

**INFORME DE LEY SOBRE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**

PABLO ANDRES 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, MARZO DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
ALCANCE	6
CRITERIOS DE AUDITORÍA	7
METODOLOGÍA.....	9
1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	10
1.1 Cumplimiento de criterios normativos por parte de la CDM	10
1.2 PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2023	15
1.3 Asignación de PQRSD por dependencia para su atención.....	16
1.4 Estado de atención de las PQRSD	19
1.5 Estado del trámite y solicitudes trasladadas por competencia a otra Entidad.....	20
1.5.1 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad	27
1.6 Cumplimiento de términos y proceso de atención de las PQRSD	29
1.6.1 Cumplimiento de términos de las Denuncias.....	31
1.6.2 Cumplimiento de términos de los Derechos de Petición	43
1.6.3 Cumplimiento de términos de las quejas	64
1.6.4 Cumplimiento de términos de los reclamos o sugerencias	66
1.7 PQRSD atendidas de manera extemporánea.....	74
1.8 PQRSD que ingresaron en el 2023 y se tramitan en el 2024.....	74
1.9 Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	74
2. HALLAZGOS	76
3. RECOMENDACIONES	77
4. CONCLUSIONES	80

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Cumplimiento de criterios normativos	10
Cuadro 2. Medios o canales de atención PQRSD	15
Cuadro 3. Tipo de Requerimiento o solicitudes	16
Cuadro 4. Asignación de PQRSD por dependencia.....	16
Cuadro 5.Total PQRSD Vigencia 2023.....	18
Cuadro 6.Estado de Atención de las PQRSD - Semestre 2 de 2023	19
Cuadro 7. Estado de Trámite de las PQRSD - Semestre 2 de 2023.....	20
Cuadro 8.PQRSD trasladados por competencia a otras Entidades	21
Cuadro 9. Cantidad de PQRSD trasladadas por competencia.....	26
Cuadro 10. Modalidades del derecho de petición y términos para su trámite	29
Cuadro 11. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de las Denuncias.	31
Cuadro 12. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de los Derechos de Petición Consultas	44
Cuadro 13. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de Derechos de Petición de Interés General.....	46
Cuadro 14. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de Derechos de Petición de Interés Particular.	52
Cuadro 15. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de Derechos de Información.....	55
Cuadro 16. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de los derechos de petición entre Entidades	61
Cuadro 17. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de las quejas	64
Cuadro 18. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de los reclamos y sugerencias	67

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín presenta el informe de verificación sobre la atención a las quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al segundo semestre de 2023, dando cumplimiento al Plan de Acción Institucional vigencia 2024 y a la Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, la cual establece en el artículo 76: *"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 informe presenta el resultado de la evaluación sobre el estado y tratamiento interno de las PQRSD que fueron registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, así como, la gestión llevada a cabo por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana para dar cumplimiento a los criterios normativos aplicables a la Entidad.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la gestión realizada por la Contraloría Distrital de Medellín, en cumplimiento del marco legal normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, formuladas por los ciudadanos durante el período comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, relacionados con la misión de la Entidad y la oportunidad legal para conceder respuesta, así como la rendición del informe de ley correspondiente al segundo semestre de 2023

ALCANCE

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76¹ de la Ley 1474 de 2011, evaluará el cumplimiento de la normativa legal vigente, para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, que se efectuaron por los ciudadanos para el segundo semestre de 2023.

¹ 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”.

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 PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8.

METODOLOGÍA

Inicialmente se revisó la normativa aplicable interna y externa relacionada con la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que son presentadas por la ciudadanía, como derecho otorgado en el artículo 23 de la constitución política de Colombia².

Con el propósito de abarcar el universo de la auditoría, la OCI extrajo el reporte índice dinámico de las PQRSD que fueron registradas en el segundo semestre de 2023, desde el Sistema de Gestión Documental Mercurio que se dispone en la Entidad.

Se procedió con la verificación de las PQRSD que llegaron a la Entidad durante el período evaluado, y la gestión realizada internamente para dar respuesta a los interesados. Este proceso, se llevó a cabo haciendo un análisis de la documentación almacenada en el Sistema de Gestión Documental Mercurio para validar el tratamiento en cumplimiento de las normas aplicables para su atención.

Posteriormente, se analizó la información rendida en los informes trimestrales del estado de las PQRSD, que publica la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en la página web de la Entidad³, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"*, esto es:

*"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.** Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

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

² 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.

³ Según lo expuesto en el Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8, numeral 7. Responsabilidades de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1.1 Cumplimiento de criterios normativos por parte de la CDM

La Oficina de Control Interno (OCI) verificó el cumplimiento normativo establecido para la atención de las PQRSD que se está llevando a cabo en la Contraloría Distrital de Medellín, en adelante CDM, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 1. Cumplimiento de criterios normativos

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 <i>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.</i>	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 <i>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.</i>	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”. 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”.	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 <i>Artículo 7. Numeral 7: Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</i> Ley 1474 de 2011 <i>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.</i>	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 <i>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.</i> Ley 2080 de 2021 (Artículo 1). <i>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:</i> <i>Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:</i>	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). <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>	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLE	
		SI	NO
1. <i>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.</i> <i>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.</i> 9. <i>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.</i> 10. <i>Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.</i> 11. <i>Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.</i>	<u>Por escrito:</u> por ventanilla única en el Edificio Miguel de Aguinaga, ubicado en Medellín, en el piso séptimo oficina 703. Atención días hábiles. <u>Verbales:</u> 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: <i>"Los derechos de petición también pueden presentarse durante cualquier actividad que la Contraloría Distrital de Medellín realice con la ciudadanía".</i> <i>"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".</i> <i>"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".</i>		

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1474 de 2011 <i>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.</i>	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 pueden ser consultados en la página web: https://www.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SitePages/home.aspx en el módulo "Informes y Publicaciones", "Informes de Control Interno".	x	
Ley 1474 de 2011 <i>Art. 76, Inc. 2: En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i> <i>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.</i>	En el en el módulo "PQRS" de la página web de la Entidad: https://www.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SitePages/home.aspx en el link: "Radique aquí su PQRS", los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Contraloría Distrital de Medellín.	x	
Ley 1712 de 2014 <i>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,</i>	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 https://www.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SitePages/home.aspx, en el módulo "Informes y Publicaciones".	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLE	
		SI	NO
<i>junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.</i> Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2) <i>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</i> Decreto 103 de 2015 <i>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".</i>	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 las Ciudadanos". Lo anterior, de conformidad con el artículo 4 del Decreto 103 de 2015. Igualmente, en el expediente 0000022278 del Sistema de Gestión Documental Mercurio, se evidencia el "Informe Encuestas de Satisfacción y Caracterización de Usuarios Vigencia 2023", en el cual se observa entre otras, la siguiente conclusión: <i>"El indicador de la satisfacción de la comunidad se mide mediante los resultados que arroja la tabulación de las encuestas de satisfacción del cliente de los tres componentes que son eventos, PQRSD y asesorías este dio 88,2 %, se esperaba que fuera 90 % o superior, por lo tanto se debe enfocar en mejorar la calidad de los eventos, la gestión de las PQRSD y la atención al ciudadano".</i>		
Ley 1755 de 2015 <i>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.</i>	La Entidad dispone en la página web https://www.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SitePages/home.aspx, en el módulo "PQRS", en la sección "Consulte aquí el estado de su PQRS", 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. Por otra parte, en el módulo "PQRS", en la sección "Manual de Ayuda, Tiempos de Respuesta y Glosario de términos", se observa el "Instructivo radicación y consulta de PQRS".	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLE	
		SI	NO
	Durante la verificación realizada por la OCI, se observó que el “Instructivo radicación y consulta de PQRSD”, presenta desactualizado el logo y nombre de la Entidad los cuales fueron modificados durante el primer trimestre de 2023, pasando de “Contraloría <u>General</u> de Medellín” por “Contraloría <u>Distrital</u> de Medellín”. Recomendación N°1: La OCI recomienda actualizar el logo y nombre del “Instructivo radicación y consulta de PQRSD” que se encuentra en la página web, módulo PQRSD, en el link “Manual de Ayuda, Tiempos de Respuesta y Glosario de términos”, así como verificar su contenido y realizar los ajustes que haya lugar teniendo en cuenta el Manual Trámite Interno de PQRSD, código: M-PC-TI-001 que se encuentra disponible en el aplicativo Isolución.		

Fuente: Normativa DFP. Verificación OCI.

1.2 PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2023

Dando continuidad a la metodología antes descrita, una vez la OCI extrajo el reporte índice dinámico del segundo semestre de 2023 de las PQRSD presentadas por la ciudadanía, registradas entre 01 de julio y 31 de diciembre de 2023 en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, se procede a presentar los siguientes resultados.

Cuadro 2. Medios o canales de atención PQRSD

MEDIO O CANAL DE LLEGADA	Total por canal	% Participación
Redes Sociales	1	0%
Línea Telefónica	3	1%
Personalmente	9	3%
Ventanilla	54	17%
Página Web	61	19%
Correo Electrónico	187	59%
Total general	315	100%

Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.
 Cuadro 3. Tipo de Requerimiento o solicitudes

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total por requerimiento	% Participación
Reclamo y/o Sugerencia	2	1%
Otro	4	1%
Derecho de petición de Consultas	6	2%
Derecho de petición Interés Particular	28	9%
Derecho de petición entre Entidades	29	9%
Queja	36	11%
Derecho de petición Interés General	46	15%
Denuncia	71	23%
Derecho de petición de Información	93	30%
Total general	315	100%

Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Según el análisis de datos generado por el índice dinámico, se evidencia que durante el segundo semestre de 2023 la entidad recibió 315 PQRSD, que el canal de atención más empleado por la ciudadanía durante el período fue mediante correo electrónico con una representación del 59%, seguido de página web con una del 19% y radicación por ventanilla única con un 17%.

Entre las solicitudes más elevadas o con mayor participación, fueron allegadas por parte de los ciudadanos: 93 derechos de petición de información, 71 denuncias, 46 derechos de petición de interés general y 36 quejas. Por otra parte, de las solicitudes de menor cuantía se observan: 2 reclamos y/o sugerencia, 4 requerimientos de otra tipología o asunto diferente a la PQRSD y 6 derechos de petición de consultas.

1.3 Asignación de PQRSD por dependencia para su atención

A continuación, se presenta la distribución de las 315 PQRSD, que fueron recibidas durante el segundo semestre de 2023, entre las dependencias de la Entidad.

Cuadro 4. Asignación de PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	Total general	% Participación
C. A. de Apoyo Técnico	1	0,3%
CAAF Telecomunicaciones	1	0,3%

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	Total general	% Participación
CAAF Ambiental	2	0,6%
CAAF EPM Filiales Energía	2	0,6%
CAAF EPM 2	3	1,0%
CAAF Distrito 3	4	1,3%
O. de Control Interno	4	1,3%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico	5	1,6%
CAAF Servicios de Salud	5	1,6%
CAAF EPM 3	6	1,9%
CAAF Distrito 1	7	2,2%
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control	7	2,2%
O.A Jurídica	8	2,5%
CAAF Cultura y Recreación	9	2,9%
CAAF Distrito 2	9	2,9%
CAAF Educación	10	3,2%
CAAF EPM 1	11	3,5%
Secretaria General	12	3,8%
CAAF Obras Civiles	15	4,8%
Dirección de Recursos Físicos y Financieros	17	5,4%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	22	7,0%
Dirección de Talento Humano	22	7,0%
Subcontraloría	25	7,9%
C. A. de Participación Ciudadana	108	34,3%
Total general	315	100,0%

Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

De acuerdo con la estadística anterior, se evidencia que el volumen de PQRSD (108) correspondiente a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana representa el 34.3% del total recibido en la Entidad durante el segundo semestre de 2023, siendo la dependencia con mayor asignaciones. Esto se debe, al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (Art. 7, numeral 7):

“Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público”, así como, la 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”.

