha esta PQRSD se encontraba en trámite.

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 segundo 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 consecutivo asignado a la PQRSD frente a la fecha de radicación y radicado de dicha PQRSD y se evidenció lo siguiente:
 - En el listado generado a través del índice dinámico de Mercurio, no se observó el consecutivo PQRSD 403. No se evidenció información relacionada en el expediente 18123.
 - De 355 PQRSD registradas durante el segundo semestre de 2020, se evidenció consistencia en la asignación del consecutivo de 347 PQRSD, lo que equivale al 97.75%.
 - Según el reporte del índice dinámico, y luego de validar la información para 4 PQRSD que equivalen al 1.13%, se evidenció que el consecutivo, el radicado y fecha de radicación no son consistentes. A continuación, se relacionan las PQRSD que presentan inconsistencia en este sentido:

Cuadro 3. Relación de PQRSD con inconsistencias

Documento	Mes	PQRS	Fecha Radicación	Observación
202000001380	JULIO	291	2020-07-29	Se tiene un día de diferencia entre los consecutivos 291 y 290. Así mismo, el radicado para el consecutivo 291 es anterior al radicado del consecutivo 290.
202000001381	JULIO	287	2020-07-29	
202000001382	JULIO	288	2020-07-29	
202000001383	JULIO	289	2020-07-29	
202000001384	JULIO	290	2020-07-30	
202000001512	SEPTIEMBRE	372	2020-09-04	Se tienen 5 días de diferencia entre los consecutivos 371 y 372. Adicionalmente, el radicado para el consecutivo 372 es anterior a los radicados de los consecutivos 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370 y 371
202000001513	SEPTIEMBRE	362	2020-09-07	
202000001514	SEPTIEMBRE	363	2020-09-07	
202000001515	SEPTIEMBRE	364	2020-09-07	
202000001516	SEPTIEMBRE	365	2020-09-07	
202000001518	SEPTIEMBRE	366	2020-09-07	
202000001520	SEPTIEMBRE	367	2020-09-07	
202000001521	SEPTIEMBRE	368	2020-09-07	
202000001523	SEPTIEMBRE	369	2020-09-09	
202000001524	SEPTIEMBRE	370	2020-09-09	
202000001525	SEPTIEMBRE	371	2020-09-09	Se tiene 1 día de diferencia entre los consecutivos 379 y 378. Adicionalmente, el radicado para el consecutivo 379 es anterior a los radicados de los consecutivos 375, 376, 377 y 378
202000001537	SEPTIEMBRE	379	2020-09-10	
202000001539	SEPTIEMBRE	375	2020-09-10	
202000001541	SEPTIEMBRE	376	2020-09-10	
202000001542	SEPTIEMBRE	377	2020-09-10	
202000001544	SEPTIEMBRE	378	2020-09-11	El radicado de la PQRS 456 es anterior al radicado de la PQRS 455
202000001668	SEPTIEMBRE	454	2020-09-30	
202000001669	OCTUBRE	456	2020-10-01	
202000001673	OCTUBRE	455	2020-10-01	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021

Frente a lo anterior 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 4 PQRS en las cuales se evidencia la pérdida del consecutivo, esto es la PQRS 252A, 356A, 401A y 512A, y que conforme a lo expresado en el memorando 201800007424 del 27/07/2018 de la Dirección de

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

- Se evidenciaron 6 PQRSD que generan incertidumbre en la fecha de radicación de la PQRSD, frente al radicado generado, veamos:

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

No. PQRSD	Radicado	Fecha Radicado	Medio de llegada	Observaciones documento radicado en la ruta PQRSD
435	202000001636	2020-09-28	Página WEB de la entidad	Se evidencia inconsistencia en la fecha de radicación de la solicitud y el radicado asignado ya que se tienen radicados del 28/09/2020 previos a los radicados generados el día 27/09/2020 Adicionalmente, una vez consultados los expediente mercurio, el medio de llegada de las PQRSD 437, 438 y 439 fue la página web de la entidad.
436	202000001637	2020-09-28	Página WEB de la entidad	
437	202000001638	2020-09-27	Correo físico o postal	
438	202000001639	2020-09-27	Correo físico o postal	
439	202000001640	2020-09-27	Correo físico o postal	
440	202000001641	2020-09-27	Página WEB de la entidad	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021

Una vez realizada la verificación con los Técnicos Operativos de la CA de Participación Ciudadana, se observó que la diferencia en las fechas asociadas a los radicados señalados corresponde al medio de llegada a través del cual se radicó la solicitud. Adicionalmente se actualizó el índice dinámico y se ajustó el medio de llegada para las PQRSD 437, 438 y 439.

