

**EVALUACIÓN INDEPENDIENTE PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRS D E
INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS CON CORTE A JUNIO 2023.**

PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ
Contralor Distrital de Medellín

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO
Jefe Oficina de Control Interno

CARLOS MARIO GRANADA FLÓREZ
Profesional Universitario (E)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2023

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVO GENERAL.....	7
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
3. ALCANCE	7
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	7
5. METODOLOGÍA.....	8
6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	9
6.1. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD.....	9
6.1.1 Procedimiento Tratamiento Interno de PQRSD	11
6.1.2 Ingreso de solicitudes por tipo de requerimiento.....	11
6.1.3 Medios o canales de atención de las solicitudes	12
6.1.4 Asignación y trámite de PQRSD por Dependencia.....	13
6.1.5 Responsabilidades en el tratamiento interno de las PQRSD	15
6.1.6 Pasos del procedimiento Trámite Interno PQRSD - Ruta Workflow.....	19
6.1.7 Identificación de controles en el Tratamiento Interno PQRSD	21
6.1.8 Tiempo de respuesta de las PQRSD por Dependencia.....	22
6.1.9 PQRSD tramitadas con traslado al Proceso Auditor.	25
6.1.10 PQRSD con activación de Vigilancia Fiscal.....	28
6.1.11 Evaluación Satisfacción del Cliente – PQRSD.....	32
6.1.12 Tabla de Retención Documental TRD - Derechos de Petición.....	33

6.1.13 Expedientes Trámite Interno PQRSD	35
6.1.14 Seguimiento al Plan de Mejora del Trámite Interno de PQRSD	35
6.2. INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS CON CORTE A JUNIO 2023.	36
6.2.1 Número de solicitudes recibidas	38
6.2.2 Canales de Atención – Medio de llegada de las solicitudes.....	39
6.2.3 Asignación de PQRSD por Dependencia para su trámite	39
6.2.4 Estado de atención de las PQRSD	40
6.2.5 Solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.....	41
6.2.6 Tiempo de respuesta a cada solicitud	42
6.2.7 Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	44
6.2.8 PQRSD que ingresaron en el 2022 y que fueron tramitadas en el 2023.	44
7. RECOMENDACIONES	45

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Modalidades del derecho de petición y tiempos de respuesta.	10
Cuadro 2. Resultado de la revisión de las responsabilidades de la C.A. de Participación Ciudadana.	15
Cuadro 3. Resultado de la revisión de las tareas de los facilitadores.	16
Cuadro 4. Resultado de la revisión de las tareas de los enlaces.	17
Cuadro 5. Cantidad de PQRSD por Dependencias que dieron respuesta el mismo día o faltando uno para su vencimiento.	23
Cuadro 6. PQRSD trasladadas al proceso auditor al 30 de junio de 2023.	26
Cuadro 7. Debilidades en las respuestas definitivas y de fondo dadas a las PQRSD trasladadas al proceso auditor al 30 de junio de 2023.	26
Cuadro 8. Respuestas definitivas y de fondo a PQRSD con activación de Vigilancias Fiscales al 30 de junio de 2023.	29
Cuadro 9. Comparativos TRD Derechos de Petición vs Manual Trámite Interno PQRSD.	34
Cuadro 10. Cantidad y tipo de solicitudes que ingresaron a junio 30 de 2023.	38
Cuadro 11. Número y tipo de solicitudes que ingresaron a junio 30 de 2023.	39
Cuadro 12. Asignación PQRSD por dependencia a junio 30 de 2023.	39
Cuadro 13. Estado de las PQRSD tramitadas entre enero y junio de 2023.	41
Cuadro 14. Solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades a junio 30 de 2023.	41
Cuadro 15. PQRSD de la vigencia 2022 que continuaron su trámite en el año 2023.	44

LISTA DE GRÁFICOS

pág.

Gráfico 1. Cantidad de solicitudes que ingresaron entre enero - junio 2023.....	11
Gráfico 2. Cantidad de solicitudes por medio de llegada entre enero - junio 2023.	12
Gráfico 3. Cantidad de PQRSD asignadas por dependencias entre enero - junio 2023... ..	14
Gráfico 4. Los catorce 14 pasos de la ruta del Workflow de las PQRSD en Mercurio.	19
Gráfico 5. Dependencias que respondieron el mismo día de vencimiento o un día antes del plazo de las PQRSD al 30 de junio de 2023.....	24
Gráfico 6. Cumplimiento en días para dar respuesta a las PQRSD a junio 30 de 2023. ..	43

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, de acuerdo a lo preceptuado en la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, y dando cumplimiento al Plan de Auditorías Internas PAI, del Plan de Acción Institucional de la Contraloría Distrital de Medellín CDM-2023, realizó la Evaluación Independiente Procedimiento Tratamiento PQRSD e Informe sobre la atención a las quejas, sugerencias y reclamos con corte a junio 2023.

La auditoría interna, se orientó a la verificación del cumplimiento de las diferentes actividades, establecidas en el Manual Trámite Interno de PQRSD y los controles allí definidos. Así mismo, el seguimiento del informe de ley semestral del estado de tratamiento de las PQRSD que ingresaron a la entidad entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023.

El presente informe, es el resultado de la revisión y análisis de la información, sobre el estado y tratamiento interno de las PQRSD, que se encuentran almacenados en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio y publicados en la página Web de la Entidad. Además, de los requerimientos suministrados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, sobre la gestión realizada para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las actividades y la aplicación de los controles definidos para el tratamiento de las PQRSD, de conformidad con lo establecido en el Manual de Trámite Interno.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Verificar el cumplimiento de cada una de las actividades y la aplicación de los controles establecidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD, de acuerdo a las disposiciones y la normatividad aplicable.
- ✓ Validar la oportunidad y calidad en el tratamiento de las PQRSD que ingresaron entre el 01 de enero al 30 de junio 2023, de acuerdo a la normatividad aplicable para seguimiento al Informe de Ley.

3. ALCANCE

Se verificó el tratamiento establecido para dar respuesta a las PQRSD que ingresaron entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

La Evaluación Independiente Procedimiento Tratamiento PQRSD, está enmarcado en las disposiciones establecidas en la normatividad y los procedimientos internos de la Contraloría Distrital de Medellín que le aplican.

Marco normativo:

- Constitución Política de Colombia:
 - Artículos 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.*
 - Artículos 267 y 272. De los Organismos de Control.
- 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”.* (Regula el derecho fundamental de petición).

- Ley 1757 de 2015: “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”. Artículos 69, 70 y 76. (Sobre el traslado de la denuncia al Proceso de Control Fiscal).
- 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*”. Artículo 11. (Sobre la publicación del informe de ley de las PQRSD).
- Decreto 103 de 2015: “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.

Procedimientos internos:

- Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8.
- Manual de Atención al Ciudadano. Código M-GE-CP-005. Versión 3.

5. METODOLOGÍA

La auditoría interna, se realizó conjuntamente con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, líder del proceso y las dependencias responsables del tratamiento interno de las PQRSD. Se efectuaron entrevistas a los servidores públicos facilitadores del procedimiento, se realizaron requerimientos de información, se aplicaron pruebas de auditoría y revisión de los registros generados durante el desarrollo de la evaluación.

El resultado de la auditoría se encuentra en dos partes del informe, en la primera, se efectuó la Evaluación Independiente Procedimiento Tratamiento PQRSD, con la verificación del cumplimiento de las actividades y la aplicación de los controles definidos, de conformidad con lo establecido en el Manual Trámite Interno Código: M-PC-TI-001. Versión 8, donde se identificó la normatividad aplicable, las generalidades del derecho de petición, los términos para su trámite, los canales de atención para la presentación y radicación, las responsabilidades y tareas de los que intervienen, con la revisión de los pasos del procedimiento, a través de la ruta Workflok de Sistema de Gestión Documental Mercurio, donde quedan almacenados los registros del tratamiento realizado a las PQRSD.

En la segunda parte, se hace una validación del estado de las PQRSD que ingresaron a la entidad, entre el 01 de enero al 30 de junio 2023, como seguimiento al tratamiento interno realizado y al cumplimiento de la publicación del informe de

ley, realizado por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, según lo dispuesto en el Artículo 11 de la 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*”, información que fue contrastada con el reporte del índice dinámico de PQRSD y la revisión de los soportes almacenados en los expedientes.

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A continuación, el resultado de la Evaluación Independiente Procedimiento Tratamiento de PQRSD y el seguimiento al informe de ley sobre la atención a las quejas, sugerencias y reclamos con corte a junio 2023.

6.1. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD

La Contraloría Distrital de Medellín, dentro de su Sistema Integral de Gestión Isolución, en el Proceso Participación Ciudadana Código C-PC-001 Versión 8, tiene incorporado el Manual Trámite Interno de PQRSD Código: M-PC-TI-001 Versión 8, documento creado el 20 de noviembre de 2019. A través del tiempo y como resultado de un proceso de actualización y mejora continua, se han realizado modificaciones en sus versiones, entre ellas, algunas para ajustar las actividades por requerimientos institucionales y cumplimiento de la normatividad aplicable. De acuerdo al control de cambios el manual registra ocho (8) versiones.

El Manual Trámite Interno de PQRSD, contiene el procedimiento para atender y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), presentadas por la comunidad, mediante la ejecución de actividades que se desarrollan en catorce (14) pasos a seguir, a través de la ruta Workflow del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Durante el desarrollo de estos, se analiza la solicitud, se evalúa y se determina la competencia para su atención, se recaudan pruebas y, si es del caso, el traslado al proceso auditor o entidad competente, consideraciones importantes para brindar una respuesta oportuna y de fondo al ciudadano, garantizando el derecho fundamental en los términos señalados por la normatividad, entre ellos, lo dispuesto en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, la Ley 1757 de 2015 en sus artículos 69, 70 y 76, sobre el traslado de la denuncia al proceso auditor del control fiscal, entre otras normas aplicables.

En el Manual, se define las modalidades del derecho de petición, que pueden presentar todos los ciudadanos ante la Contraloría Distrital de Medellín, y los términos para su trámite, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

A continuación, en el cuadro se detallan los tiempos en días hábiles, contados al día siguiente de la radicación para dar respuesta a la PQRSD:

Cuadro 1. Modalidades del derecho de petición y tiempos de respuesta.

MODALIDAD / SOLICITANTE	CONCEPTO	Tiempo respuesta (Días hábiles)
Situaciones de riesgo para la vida	Solicitudes que contienen situaciones de riesgos para la vida del sujeto.	3
Organismos Judiciales	Solicitud de información o documentos a la administración.	El previsto en la comunicación
Peticiones del Congreso de la República o la Defensoría del Pueblo.	Solicitudes de informes.	5
Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad y otras.	Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veterano fuerza pública y víctima de conflicto armado.	10
Periodistas	Solicitud de información o documentos a la administración.	10
Solicitud de información	Se solicitan datos, documentos o información que la administración genere, obtenga, adquiera o controle.	10
Petición entre autoridades	Solicitud que realiza una autoridad de información o documentos a la administración.	10
Derecho de petición de interés general.	Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	15
Derecho de petición de interés particular.	Conocimiento de un derecho que la administración intervenga o actúe frente a una situación en particular que afecta al sujeto directamente.	15
Denuncias	Son aquellas solicitudes que manifiesten una indebida gestión fiscal o eventual daño al patrimonio público del Distrito de Medellín y sus entidades descentralizadas.	15
Quejas	Notificación o aviso de hechos relacionados con la prestación inadecuada de sus servicios o posibles faltas disciplinarias de servidores públicos de la Entidad.	15
Derecho de petición de consulta	Se busca orientación, punto de vista de la administración frente a materias a cargo de ésta.	30
Sugerencias	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.	15
Traslado al proceso auditor.	Denuncias fiscales con traslado al Proceso Auditor.	6 meses

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD Código M-PC-TI-001 Versión 8.

Según las disposiciones normativas señaladas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sobre los términos para resolver las distintas modalidades de petición y de acuerdo al párrafo en relación a la prórroga o ampliación del plazo de las respuestas, éstas no podrán exceder el doble del inicialmente previsto. El término para traslado por competencia no tiene ampliación, el cual es de cinco (5) días, tanto para el traslado, como para informar al peticionario.

