

**EVALUACIÓN INDEPENDIENTE PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS -(PQRSD)- 2021-2022-  
SERVICIO AL CIUDADANO DE LA  
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

**PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ**  
Contralor General de Medellín

**DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO**  
Jefe Oficina de Control Interno

**DIEGO LEÓN VILLA CASTAÑEDA**  
Profesional Universitario 1  
Oficina de Control Interno

**JUAN HERANDO CANO MAYA**  
Técnico Operativo  
Oficina de Control Interno

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MEDELLÍN, OCTUBRE DE 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

**Pág.**

|       |                                                                                                                                                                                 |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....                                                                                                                                                  | 5  |
| 1.1.  | OBJETIVO GENERAL.....                                                                                                                                                           | 5  |
| 1.2.  | OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                                                                                                                                     | 5  |
| 2.    | ALCANCE.....                                                                                                                                                                    | 6  |
| 3.    | CRITERIOS DE LA AUDITORÍA .....                                                                                                                                                 | 7  |
| 4     | ASPECTOS QUE SE EVALUARON .....                                                                                                                                                 | 9  |
| 5.    | RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....                                                                                                                                                | 10 |
| 5.1.  | Riesgos del Proceso PQRSD .....                                                                                                                                                 | 12 |
| 5.2.  | Seguimiento a Planes de Mejora Asociados al Trámite Interno PQRSD.....                                                                                                          | 16 |
| 5.3.  | Selectivo de PQRSD Cuarto Trimestre 2021 .....                                                                                                                                  | 4  |
| 5.4.  | Selectivo de PQRSD del 01 enero 2022 al 31 julio 2022 .....                                                                                                                     | 12 |
|       | Verificación Funcionamiento Canales de Recepción PQRSD.....                                                                                                                     | 19 |
| 5.6.  | Tratamiento de Datos Peticionario .....                                                                                                                                         | 21 |
| 5.7.  | Estado de las PQRSD el 01 septiembre al 31 de diciembre del 2021.....                                                                                                           | 21 |
| 5.8.  | Estado de Las PQRSD de enero 1 al 31 de julio del 2022 .....                                                                                                                    | 22 |
| 5.9.  | PQRSD Recibidas y Remitidas a Dependencias Internas de la CGM Responsables del 01 septiembre al 31 diciembre del 2021. ....                                                     | 23 |
| 5.10  | Remisión Traslado a Otra Entidad del 01 septiembre al 31 diciembre del 2021. ....                                                                                               | 24 |
| 5.11  | PQRSD Recibidas y Remitidas a Dependencias Responsables CGM del 01 enero al 31 de julio del 2022. ....                                                                          | 26 |
| 5.12  | Remisión Traslado a Otra Entidad del 01 enero al 31 julio del 2022.....                                                                                                         | 27 |
| 5.13. | PQRSD Ingresadas a Proceso Auditor del 01 septiembre al 31 de diciembre del 2021 Cuya Respuesta Está Programada para el Segundo Semeastre del 2021 y Primer Semestre 2022. .... | 29 |
| 5.14. | PQRSD Ingresadas a Proceso Auditor en Primer Semestre 2022 Cuya Respuestas Está Programada para el Segundo Semestre del 2022 .....                                              | 30 |
| 5.15  | Formato de Encuesta de Satisfacción, Aplicación y Tabulación Encuesta .....                                                                                                     | 32 |
| 6.    | RECOMENDACIONES .....                                                                                                                                                           | 35 |
| 7.    | HALLAZGOS .....                                                                                                                                                                 | 37 |

## LISTA DE CUADROS

|                                                                                                                                                                                | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Cuadro 1. Clasificación de PQRSD ingresaron del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2021 .....                                                                               | 10          |
| Cuadro 2. Clasificación de PQRSD ingresaron de 1 de enero al 31 de julio de 2022.....                                                                                          | 11          |
| Cuadro 3. Riesgos del Proceso PQRSD.....                                                                                                                                       | 12          |
| Cuadro 4. Acciones de Mejora Plan de Mejoramiento Trámite Interno PQRSD .....                                                                                                  | 19          |
| Cuadro 5. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2021.....                                                                                                                    | 21          |
| Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022.....                                                                                                                    | 28          |
| Cuadro 7. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada de septiembre 1 a diciembre 31 2021 .....                                                          | 35          |
| Cuadro 8. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada de enero 1 a julio 31 2022.....                                                                    | 20          |
| Cuadro 9. Estado de PQRSD del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2021 .....                                                                                                 | 38          |
| Cuadro 10. Consolidado estado PQRSD al 31 de julio de 2022, registradas en el primer semestre de 2022.....                                                                     | 38          |
| Cuadro 11. Relación de PQRSD asignadas por dependencias primer semestre 2021 .....                                                                                             | 23          |
| Cuadro 12. Relación PQRSD trasladadas a otras entidades por su competencia primer semestre 2021 ..                                                                             | 25          |
| Cuadro 13. Relación de PQRSD asignadas por dependencias primer semestre 2022 .....                                                                                             | 42          |
| Cuadro 14. Relación PQRSD trasladadas a otras entidades por su competencia primer semestre 2022 ..                                                                             | 43          |
| Cuadro 15. PQRSD tramitadas por las C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal en segundo semestre 2021 con respuesta segundo semestre 2021 y Primer semestre 2022..... | 45          |
| Cuadro 16. PQRSD tramitadas por las C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal en primer semestre 2022 con respuesta segundo semestre 2022 .....                        | 46          |
| Cuadro 17. Aplicación Encuesta de satisfacción del 01 de septiembre al 31 de diciembre del 2021 .....                                                                          | 48          |
| Cuadro 18. Aplicación Encuesta de satisfacción del 01 de enero al 31 de julio del 2022 .....                                                                                   | 48          |

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría General de Medellín, en cumplimiento del mandato legal y de su rol de Evaluación y Seguimiento y como parte de su plan táctico, realiza el informe de verificación de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, procede a presentar a las Directivas, funcionarios de la Contraloría General de Medellín y público en general del Distrito de Medellín, la Evaluación Independiente al periodo comprendido del 01 de septiembre del 2021 al 31 de diciembre del 2021 y del 01 de enero del 2022 al 31 de julio del 2022, de las PQRSD recibidas, trasladadas y tramitadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, las demás Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal y las dependencias de la Contraloría General de Medellín; se incluyen las PQRSD que fueron trasladadas a otras Entidades responsables de dar respuesta definitiva y de fondo a las peticiones de los Ciudadanos, esto en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y además en 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, las recomendaciones derivadas de la misma y los hallazgos de la Evaluación Independiente a PQRSD.

## **1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la efectividad de los planes de mejoramiento y de los controles definidos para los riesgos identificados con el procedimiento de atención de PQRSD, así como evaluar las actividades diseñadas y ejecutadas para gestionar las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.

### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la efectividad de los Planes de Mejoramiento definidos por la CA de Participación Ciudadana como resultado de las evaluaciones independientes y los informes de ley realizados por la Oficina de Control Interno; así como los suscritos con la Auditoría General de la República en relación con la gestión de las PQRSD tramitadas en la CGM.
- Verificar la efectividad de los controles definidos para los riesgos identificados para el Procedimiento de Trámite Interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) según la Matriz de Riesgos.
- Evaluar las actividades adelantadas para gestionar las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno como resultados de los informes de ley, desde la vigencia 2021 a la fecha.

## **2. ALCANCE**

La auditoría tendrá como alcance el Plan de Mejoramiento que se encuentran con actividades en estado “abierto” o “vencido”, en el módulo de Mejora del aplicativo ISOLUCION, para el procedimiento de Trámite Interno de PQRSD de las diferentes dependencias de la CGM; así como las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno desde la vigencia 2021 a la fecha.

### **3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA**

Para la realización de la presente auditoría, se tiene como referente la siguiente normativa legal vigente:

- Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 3 del 30 de noviembre del 2021, y el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 4 del 30 de junio del 2022, 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.
- Guía Mejoramiento del Sistema Integral de Gestión SIG.
- Matriz de Riesgos institucional.
- 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.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

---

- 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 ASPECTOS QUE SE EVALUARON**

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

- Revisión del Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 3 del 30 de noviembre del 2021 y el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 4 del 30 de junio del 2022.
- Identificando las actividades de control que lo componen y clasificarlas en función de los riesgos del procedimiento.
- Solicitar a cada responsable del control las evidencias que demuestran su ejecución y validarlas en función de la definición de la actividad y las regulaciones.
- Analizar los planes de mejora registrados a la fecha, que se encuentren relacionados con el la gestión de PQRSD en la entidad y verificar la eficacia de las actividades definidas, tomando como referencia, entre otros, los resultados obtenidos en el Informe de Ley Gestión de PQRSD con corte al 30 de junio de 2022.
- Se tuvo en cuenta como insumo el Informe de Ley primer semestre año 2022 PQRSD de la Contraloría Auxiliar de participación Ciudadana realizado por la Oficina de Control Interno de la Contraloría General de Medellín, publicado en la página web de la Contraloría General de Medellín el 29 de julio del 2022.
- Como insumo para la realización de la presente evaluación independiente, se tuvo en cuenta la evaluación realizada a la gestión de riesgos, con corte al 30 de junio de 2022.

## 5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Para la realización de la presente evaluación independiente, se tomó como base la información contenida en el plan de mejoramiento asociado al trámite interno de PQRSD registrados del 01 de septiembre del 2021 al 31 de diciembre del 2021 y del 01 de enero del 2022 al 31 de julio del 2022, el mapa de riesgos publicado en el módulo de documentación / listado maestro de registros del aplicativo Isolución, los resultados y la información obtenida a través del índice dinámico del aplicativo Mercurio, la cual fue validada y consolidada con corte al 31 de julio de 2022, obteniéndose los siguientes resultados.

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 del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2021, se habían recibido un total de 187 peticiones, de las cuales 89 (47,59%) correspondían a Solicitudes de Información, 39 (20,86%) a Derechos de Petición de interés General, 32 (17,11%) a Derechos de Petición de Interés Particular, 22 a Denuncias (11,76%), 3 a Consultas y (1,06%) 2 quejas (1,07%). Como se observa a continuación:

Cuadro 1. Clasificación de PQRSD ingresaron del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2021

| Tipo de Requerimiento                  | Total Requerimiento | % Participación |
|----------------------------------------|---------------------|-----------------|
| Derecho de peticion de informacion     | 89                  | 47,59%          |
| Derecho de peticion interes gral       | 39                  | 20,86%          |
| Derecho de peticion interes particular | 32                  | 17,11%          |
| Denuncia                               | 22                  | 11,76%          |
| Derecho de peticion de consultas       | 3                   | 1,60%           |
| Queja                                  | 2                   | 1,07%           |
| <b>Total General</b>                   | <b>187</b>          | <b>100,00%</b>  |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio agosto 3 de 2022 – Análisis propio

De acuerdo a la información generada a través del índice dinámico del 03 de agosto del 2022, se pudo evidenciar que para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de julio de 2022, se habían recibido un total de 272 peticiones, de las cuales 115 (42,28%) son Derechos de Petición de Información, 65 (23,90%) son Derechos de Petición de Interés General, 55 (20,22%) son Derechos de Petición de Interés Particular, 30 (11,03%)

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

son Denuncias, 5 (1,84%) son Quejas y 2 (0,74%) Derechos de Petición Consulta; tal como se evidencia a continuación:

Cuadro 2. Clasificación de PQRSD ingresaron de 1 de enero al 31 de julio de 2022.

| <b>CLASIFICACIÓN PQRSD ENERO - JULIO 2022</b> |              |                   |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|
| <b>Clase de Solicitud</b>                     | <b>Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION            | 115          | 42,28%            |
| DERECHO DE PETICION INTERES GRAL              | 65           | 23,90%            |
| DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR        | 55           | 20,22%            |
| DENUNCIA                                      | 30           | 11,03%            |
| QUEJA                                         | 5            | 1,84%             |
| DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS              | 2            | 0,74%             |
| <b>Total General</b>                          | <b>272</b>   | <b>100,00%</b>    |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio agosto 3 de 2022 – Análisis propio

## 5.1. RIESGOS DEL PROCESO PQRSD

De acuerdo con la Matriz de Riesgos Versión 5 dispuesta en el aplicativo ISOLUCIÓN de la Contraloría General de Medellín, la cual se encuentra actualizada al 15/09/2021, el riesgo relacionado al procedimiento Tratamiento PQRSD es el siguiente:

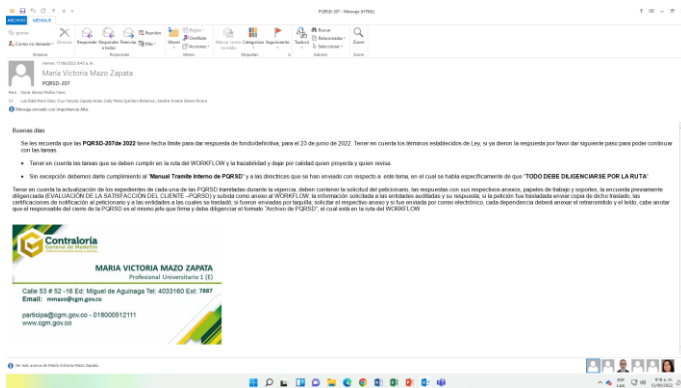
Cuadro 3. Riesgos del Proceso PQRSD

| PROCESO                 | OBJETIVO DEL PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                            | ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                | IMPACTO      | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Participación Ciudadana | Fomentar la democracia participativa, a través de la promoción de la participación ciudadana, la atención y respuestas de PQRSD y la rendición de cuentas social, para lograr una comunidad informada, organizada y articulada en el ejercicio del control social como complemento del control fiscal. | Posibilidad de afectación reputacional, por la inadecuada e inoportuna respuesta a de las PQRSD a los ciudadanos, debido a la inaplicabilidad del Manual de Trámites de las PQRSD | Fomentar la democracia participativa, a través de la promoción de la participación ciudadana, la atención y respuestas de PQRSD y la rendición de cuentas social, para lograr una comunidad informada, organizada y articulada en el ejercicio del control social como complemento del control fiscal. | Reputacional | El técnico operativo de la Contraloría Auxiliar Participación Ciudadana, verificará el diligenciamiento del formato de archivo de la PQRSD en lo correspondiente al requisito de fondo (Cumplir con los términos de Ley), forma (Dar respuesta en los formatos establecidos en el Workflow), en caso de detectarse el incumplimiento de alguno de estos, se le notificará al jefe de la dependencia para que realice nuevamente el diligenciamiento del formato y tenga en cuenta el campo de liberación con salvedad. Evidencia formato de archivo de la PQRSD. |
| Participación Ciudadana |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              | El técnico operativo de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, clasifica el tipo de petición, valida los términos y genera las alarmas respectivas en mercurio para que le informe al servidor el avance de los términos para dar respuesta oportuna a las PQRSD.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Participación Ciudadana |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              | El técnico Operativo de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana semanalmente realizará un reporte de las PQRSD que se encuentran en proceso y se vencen en la semana siguiente. En caso de no tenerse PQRSD a vencer en la próxima semana no se envía reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Fuente: Matriz de Riesgos V5 dispuesta en Isolución 2022



E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022



*“Viernes 10/06/2022 12:30 p. m.*

*María Victoria Mazo Zapata*

*PQRS D 165 y 180*

*Mary Luz Arroyave Londoño <mary.arroyave@cgm.gov.co>*

*Yuli Alejandra Jimenez Rios <yuli.jimenez@cgm.gov.co>; Julio César Giraldo Jiménez <Jgiraldoj@cgm.gov.co>; Dolly Maria Quintero Betancur <dolly.quintero@cgm.gov.co>; Sandra Viviana Gómez Rivera <Sgomez@cgm.gov.co>*

*Buenas tardes*

*Se les recuerda que las **PQRS D-165 de 2022** tiene fecha límite para dar respuesta de fondo/definitiva, para el 13 de junio de 2022 y la **PQRS D-180 de 2022** tiene fecha límite para dar respuesta de fondo/definitiva, para el 16 de junio de 2022. Tener en cuenta los términos establecidos de Ley, si ya dieron la respuesta por favor dar siguiente paso para poder continuar con las tareas.*

- Tener en cuenta las tareas que se deben cumplir en la ruta del WORKFLOW y la trazabilidad y dejar por calidad quien proyecta y quien revisa.*
- Sin excepción debemos darle cumplimiento al “Manual Trámite Interno de PQRS D” y a las directrices que se han enviado con respecto a este tema, en el cual se habla específicamente de que “**TODO DEBE DILIGENCIARSE POR LA RUTA**”*

*Tener en cuenta la actualización de los expedientes de cada una de las PQRS D tramitadas durante la vigencia, deben contener la solicitud del peticionario, las respuestas con sus respectivos anexos, papeles de trabajo y soportes, la encuesta previamente*

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

diligenciada (EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE –PQRSO) y subida como anexo al WORKFLOW, la información solicitada a las entidades auditadas y su respuesta, si la petición fue trasladada enviar copia de dicho traslado, las certificaciones de notificación al peticionario y a las entidades a las cuales se trasladó; si fueron enviadas por taquilla, solicitar el respectivo anexo y si fue enviada por correo electrónico, cada dependencia deberá anexar el retransmitido y el leído, cabe anotar que el responsable del cierre de la PQRSO es el mismo jefe que firma y debe diligenciar el formato “Archivo de PQRSO”, el cual está en la ruta del WORKFLOW”.



La a Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, tiene definida la siguiente acción para impactar el riesgo residual del proceso: *Elaborar tips mensuales para ser divulgados en el boletín interno de Contraloría al día a cargo de la Contralora Auxiliar y del Técnico Operativo de Participación ciudadana”.*

**Conclusión:** Validadas las evidencias de la actividad, el equipo auditor considera que se cumplen las disposiciones de la misma:

Imagen 1 Evidencias Seguimientos Riesgos tips en el boletín Contraloría al día.



E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022



Fuente información bajada de Isolución Equipo Auditor

## 5.2.SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA ASOCIADOS AL TRÁMITE INTERNO PQRSD

Las siguientes son las acciones de mejora que se encuentran en el Plan de Mejoramiento bajo la responsabilidad de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana para la vigencia 2021.

Cuadro 4. Acciones de Mejora Plan de Mejoramiento Trámite Interno PQRS

| PLAN DE MEJORAMIENTO |        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |
|----------------------|--------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Tipo                 | Número | Estado  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Fuente               | Fecha Cierre<br>Proyectada | Observaciones OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Estado según<br>evaluación |
| Acción<br>Correctiva | 385    | Vencida | Durante el seguimiento a la gestión y trámite de PQRS del segundo semestre de 2019, realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que de las 23 PQRS que tienen identificado como medio de entrada el correo electrónico, en 3 de ellas no se tienen evidencia de que sea un correo electrónico y en una se evidenció su radicación en taquilla 24 días después de la fecha de envío mediante correo electrónico, así mismo, se observó que en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019, no se reportaron PQRS que hayan ingresado por la línea de atención ciudadana. Por lo anterior, es importante revisar y ajustar, en lo pertinente, el funcionamiento de los diferentes canales de recepción de las PQRS; para evitar que en la entidad se puedan generar riesgos por falta de gestión de derechos de petición que hayan sido interpuestos por un ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Auditoría<br>interna | 31-dic-20                  | <p>Sgt. al 30/09/2022: De acuerdo con la verificación realizada mediante un selectivo de 40 PQRS que ingresaron al ente de control vía correo electrónico entre los meses comprendidos: Septiembre 01 a diciembre 31 de 2021 y el periodo enero 01 a julio 31 de 2022, se logró evidenciar que existe razonabilidad en el lapso de tiempo que tarda el proceso de radicación de las peticiones que ingresan mediante esta canal de comunicación, sin embargo se identificaron 3 PQRS que ingresaron físicamente por la taquilla de correspondencia, estas son: la 014 del 19 de enero de 2022, la 139 del 3 de mayo y la 232 del 6 de julio de 2022, las cuales figuran en el índice dinámico como vía de ingreso mediante correo electrónico. No obstante lo anterior no se generaron incumplimientos en los terminos conforme los establece la norma, así como tampoco situaciones que puedan conducir a la materialización de riesgos en el proceso debido a estos casos. También se observó de acuerdo con la muestra analizada, que ninguna supera un lapso de tiempo mayor a 3 días en el proceso de radicación, lo anterior debido a que dichas PQRS ingresaron a la entidad los días viernes luego de finalizar la jornada laboral y fueron radicadas la semana siguiente.</p> <p>Con respecto a la atención mediante la línea de atención ciudadana dispuesta por la CGM para la atención de peticiones de forma verbal, es preciso anotar que no se evidenciaron solicitudes mediante este canal de comunicación. Se realizó una validación del funcionamiento mediante llamada por la línea 01 8000 512 111 y se evidenció que se encuentra en funcionamiento y responde un funcionario asignado a la CA Participación Ciudadana. Verificado lo anterior, es pertinente aclarar que al no contar con evidencias de que este hecho constituye un riesgo para la entidad, se valida el cumplimiento de la acción de mejora.</p> <p>Evidenciado lo anterior se concluye que la acción correctiva N° 385 Si es pertinente que se proceda a realizar el respectivo cierre por parte de esta oficina de control interno.</p>                                                                           | En ejecución               |
| Acción<br>Correctiva | 388    | Vencida | Durante el seguimiento a la gestión y tratamiento a PQRS del segundo semestre de 2019, realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que en los expedientes físicos de la muestra analizada, no se cuenta con la totalidad de los documentos relacionados a la PQRS, generalmente, se cuenta con el oficio, formulario o correo electrónico con el que fue radicada la PQRS (92% de la muestra evaluada). Adicionalmente, no se encontró instrucción suficientemente clara frente al tratamiento que debe darse a las comunicaciones, respuestas o documentos generados vía Mercurio o correo electrónico, y que no son radicados por Taquilla, por lo que es importante complementar la instrucción y facilitar el entendimiento de lo que realmente debe quedar en el expediente físico, para que no dependa de la interpretación el determinar cuándo un expediente está o no completo, así mismo es importante fortalecer el archivo y registro de la información relacionada con la PQRS en los expedientes Mercurio. Por lo anterior, es importante que de manera institucional, se realice una revisión por parte de las diferentes dependencias que gestionaron PQRS durante la vigencia 2019, con el fin de garantizar que en los expedientes relacionados con éstas, se tenga evidencia de los documentos que soportan las gestiones realizadas para su trámite, así como la entrega de las respuestas generadas, con los respectivos acuse de recibido y de esta forma garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Manual Trámite Interno PQRS; adicionalmente coordinar la entrega de los documentos soportes a la C.A. de Participación Ciudadana, conforme a lo establecido en la Tablas de Retención Documental, en el memorando 201800009694 del 05/10/2018, cuyo asunto es Información Gestión Documental PQRS y en el memorando 20200000112 del 08/01/2020 remitido por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. | Auditoría<br>interna | 30-jun-20                  | <p>Sgt. al 30/09/2022: De acuerdo con la respuesta brindada por la Secretaría General con fecha de 25/10/2021, "Acuerdo 002 DE 2014 del AGN, habla de "g). Expediente híbrido: Expediente conformado simultáneamente por documentos análogos y electrónicos, que a pesar de estar separados forman una sola unidad documental por razones del trámite o actuación" así como el Acuerdo 05 de 2013 "Parágrafo. Cuando existan documentos reproducidos en otros medios o soportes, diferentes al original se debe referenciar su ubicación física, de tal manera que se facilite su recuperación y consulta." De acuerdo con lo anterior, es evidente para el equipo auditor que dicha normatividad conceptúa frente a la forma de archivo de los documentos que hagan parte de los trámites relacionados con PQRS que se adelanten en el Ente de Control, es claro para esta oficina de Control Interno que los archivos pueden ser físicos o electrónicos y que ambos constituyen un solo expediente.</p> <p>Evidenciado lo anterior se concluye por esta oficina de Control Interno que la acción correctiva N° 388 si es pertinente proceder a realizar el respectivo cierre de la misma.</p> <p>Sgt. al 30/04/2022: Se evidenció la definición de una actividad de tratamiento "Realizar consulta a la Secretaría General, acerca del tratamiento que deba darse a las comunicaciones, respuestas o documentos generados vía mercurio o correo electrónico y que no son radicado por taquilla. archivo físico y electrónico de las PQRS". No obstante, de conformidad con la respuesta dada por Secretaría General, esto es "se concluye que no es necesario que los archivos sean físicos y electrónicos, como lo dice: El Acuerdo 002 DE 2014 del AGN, habla de "g). Expediente híbrido: ... Frente al testigo de referencia, el Acuerdo 027 de 2006 del AGN indica "Testigo: Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas." y el Acuerdo 05 de 2013 "Parágrafo. Cuando existan documentos reproducidos en otros medios o</p> | Sin definir actividades    |

Fuente: Elaboración Equipo Auditor 2022

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

En desarrollo de la presente auditoria, se analizaron los resultados evidenciados una vez verificado el estado actual de los planes de mejoramiento asociados al trámite de PQRSD en la Entidad. Actualmente existen dos (2) acciones correctivas relacionadas con dicho proceso así:

**Acción Correctiva N° 385:**

De acuerdo con la verificación realizada mediante un selectivo de 40 PQRSD que ingresaron al Ente de Control vía correo electrónico entre los meses comprendidos: Septiembre 01 a diciembre 31 de 2021 y el periodo enero 01 a julio 31 de 2022, se logró evidenciar que existe razonabilidad en el lapso de tiempo que tarda el proceso de radicación de las peticiones que ingresan mediante esta canal de comunicación, sin embargo se identificaron 3 PQRSD que ingresaron físicamente por la taquilla de correspondencia, estas son: la 014 del 19 de enero de 2022, la 139 del 3 de mayo y la 232 del 6 de julio de 2022, las cuales figuran en el índice dinámico como vía de ingreso mediante correo electrónico. No obstante lo anterior no se generó incumplimiento en los términos conforme los establece la norma, así como tampoco situaciones que puedan conducir a la materialización de riesgos en el proceso debido a estos casos. También se observó de acuerdo con la muestra analizada, que ninguna supera un lapso de tiempo mayor a 3 días en el proceso de radicación, lo anterior debido a que dichas PQRSD ingresaron a la entidad los días viernes luego de finalizar la jornada laboral y fueron radicadas la semana siguiente.

