

**INFORME DE LEY SOBRE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 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, NOVIEMBRE DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
ALCANCE	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
METODOLOGÍA.....	8
1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	9
1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS	9
1.2 VERIFICACIÓN GESTIÓN PQRSO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2024	15
1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSO	15
1.2.2 Total PQRSO por Tipología.....	15
1.2.3 Asignación de PQRSO por dependencia	16
1.2.4 Estado de atención de las PQRSO	18
1.2.5 Estado del trámite por tipología	19
1.2.6 PQRSO trasladadas por competencia a otra Entidad	21
1.2.7 Tipologías de PQRSO trasladadas por competencia a otra Entidad.....	24
1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSO.....	26
1.3.1 Cumplimiento de términos de las denuncias	28
1.3.2 Cumplimiento de términos de los derechos de petición	31
1.3.2.1 Derechos de petición de información	31
1.3.2.2 Derecho de petición de consultas	34
1.3.2.3 Derecho de petición de interés general	34
1.3.2.4 Derecho de petición de interés particular	39
1.3.2.5 Derecho de petición entre entidades	41
1.3.3 Cumplimiento de términos de las quejas	42
1.4 SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ...	44
1.5 CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO	44
2. RECOMENDACIONES	45
3. CONCLUSIONES	49

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Cumplimiento de criterios normativos	9
Cuadro 2. Medios o canales de atención de las PQRSD	15
Cuadro 3. Total PQRSD por Tipología.....	15
Cuadro 4. Asignación de PQRSD por dependencia a junio 30 de 2024.....	16
Cuadro 5.Total PQRSD Vigencia 2023 – 2024	18
Cuadro 6.Estado de Atención de las PQRSD Primer semestre de 2024.	18
Cuadro 7. Estado de Trámite de las PQRSD Primer semestre de 2024	19
Cuadro 8. Porcentaje por estado del trámite de PQRSD	21
Cuadro 9.Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades	21
Cuadro 10. Cantidad de PQRSD trasladadas por competencia.....	23
Cuadro 11. Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades	25
Cuadro 12. Observación N°1 cumplimiento de términos de las Denuncias.....	28
Cuadro 13. Observación N°1 cumplimiento de términos de las Denuncias.....	30
Cuadro 14. Observación N°1 cumplimiento de términos de las Denuncias.....	30
Cuadro 15. Radicación PQRSD Derechos de petición de información	33
Cuadro 16. Verificación términos Derecho de petición de Consultas.....	34
Cuadro 17. Verificación términos Derecho de petición de Interés General.	35

LISTA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Solicitudes trasladadas por competencia por tipología	24
Ilustración 2. Términos para tramitar las PQRSD.	26

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de verificación sobre la atención a las quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al primer semestre de 2024. Esta ley establece normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como para mejorar la efectividad del control de la gestión pública. Esta ley, en su artículo 76, señala que “la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

El presente informe se basa en el seguimiento al tratamiento interno de las PQRSD registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024. Este seguimiento abarca la gestión realizada por las diferentes dependencias, evaluando su cumplimiento con los criterios normativos aplicables a la entidad. A través de este análisis, se busca asegurar que se mantenga un estándar adecuado en la atención a los ciudadanos y se fomente la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la gestión realizada por la Contraloría Distrital de Medellín en cumplimiento del marco legal y normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

ALCANCE

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 Inciso 3. “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, de la Ley 1474 de 2011, se presenta la verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2024.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- **Constitución Política de Colombia. Artículo 23** “Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”; **Artículo 74** “Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”. **Artículos 267 y 272.** De los Organismos de Control.
- **Ley 190 de 1995**, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Decreto 2232 de 1995**, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de

lo Contencioso Administrativo”.

- **Ley 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).
- **Decreto 1081 de 2015**, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”. Determina que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. **Anexo 2**. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Decreto 124 de 2016**, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Ley 2080 de 2021**, “Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- **Procedimiento interno**: Manual Trámite Interno de PQRS. Código: M-PC-TI-001. Versión 8.

METODOLOGÍA

Para cumplir con el presente informe de Ley, se realizaron las siguientes actividades:

- **Revisión del cumplimiento normativo:** Se verificó el cumplimiento de la normativa aplicable a la entidad en relación con la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía, conforme al derecho otorgado en el artículo 23¹ de la Constitución Política de Colombia.
- **Generación de datos:** Se obtuvo del Sistema de Gestión Documental Mercurio el reporte índice dinámico de las PQRSD registradas durante el primer semestre de 2024, con el objetivo de abarcar el universo de la auditoría.
- **Verificación de cumplimiento:** Se verificó el cumplimiento de los términos de las PQRSD y 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.
- **Revisión de Informes Trimestrales:** Se revisaron los informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD disponibles en la página web de la entidad, elaborados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015. Estos informes deben incluir, según el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la siguiente información mínima: (1) Número de solicitudes recibidas, (2) Número de solicitudes trasladadas a otra institución, (3) Tiempo de respuesta a cada solicitud, (4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- **Elaboración del Informe:** Se elaboró el informe final, presentando las recomendaciones y conclusiones.

¹ Constitución Política de Colombia. Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS

El siguiente consolidado, presenta la verificación del cumplimiento normativo establecido para la atención de las PQRSD que se está llevando a cabo en la Contraloría Distrital de Medellín, así:

Cuadro 1. Cumplimiento de criterios normativos

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 2: Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8. Numeral 5. “Canales de Atención Para la Presentación y Radicación de PQRSD”, la Entidad garantiza atención personal al público con mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuyen en horarios que satisfacen las necesidades del servicio, así: Atención de Lunes a Jueves de 07:30 a. m. - 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m. Viernes 07:30 - 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 4:00.	x	
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 5: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	Se observa una carta de trato digno al usuario de conformidad con lo establecido por la Ley 1437 de 2011, la cual es visible y se encuentra disponible en la página web de Entidad en el módulo de “Transparencia y Acceso a la información pública”, en el link: “Mecanismos de contacto”.	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
	Adicionalmente, se observa en el manual interno de Atención al Ciudadano Código: M-GE-CP-005 versión 3, en el numeral 3. "Derechos que le asisten a los ciudadanos para obtener un servicio de calidad y oportunidad".		
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 7: Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 1: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD Código: M-PC-TI-001. Versión 8. Numeral 7, 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.	x	
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 8: Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. Ley 2080 de 2021 (Artículo 1).	La Contraloría Distrital de Medellín tiene establecido diferentes canales o medios de atención para la ciudadanía, de manera virtual y presencial. <u>Portal:</u> http://www.cdm.gov.co/ (Formulario Contáctenos y Formulario web PQRSD, el cual permite la denuncia y/o queja anónima).	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Artículo 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así: Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. 9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.	<u>Correo electrónico:</u> participa@cdm.gov.co <u>Telefónicamente:</u> A través del conmutador (+57) 604 403 3160 (ext. 7000 como línea antisoborno y anticorrupción, la cual remite a 2 extensiones de participación ciudadana. 7866, 8032.) y la línea única gratuita Nacional 01 8000 512 111. Atención de Lunes a Jueves 07:30 a. m. - 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m. Viernes 07:30 - 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 4:00. <u>Presenciales:</u> Por escrito: por ventanilla única en el Edificio Miguel de Aguinaga, ubicado en Medellín, en el piso séptimo oficina 703. Atención días hábiles. Verbales: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Edificio Miguel de Aguinaga Medellín piso sexto oficina 607. Atención días hábiles. De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8. Numeral 5. Canales de Atención para la Presentación y Radicación de PQRSD, entre otras, en la Entidad: "Los derechos de petición también		