5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio de las PQRSD gestionadas durante el segundo semestre de 2020, se estableció la diferencia entre la fecha de radicación en Mercurio de la PQRSD frente a la fecha de traslado a la Contraloría Auxiliar de Participación ciudadana y se evidenció oportunidad en el traslado a esta dependencia.

Adicionalmente, se evidenció que el radicado 202000001619 correspondiente a la PQRSD 427, presenta inconsistencias en las fechas de radicación (24/09/2020) y la fecha de traslado a la C.A. Participación Ciudadana (22/09/2020), arrojando dos días de diferencia. Una vez verificado el documento, se evidenció envío de la solicitud a Participación Ciudadana el día 23/09/2020. Se realizó la corrección respectiva en el índice dinámico.

De acuerdo al Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, Versión 2, el cual establece que: *“las solicitudes de PQRSD 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, si no se realiza oportunamente el traslado de las PQRSD a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, 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 PQRSD, frente a la fecha de traslado a las dependencias competentes para gestionarlas, conforme a lo reportado en el índice dinámico de las PQRSD, se pudo evidenciar que para un total de 10 PQRSD, se tiene entre 6 y hasta 33 días hábiles para que fueran trasladadas a la dependencia, veamos:

Cuadro 5. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSO en Mercurio frente a la fecha de traslado a la dependencia responsable de gestionarla.

Diferencia Días hábiles	Medio de Llegada			Total
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	
6	3	2	1	6
10	1			1
23	1			1
33	2			2
Total General	7	2	1	10

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

Se analizaron las 4 PQRSO con 10 o más días hábiles para ser trasladadas a las dependencias responsables de su trámite y se pudo evidenciar que en 3 de ellas, hay inconsistencias en la fecha de traslado reportado en el índice dinámico, y corresponde a las PQRSO 287, 289 y 338, veamos:

Cuadro 6. Relación PQRSO informadas mediante copia o ruta a la dependencia correspondiente

Mes	No. PQRSO	Remisión a dependencia responsable según índice dinámico	Remisión a dependencia responsable evidenciada en el documento
Julio	287	31-08-2020	31-07-2020
Julio	289	31-08-2020	31-07-2020
Agosto	338	28-08-2020	21-08-2020

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

Al verificar la documentación para la PQRSO 523 en la cual se evidenció una diferencia de 23 días entre la fecha de radicación y fecha de traslado a la dependencia responsable, se observó que el expediente 18276 se encuentra vacío. En la socialización realizada con los Técnicos Operativos de la C.A. de Participación Ciudadana se detectó la inconsistencia y se incorporó la información correspondiente en el expediente.

Las demoras en el traslado de las PQRSO a las diferentes dependencias encargadas de gestionarla, tal como se evidenció anteriormente, puede conllevar a incumplimientos en los plazos establecidos para tramitarlas, conforme a la normatividad legal vigente; entre otras debido a que al momento de radicar un documento o correo electrónico en la Ventanilla Única, este no es ingresado simultáneamente en la ruta WorkFlow, lo que genera reprocesos y demora en su remisión y entrega a la dependencia responsable para el trámite pertinente, debido a que no existen criterios unificados para determinar cuándo un radicado externo es o no derecho de petición y en qué momento se ingresa a la ruta de WorkFlow;

pudiendo lo anterior, llevar a que el número de PQRSD que debieron ser gestionadas sea mayor a las reportadas en el índice dinámico que se genera de Mercurio.

Por lo anterior, es importante insistir en la directriz dada durante Consejo de Dirección, en cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con la Auditoría General de la República, donde 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”*.