6.1.1 Procedimiento Tratamiento Interno de PQRSD

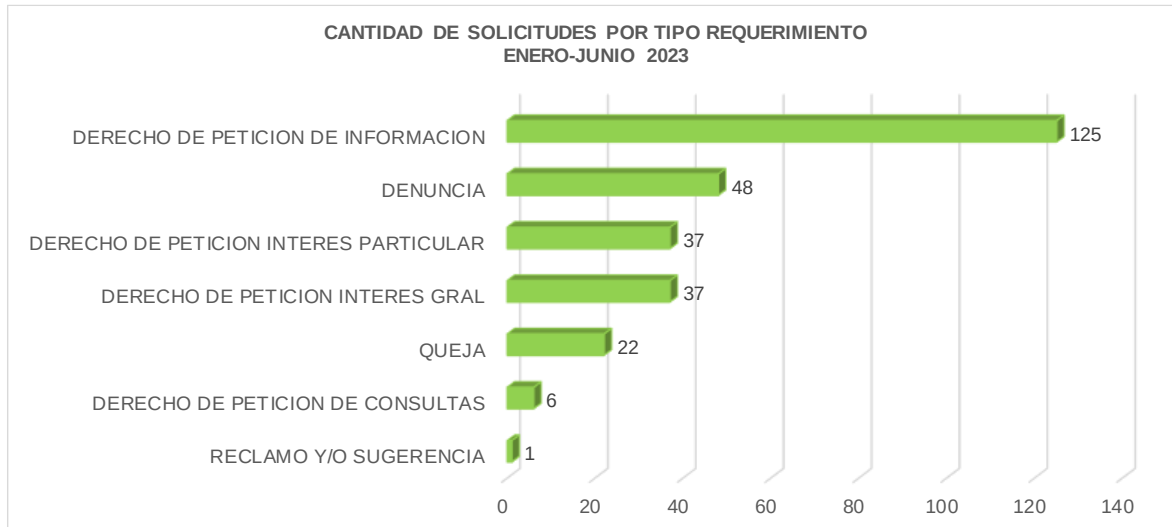
Con el fin de dar cumplimiento al objetivo de la evaluación independiente, se realizó la verificación del cumplimiento de las actividades y la aplicación de los controles definidos en el tratamiento de las PQRSD, de conformidad con lo establecido en el Manual Trámite Interno y la normatividad aplicable. Se confrontó la información reportada en el informe de ley del estado de las PQRSD al 30 de junio de 2023.

6.1.2 Ingreso de solicitudes por tipo de requerimiento

Teniendo en cuenta las modalidades del derecho de petición y los términos para su trámite, ingresaron por los canales de atención de la entidad, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, 276 PQRSD, las cuales fueron matriculadas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio. La información fue contrastada a través del reporte índice dinámico, donde se evidenció que tres (3) de las peticiones fueron anuladas, entre ellas, la N°106 por duplicidad de la petición, tramitándose en la N°084, la PQRSD N°211 donde se indica que fue una revocatoria directa dentro de un proceso de auditoría fiscal y la N°265 que se anuló porque fue un documento que llegó como información para las contralorías del país.

En el gráfico, se ilustra la cantidad de solicitudes que ingresaron por tipo de requerimientos, entre los meses de enero y junio de 2023.

Gráfico 1. Cantidad de solicitudes que ingresaron entre enero - junio 2023.



Fuente: Construcción propia con el reporte del índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

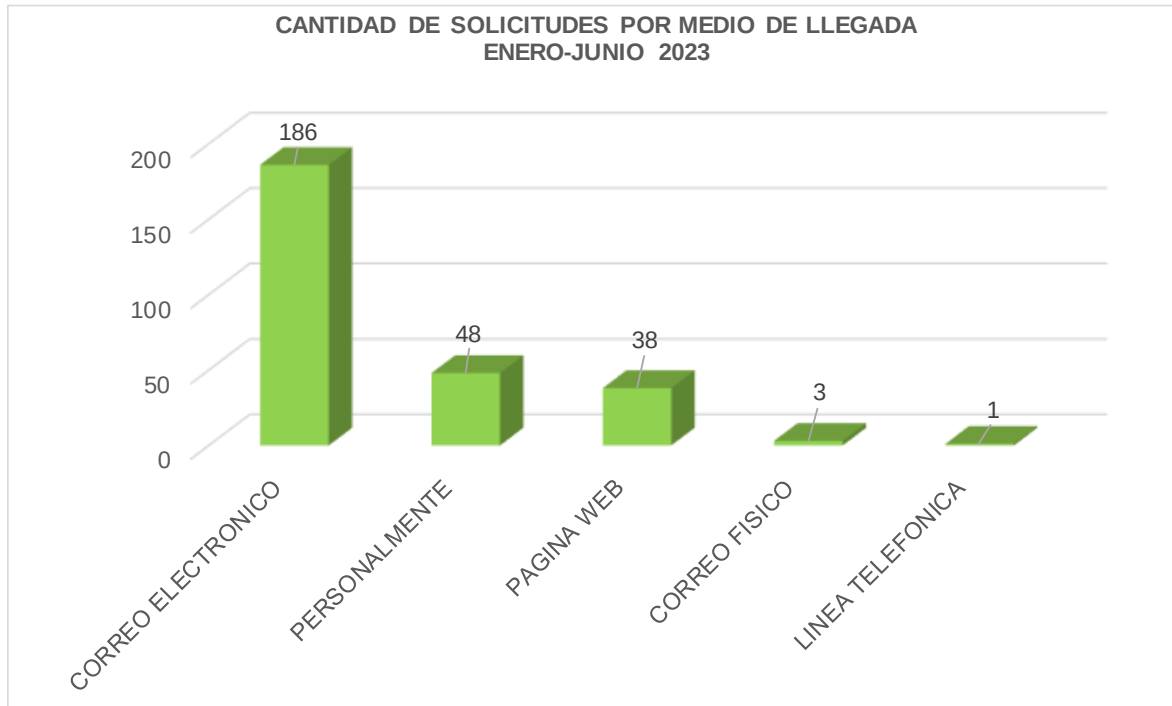
Los derechos de petición de información, son los que más ingresaron con 125 solicitudes, le siguen en su orden la denuncia con 48, los derechos de petición de interés general con 37, los de interés particular con 37 y las quejas que se presentaron fueron 22, seguidas de los derechos de petición de consultas con 6 y por último un reclamo y/o sugerencia.

6.1.3 Medios o canales de atención de las solicitudes

Los canales de atención de las PQRSD en la entidad son: Los medios virtuales a través del portal www.cdm.gov.co, el correo electrónico participa@cdm.gov.co, medio telefónico a través del conmutador 604 403 31 60, la línea única gratuita nacional 01 8000 512 111, la Ventanilla Única y presentación verbales bajo la utilizan de los formatos correspondientes para su radicación.

En la gráfica se ilustra el número de solicitudes y el medio de llegada dispuestos por la Contraloría Distrital de Medellín para su presentación:

Gráfico 2. Cantidad de solicitudes por medio de llegada entre enero - junio 2023.



Fuente: Construcción propia con el reporte del índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

El medio más utilizado por los ciudadanos para reportar las solicitudes es el correo electrónico con 186, le siguen las recibidas personalmente con 48, las ingresadas por la página Web con 38, por correo físico con 3 y por la línea telefónica se recibió una solicitud.

6.1.4 Asignación y trámite de PQRSD por Dependencia

De acuerdo con las disposiciones internas, la Ventanilla Única es la instancia responsable de recibir, radicar y remitir las PQRSD a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, quien, a su vez, le asigna un número para su identificación. Las solicitudes se entienden recibidas a partir de su llegada, pero el plazo de respuesta empieza a contar al día siguiente de la radicación en Mercurio.

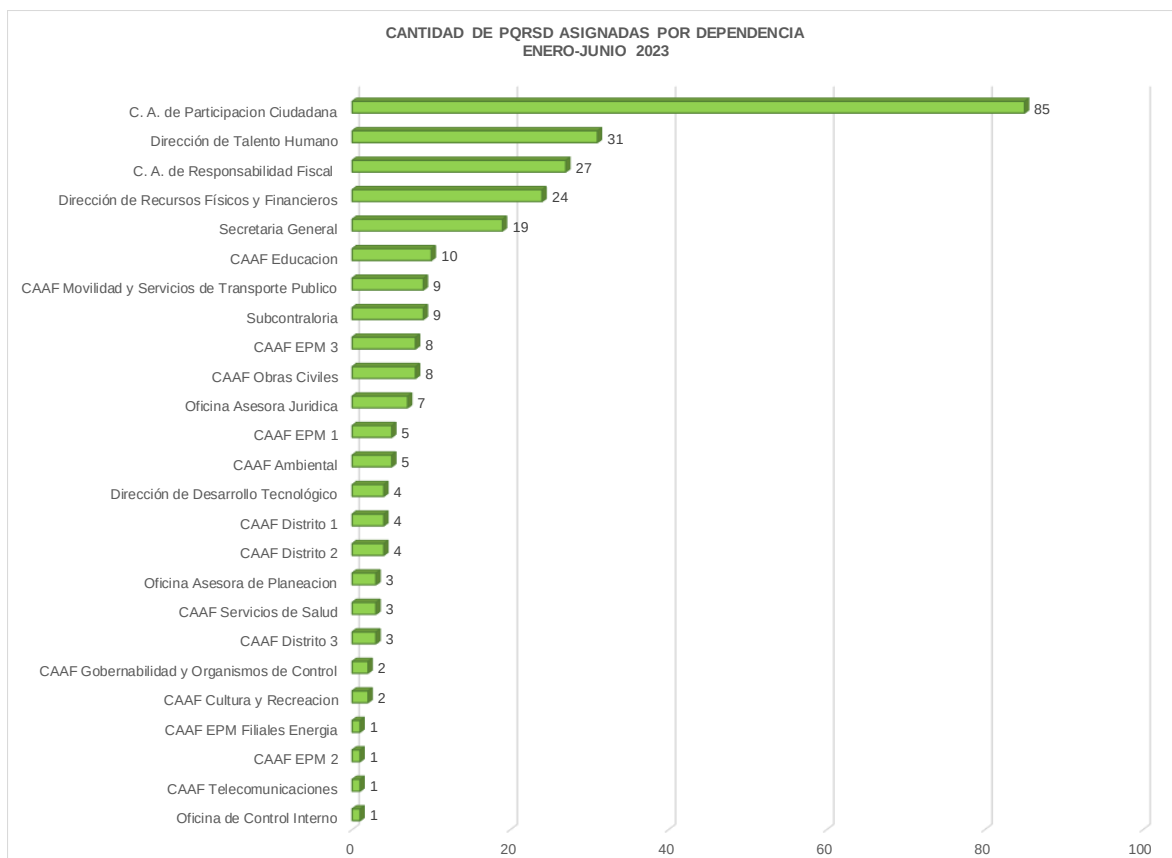
Las PQRSD que ingresan por canales no oficiales, podrán radicarse directamente en la Ventanilla Única o remitirlas al correo oficial participa@cdm.gov.co, para que se proceda con su ingreso dentro de la ruta del Workflow.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, es la encargada de coordinar, hacer el acompañamiento, control y seguimiento de las solicitudes y/o derechos de petición de la comunidad, las entidades y organismos de todo orden, haciendo el

reparto a las dependencias o instancias competentes y dar respuesta directa cuando en razón de sus funciones le corresponda.

De acuerdo al reporte del índice dinámico de Mercurio, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, fueron asignadas a las dependencias de acuerdo a su competencia, las siguientes cantidades de PQRSD para su trámite:

Gráfico 3. Cantidad de PQRSD asignadas por dependencias entre enero - junio 2023.



Fuente: Construcción propia con reporte índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

De acuerdo al tipo de requerimiento, de las 276 PQRSD que ingresaron, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, fue la dependencia a quien se le asignó la mayor cantidad de solicitudes con 85, ellos se encargan en primera instancia de revisar y dar respuesta directa o traslado a las solicitudes de acuerdo a su competencia. Le siguen por cantidad, la Dirección de Talento Humano con 31, luego la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal con 27, la Dirección de Recursos Físicos y Financieros con 24, quienes reciben en su mayoría solicitudes de certificados de Rete Fuente e ICA. Seguidamente la Secretaría General con 19,

donde se tramitan solicitudes para la expedición de certificados de experiencia de contratos con la entidad. Y en menor número de asignaciones están las demás dependencias.

Teniendo en cuenta el número de asignaciones, al hacer un comparativo de las PQRSD, de acuerdo a la temática o competencia de las dependencias, de las 276 que ingresaron, 187 hacen parte del área misional, con un 64.5%, en relación con las 98 asignadas a las dependencias de apoyo y administrativas con un 35.5%. Con lo anterior, se puede evidenciar que, aunque el mayor número de solicitudes son del área misional, a las áreas de apoyo y administrativas, ingresan un número muy representativo en su mayoría son expedición de certificaciones, que no son objeto o misión del ente de control fiscal, por lo que se recomienda realizar un análisis de éstas y con el apoyo de la Dirección de Desarrollo Tecnológico y Secretaría General, estudiar la viabilidad de habilitar una herramienta que facilite la generación de certificaciones a través de la página web, lo que le permitiría al solicitante realizarla en línea de manera ágil, obteniendo una respuesta inmediata, sin tener que instaurar una petición y que la Entidad efectivamente reciba y tramite las PQRSD que se relacionan con su objeto misional.

6.1.5 Responsabilidades en el tratamiento interno de las PQRSD

A continuación, se describen las responsabilidades y las tareas de los que intervienen, según el Manual Trámite Interno de PQRSD, con los resultados en la revisión realizada:

Contraloría Auxiliar De Participación Ciudadana:

Cuadro 2. Resultado de la revisión de las responsabilidades de la C.A. de Participación Ciudadana.

