

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD 2024

PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ
Contralor General de Medellín

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO
Jefe Oficina de Control Interno

ELIZABETH ZAPATA CARDONA
Técnico Operativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ALCANCE	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
METODOLOGÍA.....	7
1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	9
2. HALLAZGOS	50
3. RECOMENDACIONES	52
4. CONCLUSIONES	55

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Resultado de la revisión PQRSD 005 de 2024.	9
Cuadro 2. Resultado de la revisión PQRSD 006 de 2024.	11
Cuadro 3. Resultado de la revisión PQRSD 015 de 2024.	13
Cuadro 4. Resultado de la revisión PQRSD 133 de 2024.	15
Cuadro 5. Resultado de la revisión PQRSD 141 de 2024.	17
Cuadro 6. Resultado de la revisión PQRSD 157 de 2024.	19
Cuadro 7. Resultado de la revisión PQRSD 180 de 2024.	20
Cuadro 8. Resultado de la revisión PQRSD 186 de 2024.	25
Cuadro 9. Resultado de la revisión PQRSD 193 de 2024.	27
Cuadro 10. Resultado de la revisión PQRSD 210 de 2024.	28
Cuadro 11. Resultado de la revisión PQRSD 226 de 2024.	30
Cuadro 12. Resultado de la revisión PQRSD 233 de 2024.	31
Cuadro 13. Resultado de la revisión PQRSD 268 de 2024.	33
Cuadro 14. Resultado de la revisión PQRSD 289 de 2024.	35
Cuadro 15. Resultado de la revisión PQRSD 341 de 2024.	38
Cuadro 16. Resultado de la revisión PQRSD 356 de 2024.	39
Cuadro 17. Resultado de la revisión PQRSD 367 de 2024.	41
<i>Cuadro 18. Resultado de la revisión PQRSD 133 de 2024.</i>	<i>43</i>
Cuadro 19. Resultado de la revisión PQRSD 442 de 2023.	44
Cuadro 20. Resultado de la revisión PQRSD 569 de 2023.	45
Cuadro 21. Resultado de la revisión PQRSD 133 de 2024.	48

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, en cumplimiento de 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 siguiendo el Plan de Auditorías Internas (PAI) integrado en el Plan de Acción Institucional de la Contraloría Distrital de Medellín 2024, llevó a cabo la Evaluación Independiente del Procedimiento de Tratamiento de PQRSD.

La auditoría interna, se llevó a cabo con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) Código: M-PC-TI-001, versión 8, y se centró en verificar la correcta implementación y ejecución de las actividades que rigen la gestión de estas solicitudes, con especial énfasis en la eficiencia y efectividad de los mecanismos de atención y respuesta de las PQRSD que presentaron ampliación términos y fueron trasladadas al proceso auditor para su debido proceso a cargo de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal.

La información analizada, abarcó tanto los procedimientos como los controles internos definidos en el Manual, para garantizar que se estuviera cumpliendo con la normativa vigente, los tiempos de respuesta establecidos y las buenas prácticas en la atención al ciudadano, por medio de la revisión de los registros y documentos relacionados con las PQRSD que se encuentran almacenados en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

El presente informe recoge las evidencias obtenidas durante la revisión de los expedientes, incluyendo las observaciones sobre la gestión de las PQRSD, así como recomendaciones para mejorar los controles internos y optimizar la atención al usuario. Además, se analiza la transparencia y accesibilidad de la información disponible para los ciudadanos, con el fin de asegurar que el derecho de acceso a la información y la participación activa se esté promoviendo adecuadamente.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de las PQRSD, asegurando que los traslados al proceso auditor se realicen correctamente y que las respuestas proporcionadas sean de fondo, clara, precisa y de manera congruente (Sentencias T 377 de 2000 y T 354 de 2010 Corte Constitucional), respetando los derechos de los ciudadanos y promoviendo la transparencia y la eficacia en la atención de sus solicitudes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar que las PQRSD que deben ser trasladadas al proceso auditor se gestionen de forma oportuna y adecuada, garantizando la continuidad del trámite.
- Verificar que las respuestas brindadas al peticionario cumplan con la normatividad vigente y se ajusten específicamente a lo solicitado, garantizando que se respeten los derechos de los ciudadanos en cada caso.

ALCANCE

Se verificará el tratamiento de las PQRSD que ingresaron entre el 01 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024.

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.

- 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”.*
- Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001, versión 8 (Procedimiento interno).

METODOLOGÍA

Para dar cumplimiento a la Evaluación Independiente, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- **Generación de datos:** Se extrajo del Sistema de Gestión Documental Mercurio el informe índice dinámico de las PQRSD registradas entre el 1 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024. Seguidamente, se identificaron aquellas que requirieron una ampliación de términos debido a su traslado al proceso de auditoría.
- **Selección de PQRSD para la auditoría:** De un total de 17 PQRSD del 2023 y 51 del 2024, se seleccionaron aleatoriamente un total de 21 PQRSD utilizando la herramienta de selectividad. De las cuales, 3 corresponden a la vigencia de 2023 y 18 al 2024.
- **Coordinación y Alcance de la Auditoría Interna:** La auditoría interna se desarrolló en colaboración con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, como líder del proceso auditado, así como con las dependencias responsables del tratamiento interno de las PQRSD. Este trabajo, involucró principalmente a las 16 Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal, en cumplimiento con los objetivos establecidos en el plan de auditoría aprobado.
- **Evaluación del Cumplimiento de Actividades y Controles Internos:** La evaluación incluyó la verificación del cumplimiento de las actividades y la aplicación de los controles definidos, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Trámite Interno, Código: M-PC-TI-001 versión 8. El enfoque principal de la auditoría fue la revisión de las actividades vinculadas a las asignaciones y al análisis de las respuestas proporcionadas a los peticionarios por parte del proceso auditor.

Es importante aclarar que la respuesta definitiva no consiste en el envío del informe de auditoría, sino en abordar específicamente el tema solicitado,

resolviendo la petición de manera clara, precisa y congruente, tal como lo establecen las Sentencias T-377 de 2000 y T-354 de 2010 de la Corte Constitucional.

- **Verificación de cumplimiento:** Se verificó la gestión interna realizada para responder a los interesados. Este proceso incluyó el análisis de la trazabilidad y los soportes conservados en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para validar el tratamiento conforme a las normas aplicables.
- **Solicitudes de información:** Para la realización de la auditoría, se efectuaron solicitudes de información que fueron atendidas de manera oportuna por las dependencias correspondientes.
- **Elaboración del Informe:** Se elaboró el informe final, presentando los resultados de la evaluación, las recomendaciones y conclusiones.

1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A continuación, se presentan los resultados de la Evaluación Independiente Procedimiento Tratamiento de PQRSD:

Cuadro 1. Resultado de la revisión PQRSD 005 de 2024.

CASO 1	PQRSD 005 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022355
• Fecha de Recepción:	28/12/2023
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Contratación. No pago a contratistas.
• Dependencias Asignadas:	Subcontraloría y CAAF Obras Civiles.
• Acciones Realizadas:	Se amplían los términos por traslado al proceso auditor hasta el 27/06/2024. Se notificó la ampliación al peticionario de manera oportuna. Se llevó a cabo una Actuación Especial de Fiscalización al contrato 4600088522 de 2021. La petición es relacionada con el incumplimiento de pagos laborales por parte de la empresa Cálculo y Construcciones S.A.S., contratada por el Municipio de Medellín. El peticionario expresó que, a pesar de la finalización del contrato, no se han liquidado los pagos pendientes a los empleados, incluyendo salarios y prestaciones sociales.
• Resultado:	Respuesta definitiva del 20/06/2024 (20246002540). La Contraloría analizó la información obtenida del SECOP, de Gestión Transparente y de la Secretaría de Infraestructura Física del Distrito y respondió detalladamente a la solicitud del peticionario, proporcionando un análisis de las acciones realizadas y los hallazgos obtenidos. La respuesta aborda específicamente la situación del peticionario, explicando que la empresa Cálculos y Construcciones S.A.S. está en un proceso de reorganización y detallando las garantías

CASO 1	PQRSD 005 DE 2024
	laborales. Se mencionan documentos relevantes, como el expediente de la Superintendencia de Sociedades y los pliegos de condiciones del contrato. Se explica de manera comprensible el proceso seguido por la Contraloría, incluyendo la inclusión del contrato en la auditoría y los resultados del análisis de la información obtenida. Además, se proporciona información sobre el plan de pagos pactado dentro del acuerdo de reorganización. Se reconoció que la empresa adeuda al peticionario \$8.775.710 por liquidación y \$2.800.000 por prima de diciembre de 2022. Los pagos se realizarán durante el año 2025, según el acuerdo de reorganización. La póliza que cubre las obligaciones laborales está vigente hasta el 21 de octubre de 2025. La respuesta cumple con los criterios de fondo, claridad, precisión y congruencia, proporcionando al peticionario una respuesta completa sobre su solicitud, demostrado un compromiso con la transparencia y la eficiencia en el ejercicio del control fiscal, abordando de manera adecuada las inquietudes del peticionario sobre el estado de la deuda laboral y las acciones tomadas. Las conclusiones y recomendaciones están alineadas con los hallazgos de la auditoría y se comunican de manera lógica y ordenada. Además, se recomienda al peticionario seguir las indicaciones proporcionadas y mantenerse informado sobre el proceso de reorganización de la empresa para asegurar el cumplimiento de los pagos pendientes.

