

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE TRÁMITE INTERNO PQRSD 2025

PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ
Contralor Distrital de Medellín

CATALINA PÉREZ ZABALA
Jefe Oficina de Control Interno (E)

ELIZABETH ZAPATA CARDONA
Técnico Operativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ALCANCE	6
CRITERIOS DE AUDITORÍA	7
METODOLOGÍA.....	8
1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	11
1.1 Resultados del objetivo específico N° 1: Encuestas de satisfacción ciudadana	11
1.2 Resultados del objetivo específico N°2: Tratamiento de las PQRSD trasladadas por competencia.....	22
1.3. Resultados del objetivo específico N° 3: Respuestas definitivas de PQRSD que pasaron al proceso auditor.....	27
2. HALLAZGOS	42
3. RECOMENDACIONES	42
4. CONCLUSIONES	45

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Resultado de la revisión PQRSD 071 de 2025.....	28
Cuadro 2. Resultado de la revisión PQRSD 111 de 2025.....	31
Cuadro 3. Resultado de la revisión PQRSD 126 de 2025.....	34
Cuadro 4. Resultado de la revisión PQRSD 136 de 2025.....	36
Cuadro 5. Resultado de la revisión PQRSD 319 de 2025.....	39

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, y siguiendo el Plan de Auditorías Internas (PAI) integrado en el Plan de Acción Institucional 2025 de la Contraloría Distrital de Medellín, llevó a cabo la Evaluación Independiente Trámite Interno PQRSD.

Esta evaluación tuvo como propósito verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de los controles implementados en el proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), así como identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y al cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad y buen gobierno. El ejercicio se desarrolló bajo criterios técnicos y metodológicos establecidos por la Oficina de Control Interno, en concordancia con los lineamientos normativos vigentes y las buenas prácticas de auditoría.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión institucional en la atención al ciudadano y trámite interno de las PQRSD, mediante el análisis del uso de encuestas de satisfacción, el tratamiento de las PQRSD trasladadas por competencia y la calidad de las respuestas definitivas, con el fin de verificar el cumplimiento normativo, la protección de derechos y la promoción de la transparencia y eficacia en el servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Verificar el uso, análisis y seguimiento de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos, incluyendo las medidas adoptadas por la entidad.
- 2) Evaluar el tratamiento de las PQRSD que han sido objeto de traslado por competencia, revisando la orientación brindada a la ciudadanía en eventos institucionales y la gestión en taquilla, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- 3) Revisar las respuestas definitivas de las PQRSD que pasaron al proceso auditor, validando que sean de fondo, clara, precisa y de manera congruente (Sentencias T 377 de 2000 y T 354 de 2010 Corte Constitucional), respetando los derechos de los ciudadanos y promoviendo la transparencia y la eficacia en la atención de sus solicitudes.

ALCANCE

Se verificará el tratamiento de las PQRSD que ingresaron entre el 01 de enero y 30 de agosto de 2025.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

- Constitución Política de Colombia:
 - Artículos 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.*
 - Artículos 267 y 272. De los Organismos de Control.
- Ley 1755 de 2015: *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.* (Regula el derecho fundamental de petición).
- Ley 1757 de 2015: *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.* Artículos 69, 70 y 76. (Sobre el traslado de la denuncia al Proceso de Control Fiscal).
- Ley 1712 de 2014: *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001, versión 9 (Procedimiento interno).

METODOLOGÍA

Se llevaron a cabo las siguientes actividades, conforme al procedimiento interno “Evaluación Independiente e Informes de Ley”, código P-GES-EI-001 versión 06, en cumplimiento de la evaluación independiente y al plan de auditoría presentado al líder del proceso auditado: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Solicitud de información:

- Mediante memorando interno No. 20258010864 del 10 de octubre, se solicitó información a las dependencias responsables con el fin de atender los objetivos específicos de la auditoría. Las dependencias requeridas fueron:
 - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
 - Secretaría General de Organismos de Control.
 - Dirección Administrativa de Gestión del Conocimiento, Capacitación e Investigación.