RESPONSABILIDADES	RESULTADO DE LO OBSERVADO
La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la dependencia encargada de coordinar, hacer el acompañamiento, control y seguimiento de las solicitudes y/ o derechos de petición de la comunidad, las entidades y organismos de todo orden, así como: hacer el reparto a la dependencia o instancia competente y dar respuesta directa cuando en razón de sus funciones le corresponda.	La C.A. de Participación Ciudadana, viene cumpliendo con las responsabilidades de coordinar, acompañar, hacer control y seguimiento de las solicitudes y derechos de petición que ingresan. De acuerdo al reporte del índice dinámico de PQRSD de Mercurio, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, no se han presentado extemporaneidades en las respuestas a las solicitudes.
Mediante la nomenclatura consecutiva como PQRSD, asegurar el trámite y control de los derechos de petición que los ciudadanos y/o entidades públicas o privadas formulen en ejercicio del control social con el fin de que se resuelvan oportunamente, de conformidad con los principios,	

RESPONSABILIDADES	RESULTADO DE LO OBSERVADO
términos y procedimientos establecidos para el ejercicio del derecho fundamental de petición.	
Elaborar los Informes de solicitudes de acceso a información, estructurado de acuerdo con los parámetros establecidos en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52 que establece: De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deben publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.	La C.A. de Participación Ciudadana ha dado cumplimiento a lo establecido en la normatividad, al publicar en la página Web dos (2) informes trimestrales, donde se refleja el estado de atención de las PQRSD ingresadas durante el primer semestre del año 2023.

Fuente: Construcción propia con información del Manual Trámite Interno de PQRSD Código M-PC-TI-001 Versión 8.

Tareas de los Facilitadores:

La C.A de Participación Ciudadana, cuenta con dos servidores públicos, en el rol de facilitadores entre las dependencias, quienes realizan las siguientes tareas:

Cuadro 3. Resultado de la revisión de las tareas de los facilitadores.

RESPONSABILIDADES	RESULTADO DE LO OBSERVADO
Diligenciar el índice dinámico de las PQRSD asignadas, y hacer el seguimiento para su actualización.	La información registrada en el índice dinámico y la asignación del número consecutivo de la PQRSD, es realizado de forma manual por los facilitadores, lo que podría generar posibles errores de digitación al momento de ingresar los datos y las actualizaciones posteriores.
Verifica la aplicación del procedimiento por parte de los que intervienen, mediante la revisión de las PQRSD en todas sus etapas (Recepción, reparto, trámite y cierre).	Los facilitadores vienen realizando la tarea de revisión de las etapas de aplicación del tratamiento de las PQRSD al 30 de junio de 2023, donde no se han presentado incumplimientos.
Realizar como control y como documento de apoyo un reporte semanal del estado de las PQRSD, para identificar cuales están próximas a vencer en la semana siguiente y enviar recordatorio mediante correo electrónico para informar al jefe de la dependencia correspondiente y al enlace, para que tengan en cuenta la fecha límite de respuesta definitiva y poder cumplir así con los términos de respuesta establecidos por ley.	Hacen control y seguimiento mediante alertas y recordatorios por el correo electrónico, para informar sobre la fecha límite de las respuestas definitivas.
Servir de acompañamiento al enlace asignado por cada dependencia.	Realizan acompañamiento a las dependencias, indican que han tenido dos encuentros con los enlaces, directivos y secretarías, para

RESPONSABILIDADES	RESULTADO DE LO OBSERVADO
Realizar reunión cuando lo amerite con los enlaces responsables de las PQRSD de cada dependencia, de la cual deja constancia en acta de mesa de trabajo, para aclarar dudas e inconsistencias presentadas, definir, analizar y mejorar las deficiencias que se tengan al momento.	capacitación y retroalimentación del Trámite Interno de PQRSD.
Cada que cambie el enlace, se debe reforzar al nuevo servidor público el conocimiento de la normativa, mediante la realización de diferentes estrategias (Capacitación personalizada y grupal, sensibilización, reuniones con enlaces y jefes de dependencia, etc.).	Han reforzado el conocimiento a todos los servidores de la Entidad, a través de los boletines informativos, con la divulgación de los TIPS CULTURA PQRSD.
Será responsable junto con la secretaría de cada dependencia que se utilicen los formatos establecidos dentro de la Ruta del WORKFLOW ampliación de términos (Plantilla 013 de Mercurio), Carta Respuesta de Fondo / Definitiva (Plantilla 015 o 020 de Mercurio) o Carta Solicitud de información (Plantilla 021 de Mercurio) y de que el acuse de recibo de éstas se vea reflejado dentro de la ruta (Correo Electrónico acuse de recibido, retransmitido y leído si lo hay o prueba de entrega).	En los recordatorios y alertas que envían a través del correo electrónico a los jefes, enlaces, secretarías y los servidores públicos asignados para dar trámite a las PQRSD de las dependencias, no solo se informa sobre la fecha límite para dar respuesta, aprovechan la comunicación para sensibilizar con un corto resumen sobre el tratamiento y las responsabilidades que se deben cumplir.
	Esta tarea no tiene un control previo, que permita al momento de la creación de un documento, indicar que se estén utilizando las plantillas que corresponden para el trámite en el sistema, debido a que el acceso original de la ruta de Workflow solo la puede ver en su momento el responsable del paso, y los demás pueden visualizarlo posterior a su realización. En el caso de utilizar las plantillas que no corresponda, para realizar su corrección se tendría que eliminarla, lo que generaría un reproceso.

Fuente: Construcción propia con información del Manual Trámite Interno de PQRSD Código M-PC-TI-001 Versión 8.

Si bien, de las 276 PQRSD que ingresaron al 30 de junio de 2023, tres (3) fueron anuladas (N°106, 211 y la 265), se recomienda definir los controles necesarios, que permitan evitar que esto suceda en futuras radicaciones y asignaciones de solicitudes.

Tareas de los Enlaces:

Son los servidores públicos seleccionados por los jefes de las dependencias quienes tienen asignadas las siguientes actividades:

Cuadro 4. Resultado de la revisión de las tareas de los enlaces.

RESPONSABILIDADES	RESULTADO DE LO OBSERVADO
Identificar los servidores públicos que en sus dependencias deben dar trámite a las PQRSD para su acompañamiento y apoyo.	Se recomienda realizar un análisis de las tareas de los enlaces, debido a que no se define con claridad hasta qué punto tienen alcance.
Llevar el control y seguimiento de las PQRSD que tiene su dependencia y que sus respuestas se estén diligenciando por la ruta de Workflow.	No se evidencia de que manera llevan el control y seguimiento de las PQRSD y que las repuestas se estén diligenciando por la ruta del Workflow, cuando los enlaces no tienen acceso directo a éste, solo les permite visualizar la respuesta después de creado el documento.
Estar en permanente contacto con el facilitador para aclarar cualquier tema sobre las PQRSD de la dependencia.	Aunque los enlaces tienen acceso a una copia para visualizar los documentos cuando ya fueron generados en la ruta, no se identifica con claridad de qué manera pueden monitorear y hacer las alertas antes de que las comunicaciones sean remitidas, para verificar que contengan lo establecido.
Monitorear que toda comunicación remitida al peticionario tenga definido si es ampliación de términos o respuesta definitiva, el número de la PQRSD y que copia de ella se haya enviado a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.	No se evidencia de qué manera los enlaces velan porque todo memorando que se genere se encuentre en la ruta, cuando no tienen acceso a la ruta del Workflow y solo les permite visualizar cuando el responsable del trámite ya ha realizado la gestión.
Velar porque todo memorando o carta que se genere por la PQRSD se encuentre en la ruta (Carta Solicitud de información (Plantilla 021 de Mercurio) Carta Respuesta de Fondo / Definitiva (Plantilla 015 o 020 de Mercurio), Carta ampliación de términos (Plantilla 013 de Mercurio), y se gestione por la misma, con copia para la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.	No se evidencia en esta tarea, un soporte que permita evidenciar que los enlaces cumplieron con la responsabilidad de revisar la actualización de los expedientes de cada una de las PQRSD tramitadas durante la vigencia.
Revisar la actualización de los expedientes de cada una de las PQRSD tramitadas durante la vigencia, las cuales deben contener la solicitud del peticionario, las respuestas con sus respectivos anexos, la encuesta previamente diligenciada por el peticionario (F-PC-ESC-002 Evaluación de la Satisfacción del Cliente - PQRSD) y subida como anexo al WORKFLOW, la información solicitada a las entidades auditadas (Plantilla 021 de Mercurio) y su respuesta, si la petición fue trasladada enviar copia de dicho traslado (Plantilla 011 de Mercurio), el acuse de recibo (Correo Electrónico acuse de recibido, retransmitido y leído si lo hay o prueba de entrega).y a las entidades a las cuales se trasladó; si fueron enviadas por Ventanilla Única, solicitar el respectivo anexo (Acuse de recibo) y si fue enviada por correo electrónico, cada dependencia debe anexar el envío, el retransmitido y el leído en cada carta.	Se recomienda utilizar una lista de chequeo que permita evidenciar que los expedientes de las PQRSD contengan las solicitudes, comunicaciones y respuestas de acuerdo a las plantillas del sistema definidas en el procedimiento, con los respectivos anexos y soportes de entrega generados, para dar respuesta al trámite. Este control o lista de chequeo se puede subir al expediente como prueba de la verificación.

RESPONSABILIDADES	RESULTADO DE LO OBSERVADO
Al identificar que se recibe una PQRSD por cualquier otro medio diferente al de la ruta WorkFlow de Participación Ciudadana, ésta debe enviarse a la ventanilla Única para que la radiquen y den la ruta correcta.	Esta no es una tarea exclusiva de los enlaces, es de todos los servidores públicos de la entidad, quienes deben conocer el procedimiento para la radicación de PQRSD por la Ventanilla Única, cuando identifiquen o reciban una solicitud por canales no oficiales, para que sea ingresada por el flujo de gestión del sistema Mercurio.

Fuente: Construcción propia con información del Manual Trámite Interno de PQRSD Código M-PC-TI-001 Versión 8.

Se recomienda realizar un análisis de las tareas de los enlaces, debido a que no se define con claridad hasta qué punto tienen alcance de las actividades descritas en el Manual Trámite Interno PQRSD y cómo se evidencia la realización de las mismas.

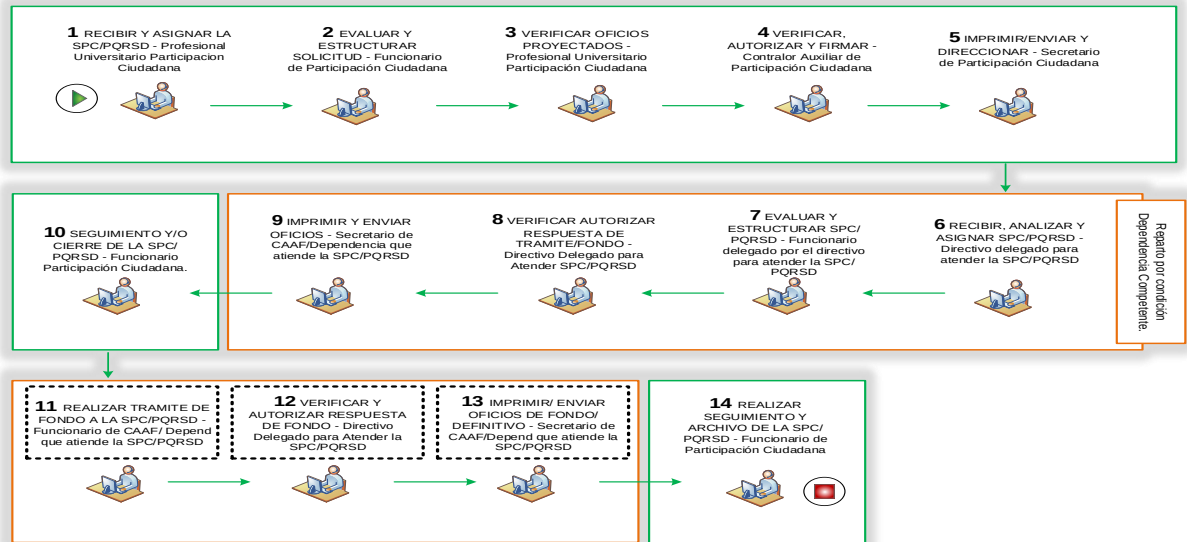
Se recomienda utilizar una lista de chequeo, que permita evidenciar que los expedientes de las PQRSD contengan las solicitudes, comunicaciones y respuestas de acuerdo a las plantillas del sistema definidas en el procedimiento, con los respectivos anexos y soportes de entrega generados, para dar respuesta al trámite. Este control con la lista de chequeo se puede subir al expediente, como prueba de la verificación.

Frente a las responsabilidades en el tratamiento interno de las PQRSD, se recomienda que se describan en el manual las tareas y responsabilidades a cargo de los demás servidores públicos que intervienen en el trámite, como es del caso de los jefes de las dependencias, los servidores públicos asignados para dar respuesta y el de las secretarías y secretarios, además que se definan o ajusten los controles y seguimientos, indicando de qué manera se evidencia el cumplimiento de las tareas y responsabilidades.

6.1.6 Pasos del procedimiento Trámite Interno PQRSD - Ruta Workflow

Toda solicitud debe ser recibida y tramitada por la ruta del Workflow de las PQRSD, la cual contiene catorce 14 pasos, con los responsables que intervienen en su tratamiento. En la siguiente gráfica se detallan:

Gráfico 4. Los catorce 14 pasos de la ruta del Workflow de las PQRSD en Mercurio.



Fuente: Presentación PowerPoint aspectos importantes de las PQRSD 2023.