En este sentido, la CDM en el numeral 7 del Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8, tiene establecido: *“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”*.

De las 207 PQRSD restantes que representan el 65.7%, fueron asignadas con un porcentaje del 7.9% a la Subcontraloría, seguido de la Dirección de Talento Humano y la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal con un 7.0% respectivamente, la Dirección de Recursos Físicos y Financieros con un 5.4%, Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Obras Civiles con un 4.8% y 18 dependencias con asignaciones menores que suman un total del 33.7% de participación para la atención de 106 PQRSD.

Es importante resaltar que, durante el período evaluado, de un total de 30 dependencias, 24 participaron en el trámite correspondiente de las PQRSD. Así mismo, se observó un aumento de 25 PQRSD asignadas a la dependencia Subcontraloría en el segundo semestre de 2023, en comparación con 9 PQRSD del primer semestre de la misma vigencia.

Para el segundo semestre de 2023, se evidencia un aumento del 7% en la radicación de PQRSD en la Entidad, en comparación con los requerimientos allegados en el primer semestre de la misma vigencia, así:

Cuadro 5.Total PQRSD Vigencia 2023

PERÍODO	Total general	% Participación
Primer Semestre 2023	276	47%
Segundo Semestre 2023	315	53%
Total general	591	100%

Fuente: Informe PQRSD Primer semestre de 2023. Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023.

En cuanto a las dependencias con mayor número de PQRSD asignadas en la vigencia 2023, se evidenció que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, la Dirección de Talento Humano, la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y la Dirección de Recursos Físicos y Financieros, fueron las cuatro (4) dependencias con mayor número de asignaciones en ambos semestres del 2023.

1.4 Estado de atención de las PQRSD

Teniendo en cuenta las 315 PQRSD que recibió la Entidad entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2023, a continuación se presenta el estado de las solicitudes tramitadas por cada mes:

Cuadro 6. Estado de Atención de las PQRSD - Semestre 2 de 2023

Mes	Archivado	Archivado por Desistimiento Tácito	En Proceso	Total general
Julio	40			40
Agosto	60		1	61
Septiembre	60			60
Octubre	46		2	48
Noviembre	56	1	4	61
Diciembre	37		8	45
Total general	299	1	15	315

Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Con base en el reporte del índice dinámico de PQRSD del segundo semestre de 2023, se observan 299 en estado archivado, 1 archivado por desistimiento tácito y 15 en proceso. Entendiendo por “archivo por desistimiento tácito”, cuando el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual.⁴

De acuerdo con las validaciones realizadas por la OCI, la PQRSD matriculada en el Sistema de Gestión Documental Mercurio como 531, con el número de radicado interno 202300004374 del 23 de noviembre de 2023, cuyo requerimiento se realizó para la atención de derecho de petición asignada a la CAAF EPM 2 - Energía, fue decretado el desistimiento y orden del archivo del expediente que fue creado para su atención.

Lo anterior, evidencia el cumplimiento por la Contraloría Distrital de Medellín a la Ley 1755 de 2015, artículo 17, el cual establece:

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo,

⁴ Tomado del Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8. Numeral 8.5 Peticiones Incompletas y Desistimiento.

necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (...)

(...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

1.5 Estado del trámite y solicitudes trasladadas por competencia a otra Entidad

Teniendo en cuenta el estado de las 315 PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2023, a continuación se presenta el estado del trámite de conformidad con la gestión realizada por las dependencias asignadas para su atención, así como los requerimientos que fueron trasladados por competencia a otra Entidad a la fecha del presente informe.

Cuadro 7. Estado de Trámite de las PQRSD - Semestre 2 de 2023

ESTADO	ESTADO DEL TRÁMITE					
	Con 1ra Rta Para Informar La Ampliación De Plazo	Con 1ra Rta Para Solicitar Info Complement.	Con Archivo Por Desistimiento Del Requerimiento	Con Archivo Por Traslado Por Competencia	Con Respuesta Definitiva	Total General
Archivado			11	107	181	299
Archivado Por Desistimiento Tácito		1				1
Proceso	15					15
Total general	15	1	11	107	181	315

Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que, de 315 PQRSD radicadas durante el período evaluado, 107 fueron trasladadas a otras Entidades a razón de su competencia en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

Por consiguiente, las 107 PQRSO que se determinaron que no eran competencia de la Contraloría Distrital de Medellín, fueron trasladadas por competencia a otra Entidad, así:

Cuadro 8. PQRSO trasladados por competencia a otras Entidades

# Traslados	# PQRSO	Entidad Traslado por Competencia			
1	280	Contraloría General de la Republica	Gerencia Antioquia		
2	282	Empresas Públicas de Medellín			
3	286	Contraloría General de Antioquia			
4	287	Empresas Públicas de Medellín	Control Disciplinario Interno de EPM		
5	289	Secretaría de Seguridad y Convivencia	Distrito de Medellín		
6	295	Empresas Públicas de Medellín			
7	297	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía			
8	306	Empresas Públicas de Medellín	Control Interno Disciplinario	Personería de Medellín	
9	310	Secretaría de Infraestructura Física	Distrito de Medellín		
10	317	Empresas Públicas de Medellín	Control Interno Disciplinario	Personería de Medellín	
11	318	ISVIMED			
12	319	Empresas Públicas de Medellín			
13	323	Empresas Públicas de Medellín	Vicepresidencia Ejecutivo de Riesgos		

# Traslados	# PQRSD	Entidad Traslado por Competencia			
14	325	Empresas Públicas de Medellín			
15	328	Fiscalía Seccional de Caldas	Ministerio del Trabajo Dirección Seccional T. Manizales		
16	330	Secretaría de Seguridad y Convivencia	Distrito de Medellín		
17	336	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	Subsecretaría de Gestión Humana		
18	338	Contraloría General de Antioquia			
19	341	Empresas Públicas de Medellín			
20	342	Personería de Medellín			
21	347	Personería de Medellín			
22	351	Secretaría de Gestión y Control Territorial	Distrito de Medellín		
23	352	Personería de Medellín	Secretaría de Suministros y Servicios		
24	354	Secretaría de Educación	Distrito de Medellín	EDU	
25	356	Secretaría de Seguridad y Convivencia	Subsecretaría de Espacio Público	Control Interno Disciplinario	Distrito de Medellín
26	359	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra	Personería de Medellín		
27	361	Control Interno Disciplinario	Distrito de Medellín		
28	362	Curaduría Urbana Tercera de Medellín			
29	364	Subsecretaría de Gestión Humana del Distrito de Medellín			
30	370	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra	Contraloría General de Antioquia		
31	374	Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación	Personería de Medellín		
32	375	Contraloría General de Antioquia			
33	376	Empresas Públicas de Medellín			
34	379	Secretaría de Participación Ciudadana	Departamento Administrativo de la		

# Traslados	# PQRS	Entidad Traslado por Competencia			
			Función Pública DAFF		
35	383	Superintendencia de Industria y Comercio			
36	385	Contraloría de Bello			
37	386	Secretaría de Cultura Ciudadana			
38	387	Contraloría General de Antioquia	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra		
39	388	Empresas Públicas de Medellín	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra		
40	389	Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina			
41	391	Subsecretaría de Gestión Humana del Distrito de Medellín			
42	402	Contraloría General de Antioquia			
43	411	Contraloría General de Antioquia	Contraloría General de la Republica	Gerencia Antioquia	
44	416	Contraloría General de la Republica			
45	417	Personería de Medellín			
46	419	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra			
47	422	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios			
48	424	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra			
49	425	Secretaría de Gestión y Control Territorial	Institución Universitaria ITM		
50	427	Procuraduría General de la Nación	Contraloría Municipal de Rionegro		
51	438	Control Interno Disciplinario	Empresas Públicas de Medellín		
52	440	Procuraduría Provincial del Valle de Aburra			

# Traslados	# PQRSD	Entidad Traslado por Competencia			
53	443	EDU	Secretaría Infraestructura Física		
54	444	Empresas Varias de Medellín			
55	447	Secretaria de Educación	Control Interno Disciplinario		
56	448	Procuraduría General de la Nación	Regional Antioquia		
57	449	Procuraduría General de la Nación	Regional Antioquia		
58	450	DAGR			
59	470	Contraloría General de la Republica			
60	475	Fiscalía General de Medellín			
61	476	Contraloría General de Antioquia			
62	480	Control Interno Disciplinario	Empresas Públicas de Medellín	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	
63	481	Fiscalía General de Antioquia			
64	482	Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación	Secretaria de Hacienda		
65	483	Control Interno Disciplinario	Empresas Públicas de Medellín		
66	485	ISVIMED			
67	488	Despacho Alcalde Distrito de Medellín			
68	491	Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Antioquia.			
69	497	Personería de Medellín			
70	498	Control Interno Disciplinario			
71	501	Fiscalía General de Antioquia			
72	503	Contraloría General de la Republica			
73	504	Alcaldía Distrital de Medellín	Fiscalía General de Antioquia		

# Traslados	# PQRSD	Entidad Traslado por Competencia			
74	517	Personería de Medellín			
75	526	Personería de Medellín			
76	528	Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín SAPIENCIA			
77	530	Control Interno Disciplinario	Distrito de Medellín	Veedurías de Movilidad del Área Metropolitana	
78	534	Control Interno de Empresas Públicas de Medellín EPM	Gerente de Afinia Grupo EPM		
79	535	Empresas Públicas de Medellín			
80	537	Fiscalía General de Antioquia			
81	538	Dirección Planeación	Distrito de Medellín		
82	539	Secretaría de Educación	Distrito de Medellín		
83	540	Fiscalía General de Antioquia			
84	541	ISVIMED			
85	543	Despacho Alcalde de Medellín			
86	544	Gobernación de Antioquia			
87	548	Secretaría de Infraestructura Física			
88	549	Secretaría de Seguridad y Convivencia			
89	550	Control Interno Disciplinario			
90	551	Contraloría General de la Republica			
91	552	Personería de Medellín			
92	553	Personería de Medellín	Contraloría General de Antioquia		
93	555	Control Interno Disciplinario			
94	556	ISVIMED			
95	561	Contraloría General de Antioquia	Municipio de Betania		
96	565	Contraloría General de Antioquia			
97	566	Contraloría General de Antioquia			
98	568	Secretaría de Participación Ciudadana			

# Traslados	# PQRSD	Entidad Traslado por Competencia			
99	571	Control Interno Disciplinario			
100	572	Plaza Mayor Medellín			
101	573	Secretaría de Participación Ciudadana			
102	574	Contraloría General de la Republica	Consejo Superior de la Judicatura		
103	577	INDER			
104	579	Superintendencia de Salud			
105	582	Superintendencia de Salud			
106	587	Contraloría General de Antioquia	Procuraduría General de Antioquia		
107	590	Subsecretaría de Gestión Humana del Distrito de Medellín			

Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Del cuadro anterior, se puede evidenciar que algunas PQRSD fueron trasladadas por competencia entre dos y tres Entidades diferentes, garantizando así el derecho constitucional de petición a la ciudadanía.