Con respecto a la atención mediante la línea de solicitud ciudadana dispuesta por la CGM para la atención de peticiones de forma verbal, es preciso anotar que no se evidenciaron solicitudes mediante este canal de comunicación. Se realizó una validación del funcionamiento mediante llamada por la línea 01 8000 512 111 y se evidenció que se encuentra en funcionamiento y responde un funcionario asignado a la contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Verificado lo anterior, es pertinente aclarar que al no contar con evidencias de que este hecho constituye un riesgo para la entidad, se valida el cumplimiento de la acción de mejora.

Evidenciado lo anterior se concluye que la acción correctiva N° 385 SI es pertinente que se proceda a realizar el respectivo cierre por parte de esta oficina de control interno.

**Acción Correctiva N° 388:**

De acuerdo con la respuesta brindada por la Secretaria General de la CGM, con fecha de 25/10/2021, *"Acuerdo 002 DE 2014 del AGN, habla de "g). Expediente híbrido: Expediente conformado simultáneamente por documentos análogos y electrónicos, que a pesar de estar separados forman una sola unidad documental por razones del trámite o actuación" así como el Acuerdo 05 de 2013 "Parágrafo. Cuando existan documentos reproducidos en otros medios o soportes, diferentes al original se debe referenciar su ubicación física, de tal manera que se facilite su recuperación y consulta."* De acuerdo con lo anterior, es evidente para el equipo auditor que dicha normatividad conceptúa frente a la forma de archivo de los documentos que hagan parte de los trámites relacionados con PQRSD que se adelanten en el Ente de Control, es claro para esta Oficina de Control Interno que los archivos pueden ser físicos o electrónicos y que ambos constituyen un solo expediente, y se da cumplimiento a lo preceptuado en la normativa vigente.

Evidenciado lo anterior se concluye por esta oficina de Control Interno que la acción correctiva N° 388 si es pertinente proceder a realizar el respectivo cierre de la misma.

### **5.3. SELECTIVO DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2021**

Durante la presente evaluación se tomó una muestra de 18 PQRSD del periodo comprendido entre el 01 septiembre al 31 de diciembre del 2021 para evaluar que cumpliera con las disposiciones que dicta la normativa interna y externa del proceso. Los resultados fueron los siguientes:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Cuadro 5. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2021

| SELECTIVO PQRSD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS D                                    | COMPETE NCIA CGM | Respuesta al Ciudadano de Fondo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Documentos Soportes                                                                                                                                                                                    |
| 444                                       | Sí               | La PQRS D 444 Radicado 202100001930 matriculada el día 01/09/2021 Formulada por Correo físico el señor ALLAN H RAMIREZ G Presidente de CTC Antioquia solicita permiso Sindical, se trasladó a la Dirección Administrativa de Talento Humano. Se evidencia memorando Mediante Rdo 202100002788 del 13/09/2021 remitido al peticionario mediante el cual se le da respuesta definitiva de fondo y se archiva. Se cumplieron los términos de tiempo.                               | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 13/09/2021. Se aplica encuesta                                                                     |
| 445                                       | Si               | La PQRS D 445, Radicado 202100001932 matriculada el día 01/09/2021. La petición ingresa mediante la página web, el día 01/09/2021 dirigida por el sr. Gabriel Werner Brandt. Se trasladó a la CA Responsabilidad Fiscal. Dicha petición se encuentra con respuesta definitiva y de fondo al peticionario con Radicado N° 1200- 011- 202100002775 por parte de la CA de Responsabilidad Fiscal el día 10/09/2021, se cumplieron los términos de Ley en tiempo. Estado Archivada. | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia, solicitud. Se le aplico encuesta de satisfacción el 10/09/2021                                                                        |
| 466                                       | Si               | La PQRS D 466 Radicado 202100002022 del día 10/09/2021, El funcionario de la CGM Jose Ubaldo Zuluaga formula Derecho de Petición por correo electrónico, la PQRS D se traslada a la Dirección Administrativa de Talento Humano por ser de su competencia. Mediante Rdo 202100002972 del 10/01/2021, remitido al peticionario se le da respuesta definitiva de fondo y se archiva. Se cumplieron los términos de tiempo.                                                         | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia, solicitud. Se le aplico encuesta de satisfacción el 04/10/2021, por la Dirección Administrativa de Talento Humano. Se aplica encuesta |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 5. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2021

| SELECTIVO PQRSD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS                                      | COMPETENCIA CGM | Respuesta al Ciudadano de Fondo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Documentos Soportes                                                                                                                                                                                                 |
| 471                                       | SI              | Formulada por Correo físico. La PQRS 471, Radicado 202100002038 matriculada el día 14/09/2021, el señor NEIDER BALNDON OCAMPO Fiscal II Fiscalía 289 Local solicita información Urgente, frente al señor Guillermo Duran Uribe se adelantó proceso Fiscal años 2016-2020 se trasladó CA Responsabilidad Fiscal. Se evidencia memorando Mediante Rdo 202100002788, del 23/09/2021, remitido al peticionario mediante el cual se le da respuesta definitiva y de fondo y se archiva. Se cumplieron los términos de tiempo.                                               | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 23/09/2021. No aplica encuesta de satisfacción.                                                                 |
| 472                                       | NO              | La PQRS 472 202100002051 el día 10/09/2021 petición ingresa mediante la página web, dirigida por la señora Fernanda. Se la informa a la ciudadana que se trasladó a la Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín por ser la responsable de dar respuesta, dicha petición se encuentra con respuesta definitiva y de fondo al peticionario, con Rdo 202100002833 del 16/09/2021 y mediante Rdo 202100002832 del 16/09/2021, se trasladó a la Secretaria de Seguridad y Convivencia de Medellín. Se cumplieron los términos de Ley en tiempo y estado Archivada. | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 16/09/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser de competencia de la CGM.                             |
| 477                                       | SI              | La PQRS 477 petición ingresa mediante correo físico con Rdo 202100002079 del 17/09/2021, con Referencia: Exp E-2019-712924, dirigida por la Asesora G-19 Roció Amparo Arteaga V Asesora G-19 de la Procuraduría Regional de Antioquia, solicita sirva suministrar en CD o USB información. Se traslada a la Secretaria General por ser de su competencia. Mediante Rdo 202100002852 del 21/09/2021 se envía la información solicitada se da respuesta definitiva de fondo y se archiva al Rdo 202100002079 del 17/09/2021, Exp E-2019-712924.                          | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 17/09/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser una Entidad Pública la solicitante de la información. |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 5. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2021

| SELECTIVO PQRSD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS                                      | COMPETENCIA CGM | Respuesta al Ciudadano de Fondo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Documentos Soportes                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 479                                       | SI              | La PQRS 479 con Rdo 202100002084 del 17/09/2021, petición ingresada mediante correo físico por el Representante a la Cámara por Antioquia Jorge Gómez Gallego solicita información. Se traslada a la CAAF Mpio 1 por ser de su competencia. Mediante Rdo 202100002084 del 23/09/2021 Se envía la información solicitada se da respuesta definitiva de fondo al Representante a la Cámara por Antioquia Jorge Gómez Gallego al correo y se entrega personalmente se archiva.                                                                        | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 23/09/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser un Representante a la Cámara. La solicitante de la información.                                         |
| 491                                       | NO              | La PQRS 491 con Rdo 202100002937 del 27/09/2021, petición ingresada mediante correo físico, traslada por la Contraloría General de Antioquia. Derecho de petición que formula el señor Jorge A Clavijo M Representante Legal Hidroobras SA. La CAP Ciudadana Mediante Rdo 202100002937 del 27/09/2021, se le envía la respuesta al correo electrónico y se da respuesta definitiva y de fondo y se le informa que la CGM no es competente para intervenir en la solicitud que realiza, el competente es EPM Entidad a la que formulo la solicitud. | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 27/09/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser copia y respuesta de otra Entidad.                                                                      |
| 497                                       | SI              | Formulada por Correo físico. La PQRS 497, Radicado 202100002189 matriculada el día 29/09/2021, el señor JUAN DAVID OROZCO JIMENEZ Gerente ACKY SAS solicita certificación del Contrato Nro CD432021, se trasladó a la Secretaria General. Se evidencia memorando Mediante Rdo 202100002959 del 30/09/2021 remitido al peticionario mediante el cual se le da respuesta definitiva y de fondo y se archiva. Enviado por correo electrónico. Se cumplieron los términos de tiempo.                                                                   | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 29/09/2021. Se le aplico encuesta de satisfacción el 06/10/2021, se evidencio envió de correo electrónico mediante el cual le envían la encuesta de satisfacción. |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 5. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2021

| SELECTIVO PQRSD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRSD                                     | COMPETENCIA CGM | Respuesta al Ciudadano de Fondo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Documentos Soportes                                                                                                                                                            |
| 514                                       | SI              | Formulada por Correo físico. La PQRSD 514, Radicado 202100002259 matriculada el día 06/10/2021 el señor JOSE FERNANDO ALZATE GÓMEZ Personero Delegado 17 D solicita información Averiguación Disciplinaria N° 859068111 PQRSD 514 de 2021, se trasladó a la CAAF Salud. Se evidencia memorando Mediante Rdo 202100003152 del 20/10/2021 remitido al peticionario mediante el cual se le da respuesta definitiva de fondo y se archiva. Enviado por correo electrónico. Se cumplieron los términos de tiempo.                                                                                                                                                                      | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 20/10/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser Entidad pública. |
| 523                                       | NO              | Formulada por Pagina Web. La PQRSD 523, Radicado 202100002298 matriculada el día 12/10/2021, la señora Martha Elena Monsalve Valencia formula Derecho de Petición No pago liquidación definitiva de cesantías retroactivas hasta el 31 de mayo de 2021 presté mis servicios a Metrosalud. Se evidencia memorando Mediante Rdo 202100003078 del 12/10/2021 remitido a la Gerente de la ESE Metrosalud por ser de su competencia la respuesta al peticionario. Se evidencio Rdo 202100003079 del 12/10/2021, mediante el cual se le da respuesta definitiva de fondo y se archiva. Se evidencia correo enviado a la ciudadana del 12/10/2021. Se cumplieron los términos de tiempo. | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 12/10/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser Entidad pública. |
| 553                                       | NO              | Formulada por Correo físico. La PQRSD 553, Radicado 202100002437 matriculada el día 27/10/2021 el Secretario de Movilidad (E) solicita como supervisor del convenio interadministrativo No.4600031108 de 2011, firmado con el Metro Ltda, solicita le sea informado acerca de cuanto ha sido el monto de la cuota de fiscalización. Se trasladó a la Dirección Administrativa - Secretaría General. Se evidencia memorando Mediante Rdo 202100003286 del 03/11/2021 remitido al Secretario de Hacienda de Medellín por ser de su competencia la respuesta definitiva a la PQRSD 553. Se cumplieron los términos de tiempo.                                                        | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 03/11/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser Entidad pública. |