CASO 1	PQRSD 005 DE 2024
• Observaciones:	Durante la revisión de los documentos en el expediente Mercurio, se identificaron las siguientes novedades: 1. Se encontraron anexos que no correspondían al proceso de la PQRSD 005 de 2024. 2. No se encontraron los soportes relacionados con la encuesta de satisfacción. No obstante, al indagar con el responsable, se evidenció que la encuesta de satisfacción no aplicaba toda vez que fue un requerimiento anónimo. Estas observaciones fueron atendidas y corregidas oportunamente por la dependencia responsable, lo que aseguró una adecuada gestión y resolución de la PQRSD.
• Recomendaciones:	Implementar un control más riguroso en la gestión de los anexos que deben ser archivados en los expedientes de Mercurio relacionados con las PQRSD, asegurando que todos los documentos adjuntos sean pertinentes y estén correctamente vinculados al proceso correspondiente, además de eliminar aquellos que no guarden relación, con el fin de evitar confusiones.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 2. Resultado de la revisión PQRSD 006 de 2024.

CASO 2	PQRSD 006 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022356
• Fecha de Recepción:	29/12/2023
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Alertas identificadas en empalme Secretaría de Educación.
• Dependencias Asignadas:	Subcontraloría y CAAF Educación.

CASO 2	PQRSO 006 DE 2024
• Acciones Realizadas:	Se amplían los términos debido al empalme del nuevo Contralor Auxiliar. Se incluyó en la Auditoría de Cumplimiento Infraestructura Educativa, con fecha límite de respuesta el 02/07/2024. El peticionario presentó una serie de situaciones jurídicas de alerta, identificadas durante el empalme sectorial de educación de la nueva Administración Distrital. Las preocupaciones incluían la falta de información en las plataformas de contratación pública, presuntas irregularidades en varios contratos, problemas de planeación y ejecución de servicios educativos, aumento de litigios, afectación a bienes fiscales, y posibles detrimentos patrimoniales.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 26/06/2024 (20246002618). La Contraloría respondió detalladamente a cada una de las preocupaciones del peticionario, proporcionando un análisis de las situaciones presentadas. Además, se incluyen los resultados de auditorías y revisiones documentales que respaldan las conclusiones. La respuesta brinda datos específicos, como los valores de los contratos, las fechas de inicio y terminación, los montos pagados, y los detalles de las modificaciones contractuales. También, se mencionan los informes de supervisión, las actas de los comités, documentos relevantes como los estudios previos y los decretos distritales que respaldan las acciones y decisiones tomadas. No se evidenció manejo indebido de recursos públicos, aunque se reconoció la necesidad de mejorar la publicación de información en las plataformas digitales.

CASO 2	PQRSD 006 DE 2024
	Se revisaron los contratos de vigilancia y aseo, y se constató que se realizaron adiciones y ampliaciones para asegurar la continuidad del servicio. Sin embargo, se reconoció una posible falta disciplinaria por la no previsión adecuada de recursos, se recomendó remitir la situación a la Personería Distrital para su evaluación y continuar con el proceso de responsabilidad fiscal para determinar posibles detrimentos patrimoniales. Se revisaron los planes de mejoramiento y se encontró que las acciones están dentro de las fechas establecidas. Se realizó una auditoría especial sobre la ejecución de obras programadas con vigencias futuras, y se encontraron varios hallazgos administrativos, fiscales y disciplinarios. La entidad abordó todos los puntos planteados por el peticionario (Secretario de Educación), utilizando un lenguaje claro y comprensible, y proporcionando información detallada y relevante. La respuesta incluyó un análisis de la situación, la verificación de la documentación y la identificación de áreas de mejora.
• Observaciones:	La respuesta a la PQRSD 006 de 2024 cumple con los criterios de fondo, claridad, precisión y congruencia, proporcionando al peticionario una respuesta completa y fundamentada sobre su solicitud.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 3. Resultado de la revisión PQRSD 015 de 2024.

CASO 3	PQRSD 015 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022370

CASO 3	PQRSD 015 DE 2024
• Fecha de Recepción:	9/01/2024
• Entidad Afectada:	UNE EPM
• Sector Referido:	Información sobre cuenta bancaria
• Dependencias Asignadas:	Subcontraloría, CAAF Telecomunicaciones
• Acciones Realizadas:	Se traslada por competencia a UNE EPM e internamente es reasignado de la Subcontraloría a la CAAF Telecomunicaciones. Se amplían los términos por traslado al proceso auditor hasta el 08/07/2024. La solicitud es relacionada con la situación financiera de UNE EPM Telecomunicaciones S.A.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 09/05/2024 (20246001859). La respuesta incluye una descripción detallada de las acciones realizadas por la Contraloría, como el traslado por competencia a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. de los puntos 1, 2 y 3 de la petición, y la asignación del punto 4 a la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Telecomunicaciones. Se proporciona información específica sobre los valores adeudados por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. a Empresas Públicas de Medellín por concepto de servicios públicos y alquiler de la red eléctrica. Se solicitó a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. un cuadro detallado de los valores adeudados a Empresas Públicas de Medellín por servicios públicos y alquiler de la red eléctrica. Se identificaron facturas pendientes de pago desde 2021, bloqueadas debido a una reclamación relacionada con el concepto de alumbrado público, basado en una sentencia de unificación del impuesto de alumbrado público de 2019. La respuesta aborda específicamente cada uno de los

CASO 3	PQRS 015 DE 2024
	puntos planteados por el peticionario, proporcionando datos detallados y explicaciones sobre las facturas pendientes de pago y los intereses de mora. Además, se menciona la razón por la cual algunas facturas del año 2021 están pendientes de pago, debido a una reclamación en proceso. También se mencionan las fechas de contabilización de las facturas y los documentos correspondientes. La Contraloría respondió detalladamente a la solicitud, proporcionando un análisis de los hallazgos obtenidos. Las conclusiones y recomendaciones están alineadas con los hallazgos de la auditoría y se comunican de manera lógica y ordenada. Además, la respuesta es coherente con las competencias de la Contraloría y con los hallazgos de la auditoría realizada.
• Observaciones:	Se evidenció la encuesta de satisfacción sin respuesta por parte del peticionario, según anexo 0000205540 del radicado 20247000066. Esta situación ha sido observada y documentada en el informe de Ley PQRS correspondiente al primer semestre de 2024. Es fundamental tomar en cuenta esta observación para mejorar los procesos internos.
• Recomendaciones:	Implementar estrategias que faciliten la aplicación efectiva de la encuesta de satisfacción. Estas estrategias deben asegurar una mayor participación de los peticionarios para la identificación de mejoras en la gestión de las PQRS.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 4. Resultado de la revisión PQRS 133 de 2024.

CASO 4	PQRS 133 DE 2024
Expediente Mercurio	Nº0000022714

CASO 4	PQRS D 133 DE 2024
• Fecha de Recepción:	19/02/2024
• Entidad Afectada:	Empresas Públicas de Medellín Aguas Regionales
• Sector Referido:	Inversiones en sitios de descargas y cumplimiento ambiental
• Dependencias Asignadas:	CAAF EPM Filiales Aguas, CAAF Ambiental
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF EPM Filiales Aguas y a la CAAF Ambiental. Se amplían los términos por traslado al proceso auditor hasta el 20/08/2024. Es una solicitud relacionada con una fuga de agua reportada desde el 3 de diciembre de 2023, que no ha sido reparada por Empresas Públicas de Medellín (EPM) y que está afectando la infraestructura de la copropiedad Paisajes de María PH.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 11/03/2024 (20246001018). Se programó y realizó una visita de campo el 23 de febrero de 2024, donde se constató la existencia de la fuga de agua reportada. Este organismo de control fiscal determinó que, según las facultades asignadas a esta entidad, no es competente para resolver los hechos descritos en la solicitud. Por lo tanto, se confirma el traslado por competencia, el cual fue informado al peticionario oportunamente mediante el radicado No. 20246000665 del 20 de febrero de 2024. La respuesta se centra en los aspectos relevantes de la queja y las competencias de la Contraloría, sin desviarse en información innecesaria. La entidad ha proporcionado una respuesta detallada, fundamentada y coherente, explicando claramente sus acciones y limitaciones. Se recomienda al peticionario seguir las indicaciones proporcionadas y

CASO 4	PQRSD 133 DE 2024
	mantenerse en contacto con Control Disciplinario Interno de EPM para asegurar la pronta resolución del problema de la fuga de agua.
• Observaciones:	De acuerdo con el anexo 0000200440 del radicado 20246001018, que contiene el correo de solicitud de encuesta dirigido al peticionario el 20 de marzo de 2024, se observa que la encuesta fue enviada 7 días hábiles después, en lugar de ser enviada dentro de los tres días hábiles posteriores a la respuesta enviada al peticionario, tal como lo establece el Manual de Trámite Interno de PQRSD (Código: M-PC-TI-001, versión 08), en su Paso 7.
• Recomendaciones:	Enviar de manera oportuna las solicitudes de las encuestas de satisfacción conforme a los plazos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (Dentro de los tres días hábiles siguientes a la respuesta enviada al peticionario), y mantener los registros de envío para garantizar la trazabilidad y transparencia.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 5. Resultado de la revisión PQRSD 141 de 2024.