La Entidad cuenta con el Sistema de Gestión Documental Mercurio, para el registro y tratamiento de las PQRSD que ingresan, el cual permite a través de la ruta Workflow, la automatización del proceso, para dar respuesta a las peticiones de una forma que las tareas y la información pasen de un servidor público a otro, siguiendo un flujo de responsabilidades determinadas paso a paso, desde que ingresa la solicitud, pasando por la asignación que realiza el facilitador de la C.A. de Participación Ciudadana, quien define si se tramita como derecho de petición, conforme a la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015). Luego se evalúa y se estructura la solicitud, se analiza, se asigna a la dependencia competente, se realiza todo el procedimiento de trámite interno para dar respuesta, pasando por la verificación, autorización, controles, seguimientos, envío de las respuestas, aplicación de la evaluación de satisfacción, hasta la actualización de los expedientes.

Se recomienda que se cree el expediente de cada una de las PQRSD en Mercurio, después de que sea asignada para su trámite y no mensualmente como lo indica el procedimiento en el Paso 3, de Verificar Oficios Proyectados, porque de esta manera se pueden ir almacenando los documentos creados en su momento, de acuerdo a las plantillas determinadas en el sistema y los demás anexos de la gestión realizada.

6.1.7 Identificación de controles en el Tratamiento Interno PQRSD

En la revisión de la información del procedimiento, se identificaron algunos controles que se encuentran determinados para el tratamiento interno, con el objetivo de ayudar a prevenir la materialización de riesgos y disminuir la probabilidad de su ocurrencia.

- El Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana, recibe el oficio proyectado y verifica su contenido y que las diferentes peticiones presentadas se trasladen a las dependencias o entidades competentes.
- El jefe de la dependencia recibe la PQRSD asignada e inicia el proceso de estudio y evaluación de la misma, si es competente se asigna al servidor público responsable de su trámite.
- Se crean alertas para vencimientos de PQRSD: Cada vez que ingrese una solicitud para ser tramitada, se define la fecha para la alarma, indicando el tiempo en que se debe dar respuesta oportuna.
- El jefe de la dependencia verifica que la respuesta a la petición cumpla con los criterios de forma y fondo definidos en la caracterización del proceso como son: (Forma: Dar respuesta en los formatos establecidos en la ruta de Workflow y Fondo: Dar respuesta adecuada según la petición y cumplir con los términos definidos en las leyes 1755 y 1757 de 2015). Si no cumple con los criterios definidos la devuelve para su corrección al servidor público que proyectó la respuesta.
- Sin excepción alguna, una vez proyectada la respuesta definitiva por el profesional encargado de dicho trámite, esta debe ser enviada por correo electrónico a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, e indicar la fecha de vencimiento, cinco (5) días antes para su consolidación y revisión, la cual debe ser devuelta antes de su vencimiento, a la dependencia encargada de continuar con el trámite, para la firma del jefe inmediato y el diligenciamiento del formato de archivo de la PQRSD. Se debe dejar la constancia del visto bueno de la respuesta de fondo y definitiva en documento anexo en la PQRSD correspondiente. Si no cumple con los criterios definidos devolver para su corrección al servidor público que proyectó la respuesta.

Así mismo, para el caso de la Subcontraloría, se envía copia de la respuesta para revisión de forma y de fondo, respectivamente. Además, la respuesta debe ser enviada al peticionario mínimo dos (2) días hábiles antes del vencimiento, según indicaciones del Comité Técnico N°1 realizado el 11 de enero de 2023.

- El servidor público de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, realiza seguimiento y registra en el índice dinámico si se dio respuesta de fondo a la petición. Además, revisa y hace la actualización definitiva, que esté completo, que los expedientes de cada PQRSD contengan todos los anexos, que cumplan con los términos.
- El Profesional Universitario con el apoyo del Técnico Operativo envían recordatorio mediante correo electrónico para informar al jefe de la dependencia responsable de tramitar la PQRSD y al enlace, para que tengan en cuenta la fecha límite de respuesta definitiva y poder cumplir así con los términos de respuesta establecidos por ley. Igualmente, cada vez que se designe una PQRSD internamente, define las fechas de las alertas para que el sistema se encargue de enviarlas al 50%, al 80% y al 100% del vencimiento.
- La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana semanalmente realiza 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.
- La Contraloría Auxiliar de 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.

6.1.8 Tiempo de respuesta de las PQRSD por Dependencia

Las modalidades del derecho de petición, según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, tienen definidos términos para resolverse, y aunque se pueden tener prórroga o ampliación del plazo para las respuestas, éstas no podrán exceder el doble del inicialmente previsto. El término para traslado por competencia es de cinco (5) días y sobre el trámite de una denuncia en el proceso auditor del control fiscal, la Ley 1757 de 2015 establece en el Artículos 70, en el Parágrafo 1, que el proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.

Con base en la normatividad, en el periodo alcance de la auditoría interna, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, no se presentaron extemporaneidades en las respuestas e incumplimientos. Se hace un reconocimiento por el logro alcanzado

durante el primer semestre de 2023, como resultado de la aplicación y efectividad de los controles implementados por la dependencia, así como los seguimientos realizados por los servidores públicos que intervienen en la gestión y respuesta a las PQRSD asignadas.

No obstante, aunque se están dando respuestas a las peticiones en los tiempos establecidos y la C.A. de Participación Ciudadana a través de sus facilitadores envía alertas y recordatorios con la fecha límite de respuesta, algunas dependencias han dado respuesta el mismo día de vencimiento o un día antes, situación que puede generar un posible riesgo de incumplimiento o extemporaneidad en la respuesta, dado en caso de que se presente una eventualidad en la fecha de vencimiento o un día previo, es posible que no se cuente con el tiempo suficiente para resolverlo.

A continuación, las dependencias que dieron respuesta el último día de plazo o un día antes del vencimiento de la PQRSD.

Cuadro 5. Cantidad de PQRSD por Dependencias que dieron respuesta el mismo día o faltando uno para su vencimiento.

DEPENDENCIAS QUE RESPONDIERON EL ÚLTIMO DÍA O UN DÍA ANTES DEL VENCIMIENTO	CANTIDAD DE PQRSD		
	0 Día	1 Día	TOTAL
C. A. de Responsabilidad Fiscal	1	6	7
Subcontraloría	2	3	5
Dirección de Talento Humano	2	2	4
CAAF Obras Civiles	2	2	4
O.A de Planeacion	3		3
C. A. de Participacion Ciudadana	2	1	3
CAAF EPM 1	1	1	2
O.A Juridica	1		1
CAAF Distrito 3		1	1
Dirección de Recursos Físicos y Financieros	1		1
CAAF Educacion	1		1
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control		1	1
TOTAL	16	17	33

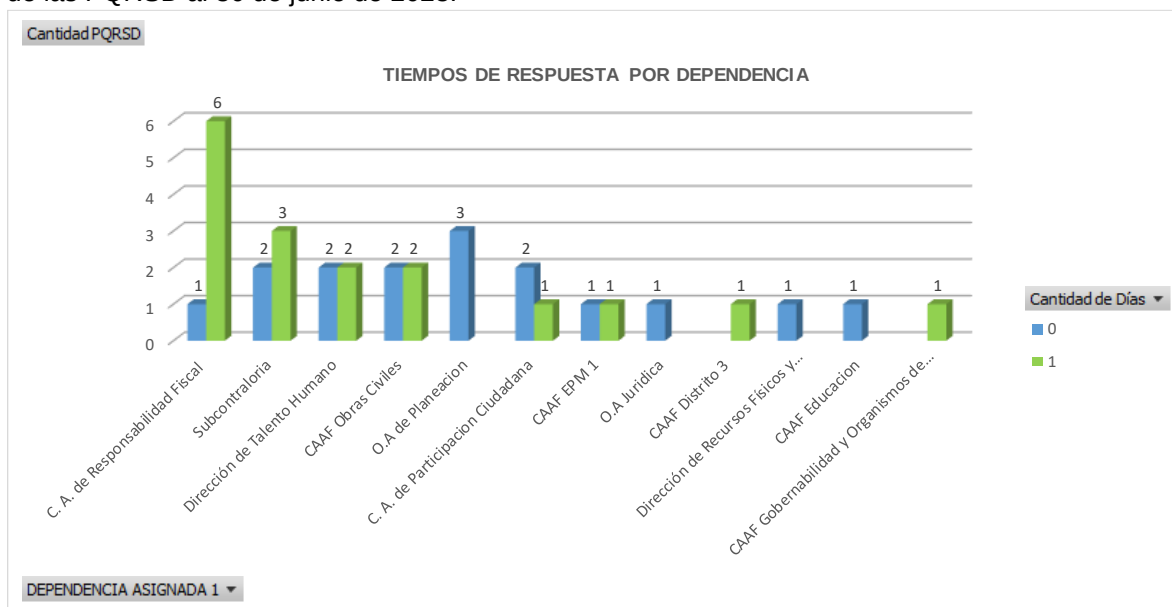
Fuente: Construcción propia con reporte índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal, es la que presenta el mayor número de respuestas tramitadas un día antes del vencimiento con 6 y el mismo día con una (1). Le siguen en cantidad la Subcontraloría, quien ha dado respuesta a 2 peticiones el día de vencimiento y 3 un día antes de cumplirse el plazo. Le sigue la Dirección de Talento Humano y la CAAF Obras Civiles, con el mismo número de respuestas 4, donde a 2 se le dieron respuesta el día de vencimiento y las otras 2 un día antes del plazo. En cantidad continúan la Oficina Asesora de Planeación con 3 respuestas el día de vencimiento, la C.A. de Participación Ciudadana con 2

respuestas el día de vencimiento y 1 un día antes del plazo. En menor cantidad, pero con el mismo riesgo de extemporaneidad e incumplimiento las otras seis dependencias.

En el gráfico, se puede visualizar las dependencias y frecuencia frente a la cantidad de PQRSD y el tiempo de respuesta dado el día de vencimiento o faltando un día del plazo establecido, estando en riesgo de extemporaneidad.

Gráfico 5. Dependencias que respondieron el mismo día de vencimiento o un día antes del plazo de las PQRSD al 30 de junio de 2023.



Fuente: Construcción propia con reporte índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Frente a los controles establecidos, con el objetivo de evitar el riesgo de la extemporaneidad en las respuestas de las peticiones, la proyección de las respuestas de PQRSD deben ser enviadas al Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana con cinco (5) días hábiles antes de su vencimiento, esto aplica para toda la Entidad y para el caso de las CAAF, se debe enviar copia a la Subcontraloría para la revisión de forma y de fondo, respectivamente.

En el Comité Técnico N°1 de la Subcontraloría, realizado el 11 de enero de 2023, según indicaciones, la respuesta debe ser enviada al peticionario mínimo dos (2) días hábiles antes del vencimiento.

Por lo anterior, se recomienda a los responsables del tratamiento de las PQRSD, tener una planeación que le permita contar con el tiempo suficiente para dar

respuesta y cumplir los pasos de la ruta para evitar un riesgo de incumplimiento o extemporaneidad.

6.1.9 PQRSD tramitadas con traslado al Proceso Auditor.

De acuerdo a lo descrito en el paso 7 del Manual Trámite Interno PQRSD, sobre el traslado de la denuncia al proceso auditor, indica que *“en caso de requerir la realización de una auditoría fiscal: la CAAF competente debe tramitar a través de memorando interno dirigido al Subcontralor, la autorización para incluir dicha solicitud dentro del Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial, teniendo presente los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015 que adiciona la Ley 850 de 2003, enunciada en el numeral 3 “Denuncias”, quien mediante comentario dentro del mismo memorando dará respuesta, una vez se obtenga dicha respuesta se debe anexar a la correspondiente PQRSD e informar a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, mediante correo electrónico, para que proceda a ampliar términos. Al respecto es importante aclarar, que la respuesta definitiva no es el envío del informe de la auditoría en la que se evaluó la petición, ya que debe tratarse de forma específica el tema, de acuerdo con lo solicitado, y la petición debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente (Sentencias T 377 de 2000 y T 354 de 2010 Corte Constitucional)”*.

La Ley 1757 de 2015, *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, en el artículo 69 define la denuncia en el control fiscal de la siguiente manera: *“La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano”*.

La misma Ley establece en el artículo 70. *“Del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal. La atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así:*

- a). Evaluación y determinación de competencia;*
- b). Atención inicial y recaudo de pruebas;*
- c). Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;*
- d). Respuesta al ciudadano”*.

En el segundo apartado del Parágrafo 1, indica que: *“El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a la verificación de las PQRSD que fueron trasladadas al proceso auditor, desde el 01 de enero al 30 de junio de 2023, para validar el cumplimiento del tratamiento interno en concordancia con la normatividad aplicable. A continuación, las PQRSD trasladadas al proceso auditor:

Cuadro 6. PQRSD trasladadas al proceso auditor al 30 de junio de 2023.