Continuación Cuadro 5. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2021

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

| SELECTIVO PQRSD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS                                      | COMPETENCIA CGM | Respuesta al Ciudadano de Fondo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Documentos Soportes                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 580                                       | NO              | La PQRS 580 202100002580 el día 09/11/2021, petición ingresa mediante correo físico, dirigida por el señor GERMAN MIRANDA GARCIA. Solicita copia del comprobante del pago. Se la informa al ciudadano que se trasladó a la Contraloría General de Antioquia con Rdo 202100003386 del 12/11/2021 por ser la responsable de dar respuesta, dicha petición se encuentra con respuesta definitiva y de fondo al peticionario, con Rdo 202100003387 del 12/11/2021 Se cumplieron los términos de Ley en tiempo y estado Archivada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 12/11/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser Entidad pública.                                                                                           |
| 584                                       | NO              | La PQRS 584 Rdo 202100002580 el día 12/11/2021, petición ingresa mediante correo físico, dirigida por la señora YENNY MILENA LEMUS JIMENEZ Secretaria para Asuntos Disciplinarios UAE- Junta Central de Contadores. Solicita pruebas Expediente Disciplinario N° 2021-265. Se la informa al ciudadano que se trasladó a la Contraloría de Itagüí con Rdo 202100003425 del 17/11/2021 por ser la responsable de dar respuesta. Se le informa a la señora YENNY MILENA LEMUS JIMENEZ Secretaria para Asuntos Disciplinarios UAE- Junta Central de Contadores con Rdo 202100003426 del 17/11/2021 que se trasladó a la Contraloría de Itagüí Responsable de dar respuesta Definitiva la petición se encuentra con respuesta definitiva y de fondo al peticionario, con Rdo 202100003387 del 12/11/2021 Se cumplieron los términos de Ley en tiempo y estado Archivada. | Continuación<br><br>Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 17/11/2021. No aplica encuesta de satisfacción por no ser Entidad pública.<br><br>Cuadro 5.<br>Análisis PQRS<br>denuncias tramitadas<br>año 2021 |
| 597                                       | SI              | La PQRS 597 Derecho de Petición, Rdo 202100002722 el día 24/11/2021, petición ingresa por Pagina Web, dirigida por el señor SANTIAGO GARCIA CADAVID Representante CCC ITUANGO. Sírvese informar si la Contraloría General de Medellín ha realizado algún tipo de acompañamiento, auditoria, verificación, estudios, procedimientos o informes con respecto al contrato y sus adiciones contenidas en Actas de Modificación Bilateral - AMB- existentes entre EPM y el Consorcio CCC ITUANGO. Se la informa al ciudadano que se trasladó a la CAAF EPM 2 Energía por ser de su competencia con Rdo 2021000010116 del 25/11/2021. Se le da respuesta definitiva de fondo y se archiva la PQRS 597 formulada por el señor SANTIAGO GARCIA CADAVID Representante CCC ITUANGO Con Rdo 202100003797 del 16/12/2021. Se cumplieron los términos de Ley en tiempo.          | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 16/12/2021. Se aplica encuesta de satisfacción el 24/12/2021.                                                                                                        |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

| SELECTIVO PQRSD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS                                      | COMPETE NCIA CGM | Respuesta al Ciudadano de Fondo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Documentos Soportes                                                                                                                                                                                              |
| 607                                       | SI               | <p>La PQRS 607 Derecho de Petición, Rdo 202100002853 el día 09/11/2021, petición ingresa por Correo fisco traslado por la CGR con Rdo Traslado Petición Rad. SIPAR RAD. 2021-226924-82111-IN / 2021ER0164717, por EDUARDO JOSÉ PINEDA ARRIETA Contralor Delegado para la Responsabilidad Fiscal Intervención Judicial y Cobro Coactivo CGR Derecho de Petición que formulo la señora Laura Jaramillo Mazo, a la CGR, solicita relación de los procesos fiscales iniciados en contra del señor Federico Andrés Gutiérrez Zuluaga, durante el tiempo que estuvo como Alcalde de Medellín. Se la informa a la ciudadana que se trasladó a la CA Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva por ser de su competencia con Rdo 2021000010433 del 09/12/2021. Se le da respuesta definitiva de fondo y se archiva la PQRS 607 formulada por la señora Laura Jaramillo Mazo Con Rdo 202100003840 del 22/12/2021. Se cumplieron los términos de Ley en tiempo.</p>                                                                                         | <p>Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 22/12/2021. Se aplica encuesta de satisfacción el 22/12/2021</p>                                          |
| 610                                       | SI               | <p>La PQRS 610 Derecho de Petición, Rdo 202100002869 el día 09/12/2021, petición ingresa por Correo electrónico Derecho de Petición que formulo la señora Alba Lucia López funcionaria de la CGM , Solicito a la Contraloría General de Medellín la programación y ejecución de una Actuación Especial de Fiscalización, donde se audite de fondo la obra inconclusa que existe en el sector de la Aguacatala pasando el puente, carrera 80, esa obra se encuentra hace más de dos años en el mismo estado generando trancones en el sector y problemas de movilidad. Se la informa a la ciudadana que se trasladó a la CAAF Obras Civiles por ser de su competencia con Rdo 2021000010467 del 10/12/2021. Solicita ampliación de términos para dar respuesta definitiva a la PQRS 610 con Rdo 20220000071 del 14/01/2022 la CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público.</p> <p>La CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público solicitan información para dar respuesta a la PQRS DP a METROPLUS SA con Rdo 20220000159 del 24/01/2022.</p> | <p>Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva 04/01/2022. Se aplica encuesta de satisfacción el 04/01/2022 enviada por correo responde la encuesta.</p> |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio agosto 3 de 2022 – Análisis propio

Se evidencio por el Equipo Auditor que la PQRSD 495 del 28/09/2021, solicitud de información de la Concejal de Medellín DORA CECILIA SALDARRIAGA GRISALES y asignada a la CAAF Educación, debió responderse el 12/10/2021 y su fecha de respuesta fue el 22/10/2021, presentando una extemporaneidad de 7 días. Incumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015 en su artículo 14: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Lo anterior evidencia fallas en los controles que se encuentran establecidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 3 del 30 de noviembre del 2021.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

#### 5.4. SELECTIVO DE PQRSD DEL 01 ENERO 2022 AL 31 JULIO 2022

Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022

| SELECTIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS<br>N°                               | COMPETENCIA<br>CGM | RESPUESTA AL CIUDADANO DE FONDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS SOPORTES                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6                                        | SI                 | PQRS 006 que ingresa a la Entidad por medio físico el día 6 de enero de 2022. Solicitud de permiso sindical para el funcionario: JOHNNIE MARINTINE MELENDEZ VARGAS. Radicado con número 202200000023 N° de Radicado de la Respuesta Definitiva: 202200000046. Fecha de la Respuesta Definitiva cierre SPC: 12/01/2022. Se cumplen los términos de respuesta.                                                                                                                                                                                                                           | Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud, con respuesta definitiva. Nombre de quien Tramita la PQRS: ELIANA MARIA BUSTAMANTE ZAPATA Aplicó encuesta: Nombre de quién responde la encuesta: Martha Nérida Pulgarín Posada |
| 13                                       | NO                 | PQRS 013 De 2022 mediante radicado N° 202200000060 del día 19 de enero de 2022. Solicitud de prueba documental indagación disciplinaria 007 – 2022. Se da traslado por competencias a la Contraloría General de la República al correo cgr@contraloria.gov.co (cgr@contraloria.gov.co) Mediante oficio radicado N° 202200000130 se da respuesta definitiva y de fondo y se archiva con fecha del 20/01/2022. Se cumplen los términos de respuesta.                                                                                                                                     | Se verificaron los soportes de la PQRS 013, No aplica encuesta por ser petición de otra Entidad pública.                                                                                                                                                  |
| 16                                       | NO                 | PQRS 013 De 2022 mediante radicado N° 202200000060 del día 20 de enero de 2022. Solicita información correspondiente al Dr. Sergio Zuluaga Peña.( con el fin de que obre como elemento material probatorio dentro del proceso 050016000718202000007 por el delito, inmerso en el régimen de inhabilidades e incompatibilidades) Nombre de quien tramita la PQRS: Eliana Maria Bustamante zapata N° de Radicado de la 202200000278 enviada vía e-mail a: (jaimea.rodriguez@fiscalia.gov.co) Se da respuesta Definitiva: 03/02/2022. Se cumplen los términos y se da respuesta de fondo. | Se verificaron los soportes de la PQRS 016, No aplica encuesta por ser petición de otra Entidad pública.                                                                                                                                                  |
| 20                                       | SI                 | PQRS 020 De 2022 mediante radicado N° 202200000088 del 24 del 24 de enero de 2022. Solicitud de certificación de tiempo laborado en el Ente de Control. Se da respuesta definitiva y de fondo por parte de la Secretaria General mediante radicado número: 202200000215 del 27/01/2022. Enviada vía e-mail a: wilyvelez@gmail.com Se cumplen los términos de respuesta.                                                                                                                                                                                                                | Se verificaron los soportes del expediente PQRS 020 y se evidencia que se realizó evaluación satisfacción del cliente-PQRS 020 de 2022.                                                                                                                   |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022

| SELECTIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRSD N°                                 | COMPETENCIA CGM | RESPUESTA AL CIUDADANO DE FONDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | DOCUMENTOS SOPORTES                                                                                                                             |
| 31                                       | SI              | PQRSD 031 de 2022 mediante radicado vía página web N°202200000133 instaurada por el señor Adolfo León Lopez Castañeda correo: adolfo.lopez@epm.com.co donde manifiesta "En el año 2021 realice el requerimiento 2021-212685-80054 al cual le dieron respuesta PQRSD 313 de 2021 ya hoy 30 de enero de 2022 no le han dado respuesta ni trámite a los estudios enunciados en la respuesta adjunta. Respetuosamente solicito su investigación". Se amplían los términos mediante oficio N° 202200000525 de 25 de febrero de 2022. Respuesta definitiva y de fondo Mediante oficio N° 202200000784 del 28 de marzo de 2022. | Se verificaron los soportes de la PQRSD 031 del expediente y se evidencia que se realizó evaluación satisfacción del cliente-PQRSD 020 de 2022. |
| 33                                       | SI              | PQRSD 033 de 2022 del señor José Ubaldo Zuluaga Pineda, identificado con cédula 71.592.721 con fecha de ingreso del 02/02/2022 se da respuesta definitiva mediante oficio número 202200000367 de 11 de febrero de 2022. Fueron entregados documentos anexos a la Respuesta definitiva de la PQRSD 033 de 2022. Se dio respuesta definitiva y de fondo a la solicitud de información.                                                                                                                                                                                                                                     | Se verificaron los soportes del expediente y se evidencia que se realizó evaluación satisfacción del cliente-PQRSD 033 de 2022.                 |
| 41                                       | NO              | PQRSD 041 de 2022 mediante radicado físico N° 2022000000252. Solicitud de paz y salvo del Sr. Gustavo Adolfo Salas Castaño del 10/02/2022. Se solicita información del señor Gustavo Adolfo Salas Castaño. Se da traslado por competencia a la Contraloría General de la República gerencia regional Antioquia, según Radicado N° 202200000363. Enviado vía correo a: cgr@contraloria.gov.co                                                                                                                                                                                                                             | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 041, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                  |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022

| SELECTIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRSD N°                                 | COMPETENCIA CGM | RESPUESTA AL CIUDADANO DE FONDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DOCUMENTOS SOPORTES                                                                                                             |
| 46                                       | NO              | PQRSD 046 de 2022. Solicita la revisión de los recursos ejecutados por el contrato 2094002-18 operado por la facultad de enfermería de la universidad de Antioquia que corresponde a la estrategia Medellín me cuida discapacidad, en el cual fue contratista hasta el día de ayer 14 de febrero de 2022 con la adición 2094000-35-2021. Se da traslado por competencia a la Personería de Medellín de acuerdo con el radicado N° 202200000435 el día 17 de febrero de 2022 al correo electrónico info@personeria.gov.co<br>Radicado respuesta definitiva N° 202200000436 del 17 de febrero de 2022 donde se informa al peticionario que se da traslado por competencia a la Personería de Medellín. | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 046, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.  |
| 61                                       | SI              | PQRSD 061 de 2022. Radicado N° 202200000444 Denuncia presunto detrimento patrimonial en contra del municipio de Medellín según el periódico el Colombiano publicado el 28 de febrero de 2022. Radicado respuesta definitiva 202200001133 del 10 de mayo de 2022 enviado al correo electrónico: alvarogarrobogado@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Se verificaron los soportes del expediente y se evidencia que se realizó evaluación satisfacción del cliente-PQRSD 061 de 2022. |
| 88                                       | NO              | PQRSD 088 de 2022. Denuncia posibles irregularidades en el "proceso de contratación S.A. 001 de 2022 adelantando por el Fondo de Valorización de Medellín FONVALMED". Se informa que se da traslado por competencia mediante Memorando número 202200000782 de 28 de marzo de 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 088, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.  |
| 104                                      | NO              | PQRSD 116 de 2022. Derecho de Petición ingresa vía correo electrónico con fecha de 08/04/2022 Derecho de Petición WILLIAM ARDILA SUAREZ. Se da respuesta definitiva en términos y se le notifica a la peticionaria sobre el traslado por competencia mediante Memorando N° 202200000900 del 18 de abril de 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 116, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.  |
| 116                                      | NO              | PQRSD 116 de 2022. Derecho de Petición ingresa vía correo electrónico con fecha de 08/04/2022 Derecho de Petición WILLIAM ARDILA SUAREZ. Se da respuesta definitiva en términos y se le notifica a la peticionaria sobre el traslado por competencia mediante Memorando N° 202200000900 del 18 de abril de 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 116, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.  |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022

| SELECTIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRSD N°                                 | COMPETENCIA CGM | RESPUESTA AL CIUDADANO DE FONDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS SOPORTES                                                                                                                                                               |
| 183                                      | NO              | PQRSD 183 de 2022 Memorando de ingreso N° 202200000809. Derecho de Petición ingresa vía correo electrónico trasladado de la Contraloría General de Antioquia. Mediante correo electrónico se envía el Memorando número 20200001711 del 2022/07/01 a: carolinaruizh8805@hotmail.com se da respuesta definitiva y de fondo.                                                                                          | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 183, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                                                     |
| 133                                      | NO              | PQRSD 133 DE 2022 DERECHO DE PETICION del 25/04/2022. Traslado por la FISCALIA GENERAL DE LA NACION radicado N° 2022010168767. Se le informa a la peticionara que se da traslado por competencia de acuerdo con el Memorando N° 202200000990 del 2022/04/27                                                                                                                                                        | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 133, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                    |
| 144                                      | SI              | PQRSD 144 DE 2022. Solicitud De Permiso Sindical de acuerdo con el Memorando N° 202200000908 del 2022/05/05 para el funcionario: JOHNNIE MARINTINE MELENDEZ VARGAS. Se da respuesta definitiva y de fondo mediante memorando N° 202200001199 de 2022/05/13 al correo asdeccolnacioanal@gmail.com                                                                                                                   | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 144. Nombre de quien Tramita la PQRSD: Blanca Ramirez de Salazar presidente de ASDECCOL. No se realiza encuesta de satisfacción. |
| 146                                      | NO              | PQRSD 146 DE 2022. Derecho de Petición para expedición del Cetil y bono pensional correspondiente Memorando N° 202200000919 2022/05/06 instaurado por el sr. Jorge Ricardo Arcila Correa. Se da traslado por competencia al Municipio de Medellín el día 10 de mayo de 2022 mediante el Memorando N° 202200001148 enviado al correo electrónico arcilaricardo1975@gmail.com Se da respuesta definitiva y de fondo. | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 146, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                    |
| 168                                      | SI              | PQRSD 168 DE 2022. Solicitud De La Revocatoria Directa de la Resolución N° 179 del 16 de Febrero de 2022 instaurada por el sr. Fernando de Jesus Cardona Jimenez según Memorando N° 202200001039 del 23 de mayo de 2022.                                                                                                                                                                                           | De acuerdo con la respuesta que se encuentra en el expediente de Mercurio, la respuesta fue Asignada a la Dirección Talento Humano, por ser asunto de su competencia.             |
| 176                                      | NO              | PQRSD 176 DE 2022. Derecho de petición en interés particular copia a la contraloría. Memorando radicado N° 202200001106 de 2022. Copia solicitud exoneración de impuesto por prescripción. Ana Lucia Agudelo Estrada. Se da respuesta definitiva y de fondo mediante Memorando N° 202200001369.                                                                                                                    | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 176, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                    |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022

| SELECTIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRSD N°                                 | COMPETENCIA CGM | RESPUESTA AL CIUDADANO DE FONDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DOCUMENTOS SOPORTES                                                                                                                                                                                                                     |
| 177                                      | NO              | PQRSD 177 DE 2022. Solicitud Vigilancia Pago de Indemnización de Víctimas interpuesta por la peticionaria: Maria Obeida Higuera Torres. Se da respuesta definitiva y de fondo mediante Memorando N° 202200001370 con fecha del 2022/05/31 al correo. Pacortes2000@hotmail.com ya que es un asunto que no es de competencia de la Entidad.   | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 177, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                                                                          |
| 206                                      | NO              | PQRSD 206 DE 2022. Traslado a comunicación con rad 2022200002669 del 09 de junio de 2022. Mediante el Memorando N° 202200001782 de 07 de julio de 2022 se da respuesta definitiva y de fondo a la Dra. Maria Constanza Gómez Rojas al correo correointernosns@supersalud.gov.co ya que es un asunto que no es de competencia de la Entidad. | Se verificaron los soportes del expediente PQRSD 206, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                                                                          |
| 210                                      | SI              | PQRSD 210 DE 2022. Derecho de Petición del señor: Oscar de Jesús Hurtado Pérez oscarhurtadop@yahoo.com Mediante Memorando N° 202200001774 del 01 de julio de 2022 se da respuesta definitiva y de fondo a la petición                                                                                                                       | Se verificaron los soportes del expediente. Nombre de quien Tramita la PQRSD el sr. Oscar de Jesús Hurtado Pérez. No se observa encuesta, ya que el peticionario es el actual secretario de Hacienda del Distrito Especial de Medellín. |
| 215                                      | NO              | PQRSD N° 215 de la ciudadana MARIA ISABEL AGUDELO, vía correo: mariaisa861@gmail.com se da respuesta definitiva y de fondo, ya que es un asunto que no es de competencia de la Entidad mediante Memorando N° 202200001615 del 22 de junio de 2022. Se cumplen términos.                                                                     | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 215, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                                                                     |
| 224                                      | NO              | PQRSD 224 DE 2022. solicitud de información contrato calasanz – acassa. , vía correo: mariaisa861@gmail.com se da respuesta definitiva y de fondo, ya que es un asunto que no es de competencia de la Entidad mediante Memorando N° 202200001695 del 30 de junio de 2022 al correo electrónico ingciviljuanperez811@gmail.com               | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 224, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                                                                     |
| 225                                      | NO              | PQRSD N° 224 Instaurado por el Sindicato de Profesionales de EPM y UNE SINPRO. sinpro@sinpro.org.co Se da traslado por competencia Mediante Memorando N° 202200001701 con fecha de 01 de julio de 2022. Se da respuesta definitiva y se cumplen términos.                                                                                   | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 225, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción.                                                                                                     |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022

| SELECTIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS D<br>N°                             | COMPETENCIA<br>CGM | RESPUESTA AL CIUDADANO DE FONDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DOCUMENTOS SOPORTES                                                                                                                 |
| 227                                      | SI                 | PQRS D N° 224 227 Derecho de Petición. Denuncia e investigación por corrupción, conductas penales, disciplinarias, sociales, fiscales por flagrantes irregularidades en contratación pública y revocatoria directa en el proceso de contratación alcaldía de Medellín número del proceso 33888 Instaurada por el Dr. Juan Sebastián Mazorra Norato abogado especialista derecho administrativo, PQRS D que ingresa vía correo electrónico el día 30 de junio de 2022. Se da traslado por competencia, mediante Memorando N° 202200001717 del 01 de julio de 2022 al correo juansmn123@gmail.com Se da respuesta definitiva y se cumplen términos. | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 227, se dio traslado por competencia, no se realiza encuesta de satisfacción. |
| 242                                      | SI                 | PQRS D 242 Memorando 202200001491 del 11 de julio de 2022. Solicitud a la contraloría de Medellín copia de los anexos de la resolución con radicado 0009 - 2016 de la audiencia fallo con responsabilidad fiscal. Se da respuesta definitiva a la señora Vannesa Ramirez Ossa vía correo electrónico: achsabogadosnotificaciones@gmail.com y se da respuesta de fondo mediante Memorando N° 202200002075 del 22 de julio de 2022.                                                                                                                                                                                                                 | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 242. No se realiza encuesta de satisfacción.                                  |
| 243                                      | NO                 | PQRS D 243 Memorando 202200001495 del 11 de julio de 2022 Derecho de Petición de ACODEBEL. Se da respuesta definitiva a la señora Alba Rosa Echeverry de Gómez vía correo electrónico acodebl@hotmail.com de acuerdo con el memorando N° 202200001895 y se da respuesta definitiva y de fondo y se da traslado por competencia al Municipio de Medellín.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 243. No se realiza encuesta de satisfacción.                                  |
| 245                                      | NO                 | Derecho de Petición del Sindicato de Profesionales de EPM y UNE SINPRO, Memorando radicado radicado físico N° 202200001251 de 13 de julio de 2022. Se da respuesta vía correo electrónico de acuerdo con el Memorando N° 202200001898 del 14 de julio de 2022 al: sinpro@sinpro.org.co y se da traslado por competencia a epm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 245. No se realiza encuesta de satisfacción.                                  |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Continuación Cuadro 6. Análisis PQRSD denuncias tramitadas año 2022

| SELECTIVO PQRSD PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                    |
|------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PQRS D<br>N°                             | COMPETENCIA<br>CGM | RESPUESTA AL CIUDADANO DE FONDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DOCUMENTOS SOPORTES                                                                                |
| 247                                      | SI                 | PQRS D 247 que ingresa a la Entidad por medio físico con Rdo 202200001558 el día 14 de julio de 2022. Solicitud de información de la Auditoría General de la República Gerencia Seccional Medellín. Mediante el Radicado número 2022000002006 del 21 de julio del 2022 se da la Respuesta Definitiva. Se cumplen los términos de Ley para la respuesta. | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 247. No aplica encuesta de satisfacción      |
| 260                                      | SI                 | PQRS D 260 Derecho de Petición del Sindicato Asmetrosalud vía correo: info@asmetrosalud.org se da respuesta definitiva y de fondo y se da traslado por competencia mediante Memorando 202200002338 del 09 de agosto de 2022 y se informa que se analizará el contrato en comento para la vigencia 2023.                                                 | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 260. No se realiza encuesta de satisfacción. |
| 296                                      | NO                 | PQRS D 269. Derecho de Petición Sr. Luis Alfonso Delgadillo Londoño. Vía correo electrónico luchoponcho945@gmail.com Se da respuesta definitiva ya que la CGM no es la competente al respecto de acuerdo con el Memorando N° 202200002172 de 2022 y enviado mediante correo electrónico. Se da respuesta definitiva y de fondo.                         | Se verificaron los soportes del expediente de la PQRS 269. No se realiza encuesta de satisfacción. |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio agosto 3 de 2022 – Análisis propio

El Equipo Auditor evidenció que parte de la respuesta de la PQRS D 039 del 09-02-2022 no era competencia de la Contraloría General de Medellín, por lo tanto surtió traslado por competencia a la Empresa UNE EPM Telecomunicaciones el 16/02/2022 y notificación al peticionario el día 18/02/2022, incumpléndose en este último caso por dos días los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, Artículo 21. *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”*. A la parte competente de la Contraloría General de Medellín se dio respuesta el 21/02/2022 acorde con los términos de la norma. Lo anterior podría evidenciar fallas en los controles que se encuentran establecidos en el proceso y en Manual Trámite Interno de PQRS D, Código: M-PC-TI-001, versión 4 del 30 de junio del 2022.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

El Equipo Auditor evidenció que parte de la respuesta de la PQRSD 195 del 09-06-2022, no era competencia de la Contraloría General de Medellín, por lo tanto surtió traslado por competencia al Líder de Proyectos de la Unidad Administrativa de Personal de la Subsecretaría de Gestión Humana del Municipio de Medellín el 15-06-2022, y notificación al peticionario el día 17-06-2022, incumpléndose en este último caso por 1 día los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, Artículo 21. *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”*. A la parte competente de la Contraloría General de Medellín se dio respuesta el 17-06-2022, acorde con los términos de la norma. Lo anterior podría evidenciar fallas en los controles que se encuentran establecidos en Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 4 del 30 de junio del 2022.

El Equipo Auditor evidenció que la PQRSD al número 265 no figura en el sistema de información Mercurio ni en el Índice Dinámico de las PQRSD, generando un vacío en la numeración de la 264 recibida el 25-07-2022 a la 266 recibida el 25-07-2022, frente a lo anterior, no se encuentra una nota aclaratoria del porque no existe registro alguno de dicha petición ciudadana.

## 5.5. CLASE DE PQRSD Y MEDIOS DE LLEGADA.

### VERIFICACIÓN FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD

De acuerdo a la información generada a través del índice dinámico, se pudo evidenciar que para el período comprendido del 01 de septiembre al 31 de diciembre del 2021 se habían recibido un total de 187 PQRSD, de las cuales 108 (52%) ingresaron por correo electrónico, 40 (20%) ingresaron a través de correo físico, 38 (16%) ingresaron a través de página web y 1 (0,37%) con presentación personal, no se evidenció ingreso de PQRSD a través de redes sociales y la línea 018000512111. En la siguiente tabla pueden observarse los resultados:

Cuadro 7. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada de septiembre 1 a diciembre 31 2021

| TIPO DE REQUERIMIENTO                  | MEDIO DE LLEGADA   |        |               |        |            |        |               |       | TOTAL<br>REQUERIMIENTOS |
|----------------------------------------|--------------------|--------|---------------|--------|------------|--------|---------------|-------|-------------------------|
|                                        | CORREO ELECTRONICO |        | CORREO FISICO |        | PAGINA WEB |        | PERSONALMENTE |       |                         |
|                                        | Cantidad           | %Part  | Cantidad      | %Part  | Cantidad   | %Part  | Cantidad      | %Part |                         |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | 52                 | 27,81% | 20            | 10,70% | 16         | 8,56%  | 1             | 0,53% | 89                      |
| DERECHO DE PETICION INTERES GRAL       | 26                 | 13,90% | 7             | 3,74%  | 6          | 3,21%  | 0             | 0,00% | 39                      |
| DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR | 15                 | 8,02%  | 8             | 4,28%  | 9          | 4,81%  | 0             | 0,00% | 32                      |
| DENUNCIA                               | 14                 | 7,49%  | 5             | 2,67%  | 3          | 1,60%  | 0             | 0,00% | 22                      |
| DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS       | 1                  | 0,53%  | 0             | 0,00%  | 2          | 1,07%  | 0             | 0,00% | 3                       |
| QUEJA                                  | 0                  | 0,00%  | 0             | 0,00%  | 2          | 1,07%  | 0             | 0,00% | 2                       |
| TOTALES                                | 108                | 57,75% | 40            | 21,39% | 38         | 20,32% | 1             | 0,53% | 187                     |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

El medio más utilizado por los Ciudadanos para formular sus Derechos de Petición a la Contraloría General de Medellín en el periodo evaluado fue el correo electrónico, seguido por el correo físico y la página web.

Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio de 2022, ingresaron por los diferentes medios de llegada dispuestos por la Entidad un total de 272 PQRSD, sobre las cuales realizamos el siguiente análisis.

Cuadro 8. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada de enero 1 a julio 31 2022.

| TIPO DE REQUERIMIENTO                  | MEDIO DE LLEGADA   |        |               |        |            |        |               |       |                        |       | TOTAL<br>REQUERIMIENTOS |
|----------------------------------------|--------------------|--------|---------------|--------|------------|--------|---------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|
|                                        | CORREO ELECTRONICO |        | CORREO FISICO |        | PAGINA WEB |        | PERSONALMENTE |       | MEDIOS DE COMUNICACIÓN |       |                         |
|                                        | Cantidad           | %Part  | Cantidad      | %Part  | Cantidad   | %Part  | Cantidad      | %Part | Cantidad               | %Part |                         |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | 59                 | 21.69% | 38            | 13.97% | 18         | 6,62%  | 0             | 0,00% | 0                      | 0,00% | 115                     |
| DERECHO DE PETICION INTERES GRAL       | 35                 | 12.87% | 11            | 4,04%  | 16         | 5,88%  | 3             | 1,10% | 0                      | 0,00% | 65                      |
| DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR | 29                 | 10.66% | 13            | 4,78%  | 12         | 4,41%  | 0             | 0,00% | 1                      | 0,37% | 55                      |
| DENUNCIA                               | 15                 | 5.51%  | 6             | 2.21%  | 9          | 3.31%  | 0             | 0,00% | 0                      | 0,00% | 30                      |
| DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS       | 5                  | 1.84%  | 0             | 0,00%  | 0          | 0,00%  | 0             | 0,00% | 0                      | 0,00% | 5                       |
| QUEJA                                  | 1                  | 0.37%  | 0             | 0,00%  | 1          | 0,37%  | 0             | 0,00% | 0                      | 0,00% | 2                       |
| TOTALES                                | 144                | 52.94% | 68            | 25.00% | 56         | 20.59% | 3             | 1.10% | 1                      | 0.37% | 272                     |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

- Correo Electrónico participa@cgm.gov.co: Ingresaron 144 PQRSD (52,94%) medio dispuesto por el Organismo de Control.
- Página Web: En el periodo analizado ingresaron 56 (21,00%) por este medio.
- Correo Físico: En el periodo analizado ingresaron 68 PQRSD (25%) a través de correo físico o ventanilla única.
- Personal: Ingresaron 3 (1,01%) PQRSD por este medio.
- Medios de Comunicación: Se recibió 1 PQRSD (0,37%) por dicho medio conforme al reporte generado a través del índice dinámico del aplicativo Mercurio con corte al 3 de agosto de 2022 y al 7 de agosto del 2022.
- Redes Sociales: No se presentaron solicitudes por este medio.
- **Línea 018000512111:** No se presentaron solicitudes por este medio.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Actualmente, la línea gratuita se encuentra definida como canal de atención, conforme al Manual Trámite Interno de PQRSD. Entre septiembre y diciembre de 2021 y enero y julio 31 del 2022, no se presentaron solicitudes por este medio. En prueba realizada el día 5 de agosto de 2022 hora 11am mediante llamada telefónica realizada a la línea 018000 512111 no fue contestada. Se procedió a realizar otra llamada el día 09/08/2022 hora 1:45PM, esta fue contestada, y en conversación con la funcionaria que la atendió, manifestó que no tenía forma de identificar si la llamada había entrado por la línea 01800 o por el conmutador de la entidad línea 604 4033160. Por lo anterior se recomienda que se identifique que la llamada ingresa por este medio.

## **5.6. TRATAMIENTO DE DATOS PETICIONARIO**

De conformidad con lo definido en el inciso a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012: *“Tratamiento de datos sensibles: Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:*

*a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización...”*

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana debe validar el tratamiento de los datos de los peticionarios registrados en los canales dispuestos para la presentación de PQRSD. Es importante considerar que el incumplimiento de esta disposición le puede acarrear sanciones a la Contraloría.

Esta situación ya había sido identificada en anteriores informes realizados por la Oficina de Control Interno de la CGM al proceso trámite de PQRSD.

## **5.7. ESTADO DE LAS PQRSD DEL 01 SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

Se procedió a verificar el estado de las PQRSD que ingresaron a la Contraloría General de Medellín en el periodo comprendido del 1 septiembre al 31 de diciembre del 2021, trámites que fueron asignados a diferentes dependencias de

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

la Contraloría General de Medellín. A la fecha las 187 PQRSD se encuentran archivadas:

Cuadro 9. Estado de PQRSD del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2021

| ESTADO DE PQRSD A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 |            |            |                 |
|-------------------------------------------|------------|------------|-----------------|
| TIPO DE REQUERIMIENTO                     | ARCHIVADO  | Total      | % Participación |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION        | 89         | 89         | 47,59%          |
| DERECHO DE PETICION INTERES GRAL          | 39         | 39         | 20,86%          |
| DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR    | 32         | 32         | 17,11%          |
| DENUNCIA                                  | 22         | 22         | 11,76%          |
| DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS          | 3          | 3          | 1,60%           |
| QUEJA                                     | 2          | 2          | 1,07%           |
| <b>Total General</b>                      | <b>187</b> | <b>187</b> | <b>100,00%</b>  |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

## 5.8. ESTADO DE LAS PQRSD DE ENERO 1 AL 31 DE JULIO DEL 2022

Se procedió a verificar el estado de las PQRSD que ingresaron a la Contraloría General de Medellín en el periodo comprendido del 1 enero del 2022 al 31 de julio del 2022. A la fecha se encuentran 262 PQRSD Archivadas, 8 se encuentran en proceso y 2 fueron anuladas para un total de 272 PQRSD tramitadas. Como se observa a continuación:

Cuadro 10. Consolidado estado PQRSD al 31 de julio de 2022, registradas en el primer semestre de 2022

| ESTADO PQRSD         |          |            |          |            |               |
|----------------------|----------|------------|----------|------------|---------------|
| MEDIO DE LLEGADA     | ANULADA  | ARCHIVADO  | PROCESO  | TOTAL GEN  | PORCENTAJE    |
| CORREO ELECTRÓNICO   | 1        | 137        | 6        | 144        | 52,94         |
| CORREO FIFICO        | 1        | 67         |          | 68         | 25,00         |
| PAGINA WEB           |          | 54         | 2        | 56         | 20,59         |
| PERSONALMENTE        |          | 3          |          | 3          | 1,10          |
| MEDIO DE COMUNIACION |          | 1          |          | 1          | 0,37          |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>1</b> | <b>262</b> | <b>8</b> | <b>272</b> | <b>100,00</b> |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

## 5.9. PQRSD RECIBIDAS Y REMITIDAS A DEPENDENCIAS INTERNAS DE LA CGM RESPONSABLES DEL 01 SEPTIEMBRE AL 31 DICIEMBRE DEL 2021.

Se realizó análisis del comportamiento de las PQRSD que fueron trasladadas a las diferentes dependencias de la Contraloría General de Medellín responsables de dar respuesta definitiva y de fondo a las solicitudes ciudadanas:

Cuadro 11. Relación de PQRSD asignadas por dependencias primer semestre 2021

| Dependencia                                      | Total | Porcentaje |
|--------------------------------------------------|-------|------------|
| C. A. de Participacion Ciudadana                 | 86    | 46%        |
| Dirección de Talento Humano                      | 24    | 13%        |
| Secretaría General                               | 14    | 7%         |
| Dirección de Recursos Físicos y Financieros      | 7     | 4%         |
| O.A Juridica                                     | 7     | 4%         |
| C. A. de Responsabilidad Fiscal                  | 6     | 3%         |
| CAAF Educacion                                   | 5     | 3%         |
| CAAF Municipio 2                                 | 5     | 3%         |
| CAAF Servicios de Salud                          | 5     | 3%         |
| CAAF EPM 2                                       | 4     | 2%         |
| CAAF Obras Civiles                               | 4     | 2%         |
| CAAF EPM 1                                       | 3     | 2%         |
| CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico | 3     | 2%         |
| CAAF Ambiental                                   | 2     | 1%         |
| CAAF Cultura y Recreacion                        | 2     | 1%         |
| CAAF Municipio 3                                 | 2     | 1%         |
| CAAF Telecomunicaciones                          | 2     | 1%         |
| CAAF EPM 3                                       | 1     | 1%         |
| CAAF EPM Filiales Energia                        | 1     | 1%         |
| CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control      | 1     | 1%         |
| CAAF Municipio 1                                 | 1     | 1%         |
| Despacho del Contralor                           | 1     | 1%         |
| Subcontraloria                                   | 1     | 1%         |
| Total general                                    | 187   | 100%       |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

La asignación de la dependencia responsable para atender y dar la respuesta de fondo a las diferentes 187 PQRSD ingresadas del 01 de septiembre al 31 de diciembre del 2021, están discriminadas de la siguiente manera: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana 86 (46%), Dirección de Talento Humano 24 (13%), Secretaria General 14 (7%), Oficina Asesora Jurídica 7 (4%), Dirección de Recursos Físicos y Financieros 7 (4%), C.A. de Responsabilidad Fiscal 6 (3%),

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

CAAF Educación 5 (3%), CAAF Municipio 2 total 5 (3%), CAAF Servicios de Salud 5 (3%), CAAF EPM 2 total 4 (2%), CAAF Obras Civiles 4 (2%), CAAF EPM 1 recibió 3 (2%), CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público 3 (2%), CAAF Ambiental 2 (1%), CAAF Cultura y Recreación 2 (1%), CAAF Municipio 3 recibió 2 (1%), CAAF Telecomunicaciones 2 (1%). Se observa que las primeras 11 dependencias con el mayor número de peticiones agrupan 167 PQRSD que representan el (87%) del total.

#### **5.10 REMISIÓN TRASLADO A OTRA ENTIDAD DEL 01 SEPTIEMBRE AL 31 DICIEMBRE DEL 2021.**

De las 187 PQRSD que ingresaron entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre del 2021 43 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, representando el 22,99%, esto en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Cuadro 12. Relación PQRSD trasladadas a otras entidades por su competencia primer semestre 2021

| Entidad a la que se trasladada                   | Total     | % Participación |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------------|
| Contraloría General de Antioquia                 | 5         | 11,63%          |
| Personería de Medellín                           | 5         | 11,63%          |
| Secr. de Gest. Humana y Servicio a la Ciudadanía | 3         | 6,98%           |
| Secretaría de Movilidad                          | 3         | 6,98%           |
| Secretaría de Seguridad y Convivencia            | 3         | 6,98%           |
| Empresas Públicas de Medellín                    | 2         | 4,65%           |
| Secretaría de Hacienda                           | 2         | 4,65%           |
| Secretaría de Participación Ciudadana            | 2         | 4,65%           |
| Metro de Medellín                                | 2         | 4,65%           |
| Contraloría Municipal de Itagüí                  | 2         | 4,65%           |
| Procuraduría Regional de Antioquia               | 2         | 4,65%           |
| DAGR                                             | 1         | 2,33%           |
| ISVIMED                                          | 1         | 2,33%           |
| Secretaría de Salud                              | 1         | 2,33%           |
| Secretaría Medio Ambiente                        | 1         | 2,33%           |
| Clinica las Americas                             | 1         | 2,33%           |
| Secretaría Movilidad Bello                       | 1         | 2,33%           |
| Subsecretaría Gestión Humana de Medellín         | 1         | 2,33%           |
| Metrosalud E.S.E                                 | 1         | 2,33%           |
| Secretaría de Gobierno, Paz y Noviolencia        | 1         | 2,33%           |
| Área Metropolitana                               | 1         | 2,33%           |
| Superintendencia de Salud                        | 1         | 2,33%           |
| UNE EPM Telecomunicaciones                       | 1         | 2,33%           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                             | <b>43</b> | <b>100%</b>     |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

Las entidades a las que se trasladó el mayor porcentaje de peticiones fueron: Contraloría de Antioquia 5 (11,63%), Personería de Medellín 5 (11,63%), Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía 3 (6,98%), Secretaría de Movilidad 3 (6,98%), Secretaría de Seguridad y Convivencia 3 (6,98%), Empresas Públicas de Medellín 2 (4,65%), Secretaría de Hacienda 2 (4,65%), Secretaría de Participación Ciudadana 2 (4,65%), Metro de Medellín 2 (4,65%), Secretaría de Hacienda 2 (4,65%), Contraloría Municipal de Itagüí 2 (4,65%), Secretaría de Hacienda 2 (4,65%), y a la Procuraduría Regional de Antioquia 2 (4,65%).