Una vez realizado el cruce de información, el siguiente cuadro presenta de menor a mayor según número de traslados de PQRSD a otras Entidades por competencia:

Cuadro 9. Cantidad de PQRSD trasladadas por competencia

Entidad por traslado	Cantidad PQRSD	% Participación
Regional Antioquia	2	1,9%
Fiscalía General de Antioquia	4	3,7%
ISVIMED	4	3,7%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	4	3,7%
Procuraduría Provincial del Valle de Aburra	5	4,7%
Contraloría General de la Republica	6	5,6%
Distrito de Medellín	8	7,5%
Control Interno Disciplinario	9	8,4%
Personería de Medellín	11	10,3%
Contraloría General de Antioquia	11	10,3%
Empresas Públicas de Medellín	15	14,0%
Otras Entidades	28	26,2%
TOTAL	107	100,0%

Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

De acuerdo con el índice dinámico generado por la OCI, las PQRSD trasladadas por competencia en mayor cantidad fueron remitidas a Entidades como: Empresas Públicas de Medellín con un 14%, Contraloría General de Antioquia en un 10.3%, y Personería de Medellín con 10.3%.

Seguidamente, se observaron 9 PQRSD trasladadas por competencia a la Oficina de Control Interno Disciplinario de otras Entidades, así: dos (2) al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, tres (3) a Empresas Públicas de Medellín y cuatro (4) PQRSD que no se evidencia el nombre de la Entidad a la cual fueron trasladadas, estas son: 498, 550, 555, 571. No obstante, al realizar las consultas correspondientes en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, se identificaron que las cuatro (4) PQRSD mencionadas, fueron trasladadas al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Así las cosas, al Distrito de Medellín durante el segundo semestre de 2023, fueron trasladadas por competencia 14 PQRSD en total y a la Entidad Empresas Públicas de Medellín un total de 18 PQRSD. En consecuencia de lo anterior, el Distrito de Medellín se incluye entre las Entidades con mayor cantidad de PQRSD remitidas por parte de la CDM.

Ahora bien, es importante verificar si el problema consiste en que la dependencia encargada de gestionar las PQRSD al interior de la Entidad, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, o el Sistema Mercurio posiblemente no está registrando la información adecuadamente.

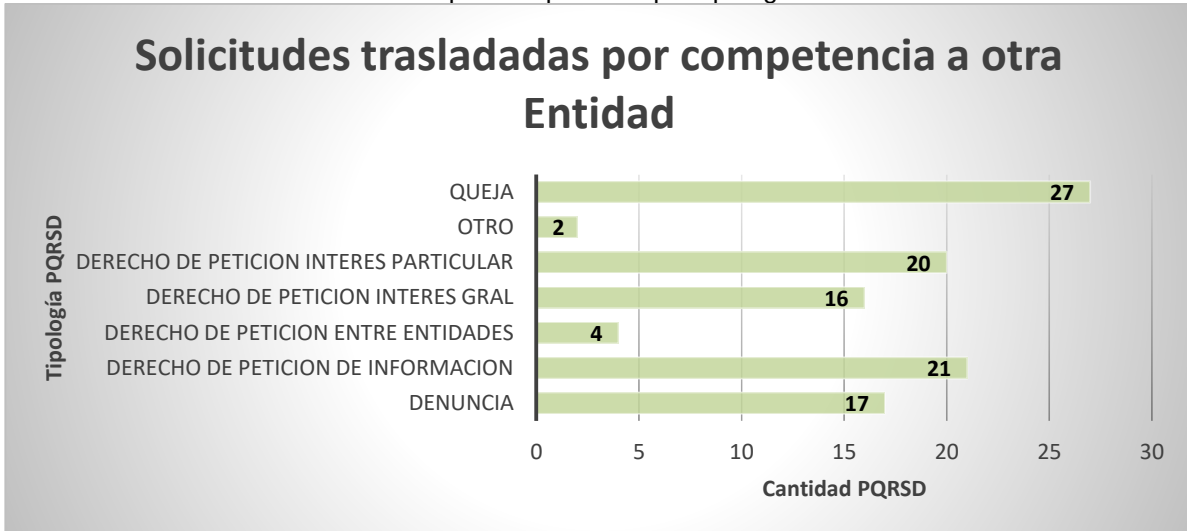
Recomendación N°2:

En este caso, la OCI recomienda verificar si el registro de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio correspondiente al traslado por competencia a otras Entidades, posiblemente presenta alguna dificultad o algún error al momento de su actualización, esto, con el propósito de tener una trazabilidad de los procesos oportunamente.

1.5.1 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad

A continuación, se presenta la tipología de PQRSD que fueron trasladadas por ser competencia de otra Entidad, por parte de la CDM durante el período evaluado.

Ilustración 1. Solicitudes trasladadas por competencia por tipología



Fuente: Reporte Índice Dinámico PQRSD Semestre 2 de 2023. Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Conforme a la gráfica anterior, se observa que las quejas y peticiones de información, presentan la mayor cantidad de solicitudes trasladadas por competencia a otras Entidades.

Por lo anterior, se evidencia que el volumen de PQRSD (170) trasladadas a otras Entidades por competencia, representa un 34% respecto al total de las PQRSD (315) radicas en el órgano de control durante el segundo semestre de 2023.

Recomendación N°3:

A pesar de presentarse un incremento del 1% del total de traslados frente al primer semestre de la misma vigencia (91 traslados de 276 PQRSD en total), esta oficina recomienda y considera importante 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 CDM con el Distrito de Medellín, sus entidades descentralizadas y los particulares que administren recursos públicos; para que exista una ciudadanía adecuadamente informada y sus intereses particulares o generales sean direccionados y gestionados con mayor oportunidad, así reducir el número de PQRSD trasladadas por competencia a otras entidades. Circunstancia que, ante la eventual falta de claridad se genera congestión o aumento de la cantidad de requerimientos al interior de la CDM, lo que podría posiblemente afectar la gestión de las PQRSD y la misión de la Entidad.

1.6 Cumplimiento de términos y proceso de atención de las PQRSD

La OCI realizó el seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención de las PQRSD presentadas por los ciudadanos y diferentes grupos de interés, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas asociadas, así como al cumplimiento de la política de operación y lineamientos internos que se han generado para garantizar la atención de las PQRSD. Por consiguiente, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta establecido en el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8, numeral 4: “Modalidades del derecho de petición y términos para su trámite”, se tiene el siguiente cuadro que resume los tiempos para dar trámite a los derechos de petición:

Cuadro 10. Modalidades del derecho de petición y términos para su trámite

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

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

Así mismo, en su numeral 4.1. “Prórroga o Ampliación del Plazo de las Respuestas”, referencia lo siguiente respecto al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (.)

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

Es decir, de acuerdo al tipo de derecho de petición se prorrogan los términos de la siguiente manera:

Si el término es de 10 días se puede prorrogar por 10 días más.

Si el término es de 15 días se puede prorrogar por 15 días más.

Si el término es de 30 días se puede prorrogar por 30 días más.

El término para traslado por competencia no tiene ampliación del término, el cual es de 5 días tanto para el traslado como para informar al peticionario.

De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8, cuando la petición no sea de competencia de la Contraloría Distrital de Medellín, debe ser remitida a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y se le debe informar al peticionario mediante carta el mismo día del traslado. Esto, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Si la denuncia se traslada al proceso auditor, se le comunicará 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 recepción⁵.

Con ayuda del índice dinámico PQRSD del segundo semestre de 2023 extraído del Sistema de Gestión Documental Mercurio, la OCI realizó un proceso aleatorio para validar la información que se encuentra en los expedientes de las PQRSD según la muestra seleccionada, para así evaluar el cumplimiento de términos de los requerimientos radicados según su tipología y los plazos establecidos por la ley para su atención, obteniendo los siguientes resultados:

⁵ Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8, numeral 4 “Modalidades del derecho de petición y términos para su trámite”.

1.6.1 Cumplimiento de términos de las Denuncias

Tiempo de respuesta: El término para resolver las denuncias es de 15 días hábiles siguientes a su recepción, prorrogables de acuerdo con la ley.

De un total de **71 PQRSD** clasificadas como denuncias durante el segundo semestre de 2023, 29 presentaron ampliación de plazo por las siguientes razones:

- **13** fueron trasladadas al proceso auditor y su fecha límite con respuesta de fondo se encuentra programada para el primer semestre de 2024;
- **9** presentaron prórroga de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015⁶, de las cuales sólo 2 tienen fecha límite con respuesta de fondo para la vigencia 2024, las 7 restantes con respuesta definitiva dentro de los tiempos establecidos;
- **6** presentaron requerimiento de información al peticionario, las cuales se encuentran 2 por desistimiento del requerimiento, 2 por traslado por competencia y 2 con respuesta definitiva,
- **1** presenta requerimiento de gestión al peticionario, archivada por desistimiento;

De las **42** denuncias restantes, 1 se encuentra en proceso, 16 archivadas por traslado por competencia y 25 con respuesta definitiva.

De acuerdo con la última fecha de respuesta brindada a cada una de las 71 PQRSD clasificadas como denuncias, se observó el cumplimiento de términos. Sin embargo, para efectos del presente informe de Ley, y con el fin de verificar el cumplimiento a lo establecido en la normativa aplicable, a través del aplicativo “Selectividad” se generó una muestra aleatoria de 7 denuncias que representan el 10%, las cuales corresponden a los consecutivos de las PQRSD: 283, 353, 355, 451, 479, 528 y 589, obteniendo lo siguiente:

Cuadro 11. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de las Denuncias.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
283	7/07/2023	5/01/2024	Fecha límite de respuesta 31/07/2023	Verificación Expediente Mercurio N°0000021727	Se solicitó información complementaria al peticionario el 24/07/2023, es decir, dentro de diez (10) días

⁶ Ley 1755 de 2015. Art 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
			(Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 15/08/2023 (Artículo 17. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta de fondo 9/01/2024 (Artículo 70. Ley 1757 de 2015).	La denuncia llegó a la Entidad trasladada por competencia por la Contraloría General de la República según radicado 202300002521. El 24/07/2023 se solicitó información complementaria al peticionario mediante el radicado 202300002590, el cual brindó respuesta el 08/08/2023 mediante radicado 202300002861. Posteriormente, el 11/08/2023 la denuncia fue trasladada al proceso auditor. El 15/08/2023 se informó la ampliación de plazos al peticionario con el radicado 202300002883. En ocasión de que el requerimiento fue trasladado al proceso auditor, la fecha límite con respuesta de fondo es el martes 09/01/2024, toda vez que el domingo 07/01/2024 y el lunes festivo 08/01/2024, son días no laborales para la CDM.	(hábiles) siguientes a la fecha de radicación. Es importante mencionar que en el Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8, en su numeral 8.4, parágrafo 2 del ítem b) indica lo siguiente: “<i>En el último caso la dependencia competente procede a requerir al peticionario para que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación proceda a completarla en el término máximo de un (1) mes</i>”. Esto, en concordancia con lo mencionado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015: “...requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes”. Lo anterior, en el entendido que son diez (10) días hábiles. Sin embargo, se observa que en otras actividades del Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8, si se especifican los términos para su cumplimiento, indicando que se trata de días hábiles, excepto en el numeral 8.4, parágrafo