5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

De las 355 PQRSD tramitadas durante el segundo semestre de 2020, conforme al índice dinámico generado, se evidenció que a la fecha de reporte 349 PQRSD se encuentran archivadas, con un cumplimiento de términos para 348 PQRSD, es decir el 99.7% del total archivadas:

- De acuerdo al índice dinámico generado, se gestionó una PQRSD por fuera de términos, esto es la PQRSD 393 cuya fecha límite de respuesta corresponde al 27/10/2020 y se dio respuesta el 04/11/2020.

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)=355

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)= 65

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

- **Denuncias:** De un total de 56 PQRSD que fueron clasificadas como denuncias durante el segundo semestre de 2020, 4 se incluyeron dentro del proceso de auditoría fiscal, es decir un 7.14%.

Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 12 denuncias, las cuales corresponden a los consecutivos 252, 293, 295, 315, 339, 349, 351, 356, 381, 388, 417 y 524 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 7. Análisis denuncias tramitadas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
252	No	Si, adicionalmente se dio traslado a la Personería de Medellín.	Se tiene evidencia de correo electrónico enviado a la CGA en el cual se anexa el memorando de traslado a la Personería y acuse de envío.
293	Si	Si, respuesta radicado 202000002617 en base a los resultados de la AR ESSA	Se evidenció publicación de la respuesta, y papeles de trabajo. Se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción.
295	No	Mediante radicado 202000002318 se da respuesta al peticionario informando traslado a la Personería por competencia. El traslado a la entidad competente se realizó por fuera de los 5 días establecidos	No se tiene evidencia del envío de la respuesta y el traslado a la entidad competente.
315	No	Si, se dio traslado a la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Municipio de Medellín	Se evidenció envío y retransmitido de la respuesta definitiva al peticionario y del traslado.
339	Ingresó a proceso auditor 202000002491, se evidenció papeles de trabajo, autorización de inclusión de la PQRS en el proceso auditor por parte de la Subcontraloría, publicación de la respuesta definitiva, constancia de envío y entrega de la respuesta y aplicación de la encuesta de satisfacción.		
349	Expediente 17933 sin documentos		

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
351	No	Se evidenció respuesta de fondo al peticionario, pero no se observó el traslado de la solicitud a la entidad competente.	Se evidenció envío y retransmitido de la respuesta enviada al peticionario, no obstante no se tiene evidencia del envío del traslado a la entidad competente.
356	Si	Se evidenció respuesta definitiva y de fondo, se realizó consulta a FONVALMED con el fin de dar respuesta al peticionario.	Se evidenció envío y retransmitido de la comunicación enviada al peticionario con la respuesta definitiva, la consulta realizada a FONVALMED y la aplicación de la encuesta de satisfacción.
381	Si	Si, adicionalmente se evidenció consulta de información a COLMAYOR para dar respuesta.	Se evidenció envío y retransmitido de la respuesta tanto al peticionario como a la CGR y los papeles de trabajo correspondientes.
388		Se incluyó en el proceso auditor. Se evidenció solicitud de información al Pascual Bravo y autorización de la señora Subcontralora para la realización de auditoría Especial. Se encuentra en proceso.	
417	Si	PQRS asociada a denuncia del año 2019.	Se evidenció constancia de recibo. No se evidenció aplicación de la encuesta.
524	Si	Si, adicionalmente se evidenció solicitud de información a EPM para dar respuesta.	Se evidenció correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario. No se evidenció aplicación de la encuesta.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

- **Derechos de petición de interés general:** Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 9 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos 298, 310, 370, 443, 459, 481, 486, 538 y 579 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 8. Análisis derechos de petición de interés general