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. 11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.	pueden presentarse durante cualquier actividad que la Contraloría Distrital de Medellín realice con la ciudadanía". "Tanto vía telefónica como presencial, las peticiones pueden presentarse verbalmente en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. El servidor público recibe la solicitud y/o petición utilizando el formato "Recepción de PQRSD" y luego la radica en la ventanilla única de la entidad". "Los ciudadanos podrán presentar su petición en su lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, el servidor público receptor deja constancia de ese hecho y procede a grabar la petición en cualquier medio tecnológico y electrónico, para posteriormente proceder a su traducción y respuesta".		
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, semestralmente realiza su informe acerca de la gestión realizada por la Entidad sobre las PQRSD radicadas. Los informes se encuentran en la página web de la entidad www.cd.gov.co en el módulo "Informes y Publicaciones", "Informes de Control Interno".	x	
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un	En el módulo "PQRSD" de la página web de la entidad, en el link: "Radique aquí su PQRSD", los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes, quejas,	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Art. 76, Inc.3: Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	reclamos, sugerencias y denuncias ante la Contraloría Distrital de Medellín.		
Ley 1712 de 2014 Art. 11, Literal H: 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. Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2) Informes de solicitudes de acceso a información. 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	La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, publica un informe trimestral de las solicitudes, denuncias, y los tiempos de respuesta, los cuales se pueden consultar en la página web de la entidad en el módulo "Informes y Publicaciones". Es importante aclarar que, otra de las rutas para consultar estos informes se puede realizar por el módulo "Transparencia y Acceso a la Información Pública" en la sección "Mecanismos de Supervisión", en el link "Informe de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos". Lo anterior, de conformidad con el artículo 4 del Decreto 103 de 2015.	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Decreto 103 de 2015 Artículo 4, Ítem 7: "El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto", debe publicarse en el módulo o sección identificada como "Transparencia y Acceso a la Información Pública".			
Ley 1755 de 2015 Artículo 22, inciso 1: Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.	La entidad dispone en la página web en el módulo "PQRSD", en la sección "Consulte aquí el estado de su PQRSD", la opción para que la comunidad consulte con el número de radicado el estado de la solicitud realizada, la cual es almacenada en el Sistema de Gestión Documental Mercurio. Adicionalmente, en el módulo "PQRSD", en la sección "Manual de Ayuda, Tiempos de Respuesta y Glosario de términos", se observa el "Instructivo radicación y consulta de PQRSD", en el cual se presenta el paso a paso para la radicación de las PQRSD	X	

Fuente: Normativa aplicable a la entidad. Verificación Oficina de Control Interno.

1.2 VERIFICACIÓN GESTIÓN PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2024

Según el reporte índice dinámico de las PQRSD del Sistema de Gestión Documental Mercurio del 31 de julio de 2024, se presentan los siguientes resultados:

1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD

Cuadro 2. Medios o canales de atención de las PQRSD

MEDIO DE LLEGADA	Total	% Participación
Línea Telefónica	1	0,2%
Correo Físico	2	0,5%
Personalmente	2	0,5%
Página Web	51	12,6%
Ventanilla	56	13,8%
Correo Electrónico	294	72,4%
Total general	406	100,0%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCl.

De un total de 406 PQRSD, se evidencia que el canal de atención más empleado por la ciudadanía durante el período evaluado fue mediante correo electrónico con una representación del 72.4%, seguidamente la ventanilla única con un 13,8%.

1.2.2 Total PQRSD por Tipología

Cuadro 3. Total PQRSD por Tipología

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
Derecho de Petición de Consultas	3	0,7%
Otro	9	2,2%
Derecho de Petición Entre Entidades	38	9,4%
Derecho De Petición Interés Particular	43	10,6%
Queja	43	10,6%
Derecho De Petición Interés General	47	11,6%
Denuncia	102	25,1%
Derecho De Petición de Información	121	29,8%
Total general	406	100,0%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCl.

Según el cuadro 3, los derechos de petición de información fueron los más frecuentes

durante el primer semestre de 2024, representando el 29.8% del total de PQRS. Las denuncias también tuvieron una alta frecuencia, con un 25.1%

Según el informe sobre el estado de las PQRS del segundo trimestre de 2024 elaborado por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, los derechos de petición de información incluyen solicitudes relacionadas con certificados de tiempo laborado en formato CETIL, certificaciones a proveedores por contratos suscritos con la entidad, información para investigaciones académicas, y datos vinculados a procesos de responsabilidad fiscal, entre otros.

En cuanto a los 9 requerimientos clasificados como "otros", 8 fueron remitidos por competencia a otras entidades y 1 fue archivado por desistimiento del solicitante.

1.2.3 Asignación de PQRS por dependencia

El siguiente cuadro, presenta la distribución de las PQRS asignadas a las dependencias de la entidad para su tratamiento de acuerdo a su competencia:

Cuadro 4. Asignación de PQRS por dependencia a junio 30 de 2024.

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% Participación
C. A. de Participación Ciudadana	23	31	30	26	22	16	148	36,5%
Dirección de Talento Humano	1	3	7	10	5	8	34	8,4%
Dirección de Recursos Físicos y Financieros	8	14	2	5	3		32	7,9%
CAAF Obras Civiles	2	4	1	4	6	2	19	4,7%
Subcontraloría	4	2	5	6		2	19	4,7%
Secretaría General	4	4	1	2	3	4	18	4,4%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	4	5	2	4		2	17	4,2%
CAAF Educación	1	4	1	3		5	14	3,4%
CAAF EPM Filiales Energía	3	2	3	2	2		12	3,0%
CAAF EPM 2	3	4	1		1	2	11	2,7%
CAAF Cultura y Recreación	2	1	1	5	1		10	2,5%

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	% Participación
CAAF Distrito 2	1	3	1	1	2	2	10	2,5%
CAAF EPM 3		2	3	2	1		8	2,0%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico	2	1	2		2	1	8	2,0%
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control	1	2	3		1		7	1,7%
CAAF Distrito 3	1	2		3			6	1,5%
CAAF EPM 1	1	1		1	3		6	1,5%
CAAF EPM Filiales Aguas		2	2	1			5	1,2%
CAAF Servicios de Salud	2	1			2		5	1,2%
CAAF Distrito 1		2		1	1		4	1,0%
CAAF Ambiental	1		1		1		3	0,7%
O.A Jurídica	1				2		3	0,7%
CAAF Telecomunicaciones	1				1		2	0,5%
Despacho del Contralor	2						2	0,5%
C. A. de Apoyo Técnico	1						1	0,2%
Dirección de Desarrollo Tecnológico					1		1	0,2%
O.A de Planeación					1		1	0,2%
Total general	69	90	66	76	61	44	406	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

De acuerdo con la estadística anterior, se observa que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la dependencia con mayor cantidad de PQRSD asignadas durante el período (148 que representan el 36.5%). Esto se debe al cumplimiento del numeral 7 del Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001. versión 8, el cual establece: *“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”*, esto, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (Artículo 7, numeral 7) y al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Inc.1).

Seguidamente, se observa la Dirección de Talento Humano con un total de 34 PQRSD asignadas, representando el 8.4% y 32 PQRSD a la Dirección de Recursos Físicos y Financieros con un 7.9%. De 30 dependencias de la entidad, 28 de ellas participaron en el trámite de las 406 PQRSD durante el período. Así mismo, se observó un aumento de 91 PQRSD allegadas, en comparación con el segundo semestre de 2023, por lo tanto, se registra un aumento significativo de PQRSD radicadas entre los últimos tres períodos evaluados.

Cuadro 5.Total PQRSD Vigencia 2023 – 2024

Período	Total PQRSD
Primer semestre de 2023	276
Segundo semestre de 2023	315
Primer semestre de 2024	406

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

1.2.4 Estado de atención de las PQRSD

Cuadro 6.Estado de Atención de las PQRSD Primer semestre de 2024.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ARCHIVADO	PROCESO	TOTAL GENERAL
Derecho de Petición de Información	121		121
Denuncia	74	28	102
Derecho de Petición Interés General	39	8	47
Derecho de Petición Interés Particular	42	1	43
Queja	43		43
Derecho de Petición Entre Entidades	38		38
Otro	9		9
Derecho de Petición de Consultas	3		3
Total general	369	37	406
	90.9%	9.1%	100%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Se observan 369 PQRSD tramitadas las cuales representan el 90.9%, y 37 PQRSD que representan el 9.1%, en proceso. No se observaron PQRSD anuladas durante el período, según reporte de índice dinámico generado.

1.2.5 Estado del trámite por tipología

El siguiente cuadro muestra el estado del trámite de las 406 PQRS, de conformidad con la gestión realizada por la entidad:

Cuadro 7. Estado de Trámite de las PQRS Primer semestre de 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	ARCHIVADO	PROCESO	Total general
DENUNCIA	Con primera respuesta para informar la ampliación de plazo		27	27
	Con archivo por desistimiento del requerimiento	1		1
	Con archivo por traslado por competencia	18		18
	Con respuesta definitiva	55		55
	Con traslado por competencia compartida		1	1
	Total DENUNCIA	74	28	102
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTAS	Con archivo por traslado por competencia	1		1
	Con respuesta definitiva	2		2
	Total DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	3		3
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	Con archivo por traslado por competencia	18		18
	Con respuesta definitiva	103		103
	Total DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	121		121
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	Con archivo por traslado por competencia	6		6
	Con respuesta definitiva	32		32
	Total DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	38		38
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	Con primera respuesta para informar la ampliación de plazo		6	6
	Con archivo por desistimiento del requerimiento	1		1
	Con archivo por traslado por competencia	17		17
	Con respuesta definitiva	21		21
	Con traslado por competencia compartida		2	2
	Total DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	39	8	47
DERECHO DE PETICIÓN	Con primera respuesta para solicitar información complementaria.		1	1

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	ARCHIVADO	PROCESO	Total general
INTERES PARTICULAR	Con archivo por desistimiento del requerimiento	1		1
	Con archivo por traslado por competencia	30		30
	Con respuesta definitiva	11		11
	Total DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	42	1	43
OTRO	Con archivo por desistimiento del requerimiento	1		1
	Con archivo por traslado por competencia	8		8
	Total OTRO	9		9
QUEJA	Con archivo por traslado por competencia	42		42
	Con respuesta definitiva	1		1
	Total QUEJA	43		43
Total general		369	37	406

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

De conformidad con el cuadro 7, se puede concluir lo siguiente:

- ✓ 225 PQRSD recibieron respuesta definitiva.
- ✓ 140 PQRSD fueron archivadas por traslado por competencia a otra entidad.
- ✓ 33 PQRSD presentan primera respuesta al peticionario para informar la ampliación de plazo.
- ✓ 4 PQRSD con archivo por desistimiento del requerimiento.
- ✓ 3 PQRSD con traslado de competencia compartida con la Contraloría.
- ✓ 1 PQRSD con primera respuesta para solicitar información complementaria al peticionario.