Respuestas a la solicitud de información:

- Las respuestas fueron recibidas mediante los siguientes memorandos:
 - Memorando No. 20258010886 del 14 de octubre, emitido por la Secretaría General de Organismos de Control.
 - Memorando No. 20258011021 del 17 de octubre, emitido por la Dirección Administrativa de Gestión del Conocimiento, Capacitación e Investigación.
 - Memorando No. 20258011023 del 17 de octubre, emitido por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Cada respuesta fue acompañada por su respectivo memorando de salvaguarda, según radicados internos: 20258011043, 2025801101 y 20258011041 respectivamente. Estos documentos certifican que, en relación con la Evaluación Independiente del Trámite Interno PQRSD adelantada por la Oficina de Control Interno, las dependencias comprenden que el ejercicio busca el mejoramiento de los procesos. Asimismo, se comprometen a implementar las acciones necesarias para subsanar las no conformidades identificadas por el equipo auditor y gestionar los riesgos en el marco del

Sistema de Control Interno, garantizando el logro de los objetivos institucionales.

Además, manifiestan su compromiso de presentar la información requerida de manera oportuna y confiable, permitiendo el acceso a los registros que evidencien las actividades realizadas en el marco del proceso auditado.

Diseño y aplicación de las pruebas de auditoría:

- Se elaboraron los papeles de trabajo necesarios para la verificación y recolección de evidencias que permitiera evaluar el proceso y cumplir con los objetivos de la auditoría.
- Se solicitó información adicional mediante correo electrónico con el fin de aclarar las inquietudes identificadas durante el proceso de auditoría y reforzar los requerimientos previamente comunicados a la dependencia auditada, garantizando así la correcta comprensión de las observaciones.
- Para atender el objetivo específico No. 3, esto es: “Revisar las respuestas definitivas de las PQRSD que pasaron al proceso auditor, validando que sean de fondo, clara, precisa y de manera congruente (Sentencias T 377 de 2000 y T 354 de 2010 Corte Constitucional), respetando los derechos de los ciudadanos y promoviendo la transparencia y la eficacia en la atención de sus solicitudes”, se solicitó a la dependencia auditada el informe índice dinámico de las PQRSD registradas entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2025 del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Posteriormente, se identificaron aquellas que requirieron ampliación de términos por su traslado al proceso auditor. De un total de 454 PQRSD, 28 fueron trasladadas al proceso auditor y se seleccionaron aleatoriamente cinco (5) para su revisión en cumplimiento del objetivo establecido.

Es importante precisar que la respuesta definitiva no consiste en el envío del informe de auditoría, sino en atender de manera clara, precisa y congruente el contenido de la solicitud ciudadana, conforme a lo establecido por la Corte Constitucional.

- La auditoría se desarrolló en colaboración con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, como líder del proceso auditado, y con las demás dependencias responsables del tratamiento interno de las PQRSD.

Evaluación del Cumplimiento de Actividades y Controles Internos:

- La evaluación incluyó la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas con los objetivos específicos y la aplicación de los controles definidos, conforme a lo establecido en el Manual de Trámite Interno, código: M-PC-TI-001 versión 9.
- El enfoque principal se centró en:
 - La revisión de las encuestas de satisfacción
 - El análisis de las posibles situaciones que motivaron los trasladados por competencia.
 - La evaluación de las respuestas emitidas por el proceso auditor a los peticionarios.

Este último aspecto incluyó la revisión de la trazabilidad y los soportes archivados en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, con el fin de validar el tratamiento conforme a la normativa vigente.

Elaboración del Informe:

- Finalmente, se elaboró el informe de la Evaluación Independiente, en el cual se presentan los resultados obtenidos, las recomendaciones formuladas y las conclusiones derivadas del ejercicio auditor.

1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A continuación se presentan los resultados de la Evaluación Independiente Trámite Interno PQRSD, en cumplimiento de los objetivos específicos establecidos:

1.1 Resultados del objetivo específico N° 1: Encuestas de satisfacción ciudadana

En cumplimiento del objetivo específico N° 1, el cual consiste en verificar el uso, análisis y seguimiento de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos, incluyendo las medidas adoptadas por la entidad, se solicitó a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana información relacionada con este proceso.

Los requerimientos fueron analizados con el propósito de evaluar la trazabilidad, el aprovechamiento de los resultados obtenidos y la implementación de acciones de mejora derivadas de las encuestas. Este análisis permitió identificar el nivel de articulación entre los resultados de percepción ciudadana y las decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento del servicio.

Análisis de la información en cumplimiento del objetivo específico N°1:

Solicitud de información ítem A). Consolidado de las PQRSD a las cuales se les aplicó la encuesta de satisfacción a los ciudadanos entre el 01 de enero y 30 de agosto de 2025.

Con base en el consolidado remitido por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se evidenció que entre el 1 de enero y el 30 de agosto de 2025 se tabularon 26 encuestas de satisfacción, aplicadas a ciudadanos que presentaron PQRSD. Este número representa un porcentaje bajo frente al universo de 284 PQRSD con respuesta definitiva que incluían encuesta, lo que limita la representatividad de los resultados obtenidos.