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				La CAAF asignada EPM 1 - Asuntos Administrativos brinda respuesta definitiva el 05/01/2024 mediante radicado 20246000044, antes del vencimiento de términos.	2 del ítem b) antes mencionado. Por lo tanto, no hay claridad si son diez (10) días <u>hábiles</u> o <u>calendarios</u> siguientes a la fecha de radicación del requerimiento para cumplir a cabalidad con la actividad 8.4, en comparación con otras actividades del mismo manual. Recomendación N°4: La OCI recomienda esclarecer si los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación que menciona el Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8, en el numeral 8.4, parágrafo 2 del ítem b), son diez (10) días hábiles o calendario, para no incurrir a interpretaciones erróneas por parte de los servidores responsables, puesto que se observa en otras actividades del manual la especificación de los días hábiles para su cumplimiento. No obstante, teniendo en cuenta la fecha de radicación 7/07/2023 de la PQRSD 283, los diez (10) días <u>hábiles</u> siguientes se culminaron el 24/07/2023, lo que

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					evidencia cumplimiento de términos. Se informó al peticionario la ampliación del plazo antes del vencimiento del término señalado en la Ley (Artículo 17. Ley 1755 de 2015), es decir el 15/08/2023, a los 15 días hábiles posteriores al 24/07/2023. Sin embargo, se brindó respuesta el mismo día para su vencimiento, estando en riesgo de extemporaneidad. El requerimiento fue trasladado al proceso auditor, por consiguiente, el tiempo de respuesta es de 6 meses dando cumplimiento a la norma. Se observa respuesta definitiva mediante radicado 20246000044 del 05/01/2024, en el cual se anexa el informe de la auditoría de cumplimiento, la cual presenta la información en relación a la PQRSD 283.
353	22/08/2023	24/08/2023	Fecha límite de respuesta 12/09/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021863 Es una solicitud de competencia de la Entidad identificada con el radicado 202300003037.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la CAAF asignada brindó respuesta al peticionario dos días posteriores a su radicación, es decir 13 días antes de su vencimiento.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				Mediante el radicado 202300007778 del 22/08/2023 fue asignada a la CAAF EPM 1 - Asuntos Administrativos, la cual brinda respuesta definitiva mediante radicado 202300003011 del 24/08/2023.	Se evidenció la aplicación de la encuesta de satisfacción, cuyo nivel de satisfacción frente a la PQRSD 353 arrojó un resultado de “Regular”, con la siguiente observación: <i>“Como en todos los PQRSD que tramitamos ante la Contraloría en relación con EPM (Copias de derechos de petición), siempre se recibe la respuesta de NO COMPETENCIA y trasladan a EPM”.</i> Sin embargo, de conformidad con la respuesta definitiva brindada por la CAAF EPM 1 - Asuntos Administrativos mediante radicado 202300003011 del 24/08/2023, se informa al peticionario que la Entidad está adelantando la vigilancia fiscal #79, la cual se viene realizando en virtud de una queja recibida en el mismo sentido y con anterioridad a la petición, puesto que, el contrato objeto de la queja aún no se ha perfeccionado y la intervención de la CDM es en forma posterior y selectiva. Se evidenció el expediente 0000021539 del Sistema Mercurio, en el cual se encuentra toda

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					la documentación como producto de la vigilancia fiscal #79.
355	22/08/2023 y 23/08/2023 complemento	12/09/2023	Fecha límite de respuesta 31/10/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 15/08/2023 (Artículo 17. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 12/09/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021865 La denuncia llegó a la Entidad trasladada por competencia por la Contraloría General de Antioquia según radicados 202300003042 del 22/08/2023 y 202300003063 del 23/08/2023 (Este último con anexos de complemento a la denuncia) Se asigna a la CAAF EPM 1 Asuntos Administrativo con copia a la CAAF EPM Filiales Aguas y a la CAAF EPM Filiales Energía mediante radicado interno 202300007787 del 23/08/2023, por ser de su competencia. Se requiere información al ente de control relacionado con la denuncia con el radicado 202300003096 del 30/08/2023. Se brinda respuesta al peticionario mediante el radicado	Se observó el cumplimiento de términos. Sin embargo, se evidenció respuesta de fondo el mismo día para su vencimiento, estando en riesgo de extemporaneidad.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				202300003250 del 12/09/2023.	
451	9/10/2023	7/12/2023	Fecha límite de respuesta 31/10/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 24/10/2023 (Artículo 17. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 18/12/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022068 La denuncia llegó a la Entidad trasladada por competencia por la Contraloría General de la República según radicado 202300003794. Se asigna a la CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público mediante radicado interno 202300010036 del 9/10/2023. El 24/10/2023 se requiere información al peticionario para que amplíe la petición. Mediante radicado 202300004378 del 07/12/023 se declara desistimiento tácito por la no respuesta del peticionario antes del 24/11/2023, dando cumplimiento al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.	Se observó el cumplimiento de términos. Se evidenció solicitud de información al peticionario antes del vencimiento del trámite para brindar respuesta efectiva (24/10/2023), la cual no fue atendida a satisfacción dentro de un (1) mes según plazo otorgado por la Ley 1755 de 2015, artículo 17. Por lo tanto, se evidencia el Acto Administrativo del desistimiento tácito y respuesta definitiva el 07/12/2023, dando cumplimiento a lo establecido en el párrafo 6, ítem b, del numeral 8.4 del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8: <i>“El Acto Administrativo será dictado para la PQRSD radicada en un mismo mes a las cuales se le ha vencido el término; Serán desistidas mediante Acto Administrativo al mes siguiente del vencimiento del término de la última PQRSD con solicitud de complemento de información”.</i> Se evidenció la fecha límite de respuesta de fondo el 18/12/2023,

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					considerando los 15 días siguientes al cumplimiento del plazo de un (1) mes otorgado por la Ley (Art 14 Ley 1755 de 2015), dando cumplimiento además con lo establecido en el numeral 8.5 del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8 "Petición incompleta y Desistimiento".
479	25/10/2023	11/12/2023	Fecha límite de respuesta 17/11/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 11/12/2023 (Parágrafo Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022123 Es una solicitud de competencia de la Entidad con radicado 20230000399, de responsabilidad compartida con la Procuraduría Regional de Antioquia, la cual fue trasladada mediante el radicado 202300003819 del 26/10/2023. Se asigna a la CAAF Distrito 1 mediante radicado 202300010680 del 25/10/2023. Se informa al peticionario el traslado por competencia el 26/10/2023 según radicado 202300003820.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que el 14/11/2023 se informó al peticionario la ampliación del plazo, es decir, 3 días antes del vencimiento del término, expresando los avances del proceso y señalando a la vez el plazo razonable en que se resuelve dar respuesta (El cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto). Se evidenció el traslado por competencia a la Procuraduría Regional de Antioquia, así como la comunicación al peticionario, en el término señalado por la Ley. Todo lo anterior, dando cumplimiento al artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Se observa petición de información a otra

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				Se solicita información al ente de control relacionado con la denuncia, mediante el radicado 202300003866 del 30/10/2023, a quien la Entidad le concede prórroga para dar información con un plazo límite de respuesta los días 07/11/2023 y 06/12/2023 respectivamente, según radicados 202300003918 y 202300004312. Se comunica al peticionario mediante radicado 202300003987 del 14/11/2023, la ampliación de plazo, con las razones y el nuevo plazo de respuesta con fecha del 11/12/2023. El 20/11/2023 el peticionario requiere a la Entidad información acerca de los avances realizados por la CDM, según radicado 202300004327. Se envía respuesta definitiva el 11/12/2023 mediante	Entidad dentro de los términos establecidos por la ley, para adoptar una decisión de fondo y brindar una respuesta oportuna al ciudadano, dando cumplimiento al artículo 30 de la Ley 1755 de 2015⁷. No se observó en el expediente 0000022123 del Sistema de Gestión Documental Mercurio, la respuesta del 06/12/2023 por parte del ente de control, según solicitud de información enviada mediante el radicado 202300004312 del 05/12/2023. Recomendación N°5: La OCI recomienda registrar en los expedientes correspondientes de cada PQRSD, todos los comunicados que se generan durante su desarrollo a efectos de su trazabilidad, consulta y respaldo de la información. Se evidencia respuesta definitiva al peticionario el 11/12/2023 mediante radicado 202300004391, dando cumplimiento al

⁷ Ley 1755 de 2015, Artículo 30. 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.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				radicado 202300004391.	parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, esto es: <i>“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.</i>
528	22/11/2023	22/11/2023	Fecha límite de respuesta 14/12/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 29/11/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022196 La denuncia llegó a la Entidad trasladada por competencia por la Contraloría General de la Antioquia mediante los radicados 202300004350 y 202300004359, ambos con fecha del 22/11/2023. Se traslada así mismo por competencia a la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín SAPIENCIA mediante radicado 202300004102 del 22/11/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 Ley 1755 de 2015. El requerimiento no fue asignado a ninguna dependencia de la Entidad, dando cumplimiento al Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8, numeral 7 “Responsabilidades”, esto es:

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				La solicitud no es asignada a ninguna dependencia de la Entidad, por lo tanto el trámite le corresponde a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Se informa al peticionario el traslado por competencia mediante radicado 202300004103 del 22/11/2023.	<i>"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".</i>
589	22/12/2023 Mediante correo electrónico 28/12/2023 Registrada y radicada	17/01/2024	Fecha límite de respuesta 17/01/2024 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 21/06/2024 (Artículo 70. Ley 1757 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022321 La denuncia llegó a la Entidad trasladada por competencia por la Personería de Medellín, mediante correo electrónico del 22/12/2023, registrado con el radicado interno 202300004848 del 28/12/2023. Se asignó a la Subcontraloría mediante radicado 202300013023 del 29/12/2023. Se informó la ampliación de plazos al peticionario mediante radicado 20246000133 del	Se observó que el requerimiento llegó el viernes 22/12/2023 siendo las 3:54 pm por medio del correo electrónico Participa@cdm.gov.co como canal oficial de la Entidad, y fue radicado el jueves 28/12/2023 siendo la 1:34 pm mediante el número interno 202300004848; es decir, inició la gestión internamente en los dos (2) días hábiles posteriores a su recepción, evidenciándose una extemporaneidad en la radicación y asignación interna para su atención oportuna por parte de la Entidad, generando un posible incumplimiento en los términos establecidos en el

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				17/01/2024, dado que el requerimiento fue trasladado al proceso auditor, y su fecha límite con respuesta de fondo es el 21/06/2024.	numeral 5.2 “Radicación de PQRSD” del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8: <i>“Las solicitudes de PQRSD se entiende recibida 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”.</i> Recomendación N°6: La OCI recomienda verificar permanentemente los canales y medios de atención por los cuales llegan las PQRSD a la Entidad, para una atención y gestión oportuna al ciudadano y evitar riesgos de extemporaneidad. No obstante a lo anterior, se evidencia la fecha límite de respuesta del 17/01/2024, contando los 15 días hábiles siguientes a su recepción desde el 22/12/2023, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					Se observó en la repuesta brindada al peticionario mediante radicado 20246000133 del 17/01/2024, que el requerimiento fue trasladado al proceso auditor; Por consiguiente el tiempo de respuesta de fondo es de 6 meses, siendo así la fecha límite 21/06/2024. Esto, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015: <i>"El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción".</i>

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

1.6.2 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"*.