El siguiente cuadro muestra el porcentaje de cada estado de trámite adelantado por las diferentes dependencias de la entidad:

Cuadro 8. Porcentaje por estado del trámite de PQRS

ESTADO DEL TRAMITE	Total general	% Porcentaje de participación
Con respuesta definitiva	225	55,42%
Con archivo por traslado por competencia	140	34,48%
Con primera respuesta para informar la ampliación de plazo	33	8,13%
Con archivo por desistimiento del requerimiento	4	0,99%
Con traslado por competencia compartida	3	0,74%
Con primera respuesta para solicitar información complementaria	1	0,25%
Total general	406	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

1.2.6 PQRS trasladadas por competencia a otra Entidad

En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: **“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”**, durante el período, fueron trasladadas 140 PQRS a otras entidades a razón de su competencia, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 9. Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	Total
QUEJA	Contraloría General de Antioquia	2
	Contraloría General de la Republica	1
	Control Interno Disciplinario	5
	Empresas Públicas de Medellín	4
	NA: Control Interno del Distrito de Medellín	1
	Otra: Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, Superintendencia de Salud Supersalud, Consejo Seccional de Judicatura Antioquia, Control Interno Disciplinario de EPM, Superintendencia de Salud (2) y Control Disciplinario Interno de EPM.	7
	Personería de Medellín	17
	Procuraduría General de la Nación	2
	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra	2

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	Total
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1
	Total QUEJA	42
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Contraloría General de Antioquia	4
	Contraloría General de la Republica	1
	Empresas Públicas de Medellín	3
	NA: Secretaría de Transito de Medellín y Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia.	2
	Otra: Unidad de Víctimas Dirección Territorial Antioquia, ASDECOM, Superintendencia de Salud Supersalud, Contraloría Municipal de Valledupar, Contraloría Distrital de Bogotá D.C. y Superintendencia Financiera	6
	Personería de Medellín	11
	Secretaría de Gestión y Control Territorial	1
	Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.	1
	Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
	Total DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	30
DENUNCIA	Contraloría General de Antioquia	5
	Contraloría General de la Republica	3
	Fiscalía General de Antioquia	3
	INDER	1
	Otra: Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. - CHEC S.A. E. y Contraloría Departamental del Valle del Cauca	2
	Personería de Medellín	1
	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra	1
	Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.	1
	Secretaria de Participación Ciudadana	1
	Total DENUNCIA	18
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Contraloría General de la Republica	2
	Empresas Públicas de Medellín	5
	NA: Subsecretaria de Gestión Humano del Distrito de Medellín.	1
	Otra: Hospital General de Medellín, Subsecretaria de Gestión Humana del Distrito de Medellín, Contraloría Municipal de Manizales, Institución Universitaria Pascual Bravo.	4
	Personería de Medellín	1
	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	2
	Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	1
	Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1
	Total DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	18
	Contraloría General de Antioquia	1

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	Total
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	Empresas Públicas de Medellín	2
	ISVIMED	1
	Otra: Gobernación de Antioquia, Municipio Rio de Oro Cesar, Despacho de la Alcalde de Medellín (2).	4
	Personería de Medellín	3
	Secretaría de Educación	1
	Secretaría de las Mujeres	1
	Secretaría de Seguridad y Convivencia	3
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1
	Total DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	17
OTRO	Contraloría General de Antioquia	5
	Contraloría General de la República	3
	Total OTRO	8
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Contraloría General de Antioquia	1
	Contraloría General de la Republica	2
	Fiscalía General de Antioquia	1
	Personería de Medellín	1
	Secretaría de Infraestructura Física	1
	Total DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	6
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	Otra: Superintendencia Financiera de Colombia	1
	Total DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	1
Total general		140

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Se observaron algunas PQRSD trasladadas entre dos y tres entidades diferentes, garantizando el derecho constitucional de petición a la ciudadanía. Los 8 requerimientos denominados como “otros”, fueron trasladados a la Contraloría General de Antioquia (5) y Contraloría General de la República (3) para su correspondiente gestión.

Una vez realizado el cruce de información, se identificaron las entidades a las cuales se les realizó mayor traslados de PQSRD por ser de su competencia, así:

Cuadro 10. Cantidad de PQRSD trasladadas por competencia

Entidad traslado por competencia	Cantidad PQRSD	%Participación
Personería de Medellín	34	24,3%
Contraloría General de Antioquia	18	12,9%
Empresas Públicas de Medellín	14	10,0%

Entidad traslado por competencia	Cantidad PQRSD	%Participación
Contraloría General de la República	12	8,6%
Otras Entidades	62	44,3%
Total	140	100,0%

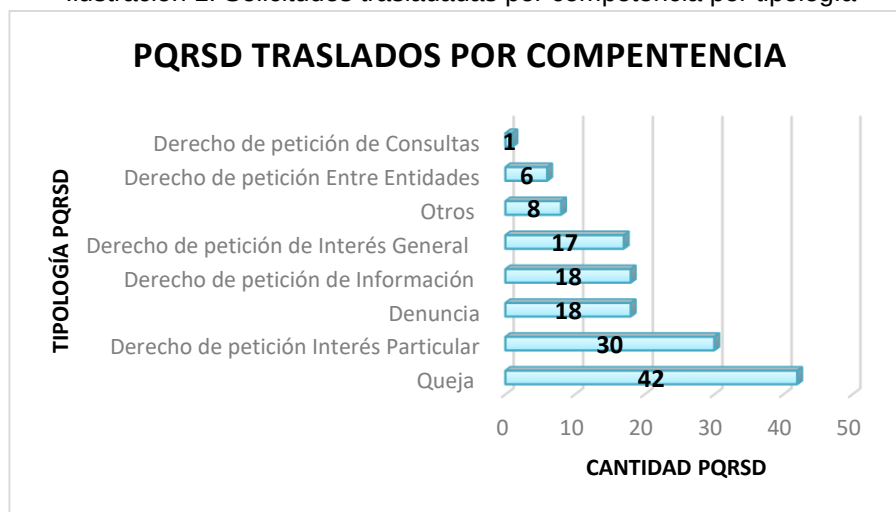
Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Por lo anterior, la Personería de Medellín es la entidad que presenta mayor traslados de PQRSD con una representación del 24.3%, seguidamente la Contraloría General de Antioquia con un 12.9%.

1.2.7 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad

La siguiente ilustración, muestra las 140 PQRSD trasladadas por competencia a otra entidad, teniendo en cuenta su tipología:

Ilustración 1. Solicitudes trasladadas por competencia por tipología



Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Conforme a lo anterior, se observa que las quejas (42) y las peticiones de interés particular (30) representan la mayor cantidad de requerimientos trasladados por competencia a otras entidades.

Cuadro 11. Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades

Tipología PQQSD	Cantidad PQRSD	% Porcentaje
Queja	42	30,0%
Derecho de petición Interés Particular	30	21,4%
Denuncia	18	12,9%
Derecho de petición de Información	18	12,9%
Derecho de petición de Interés General	17	12,1%
Otros	8	5,7%
Derecho de petición Entre Entidades	6	4,3%
Derecho de petición de Consultas	1	0,7%
Total	140	100,0%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Las quejas con un 30% y los derechos de petición de interés particular con un 21.4%, representan las PQRSD con mayor traslado por competencia a otras entidades.