No. PQRSD	DEPENDENCIA ASIGNADA	ENTIDAD AFECTADA	FECHA RESPUESTA	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	ESTADO
015	CAAF Servicios de Salud	Hospital General de Medellín	22/06/2023	14/07/2023	ARCHIVADO
045	CAAF Educacion	I.U Colegio Mayor de Antioquia	18/07/2023	27/07/2023	ARCHIVADO
067	CAAF EPM 1	EPM Empresas Publicas de Medellín	10/08/2023	10/08/2023	ARCHIVADO
072	CAAF Distrito 1	Contraloría Distrital de Medellín	8/08/2023	15/08/2023	ARCHIVADO
080	CAAF EPM Filiales Energia	Empresa Electrificadora de Santander ESSA	17/07/2023	23/08/2023	ARCHIVADO
084	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Terminales de Transporte de Medellín SA	16/08/2023	28/08/2023	ARCHIVADO
091	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Metro de Medellín Ltda	1/09/2023	7/09/2023	ARCHIVADO
093	CAAF EPM 3	Empresas Publicas de Medellín	9/08/2023	8/09/2023	ARCHIVADO
127	CAAF Servicios de Salud	Metrosalud	5/09/2023	29/09/2023	ARCHIVADO
133	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Contraloría Distrital de Medellín	11/09/2023	10/10/2023	ARCHIVADO
136	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Secretaría de Movilidad	6/09/2023	10/10/2023	ARCHIVADO
144	CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control	Concejo de Medellín	25/09/2023	12/10/2023	ARCHIVADO
146	CAAF Distrito 1	Alcaldía de Medellín	9/10/2023	12/10/2023	ARCHIVADO
163	CAAF Educación	SAPIENCIA	27/09/2023	18/10/2023	ARCHIVADO
173	CAAF Obras Civiles	FONVALMED	23/10/2023	24/10/2023	ARCHIVADO
191	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Metro Plus S.A	30/10/2023	2/11/2023	ARCHIVADO
192	CAAF Distrito 1	Distrito de Medellín	24/10/2023	3/11/2023	ARCHIVADO
233	CAAF Telecomunicaciones	UNE EPM	25/09/2023	30/11/2023	ARCHIVADO

Fuente: Reporte Índice dinámico PQRSD 2023 Sistema de Gestión Documental Mercurio.

De las 18 PQRSD trasladadas al proceso auditor al 30 de junio de 2023, y con base en el reporte del índice dinámico de Mercurio, a la fecha de realización de la auditoría interna, ya se habían dado las respuestas a las solicitudes y su estado en el sistema es archivado. En la revisión de las respuestas definitivas y de fondo de las PQRSD tramitadas en el proceso auditor, se pudo evidenciar las siguientes debilidades:

Cuadro 7. Debilidades en las respuestas definitivas y de fondo dadas a las PQRSD trasladadas al proceso auditor al 30 de junio de 2023.

No. PQRSD	DEPENDENCIA	RESULTADO DE LO OBSERVADO
091	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Radicado respuesta definitiva N°202300003117 del 01/09/2023. En parte del texto se indica que: <i>"Se decidió incluir esa solicitud en la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2022 que se estaba ejecutando a la empresa Metro de Medellín Ltda., decisión que le fue informada a ustedes como peticionarios, con oficio radicado 202300001546 del 26 de abril de 2023, en el cual se les comunicó la ampliación de términos y que la respuesta quedaría inmersa en el informe de Auditoría respectivo"</i> . Además, en el tercer párrafo siguiente se informa que: <i>"Sin embargo, con</i>

No. PQRSD	DEPENDENCIA	RESULTADO DE LO OBSERVADO
		<i>respecto al contrato 002392C-19, vigente para la acción fiscal, se realizó análisis pertinente mediante Actuación Especial de Control Fiscal, aclarando que el informe completo de la Actuación especial de Fiscalización PQRSD 091 de 2023 puede ser consultado por usted, en la página web de la Contraloría Distrital de Medellín www.cdm.gov.co, una vez sea publicado". En cuanto a las situaciones descritas relacionadas con presunto detrimento patrimonial fueron resueltas en la comunicación.</i>
191	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Radicado respuesta definitiva N°202300003859 del 30/10/2023. En la respuesta se indica que: "Dado lo anterior, y teniendo en cuenta que el plazo estipulado en el Parágrafo 1 del Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 para dar respuesta a su solicitud vence el próximo 2 de noviembre de este año, fecha en la cual la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2022 a Metroplús S.A., todavía se encuentra en fase de ejecución, es decir, aún se está en la recolección y análisis de pruebas que soportarán los resultados que servirán de insumo para el pronunciamiento definitivo de esta Contraloría Distrital de Medellín, no sin antes otorgarle a la empresa el derecho a la contradicción y defensa y aportar las pruebas o evidencias, que permitan confirmar o desvirtuar lo observado, le informamos que, el informe definitivo que se emitirá como resultado del proceso de auditoría, podrá ser consultado en nuestra página web www.cdm.gov.co , durante el mes de diciembre de 2023"... se le informa al peticionario que: "De esta forma damos repuesta definitiva y de fondo a la PQRSD 191 de 2023 y le invitamos a continuar participando activamente en el cuidado y vigilancia de nuestros recursos públicos".
192	CAAF Distrito 1	Radicado Respuesta definitiva N°202300003789 del 24/10/2023. En la respuesta se indica que: "De lo anterior, se ha formulado una observación de auditoría que actualmente se encuentra en fase de informe preliminar, el cual será enviado a la entidad vigilada para que sea analizado de su parte y pueda ejercer el derecho de contradicción y defensa y aportar las pruebas o evidencias que conduzcan a confirmarla o desvirtuarla. En caso de confirmarla y dejarla en firme como hallazgo, quedará reportado en el informe definitivo que se emitirá como resultado del proceso de auditoría, el cual podrá ser consultado en nuestra página web www.cdm.gov.co . El informe final de este proceso de auditoría podrá ser consultado en la página web durante el mes de diciembre de 2023".

Fuente: Construcción propia con base en las respuestas definitivas a las PQRSD consultadas en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en

este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. Así mismo, en el Manual Trámite Interno, en el paso 7. Evaluar y Estructurar PQRSD, indica que: “Al respecto es importante aclarar, que la respuesta definitiva no es el envío del informe de la auditoría en la que se evaluó la petición, ya que debe tratarse de forma específica el tema, de acuerdo con lo solicitado, y la petición debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente (Sentencias T 377 de 2000 y T 354 de 2010 Corte Constitucional)”.

La Oficina de Control Interno, considera que las respuestas a las tres peticiones detalladas en el cuadro, no cumplen con la condición de fondo que las deben caracterizar, dicha debilidad de las PQRSD 091, 191 y 192, fue comunicada a la Subcontraloría como un control preventivo, mediante memorando N°202300012480 del 11/12/2023, para que realice las correcciones si son del caso, atendiendo con precisión los requerimientos de acuerdo a lo solicitado por los peticionarios.

Esta debilidad presentada, evidencia que los controles establecidos para la revisión de la proyección de las respuestas de PQRSD, no cumplieron con el objetivo para determinar en estos casos, que cumplan con el término de fondo, que de acuerdo a los pasos del procedimiento, primero es revisada y aprobada por el jefe de la dependencia donde se asignó y se dio trámite a la petición y luego enviada al Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana con cinco (5) días hábiles antes de su vencimiento y, en caso de las CAAF, con copia a la Subcontraloría, para la respectiva revisión.

6.1.10 PQRSD con activación de Vigilancia Fiscal

El Manual Trámite Interno de PQRSD, no contempla en su contenido los derechos de petición que se activan mediante el ejercicio de las vigilancias fiscales, que de acuerdo a lo estipulado el Decreto 403 de 2020 el Artículo 2, la define: **“Vigilancia fiscal. Es la función pública de vigilancia de la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, que ejercen los órganos de control fiscal de manera autónoma e independiente de cualquier otra forma de inspección y vigilancia administrativa. Consiste en observar el desarrollo o ejecución de los procesos o toma de decisiones de los sujetos de control, sin intervenir en aquellos o tener injerencia en estas, así como con posterioridad al ejercicio de la gestión fiscal, con el fin de obtener información útil para realizar el control fiscal”.**

Durante el primer semestre del año 2023 y de acuerdo al reporte del informe publicado en la Página Web, en el botón Informes y Publicaciones (Informe de PQRSD), realizado por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, donde presenta el estado de las PQRSD al 30 de junio de 2023, indican en la página 11 las PQRSD cuya respuesta derivó en la activación de Vigilancias Fiscales. En la verificación de la información, se pudo evidenciar que la PQRSD N°92- Vigilancia Fiscal N°38, presenta un posible error de digitación y duplicidad con el mismo número del radicado N°202300000849. Teniendo en cuenta la novedad en el registro, quedan cinco (5) PQRSD, donde se observó lo siguiente:

Cuadro 8. Respuestas definitivas y de fondo a PQRSD con activación de Vigilancias Fiscales al 30 de junio de 2023.

N° PQRSD	N° VIGILANCIA FISCAL	DEPENDENCIA ASIGNADA	RESULTADO DE LO OBSERVADO
014	8	CAAF Educación	Respuesta definitiva según radicado N°202300000317 del 01/02/2023. La CAAF procedió a solicitar información a la Secretaría de Educación. Trasladó por competencia parte de la petición relacionada con la habilitación de matrículas a dicha dependencia. Luego del análisis de la respuesta recibida procedió a dar respuesta definitiva y de fondo a la petición.
069	14	CAAF EPM 3 Aguas y Saneamiento Básico.	Respuesta definitiva y de fondo con radicado N°202300000620 del 24/02/2023. En el Comité de Vigilancias Fiscales del 22/02/2023, se decidió incluir el contrato como Vigilancia Fiscal N°14 y de esa forma adelantar el respectivo ejercicio de observancia a la situación denunciada. En la respuesta se indica que: <i>"En este ejercicio, la CDM adelantará la investigación del asunto y estará al tanto del desarrollo de este proceso a fin de intervenir, en el momento en que la ley lo permita y, con base en la información del peticionario recibida, emprender las acciones que corresponda, buscando siempre contribuir a la preservación del patrimonio público en nuestra ciudad mediante el ejercicio del control fiscal"</i> .
077	22	CAAF EPM 1 Asuntos administrativos	Respuesta definitiva y de fondo con radicado N°202300000835 del 06/03/2023. Se consideró pertinente desarrollar un ejercicio de vigilancia fiscal al negocio jurídico mencionado, puesto que aún no se ha finiquitado y la intervención es posterior y selectiva. En Comité de Vigilancias Fiscales del 01/03/2023 se decidió incluir el asunto como Vigilancia Fiscal N°22 y de esa forma adelantar el respectivo ejercicio de observancia a la situación comunicada. En la respuesta se indica que: <i>"En este ejercicio, la Contraloría Distrital de Medellín adelantará la investigación del asunto y estará al tanto del desarrollo de este proceso a fin de intervenir, en el"</i>

N° PQRSD	N° VIGILANCIA FISCAL	DEPENDENCIA ASIGNADA	RESULTADO DE LO OBSERVADO
			<i>momento en que la ley nos lo permita y, con base en la información de ustedes recibida, emprender las acciones que corresponda, buscando siempre contribuir a la preservación del patrimonio público en nuestra ciudad mediante el ejercicio del control fiscal".</i>
091	37	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	Respuesta definitiva con radicado N°202300003117 del 01/09/2023. La CAAF realizó dos requerimientos de ampliación de la solicitud el 15/03/2023 con Radicado N°202300000999, por la poca especificidad y pocos datos mencionados. Se recibió respuesta el 13/04/2023 y la segunda solicitud por datos complementario el 19/05/2023. Luego se decidió incluir la solicitud en el proceso auditor en la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2022, decisión informada al peticionario según Radicado N°202300001446 del 16/04/2023, con la ampliación de términos y que la respuesta quedaría inmersa en el informe de auditoría. En la respuesta se indica que: "Del análisis jurídico se informa que el inicio del posible hecho generador de la acción fiscal ya superó los 5 años, lo que llevó a concluir que operó la caducidad de la acción fiscal (artículo 9 de la Ley 610 de 2000). La CDM a la fecha ya no tiene competencia para adelantar acciones fiscales al respecto y en ese sentido se da por terminado el trámite de la denuncia recibida. El contrato vigente con acción fiscal, se realizó análisis pertinente mediante Actuación Especial de Control Fiscal, aclarando que el informe completo de la Actuación especial de Fiscalización PQRSD 091 de 2023 puede ser consultado por usted, en la página web de la Contraloría, una vez sea publicado. En cuanto a las situaciones descritas relacionadas con presunto detrimento patrimonial fueron resueltas en la comunicación.
181	79	CAAF EPM 1 Asuntos administrativos	Respuesta definitiva y de fondo con radicado N°202300001602 del 02/05/2023. Se consideró pertinente desarrollar un ejercicio de vigilancia fiscal al contrato, puesto que, aún no se ha suscrito y la intervención es posterior y selectiva. En Comité de Vigilancias Fiscales del 02/05/2023 se decidió incluir este asunto como vigilancia fiscal N°79 y de esa forma adelantar el respectivo ejercicio de observancia a la situación comunicada. En la respuesta se indica que: "En este ejercicio, la Contraloría Distrital de Medellín adelantará la investigación del asunto y estará al tanto del desarrollo de este proceso a fin de intervenir, en el momento en que la ley nos lo permita y, con base en la información de ustedes recibida, emprender las acciones

N° PQRSD	N° VIGILANCIA FISCAL	DEPENDENCIA ASIGNADA	RESULTADO DE LO OBSERVADO
			<i>que corresponda, buscando siempre contribuir a la preservación del patrimonio público en nuestra ciudad mediante el ejercicio del control fiscal".</i>

Fuente: Construcción propia con base en la información del Índice dinámico e Informe de Ley a junio 2023 y respuestas definitivas a las PQRSD.