Teniendo en cuenta el cuadro 3 del presente informe: "Tipo de Requerimiento o solicitudes", de un total de **202 PQRSD** clasificadas como derechos de petición durante el segundo semestre de 2023, 22 presentaron ampliación de plazo por las siguientes razones:

- **8** fueron trasladadas al proceso auditor y su fecha límite con respuesta de fondo se encuentra programa para el primer semestre de 2024;

- **8** presentaron prorroga de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015⁸,
- **3** presentaron requerimiento de gestión al peticionario, de las cuales 2 fueron archivadas con respuesta definitiva y una archivada por desistimiento;
- **2** por requerimiento de información al peticionario, archivados por desistimiento del requerimiento;
- **1** por requerimiento de información a otra(s) Entidades, archivada con respuesta definitiva;

De los **180** derechos de petición restantes, 61 de ellas fueron archivadas por traslado por competencia y 119 archivadas con respuesta definitiva.

Para efectos del presente informe de Ley, y con el fin de verificar el cumplimiento a lo establecido en la normativa aplicable, a través del aplicativo “Selectividad” se generó una muestra aleatoria por cada modalidad de derecho de petición que los ciudadanos presentaron durante el período evaluado ante la Contraloría Distrital de Medellín obteniendo los siguientes resultados:

- **Derecho de petición de Consultas:**

El término para resolver las consultas es de 30 días hábiles siguientes a su recepción según el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, prorrogables de acuerdo con la ley.

De un universo de 6 peticiones de consultas, se tomó una muestra de 1 que representa el 10%, la cual corresponde a la PQRSD 455, en la que se evidenció lo siguiente:

Cuadro 12. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de los Derechos de Petición Consultas

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
445	5/10/2023	19/10/2023	Fecha límite de respuesta 21/11/2023 (Numeral 2 del Artículo 14. Ley	Verificación Expediente Mercurio N°0000022058 La petición de consulta llegó a la Entidad por medio de la Página Web, registrado internamente	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de consulta fue atendida con oportunidad a los 9 días siguientes de su radicación, es decir, 21 días antes de su vencimiento.

⁸ Ley 1755 de 2015. Art 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
			1755 de 2015).	con el número de radicado 202300003747. Por ser competencia de la Entidad, fue trasladada a la dependencia Oficina Asesora de Jurídica mediante el radicado 202300009937 del 05/10/2023. Se brindó respuesta al peticionario el 19/10/2023 mediante el radicado 202300003747.	Se observó el envío de la encuesta de satisfacción y su confirmación de entrega, según números de documentos 0000188282 y 0000188283 del 19/10/2023. No obstante, la respuesta por parte del peticionario no se observa en el expediente Mercurio N°0000022058. Recomendación N°7: La OCI recomienda fortalecer los procesos de realización de encuesta o analizar otras estrategias o medios para que se lleven a cabo, para conocer el nivel de satisfacción del cliente, por la atención recibida en desarrollo de las PQRSD presenta ante la Contraloría Distrital de Medellín, y tomar las acciones pertinentes para la mejora continua.

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

- **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 universo de 46 PQRSD clasificadas como derechos de petición de interés general, se tomó una muestra de 5 que representan el 10%, las cuales corresponden a las PQRSD 312, 387, 512, 532 y 535, en las que se evidenció lo siguiente:

Cuadro 13. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de Derechos de Petición de Interés General

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
312	28/07/2023	29/01/2024	Fecha límite de respuesta 22/08/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 29/01/2024 (Artículo 70. Ley 1757 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021776 El requerimiento llegó a la Entidad a través de la ventanilla única, registrado internamente con el número de radicado 202300002759. Por ser competencia de la Entidad, la PQRSD es asignada a la dependencia Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Obras Civiles mediante radicado 202300006795 del 28/07/2023. Se solicita información a otra Entidad (Empresa de Desarrollo Urbano EDU), según radicado 202300002730 del 03/08/2023. El requerimiento es trasladado al proceso auditor, el tiempo de respuesta es de seis (6) meses dando cumplimiento a la norma. Se informó al peticionario la ampliación de plazos mediante el radicado 202300002930 del 17/08/2023. Se envía respuesta de fondo al peticionario mediante radicado	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que se envió respuesta de ampliación de términos (17/08/2023) antes del vencimiento (22/08/2023). La CDM solicita información a otra Entidad para resolver de fondo la petición, según lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento es trasladado al proceso auditor, con el propósito de realizar un análisis técnico; Por consiguiente se llevó a cabo un Actuación Especial de Fiscalización, por medio de la cual se identificó un hallazgo administrativo con incidencia fiscal y con presunta incidencia disciplinaria. El peticionario recibe respuesta de fondo antes del vencimiento de términos.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				202300004512 del 20/12/2023.	
387	6/09/2023	12/09/2023	Fecha límite de respuesta 12/09/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 27/09/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021940 La petición llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300003252. Es trasladado por competencia a otras Entidades: Contraloría General de Antioquia y Procuraduría Regional de Antioquia, según radicados 202300003174 y 202300003175 del 06/09/2023. Se envía respuesta al peticionario mediante el radicado 202300003176 del 06/09/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al peticionario, en cumplimiento de la norma.
517	16/11/2023	23/11/2023	Fecha límite de respuesta 23/11/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 07/12/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022182 La petición llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300004298. Es trasladada por competencia a la Personería Distrital de Medellín, según radicado 202300004036 del 20/11/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al peticionario, en cumplimiento de la norma.

PQRS 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				Se envía respuesta al peticionario mediante el radicado 202300004037 del 20/11/2023.	
532	24/11/2023	24/05/2024	Fecha límite de respuesta 18/12/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 11/12/2023 (Artículo 17. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 24/05/2024 (Artículo 70. Ley 1757 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022201 El requerimiento llegó a la Entidad trasladada por competencia por parte de la Contraloría General de la República según radicado 202300004396 del viernes 24/11/2023 siendo las 9:50 am. Por ser competencia de la Entidad, se asignó a la Subcontraloría mediante el radicado 202300011989 del lunes 27/11/2023 siendo las 8:00 am. Se envía solicitud de información y comunicación de ampliación de términos al peticionario el jueves 04/01/2024, mediante radicado 20246000037. El requerimiento es trasladado al proceso auditor, el tiempo de respuesta es de seis (6) meses dando cumplimiento a la norma. Se informó al petionario la ampliación de plazos mediante el radicado 20246000119 del 16/01/2024.	Se observó que la Subcontraloría como dependencia responsable para dar respuesta a la PQRS 532 de 2023, requirió información complementaria al peticionario para mayor información de los hechos y adoptar una decisión de fondo, solicitado mediante el radicado 20246000037 del 04/01/2024; Es decir, se presentaron 15 días de extemporaneidad, ya que su fecha límite para llevar a cabo este proceso era hasta el 12/12/2023. Lo anterior, evidencia incumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, esto es: <i>"En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al petionario dentro de los diez (10)</i>

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes". Por lo anterior, se determina un posible hallazgo, el cual se encuentra al final de este cuadro. La OCI recomienda establecer controles para dar respuesta en oportunidad legal, y de esta forma evitar la extemporaneidad y/o la omisión de respuesta, para garantizar el derecho de respuesta al ciudadano. Por otra parte, no se observa en el expediente 0000022201 del Sistema de Gestión Documental Mercurio la respuesta brindada por el peticionario, según solicitud de información a través del radicado 20246000037 del 04/01/2023, y según comunicación de ampliación de términos radicado 20246000119 del 16/01/2024, el cual indica lo siguiente: "...En respuesta a la anterior solicitud, el día 06 de enero de esta anualidad, usted remitió a esta entidad por correo

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					<i>electrónico los siguientes documentos...”</i> La OCI reitera la recomendación N°5 del presente informe, esto es: Registrar o indexar en los expedientes de cada PQRSD del Sistema de Gestión Documental Mercurio, todos los comunicados que se generan durante su desarrollo a efectos de su trazabilidad, consulta y respaldo de la información. Se observó el radicado 20246000119 del 16/01/2024, por medio del cual se informó al peticionario el traslado de la PQRSD 532 de 2023 al proceso auditor, en consecuencia se dará respuesta de fondo en el término de seis (6) meses, cuya fecha límite es el 24/05/2024.
535	27/11/2023	4/12/2023	Fecha límite de respuesta 4/12/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 19/12/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022210 El requerimiento llegó a la Entidad trasladada por competencia por parte de la Contraloría General de la República según radicado 202300004298. Es trasladada por competencia a otra Entidad: Empresas Públicas de Medellín,	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al peticionario, en

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				según radicados 202300004192 del 28/11/2023. Se envía respuesta al peticionario mediante el radicado 202300004193 del 28/11/2023	cumplimiento de la norma.

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

De acuerdo con las validaciones realizadas a la PQRSD 532, a continuación se presenta el hallazgo N°1:

De conformidad con la verificación realizada al cumplimiento de términos para resolver las peticiones de interés general que se registraron durante el segundo semestre de 2023, se pudo evidenciar que la PQRSD 532 de 2023 identificada con el radicado 202300004396 del 24/11/2023, la cual fue asignada a la Subcontraloría mediante el radicado 202300011989 del 27/11/2023 para su trámite, donde requirió información complementaria al peticionario para mayor información de los hechos, solicitado mediante el radicado 20246000037 del 04/01/2024, presentó 19 días de extemporaneidad, ya que su fecha límite era hasta el 05/12/2023. Lo que evidencia un incumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, esto es: *"En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, **requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes**".* Lo anterior, podría originarse por desconocimiento de la norma, y por falta de controles para dar respuesta en los términos, situación que podría generar un incumplimiento de la Ley o posible afectación a la Entidad.

- **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 acuerdo con la ley.

De un universo de 28 PQRSD clasificadas como derechos de petición de interés particular, se tomó una muestra de 3 que representan el 10%, las cuales corresponden a las PQRSD 342, 365 y 491, en las que se evidenció lo siguiente:

Cuadro 14. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de Derechos de Petición de Interés Particular.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
342	14/08/2023	16/08/2023	Fecha límite de respuesta 22/08/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 05/09/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021837 La petición llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300002942. Adicionalmente, se recibe traslado por competencia por parte del Concejo de Medellín mediante radicado 202300003093 del 24/08/2023. El requerimiento es trasladado por competencia a otra Entidad: Personería Distrital de Medellín, según radicado 202300002907 del 16/08/2023. Se envía respuesta al peticionario mediante el radicado 202300002908 del 16/08/2023. Así mismo, se envía respuesta al Concejo de Medellín con el radicado 202300003079 del 30/08/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al peticionario, en cumplimiento de la norma. En el expediente 000021837 del Sistema Mercurio correspondiente a la PQRSD 342, se observa el documento con radicado 202300003093, el cual no hace parte de este trámite o atención. Recomendación N°8: La OCI recomienda realizar las correcciones pertinentes y verificar que la información que reposa en los expediente de cada PQRSD si corresponda con el trámite correspondiente.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
365	25/08/2023	30/08/2023	Fecha límite de respuesta 01/09/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 14/09/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021889 La petición llegó a la Entidad por medio de la página web, registrado internamente con el número de radicado 202300003121. Es asignada a la dependencia Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Cultura y Recreación, mediante el radicado 202300007994 del 28/08/2023. Se solicita información a otra Entidad: Instituto de Deportes y Recreación INDER Medellín, mediante el radicado 202300003087 del 30/08/2023. Se recibe respuesta por parte del ente de control con el radicado 202300003278 del 07/09/2023. Así mismo, se recibe respuesta respecto al componente de ejecución de la obra relaciona con la PQRSD 365, emitida por Metroparques mediante el radicado 202300003241 del 04/09/2023. Se envía respuesta al peticionario según radicado 202300003260 del 13/09/2023.	La CDM solicita información a otra Entidad para resolver de fondo la petición antes de su vencimiento, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El peticionario recibe respuesta de fondo un día hábil antes del vencimiento de términos, es decir el 13/09/2023, estando en riesgo de extemporaneidad. No obstante, es importante resaltar la gestión e iniciativas realizadas por parte de la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Cultura y Recreación en el escenario relacionado con la PQRSD 365 en compañía de la comunidad y los interesados, como aporte y valor agregado en el ejercicio del control fiscal que se lleva a cabo en la Entidad.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
491	7/11/2023	7/11/2023	Fecha límite de respuesta 15/11/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022145 La petición llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300004298. Es trasladada por competencia a la Entidad Secretaria de Hacienda de la Gobernación de Antioquia, según radicado 202300003940 del 07/11/2023. Se envía respuesta al petionario mediante el radicado 202300003941 del 07/11/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al petionario, en cumplimiento de la norma.