CASO 5	PQRSD 141 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022771
• Fecha de Recepción:	16/02/2024
• Entidad Afectada:	Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
• Sector Referido:	Presuntas irregularidades para su debida investigación referente al Convenio Interadministrativo 4600089244 de 2021. Las preocupaciones incluían la posible utilización de recursos de destinación específica para actividades diferentes a las definidas en el objeto del contrato.
• Dependencias Asignadas:	CAAF Distrito 3

CASO 5	PQRSO 141 DE 2024
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Distrito 3. Se amplían los términos por remisión de la denuncia al proceso auditor hasta el 16/08/2024, se incluye en la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2023 al Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 14/08/2024 (20246003174). Aunque la auditoría finalizaba el 6 de septiembre de 2024, se brindó respuesta al peticionario el 14 de agosto de 2024, cumpliendo con el plazo de seis meses establecido por la Ley 1757 de 2015, Artículo 70, párrafo 1. “El proceso auditor dará una respuesta definitiva a la denuncia dentro de los seis meses posteriores a su recepción”. El contrato 4600089244 de 2021 tenía como objeto el acompañamiento en la planeación, gestión, seguimiento y ejecución para la estratificación y homologación de bases de datos. Se detallaron las actividades realizadas bajo el contrato, incluyendo la revisión de bases de datos catastrales, homologación de nomenclatura urbana, y captura de variables de calificación de la construcción. La Contraloría concluyó que no existen elementos que indiquen pagos asociados al contrato que no correspondan a productos de estratificación. Las actividades ejecutadas cumplen técnicamente con lo requerido en materia de estratificación socioeconómica. Se consideró que el manejo de los recursos de estratificación socioeconómica está conforme a los criterios evaluados. La Contraloría Distrital de Medellín considera que el manejo de los recursos de la estratificación socioeconómica durante la vigencia 2021 cumple con el

CASO 5	PQRS D 141 DE 2024
	Decreto 0007 de 2010, que reglamenta el artículo 11 de la Ley 505 de 1999 y el parágrafo 1 del artículo 6 de la Ley 732 de 2002, especialmente en lo relacionado con los artículos 2 y 6. Esto se reflejará en el informe preliminar de la Auditoría Financiera y de Gestión del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, vigencia 2023.
	Esta respuesta se brindó en cumplimiento de una respuesta de fondo, clara, precisa y de manera congruente, conforme a las Sentencias T-377 de 2000 y T-354 de 2010 de la Corte Constitucional.
• Observaciones:	El informe de la Auditoría Financiera y de Gestión correspondiente a la vigencia 2023 del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, será publicado en la página web en el mes de diciembre de 2024.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 6. Resultado de la revisión PQRS D 157 de 2024.

CASO 6	PQRS D 157 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022803
• Fecha de Recepción:	28/02/2024
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo
• Dependencias Asignadas:	CAAF Educación
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Educación. Se amplían los términos por inclusión en el PVCFT, por medio de una Actuación Especial de Fiscalización en la Unidad Especial Buen Comienzo, en relación con la compra de predios donde funcionaba la funeraria la Esperanza y el proyecto Santa

CASO 6	PQRS 157 DE 2024
	Eufrasia, ambos incluidos en el contrato 4600096269 de 2022 celebrado con la EDU, contrato por medio del cual se realizó la adquisición de los predios de los dos proyectos antes mencionados, con el fin de cumplir con el fortalecimiento de la infraestructura física en atención a la primera infancia de Medellín. Con fecha límite de respuesta de fondo el 28/08/2024.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 20/08/2024 (20246003232). La Contraloría explica que recibió la comunicación sobre presuntas irregularidades en el contrato 4600096269 de 2022 y que, tras analizar los hechos, se programó una Actuación de Vigilancia y Control Fiscal para investigar los hechos denunciados. Se entregó un informe definitivo con hallazgos administrativos y presunta incidencia disciplinaria, lo que demuestra un análisis de fondo de la situación (Se encontraron debilidades en el proceso de planeación económica y en la fase de planeación previa a la realización del contrato). La respuesta se centra en los aspectos relevantes de la queja y las competencias de la Contraloría. La respuesta se alinea con las normativas y competencias establecidas para la entidad.
• Observaciones:	La respuesta incluyó un análisis de la situación, la verificación de la documentación y la identificación de áreas de mejora.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 7. Resultado de la revisión PQRS 180 de 2024.

CASO 7	PQRS 180 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022899

CASO 7	PQRS D 180 DE 2024
• Fecha de Recepción:	1/03/2024
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Contratación
• Dependencias Asignadas:	Subcontraloría, CAAF Distrito 2
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Distrito 2. Se amplían los términos por inclusión en el PVCFT 2024 hasta el 30/08/2024. Es una denuncia relacionada con presuntas irregularidades contractuales que podrían haber afectado el patrimonio público. La solicitud incluía la investigación de los contratos 4600094537 de 2022 y 4600097828 de 2023, celebrados entre la Secretaría de Participación Ciudadana y Plaza Mayor Medellín.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 29/08/2024 (20246003355). La Contraloría recibió una denuncia sobre presuntas irregularidades contractuales, la cual fue incluida en la Auditoría Financiera y de Gestión al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para la vigencia 2023. En este marco, se evaluaron los contratos 4600094537 de 2022 y 4600097828 de 2023, celebrados entre la Secretaría de Participación Ciudadana y Plaza Mayor Medellín. La Contraloría explicó que, tras recibir la denuncia, se revisaron 1,100 requerimientos de operación logística y suministro de bienes realizados por la Secretaría. Se realizaron auditorías basadas en informes emitidos por los supervisores designados por el Distrito y Plaza Mayor, así como material fotográfico y otros soportes documentales.

CASO 7	PQRS D 180 DE 2024
	Sin embargo, la respuesta definitiva proporcionada por la Contraloría no aborda de manera específica todos los puntos planteados en el requerimiento del peticionario. Aunque se incluyó la denuncia en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal 2024, y se programaron auditorías adicionales, no se presentó una respuesta completamente precisa y congruente conforme a la solicitud.
• Observaciones:	Se proporciona información sobre la gestión realizada por la Contraloría, incluyendo la inclusión de la denuncia en la auditoría del Plan de Vigilancia y Control Fiscal (PVCF) 2024 y la programación de futuras auditorías. Sin embargo, la respuesta definitiva no aborda de manera específica todos los puntos mencionados en el requerimiento del peticionario, por lo que no es completamente precisa conforme a la solicitud y a las Sentencias T-377 de 2000 y T-354 de 2010 de la Corte Constitucional, las peticiones deben resolverse de fondo, de manera clara, precisa y congruente, respondiendo integralmente a los aspectos planteados por el peticionario. Asimismo, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece que las entidades deben responder a las peticiones dentro de los términos establecidos, y en caso de no poder dar respuesta completa, deben informar al peticionario de manera precisa sobre el estado de la solicitud. Este artículo refuerza la obligación de dar respuesta de manera clara y oportuna. La causa de la falta de respuesta precisa y congruente puede estar relacionada con el cronograma establecido en el plan de auditoría (Expediente Mercurio N°0000022461, radicado 20249004551 del 10 de abril de 2024), el cual indicaba que la fase del informe definitivo de la Auditoría Financiera y de Gestión de la Vigencia 2023 culminaba el

CASO 7	PQRSD 180 DE 2024						
	6 de septiembre de 2024, mientras que los términos para dar respuesta a la PQRSD se cumplían hasta el 30 de agosto. Este desfase temporal podría haber influido en que la respuesta no fuera completamente precisa o en tiempo. Asimismo, en el expediente Mercurio N°0000022899, se observa que las solicitudes de información al sujeto de control solo comenzaron el 26 de junio de 2024, después de que se enviara la ampliación de términos al peticionario en marzo de 2023. Esto sugiere una posible desactualización en el expediente o un retraso en la gestión, lo cual podría haber afectado el cumplimiento de los plazos para dar una respuesta completa. <table><tr><td>20246002611</td><td>26/06/2024 11:12:42</td><td>SOLICITUD DE INFORMACION</td></tr><tr><td>20246001173</td><td>20/03/2024 15:41:43</td><td>Respuesta al Radicado 20247000852</td></tr></table> Fuente: Sistema Mercurio – Trazabilidad Expediente N°0000022899 El no abordar de manera completa y precisa todos los puntos del requerimiento del peticionario podría generar dudas sobre la efectividad de los procesos de control y transparencia en la gestión pública. Además, el incumplimiento de los plazos establecidos podría afectar la credibilidad de la Contraloría y la percepción de que las auditorías y respuestas a los ciudadanos se realizan conforme a la normatividad vigente. Esto puede resultar en una falta de confianza por parte de la ciudadanía y una posible afectación en la imagen institucional del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.	20246002611	26/06/2024 11:12:42	SOLICITUD DE INFORMACION	20246001173	20/03/2024 15:41:43	Respuesta al Radicado 20247000852
20246002611	26/06/2024 11:12:42	SOLICITUD DE INFORMACION					
20246001173	20/03/2024 15:41:43	Respuesta al Radicado 20247000852					

CASO 7	PQRSD 180 DE 2024
	Por otra parte, no se observa en el expediente Mercurio N°0000022899 la evaluación de la respuesta definitiva por parte de la C.A Participación Ciudadana (Soporte correo electrónico), según el paso 12 del Manual de Trámite Interno de PQRSD.
• Recomendaciones:	Abordar en las respuestas definitivas de manera clara todos los puntos planteados en las solicitudes de PQRSD, además proporcionar una descripción del proceso de auditoría, fechas y resultados. Revisar y ajustar los procedimientos internos o considerar la realización de Actuaciones Especiales de Fiscalización para cumplir con los plazos establecidos en la normativa, evitando que los plazos en la auditoría afecten el tiempo para responder las PQRSD. Verificar la actualización del expediente Mercurio N°0000022899 para confirmar si las gestiones para atender la PQRSD 180 comenzaron efectivamente el 26 de junio de 2024. Si se detecta que el expediente está desactualizado, se recomienda actualizarlo y documentar todas las gestiones realizadas. En caso de que se presenten retrasos en el inicio de las gestiones relacionadas con la atención de las PQRSD, se debe informar oportunamente al peticionario sobre las causas y las acciones correctivas a tomar. Además, es necesario establecer un sistema de seguimiento que garantice que todas las gestiones se realicen dentro del plazo establecido y que se comuniqué previamente a todas las partes interesadas (Peticionario, C.A. de Participación Ciudadana y Subcontraloría).