Teniendo en cuenta el cuadro 8 “Porcentaje por estado del trámite de PQRSD” y el cuadro 11 “Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades”, se puede concluir que, de las 406 PQRSD radicadas en el órgano de control durante el primer semestre de 2024, 140 fueron trasladadas a otras entidades por razones de competencia, representando un 34,5%. A pesar de observarse un incremento del 0,5% en el total de traslados respecto al segundo semestre de 2023 (de 315 PQRSD en total, fueron trasladadas 170), la Oficina de Control Interno reitera la siguiente recomendación:

Recomendación N°1: Analizar estrategias que permitan brindar información en los canales o medios de atención de las PQRSD disponibles en la entidad, con claridad meridiana sobre el ejercicio de vigilancia de la gestión fiscal que desarrolla la Contraloría con el Distrito de Medellín, sus entidades descentralizadas y los particulares que administren recursos públicos. Esto con el fin de que la ciudadanía esté adecuadamente informada y pueda direccionar sus requerimientos con mayor oportunidad. Esta alternativa podría reducir el número de PQRSD trasladadas por competencia a otras entidades. La falta de claridad por parte de los ciudadanos genera congestión y un aumento de requerimientos internos, lo que podría afectar la gestión de las PQRSD y la misión de la entidad.

1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD

Con ayuda del índice dinámico PQRSD del primer semestre de 2024 extraído del Sistema de Gestión Documental Mercurio, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de términos de las PQRSD teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8, numerales 4. “Modalidades del derecho de petición y términos para su trámite” y 4.1. “Prórroga o Ampliación del Plazo de las Respuestas”², y la normatividad según lo muestra la siguiente gráfica.

Ilustración 2. Términos para tramitar las PQRSD.



Fuente: Presentación Trámite PQRSD. Elaborado por la C.A de Participación Ciudadana. Marzo de 2024.

Si la denuncia se traslada al proceso auditor, se debe comunicar al peticionario dentro de los mismos 15 días hábiles, y la respuesta definitiva anexando el informe respectivo, se dará durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.

² En cumplimiento del párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Los términos comienzan a contar a partir del día siguiente al **recibo** en los diferentes canales oficiales, no necesariamente desde la fecha de radicación. Además, los días se contabilizan como días hábiles, no como días calendario. Esta información fue proporcionada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, durante una jornada de capacitación realizada en el primer semestre de 2024.

No obstante, según lo establecido en el Manual de Trámite Interno de PQRSD, código M-PC-TI-001 versión 8, numeral 5.2: “Las solicitudes de PQRSD se entienden recibidas a partir de la llegada al correo institucional u otro canal, pero el plazo de respuesta empieza a contar a partir del día siguiente de la **radicación** en el sistema de información dispuesto por la entidad”. Esta disposición presenta una inconsistencia con lo informado durante la capacitación impartida por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en el primer semestre de 2024, donde se indicó que los plazos para tramitar las PQRSD comienzan a contar desde el día siguiente a su recepción en los canales oficiales, y no necesariamente desde la radicación.

Recomendación N°2: Es fundamental revisar y unificar los lineamientos sobre el inicio del conteo de los plazos para la gestión de las PQRSD. Se recomienda realizar una revisión exhaustiva del Manual de Trámite Interno de PQRSD (código M-PC-TI-001 versión 8) y compararlo con la información proporcionada durante las capacitaciones de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Se sugiere discutir y aclarar las discrepancias, con el objetivo de establecer un criterio uniforme y claro que determine si los plazos comienzan a contar desde la fecha de recepción en los canales oficiales o desde la radicación en el Sistema de Gestión Documental Mercurio. Una vez definido el criterio, es crucial actualizar todos los documentos y manuales pertinentes, así como comunicar de manera efectiva este lineamiento a todo el personal involucrado en la gestión de las PQRSD. Esta aclaración es importante para evitar confusiones y asegurar una gestión eficiente y transparente de las PQRSD. Además, para asegurar que las solicitudes sean tramitadas en aplicación de la normativa.

1.3.1 Cumplimiento de términos de las denuncias

Según el índice dinámico, la entidad recibió un total de 102 PQRSD clasificadas como denuncias. De estas, 18 fueron trasladadas a otras entidades por competencia dentro de los cinco (5) días posteriores a su recepción. El peticionario fue informado sobre este proceso mediante una comunicación oficial. De las 84 PQRSD restantes, se observó lo siguiente durante el proceso de verificación:

- a) Al analizar el cumplimiento de los términos de cinco (5) PQRSD clasificadas como denuncias, se identificaron discrepancias al considerar la fecha de radicación como punto de partida. Sin embargo, **al verificar la fecha y hora real de recepción** documentada en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, se confirmó que el cumplimiento de los términos se realizó dentro de los plazos establecidos por la Ley, a partir del día siguiente al recibo en los diferentes canales oficiales.

Cuadro 12. Observación N°1 cumplimiento de términos de las Denuncias.

N° PQRSD	Fecha Radicado	Fecha Recepción	Días hábiles para dar respuesta según fecha de radicación	Días hábiles para dar respuesta según fecha de recepción
003	2/01/2024	28/12/2023	13	15
005	2/01/2024	28/12/2023	13	15
006	3/01/2024	29/12/2023	13	15
014	9/01/2024	5/01/2024	14	15
180	4/03/2024	1/03/2024	14	15

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte índice Dinámico PQRSD primer semestre de 2024.

Esta diferencia puede atribuirse a que el reporte del índice dinámico generado por el Sistema de Gestión Documental Mercurio no incluye la fecha y hora de recepción de las distintas PQRSD que llegan a la entidad. Esto puede dar lugar a interpretaciones erróneas al analizar los plazos, ya que se compara la fecha de radicación en lugar de la fecha de recepción.

Recomendación N°3: Analizar la inclusión de la fecha y hora de recepción de las PQRSD en los reportes de índices dinámicos que son generados por el Sistema de

Gestión Documental Mercurio. Esto facilitará un análisis más preciso del cumplimiento de los términos y evitará discrepancias en la interpretación de los plazos, al comparar la fecha de radicación con la de recepción. Esta medida permitirá establecer una base de datos que facilite un seguimiento y control constante y oportuno del cumplimiento de términos las PQRSD recibidos a través de los distintos canales de atención.

- b) Adicionalmente, se observó que las PQRSD relacionadas en el cuadro 12 fueron radicadas un día hábil (014, 180) y dos días hábiles (003, 005, 006) después de su recepción. Aunque los tiempos de respuesta no se vieron afectados, se recomienda establecer un control más riguroso durante el proceso de radicación.

Recomendación N°4: Para optimizar el proceso de radicación, es fundamental revisar y mejorar el manejo de datos durante la recepción, asegurando que las solicitudes sean radicadas de inmediato. Además, es esencial capacitar al personal encargado, enfatizando la importancia de iniciar rápidamente la radicación para ofrecer respuestas ágiles y eficaces a las solicitudes de la entidad. También se sugiere implementar puntos de control mediante un análisis periódico de las PQRSD recibidas. Este análisis permitirá identificar patrones y oportunidades de mejora en el proceso, facilitando la toma de decisiones para optimizar la eficiencia del sistema de radicación.

Finalmente, se recomienda establecer indicadores de desempeño clave (KPIs) que permitan medir la eficiencia del proceso de radicación y realizar ajustes necesarios de manera oportuna. Estos indicadores pueden incluir el tiempo promedio de radicación, el porcentaje de solicitudes radicadas dentro del plazo establecido, entre otros.

- c) Al revisar el índice dinámico en el ítem denominado "Fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibido" de tres (3) PQRSD clasificadas como denuncias, se observó que la asignación de días para dar respuesta fue inferior a los 15 días hábiles establecidos, así:

Cuadro 13. Observación N°1 cumplimiento de términos de las Denuncias.

N° PQRSD	Fecha radicado	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo (índice Dinámico)	Días hábiles para dar respuesta	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo (Revisión OCI)
233	2/04/2024	16/04/2024	10	23/04/2024
305	3/05/2024	20/05/2024	10	27/05/2024
405	28/06/2024	12/07/2024	09	22/07/2024

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD primer semestre de 2024.

Esto podría indicar un posible registro erróneo e involuntario de la información en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, ya sea en la fecha límite de respuesta o en la tipificación de las PQRSD. Tal situación genera riesgos al momento de definir y registrar los plazos establecidos para el cumplimiento de los términos de respuesta, según lo estipulado por la Ley. Además, puede provocar confusión en la interpretación del ítem “Fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibido”, ya que no queda claro si se refiere a la fecha de recepción o a la de radicación.

Recomendación 5: Realizar una revisión exhaustiva del proceso de registro de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, asegurando que se reflejen correctamente las fechas de recepción y radicación. Es fundamental capacitar al personal sobre la importancia de una correcta tipificación y registro de la información para evitar confusiones y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley. Además, se sugiere implementar validaciones automatizadas en el sistema que alerten sobre asignaciones de plazos inferiores o superiores a los requeridos, o controles adicionales para minimizar el riesgo de extemporaneidad.