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

- **Derecho de petición de información:**

El término para resolver los derechos de petición de información es de 10 días hábiles siguientes a su recepción según el numeral 1 del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, prorrogables de acuerdo con la ley.

De un universo de 93 PQRSD clasificadas como peticiones de información, se tomó una muestra de 9 que representan el 10%, las cuales corresponden a las PQRSD 320, 322, 366, 376, 396, 408, 510, 575 y 583, en las que se evidenció lo siguiente:

Cuadro 15. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de Derechos de Información.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
320	2/08/2023	4/08/2023	Fecha límite de respuesta 17/08/2023 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021797 La petición de información llegó a la Entidad por medio de la ventanilla única el día 02/08/2023, registrado internamente con el número de radicado 202300002821. Es una PQRSD compartida, por lo tanto, se da traslado por competencia a las entidades: Ministerio del Interior mediante radicado 202300002758 del 04/08/2023, al ISVIMED mediante el radicado 202300002759 del 04/08/2023, se asignó a la CAAF Obras Civiles según radicado 202300007099 del 03/08/2023 para su gestión. Se informa al peticionario sobre el traslado por competencia, según radicado 202300002760 del 04/08/2023. Se envía respuesta definitiva al peticionario mediante radicado 202300002859 del 11/08/2023. Adicionalmente, la CDM recibe traslado por competencia por parte de Contraloría General de la República en relación a la	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD 320 fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 Ley 1755 de 2015. Se evidenció el anexo 0000183282 del radicado 202300002859 del 11/08/2023 correspondiente a la encuesta de satisfacción. No obstante, se observa sin respuesta por parte del peticionario. La OCI reitera la recomendación N°7 del presente informe, esto es: Fortalecer los procesos de realización de encuesta o analizar otras estrategias o medios para que se lleven a cabo, para conocer el nivel de satisfacción del cliente por la atención recibida en desarrollo de las PQRSD que se presentan ante la Contraloría Distrital de Medellín y tomar las acciones pertinentes para la mejora continua.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				PQRSD 320 mediante radicado interno 202300004022 del 26/10/2023, a quien se le brinda repuesta con el radicado 202300003877 del 31/10/2023.	
322	3/08/2023	9/08/2023	Fecha límite de respuesta 18/08/2023 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021799 La petición de información llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300002821. Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la Dirección de Recursos Físicos y Financieros mediante el radicado 202300007118 del 03/08/2023. Es enviada la respuesta al peticionario el 09/08/2023 mediante el radicado 202300002823.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de información fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, a los 3 días hábiles siguientes de su radicación, es decir, 7 días hábiles antes de su vencimiento. Se evidenció la aplicación de la encuesta de satisfacción con el número de documento 0000182389 del expediente Mercurio 0000021799, cuyo nivel de satisfacción frente a la PQRSD 322 arrojó un resultado de "Bueno" con la siguiente observación: <i>"La Sra. Jenny, informa que el servicio fue bueno y oportuno"</i>.
366	28/08/2023	30/08/2023	Fecha límite de respuesta 11/09/2023 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021895 La petición de información llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300003132.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de información fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, a los 2 días hábiles siguientes de su radicación, es decir, 8 días hábiles antes de su vencimiento.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la dependencia Secretaría General mediante radicado 202300008050 del 29/08/2023. Es enviada la respuesta al peticionario el 30/08/2023 mediante el radicado 202300003070.	Se evidenció el anexo 0000184902 correspondiente a la encuesta de satisfacción en el expediente 0000021895 del Sistema Mercurio. No obstante, se observa sin respuesta por parte del peticionario. La OCI reitera la recomendación N°7 del presente informe, esto es: Fortalecer los procesos de realización de encuesta o analizar otras estrategias o medios para que se lleven a cabo, para conocer el nivel de satisfacción del cliente por la atención recibida en desarrollo de las PQRSD que se presentan ante la Contraloría Distrital de Medellín y tomar las acciones pertinentes para la mejora continua.
376	31/08/2023	1/09/2023	Fecha límite de respuesta 07/09/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 14/09/2023 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley	Verificación Expediente Mercurio N°0000021924 La petición de información llegó a la Entidad por medio de la página web, registrado internamente con el número de radicado 202300003192. Es trasladada por competencia a las Empresas Públicas de Medellín mediante radicado externo 202300003121 del 01/09/2023, se remite copia a la CAAF EPM 1	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se evidenció en el expediente de Mercurio 0000021924 correspondiente a la PQRSD 376 de 2023, un memorando interno con el número de radicado

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
			1755 de 2015).	Asuntos Administrativos para su información. Se envía comunicación respecto al traslado al peticionario con el radicado 202300003122 del 01/09/2023. El ente de control EPM brinda respuesta el 15/09/2023 a la CDM mediante correo electrónico según radicado 202300003405 y respuesta al peticionario mediante el radicado 202300003471 del 19/09/2023.	202300003121 del 13/04/2023 que no corresponde con la petición de información. La OCI reitera la recomendación N°8 del presente informe, esto es: Verificar que la documentación que reposa en los expedientes de Mercurio generados para cada PQRSD, si corresponda con el trámite correspondiente.
396	12/09/2023	12/09/2023	Fecha límite de respuesta 26/09/2023 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021958 La petición de información llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrada internamente con el número de radicado 202300003341. Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la dependencia Secretaría General mediante radicado 202300008851 del 12/09/2023 para su gestión. Es enviada la respuesta al peticionario el 12/09/2023 mediante el radicado 202300003255.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de información fue tramitada por la CDM el mismo día de su radicación.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
408	18/09/2023	20/09/2023	Fecha límite de respuesta 2/10/2023 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021986 La petición de información llegó a la Entidad a través de la ventanilla única, registrada internamente con el número de radicado 202300003428. Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la dependencia C. A. de Responsabilidad Fiscal mediante radicado 202300009136 del 18/09/2023. Se brinda respuesta al peticionario el 20/09/2023 mediante el radicado 202300003416.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de información fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, a los 2 días hábiles siguientes de su radicación, es decir, 8 días hábiles antes de su vencimiento.
510	15/11/2023	16/11/2023	Fecha límite de respuesta 29/11/2023 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022172 La petición de información llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrada internamente con el número de radicado 202300004261. Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la dependencia Dirección de Recursos Físicos y Financieros mediante radicado 202300011461 del 15/11/2023. Se brinda respuesta al peticionario el 16/11/2023 mediante el radicado 202300004012.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de información fue tramitada por la CDM el día hábil siguiente de su radicación. Se evidenció la aplicación de la encuesta de satisfacción con el número de documento 0000190924 del expediente Mercurio 0000022172, cuyo nivel de satisfacción frente a la PQRSD 570 arrojó un resultado de “Excelente” y sin observaciones al respecto.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
575	20/12/2023	4/01/2024	Fecha límite de respuesta 5/01/2024 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022307 La petición de información llegó a la Entidad por medio de la página web, registrado internamente con el número de radicado 202300004778. Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la dependencia Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal mediante radicado 202300012918 del 26/12/2023. Es enviada la respuesta al peticionario el 04/01/2024 mediante el radicado 20246000035.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de información fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, a los 9 días hábiles siguientes de su radicación, es decir, 1 día hábil antes de su vencimiento.
583	27/12/2023	2/01/2024	Fecha límite de respuesta 12/01/2024 (Numeral 1 del Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022315 La petición de información llegó a la Entidad a través de la ventanilla única, registrado internamente con el número de radicado 202300004814. Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la Subcontraloría mediante radicado 202300012948 del 28/12/2023. Es enviada la respuesta al peticionario el 02/01/2023 mediante el radicado 20246000003.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la petición de información fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, a los 3 días hábiles siguientes de su radicación, es decir, 7 días hábiles antes de su vencimiento. De acuerdo con el índice dinámico, la fecha límite de respuesta a la PQRSD 583 es el 02/01/2024. No obstante, teniendo en cuenta el término establecido por la Ley (10 días siguientes a su radicación), se observa que la fecha límite de

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					respuesta es 12/01/2024. Esto, posiblemente por un error de digitación.

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

- **Derecho de petición entre Entidades:**

Tiempo de respuesta: 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 universo de 29 peticiones entre Entidades, se tomó una muestra de 3 PQRSD que representan el 10%, las cuales corresponden a las PQRSD 344,437 y 467, en las que se evidenció lo siguiente:

Cuadro 16. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de los derechos de petición entre Entidades

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
344	15/08/2023	28/08/2023	Fecha límite de respuesta 29/08/2023 (Artículo 30. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000021839 La petición entre autoridades, llegó a la Entidad por medio de correo electrónico por parte de la Unidad Anticorrupción de la Fiscalía General de la Nación, la cual fue registrada internamente con el número de radicado 202300002945. Por ser competencia de la Entidad, es asignada a la dependencia	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley. No obstante, se brindó respuesta un día hábil antes de su vencimiento presentado riesgo de extemporaneidad. La petición llegó a la Entidad a través de correo electrónico el día lunes 14/08/2023 a las

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				Subcontraloría mediante el radicado 202300007536 del 15/08/2023. Se brinda respuesta a la autoridad mediante el radicado 202300003049 del 28/08/2023	4:15 pm; Sin embargo, se observa que fue registrada mediante el radicado 202300002945 el día martes 15/08/2023 a la 1:09 pm. La OCI reitera la recomendación N°6 del presente informe, esto es: verificar permanentemente los canales y medios de atención por los cuales llegan las PQRSD a la Entidad, para una atención y gestión oportuna al ciudadano y evitar riesgos de extemporaneidad.
437	29/09/2023	3/10/2023	Fecha límite de respuesta 13/10/2023 (Artículo 30. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022029 La petición entre autoridades, llegó a la Entidad por medio de correo electrónico por parte de la Secretaría de Talento Humano y Desarrollo Organizacional de la Gobernación de Antioquia, la cual fue registrada internamente con el número de radicado 202300003662. Por ser competencia de la Entidad, es asignada a la Dirección Administrativa de Talento Humano mediante el radicado 202300007536 del 29/08/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, a los 3 días hábiles siguientes de su radicación.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				Se brinda respuesta a la autoridad mediante el radicado 202300003580 del 03/10/2023.	
467	19/10/2023	31/10/2023	Fecha límite de respuesta 1/11/2023 (Artículo 30. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022101 La petición entre autoridades, llegó a la Entidad por medio de correo electrónico por parte de la Procuraduría Provincial De Instrucción Valle Del Aburra, la cual fue registrada internamente con el número de radicado 202300003913. Por ser competencia de la Entidad, es asignada a la Dirección Administrativa de Talento Humano mediante el radicado 202300010473 del 19/10/2023. Se brinda respuesta a la autoridad mediante el radicado 202300003872 del 31/10/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley. No obstante, se brindó respuesta un día hábil antes de su vencimiento presentado riesgo de extemporaneidad. La petición llegó a la Entidad a través de correo electrónico el día miércoles 18/10/2023 a las 4:20 pm, sin embargo, se observa fecha de radicación el día jueves 19/10/2023 a las 7:26 am. La OCI reitera la recomendación N°6 del presente informe, esto es: Verificar permanentemente los canales y medios de atención por los cuales llegan las PQRSD a la Entidad, para una atención y gestión oportuna al ciudadano y evitar riesgos de extemporaneidad

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

1.6.3 Cumplimiento de términos de las quejas

Tiempo de respuesta: 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.