CASO 7	PQRSD 180 DE 2024
	Registrar la evaluación de la respuesta definitiva por parte de la C.A Participación Ciudadana en el expediente Mercurio, como evidencia del cumplimiento del paso 12 del Manual de Trámite Interno de PQRSD.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 8. Resultado de la revisión PQRSD 186 de 2024.

CASO 8	PQRSD 186 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022906
• Fecha de Recepción:	8/03/2024
• Entidad Afectada:	Empresa para la Seguridad Urbana y Soluciones Urbanas ESU.
• Sector Referido:	Contratación 2021.
• Dependencias Asignadas:	CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control
• Acciones Realizadas:	Competencia compartida con la Personería de Medellín, con traslado al proceso auditor con fecha límite de respuesta de fondo el 06/09/2024. La petición es relacionada con el incumplimiento de ciertos aspectos establecidos por la legislación laboral colombiana por parte de una empresa privada.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 03/07/2024. La Contraloría explica que recibió la comunicación del peticionario sobre el incumplimiento de aspectos laborales y detalla las acciones tomadas, se menciona que se revisaron varios contratos y se realizaron auditorías financieras y de gestión, especificando los hallazgos y las respuestas obtenidas de la empresa involucrada.

CASO 8	PQRS 186 DE 2024
	La respuesta incluye una descripción detallada de las acciones, como el envío a la Personería Distrital y la realización de la Auditoría Financiera y de Gestión para la Empresa de Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU) dada su competencia en estos asuntos. Se revisaron diez contratos suscritos entre la Empresa de Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU) y la Unión Temporal UT Servibuho, relacionados con la denuncia del peticionario. No se encontraron observaciones relacionadas con las inconsistencias mencionadas. Se reiteró que la relación laboral entre el peticionario y la empresa de vigilancia privada escapa a la vigilancia y control de la Contraloría, cuya competencia se limita a la gestión fiscal de recursos públicos. La respuesta aborda los puntos específicos planteados por el peticionario, como las posibles inconsistencias laborales y la ejecución de los contratos, se mencionan los contratos revisados y se proporciona información sobre la correcta ejecución de los mismos. La respuesta de la Contraloría cumple con los criterios de precisión y coherencia, al proporcionar una explicación detallada y fundamentada de sus acciones y hallazgos, explicando claramente sus limitaciones.
• Observaciones:	Al momento de realizar la consulta de algunos archivos en el expediente 0000022906 del sistema de gestión documental Mercurio, se presentaron dificultades para su revisión, sin embargo, se brindó pronta solución con la ayuda de la Dirección de Desarrollo Tecnológico.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 9. Resultado de la revisión PQRSD 193 de 2024.

CASO 9	PQRSD 193 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022926
• Fecha de Recepción:	8/03/2024
• Entidad Afectada:	Instituto Tecnológico Metropolitano - ITM
• Sector Referido:	Contrato remodelación biblioteca
• Dependencias Asignadas:	CAAF Educación
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Educación, con fecha límite de respuesta el 12/09/2024. Un ciudadano anónimo presentó una solicitud relacionada con presuntas irregularidades en un contrato celebrado para la remodelación de la biblioteca sede Robledo, mencionando una inversión de \$23.112.387.153.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 12/09/2024 (20246003579). La Contraloría explica detalladamente la situación financiera del Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM) y las razones detrás de la falta de recursos, incluyendo problemas financieros en las Empresas Públicas de Medellín (EPM) que afectaron las transferencias al ITM. Se describen las acciones tomadas para mitigar estos problemas, como la reubicación de recursos y la aprobación de transferencias extraordinarias. Se menciona la aprobación de varios traslados de recursos y la incorporación de excedentes financieros para asegurar la continuidad de los proyectos educativos y el pago de nómina de los docentes. La administración del ITM realizó la incorporación de estos recursos al presupuesto de la vigencia 2023, quedando la mayoría como reservas presupuestales para su ejecución en 2024. Se determinó que los recursos recibidos fueron

CASO 9	PQRS 193 DE 2024
	ingresados al balance y a los estados financieros del ITM, y actualmente se encuentran en proceso de ejecución varios proyectos y contratos. La respuesta se centra en los aspectos relevantes de la queja y las competencias de la Contraloría, sin desviarse en información innecesaria.
• Observaciones:	Es importante señalar que la radicación de la PQRS 193 de 2024 se realizó tres (3) días hábiles después de su recepción. No obstante, se verificó que se cumplió con el plazo establecido para responder al peticionario. Esta situación, ha sido observada y documentada en el informe de Ley PQRS correspondiente al primer semestre de 2024.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 10. Resultado de la revisión PQRS 210 de 2024.

CASO 10	PQRS 210 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000022974
• Fecha de Recepción:	20/03/2024
• Entidad Afectada:	Empresas Públicas de Medellín y Ministerio de Minas y Energía
• Sector Referido:	Posible irregularidad en Contratación.
• Dependencias Asignadas:	CAAF EPM Filiales Energía.
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF EPM Filiales Energía, con fecha límite de respuesta el 19/09/2024. Un ciudadano anónimo presentó una solicitud relacionada con presuntas irregularidades en el contrato 4123000172, celebrado para la elaboración de un libro sobre la historia de la energía en la costa, con un valor de mil millones de pesos.

CASO 10	PQRS D 210 DE 2024
	El peticionario cuestionó la necesidad y los beneficios de este contrato, así como la correspondencia entre el libro y la razón social de la empresa.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 16/09/2024 (20246003621). La Contraloría explica que recibió la comunicación anónima sobre presuntas irregularidades en el contrato 4123000172 celebrado entre Afinia y la Universidad Externado de Colombia para la elaboración de un libro. Se detalla el objeto del contrato (Elaboración e impresión de una obra literaria “libro” sobre la memoria histórica institucional de Caribemar de la Costa en el mercado eléctrico y su relacionamiento en la región Caribe), el alcance del servicio y el contenido mínimo del libro, el cual debía incluir antecedentes sobre el servicio de energía eléctrica, análisis del mercado de la costa Atlántica, decisiones en el proceso de intervención de Electricaribe, planes de inversión, y lecciones aprendidas. Se menciona que se revisaron los documentos relacionados con el contrato y se incluyó en la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2023 a Afinia. Se realizaron reuniones de seguimiento y se evaluaron los soportes de gestión del contrato. Se revisaron los documentos relacionados, y se evidenció que el contrato y su ejecución estaban alineados con los objetivos institucionales y estratégicos de Afinia y el Grupo EPM. La respuesta se centra en los aspectos relevantes de la queja y las competencias de la Contraloría, cumple con este criterio al proporcionar una explicación detallada y fundamentada de sus acciones y hallazgos. La entidad ha proporcionado una respuesta explicando claramente sus acciones, hallazgos y limitaciones.

CASO 10	PQRS D 210 DE 2024
• Observaciones:	Sin observaciones.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 11. Resultado de la revisión PQRS D 226 de 2024.

CASO 11	PQRS D 226 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023006
• Fecha de Recepción:	1/04/2024
• Entidad Afectada:	INDER
• Sector Referido:	Unidad Deportiva San Blas
• Dependencias Asignadas:	CAAF Cultura y Recreación
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Cultura y Recreación, con fecha límite de respuesta el 30/08/2024. Solicitud relacionada con la entrega de información detallada sobre las obras ejecutadas en la Unidad Deportiva San Blas, bajo el contrato C-6700026820-22. La solicitud incluía la entrega de valores unitarios y totales desglosados por ítem, información sobre las obras no ejecutadas y su valor, y detalles sobre presuntos hallazgos fiscales.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 23/08/2024 (20246003290). La Contraloría explica detalladamente las obras ejecutadas en la Unidad Deportiva San Blas, incluyendo un cuadro con los valores contractuales, proyectados y cobrados a la fecha para cada escenario (Piscina para adultos, piscina infantil, gimnasio al aire libre, cancha de mini baloncesto y sintética, sede administrativa y baño turco, y cancha polideportiva cubierta). Además, se informa sobre una visita realizada a la Unidad Deportiva en compañía de funcionarios del Instituto de Deporte y Recreación (INDER) y representantes de la comunidad. Se menciona que se verificaron todas las obras

CASO 11	PQRSD 226 DE 2024
	realizadas y que no se encontraron hallazgos fiscales relacionados con las obras ejecutadas (se realizaron pruebas de funcionamiento al turco y se verificó que todas las obras estaban habilitadas y en funcionamiento adecuado para uso de la comunidad). La respuesta brindada por la Contraloría Distrital de Medellín cumple con lo solicitado por el peticionario. Se ha proporcionado información detallada sobre las obras ejecutadas, los valores unitarios y totales desglosados, y se ha informado sobre la visita realizada y la ausencia de hallazgos fiscales. La respuesta es clara, precisa y congruente con la solicitud del peticionario.
• Observaciones:	El expediente 0000023006 ha sido actualizado con los soportes correspondientes a la encuesta de satisfacción, durante el proceso de auditoría.
• Recomendaciones:	Verificar que los documentos y soportes de la encuesta de satisfacción estén debidamente archivados en el expediente, garantizando su disponibilidad para auditorías o revisiones futuras.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 12. Resultado de la revisión PQRSD 233 de 2024.