- d) Se observó una (1) PQRSD radicada cinco (5) días hábiles posteriores a su recepción:

Cuadro 14. Observación N°1 cumplimiento de términos de las Denuncias.

N° PQRSD	Fecha recepción	Fecha radicado	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo	Días hábiles para dar respuesta	Expediente Mercurio
310	29/04/2024	7/05/2024	22/05/2024	15	0000023172

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD primer semestre de 2024.

Al revisar el expediente 0000023172 en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, se constató la recepción de la PQRSD 310 del 29/04/2024 a través de correo electrónico de un servidor público, según el documento 20247001765 y la fecha de radicación registrada en el sistema es el 7/05/2024. Es relevante destacar que la fecha límite de respuesta, calculada a partir de la fecha de recepción se asignó conforme a la normativa vigente, estableciendo un plazo de 15 días hábiles, por lo que no se afectaron los términos establecidos.

Recomendación N°6: Comunicar y reiterar a todos los servidores de la entidad la importancia de solicitar a los peticionarios a utilizar los canales oficiales. En casos donde las PQRSD no ingresen por los canales designados, se sugiere que se radique directamente en la ventanilla única o se remita al correo oficial participa@cdm.gov.co. Esto garantizará que las solicitudes sean debidamente radicadas y queden registradas en la ruta del Workflow del Sistema de Gestión Documental Mercurio, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001, versión 8, numeral 5.2), se sugiere ofrecer alternativas que orienten a los servidores públicos sobre cómo atender y gestionar de manera oportuna las solicitudes que lleguen a correos institucionales no designados para la atención de PQRSD. Lo anterior, podría generar riesgos de respuestas extemporáneas.

1.3.2 Cumplimiento de términos de los derechos de petición

De acuerdo con lo establecido por la Ley 1755 de 2015 y el Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8: *“Salvo norma legal especial, so pena de sanción disciplinaria, toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*. No obstante, el manual define algunas de las peticiones que pueden presentar los ciudadanos ante la Contraloría Distrital de Medellín y los términos para su trámite según lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015:

1.3.2.1 Derechos de petición de información

Según el índice dinámico, durante el período evaluado la entidad recibió un total de 121 PQRSD clasificadas como derechos de petición de información. De estas, 18 fueron

trasladadas a otras entidades por competencia dentro de los cinco días posteriores a su recepción, se informó al peticionario sobre este proceso a través de comunicación oficial, dando cumplimiento a la normativa.

De las 103 PQRSD restantes, se observó lo siguiente durante el proceso de verificación:

- Tras revisar los memorandos de asignación de 44 PQRSD, se observó que la fecha límite de respuesta asignada fue un día hábil antes del vencimiento de los términos, mientras que en 39 PQRSD se estableció la misma fecha límite para cumplir con los plazos estipulados en el memorando de asignación.

Recomendación N°7: Se sugiere incluir en el en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001), la estrategia de prevención que establece como norma la asignación de la fecha límite de respuesta un día hábil antes del vencimiento estipulado en el memorando de asignación. Esta medida contribuirá a reducir el riesgo de respuestas extemporáneas, asegurando así una mayor eficiencia en la gestión de los plazos establecidos.

- Según el índice dinámico la fecha de radicación de la PQRSD 013 es el 4 de enero de 2024; sin embargo, en el Sistema de Gestión Documental Mercurio se registra como el 5 de enero de 2024. Teniendo en cuenta que la información se ingresa en el sistema de forma manual, posiblemente se presente un error en el registro.

Recomendación N°8: Establecer puntos de control y realizar revisiones periódicas durante el ingreso de datos garantizará que la información en los reportes e informes sea precisa y confiable. Es fundamental investigar si las discrepancias se deben a problemas del sistema o errores humanos, y tomar medidas correctivas para asegurar la integridad de los datos. Estas acciones mejorarán la precisión de los datos registrados y aumentarán la confianza en los reportes, asegurando que reflejen la realidad de las operaciones. Además, implementar controles para verificar que las fechas de recepción y radicación de las PQRSD se reflejen correctamente.

- 8 PQRSO fueron radicadas al día (s) hábil (es) siguiente (s) de su recepción, las cuales llegaron a través de canales oficiales, y dentro del horario de atención establecido:

Cuadro 15. Radicación PQRSO Derechos de petición de información

Nº PQRSO	Fecha recepción	Fecha Radicado	Fecha límite de Respuesta con Base en la fecha de Recibo	Fecha Respuesta 1
004	28/12/2023	2/01/2024	15/01/2024	12/01/2024
039	16/01/2024	17/01/2024	30/01/2024	24/01/2024
041	16/01/2024	17/01/2024	31/01/2024	23/01/2024
073	31/01/2024	1/02/2024	14/02/2024	7/02/2024
107	5/02/2024	15/02/2024	19/02/2024	16/02/2024
120	19/02/2024	20/02/2024	4/03/2024	28/02/2024
247	5/04/2024	8/04/2024	22/04/2024	19/04/2024
272	17/04/2024	18/04/2024	2/05/2024	23/04/2024

Fuente: Elaboración OCI. Reporte índice Dinámico PQRSO primer semestre de 2024.

Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°4.**

- La PQRSO 170 del 04/03/2024 fue radicada el día hábil siguiente a su recepción. Al verificar el expediente 0000022870 en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, se constató que este requerimiento fue recibido a través del correo electrónico de un servidor público (Radicado 20247000872). Aunque no se afectaron los plazos de respuesta. **se reitera la recomendación N°6.**
- Se observó que la solicitud de encuesta de satisfacción de 26 PQRSO (059, 073, 088, 168, 198, 219, 224, 227, 238, 239, 248, 255, 259, 262, 270, 272, 273, 282, 304, 306, 311, 351, 358, 362, 368, 369), fue enviada a los peticionarios con el fin de dar respuesta. Sin embargo, no se evidenció el diligenciamiento o respuesta por parte de estos.

Recomendación 9: Implementar estrategias que faciliten la aplicación efectiva de la encuesta de satisfacción relacionada con las PQRSO. Estas estrategias deben garantizar una mayor participación de los peticionarios, permitiendo recolectar los resultados en tiempo real y generando alertas o acciones inmediatas para el mejoramiento continuo de los procesos dentro de la entidad.

1.3.2.2 Derecho de petición de consultas

El plazo para resolver las consultas es de 30 días hábiles a partir de su recepción, según lo estipulado en el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, prorrogable conforme a la legislación vigente.

Durante el período evaluado, se presentaron 3 PQRSD clasificadas como derecho de petición de consultas: 068, 349 y 353. De estas, una (068) fue trasladada a otra entidad por competencia dentro de los cinco días siguientes a su recepción y se informó al peticionario sobre este proceso a través de una comunicación oficial, cumpliendo así con la normativa.

De las 2 PQRSD restantes, se observó lo siguiente durante el proceso de verificación:

Cuadro 16. Verificación términos Derecho de petición de Consultas

N° PQRSD	Fecha Radicado	Fecha Limite De Respuesta Con Base En La Fecha De Recibo	Fecha Limite Respuesta Fondo	Fecha Respuesta 1
349	25/05/2024	11/07/2024	11/07/2024	21/06/2024
353	27/05/2024	11/07/2024	11/07/2024	18/06/2024

Fuente: Elaboración OCI. Reporte Índice Dinámico PQRSD primer semestre de 2024.

- Tras revisar los memorandos de asignación de las PQRSD 349 y 353, se observó que la fecha límite de respuesta asignada fue un día hábil antes del vencimiento de los términos. Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°7.**

Se brindó respuesta a los peticionarios dando cumplimiento a los términos establecidos por la Ley, frente a los derechos de petición de consultas.

1.3.2.3 Derecho de petición de interés general

El término para resolver las peticiones de interés general es de 15 días hábiles siguientes a su recepción según el artículo 14 de Ley 1755 de 2015, prorrogables de acuerdo con la ley.

De un total de 47 PQRSD clasificadas como derechos de petición de interés general, 17 fueron trasladadas por competencia a otras entidades dentro de los cinco (5) días posteriores a su recepción. Se informó al peticionario sobre este proceso a través de una comunicación oficial, cumpliendo así con la normativa.

De las 30 PQRSD restantes, se observaron las siguientes situaciones durante el proceso de verificación:

Cuadro 17. Verificación términos Derecho de petición de Interés General.