Teniendo en cuenta el cuadro 3 del presente informe: “Tipo de Requerimiento o solicitudes”, de un total de 36 PQRSD clasificadas como “quejas” durante el segundo semestre de 2023, 04 presentaron ampliación de plazo por las siguientes razones:

- 2 por requerimiento de información al peticionario, archivados por desistimiento;
- 1 presentaron prorroga de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015⁹,
- 1 presentaron requerimiento de gestión al peticionario, de las cuales 2 fueron archivadas con respuesta definitiva y una archivada por desistimiento;

De las **32** quejas restantes, 27 de ellas fueron archivadas por traslado por competencia y 5 archivadas con respuesta definitiva.

Para efectos del presente informe de Ley, y con el fin de verificar el cumplimiento a lo establecido en la normativa aplicable, a través del aplicativo “Selectividad” se generó una muestra aleatoria de 3 quejas que representan el 10%, las cuales corresponden a los consecutivos de las PQRSD: 424, 494 y 497, se adiciona la 550 debido al resultado obtenido en el aleatorio, para un total de 4 PQRSD revisadas.

De acuerdo con las validaciones realizadas, se obtienen los siguientes resultados:

Cuadro 17. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de las quejas

PQRS 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
424	22/09/2023	25/09/2023	Fecha límite de respuesta 29/09/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022011 La queja llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300003530.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRS fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo

⁹ Ley 1755 de 2015. Art 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				Es trasladada por competencia a la Procuraduría Regional de Antioquia según radicado 202300003491 del 25/09/2023. Se brinda respuesta al peticionario el 25/09/2023, mediante el radicado 202300003492.	21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al peticionario, en cumplimiento de la norma.
494	7/11/2023	9/11/2023	Fecha límite de respuesta 29/11/2023 (Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8)	Verificación Expediente Mercurio N°000022151 La queja llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300004151. Por ser competencia de la Entidad, el requerimiento es asignado a la Dirección Administrativa de Talento Humano, mediante el radicado 202300011140 del 08/11/2023. Se brinda respuesta al peticionario mediante el radicado 202300003951 del 9/11/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, a los 2 días hábiles siguientes de su radicación. Se observa aplicación de la encuesta de satisfacción, como anexo N°0000190507 del radicado 202300003951.
497	8/11/2023	9/11/2023	Fecha límite de respuesta 16/11/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°000022156 La queja llegó a la Entidad por medio de la ventanilla única, registrado internamente con el número de radicado 202300004187. Es trasladada por competencia a la Personería de Medellín, según radicado 202300003947 del	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
				9/11/2023. El ente de control, le brinda a la CDM el auto por medio del cual se dispuso el traslado de una queja, con destino a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Distrito, según radicado 202300004306 del 17/11/2023. Se brinda respuesta al petionario mediante el radicado 202300003948 del 9/11/2023.	petionario, en cumplimiento de la norma.
550	4/12/2023	5/12/2023	Fecha límite de respuesta 12/12/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022231 La queja llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300004549 Es trasladada por competencia a Control Disciplinario Interno del Distrito de Medellín de Ciencia, Tecnología e Innovación mediante el 202300004314 del 05/12/2023. Se brinda respuesta al petionario mediante el radicado 202300004315 del 05/12/2023.	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al petionario, en cumplimiento de la norma.

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

1.6.4 Cumplimiento de términos de los reclamos o sugerencias

Tiempo de respuesta: De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8, el término para resolver **los reclamos o sugerencias** es de 15

días hábiles siguientes a su recepción, prorrogables de acuerdo con la ley.

De un total de 2 PQRSD clasificadas como “reclamos o sugerencias” durante el segundo semestre de 2023, 1 presentó ampliación de plazo por requerimiento de gestión al peticionario, la cual fue archivada por desistimiento del requerimiento, la PQRSD restante, fue archivada con respuesta definitiva.

Para efectos del presente informe de Ley, y con el fin de verificar el cumplimiento a lo establecido en la normativa aplicable, se verificó el cumplimiento de términos de las PQRSD 428 y 472, obteniendo lo siguiente:

Cuadro 18. Validaciones cumplimiento de términos según muestra de los reclamos y sugerencias

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
428	25/09/2023	25/09/2023	Fecha límite de respuesta 13/10/2023 (Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022015 El requerimiento llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300003557. Se brinda respuesta al peticionario el 25/09/2023, mediante el radicado 202300003499	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue tramitada por la CDM dentro de los términos establecidos por la ley, con respuesta oportuna el mismo día de su radicación.
472	23/10/2023	29/11/2023	Fecha límite de respuesta 15/11/2023 (Artículo 14.Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 24/11/2023 (Artículo 17. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022112 El requerimiento llegó a la Entidad por medio de la página web, registrado internamente con el número de radicado 202300003962. Se envía solicitud de información al	Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que se remite solicitud de información al peticionario antes del vencimiento del trámite, para que este brinde respuesta efectiva hasta el 24/11/2023. Solicitud que no fue atendida a satisfacción dentro de un (1) mes según plazo

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
			Fecha límite de respuesta 18/12/223 (Artículo 14.Ley 1755 de 2015).	petionario para dar continuidad al trámite mediante radicado 202300003788 del 24/10/2023. Se declara desistimiento tácito por la no respuesta del petionario antes del 24/11/2023, mediante el radicado 202300004221 del 29/11/2023, dando cumplimiento al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.	otorgado por la Ley 1755 de 2015, artículo 17. Por lo tanto, se evidencia el Acto Administrativo del desistimiento tácito y respuesta definitiva el 29/11/2023, dando cumplimiento a lo establecido en el párrafo 6, ítem b, del numeral 8.4 del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8: <i>“El Acto Administrativo será dictado para la PQRSD radicada en un mismo mes a las cuales se le ha vencido el término; Serán desistidas mediante Acto Administrativo al mes siguiente del vencimiento del término de la última PQRSD con solicitud de complemento de información”.</i> Se evidenció la fecha límite de respuesta de fondo el 18/12/2023, considerando los 15 días siguientes del plazo de un (1) mes otorgado por la el Art 14 de la Ley 1755 de 2015, y lo establecido en el numeral 8.5 del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8 “Peticiones incompletas y Desistimiento”.

Fuente: Elaboración OCI. Sistema de Gestión Documental Mercurio. Reporte Índice Dinámico PQRSD semestre 2 de 2023.

De acuerdo con el índice dinámico extraído del Sistema de Gestión Documental Mercurio del segundo semestre de 2023, se observaron 4 requerimientos registrados o clasificados como “Otros”, las cuales corresponden a los consecutivos de las PQRSD: 338, 411, 429 y 525. Al realizar las verificaciones correspondientes, se identificó lo siguiente:

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
338	14/08/2023	14/08/2023	22/08/2023	Verificación Expediente Mercurio N°0000021833 El requerimiento llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300002917. Se traslada por competencia a la Contraloría General de Antioquia, según radicado 202300002868 del 14/08/2023. Se brinda respuesta al peticionario mediante el radicado 202300002869 del 14/08/2023. La Contraloría General de Antioquia, le solicita información complementaria a la Entidad toda vez que algunos documentos no permiten su visualización, el requerimiento se observa con el radicado 202300002975 del 16/08/2023.	Se observa que, el requerimiento fue registrado como "otros" en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, toda vez que el objeto o asunto no tenía claridad frente a la modalidad de la PQRSD que se debía tratar, esto es: <i>"El Juzgado Segundo Administrativo de Antioquia remite estado 22 del 11 de agosto"</i>. Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que la PQRSD fue trasladada por competencia a otra Entidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al peticionario, en cumplimiento de la norma. No se observa en el expediente Mercurio 0000021833, la respuesta brindada por parte de la Entidad a la Contraloría General de Antioquia según radicado

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					202300002975 del 16/08/2023. La OCI reitera la recomendación N°5 del presente informe, esto es: Registrar o indexar en los expedientes de cada PQRSD del Sistema de Gestión Documental Mercurio, todos los comunicados que se generan durante su desarrollo a efectos de su trazabilidad, consulta y respaldo de la información.
411	14/09/2023	19/09/2023	21/09/2023	Verificación Expediente Mercurio N°000021991 El requerimiento llegó a la Entidad por medio de correo electrónico, registrado internamente con el número de radicado 202300003379. Se traslada por competencia a las Entidades: Contraloría General de Antioquia, según radicado 202300003405 y a la Contraloría General de la República (Gerencia Antioquia) con el radicado, ambos del 19/09/2023. Se brinda respuesta al peticionario mediante el radicado 202300003407 del 19/09/2023.	Se observa que, el requerimiento fue registrado como "otros" en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, toda vez que el objeto o asunto a tratar se identificaba pendiente por establecer. De acuerdo con las validaciones realizadas por la Entidad, la PQRSD 411 fue trasladada por competencia a otras Entidades dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, se brindó información al peticionario, en cumplimiento de la norma. Por lo anterior, se observa el cumplimiento de términos.

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
429	26/09/2023	31/10/2023	Fecha límite de respuesta 18/10/2023 (Artículo 19. Ley 1755 de 2015). Fecha límite de respuesta 21/11/2023 (Artículo 14. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°0000022018 El registrado es registrado internamente con el número de radicado 202300003578. Se envía solicitud de información al peticionario para dar continuidad al trámite mediante radicado 202300003516 del 26/09/2023. Se declara desistimiento tácito por la no respuesta del peticionario antes del 18/10/2023, mediante el radicado 202300003871 del 31/10/2023, dando cumplimiento al artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.	De acuerdo con el índice dinámico, el requerimiento llegó a la Entidad por medio de la línea telefónica, no obstante al verificar el expediente 000022018 se observa que el medio de llegada fue por medio de la página web. Recomendación N°9: La OCI recomienda verificar el diligenciamiento de la información de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio durante el proceso de radicación, para así mantener el registro real de todas las solicitudes que llegan a la Entidad. Se observa que, el requerimiento fue registrado como "otros" en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, por tratarse de un requerimiento incompleto que requería información necesaria para su debida atención por parte de la Entidad. Esto, en cumplimiento del numeral 6 "Contenido de las PQRSD" del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8. Se observó el cumplimiento de términos, toda vez que se remite

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					solicitud de información al peticionario antes del vencimiento del trámite para brindar respuesta efectiva (18/10/2023), la cual no fue atendida a satisfacción dentro de diez (10) días según plazo otorgado por la Ley 1755 de 2015, artículo 19. Por lo tanto, se evidencia el Acto Administrativo del desistimiento tácito y respuesta definitiva el 31/10/2023, dando cumplimiento a lo establecido en el párrafo 6, ítem b, del numeral 8.4 del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8: <i>“El Acto Administrativo será dictado para la PQRSD radicada en un mismo mes a las cuales se le ha vencido el término; Serán desistidas mediante Acto Administrativo al mes siguiente del vencimiento del término de la última PQRSD con solicitud de complemento de información”.</i> Se evidenció la fecha límite de respuesta de fondo el 21/11/2023, considerando los 15 días siguientes al cumplimiento del plazo de un (1) mes otorgado por la Ley (Art 14 Ley 1755 de 205), dando cumplimiento además con lo establecido