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
298	No	Si, radicado 202000002278	Se evidenció remisión de la respuesta definitiva al peticionario y el retransmitido.
310	No	Si, adicionalmente se evidenció traslado de la PQRS al DAGRD	Se evidenció remisión de la respuesta definitiva al peticionario y envío del traslado por competencia.
370	No	Si, adicionalmente se evidenció traslado al observatorio de control de la gestión pública.	Se evidenció remisión de la respuesta definitiva al peticionario y envío del traslado por competencia.
443	No	Se evidenció respuesta definitiva, solicitud de información al Metro de Medellín para dar respuesta, sin embargo	Se evidenció remisión de la respuesta definitiva al peticionario.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
		no se evidenció traslado de la solicitud a la entidad o instancia competente.	
459	Desistimiento de la PQRS. Se evidenció publicación del acto administrativo de desistimiento, notificación por aviso, envío y retransmitido al peticionario		
481	No	Si, adicionalmente se evidenció traslado de la PQRS a la Secretaría de Seguridad y Convivencia por competencia.	Se evidenció remisión de la respuesta definitiva al peticionario y envío del traslado por competencia.
486	Si	Si, adicionalmente se evidenció anexos soporte de la respuesta.	Se evidenció envío y acuse de recibo de recibo de la respuesta definitiva, documentos soportes y aplicación de la encuesta de satisfacción.
538	No	Si, adicionalmente se evidenció traslado de la PQRS a Asocomunal Poblado.	Se evidenció remisión de la respuesta definitiva al peticionario y envío del traslado por competencia.
579	No	Si, adicionalmente se evidenció traslado de la PQRS al Municipio de Medellín.	Se evidenció remisión de la respuesta definitiva al peticionario y envío del traslado por competencia.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

- Derechos de petición de Información: Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 26 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos 244, 249, 276, 289, 290, 302, 306, 311, 333, 356A, 373, 390, 412, 438, 440, 444, 477, 490, 497, 501, 506, 513, 517, 533, 550 y 580, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 9. Análisis derechos de petición de información

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
244	Si	Si	Se observa envío respuesta con soportes a peticionario por correo electrónico el 06/08/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del peticionario.
249	Si	Si	Se observa envío respuesta con soportes a peticionario por correo electrónico el 13/08/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del peticionario.
276	No	Si	Se observa traslado a CGA por correo electrónico del 22/07/2020 con anexo de petición con notificación automática de entrega, y reporte de leído por CGA del 22/07/2020, respuesta a peticionario traslado a CGA

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
			por correo electrónico el 21/07/2020 con anexo de notificación automática de entrega del 21/07/2020
289	Si	Si	Se observa envío respuesta con soportes a otro petionario de Procuraduría por correo electrónico el 65/08/2020 con notificación automática de entrega, con respuesta de recibido de procurador 78 "si recibí el correo pero no va dirigido a esta procuraduría" sin embargo se remite nuevamente al destinatario correcto el 10/08/2020 y en la misma fecha el petionario notifica recibo.
290	Si	Si	Se observa envío respuesta con soportes a petionario y a otros por correo electrónico el 24/08/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
302	Si	Si	Se observa envío respuesta con soportes a petionario y a otros por correo electrónico el 01/09/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
306	No	Si	Se observa envío a petionario respuesta y traslado a otra entidad por correo electrónico el 12/08/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta recibido del petionario. Se observa envío a ESU traslado a otra entidad por correo electrónico el 12/08/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta recibido del petionario.
311	Si	Si	No se evidencia envío a petionario por correo electrónico de la respuesta, ni notificación automática de entrega, ni confirmación de recibo del correo.
333	Si	Si	Se observa envío respuesta con soportes a petionario por correo electrónico el 10/09/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
356A	Si	Si	Se observa envío respuesta con soportes a petionario por correo electrónico el 04/09/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
373	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 22/09/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
390	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 25/09/2020 sin notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
412	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 22/09/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
438	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 29/09/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
440	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 29/09/2020 con notificación automática de entrega, sin respuesta de recibo del petionario.
444	Se incluyó en proceso de Auditoría		
477	No hay registros en el Expediente 18198 correspondiente. Al realizar la validación con los Técnicos Operativos de la C.A. de Participación Ciudadana se incorporó la información al expediente.		
490	Si	Si	No se evidencia envío a petionario por correo electrónico de la respuesta, ni notificación automática de entrega, ni confirmación de recibo del correo.
497	Si	Si	No se evidencia envío y/o entrega a petionario
501	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 05/11/2020 con notificación automática de entrega, y notificación de leído por el petionario.
506	Si	Si	Se observa respuesta a Procuraduría radicado 202000003308 del 12/11/2020 radicado el 27/11/2020 constancia de envío a Procuraduría por correo electrónico el 12/11/2020 y constancia de leído el 17/11/2020
513	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 17/11/2020 con notificación automática de entrega, y notificación de leído por el petionario.
517	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 18/11/2020 con notificación automática de entrega, y notificación de leído por el petionario.
533	Si	Si	Se observa envío respuesta a petionario por correo electrónico el 18/11/2020 con notificación automática de entrega, sin notificación de leído por el petionario.
550	Si	Si	Se evidencian correos de envío de la respuesta con los anexos del 02/12/2020 y 03/12/2020 con notificación de entrega del 03/12/2020, sin respuesta de recibido.
580	No	Si	Se evidencian correos de envío de la respuesta al petionario informando traslado así como el traslado a otra entidad del 23/12/2020 con notificaciones de entrega del 23/12/2020, sin respuesta de recibido.