Como resultado de la revisión, se pudo evidenciar que la PQRSD N°014 se dio respuesta con el análisis de la información solicitada. La PQRSD N°091 fue resuelta luego de varias solicitudes de información, ampliación de términos, inclusión en el proceso auditor y actuación especial de fiscalización.

Frente a las PQRSD N°069, N°077 y N°181, en el Comité de Vigilancias Fiscales, se decidió activarlas como Vigilancias Fiscales N°14, N°22 y N°79, respectivamente, donde se observaron debilidades en las respuestas definitivas y de fondo dadas. Al hacer la revisión, estas no permiten establecer con claridad, si cumplen con la condición de fondo que las debe caracterizar, considerando lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015: Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma"*.

Si bien, no está regulado el tratamiento interno de peticiones a través de vigilancias fiscales, al no encontrarse definido en el Manual Trámite Interno PQRSD, ni en el Procedimiento de Vigilancia Fiscal, en ninguno de los dos procedimientos se definen los lineamientos y los términos para dar cumplimiento a las acciones solicitadas por los peticionarios, lo que no permiten establecer con claridad una posible solución en un tiempo determinado.

Según el Procedimiento Vigilancia Fiscal Código: P-CF-AF-005 versión 1, dentro de las condiciones iniciales, indica en el numeral 4.2. *"La vigilancia de la gestión fiscal, se activa de oficio, por parte de la Contraloría, cuando tenga noticia de hechos presuntamente irregulares que puedan afectar los recursos públicos. Noticia fiscal que puede proceder, entre otras, de las siguientes fuentes"*. Dentro de las fuentes se encuentran... *"Atención de PQRSD que se formulen sobre la gestión fiscal de los sujetos y puntos de control, en las que se adviertan situaciones o hechos que se encuentre adelantando y que pongan en riesgo el patrimonio público..."*.

En el mismo procedimiento de Vigilancia Fiscal, en el numeral 6. Documentos de Referencia, se relaciona y tiene link de acceso al M-PC-TI-001 Manual Trámite Interno de PQRSD, pero en dicho documento, no se identifica las acciones que se deben realizar con la PQRSD que se activa con la Vigilancia Fiscal.

Se requiere que se revisen ambos procedimientos, de acuerdo a la competencia de la Subcontraloría y de la C.A. de Participación Ciudadana, para que se ajusten a la aplicación del tratamiento interno, para dar cumplimiento a los términos establecidos por la normatividad y evitar riesgos en su tratamiento.

Mediante memorando N°202300012361 del 06/12/2023, la Oficina de Control Interno, envió comunicación de control preventivo a la Subcontraloría, informando de la debilidad evidenciada en las respuestas definitivas y de fondo, dadas a las PQRSD 069, 077 y 181, para realizar la gestión correspondiente y corrección del caso.

6.1.11 Evaluación Satisfacción del Cliente – PQRSD

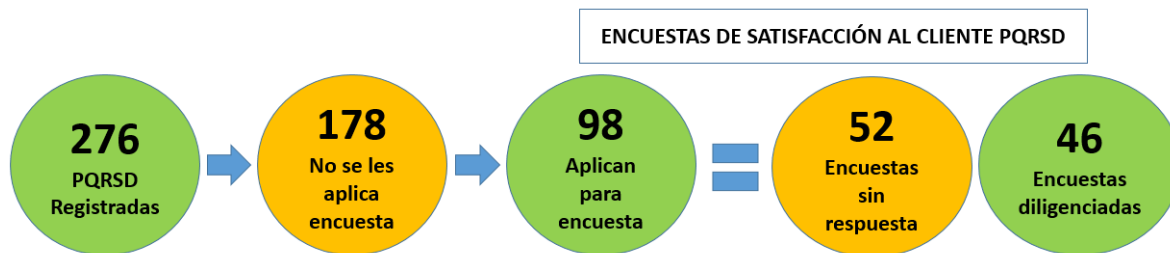
Para conocer el nivel de satisfacción del cliente por la atención recibida a las PQRSD, se aplica una encuesta dentro de los tres días siguientes al envío de la respuesta. Esta no aplica a las peticiones de las autoridades, las entidades y los ciudadanos anónimos.

El Manual dispone de un formato en Word, *Encuesta de Satisfacción del Cliente – PQRSD Código: F-GES-ED-003 versión 2*, el cual debe ser diligenciado por el servidor público que dio trámite a la PQRSD, a través de comunicación telefónica o correo electrónico del petionario. En ambos casos si se rehúsa a contestar se debe dejar evidencia e indexarla como anexo de la petición en el respectivo expediente.

Con la aplicación de la encuesta de satisfacción, se tiene la posibilidad en aras del mejoramiento continuo, identificar y valorar la percepción que tienen los petionarios frente a las respuestas entregadas y con el análisis de las mismas, establecer un proceso de retroalimentación de fortalezas y debilidades, e implementar las acciones pertinentes de mejora del procedimiento, contribuyendo a satisfacer las necesidades y expectativas del petionario.

Con base en la respuesta dada al requerimiento, sobre las cifras de aplicación efectiva de las encuestas de satisfacción, la C.A. de Participación Ciudadana, indica lo siguiente: De las 276 PQRSD que ingresaron a junio 30 de 2023, fueron tramitadas 273 y anuladas 3, no se aplicó a 178 porque dentro de ellas se encuentran petionarios anónimos, traslados por competencia a otras entidades y

solicitudes de entidades. A las 98 restantes, se debió aplicar la encuesta, y como resultado de las mismas, fueron diligenciadas 46 y las otros 52 restantes, los peticionarios no dieron respuesta.



Se recomienda revisar el procedimiento para la aplicación de la encuesta de satisfacción, con el fin de garantizar la efectividad de la respuesta, utilizando otras herramientas de comunicación que le facilite al petionario responderla y a la entidad recolectar los resultados, para generar las acciones necesarias e inmediatas.

Actualmente, la aplicación de la encuesta es un poco dispendiosa para realizarse vía telefónica y por correo electrónico, porque se requiere de la disponibilidad del petionario y del servidor público para diligenciar el formato en Word. La Entidad no dispone de un formulario web o forms, que permita realizar la encuesta a través de un dispositivo electrónico para la captura de datos en tiempo real, para el análisis de los resultados y tomar las decisiones y acciones para mejorar el procedimiento. Además, la recolección de la información a través de este medio, les brinda la tranquilidad a las partes interesadas, sobre los datos registrados en las respuestas.

Frente al avance del informe de evaluación de satisfacción al cliente de las PQRSD, con corte al 30 de junio de 2023, la C.A. de Participación Ciudadana informa que, el indicador que se tiene a la fecha para los canales de atención es de 92,6 % y el de satisfacción del cliente frente a la PQRSD es de 87,4%. Estos indicadores los obtuvieron mediante el modelo de tabulador de la Evaluación de los Servicios Internos CDM, que se encuentra disponible en Isolución en evaluación del desempeño institucional.

6.1.12 Tabla de Retención Documental TRD - Derechos de Petición

Según la Tabla de Retención Documental Código F-GE-GD-013 Versión 04, en relación a las series, subserie y tipo documental de competencia de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se listan los nombres de los soportes físicos y

electrónicos que le aplican a los Derechos de Petición. En la revisión del Manual Trámite Interno, se relacionan los documentos que le aplican de acuerdo al tratamiento dado a las PQRSD, los cuales son los soportes que se almacenan en cada expediente de las respuestas a las peticiones como evidencia de la gestión.

En el cuadro se encuentra un comparativo entre la TRD y los documentos relacionados en el Manual de Trámite Interno PQRSD.

Cuadro 9. Comparativos TRD Derechos de Petición vs Manual Trámite Interno PQRSD.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL DERECHO DE PETICIÓN	MANUAL TRÁMITE INTERNO PQRSD
Solicitud del Peticionario	Solicitud del peticionario
Formato Recepción de PQRSD	F-PC-AS-002 Formato Recepción de PQRSD
Servicios de Asesoría	F-PC-AS-003 Servicios de Asesoría
Radicación PQRSD en la Página Web	F-PC-AS-006 Radicación PQRSD en la Página WEB
Carta al ciudadano Traslado a Otra Entidad	Carta al Ciudadano Traslado a otra Entidad (Plantilla 10 de Mercurio).
Memorando Autorización Inclusión PQRSD en el PVCFT	Memorando Autorización Inclusión PQRSD en el PVCFT
Memorando de Asignación PQRSD	Memorando de Asignación PQRSD (Plantilla 007 de Mercurio).
Carta Ampliación de Términos	Carta Ampliación de Términos (Plantilla 013 de Mercurio)
Carta Solicitud de Información	Carta Solicitud de Información (Plantilla 021 de Mercurio)
Respuesta de la Entidad Auditada	Respuesta de la Entidad Auditada
Carta de Respuesta en Recibo por Competencia	Carta de Respuesta en Recibo por Competencia (Planilla 006 en Mercurio).
Carta cuando envía copia y es dirigida a otra Entidad	No se encuentra en el manual
Carta Traslado por competencia a otra Entidad	Carta Traslado por Competencia a otra Entidad (Plantilla 012 de Mercurio).
Acto Administrativo de Desistimiento	F-PC-AS-014 Acto Administrativo de Desistimiento
Comunicación Solicitud Publicación Respuesta PQRSD	Comunicación Solicitud Publicación Respuesta PQRSD
Comunicación Constancia Publicación Respuesta PQRSD	Comunicación Constancia de Publicación Respuesta PQRSD
Memorando Información Incumplimiento de Términos	No se encuentra en el manual
Notificación por Aviso.	F-PC-AS-005 Notificación por Aviso
Comunicación Acuse de Recibido	Comunicación Acuse de Recibido
Carta Respuesta de Fondo / Definitiva	Carta Respuesta de Fondo/Definitiva (Plantilla 015 o 020 de Mercurio)
Encuesta Satisfacción al Cliente - Asesorías	F-GES-ED-002 Encuesta Satisfacción del Cliente - Asesoría
Encuesta Satisfacción al Cliente - PQRSD	F-GES-ED-003 Encuesta Satisfacción del Cliente -PQRSD
Archivo de PQRSD	Archivo de PQRSD
No se encuentra en la TRD	Copia de traslado (Plantilla 011 de Mercurio)
No se encuentra en la TRD	MG-GE-GD-006 Modelo constancia

Fuente: Construcción propia con TRD Derecho de Petición y del Manual Trámite Interno PQRSD.

Como resultado de la verificación de ambos listados, algunos documentos no se relacionan o no se encuentran, lo anterior, para que la C.A. de Participación Ciudadana, realice la gestión para ajustar o eliminar los que no aplican:

En la Tabla de Retención Documental, no se relacionan: Copia de traslado (Plantilla 011 de Mercurio) y MG-GE-GD-006 Modelo constancia

En el Manual Trámite Interno, no se relacionan: Carta cuando envía copia y es dirigida a otra Entidad y Memorando Información Incumplimiento de Términos.

6.1.13 Expedientes Trámite Interno PQRSD

El servidor público de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, crea el expediente en Mercurio por cada una de las PQRSD, de acuerdo a las Tablas de Retención Documental de la Entidad, donde se almacena los soportes del tratamiento de las peticiones.

De acuerdo al reporte de los expedientes de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental Mercurio 2023, donde a través de la consulta del aplicativo se pudo extraer un archivo en Excel, logrando evidenciar la creación de cada uno de expedientes de los derechos de petición que ingresaron al 30 de junio de 2023. Aunque no se realizó la verificación de los 276 expedientes, los revisados durante el proceso de auditoría interna evidencian el trámite de todos los documentos básicos asociados a cada una de las respuestas.

Para tener un mejor control y seguimiento de los documentos y soportes que se generan en el tratamiento de las PQRSD, y como evidencia de que se estén utilizando las plantillas definidas en las TRD de los derechos de petición, se recomienda crear una lista de chequeo, que permita hacer una revisión de la información que se debe almacenar en cada uno de ellos, de acuerdo a su tratamiento y la gestión realizada.

6.1.14 Seguimiento al Plan de Mejora del Trámite Interno de PQRSD

Se realizó la revisión en Isolución, de las acciones correctivas que se encuentran abiertas como producto del resultado de auditorías anteriores al procedimiento tratamiento interno de las PQRSD, donde se evidenció que la Acción Correctiva 487 del proceso de Participación Ciudadana, fue creada el 24 de enero de 2023, cuya descripción de los hechos son: *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. Según la evaluación de las necesidades, se requiere dar directrices a los servidores que radican los derechos de petición en el cumplimiento del Art. 6 de la Ley 1581 de 2012.

De acuerdo la descripción de las acciones, se ha realizado seguimiento a la actividad de programar y realizar reunión con los directivos responsables del trámite de radicación electrónica y física de las PQRSD, para tomar acciones tendientes a dar cumplimiento a la normatividad aplicable. Dentro de las últimas actividades, el 20 de noviembre de 2023, el jefe de la Oficina Asesora de Jurídica llevó al Consejo de Dirección la *Actualización de la Política de Datos Personales*, con el fin de ser socializada, la cual quedó registrada en Acta N°16 del 20 de noviembre de 2023. El 23 de noviembre de 2023, la Oficina Asesora de Planeación, comunica mediante correo electrónico la *Actualización de la Política de Datos Personales* en el Manual de Políticas de Operación. El 04 de diciembre de 2023, la Oficina Asesora Jurídica, solicita a la Oficina Asesora de Comunicaciones mediante correo electrónico, la actualización de la *Política de Tratamiento de Datos Personales* en Políticas y Botón de Transparencia de Acceso a la Información Pública de la página Web de la Entidad. Con el cumplimiento de las acciones propuestas, al momento de elaborar el informe definitivo, se pudo evidenciar que la acción correctiva ya fue cumplida.