CASO 12	PQRSD 233 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023013
• Fecha de Recepción:	16/04/2024
• Entidad Afectada:	EMVARIAS
• Sector Referido:	Información Cargue lateral Vigilancia Fiscal 14 de 2023
• Dependencias Asignadas:	CAAF EPM 3

CASO 12	PQRS D 233 DE 2024
• Acciones Realizadas:	Asignación a Subcontraloría, CAAF EPM 3 y Oficina de Control Interno, con copia al despacho del señor Contralor y a la Oficina Jurídica. No obstante, por tratarse una solicitud de información entre entidades, se determinó que para tramitar uno de los puntos se debió remitir la PQRS D al Plan de vigilancia 2024 -PVCFT, por lo cual se amplían el plazo a 6 meses el día 14/4/2024, con fecha límite de repuesta definitiva y de fondo el 01/10/2024. La Vicepresidenta I del Concejo Distrital de Medellín, presentó una solicitud relacionada con el proceso de contratación para el proyecto denominado "cargue lateral" en Empresas Varias de Medellín (EMVARIAS). La solicitud incluía la entrega del acta de reunión de la junta directiva de EMVARIAS del 4 de mayo de 2023 y las recomendaciones dadas por la entidad respecto al proyecto de cargue lateral.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 01/10/2024 (20246003827). La Contraloría respondió detalladamente a la solicitud de la Concejala. La respuesta menciona que mediante comunicación con radicado 20246001446 del 16 de abril de 2024, se informó a la peticionaria que se ampliarían los términos para dar respuesta y que se incluiría en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial vigencia 2024. Además, se remitió el Acta No. 170 de la reunión celebrada por la Junta Directiva de Emvarias el 4 de mayo de 2023. La respuesta aclara que, de acuerdo con las facultades constitucionales y legales, la Contraloría no emitió ninguna recomendación respecto a la estructuración y proceso de selección del proyecto de cargue lateral. Sin embargo, se realizó una evaluación dentro de la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2023 programada a Emvarias, y se

CASO 12	PQRS 233 DE 2024
	encontraron varias deficiencias en la planeación del proyecto, las cuales se detallan en las conclusiones del informe preliminar de la auditoría. La Contraloría concluyó que el proyecto de cargue lateral presentaba deficiencias significativas en su planeación y evaluación, lo que podría haber llevado a su inviabilidad y afectaciones al servicio. No se emitieron recomendaciones previas sobre la estructuración y proceso de selección del proyecto, ya que su control es posterior y selectivo. La entidad abordó todos los puntos planteados por la Concejala, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y proporcionando información detallada y relevante. Se ha proporcionado el acta de la reunión solicitada y se ha explicado por qué no se emitieron recomendaciones específicas, además de detallar las deficiencias encontradas en la planeación del proyecto de cargue lateral.
• Observaciones:	El expediente 0000023013 ha sido actualizado con el correo electrónico informando a la C.A Participación Ciudadana la ampliación de términos, durante el proceso de auditoría.
• Recomendaciones:	Asegurar que los correos informativos y de aprobación por parte de la C.A Participación Ciudadana, estén correctamente archivados en el expediente de Mercurio, garantizando su integridad y disponibilidad para futuras auditorías o revisiones.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 13. Resultado de la revisión PQRS 268 de 2024.

CASO 13	PQRS 268 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023082
• Fecha de Recepción:	16/04/2024

CASO 13	PQRS D 268 DE 2024
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Proyecto de estratificación
• Dependencias Asignadas:	CAAF Distrito 3
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Distrito 3. Se amplían los términos por inclusión en el proceso auditor, con fecha límite de respuesta el 15/10/2024. La petición incluye varias observaciones sobre la gestión y supervisión de un contrato específico (4600089244 de 2021) entre la Secretaría de Gestión y Control Territorial de Medellín y la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 08/10/2024 (20246003913). La Contraloría concede la razón al peticionario sobre la ausencia de un informe pormenorizado realizado por el supervisor de la época que contenga y apruebe los productos recibidos a satisfacción del mes de enero de 2022, según lo establece el documento “Generalidades supervisión e interventoría”. Se establece una observación en el informe preliminar de la Auditoría Financiera y de Gestión. La Contraloría verifica el aumento del personal y la falta de socialización de este incremento con los líderes de la Unidad de Nomenclatura y Estratificación. Sin embargo, se concluye que el cumplimiento del objeto del contrato y la ejecución de las actividades se realizaron conforme a lo requerido. La Contraloría evidencia el cumplimiento de los alcances del objeto del contrato y la forma de pago establecida. Sin embargo, se menciona que hubo una sustitución de la fuente

CASO 13	PQRS 268 DE 2024
	de financiación debido a un error en la etapa de planeación y estudios previos. Se menciona que el Supervisor (liquidador), sugiere realizar la liquidación con la premisa de que los productos fueron recibidos a satisfacción por la supervisión anterior, aunque no existe acta de recibo a satisfacción. En términos generales, la respuesta brindada por la Contraloría Distrital de Medellín cumple con lo solicitado por la peticionaria. Se ha proporcionado información detallada sobre la ausencia de informes, el aumento de personal contratista, y el cumplimiento técnico de los productos requeridos. La entidad reconoce y concede la razón al peticionario en varios puntos críticos, como la falta de informes y la ausencia de evidencia de productos recibidos. Se establecen observaciones en el informe preliminar de la auditoría, lo que indica que se tomarán medidas para corregir las deficiencias identificadas.
• Observaciones:	La respuesta es clara, precisa y congruente con la solicitud. Aunque se reconocen ciertas imprecisiones y aumentos de personal, la entidad justifica que los productos y actividades cumplen con los requisitos técnicos del contrato.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 14. Resultado de la revisión PQRS 289 de 2024.

CASO 14	PQRS 289 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023126
• Fecha de Recepción:	26/04/2024
• Entidad Afectada:	Empresa de Desarrollo Urbano - EDU
• Sector Referido:	Obras en Institución Educativa

CASO 14	PQRS D 289 DE 2024
• Dependencias Asignadas:	CAAF Obras Civiles, CAAF Educación
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Obras Civiles con copia a la CAAF Educación. Se traslada al proceso auditor con fecha límite de respuesta el 25/10/2024. La petición incluye observaciones sobre la gestión y supervisión de dos contratos específicos (3302-356-2023 y 3306-11-2023) relacionados con el mantenimiento y mejoramiento de espacios en instituciones educativas de las comunas 70 y 80 de Medellín como: Deficiencias en la supervisión y control de los recursos destinados para el mejoramiento de la infraestructura educativa, demoras en la ejecución de obras y materiales de baja calidad.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 16/10/2024 (20246003962). La Contraloría incluyó los contratos 3302-356-2023 y 3306-11-2023 en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial del año 2024. Se realizó una Auditoría Financiera y de Gestión a la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) vigencia 2023. La Contraloría reconoce las demoras y señala que la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) está contemplando varias alternativas de solución, incluyendo un contrato de transacción como ultimátum al contratista. La respuesta no aborda específicamente la calidad de los materiales, pero menciona que se identificaron deficiencias en las obligaciones pactadas en el manual de interventoría de la entidad. Se estructuró un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria relacionado con estas deficiencias (debilidades en la supervisión e interventoría de los contratos mencionados), el cual fue trasladado a la Personería Distrital de Medellín para su investigación.

CASO 14	PQRS D 289 DE 2024
	La Contraloría informa que la EDU debe elaborar un Plan de Mejoramiento para efectuar las acciones correctivas correspondientes, respecto a la supervisión e interventoría de los contratos de infraestructura educativa. La respuesta brindada por la Contraloría Distrital de Medellín cumple con lo solicitado por la peticionaria. Se ha proporcionado información detallada sobre las demoras en las obras, las validaciones del equipo de supervisión, y las acciones correctivas propuestas. La respuesta es clara, precisa y congruente con la petición.
• Observaciones:	No se encontró en el expediente N°0000023126 el correo enviado al peticionario para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción en atención a la PQRD 289 de 2024. Durante el proceso de auditoría, se solicitó específicamente que se anexara dicho correo de solicitud; sin embargo, se evidenció un nuevo envío de correo con la solicitud de encuesta (Anexo 0000222668 del radicado 20247001622). Al indagar con los responsables de la actividad, se identificó que la posible causa de la ausencia del correo original, es su eliminación.
• Recomendaciones:	Conservar los correos electrónicos con las solicitudes de encuestas enviadas, para garantizar la trazabilidad y el cumplimiento del numeral 9, paso 7 del Manual de Trámite Interno de PQRS D M-PC-TI-001, que establece que la encuesta debe ser diligenciada dentro de los tres días siguientes al envío de la respuesta. Archivar estos correos electrónicos en los expedientes, proporciona evidencia y permite un seguimiento adecuado en caso de futuras consultas o auditorías.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 15. Resultado de la revisión PQRSD 341 de 2024.

CASO 15	PQRSO 341 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023253
• Fecha de Recepción:	20/05/2024
• Entidad Afectada:	Empresa de Desarrollo Urbano EDU.
• Sector Referido:	Presuntas irregularidades en asignación del valor de compra e irrespeto a la dignidad vivienda.
• Dependencias Asignadas:	CAAF Obras Civiles
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Obras Civiles. Se traslada al proceso auditor PVCFT 2024, Auditoría Financiera y de Gestión – AF vigencia 2023, a la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU con fecha límite de respuesta el 20/11/2024. La peticionaria busca información sobre decisiones específicas que son de carácter administrativo.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 26/10/2024 (20246004114). La peticionaria solicitó información sobre decisiones administrativas específicas relacionadas con la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU). La respuesta aclara que las facultades y competencias de la Contraloría Distrital de Medellín se restringen a la vigilancia y control fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos de propiedad del Distrito, en forma posterior y selectiva. No puede intervenir en procesos administrativos específicos ni en la toma de decisiones administrativas. La Contraloría no trasladó la petición a la EDU porque la peticionaria ya había enviado la misma solicitud a dicha entidad, la cual fue respondida el 5 de junio de 2024 con radicado N°107.1-202443005320.