Nº PQRSD	Recepción	Fecha Radicado	Observaciones
047	22/01/2024	23/01/2024	La fecha de radicación que se registra en el índice dinámico es el 22/01/2024; sin embargo, en el Sistema de Gestión Documental Mercurio se indica el 23/01/2024. Por lo tanto, se reitera la recomendación N°8. Además, se evidencia la radicación el día hábil posterior a la recepción, la cual se realizó dentro del horario de atención en el correo oficial participa@cdm.gov.co. Por lo tanto, se reitera la recomendación N°4. De acuerdo con el memorando 20246000794 del 29 de febrero de 2024, que corresponde al desistimiento tácito y la respuesta definitiva a la PQRSD 047 de 2024, con radicado R20247000211 del 23 de enero de 2024, se constata que el acto administrativo correspondiente no se realizó dentro del mes posterior al vencimiento de los plazos, es decir, en marzo, tal como lo estipula el Manual de Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001, versión 8, numeral 8.4, ítem b (Párrafo 6). Ver recomendación N°10.

N° PQRSD	Recepción	Fecha Radicado	Observaciones
053	28/12/2023	24/01/2024	La PQRSD 053 fue recibida el 28/12/2024 a través del correo notificaciones@cdm.gov.co y radicada el 24/01/2024, 17 días hábiles después de su recepción, la cual se realizó dentro del horario de atención Por lo tanto, se reitera la recomendación N°6. Se observó en el expediente 0000022556, documento 20247000239, que los plazos de respuesta se calcularon a partir de la fecha de radicación 24/01/2024, en lugar de hacerlo desde la fecha de recepción 28/12/2024, en consecuencia se otorgó la fecha límite de respuesta 14/02/2024. Esto puede dar lugar a interpretaciones erróneas al analizar los plazos, ya que se compara la fecha de radicación en lugar de la fecha de recepción. Ver recomendación 11.
054	28/12/2023	24/01/2024	La PQRSD 054 fue recibida a través del correo notificaciones@cdm.gov.co el 28/12/2024 y radicada el 24/01/2024, 17 días hábiles después de su recepción, la cual se realizó dentro del horario de atención. Por lo tanto, se reitera la recomendación N°6. Se observó en el expediente 0000022557, documento 20247000240, que los plazos de respuesta se calcularon a partir de la fecha de radicación 24/01/2024, en lugar de hacerlo desde la fecha de recepción 28/12/2024, en consecuencia se otorgó la fecha límite de respuesta 14/02/2024. Esto puede dar lugar a interpretaciones erróneas al analizar los plazos, ya que se compara la fecha de radicación en lugar de la fecha de recepción. Ver recomendación 11.

N° PQRS	Recepción	Fecha Radicado	Observaciones
060	14/01/2024	26/01/2024	La PQRS 060 fue recibida en dos ocasiones en el correo oficial participa@cdm.gov.co, el domingo 14 de enero de 2024 y el 26 de enero de 2024. Sin embargo, se ha registrado como fecha de radicación el 26 de enero de 2024, lo que implica un retraso de 10 días hábiles respecto a su recepción inicial. Además, no se encuentran registros de comentarios sobre la anulación de la solicitud del 14 de enero ni de la solicitud de información adicional relacionada. Por lo tanto, es importante reiterar la recomendación N°4. Se observó en el expediente 0000022563 y en el índice dinámico que los plazos de respuesta se calcularon a partir de la fecha de radicación 26/01/2024, en lugar de hacerlo desde la fecha de recepción 14/01/2024, en consecuencia se otorgó la fecha límite de respuesta 14/02/2024. Esto puede dar lugar a interpretaciones erróneas al analizar los plazos, ya que se compara la fecha de radicación en lugar de la fecha de recepción. Ver recomendación N°11. Adicionalmente, Según el índice dinámico, la fecha límite de respuesta del 14 de febrero de 2024 se calculó a partir de la fecha de radicación del 26 de enero de 2024, lo que otorgó solo 13 días hábiles para dar respuesta, en lugar de los 15 días establecidos por la normativa. Se reitera la recomendación N°5.

N° PQRSD	Recepción	Fecha Radicado	Observaciones
194	5/03/2024	13/03/2024	De acuerdo con el documento 20247000984 del expediente 0000022927, la PQRSD 194 fue recibida en el correo institucional de un servidor público el 05/03/2024, fuera del horario de atención, por lo que su día hábil siguiente es el 06/03/2024. Sin embargo, fue radicada el 13/03/2024, lo que implica un retraso de 5 días hábiles desde su recepción. Por lo tanto, se reitera la recomendación N°6. La fecha límite de respuesta 22/03/2024 se estableció a partir de la fecha de recepción (06/03/2024), sin afectar los plazos de respuesta. Sin embargo, se otorgaron 12 días hábiles para responder, en lugar de los 15 días que establece la normativa. Se reitera la recomendación N°5.
208	19/03/2024	20/03/2024	La fecha de radicación es el 20/03/2024 en el índice dinámico; sin embargo, en el Sistema de Gestión Documental Mercurio se registra la fecha de radicación el 19/03/2024. Se reitera la recomendación N°8. Según el índice dinámico, desde la fecha de radicación 20/03/2024, hasta la fecha límite de respuesta 17/04/2024, se asignaron 17 días hábiles en lugar de los 15 establecidos por la normativa. Aunque se brindó respuesta definitiva al peticionario el 02/04/2024 y no se afectaron los términos, se recomienda implementar controles adicionales para minimizar el riesgo de extemporaneidad. Se reitera la recomendación N°5.
357	29/05/2024	30/05/2024	Al revisar el expediente 0000023303 en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, se observó que la PQRSD 357 fue radicada el siguiente día hábil tras su recepción, la cual fue a través del correo oficial participa@cdm.gov.co en horario de atención establecido. Aunque no se vieron afectados los tiempos de respuesta, se recomienda implementar un mayor control durante el proceso de radicación. Se reitera la recomendación N°4.

Fuente: Elaboración OCI. Reporte índice Dinámico PQRSD primer semestre de 2024.

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas en el cuadro 17, se presentan las siguientes recomendaciones:

Recomendación N°10: Establecer mecanismos de seguimiento más efectivos para asegurar que todos los actos administrativos se realicen dentro de los plazos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001, versión 8, numeral 8.4, ítem b (Párrafo 6). Se sugiere, la implementación de recordatorios y alertas para el personal encargado, así como la realización de capacitaciones sobre el desarrollo de esta actividad.

Recomendación N°11: Se sugiere revisar y ajustar el procedimiento para el cálculo de los plazos de respuesta en la entidad. En lugar de utilizar la fecha de radicación como punto de inicio, se debe considerar la fecha de recepción. Esto garantizará una mayor claridad y precisión en la gestión de los plazos, evitando interpretaciones erróneas en el análisis de los tiempos de respuesta. Además, se recomienda capacitar al personal involucrado en el proceso para asegurar la correcta aplicación de esta normativa y fomentar una comunicación más efectiva sobre los plazos establecidos por la Ley, asegurando un manejo adecuado de las PQRSD.

Previo a estas acciones, es fundamental aclarar el lineamiento sobre la fecha desde la cual inicia el trámite interno de las PQRSD, ya sea desde la fecha de recepción o desde la de radicación, en consecuencia, **se reitera la recomendación N°2.**

Por otra parte, se observó que la solicitud de encuestas de satisfacción de 11 PQRSD (015, 026, 053, 061, 064, 070, 091, 194, 208, 266, 317) fue enviada a los peticionarios con el fin de dar respuesta. Sin embargo, no se evidenció el diligenciamiento o respuesta por parte de estos. Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°9.**

1.3.2.4 Derecho de petición de interés particular

El término para resolver las peticiones de interés particular es de 15 días hábiles siguientes a su recepción según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, prorrogables de

39

acuerdo con la ley.