6.2. INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS CON CORTE A JUNIO 2023.

La Oficina de Control Interno, realiza seguimiento a la publicación del informe de ley, sobre el estado de atención y tratamiento de las PQRSD que ingresaron a la entidad, entre el 01 de enero al 30 de junio 2023, alcance de la auditoría interna, para verificar que se realizó de acuerdo con las normas legales vigentes y con el fin de rendir el informe del primer semestre de 2023.

Para la verificación de los resultados, primero se realizó la revisión de la normatividad legal aplicable, para la rendición del informe de ley sobre la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, luego se consultó el informe publicado en la página Web de la Entidad, y se generó el reporte del índice dinámico del proceso PQRSD 2023, datos extraídos del Sistema de Gestión Documental Mercurio, donde se procedió con el análisis de la información

y comparación de los datos publicados, para validar el estado del tratamiento realizado a los derechos de petición que ingresaron a junio de 2023.

Frente a la normatividad aplicable del informe de ley publicado, se evidencia que se da cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 11 de la 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”*, que en su literal h) indica que: *“Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”*, y en concordancia con lo expresado en el Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.

Así mismo, en el Manual Trámite Interno PQRSD, se describe la normatividad que le aplica a la Entidad, en el numeral 7. Responsabilidades de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, a quien le corresponde: *“Elaborar los Informes de solicitudes de acceso a información, estructurado de acuerdo con los parámetros establecidos en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52 que establece: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

- (1) El número de solicitudes recibidas.*
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

El informe sobre solicitudes de acceso a información está a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.

Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información debe publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deben hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014”.

Como resultado de la validación realizada, la Contraloría Distrital de Medellín, a través de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, ha publicado en la página Web de la Entidad, dos informes del estado de las PQRSD del primer y segundo trimestre del año 2023, evidenciando el cumplimiento de las responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable.

En el seguimiento al informe de ley, la Oficina de Control Interno, verificó el resultado de la gestión realizada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, responsable del proceso, para dar tratamiento interno a las 276 PQRSD que ingresaron a la Entidad, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, gestionando las solicitudes de los derechos de petición, realizando la asignación respectiva a las diferentes dependencias de acuerdo al tema y competencias, para brindar una respuesta oportuna, en los términos establecidos por la ley, con base en las evidencias existentes en los expedientes de Mercurio.

6.2.1 Número de solicitudes recibidas

De acuerdo a la información generada a través del índice dinámico de PQRSD 2023, se pudo evidenciar que, para el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, se habían recibido un total de 276 PQRSD, de las cuales tres (3) fueron anuladas, la N°106 por duplicidad de la petición, tramitándose en la N°084. La PQRSD N°211 es una revocatoria directa dentro de un proceso de auditoría fiscal y la N°265 se anula porque fue un documento que llegó como información para Contralorías del país.

A continuación, la relación del número de solicitudes recibidas en los meses de enero a junio de 2023, agrupadas por tipo de requerimiento:

Cuadro 10. Cantidad y tipo de solicitudes que ingresaron a junio 30 de 2023.

TIPO DE REQUERIMIENTO	AÑO 2023						TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	31	15	26	20	19	14	125	45,3%
DENUNCIA	4	12	5	19	6	2	48	17,4%
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	3	3	3	6	13	9	37	13,4%
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	6	2	8	7	9	5	37	13,4%
QUEJA	3	3	2	5	4	5	22	8,0%
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	2	0	2	1	1	0	6	2,2%
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	0	0	0	0	1	0	1	0,4%
TOTAL	49	35	46	58	53	35	276	100%

Fuente: Reporte índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Los derechos de petición de información son los que más se presentan con un 45.3%, le siguen en ese orden, la denuncia con un 17.4% y los derechos de petición

de interés general con el 13.4% y los derechos de petición de interés particular con el 13.4%.

6.2.2 Canales de Atención – Medio de Llegada de las solicitudes

En la tabla, se detallan el número de solicitudes y el medio o canales de atención de PQRSD por donde ingresaron.

Cuadro 11. Número y tipo de solicitudes que ingresaron a junio 30 de 2023.

MEDIO DE LLEGADA	AÑO 2023						TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
CORREO ELECTRONICO	30	20	34	42	32	28	186	67,4%
PERSONALMENTE	7	10	8	9	11	3	48	17,4%
PAGINA WEB	12	4	4	4	10	4	38	13,8%
CORREO FISICO	0	1	0	2	0	0	3	1,1%
LINEA TELEFONICA	0	0	0	1	0	0	1	0,4%
TOTAL	49	35	46	58	53	35	276	100%

Fuente: Reporte Índice dinámico PQRSD 2023 Sistema de Gestión Documental Mercurio.

El medio más utilizado para reportar las peticiones, es el correo electrónico con un 67.4%, seguido de las que se atienden personalmente con un 17.4% y las ingresadas por la página Web con un 13.8%.

6.2.3 Asignación de PQRSD por Dependencia para su trámite

De acuerdo al reporte del índice dinámico, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, de las 276 PQRSD que ingresaron a la Entidad, fueron asignadas de acuerdo a su competencia a las siguientes dependencias para su tratamiento:

Cuadro 12. Asignación PQRSD por dependencia a junio 30 de 2023.

DEPENDENCIA ASIGNADA	AÑO 2023						TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
C. A. de Participación Ciudadana	11	6	6	17	26	19	85	30,8%
Dirección de Talento Humano	7	4	9	3	5	3	31	11,2%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	5	4	7	6	3	2	27	9,8%
Dirección de Recursos Físicos y Financieros	5	4	5	7	3		24	8,7%
Secretaría General	7	2	4	4	2		19	6,9%
CAAF Educacion	3	1	1	3	1	1	10	3,6%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte P.	2	2	2	2	1		9	3,3%
Subcontraloría		3	3	1	1	1	9	3,3%
CAAF EPM 3		2	1	3	1	1	8	2,9%
CAAF Obras Civiles	1		1	4	1	1	8	2,9%
O.A Jurídica	3		2	1	1		7	2,5%
CAAF Ambiental	2	1		1		1	5	1,8%
CAAF EPM 1	1	2		1		1	5	1,8%
CAAF Distrito 1		1		1	1	1	4	1,4%
CAAF Distrito 2		1	2		1		4	1,4%
Dirección de Desarrollo Tecnológico			2		1	1	4	1,4%
CAAF Distrito 3		1			2		3	1,1%
CAAF Servicios de Salud	2		1				3	1,1%
O.A de Planeacion				2	1		3	1,1%
CAAF Cultura y Recreacion				1		1	2	0,7%
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control				1	1		2	0,7%
CAAF EPM 2						1	1	0,4%
CAAF EPM Filiales Energia		1					1	0,4%
CAAF Telecomunicaciones					1		1	0,4%
O. de Control Interno						1	1	0,4%
TOTAL	49	35	46	58	53	35	276	100%

Fuente: Reporte Índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La C.A. de Participación Ciudadana, fue la dependencia con más asignaciones de PQRSD con un 30.8%, seguida de la Dirección de Talento Humano con 11.2%, la C.A. de Responsabilidad Fiscal con 9.8%, la Dirección de Recursos Físicos y Financieros con 8.7%, la Secretaría General con 6.9%. Los demás porcentajes menores son asignaciones a otras dependencias.

6.2.4 Estado de atención de las PQRSD

De las 276 PQRSD que ingresaron a la entidad, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, y con base en los reportes del índice dinámico de PQRSD 2023, fueron tramitadas 273 peticiones, las cuales, a la fecha de la auditoría interna, se encuentran en estado archivadas, donde las 3 peticiones restantes fueron anuladas de acuerdo a las razones expuestas en cuerpo del informe.

A continuación, en el cuadro se refleja la cantidad de solicitudes tramitadas en los meses de enero a junio de 2023 y su estado:

Cuadro 13. Estado de las PQRSD tramitadas entre enero y junio de 2023.

MES	ESTADO	
	ANULADA	ARCHIVADO
ENERO		49
FEBRERO		35
MARZO	1	45
ABRIL		58
MAYO	1	52
JUNIO	1	34
TOTAL	3	273

Fuente: Reporte Índice dinámico PQRSD 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

6.2.5 Solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sobre los términos para resolver las distintas modalidades de petición, el término para el traslado por competencia no tiene ampliación, el cual es de cinco (5) días, tanto para el traslado como para informar al peticionario.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, es la dependencia encargada de coordinar, hacer el acompañamiento, control y seguimiento de las solicitudes y/ o derechos de petición de la comunidad, las entidades y organismos de todo orden, así como: hacer el reparto a la dependencia o instancia competente y dar respuesta directa cuando en razón de sus funciones le corresponda.

Después de realizar la verificación de las 276 solicitudes que ingresaron a la Contraloría Distrital de Medellín, entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, se determinó que de ellas noventa y una (91) no eran de competencia del Organismo de Control Fiscal y fueron trasladadas a otras entidades o instituciones correspondientes, informando al peticionario sobre la decisión.

En el cuadro, se encuentran la cantidad de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

Cuadro 14. Solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades a junio 30 de 2023.

ENTIDAD TRASLADO POR COMPETENCIA	CANTIDAD PQRSD ENERO - JUNIO 2023						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Contraloría General de Antioquia	1	1		4	4	3	13
Personería de Medellín	3			1	3	3	10
Contraloría General de la República				2	4	3	9
Empresas Públicas de Medellín				2	1	3	6
Fiscalía General de Antioquia		2		2	1		5
Distrito de Medellín	1			1	2		4
Distrito de Medellín - Secretaría de Educación	2			1	1		4
Distrito de Medellín - Control Interno Disciplinario				3			3
INDER				1		1	2
Contraloría Distrital de Bogotá			1			1	2
Metrosalud - Control Interno Disciplinario					2		2
Procuraduría General de la Nación		1	1				2
Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá					1	1	2
Distrito de Medellín - Secretaría de Gestión y Control Territorial				1		1	2
Distrito de Medellín - Secretaría de Seguridad y Convivencia	1	1					2
Distrito de Medellín - Secretaría Infraestructura Física					1	1	2
Distrito de Medellín - Secretaría Medio Ambiente				1		1	2
EDU					1		1
Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC	1						1
Colegio Mayor de Antioquia	1						1
Contaduría General de la Nación			1				1
Distrito de Medellín - Subsecretaría de Gestión Humana	1						1
Hospital Pablo Tobón Uribe						1	1
ICBF Control Interno disciplinario		1					1
Institución Universitaria Digital de Antioquia	1						1
Metroparques					1		1
METROPLUS					1		1
Superintendencia Nacional de Salud			1				1
Unidad de Víctimas			1				1
Distrito de Medellín - Secr. de Gest. Humana y Servicio a la Ciudadanía						1	1
Distrito de Medellín - Secretaría de Inclus. Soc. Fam. y Der. Hum	1						1
Distrito de Medellín - Secretaría de Infraestructura Física					1		1
Distrito de Medellín - Secretaría de Movilidad				1			1
Distrito de Medellín - Secretaría de Participación Ciudadana			1				1
Distrito de Medellín - Secretaría de Salud	1						1
Distrito de Medellín - Subsecretaría de Espacio Público					1		1
TOTAL	14	6	6	20	25	20	91

Fuente: Reporte Índice dinámico PQRSD 2023 Sistema de Gestión Documental Mercurio.

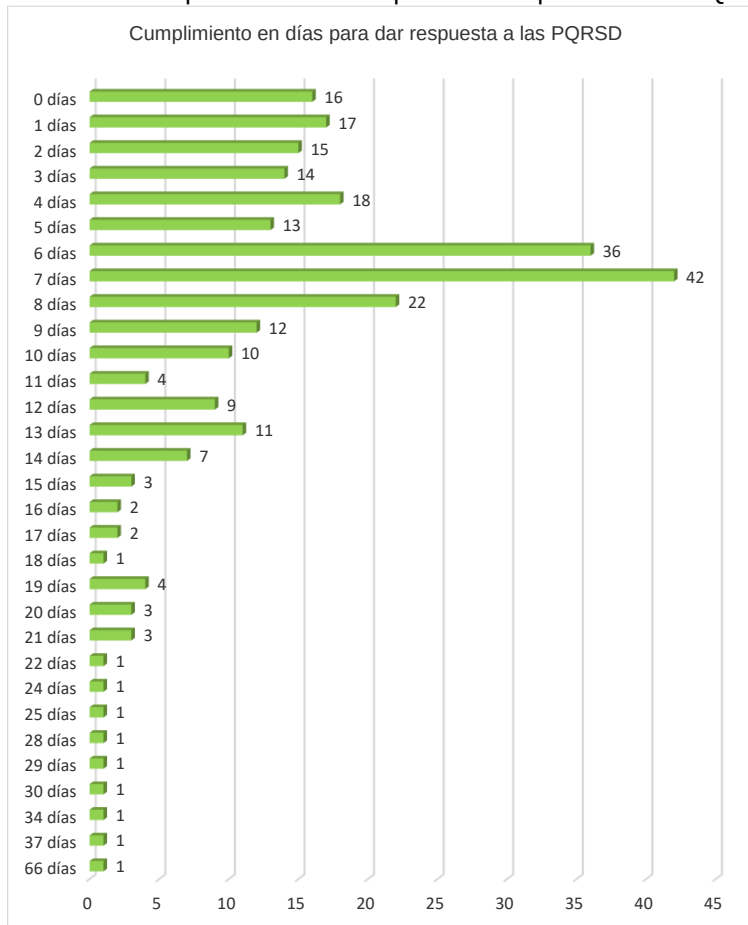
De acuerdo al reporte del índice dinámico de PQRSD, de las 91 solicitudes de derecho de petición que fueron trasladadas por competencias a otras entidades, se encuentran en mayor cantidad, las remitidas a la Contraloría General de Antioquia con 13, la Personería de Medellín con 10, la Contraloría General de la República con 9, Empresas Públicas de Medellín con 6. Si se agrupan las del Distrito Especial de Medellín y secretarías, sumarían un total de 27 solicitudes trasladadas por competencia.