CASO 15	PQRS 341 DE 2024
	La Contraloría informa a la peticionaria sobre sus funciones y la importancia de la participación ciudadana en el control fiscal. Proporciona información de contacto y recursos adicionales para que la peticionaria pueda obtener más información o participar en actividades relacionadas con la gestión fiscal.
• Observaciones:	La respuesta brindada por la Contraloría Distrital de Medellín cumple con lo solicitado por la peticionaria en términos de explicar sus competencias y las razones por las cuales no pueden intervenir en decisiones administrativas específicas. La respuesta es clara, precisa y congruente con la solicitud.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 16. Resultado de la revisión PQRS 356 de 2024.

CASO 16	PQRS 356 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023301
• Fecha de Recepción:	29/05/2024
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Presunto Incumplimiento contractual
• Dependencias Asignadas:	CAAF Distrito 1
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Distrito 1. Se amplían los términos por prórroga y se remite al PVCFT 2024, con fecha límite de respuesta el 29/11/2024 El peticionario presentó una serie de preocupaciones relacionadas con el incumplimiento contractual y la administración de las Plazas de Mercado en Medellín. Sus inquietudes incluían la falta de control sobre los fondos recaudados, la ausencia de contraprestaciones económicas,

CASO 16	PQRS D 356 DE 2024
	la realización de negocios jurídicos privados, la falta de seguimiento y vigilancia de los contratos, y la necesidad de reglamentar jurídicamente los contratos de administración y aprovechamiento de los inmuebles.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 28/11/2024 (20246004518). La Contraloría en desarrollo de la Actuación Especial de Fiscalización, realizó requerimientos a la Secretaría de Suministros y Servicios, pero no pudo corroborar las afirmaciones del peticionario debido a la falta de pruebas concretas y la naturaleza privada de los negocios mencionados. Se aclara que en los convenios de asociación no se generan conceptos de “contraprestación”, sino aportes de los asociados. En la respuesta se explicó el marco legal que delimita las funciones de la Contraloría, destacando las limitaciones y competencias específicas de la entidad. La Contraloría detalló las acciones de supervisión y auditoría llevadas a cabo, incluyendo la revisión de contratos, la evaluación de la administración de las Plazas de Mercado, y la verificación de la información suministrada por la Secretaría de Suministros y Servicios. Se menciona que, cualquier transacción de bienes inmuebles del Distrito debe realizarse mediante escritura pública, así como la necesidad de ajustar el seguimiento a las evidencias y mejorar la planeación en la estructuración de los contratos. La respuesta menciona que se realizaron informes de supervisión cuatrimestrales en 2023, pero se identificaron falencias en el seguimiento de actividades financieras y en la estructuración económica de los convenios, la falta de pruebas para corroborar ciertas afirmaciones del peticionario, y la necesidad de mejorar los planes de

CASO 16	PQRS 356 DE 2024
	capacitación y seguimiento financiero. No obstante, la respuesta de la Contraloría indica las acciones realizadas y las observaciones identificadas durante el proceso de auditoría, cumpliendo por lo solicitado por el peticionario.
• Observaciones:	De acuerdo con el anexo 0000225881 del radicado 20246004518, que contiene el correo de solicitud de encuesta dirigido al peticionario el 05 de diciembre de 2024, se observa que la encuesta fue enviada 5 días hábiles después, en lugar de ser enviada dentro de los tres días hábiles posteriores a la respuesta enviada al peticionario, tal como lo establece el Manual de Trámite Interno de PQRS (Código: M-PC-TI-001, versión 08), en su Paso 7.
• Recomendaciones:	Enviar de manera oportuna las solicitudes de las encuestas de satisfacción conforme a los plazos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRS (Dentro de los tres días hábiles siguientes a la respuesta enviada al peticionario), y mantener los registros de envío para garantizar la trazabilidad y transparencia.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 17. Resultado de la revisión PQRS 367 de 2024.

CASO 17	PQRS 367 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023325
• Fecha de Recepción:	4/06/2024
• Entidad Afectada:	Secretaría de Educación
• Sector Referido:	Revisión de los centros educativos de la comuna 6
• Dependencias Asignadas:	CAAF Obras Civiles, CAAF Educación, C. A. de Participación Ciudadana
• Acciones Realizadas:	Se realizó traslado por competencia compartida a la Secretaría de Educación Distrital e internamente se hizo asignación a la CAAF Obras Civiles y a la CAAF Educación, con fecha límite de respuesta el 04/12/2024.

CASO 17	PQRSD 367 DE 2024
	El peticionario (Delegado de la mesa de derechos humanos de la Comuna 6), expresa preocupaciones significativas sobre el estado de las instituciones educativas en su comunidad, especialmente la Institución Educativa Concentración Kennedy. La solicitud destaca la necesidad urgente de mejoras en la infraestructura para garantizar la seguridad y bienestar de los estudiantes, docentes y personal administrativo.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 04/12/2024 (20246004643). La Contraloría Distrital de Medellín aborda las preocupaciones y proporciona información detallada sobre las intervenciones realizadas y planificadas en las instituciones educativas mencionadas, específicamente bajo el contrato 4600095806 de 2022. La respuesta incluye datos precisos sobre el estado de ejecución de las obras, el porcentaje de avance y las actividades pendientes, lo que demuestra un seguimiento riguroso y un compromiso con la transparencia. La respuesta reconoce la importancia de la seguridad y el bienestar de los estudiantes, docentes y personal administrativo. Al detallar las intervenciones realizadas y planificadas, la entidad muestra un compromiso con la protección de la vida y la dignidad de las personas involucradas. La respuesta muestra empatía al reconocer las dificultades y preocupaciones expresadas por el peticionario, al detallar las acciones tomadas y planificadas, lo que es fundamental para una comunicación efectiva, transparente y compromiso con la comunidad, mostrando empatía y fomentando la participación ciudadana.

CASO 17	PQRS 367 DE 2024
• Observaciones:	Se explica de manera comprensible el alcance de las competencias de la Contraloría y se detalla el estado de las obras en las instituciones educativas.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 18. Resultado de la revisión PQRS 133 de 2024.

CASO 18	PQRS 456 DE 2024
Expediente Mercurio	N°0000023573
• Fecha de Recepción:	1/08/2024
• Entidad Afectada:	Empresas Varias de Medellín EPM
• Sector Referido:	Información de hallazgos Eventos de Ciudad
• Dependencias Asignadas:	CAAF EPM 3
• Acciones Realizadas:	Asignación a la CAAF EPM 3 Aguas y Saneamiento Básico. Ampliación de plazo el 22/08/2024, con fecha límite de respuesta el 01/02/2025.
• Resultado:	A la fecha de la presente evaluación, la auditoría se encuentra en proceso de ejecución. La respuesta definitiva y de fondo se llevará a cabo en la vigencia 2025.
• Observaciones:	Durante la auditoría, no se observó en el expediente 0000023573 del sistema de gestión documental Mercurio, el memorando interno dirigido al Subcontralor solicitando la inclusión en el proceso auditor. No obstante, esto fue subsanado por los responsables del proceso (20249013865).
• Recomendaciones:	Realizar un control más detallado de la documentación interna, asegurando el registro de memorandos y solicitudes en el sistema Mercurio, para garantizar su incorporación y accesibilidad en los expedientes correspondientes.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 19. Resultado de la revisión PQRSD 442 de 2023.

CASO 19	PQRS D 442 DE 2023
Expediente Mercurio	N°0000022051
• Fecha de Recepción:	3/10/2023
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín - Secretaría de Educación Infraestructura Educativa
• Sector Referido:	Apoyo sobre obras inconclusas y necesidades en la Institución Educativa Luis López de Mesa
• Dependencias Asignadas:	CAAF Obras Civiles, CAAF Educación.
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la CAAF Obras Civiles y a la CAAF Educación, se remite al proceso auditor, con fecha límite de respuesta el 03/04/2024. La peticionaria solicitó veeduría a la obra y al contrato debido a demoras en la construcción, existencia de escombros peligrosos, trabajos incompletos en unidades sanitarias, y condiciones inadecuadas para los estudiantes, e información sobre el avance de las obras, comunicación con docentes y directivos, y recursos económicos invertidos.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 12/12/2023 (202300004404). La Contraloría incluyó la solicitud en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial 2023, específicamente en la auditoría de cumplimiento al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín - Secretaría de Educación, Infraestructura Educativa. La Contraloría realizó una visita de campo el 10 de noviembre de 2023 para verificar la situación, acompañada por representantes de la EDU, la interventoría y el contratista. Se observó que las obras, aunque no concluidas, mostraban buena calidad y contaban con las

CASO 19	PQRSD 442 DE 2023
	garantías necesarias. Se identificó un avance físico del 28% y un avance financiero del 49%, con un adelanto del 17% en las obras físicas y un retraso del 8% en la ejecución presupuestal. Durante la visita de campo, se observó desorden en las áreas de obra, lo cual fue tratado con la supervisión del contrato y el contratista. La entidad explica claramente las limitaciones de su competencia y las razones por las cuales no puede intervenir en ciertos aspectos. Se proporcionó información detallada sobre el contrato de obra 3302-19-2023, incluyendo el valor inicial del contrato, el presupuesto asignado a la Institución Educativa Luis López de Mesa, y el avance físico y financiero de las obras. Se verificaron las pólizas de cumplimiento del objeto contractual y se analizaron las deducciones realizadas al contratista por incumplimiento de compromisos. Se incluyó un registro fotográfico de la visita de campo realizada por la Contraloría. La respuesta brindada por la Contraloría Distrital de Medellín cumple con lo solicitado por la peticionaria, brindando información detallada sobre la veeduría a la obra y las acciones tomadas para asegurar la correcta ejecución del contrato. La respuesta es clara, precisa y congruente con la solicitud, explicando claramente sus acciones y hallazgos.
• Observaciones:	Sin observaciones.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 20. Resultado de la revisión PQRSD 569 de 2023.