De un total de 43 PQRSD clasificadas como derechos de petición de interés particular, 30 fueron trasladadas por competencia a otras entidades dentro de los cinco (5) días posteriores a su recepción. Se informó al peticionario sobre este proceso a través de una comunicación oficial. De las 13 PQRSD restantes, se observaron las siguientes situaciones durante el proceso de verificación:

- Tras revisar los memorandos de asignación, se observó que para 5 PQRSD (245, 253, 258, 346, 399) se asignó la fecha límite de respuesta un día hábil antes del vencimiento de los términos. En contraste, en 3 PQRSD (071, 0771 079) se estableció la misma fecha límite, lo que generó inconsistencias en la verificación del cumplimiento de los plazos estipulados en el memorando de asignación. Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°7.**
- Al revisar el índice dinámico en el ítem denominado "Fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibido" de dos (2) PQRSD clasificadas como Derecho de petición de interés general, se observó que la asignación de días para dar respuesta fue diferente a los 15 días hábiles establecidos (PQRSD 079, se asignaron 10 días hábiles, PQRSD 245, se asignaron 16 días hábiles). Lo anterior puede indicar un posible registro erróneo e involuntario de la información en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, ya sea en la fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibido o en la tipificación de las PQRSD. Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°5.**
- De acuerdo con los memorandos 20246002569 del 21 de junio y 20246003029 del 30 de julio, que se refiere al desistimiento tácito y la respuesta definitiva de las PQRSD N°322 del 10/05/2024 (Expediente 0000023230) y N°399 del 24/06/2024 (Expediente 0000023424) respectivamente, se evidencia que el acto administrativo no se llevó a cabo dentro del mes siguiente al vencimiento de los términos (Es decir, en los meses Julio para la PQRSD 322 y en agosto para la PQRSD 399), tal como lo establece el Manual de Trámite Interno de PQRSD

código M-PC-TI-001, versión 8 numeral 8.4, ítem b (Párrafo 6). Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°10.**

- Se observó que la solicitud de encuestas de satisfacción de 4 PQRS (016, 071, 207, 245) fue enviada a los peticionarios con el fin de dar respuesta. Sin embargo, no se evidenció el diligenciamiento o respuesta por parte de estos. Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°9.**

1.3.2.5 Derecho de petición entre entidades

De acuerdo con el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 “Peticiones entre autoridades”. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

De un total de 38 PQRS clasificadas como derechos de petición entre entidades, 6 fueron trasladadas por competencia a otras entidades dentro de los seis (6) días posteriores a su recepción. Se informó al peticionario sobre este proceso a través de una comunicación oficial, dando cumplimiento a la norma.

Al revisar el expediente 0000022339 en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, se observó que la PQRS 001 del 27/12/2024 (Una de seis trasladada por competencia), fue radicada tres días hábiles siguientes a su recepción, la cual fue llegó a través del correo oficial participa@cdm.gov.co en horario de atención establecido. Aunque no se vieron afectados los tiempos de respuesta, se recomienda implementar un mayor control durante el proceso de radicación. Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°4.**

De las 32 PQRS restantes, se observaron las siguientes situaciones durante el proceso de verificación:

- De acuerdo con el índice dinámico, para dar respuesta a las PQRS 022, 281, 177, 181, 202 se otorgaron 4 y 8 días hábiles para dar respuesta a las entidades

y no 10 días según la norma. Por lo que se considera importante dar lineamiento y actualizar el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código M-PC-TI-001) para especificar que los requerimientos urgentes de otras entidades deben ser atendidos de inmediato o a la brevedad posible. Por esta razón, los memorandos de asignación no contemplarán el total de días conforme a la Ley. **Se reitera la recomendación N°5.**

- Tras revisar los memorando de asignación, se observó 12 PQRSD (034, 075, 083, 104, 148, 162, 174, 175, 176, 177, 181 y 202) se asignó la fecha límite de respuesta un día hábil antes del vencimiento de los términos. En contraste, en 11 PQRSD (232, 244, 284, 291, 292, 293, 294, 295, 301, 316 y 355), se estableció la misma fecha límite, lo que generó inconsistencias en la verificación del cumplimiento de los plazos estipulados en el memorando de asignación. Por lo tanto, **se reitera la recomendación N°7.**
- Se recibieron 4 PQRSD (291, 292, 293 y 294) a través del correo electrónico notificaciones@cdm.gov.co el 22 de abril de 2024, durante el horario laboral. Estas solicitudes fueron radicadas el 29 de abril de 2024, lo que representa un lapso de 5 días hábiles desde su recepción. Asimismo, se registró una PQRSD (295) que fue recibida por el mismo medio notificaciones@cdm.gov.co, el 25 de abril de 2024 en horario laboral. Esta solicitud fue radicada el 29 de abril de 2024, lo que equivale a un período de 2 días hábiles desde su recepción. En consecuencia, **se reitera la recomendación N°6.**

1.3.3 Cumplimiento de términos de las quejas

De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8, el término para resolver las quejas es de 15 días hábiles siguientes a su recepción, prorrogables de acuerdo con la ley.

De un total de 43 PQRSD clasificadas como quejas, 42 fueron trasladadas por competencia a otras entidades dentro de los cinco (5) días posteriores a su recepción. Se informó al peticionario sobre este proceso a través de una comunicación oficial.

Se observaron las siguientes situaciones durante el proceso de verificación:

- Se recibieron 4 PQRSD (002, 011, 183 y 323) a través del correo oficial participa@cdm.gov.co durante el horario de atención. Estas solicitudes fueron radicadas el siguiente día hábil tras su recepción. Aunque los plazos de respuesta no se vieron afectados, esta situación representa un riesgo en la gestión eficiente de las PQRSD. **Se reitera la recomendación N°4.**
- La PQRSD (135) recibida a través del correo notificaciones@cdm.gov.co el 21 de febrero de 2024 durante el horario laboral, fue radicada el 22 de febrero de 2024, lo que indica un día hábil desde su recepción. Por lo anterior, **se reitera la recomendación N°6.**

La PQRSD 020 clasificada como queja, fue gestionada por parte de la entidad de acuerdo con los términos establecidos. Sin embargo, se constató que la solicitud de la encuesta de satisfacción fue enviada al peticionario como parte del proceso de respuesta. A pesar de ello, no se encontró evidencia del diligenciamiento o la respuesta por parte del mismo. **Se reitera la recomendación N°9.**

- Según el índice dinámico, se evidenció que, para la respuesta a 42 PQRSD clasificadas como quejas, se otorgaron plazos que variaron entre 5 y 11 días hábiles, en lugar de adherirse al plazo establecido de 15 días según la normativa vigente. Esta discrepancia subraya la importancia de definir límites claros en cuanto a la cantidad de días hábiles permitidos para las respuestas, así como de incluir directrices específicas en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código M-PC-TI-001). **Se reitera la recomendación N°5.**

Establecer estas medidas no solo garantizaría el cumplimiento normativo, sino que también contribuiría a una gestión más eficiente de las PQRSD, fortaleciendo el proceso.

1.4 SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los dos informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD publicados en la página web de la entidad, www.cdm.gov.co, en el módulo titulado "Informes y publicaciones", no se han evidenciado situaciones en las cuales se haya negado el acceso a la información a la ciudadanía. Esto, permite resaltar el compromiso de la entidad con la transparencia y la correcta gestión de la información, garantizando así que los ciudadanos puedan acceder a los datos necesarios para ejercer sus derechos y participar activamente en los procesos de rendición de cuentas.

1.5 CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se han revisado los dos informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD. Estos informes se encuentran disponibles en la página web de la entidad, www.cdm.gov.co, en el módulo titulado "Informes y publicaciones", y son publicados al mes siguiente de la finalización de cada período evaluativo. Además, se incluye un registro detallado de los meses analizados, lo que permite realizar búsquedas más eficientes y precisas por parte de los ciudadanos.

Este proceso pone de manifiesto que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana ha respondido de manera oportuna a la recomendación emitida por la Oficina de Control Interno, en su informe de Ley sobre la atención a quejas, sugerencias y reclamos, con corte al 31 de diciembre de 2024. Esta acción no sólo refuerza el compromiso de la entidad con la transparencia, sino que también subraya su dedicación a la mejora continua en la gestión de la participación ciudadana, promoviendo un entorno de confianza y colaboración entre la institución y la ciudadanía.

2. RECOMENDACIONES

Se presentan las siguientes recomendaciones con el ánimo de ser atendidas por las dependencias responsables, con el fin de mejorar la atención de las PQRSD de la Contraloría Distrital de Medellín:

Recomendación N°1: Analizar estrategias que permitan brindar información en los canales o medios de atención de las PQRSD que se dispone en la entidad, con claridad meridiana sobre el ejercicio de vigilancia de la gestión fiscal que desarrolla la Contraloría Distrital de Medellín con el Distrito de Medellín, sus entidades descentralizadas y los particulares que administren recursos públicos; para que exista una ciudadanía adecuadamente informada y sus requerimientos los puedan direccionar con mayor oportunidad. Alternativa que posiblemente permita reducir el número de PQRSD trasladadas por competencia a otras entidades. Circunstancia que, ante la eventual falta de claridad por parte de los ciudadanos, se genera congestión o un aumento de requerimientos al interior, que podría posiblemente afectar la gestión de las PQRSD y la misión de la entidad.