PQRSD 2023	Fecha de Entrada	Fecha de respuesta	Fecha límite de respuesta	Proceso de Respuesta al Ciudadano	Observaciones OCI
					en el numeral 8.5 del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 8 "Petición incompleta y Desistimiento".
525	21/11/2023	24/11/2023	Fecha límite de respuesta 27/11/2023 (Artículo 21. Ley 1755 de 2015).	Verificación Expediente Mercurio N°000022193 El requerimiento llegó a la Entidad trasladada por competencia por parte de la Contraloría General de la República según radicado 202300004334. El requerimiento corresponde a la devolución de la PQRSD 503 del 10 de noviembre de 2023, por tratarse de un sujeto de control competencia de la Contraloría Distrital de Medellín. Por ser competencia de la Entidad, se asigna a la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal - Servicios de Salud y Empresas Sociales del Estado mediante radicado 202300011835 del 22/11/2023. Se brinda respuesta definitiva y de fondo al peticionario el 24/11/2023, mediante el radicado 202300004140.	Se observa que, el requerimiento fue registrado como "otros" en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, por tratarse de una devolución de otra PQRSD radicada en la Entidad. Se evidencia el nuevo trámite realizado por parte de la dependencia responsable de su gestión. El peticionario recibe respuesta definitiva y de fondo antes del vencimiento. Por lo tanto, se observa el cumplimiento de términos.

1.7 PQRSD atendidas de manera extemporánea

En el seguimiento realizado, se identificó una (1) PQRSD atendida de manera extemporánea de un total de 315 radicadas durante el período, que corresponde a un 0.32% de incumplimiento para la Entidad. El seguimiento y recomendación generada por la Oficina de Control Interno, se observa en el cuadro 13 del presente informe correspondiente a la PQRSD 532 de 2023.

1.8 PQRSD que ingresaron en el 2023 y se tramitan en el 2024

De acuerdo con el índice dinámico del segundo semestre de 2023 extraído del Sistema de Gestión Documental Mercurio, continuaron para su tratamiento 35 solicitudes que ingresaron en la vigencia anterior año 2023 y teniendo en cuenta la fecha límite para dar respuesta definitiva y de fondo, pasaron a la vigencia 2024 para finalizar su trámite, las cuales corresponde a:

- 21 denuncias: 9 archivadas con respuesta definitiva, 1 archivada por desistimiento tácito y 11 en proceso (Con primera respuesta por ampliación de plazo).
- 14 derechos de petición: (9 de interés general y 5 de información). De 14 en total, 10 se encuentra archivadas con respuesta definitiva y 4 en proceso (Con primera respuesta por ampliación de plazo).

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

De acuerdo con los informes trimestrales del estado de las PQRSD con corte al 30 junio y al 31 de diciembre de 2023, que se encuentran publicados en la página web de la Entidad, no se evidencian situaciones en las cuales se negara el acceso a la información a la ciudadanía, por parte de la Entidad.

Durante la evaluación, se observó que los informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD fueron publicados en la página web, después de dos (2) meses de haber finalizado el período evaluativo.

Recomendación N°10:

Definir un tiempo prudencial para que los informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD, estén disponibles para su consulta y verificación por las partes interesadas en tiempo real. Aunque la norma no indica los plazos máximos para su publicación, es

necesario que se determine un lineamiento interno que permita una planeación para su elaboración y reporte. La OCI, recomienda que sean publicados dentro del mes siguiente a la fecha de corte del seguimiento. Además, registrar en el ítem de “Período” los meses sobre los cuales se hace el seguimiento para facilitar su búsqueda y consulta en la página web, puesto que se observan incoherencias en los períodos reportados en la vigencia 2023.

2. HALLAZGOS

Hallazgo N°1:

De conformidad con la verificación realizada al cumplimiento de términos para resolver las peticiones de interés general que se registraron durante el segundo semestre de 2023, se pudo evidenciar que la PQRSD 532 de 2023 identificada con el radicado 202300004396 del 24/11/2023, la cual fue asignada a la Subcontraloría mediante el radicado 202300011989 del 27/11/2023 para su trámite, donde requirió información complementaria al peticionario para mayor información de los hechos, solicitado mediante el radicado 20246000037 del 04/01/2024, presentó 15 días de extemporaneidad, ya que su fecha límite era hasta el 12/12/2023. Lo que evidencia un incumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, esto es: *"En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, **requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes**".* Lo anterior, podría originarse por desconocimiento de la norma, y por falta de controles para dar respuesta en los términos, situación que podría generar un incumplimiento de la Ley o posible afectación a la Entidad.

3. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno efectúa algunas recomendaciones, con el ánimo de ser atendidas por las dependencias, y generar el mejoramiento asociado a la atención de las PQRSD de la Contraloría Distrital de Medellín:

- 1) Actualizar el logo y nombre del “Instructivo radicación y consulta de PQRSD” que se encuentra en la página web, módulo PQRSD, en el link “Manual de Ayuda, Tiempos de Respuesta y Glosario de términos”, así como verificar su contenido y realizar los ajustes que haya lugar teniendo en cuenta el Manual Trámite Interno de PQRSD, código: M-PC-TI-001 que se encuentra disponible en el aplicativo Isolución.
- 2) Verificar si el registro de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio correspondiente al traslado por competencia a otras Entidades, posiblemente presenta alguna dificultad o algún error al momento de su actualización, esto, con el propósito de tener una trazabilidad de los procesos oportunamente.
- 3) 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 CDM con el Distrito de Medellín, con las Entidades descentralizadas y los particulares que administren recursos públicos, para que exista una ciudadanía adecuadamente informada y sus intereses particulares o generales sean direccionados y gestionados con mayor oportunidad, así reducir la cantidad de PQRSD trasladadas por competencia a otras entidades.
- 4) Esclarecer en el parágrafo 2 del ítem b, numeral 8.4 del Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8, si los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación otorgados al peticionario para completar información en el término máximo de un (1) mes, son días hábiles o días calendario, para no incurrir a interpretaciones erróneas por parte de los servidores responsables, puesto que se observa en otros numerales del manual la especificación de los días hábiles para dar cumplimiento a otras actividades relacionadas con la gestión interna de las PQRSD.
- 5) Registrar o indexar en los expedientes de cada PQRSD del Sistema de Gestión Documental Mercurio, todos los comunicados que se generan durante su desarrollo a efectos de su trazabilidad, consulta y respaldo de la información.

- 6) Verificar permanentemente los canales y medios de atención por los cuales llegan las PQRSD a la Entidad, para una atención y gestión oportuna al ciudadano y evitar riesgos de extemporaneidad.
- 7) Fortalecer los procesos de realización de encuesta o analizar otras estrategias o medios para que se lleven a cabo, para conocer el nivel de satisfacción del cliente por la atención recibida en desarrollo de las PQRSD que se presenta ante la Contraloría Distrital de Medellín y tomar las acciones pertinentes para la mejora continua.
- 8) Verificar que la documentación que reposa en los expedientes de Mercurio generados para cada PQRSD, si corresponda con el trámite correspondiente.
- 9) Verificar el diligenciamiento de la información de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio durante el proceso de radicación, para así mantener el registro real de todas las solicitudes que llegan a la Entidad.
- 10) Definir un tiempo prudencial para que los informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD, estén disponibles para su consulta y verificación por las partes interesadas en tiempo real. Aunque la norma no indica los plazos máximos para su publicación, es necesario que se determine un lineamiento interno que permita una planeación para su elaboración y reporte. La OCI, recomienda que sean publicados dentro del mes siguiente a la fecha de corte del seguimiento. Además, registrar en el ítem de “Período” los meses sobre los cuales se hace el seguimiento para facilitar su búsqueda y consulta en la página web, puesto que se observan incoherencias en los períodos reportados en la vigencia 2023.

Con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición recibidos en la Contraloría Distrital de Medellín, la OCI recomienda:

- Establecer controles para dar respuesta en oportunidad legal, y de esta forma evitar la extemporaneidad y/o la omisión de respuesta, para garantizar el derecho de respuesta al ciudadano.
- Se recomienda fortalecer la aplicación de los controles y seguimientos realizados por los servidores públicos que intervienen en la gestión y respuesta a las PQRSD asignadas, para que los mecanismos y las capacitaciones brindadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana sean efectivos.
- Revisar las razones por las cuales se presentaron radicados extemporáneos de

algunas PQRSD (1 día hábil posterior a sus recepción) por medio del Sistema de Gestión Documental Mercurio, y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.

- Se recuerda que, el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD a otras Entidades es de cinco días hábiles. Igualmente se recomienda en caso de que la petición no haya sido radicada con la tipología correcta, solicitar el cambio antes del vencimiento de la petición, con el fin de ejercer los controles a que haya lugar y generar las alertas tempranas por parte de la dependencia responsable.

Adicionalmente, en el caso que la dependencia reciba una petición, que a su juicio no es de su competencia, la transfiera de inmediato a la dependencia responsable del proceso y/o competente a través del Sistema de Gestión Documental Mercurio, con el fin de que el colaborador (servidor público y/o contratista) receptor, tenga disponible de inmediato la información, y pueda ejercer control y generar las alarmas oportunamente.

4. CONCLUSIONES

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

- La Contraloría Distrital de Medellín ofrece diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la atención de diferentes requerimientos, promoviendo participación en el ejercicio del control fiscal y el cumplimiento de los derechos otorgados por los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- Los ciudadano acuden en mayor porcentaje a los medios como correo electrónico y la página web de la Entidad, para la presentación de sus requerimientos.
- Para el período evaluado, se observa extemporaneidad en la atención de una PQRSD, por tanto, la OCI evidenció en esta oportunidad problemas de atención disminuyendo la aplicación y efectividad de los controles implementados por las dependencias.
- De acuerdo con los resultados que arroja la tabulación de las encuestas de satisfacción del cliente de los tres componentes que son: eventos, PQRSD y asesorías, el cual arroja un 88.2 % para la vigencia 2023, se deduce que la Entidad tiene una percepción aceptable relacionado con los canales de atención a la comunidad. No obstante, es relevante continuar trabajando en el fortalecimiento de la atención al ciudadano para lograr la meta del 90% o superior.
- En la vigencia 2023, el trámite tipificado como derecho de petición de Información, fue el que tuvo mayor recurrencia por parte de la ciudadanía.
- La Oficina de Control Interno con base en las evidencias existentes en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, verificó la gestión realizada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana responsable del proceso, para dar tratamiento interno a las 315 PQRSD que ingresaron a la Entidad durante el período evaluado.
- Se observó la asignación respectiva a las diferentes dependencias de acuerdo al tema y competencias, para así brindar una respuesta oportuna a la ciudadanía en los términos establecidos por la ley.
- La Entidad garantiza el cumplimiento de los términos legales frente a la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias

presentadas por la comunidad, aplicando lo establecido en el Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001, el cual se encuentra en la versión 08 a la fecha del presente informe.

- Se evidenciaron los informes trimestrales del estado de las PQRSD publicados en la página web de la Entidad, de conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.