45

CASO 20	PQRS D 569 DE 2023
Expediente Mercurio	N°0000022267
• Fecha de Recepción:	13/12/2023
• Entidad Afectada:	Metro de Medellín
• Sector Referido:	Presunto uso de repuestos usados causando presunto detrimento e inseguridad.
• Dependencias Asignadas:	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público, Subcontraloría
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la Subcontraloría y CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público, con fecha límite de respuesta el 13/06/2024. La peticionaria, la Honorable Senadora Piedad Córdoba Ruiz, solicitó: - Investigación de actos de corrupción en el Metro de Medellín, involucrando a empresas contratistas y personal interno. - Esclarecer la fabricación y suministro de tarjetas de operaciones por parte de la empresa Sytecsa S.A., que deberían ser provistas por SIEMENS. - Evaluación de la seguridad y calidad de las tarjetas de operaciones utilizadas en el sistema del Metro de Medellín.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 28/05/2024 (20246002139). Investigación de Actos de Corrupción: La Contraloría solicitó a la empresa METRO relacionar los repuestos de marca SIEMENS provistos por SYSTECH (antes SYTECSA) desde 2012, con los respectivos soportes que certifiquen su autenticidad. Se incluyó el tema en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial 2024, en la Auditoría a la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.

CASO 20	PQRS D 569 DE 2023
	Se realizaron visitas a las instalaciones del METRO de Medellín para conocer el funcionamiento de las tarjetas de operaciones del sistema electrónico guiado. Aclaración de la Fabricación y Suministro de Tarjetas de Operaciones: La Contraloría realizó un cuestionario a la empresa METRO para obtener detalles sobre el procedimiento de repotencialización de los vagones, los componentes del sistema electrónico guiado, y la relación con la empresa Sytecsa S.A. Se verificó que esta empresa no ha realizado el ensamblaje de las tarjetas del sistema de guiado de señalización de los trenes, pero ha participado como proveedor en varios contratos de reparaciones. Evaluación de la Seguridad y Calidad: Se verificó el control de calidad realizado a las tarjetas del sistema electrónico guiado, incluyendo pruebas en simuladores y en vía de pruebas. Se concluyó que el proceso de control de calidad es riguroso y que no existe relación entre las fallas del servicio y el funcionamiento de las tarjetas. La respuesta brindada por la Contraloría Distrital de Medellín cumple con lo solicitado por la peticionaria. Se ha proporcionado información detallada sobre la investigación de actos de corrupción, el esclarecimiento de la fabricación y suministro de tarjetas de operaciones, y la evaluación de la seguridad y calidad de las tarjetas utilizadas en el sistema del Metro de Medellín. La respuesta es clara, precisa y congruente con la petición.
• Observaciones:	Sin observaciones.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

Cuadro 21. Resultado de la revisión PQRS 133 de 2024.

CASO 21	PQRS 576 DE 2023
Expediente Mercurio	N°0000022308
• Fecha de Recepción:	21/12/2023
• Entidad Afectada:	EMTELCO
• Sector Referido:	Fotomultas
• Dependencias Asignadas:	CAAF Telecomunicaciones, Subcontraloría
• Acciones Realizadas:	Se asigna a la Subcontraloría. Se amplían los términos por prórroga y remisión al proceso auditor, con fecha límite de respuesta el 20/06/2024. El peticionario, SINTROADCO, denunció la generación de un detrimento al patrimonio público de EMTELCO S.A.S debido a la omisión en la gestión de las fotomultas generadas a los trabajadores de EMTELCO S.A.S por parte de las diferentes alcaldías en los días de pico y placa sobre las motos que conducen los trabajadores en la prestación del servicio en dichos municipios.
• Resultado:	Respuesta definitiva el 18/06/2024 (20246002499), por medio de la cual se aclara que las facultades y competencias de la Contraloría Distrital de Medellín se limitan a la vigilancia y control fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en forma posterior y selectiva. La Contraloría revisó el contrato 4220001336 de 2016 celebrado entre UNE Telecomunicaciones y EMTELCO S.A.S., cuyo objeto es la operación de campo en las premisas del cliente para los procesos de

CASO 21	PQRS D 576 DE 2023
	aprovisionamiento, aseguramiento y des aprovisionamiento de productos y/o servicios de TIC ofrecidos por la compañía. Se determinó un hallazgo administrativo con posible incidencia fiscal por valor de \$189.914.413, discriminados en sanciones (\$160.099.655) e intereses de mora (\$29.814.758), generado porque EMTELCO pagó a diferentes secretarías de Movilidad de Municipios del Valle de Aburrá infracciones de tránsito (fotomultas) derivadas por la conducción de motos (pertenecientes a contratistas privados) en días de pico y placa. Este hallazgo será trasladado a la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva para lo de su competencia. La respuesta brindada por la Contraloría Distrital de Medellín cumple con lo solicitado por el peticionario. Se ha proporcionado información detallada sobre la revisión del contrato, el hallazgo administrativo y las acciones tomadas para asegurar la correcta gestión de las fotomultas. La respuesta es clara, precisa y congruente con la solicitud.
• Observaciones:	Sin observaciones.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia con información de la evaluación.

2. HALLAZGOS

❖ Hallazgo 1:

La Contraloría recibió una denuncia sobre presuntas irregularidades contractuales, registrada internamente con la PQRSD 180 de 2024, la cual fue incluida en la Auditoría Financiera y de Gestión al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín para la vigencia 2023. En este marco, se evaluaron los contratos 4600094537 de 2022 y 4600097828 de 2023, celebrados entre la Secretaría de Participación Ciudadana y Plaza Mayor Medellín. La Contraloría explicó que, tras recibir la denuncia, se revisaron 1100 requerimientos de operación logística y suministro de bienes realizados por la Secretaría. Se realizaron auditorías basadas en informes emitidos por los supervisores designados por el Distrito y Plaza Mayor, así como material fotográfico y otros soportes documentales.

Sin embargo, la respuesta definitiva proporcionada por la Contraloría no aborda de manera específica todos los puntos planteados en el requerimiento del peticionario. Aunque se incluyó la denuncia en el Plan de Vigilancia y Control Fiscal 2024, y se programaron auditorías adicionales, no se presentó una respuesta completamente precisa y congruente conforme a la solicitud.

De acuerdo con las Sentencias T-377 de 2000 y T-354 de 2010 de la Corte Constitucional, las peticiones deben resolverse de fondo, de manera clara, precisa y congruente, respondiendo integralmente a los aspectos planteados por el peticionario. Asimismo, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece que las entidades deben responder a las peticiones dentro de los términos establecidos, y en caso de no poder dar respuesta completa, deben informar al peticionario de manera precisa sobre el estado de la solicitud. Este artículo refuerza la obligación de dar respuesta de manera clara y oportuna.

La causa de la falta de respuesta precisa y congruente puede estar relacionada con el cronograma establecido en el plan de auditoría (Expediente Mercurio N°0000022461, radicado 20249004551 del 10 de abril de 2024), el cual indicaba que la fase del informe definitivo de la Auditoría Financiera y de Gestión de la Vigencia 2023 culminaba el 6 de

50

septiembre de 2024, mientras que los términos para dar respuesta a la PQRSD se cumplían hasta el 30 de agosto. Este desfase temporal podría haber influido en que la respuesta no fuera completamente precisa o en tiempo. Asimismo, en el expediente Mercurio N°0000022899, se observa que las solicitudes de información al sujeto de control solo comenzaron el 26 de junio de 2024, después de que se enviara la ampliación de términos al peticionario en marzo de 2024. Esto sugiere una posible desactualización en el expediente o un retraso en la gestión, lo cual podría haber afectado el cumplimiento de los plazos para dar una respuesta completa.

El no abordar de manera completa y precisa todos los puntos del requerimiento del peticionario podría generar dudas sobre la efectividad de los procesos de control y transparencia en la gestión pública. Además, el incumplimiento de los plazos establecidos podría afectar la credibilidad de la Contraloría y la percepción de que las auditorías y respuestas a los ciudadanos se realizan conforme a la normatividad vigente. Esto puede resultar en una falta de confianza por parte de la ciudadanía y una posible afectación en la imagen institucional del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

3. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones que contribuirán a mejorar la atención de las PQRS de la Contraloría Distrital de Medellín:

	PQRS
Control en la Gestión de Anexos de PQRS en los expedientes de PQRS del Sistema de Gestión Documental Mercurio: Implementar un control más riguroso en la gestión de los anexos que deben ser archivados en los expedientes de Mercurio relacionados con las PQRS, asegurando que todos los documentos adjuntos sean pertinentes y estén correctamente vinculados al proceso correspondiente, además de eliminar aquellos que no guarden relación, con el fin de evitar confusiones. Registrar la evaluación de la respuesta definitiva por parte de la C.A Participación Ciudadana en el expediente Mercurio, como evidencia del cumplimiento del paso 12 del Manual de Trámite Interno de PQRS. Verificar que los documentos y soportes de la encuesta de satisfacción estén debidamente archivados en el expediente, garantizando su disponibilidad para auditorías o revisiones futuras. Asegurar que los correos informativos y de aprobación por parte de la C.A Participación Ciudadana, estén correctamente archivados en el expediente de Mercurio, garantizando su integridad y disponibilidad para futuras auditorías o revisiones. Realizar un control más detallado de la documentación interna, asegurando el registro de memorandos y solicitudes en el sistema Mercurio, para garantizar su incorporación y accesibilidad en los expedientes correspondientes.	005 de 2024 180 de 2024 226 de 2024 233 de 2024 456 de 2024