Recomendación N°2: Es fundamental revisar y unificar los lineamientos sobre el inicio del conteo de los plazos para la gestión de las PQRSD. Se recomienda realizar una revisión exhaustiva del Manual de Trámite Interno de PQRSD (código M-PC-TI-001 versión 8) y compararlo con la información proporcionada durante las capacitaciones de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Se sugiere discutir y aclarar las discrepancias, con el objetivo de establecer un criterio uniforme y claro que determine si los plazos comienzan a contar desde la fecha de recepción en los canales oficiales o desde la radicación en el Sistema de Gestión Documental Mercurio. Una vez definido el criterio, es crucial actualizar todos los documentos y manuales pertinentes, así como comunicar de manera efectiva este lineamiento a todo el personal involucrado en la gestión de las PQRSD. Esta aclaración es importante para evitar confusiones y asegurar una gestión eficiente y transparente de las PQRSD. Además, para asegurar que las solicitudes sean tramitadas en aplicación de la normativa.

Recomendación N°3: Analizar la inclusión de la fecha y hora de recepción de las PQRSD en los reportes de índices dinámicos que son generados por el Sistema de Gestión Documental Mercurio. Esto facilitará un análisis más preciso del cumplimiento de los términos y evitará discrepancias en la interpretación de los plazos, al comparar la fecha de radicación con la de recepción. Esta medida permitirá establecer una base de datos que facilite un seguimiento y control constante y oportuno del cumplimiento de términos las PQRSD recibidos a través de los distintos canales de atención.

Recomendación N°4: Para optimizar el proceso de radicación, es fundamental revisar y mejorar el manejo de datos durante la recepción, asegurando que las solicitudes sean radicadas de inmediato. Además, es esencial capacitar al personal encargado, enfatizando la importancia de iniciar rápidamente la radicación para ofrecer respuestas ágiles y eficaces a las solicitudes de la entidad. También se sugiere implementar puntos de control mediante un análisis periódico de las PQRSD recibidas. Este análisis permitirá identificar patrones y oportunidades de mejora en el proceso, facilitando la toma de decisiones para optimizar la eficiencia del sistema de radicación.

Finalmente, se recomienda establecer indicadores de desempeño clave (KPIs) que permitan medir la eficiencia del proceso de radicación y realizar ajustes necesarios de manera oportuna. Estos indicadores pueden incluir el tiempo promedio de radicación, el porcentaje de solicitudes radicadas dentro del plazo establecido, entre otros.

Recomendación 5: Realizar una revisión exhaustiva del proceso de registro de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, asegurando que se reflejen correctamente las fechas de recepción y radicación. Es fundamental capacitar al personal sobre la importancia de una correcta tipificación y registro de la información para evitar confusiones y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley. Además, se sugiere implementar validaciones automatizadas en el sistema que alerten sobre asignaciones de plazos inferiores o superiores a los requeridos, o controles adicionales para minimizar el riesgo de extemporaneidad.

Establecer estas medidas no sólo garantizaría el cumplimiento normativo, sino que

también contribuiría a una gestión más eficiente de las PQRSD, fortaleciendo el proceso.

Recomendación N°6: Comunicar y reiterar a todos los servidores de la entidad la importancia de solicitar a los peticionarios a utilizar los canales oficiales. En casos donde las PQRSD no ingresen por los canales designados, se sugiere que se radique directamente en la ventanilla única o se remita al correo oficial participa@cdm.gov.co. Esto garantizará que las solicitudes sean debidamente radicadas y queden registradas en la ruta del Workflow del Sistema de Gestión Documental Mercurio, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001, versión 8, numeral 5.2), se sugiere ofrecer alternativas que orienten a los servidores públicos sobre cómo atender y gestionar de manera oportuna las solicitudes que lleguen a correos institucionales no designados para la atención de PQRSD. Lo anterior, podría generar riesgos de respuestas extemporáneas.

Recomendación N°7: Se sugiere incluir en el en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001), la estrategia de prevención que establece como norma la asignación de la fecha límite de respuesta un día hábil antes del vencimiento estipulado en el memorando de asignación. Esta medida contribuirá a reducir el riesgo de respuestas extemporáneas, asegurando así una mayor eficiencia en la gestión de los plazos establecidos.

Recomendación N°8: Establecer puntos de control y realizar revisiones periódicas durante el ingreso de datos garantizará que la información en los reportes e informes sea precisa y confiable. Es fundamental investigar si las discrepancias se deben a problemas del sistema o errores humanos, y tomar medidas correctivas para asegurar la integridad de los datos. Estas acciones mejorarán la precisión de los datos registrados y aumentarán la confianza en los reportes, asegurando que reflejen la realidad de las operaciones. Además, implementar controles para verificar que las fechas de recepción y radicación de las PQRSD se reflejen correctamente.

Recomendación N°9: Implementar estrategias que faciliten la aplicación efectiva de la encuesta de satisfacción relacionada con las PQRSD. Estas estrategias deben garantizar una mayor participación de los peticionarios, permitiendo recolectar los

resultados en tiempo real y generando alertas o acciones inmediatas para el mejoramiento continuo de los procesos dentro de la entidad.

Recomendación N°10: Establecer mecanismos de seguimiento más efectivos para asegurar que todos los actos administrativos se realicen dentro de los plazos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001, versión 8, numeral 8.4, ítem b (Párrafo 6). Se sugiere, la implementación de recordatorios y alertas para el personal encargado, así como la realización de capacitaciones sobre el desarrollo de esta actividad.

Recomendación N°11: Se sugiere revisar y ajustar las actividades relacionadas con el cálculo de los plazos de respuesta en la entidad para garantizar una mayor claridad y precisión en la gestión de dichos plazos, evitando interpretaciones erróneas en el análisis de los tiempos de respuesta. Además, es recomendable capacitar al personal involucrado sobre la importancia de registrar correctamente las fechas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, enfatizando las implicaciones legales y administrativas de los errores en este proceso. En lugar de utilizar la fecha de radicación como punto de inicio, se debe considerar la fecha de recepción.

Previo a estas acciones, es fundamental aclarar el lineamiento sobre la fecha desde la cual inicia el trámite interno de las PQRSD, ya sea desde la fecha de recepción o desde la de radicación, en consecuencia, **se reitera la recomendación N°2.**

Lo anterior permitirá asegurar la correcta aplicación de la normativa y fomentar una comunicación más efectiva sobre los plazos establecidos por la Ley, garantizando un manejo adecuado de las PQRSD.

3. CONCLUSIONES

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

- La Contraloría Distrital de Medellín ofrece una variedad de medios que facilitan a los ciudadanos la atención de sus requerimientos, promoviendo la participación en el control fiscal y el cumplimiento de los derechos establecidos en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- De las 406 PQRSD recibidas, el canal de atención más utilizado por la ciudadanía durante el período evaluado fue el correo electrónico, representando el 72.4% del total, lo que indica la importancia de mantener y mejorar este canal de atención.
- Durante el primer semestre de 2024, los derechos de petición de información fueron los más frecuentes, representando el 29.8% del total de PQRSD, seguidos por las denuncias con un 25.1%.
- De las 406 PQRSD recibidas, se tramitaron 369, lo que representa el 90.9%, mientras que 37 PQRSD (9.1%) permanecen en proceso. No se registraron PQRSD anuladas durante el período, según el reporte de índice dinámico.
- Las quejas, con un 30%, y los derechos de petición de interés particular, con un 21.4%, fueron las PQRSD con mayor traslado por competencia a otras entidades por parte de la Contraloría Distrital de Medellín.
- La Contraloría Distrital de Medellín da cumplimiento de los términos legales en la atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad, siguiendo lo establecido en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001, versión 08), garantizando la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. Sin embargo, se identificaron áreas específicas donde es necesario reforzar los controles como, en la radicación y el registro de las solicitudes para asegurar una mayor precisión y cumplimiento de los plazos establecidos.

- Es fundamental continuar con la capacitación del personal encargado de la gestión de PQRSD y establecer puntos de control más rigurosos para minimizar errores en el registro de datos y mejorar la eficiencia del proceso.
- Para mejorar la gestión de las PQRSD, es crucial implementar estrategias que faciliten la aplicación efectiva de la encuesta de satisfacción. Estas estrategias deben asegurar una mayor participación de los peticionarios, permitiendo la recolección de resultados en tiempo real. Además, deben generar alertas y acciones inmediatas que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos dentro de la entidad.
- La implementación de recomendaciones anteriores ha mejorado la gestión de PQRSD, pero es necesario seguir trabajando en la unificación de criterios y la actualización de manuales y procedimientos para evitar discrepancias y asegurar una gestión uniforme y clara.
- Se evidenciaron los dos informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD publicados en la página web de la entidad, cumpliendo con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.
- No se evidenciaron casos en los que se haya negado el acceso a la información, lo que refleja el compromiso de la entidad con la transparencia y la correcta gestión de la información.
- Se recomienda seguir implementando estrategias de mejora continua, como la automatización de validaciones, para asegurar la precisión de los datos y la eficiencia en la gestión de PQRSD.