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

En procura de aclarar al ciudadano la calidad de las peticiones que son de competencia de la Contraloría General de Medellín, se recomienda continuar difundiendo el ámbito de nuestra función como ente de control fiscal.

### 5.11 PQRSD RECIBIDAS Y REMITIDAS A DEPENDENCIAS RESPONSABLES CGM DEL 01 ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2022.

Se procedió a verificar las PQRSD que fueron asignadas a las diferentes dependencias de la Contraloría General de Medellín para su trámite, respuesta de fondo. Como se observa a continuación:

Cuadro 13. Relación de PQRSD asignadas por dependencias primer semestre 2022

| Dependencias Responsables                        | Total      | % Participación |
|--------------------------------------------------|------------|-----------------|
| C. A. de Participacion Ciudadana                 | 127        | 46,69%          |
| Dirección de Talento Humano                      | 35         | 12,87%          |
| Secretaría General                               | 17         | 6,25%           |
| C. A. de Responsabilidad Fiscal                  | 15         | 5,51%           |
| CAAF Obras Civiles                               | 11         | 4,04%           |
| Dirección de Recursos Físicos y Financieros      | 10         | 3,68%           |
| CAAF Educacion                                   | 8          | 2,94%           |
| CAAF Municipio 2                                 | 8          | 2,94%           |
| CAAF Municipio 1                                 | 5          | 1,84%           |
| CAAF Municipio 3                                 | 5          | 1,84%           |
| CAAF Cultura y Recreacion                        | 4          | 1,47%           |
| CAAF EPM 2                                       | 4          | 1,47%           |
| CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico | 4          | 1,47%           |
| Subcontraloria                                   | 4          | 1,47%           |
| O.A.Juridica                                     | 3          | 1,10%           |
| CAAF Ambiental                                   | 2          | 0,74%           |
| CAAF EPM 1                                       | 2          | 0,74%           |
| CAAF Servicios de Salud                          | 2          | 0,74%           |
| CAAF Telecomunicaciones                          | 2          | 0,74%           |
| CAAF EPM 3                                       | 1          | 0,37%           |
| CAAF EPM Filiales Energia                        | 1          | 0,37%           |
| Despacho del Contralor                           | 1          | 0,37%           |
| Dir. de Gestión del Conocim. Capa. e Investigac. | 1          | 0,37%           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                             | <b>272</b> | <b>100,00%</b>  |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

La asignación de la dependencia responsable para atender y dar la respuesta de fondo a las diferentes PQRSD de las 272 ingresadas del 01 de enero del 2022 al 31 de julio del 2022, están discriminadas de la siguiente manera: C.A. de

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Participación Ciudadana 127 (46,69%), Dirección de Talento Humano 35 (12,87%), Secretaría General 17 (6,25%), C.A. de Responsabilidad Fiscal 15 (5,51%), CAAF Obras Civiles 11 (4,04%), Dirección de Recursos Físicos y Financieros 10 (3,68%), CAAF Educación 8 (2,94%), CAAF Municipio 2 total 8 (2,94%), CAAF Municipio 1, recibió 5 (1,84%), CAAF Municipio 3 total 5 (1,84%), CAAF Cultura y Recreación 4 (1,47%), CAAF EPM 2 total 4 (1,47%), CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público 4 (1,47%), Subcontraloría 4 (1,47%), Oficina Asesora Jurídica 3 (1,10%), CAAF Ambiental 2 (0,74%), CAAF EPM 1 total 2 (0,74%), CAAF Servicios de Salud 2 (0,74%), CAAF Telecomunicaciones 2 (0,74%), CAAF EPM 3 total 1 (0,37%), CAAF EPM Filiales Energía 1 (0,37%), Despacho del Contralor 1 (0,37%), Dirección Gestión del Conocimiento Capacitación e Investigación 1 (0,37%), las restantes dependencias entre otras Despacho del Contralor, CAAF EPM 1, CAAF Servicios de Salud, CAAF Ambiental, CAAF Telecomunicaciones, CAAF EPM 3 y Dirección Gestión del Conocimiento Capacitación e Investigación, recibieron un total de 12 PQRSD que sumadas representan el 4,41%. Vemos que las primeras 14 dependencias con el mayor número de peticiones agrupan 260 PQRSD que representan el 95,50% de la totalidad de las PQRSD recibidas y tramitadas en el transcurso del 2022.

#### **5.12 REMISIÓN TRASLADO A OTRA ENTIDAD DEL 01 ENERO AL 31 JULIO DEL 2022.**

De las 272 PQRSD recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2022 al 31 de julio del 2022, un total de 91 PQRSD de estas que corresponden al 33,46% se trasladaron a otras entidades por no ser de nuestra competencia, esto en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Cuadro 14. Relación PQRSD trasladadas a otras entidades por su competencia primer semestre 2022

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

| Entidad a la que se trasladada                           | Total     | % Participación |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------------|
| Personería de Medellín                                   | 12        | 13,19%          |
| Secr. de Gest. Humana y Servicio a la Ciudadanía         | 11        | 12,09%          |
| Contraloría General de Antioquia                         | 9         | 9,89%           |
| Secretaría de Seguridad y Convivencia                    | 6         | 6,59%           |
| Contraloría General de la República                      | 5         | 5,49%           |
| Empresas Públicas de Medellín                            | 5         | 5,49%           |
| Secretaría de Hacienda                                   | 3         | 3,30%           |
| Área Metropolitana del valle de Aburra                   | 2         | 2,20%           |
| Área Metropolitana                                       | 2         | 2,20%           |
| EPS Sanitas                                              | 2         | 2,20%           |
| Fiscalía General de la Nación                            | 2         | 2,20%           |
| INPEC                                                    | 2         | 2,20%           |
| Juzgado Segundo de pequeñas Caudas y Competencia         | 2         | 2,20%           |
| Planeación                                               | 2         | 2,20%           |
| Procuraduría General de la Nación                        | 2         | 2,20%           |
| Secretaría de Movilidad                                  | 2         | 2,20%           |
| Secretaría de Participación Ciudadana                    | 2         | 2,20%           |
| Secretaría de Talento Humano y Desarrollo Organizacional | 2         | 2,20%           |
| Supersalud                                               | 2         | 2,20%           |
| Tigo - UNE                                               | 2         | 2,20%           |
| Auditoría General de la República                        | 2         | 2,20%           |
| EDU                                                      | 1         | 1,10%           |
| Fiscalía General de Antioquia                            | 1         | 1,10%           |
| INDER                                                    | 1         | 1,10%           |
| ISVIMED                                                  | 1         | 1,10%           |
| Ministerio de Salud y protección Social                  | 1         | 1,10%           |
| Procuraduría Provincial del Valle de Aburra              | 1         | 1,10%           |
| Secretaría de Educación                                  | 1         | 1,10%           |
| Secretaría de Infraestructura Física                     | 1         | 1,10%           |
| Secretaría de Salud                                      | 1         | 1,10%           |
| Secretaría de Servicios Administrativos                  | 1         | 1,10%           |
| Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios     | 1         | 1,10%           |
| UNE                                                      | 1         | 1,10%           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                     | <b>91</b> | <b>100,00%</b>  |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 03 de agosto de 2022

Se trasladaron 91 PQRSD durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio del 2022 a otras entidades por no ser de competencia de la CGM, las cuales representan el 33,46% del total y se discriminadas así: Personería de Medellín con 12 (4,41%), Contraloría General de Antioquia 9 (3,31%), Secretaría de Seguridad y Convivencia 6 (2,21%), Contraloría General de la República 5 (1,84%), Empresas Públicas de Medellín 5 (1,84%), Secretaría de Hacienda 3 (1,10%), Área Metropolitana del Valle de Aburra 4 (1,47%), EPS Sanitas 2 (0,74%), Fiscalía General de La Nación 2 (0,74%), INPEC 2 (0,74%), Juzgado Segundo Pequeñas Causas 2 (0,74%), Planeación 2 (0,74%), Procuraduría General de la Nación 2 (0,74%), Secretaría de Movilidad 2 (0,74%), Secretaria de Participación Ciudadana 2 (0,74%), Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía 2 (0,74%), Secretaria de Talento Humano y Desarrollo Organizacional 2 (0,74%), Supersalud 2 (0,74%), Tigo-Une 2 (0,74%), para la Auditoria General de la Republica 2 (0,74%), las restantes Entidades a las que se les trasladaron PQRSD durante el periodo suman en total 12, lo que representan el (4,41%).

**5.13. PQRSD INGRESADAS A PROCESO AUDITOR DEL 01 SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 CUYA RESPUESTA ESTÁ PROGRAMADA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022.**

Con el fin de evaluar el cumplimiento de lo establecido en el manual para el trámite interno de PQRSD, se procedió a identificar las PQRSD que ingresaron en el periodo comprendido del 1 septiembre al 31 de diciembre del 2021 y fueron trasladadas al proceso auditor, identificándose que para el cuatrimestre del 2021 ingresaron 3 PQRSD, las cuales tienen para el segundo semestre de 2021 fecha límite de respuesta definitiva y otras tienen hasta el 30 de junio del 2022 tiempo para dar respuesta definitiva y de fondo. Se evidenció que la entidad dio respuesta a las solicitudes ciudadanas, las cuales fueron tramitadas por las diferentes Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal. Como se muestra a continuación:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Cuadro 15. PQRSD tramitadas por las C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal en segundo semestre 2021 con respuesta segundo semestre 2021 y Primer semestre 2022.

| PQRSD TRASLADADAS A PROCESO CON RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2021 Y PRIMER SEMESTRE 2022 |                                                                                                                                                                     |                                             |                                |                       |                        |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|
| PQRSD                                                                                  | OBJETO                                                                                                                                                              | CAAF RESPONSABLE RESPUESTA TRAMITE          | AUDITORIA                      | TIPO DE REQUERIMIENTO | FECHA DE INGRESO A CGM | FECHA DE RESPUESTA PQRSD | ESTADO PQRSD             |
| 453                                                                                    | Los peticionarios envían denuncia ciudadana, de contratistas y empleados del Inder, donde con sus voces quieren expresar la crisis por la que esta pasando el Inder | CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control | POR REMISION A PROCESO AUDITOR | DENUNCIA              | 9/06/2021              | 1/02/2022                | CON RESPUESTA DEFINITIVA |
| 579                                                                                    | El peticionario denuncia un posible detrimento patrimonial, por la mala gestión realizada, por la Subsecretaría de Control Urbanístico                              | CAAF Municipio 3                            | POR REMISION A PROCESO AUDITOR | DENUNCIA              | 11/09/2021             | 13/12/2021               | CON RESPUESTA DEFINITIVA |
| 620                                                                                    | Solicito que se ordene y se lleve a cabo una auditoría a las dependencias de Agencia de Educación Superior de Medellín - SAPIENCIA                                  | CAAF Educacion                              | POR REMISION A PROCESO AUDITOR | DENUNCIA              | 12-21-2021             | 28/01/2022               | CON RESPUESTA DEFINITIVA |

Fuente: índice dinámico extraído de Mercurio agosto 3 de 2022 – Análisis propio

#### **5.14. PQRSD INGRESADAS A PROCESO AUDITOR EN PRIMER SEMESTRE 2022 CUYA RESPUESTA ESTÁ PROGRAMADA PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022**