Estrategias para Mejorar la Participación en Encuestas de Satisfacción: Implementar estrategias que faciliten la aplicación efectiva de la encuesta de satisfacción. Estas estrategias deben asegurar una mayor participación de los petitionarios para la identificación de mejoras en la gestión de las PQRSD. (Esta situación ha sido observada y documentada en el informe de Ley PQRSD correspondiente al primer semestre de 2024).	015 de 2024
Cumplimiento de Plazos en el Envío de Encuestas de Satisfacción: Enviar de manera oportuna las solicitudes de las encuestas de satisfacción conforme a los plazos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (Dentro de los tres días hábiles siguientes a la respuesta enviada al petitionario), y mantener los registros de envío para garantizar la trazabilidad y transparencia. Conservar los correos electrónicos con las solicitudes de encuestas enviadas, para garantizar la trazabilidad y el cumplimiento del numeral 9, paso 7 del Manual de Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001, que establece que la encuesta debe ser diligenciada dentro de los tres días siguientes al envío de la respuesta. Archivar estos correos electrónicos en los expedientes, proporciona evidencia y permite un seguimiento adecuado en caso de futuras consultas o auditorías.	133 de 2024 356 de 2024 289 de 2024
Claridad en la Respuesta a las Solicitudes de PQRSD: Abordar en las respuestas definitivas de manera clara todos los puntos planteados en las solicitudes de PQRSD, además proporcionar una descripción detallada del proceso de auditoría (nombre), fechas y resultados.	180 de 2024
Revisión y Ajuste de Procedimientos Internos: Revisar y ajustar los procedimientos internos o considerar realizar	180 de 2024

actuaciones especiales de fiscalización para cumplir con los plazos establecidos en la normativa, evitando que los plazos en la auditoría afecten el tiempo para responder las PQRSD.	
Comunicación Oportuna de Retrasos en las Gestiones: Verificar la actualización del expediente Mercurio N°0000022899 para confirmar si las gestiones para atender la PQRSD 180 comenzaron efectivamente el 26 de junio de 2024. Si se detecta que el expediente está desactualizado, se recomienda actualizarlo y documentar todas las gestiones realizadas. En caso de presentarse retrasos en el inicio de las gestiones frente a la atención de las PQRSD, comunicar oportunamente al peticionario las causas y acciones correctivas, y establecer un sistema de seguimiento para asegurar que todas las gestiones se realicen a tiempo y sean previamente comunicadas a las partes interesadas (Peticionario, C.A Participación Ciudadana y Subcontraloría).	180 de 2024

4. CONCLUSIONES

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se puede concluir que:

- ❖ La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Contraloría Distrital de Medellín se ha llevado a cabo en conformidad con las normativas vigentes, asegurando que los procesos se desarrollen dentro del marco legal establecido.
- ❖ Se ha demostrado eficiencia en la gestión de las PQRSD, con respuestas claras, precisas y congruentes en la mayoría de los casos revisados. Esto refleja un esfuerzo por parte del equipo de la Contraloría para responder a las inquietudes de los ciudadanos de manera comprensible y oportuna.
- ❖ Se identificaron algunas áreas en las que se puede mejorar, particularmente en la actualización y gestión de los expedientes dentro del Sistema de Gestión Documental Mercurio, así como en el proceso de aplicación de las encuestas de satisfacción. Estas áreas, representan oportunidades para hacer aún más accesibles y eficaces los servicios ofrecidos por la entidad, contribuyendo a una gestión cada vez más transparente y cercana a las expectativas de los ciudadanos.
- ❖ La transparencia y accesibilidad de la información disponible para los ciudadanos se ha promovido adecuadamente, asegurando el derecho de acceso a la información y la participación activa. No obstante, es importante fomentar una participación activa de los ciudadanos, enviando y desarrollando las encuestas de satisfacción de manera oportuna, de esta forma estarían más involucrados, permitiendo que la Contraloría se retroalimente de manera continua para mejorar su servicio.
- ❖ Las recomendaciones brindadas durante el desarrollo de la auditoría buscan mejorar los controles internos, aumentar la satisfacción de los ciudadanos y una gestión de las PQRSD más eficiente, principalmente es importante tener

presente:

- ✓ Es fundamental que los procesos internos estén alineados con los tiempos definidos para la atención de las PQRSD, con el fin de garantizar una respuesta oportuna y eficiente a los ciudadanos, evitando demoras que puedan afectar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Es importante la puntualidad en el envío de las encuestas de satisfacción conforme lo establece el manual, e implementar estrategias para mejorar la participación de los ciudadanos y no perder la oportunidad de conocer las opiniones de estos.
- ✓ Revisar y ajustar los procedimientos internos para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa, lo cual no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también refuerza el compromiso con los derechos de los ciudadanos en cuanto al recibir respuestas concretas a sus necesidades y peticiones.
- ✓ Comunicar oportunamente a las partes interesadas y responsables del proceso, cualquier retraso en las gestiones frente a la atención de las PQRSD.

ANEXO ACLARATORIO

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO PQRSD 2024

De acuerdo con los argumentos presentados por la Subcontraloría en el memorando 20258002401 del 24 de febrero de 2025, la Oficina de Control Interno ha decidido **desestimar el hallazgo N°01 del informe definitivo de la Evaluación Independiente del Procedimiento de Tratamiento PQRSD** correspondiente a la vigencia 2024.

A continuación, se presentan las aclaraciones que justifican la desestimación del hallazgo N°01 del informe definitivo:

La Oficina de Control Interno socializó los resultados de la auditoría interna con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en una reunión de cierre el 13 de diciembre de 2024. En esta reunión se presentaron las recomendaciones surgidas durante el proceso de evaluación y se definieron las responsabilidades asociadas a la observación expuesta en el informe preliminar. Sin embargo, la Subcontraloría no tuvo oportunidad de controvertir previamente la observación consignada en el informe, ya que solo recibió una copia del comunicado con el informe definitivo el 20 de diciembre de 2024, fecha en la cual finalizaba el tiempo para ejercer el derecho a la contradicción por parte del líder del proceso auditado.

Posteriormente, en respuesta del memorando 20258001960 del 14 de febrero de 2024, la Subcontraloría informó sobre los soportes del envío del informe definitivo de la auditoría de cumplimiento al peticionario y a la Secretaría de Participación Ciudadana del Distrito Especial de Medellín el 18 de diciembre de 2024. Esta respuesta de fondo a la PQRSD 180 de 2024 no pudo ser evidenciada durante el proceso de la Evaluación Independiente, lo que conlleva a subsanar la debilidad detectada en el hallazgo N°01 del informe definitivo.

De acuerdo con el informe definitivo de la Evaluación Independiente, la falta de una respuesta precisa y congruente puede estar relacionada con el cronograma establecido en el plan de auditoría, según radicado 20249004551 del 10 de abril de 2024 del

expediente Mercurio N°0000022461. Este cronograma indicaba que la fase del informe definitivo de la Auditoría Financiera y de Gestión de la Vigencia 2023 culminaba el 6 de septiembre de 2024, mientras que los términos para dar respuesta a la PQRSD se cumplían hasta el 30 de agosto. Este desfase temporal podría haber influido en la precisión de la respuesta. Sin embargo, el 29 de agosto de 2024, dentro de los términos legales respectivos, la Subcontraloría dio una respuesta a la PQRSD 180 de 2024, informando al peticionario sobre la selección de una muestra de 1.100 requerimientos de operación logística y suministro de bienes realizados por la Secretaría. Se revisaron informes del supervisor designado por el Distrito y Plaza Mayor, material fotográfico y otros soportes. Además, se informó que se ampliaría la muestra de contratos evaluados en una Auditoría de Cumplimiento en 2024, incluyendo contratos de vigencias anteriores a 2022 y 2023.

Para mejorar el tratamiento de PQRSD y evitar situaciones similares en el futuro, se configuran las siguientes recomendaciones dirigidas a la Subcontraloría y a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, mediante el memorando 20258002541 del 27 de febrero de 2025:

- Revisar y ajustar el cronograma de auditorías de la vigencia correspondiente, para asegurar que las fases de evaluación y respuesta de fondo a las PQRSD asignadas, se alineen adecuadamente con los plazos legales establecidos.
- Registrar en el expediente Mercurio 0000022899 correspondiente a la PQRSD 180 de 2024, el correo electrónico enviado el 18 de diciembre de 2024 al peticionario y a la Secretaría de Participación Ciudadana del Distrito Especial de Medellín con el informe definitivo de la auditoría de cumplimiento.
- Verificar de manera periódica que los documentos y soportes que dan cuenta del tratamiento de las PQRSD se encuentren almacenados en los expedientes del sistema Mercurio.

Recomendaciones Generales para la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana:

- Como líder del proceso del tratamiento interno a las PQRSD, es importante realizar la socialización de los resultados de los informes adelantados por esta

oficina con las dependencias que presenten oportunidades de mejora en el tratamiento de las PQRSD.

- Contemplar en los expedientes de las PQRSD la evaluación de la respuesta definitiva por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, según el paso 12 del Manual de Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8. Esto permitirá que todas las respuestas a las PQRSD sean revisadas y aprobadas antes de ser enviadas al peticionario, ayudando a identificar y corregir posibles inconsistencias o falta de precisión en las respuestas.
- Realizar una revisión del Manual de Trámite Interno de PQRSD para identificar áreas de mejora y actualizar los procedimientos conforme a las mejores prácticas y normativas vigentes.
- Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento para verificar que todas las dependencias comprendan y apliquen correctamente los procedimientos establecidos en el manual para la gestión de las PQRSD.