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 13 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos 240, 266, 285, 291, 301, 362, 425, 465, 478, 512, 514, 518 y 547 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 10. Análisis derechos de petición de interés particular

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
240	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a Sapiencia.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
266	No	Si, adicionalmente se evidenció envió de la solicitud por parte del peticionario al ente competente.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva.
285	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Superintendencia de Salud.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia
291	No	Si, adicionalmente se evidenció envió de la solicitud por parte del peticionario al ente competente.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva.
301	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Secretaría de Seguridad y Convivencia.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
362	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Personería.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
425	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y DDHH.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
465	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Secretaría de Movilidad.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
478	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Secretaría de Hacienda.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
512	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Procuraduría Regional de Antioquia.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
514	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Secretaría de Movilidad.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
518	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la Secretaría de Seguridad y Convivencia.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.
547	No	Si. Adicionalmente se evidenció traslado por competencia a la CGA.	Se evidencia la notificación de la entrega de la respuesta definitiva y notificación de entrega del traslado por competencia.

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 3 consultas, las cuales corresponden a los consecutivos 337, 395 y 487 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 11. Análisis de consultas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
337	Si	Si	Se evidencia respuesta a peticionario Vicepresidente Primera Concejo de Medellín con radicado 202000002463 del 27/08/2020 pero no se evidencia la constancia o medio de envío y tampoco constancia de recibo o radicado por parte del peticionario o entidad que recibe.
395	Si	Si	Se evidencia respuesta a peticionario Fabio Rivera Concejo de Medellín con radicado 202000002831 del 30/09/2020 pero no se evidencia la constancia o medio de envío y tampoco constancia de recibo o radicado por parte del peticionario o entidad que recibe.
487	Si	Si	Se evidencia respuesta a peticionaria Lina Montoya METROSALUD con radicado 202000003242 del 10/11/2020 pero no se evidencia la constancia o medio de envío y tampoco constancia de recibo o radicado por parte del peticionario o entidad que recibe.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

- Quejas: Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 2 quejas, las cuales corresponden a los consecutivos 3313 y 541 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 12. Análisis de Quejas

PQRSO	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
313	Si	Si	Se evidencia respuesta a peticionaria Sindicato con radicado 202000002317 del 12/08/2020 con envío por correo electrónico de completada la entrega pero no se evidencia respuesta de recibo por parte del peticionario. La solicitud es para EPM y recibimos copia, no somos competentes para respuesta.
541	Si	Si	Se evidencia traslado por competencia a Secretaría de Gestión Humana con radicado 202000003372 del 19/11/2020 y respuesta a peticionario 202000003373 del 19/11/2020 por correo electrónico con notificación de envío pero sin acuse de recibo ni respuesta del peticionario del recibido. El peticionario anexa la denuncia la cual no se anexa al remitido a la entidad competente.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

Validados los soportes correspondientes a cada PQRSO se observó respecto a la aplicación de la encuesta de satisfacción, que de la muestra seleccionada de 65 PQRSO, en 44 de ellas no aplica la realización de éstas por no ser competencia de la entidad el trámite de la PQRSO, se evidenció aplicación de la encuesta en 9 PQRSO y en 10 de ellas no se disponía de soportes que permitieran concluir que se hubiera aplicado la encuesta, como se observa a continuación:

Cuadro 13. Aplicación Encuesta de satisfacción

Aplicación Encuesta de Satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Se tiene evidencia	9	13.85%
No aplica por no ser competencia de la CGM	44	67.69%
No aplica, porque aún no se ha dado respuesta de fondo	1	1.54%
Desistimiento de la PQRSO	1	1.54%
No fue posible Ingresar al Expediente	2	3.08%
No se tiene evidencia de la aplicación de la encuesta	8	12.31%
Total general	65	100%

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021– Análisis propio.