Con el fin de evaluar el cumplimiento de lo establecido en el manual trámite interno de PQRSD, se procedió a identificar las PQRSD que ingresaron en el periodo comprendido del 1 enero del 2022 al 31 de julio del de 2022 y fueron trasladadas al proceso auditor, identificándose que para el primer semestre de 2022 ingresaron un total de 4 PQRSD, las cuales tienen para el segundo semestre de 2022 fecha límite de su respuesta. Se evidenció lo siguiente:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Cuadro 16. PQRSD tramitadas por las C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal en primer semestre 2022 con respuesta segundo semestre 2022

| PQRS D TRASLADADAS A PROCESO CON RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2022 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |                                |                                  |                        |                           |                          |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------------|
| PQRS D                                                           | OBJETO                                                                                                                                                                                                                                                                        | CAAF RESPONSABLE RESPUESTA TRAMITE              | AUDITORIA                      | TIPO DE REQUERIMIENTO            | FECHA DE INGRESO A CGM | FECHA DE RESPUESTA PQRS D | ESTADO PQRS D            |
| 53                                                               | Se han realizado trabajos en andenes y en pavimento sobre la calle 48 pichincha, trabajos reiterativos donde destapan y tapan, vuelven a destapar lo que ya hicieron y vuelven y tapan dejando áreas en mal estado y de mala calidad perjudicando a los habitantes del sector | CAAF Obras Civiles. Se reasigna a la CAAF EPM 3 | POR REMISION A PROCESO AUDITOR | DERECHO DE PETICION INTERES GRAL | 02-24-2022             | 26/07/2022                | CON RESPUESTA DEFINITIVA |
| 63                                                               | Solicitud control fiscal Entidad Isvimed                                                                                                                                                                                                                                      | CAAF Obras Civiles                              | POR REMISION A PROCESO AUDITOR | DENUNCIA                         | 3/03/2022              |                           | EN PROCESO               |
| 147                                                              | El solicita una auditoria ambiental a la operación del relleno sanitario la pradera                                                                                                                                                                                           | CAAF Ambiental                                  | POR REMISION A PROCESO AUDITOR | DERECHO DE PETICION INTERES GRAL | 5/06/2022              |                           | EN PROCESO               |
| 150                                                              | El Honorable Concejal informa acerca de las falencias identificadas en el informe realizado al programa Buen Comienzo en su modalidad Ludotecas y 5 Horas Entorno Familiar a cargo del Instituto de Recreación y Deporte de Medellín y Metrosalud                             | CAAF Educacion                                  | POR REMISION A PROCESO AUDITOR | DERECHO DE PETICION INTERES GRAL | 5/09/2022              |                           | EN PROCESO               |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio agosto 3 de 2022 – Análisis propio

En el periodo comprendido del 01 de enero de 2022 al 31 de julio del 2022, revisado el expediente en el sistema de información Mercurio, se evidenció que la PQRS D 150 del 09/05/2022 formulada a la Contraloría General de Medellín, por el Concejal Daniel Duque Velásquez y asignada a la Contraloría Auxiliar de Auditoria Fiscal Educación, el día 09/05/2022, no se hayo la autorización del Subcontralor para ser incluida en la Auditoria, con lo anterior se está incumpliendo lo estipulado en la Ley 1757 de 2015, artículos 69 y 70; concomitante con lo anterior lo estipulado en la circular Nro. 01 del 13/02/2018,

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

en la Ley 850 de 2003 y el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 4 del 30 de junio del 2022.

Es importante que se definan y ejecuten los controles necesarios con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable frente a la inclusión de una PQRSD en el procedimiento de auditoría fiscal y se anexen los documentos que permitan evidenciar la trazabilidad para la inclusión en el proceso auditor.

## **5.15 FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICACIÓN Y TABULACIÓN ENCUESTA**

Se evidenció que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en el periodo comprendido entre el 01 de septiembre del 2021 al 31 de diciembre del 2021 y en el periodo comprendido del 01 de enero del 2022 al 31 de julio del 2022, no realizó la evaluación de las encuestas de satisfacción de las PQRSD Formato F-GES-ED-003 Versión 3 del 22 junio del 2022, que formularon los ciudadanos a la Contraloría General de Medellín, esta actividad se está desarrollando al finalizar la vigencia, lo que le permitiría a la Contraloría General de Medellín medir la satisfacción del cliente frente a la atención prestada y proceder a formular acciones correctivas a futuro con el fin de posicionar cada día más a la contraloría General de Medellín en el entorno y a nivel nacional.

Además se evidenció el día 27 de julio del 2022, por parte del Auditor de la Oficina de Control interno el ajuste realizado al Formato F-PC-ESC-002 de aplicación de la encuesta de satisfacción adelantado desde la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana el 22 de junio del 2022, y se incluyó la solicitud realizada en el informe de Ley de julio 1 del 2021 al 31 de diciembre del 2021, realizado en febrero del 2022, referente a incluir el número de la PQRSD objeto de la encuesta, el nombre de la persona que dio respuesta a la encuesta y el nombre del servidor que aplicó la encuesta. Formato actualizado se encuentra disponible en el aplicativo Isolución. Formato F-GES-ED-003 Versión 02 del 22 de julio del 2022, documento elaborado por la Oficina de Planeación de la Contraloría General de Medellín.

Durante el periodo evaluado se tomó una muestra de 50 PQRSD de ambas vigencias, de las cuales 11 de ellas que requerían la aplicación de la encuesta de satisfacción, revisados los soportes correspondientes de los expedientes en

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

el sistema de información Mercurio se observó que todas tenían la aplicación de la encuesta y las 35 restantes se observó que no les aplica encuesta de satisfacción por no ser de competencia de la Contraloría General de Medellín dar respuesta definitiva a la PQRSD. Se evidenció el correo de envío de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos, varios de ellos no dieron respuesta a este, además se observó que la CAAF responsable deja evidencia en el expediente de no recibir respuesta de la encuesta por del ciudadano.

Cuadro 17. Aplicación Encuesta de satisfacción del 01 de septiembre al 31 de diciembre del 2021

| <b>APLICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 1 SEPTIEMBRE AL 31 DICIEMBRE DEL 2021</b> |                 |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <b>ENCUESTA</b>                                                                      | <b>CANTIDAD</b> | <b>% Part</b> |
| NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE LA CGM                                           | 24              | 82,76%        |
| APLICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN                                                      | 5               | 17,24%        |
| NO APLICA POR QUE LA PQRSD ES UNA COPIA DE SOLIICITUD REALIZADA A OTRA ENTIDAD       | 0               | 0,00%         |
| <b>TOTALES</b>                                                                       | <b>29</b>       | <b>100%</b>   |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021 – Análisis propio.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

Cuadro 18. Aplicación Encuesta de satisfacción del 01 de enero al 31 de julio del 2022

| APLICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 1 ENERO AL 31 JULIO DEL 2022            |           |             |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| ENCUESTA                                                                        | CANTIDAD  | % Part      |
| NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE LA CGM                                      | 10        | 58,82%      |
| APLICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN                                                 | 6         | 35,29%      |
| NO APLICA POR QUE LA PQRS D ES UNA COPIA DE SOLI ICTUD REALIZADA A OTRA ENTIDAD | 1         | 5,88%       |
| <b>TOTALES</b>                                                                  | <b>17</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021 – Análisis propio

Se recomienda ampliar la frecuencia para realizar la evaluación de las encuestas de satisfacción de los peticionarios. Esto permitirá con mejor oportunidad conocer el estado del proceso y la toma de decisiones.

## 6. RECOMENDACIONES

Se procede a presentar una serie de recomendaciones a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en aras de que se le dé cumplimiento a la normativa vigente, al Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 3 del 30 de noviembre del 2021, y el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 4 del 30 de junio del 2022, última versión, se reiteran las recomendaciones realizadas en el Informe de Ley Gestión PQRSD con corte al 30 de junio del 2022.

1. Se recomienda la necesidad de revisar la directriz a través de la cual se tiene definida la aplicación de la encuesta con el fin de garantizar la realización de la misma. Así mismo, con el objeto de mejorar la imagen institucional, es pertinente la elaboración de un diagnóstico o informe consolidado de las encuestas, el cual permita adelantar acciones tendientes a conseguir una mejora permanente para la Contraloría General de Medellín. Debido a que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana le está dando cumplimiento a la directriz de la evaluación de las encuestas al final de la vigencia y no al momento que el ciudadano responde la encuesta de satisfacción esto no le permite conocer cuál es el grado de satisfacción del petionario frente a la atención brindada e implementar acciones de mejora oportunas en aras de subsanar las debilidades enunciadas por el usuario de la Contraloría General de Medellín.
2. Con relación al proceso de radicación de las PQRSD que ingresan a la Entidad, se observó que dicha actividad se viene realizando de forma manual por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dicha situación puede generar errores en el proceso de asignación de la numeración de las diferentes peticiones que ingresan a la Contraloría General de Medellín, por lo anterior se recomienda utilizar el radicado que asigna el sistema de información mercurio como número consecutivo.
3. En procura de aclarar al ciudadano la calidad de las peticiones que son de competencia de la Contraloría General de Medellín, se recomienda continuar difundiendo el ámbito de nuestra función como ente de control fiscal.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

4. Se recomienda ampliar la frecuencia para realizar la evaluación de las encuestas de satisfacción de los peticionarios. Esto permitirá **con** mejor oportunidad conocer el estado del proceso y la toma de decisiones.

## 7. HALLAZGOS

1. Se evidencio por el Equipo Auditor que la PQRSD 495 del 28/09/2021, solicitud de información de la Concejal de Medellín DORA CECILIA SALDARRIAGA GRISALES y asignada a la CAAF Educación, debió responderse el 12/10/2021 y su fecha de respuesta fue el 22/10/2021, presentando una extemporaneidad de 7 días. Incumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015 en su artículo 14: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*  
*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

Lo anterior evidencia fallas en los controles que se encuentran establecidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 3 del 30 de noviembre del 2021.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana acepta la observación N° 1 y pasa como Hallazgos N°1 al informe definitivo procedimiento de atención de PQRSD. Debe proceder a presentar Plan de Mejoramiento con el fin de subsanar el hallazgo y registrarlo en Isolución.

2. El Equipo Auditor evidenció que la PQRSD 039 del 09-02-2022 parte de ella no era competencia de la Contraloría General de Medellín, por lo tanto surtió traslado por competencia a la empresa UNE EPM Telecomunicaciones el 16/02/2022 y notificación al peticionario el día 18/02/2022, incumpléndose en este último caso por dos días los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, Artículo 21. *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio*

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2022

*remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".* A la parte competente de la Contraloría se dio respuesta el 21/02/2022 acorde con los términos de la norma. Lo anterior podría evidenciar fallas en los controles que se encuentran establecidos en el proceso y en el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, Versión 4, del 30 de junio del 2022.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana acepta la observación N° 2 y pasa como Hallazgos N° 2 al informe definitivo procedimiento de atención de PQRSD.

**NOTA:** La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana tiene en el momento en el Plan de Mejoramiento la Acción correctiva N° 472, correspondiente al Hallazgo administrativo N° 8 como resultado de la Auditoria Financiera y de Gestión vigencia 2021 realizada a la Contraloría General de Medellín, por la Auditoria General de la Republica.

3. El Equipo Auditor evidenció que la PQRSD 195 del 09-06-2022, parte de ella no era competencia de la Contraloría General de Medellín, por lo tanto surtió traslado por competencia al Líder de Proyectos de la Unidad Administrativa de Personal de la Subsecretaria de Gestión Humana del Municipio de Medellín el 15-06-2022, y notificación al peticionario el día 17-06-2022, incumpléndose en este último caso por 01 día posterior los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015, Artículo 21° *"Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".* A la parte competente de la Contraloría se dio respuesta el 17-06-2022, acorde con los términos de la norma. Lo anterior podría evidenciar fallas en los controles que se encuentran establecidos en el proceso y en el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, Versión 4, del 30 de junio del 2022.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana acepta la observación N° 3 y pasa como Hallazgos N° 3 al informe definitivo procedimiento de atención de PQRSD.

**NOTA:** La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana tiene en el momento en el Plan de Mejoramiento la Acción correctiva N° 473, correspondiente al Hallazgo administrativo N° 9, como resultado de la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2021 realizada a la Contraloría General de Medellín, por la Auditoría General de la Republica.

4. Por incumplimiento al artículo 6 de la ley 1581 de 2012 *“Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando: a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización”*, toda vez que los datos suministrados por el peticionario en el ejercicio del derecho de petición no están siendo sujetos de autorización para su tratamiento. Lo anterior puede deberse al desconocimiento de la regulación y puede tener como consecuencia sanciones para la Contraloría.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana acepta la observación N° 4 y pasa como Hallazgos N° 4 al informe definitivo procedimiento de atención de PQRSD. Debe proceder a presentar Plan de Mejoramiento con el fin de subsanar el hallazgo y registrarlo en Isolución.

**ANEXO ACLARATORIO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES Y DENUNCIAS VIGENCIA 2022**

De conformidad con los argumentos expuestos por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en el memorando 202300003903 del 4 de mayo de 2023, la Oficina de Control Interno desestima el siguiente hallazgo del informe definitivo EVALUACIÓN INDEPENDIENTE PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS de la vigencia 2022.

El hallazgo es el siguiente:

Se evidencio por el Equipo Auditor que la PQRSD 495 del 28/09/2021, solicitud de información de la Concejal de Medellín DORA CECILIA SALDARRIAGA GRISALES y asignada a la CAAF Educación, debió responderse el 12/10/2021 y su fecha de respuesta fue el 22/10/2021, presentando una extemporaneidad de 7 días. Incumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio del 2015 en su artículo 14: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

Lo anterior evidencia fallas en los controles que se encuentran establecidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 3 del 30 de noviembre del 2021.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana acepta la observación N° 1 y pasa como Hallazgos N°1 al informe definitivo procedimiento de atención de PQRSD. Debe proceder a presentar Plan de Mejoramiento con el fin de subsanar el hallazgo y registrarlo en Isolución.