6.2.6 Tiempo de respuesta a cada solicitud

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sobre los términos para resolver las distintas modalidades de petición y de acuerdo al parágrafo en relación a la prórroga o ampliación del plazo de las respuestas, éstas no podrán exceder el doble del inicialmente previsto. El término para traslado por competencia es de cinco (5) días y sobre el trámite de una denuncia en al proceso auditor del control fiscal, según la Ley 1757 de 2015 en el artículo 70, es de seis (6) meses.

En el gráfico se indica el número de PQRSD y el tiempo que el organismo de control utilizó para dar respuesta a cada una de ellas, se relaciona desde cero (0) días, que significa que se entregó la respuesta el mismo día del vencimiento, y así se relacionan de manera sucesiva el tiempo en que se respondió cada PQRSD, de acuerdo al tipo de requerimiento y tiempos establecidos por la norma.

Gráfico 6. Cumplimiento en días para dar respuesta a las PQRSD a junio 30 de 2023.



Fuente: Reporte Índice dinámico PQRSD 2023 Sistema de Gestión Documental Mercurio.

De acuerdo al reporte del índice dinámico, entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, no se presentaron extemporaneidades o incumplimientos en los tiempos de respuesta de las PQRSD, según los tipos de requerimientos realizados por los peticionarios.

6.2.7 Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Según la información publicada en el informe del estado de las PQRSD a junio de 2023, durante el periodo evaluado, no se evidencia que se haya presentado solicitudes en las que se negara el acceso a la información.

6.2.8 PQRSD que ingresaron en el 2022 y que fueron tramitadas en el 2023.

De acuerdo a los datos reportados en el informe del estado de las PQRSD a junio 30 de 2023, continuaron para su tratamiento ocho (8) solicitudes de peticiones, que ingresaron en la vigencia anterior año 2022 y teniendo en cuenta la fecha límite para dar respuesta definitiva y de fondo, pasaron a la vigencia 2023 para finalizar su trámite, las cuales se encuentran en su totalidad con respuesta definitiva y archivadas.

Cuadro 15. PQRSD de la vigencia 2022 que continuaron su trámite en el año 2023.

No. DOCUMENTO	No. PQRSD	TIPO DE PETICION	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE	FECHA DE RESPUESTA DE FONDO	ESTADO DEL TRÁMITE
202200002077	311	Denuncia	CAAF Servicios de Salud	17/01/2023	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
202200002418	358	Petición en interés general o particular	CAAF Servicios de Salud	17/01/2023	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
202200003349	424	Denuncia	CAAF Obras Civiles	11/05/2023	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
202200003432	435	Denuncia	CAAF Educacion	16/05/2023	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
202200003443	438	Denuncia	CAAF Municipio 2	11/01/2023	Con archivo por desistimiento
202200003826	462	Solicitud de acceso a información pública	C. A. de Participacion Ciudadana	17/01/2023	Con archivo por desistimiento
202200003895	468	Denuncia	CAAF Obras Civiles	20/06/2023	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
202200003952	473	Solicitud de acceso a información pública	Dirección de Talento Humano	6/01/2023	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

Fuente: Informe estado de las PQRSD al 30 de junio de 2023 y reporte rendición AGR.

7. RECOMENDACIONES

1. Respuestas de fondo PQRSD de vigilancias fiscales y proceso auditor.

En relación con las debilidades detectadas frente a las respuestas de fondo, dadas a las PQRSD con activación de Vigilancia Fiscal **069, 077 y 181**, además, de las que fueron trasladadas al proceso auditor **091, 191 y 192 de 2023**, se recomienda adelantar las gestiones necesarias, con el fin de que la Subcontraloría como dependencia responsable, solicite el ajuste en el procedimiento de vigilancias fiscales, en relación con los términos en que se debe dar la respuesta definitiva y de fondo al peticionario, lo anterior con el fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Frente a las denuncias que son trasladadas al proceso auditor, cuando se evalúe la petición y se autorice por parte de la Subcontraloría, para que sea tramitada en dicho proceso, es necesario analizar con detenimiento si en los seis (6) meses establecidos para dar respuesta definitiva, el cual no tiene posibilidad de ampliación de acuerdo a lo establecido en el Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, se puede dar respuesta definitiva y de fondo al peticionario, teniendo en cuenta, de acuerdo a lineamientos internos, que no es simplemente el envío del informe de la auditoría en la que se evaluó la petición, sino que debe resolverse de forma específica el tema, de acuerdo con lo solicitado. La petición debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente (Sentencias T 377 de 2000 y T 354 de 2010 Corte Constitucional).

Finalmente, entre la Subcontraloría y la C.A. Participación Ciudadana, se deben ajustar los procedimientos en el Manual Trámite Interno PQRSD, y definir los controles y los responsables, con el fin de asegurar que las respuestas siempre tengan la condición de fondo que las debe caracterizar en los términos establecidos por la normatividad.

- ### 2. Sobre las vigilancias fiscales:
- Se recomienda incluir en el Manual Trámite Interno de PQRSD, un apartado sobre el tratamiento de PQRSD que se activan por una vigilancia fiscal. Así mismo, se deben revisar ambos procedimientos y definir con claridad los pasos que cada dependencia debe realizar de acuerdo a sus competencias, con el fin dar cumplimiento a los términos establecidos por la normatividad y evitar posibles riesgos en su tratamiento.

3. **Capacitación sobre la actualización o cambios en el tratamiento interno de PQRSD.** Se recomienda fortalecer el proceso de capacitación a los servidores públicos que intervienen en el trámite interno de las PQRSD, en relación al cumplimiento de los términos, los requerimientos de los peticionarios, el análisis de las solicitudes y la planeación del tiempo para dar la respuesta definitiva y de fondo, cuando se presentan peticiones que se activan con vigilancias fiscales y las denuncias que son trasladadas al proceso auditor, para entregar una respuesta de fondo, clara, precisa y de manera congruente, de conformidad con lo estipulado por la normatividad vigente.
4. **Riesgo de extemporaneidad e incumplimiento de disposiciones internas de algunas Dependencias, que dan respuestas a las PQRSD el mismo día de vencimiento o un día antes del plazo.** Aunque al 30 de junio de 2023, se pudo evidenciar que las respuestas entregadas a los peticionarios se dieron en los tiempos establecidos, algunas dependencias entregaron la respuesta el mismo día de vencimiento o un día antes, situación que puede generar riesgo de extemporaneidad e incumplimiento de las disposiciones internas, contenidas en el Manual Trámite Interno, donde se define que se debe enviar cinco (5) días antes del vencimiento para la revisión y aprobación de la C.A. de Participación Ciudadana. Se sugiere reforzar las alertas, los tips de Cultura PQRSD y sensibilizaciones con las dependencias que están incurriendo en este posible riesgo, para que ellos también internamente implementen controles. Además, en el Concejo de Dirección, informar los resultados de la evaluación al tratamiento interno de las PQRSD, donde se evidencien las dependencias que son más reiterativas en dejar pasar el tiempo estipulado, para evitar extemporaneidades en las respuestas con las posibles consecuencias legales para la entidad.
5. **Responsabilidades y tareas:** se recomienda que se describan o se ajusten en el manual, las tareas y responsabilidades a cargo de los servidores públicos que intervienen en el trámite, como es el caso de los jefes de las dependencias, los servidores públicos asignados para la proyección de las respuestas y el de las secretarías y secretarios. Si bien, se encuentran las actividades que realizan en los pasos de la ruta, se requiere claridad frente al seguimiento y evidencia del cumplimiento de las tareas asignadas.
6. **PQRSD que se reciben por canales no oficiales:** Aunque para la radicación de PQRSD por canales no oficiales, hace parte del procedimiento de Gestión Documental de la Secretaría General, se recomienda reforzar el tema en los diferentes espacios de sensibilizaciones o medios internos de

comunicación de la entidad, porque es una responsabilidad de todos los servidores públicos. Además, se debe ajustar o eliminar esta tarea de los enlaces en el manual, en relación a que no es una responsabilidad exclusiva para ellos.

7. **Lista de chequeo expediente PQRSD:** Para tener un mejor control y seguimiento de los documentos y soportes que se generan en el tratamiento de las PQRSD, y como evidencia de que se estén utilizando las plantillas definidas en las TRD de los derechos de petición, se recomienda crear una lista de chequeo del expediente, que permita hacer una revisión de la información que se debe almacenar y actualizar en cada uno de ellos, de acuerdo a su tratamiento y la gestión realizada, para dar cumplimiento a las tareas y responsabilidades de los que intervienen.
8. **Tareas de los enlaces:** Se recomienda realizar un análisis de las tareas de los enlaces, debido a que no se define con claridad hasta qué punto tienen alcance en cada una de las actividades. No se evidencia de que manera llevan el control y seguimiento de las PQRSD y que las repuestas se estén diligenciando por la ruta del Workflow, teniendo en cuenta que los enlaces no tienen acceso directo a éste, solo se les permite visualizar la respuesta después de creado el documento. No se tiene un soporte que permita evidenciar que están cumpliendo con la responsabilidad de revisar la actualización de los expedientes de cada una de las PQRSD tramitadas durante la vigencia.
9. **Creación expediente PQRSD:** Se recomienda que se cree el expediente de cada una de las PQRSD en Mercurio, después de que sea asignada para su trámite y no mensualmente como lo indica el procedimiento en el Paso 3 Verificar Oficios Proyectados, porque de esta manera, se pueden ir almacenando los documentos creados en su momento, de acuerdo a las plantillas determinadas y los demás anexos de la gestión realizada.
10. **Aplicación Encuestas de Satisfacción PQRSD:** Se recomienda revisar el procedimiento para la aplicación de la encuesta de satisfacción, con el fin de garantizar la efectividad de la respuesta, utilizando otras herramientas de comunicación, que le facilite al peticionario responderla y a la Entidad recolectar los resultados para su análisis, que le permita generar las acciones correctivas necesarias e inmediatas. Actualmente, la aplicación de la encuesta se realiza vía telefónica y por correo electrónico, lo cual requiere de la disponibilidad del peticionario para responderla y del servidor público que la tramitó para diligenciar el formato en Word. La Entidad no dispone de un

formulario web o forms, que permita realizar la encuesta a través de un dispositivo electrónico, para la captura de datos en tiempo real. Además, la recolección de la información a través de este medio, les brinda seguridad a las partes interesadas sobre los datos registrados en las respuestas. Así mismo, se propone que la aplicación de la encuesta sea responsabilidad de la C.A. de Participación Ciudadana, con el fin de que los servidores públicos que proyectan las respuestas de las peticiones, no sean los que realicen dicha evaluación.

11. Estudiar la viabilidad de generación de certificaciones por la página Web.

Aunque un número mayor de PQRSD que ingresan a la Entidad, son solicitudes del área misional, a las áreas de apoyo y administrativas, ingresan una cantidad muy representativa de solicitudes (98 que representa el 35.5% del total recibidas), en su mayoría son expedición de certificaciones, que no son objeto o misión del ente de control fiscal, por lo que se recomienda realizar un análisis de éstas y con el apoyo de la Dirección de Desarrollo Tecnológico y Secretaría General, estudiar la viabilidad de habilitar una herramienta que facilite la generación de certificaciones a través de la página web, lo que le permitiría al solicitante realizarla en línea de manera ágil, obteniendo una respuesta inmediata, sin tener que instaurar una petición y que la Entidad efectivamente reciba y tramite las PQRSD que se relacionan con su objeto misional.

12. Traslados de PQRSD que no son competencia de la Entidad.

La C.A. de Participación Ciudadana realizó el traslado de 91 solicitudes de PQRSD, al 30 de junio de 2023, porque no eran de competencia de la Contraloría Distrital de Medellín, lo que representa el 33% de las solicitudes recibidas. Se recomienda fortalecer en los programas de promoción de la participación ciudadana y los canales institucionales, la función del organismo de control fiscal, en procura de aclarar al ciudadano los alcances y el tipo de peticiones que se tramitan en la Entidad, con el fin de evitarle demoras al peticionario mientras estas son trasladadas a otras entidades por competencia, (El término para traslado por competencia no tiene ampliación, el cual es de cinco (5) días, tanto para el traslado, como para informar al peticionario).