Se evidenció por parte de esta oficina el ajuste al formato de aplicación de la encuesta de satisfacción adelantado desde la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, Formato F-PC-ESC-002, siendo importante que se analice incluir en dicho formato el número de la PQRSO objeto de la encuesta, el nombre de la persona que dio respuesta a la encuesta y el nombre del servidor que aplicó la encuesta. Mediante memorando 202000005485 del 23 de septiembre de 2020, se

dieron directrices a las dependencias con el fin de incluir estos datos en las encuestas aplicadas, y posteriormente serán incluidos en el formato F-PC-ESC-002 Que se encuentra disponible en el aplicativo Isolución.

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 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 segundo semestre de 2020 se gestionaron un total de 5 PQRSD correspondientes al 1.4% de las PQRSD que ingresaron a la Entidad; a continuación se presenta el cuadro consolidado con el número de PQRSD gestionadas por dependencia:

Cuadro 14. PQRSD tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal

C.A.A.F/Dependencia	Cantidad
CAAF Educación	2
CAAF EPM Filiales Energía	1
CAAF EPM 1	1
CAAF Obras Civiles	1
Total general	5

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

Adicionalmente, y para efectos del presente informe de ley, se procedió a analizar las 5 PQRSD que ingresaron a proceso auditor durante el segundo semestre de 2020, las cuales corresponden a los consecutivos 339, 349, 388, 404 y 444.

Con el fin de verificar el cumplimiento de algunos de los lineamientos establecidos en la Circular 01 y en el Manual Trámite Interno de PQRSD 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 5 PQRSD que ingresaron

al procedimiento de auditoría, durante el segundo semestre de 2020, 4 estaban clasificadas como denuncias, veamos:

Cuadro 15. Clasificación tipo requerimiento PQRSD ingresadas al proceso de auditoría fiscal

Tipo de Requerimiento	Cantidad
Denuncia	4
Derecho de Petición de Información	1
Total general	5

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021– Análisis propio.

A continuación se presenta la PQRSD que no se clasificó como denuncia:

Cuadro 16. PQRSD ingresadas al proceso de auditoría fiscal no clasificadas como denuncia

Mes	PQRS	Medio de Llegada	Tipo de Requerimiento	Asunto
Septiembre	444	Correo Físico	Derecho de petición de Información	La PQRS 444 está clasificada como derecho de petición de información teniendo en cuenta que mediante oficio 202000001654 la Personería realizó solicitud de información en el marco de averiguación disciplinaria en curso, por lo cual sería importante analizar la pertinencia del ajuste a los índices dinámicos correspondientes.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

- 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, no se evidenció el 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 durante el segundo semestre de 2020 no se dio 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.

- 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, no se observó recaudo de información, análisis e indagación preliminar previa la respuesta inicial. Lo anterior permite evidenciar que en el 100% 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 339, 388, 404 y 444 se evidenció la solicitud de autorización de inclusión de la PQRSD en el proceso auditor a la Subcontraloría.

Lo anterior, permite evidenciar que el 80% 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 3 de las 5 PQRSD analizadas tienen respuesta definitiva.

Las PQRSD 388 y 404, que se encuentran en trámite, tienen como fecha límite de respuesta el día 29/03/2021 y 17/03/2021 respectivamente.

Conforme a lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal código P-CF-AF-001 versión 5, las PQRSD que ingresan al proceso de auditoría deben incluirse en el programa de auditoría, informe preliminar e informe definitivo.

Durante la verificación de la documentación disponible en los expedientes de auditoría fiscal se pudo evidenciar que las PQRSD que ingresaron al proceso de auditoría fueron incluidas dentro del programa de auditoría.

Adicionalmente, las 3 PQRSD que tienen respuesta definitiva cuentan con los documentos soporte, y fueron incluidas en el informe de auditoría correspondiente.

5.4 VERIFICACIÓN FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD

De acuerdo con la información generada a partir del índice dinámico relacionado con la gestión de las PQRSD, se observa que el 15.49% (55) de las PQRSD que ingresaron durante el segundo semestre de 2020, ingresaron a través de correo físico y el 41.41% (147) por el correo electrónico; veamos:

Cuadro 17. Total de PQRSD por mes y medio de llegada

Mes	Medio De Llegada					Total General	% Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personal/	Redes Sociales		
Julio	33	5	16			54	15.21%
Agosto	29		36			65	18.31%
Septiembre	38	24	37			99	27.89%
Octubre	20	11	21			52	14.65%
Noviembre	20	10	28			58	16.34%
Diciembre	7	5	15			27	7.61%
Total General	147	55	153			355	100.00%
%	41.41%	15.49%	43.10%	0%	0%	100.00%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 10 de agosto 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 y el correo electrónico; los resultados se detallan a continuación:

5.4.1 Formulario PQRSD - Página Web CGM

Durante el segundo semestre de 2020, se evidenció que de las 355 PQRSD gestionadas, 153 ingresaron a través del formulario dispuesto en la página web de la entidad para el reporte de PQRSD; lo que corresponde al 43.10% de las PQRSD gestionadas.

La Resolución 3564 del 2015, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el Anexo 2, plantea que: *“de conformidad con el numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 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 observada en el informe con corte a 31/12/2019 está siendo gestionada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana a través de 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 han sido tramitadas por dicha dependencia, evidenciándose ajuste del formulario de radicación de PQRSD a través de la página web de la entidad, agregando campos adicionales tales como NIT, razón social, entre otros. Es importante que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana dé continuidad a estas actividades, en lo relacionado con el análisis y ajuste de las validaciones de los campos que actualmente realiza dicho formulario, para lo cual se requiere de la coordinación con la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico.

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 y en el informe con corte al 30 de junio de 2020. Se recomienda revisar su funcionamiento actual toda vez que se realizó prueba el día 18/02/2021 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.

5.4.3 Correo Electrónico participa@cgm.gov.co

Con el fin de verificar la recepción de PQRSO a través del correo electrónico, se procedió revisar las PQRSO de la muestra seleccionada que tiene identificado como medio de entrada el correo electrónico y se pudo evidenciar que en algunos casos la fecha de radicación en la entidad es diferente a la fecha que reposa en el documento de la solicitud, veamos:

Cuadro 18. Análisis PQRSO con medio de llegada correo electrónico

No. PQRSO	Observaciones
244	Se radica en la CGM el 02/07/2020, el documento tiene radicado de entrada del 01/07/2020.
276	Se radica en la CGM el 17/07/2020, el documento tiene radicado de entrada del 13/07/2020.
290	Se radica en la CGM el 30/07/2020, el documento tiene radicado de entrada del 28/07/2020.
302	Se radica en la CGM el 06/08/2020, el documento tiene radicado de entrada del 05/08/2020.
506	Se radica en la CGM el 30/10/2020, el documento tiene radicado de entrada del 27/10/2020.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 12 de enero de 2021 – Análisis propio.

De acuerdo a lo evidenciado, dado que no se está anexando el correo de origen relacionado a la PQRSO, 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 evidenció gestión sobre las recomendaciones efectuadas durante el seguimiento realizado con corte al 31 de diciembre de 2019 y 30 de junio de 2020, las cuales corresponden a las acciones correctivas 384, 385, 386 y 387.

Es importante indicar que actualmente se encuentran en ejecución las acciones correctivas 384, 385 y 386 con un nivel de avance superior al 70%.

Se procederá con el cierre de la acción correctiva 387, toda vez que se evidenciaron los soportes correspondientes a las jornadas de socialización y capacitación realizadas durante el mes de julio de 2020 a los directivos y servidores que ingresaron a la entidad durante dicha vigencia.

Adicionalmente se insiste en 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. de 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

Avanzar en la revisión y ajuste del formato vigente para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente PQRSD de tal forma que se pueda evidenciar a quién se le realizó la encuesta, quién la realizó, a qué PQRSD pertenece, en qué fecha fue

realizada la encuesta; así mismo, tabularla periódicamente con el fin de que sirva para la toma de decisiones en la entidad.