Es importante ampliar la cobertura de las encuestas, definiendo una meta mínima, por ejemplo, aplicar la encuesta a un 30% o 50% de las PQRSD con respuesta definitiva para garantizar representatividad.

Solicitud de información ítem B). Resultados consolidados de las encuestas aplicadas.

De acuerdo con la información recibida, se obtuvieron los siguientes resultados:

Distribución de satisfacción (trámite y respuesta):

- Excelente: 77% (20 personas)
- Bueno: 8% (2 personas)
- Aceptable: 4% (1 persona)
- Malo: 11% (3 personas)

Distribución de satisfacción (atención y canal):

- Excelente: 73% (19 personas)
- Bueno: 8% (2 personas)
- Aceptable: 4% (1 persona)
- Malo: 15% (4 personas)

Se observa que, predomina la calificación “Excelente” en ambos aspectos (trámite y atención), lo que indica percepción positiva general. Sin embargo, entre el 11% y 15% de los usuarios calificaron como “malo”, lo que sugiere áreas críticas por revisar. La categoría “aceptable” es secundario, pero indica que hay usuarios con expectativas parcialmente cumplidas.

De acuerdo con la información recibida, no se menciona si se tomaron acciones para reducir la insatisfacción. Aunque la mayoría está satisfecha, los casos “malos” pueden impactar negativamente si no se gestionan (Riesgo reputacional). Por lo tanto, se sugiere analizar las calificaciones negativas, identificar los casos y sus características (Tipo de PQRSD, canal de atención, tiempo de respuesta), o contactar a los usuarios para retroalimentar.

Por otra parte, aunque la dependencia relacionó 26 PQRSD con encuestas de satisfacción diligenciadas durante el período evaluado, al revisar el anexo remitido - que contiene el consolidado de dichas encuestas - no se logra observar de manera clara los números de PQRSD que son mencionados en el memorando de respuesta (103,105,

12

1800 Evaluación Independiente Trámite Interno PQRSD 2025. 11 de diciembre 2025.

054, 091, 287, 289, 161, 192, 010, 171, 031, 079, 240, 197, 037, 064, 086, 117, 151, 125, 343, 392, 418, 293, 220 y 41). El formato actual carece de organización y trazabilidad, lo que dificulta la validación y el análisis efectivo de los resultados.

Tratamiento de datos personales									
ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	Hora de la última modificación	Conforme a lo señalado en el Artículo 13 de la Constitución Política, así mismo, en concordancia con la Ley 1266 de 2008, en sus Artículos 11, 16 y 17, y la Ley 158...	Número de PQRSD	Fecha de diligenciamiento	
1	1/16/25 14:41:25	1/16/25 14:42:37	anonymous			Si	09873	1/16/2025	
2	1/23/25 10:52:57	1/23/25 10:54:57	anonymous			Si	010 de 2025	1/7/2025	
3	2/26/25 10:30:51	2/26/25 10:43:10	anonymous			Si	Radicado 20257000684 del 17 de febrero de 2025.	2/26/2025	
4	2/28/25 20:24:59	2/28/25 20:52:42	anonymous			Si	PQRSO 105 DE 2025 # 20257000537	2/10/2025	
5	3/3/25 16:19:37	3/3/25 16:21:09	anonymous			No	20257000604	2/12/2025	
6	3/19/25 20:02:00	3/19/25 20:05:26	anonymous			Si	Se dio respuesta rápida y efectiva	3/18/2025	
7	3/29/25 18:01:39	3/29/25 18:06:57	anonymous			Si	Me parece que cumplieron en lo que a ustedes corresponde	3/29/2025	
8	4/1/25 9:07:54	4/1/25 9:16:18	anonymous			Si	161 de 2025	4/1/2025	
9	4/19/25 18:31:07	4/19/25 18:34:35	anonymous			Si	192 de 2025	4/19/2025	
10	4/23/25 8:13:34	4/23/25 8:16:24	anonymous			Si	20256000370	4/10/2025	
11	4/23/25 8:38:02	4/23/25 8:45:02	anonymous			Si	20257000374	4/23/2025	
12	4/23/25 9:22:39	4/23/25 9:24:11	anonymous			Si	20256000498	2/4/2025	
13	4/24/25 8:26:15	4/24/25 8:26:49	anonymous			Si	031 de 2025	4/24/2025	
14	5/5/25 11:53:52	5/5/25 11:55:22	anonymous			Si	20256001027	2/10/2025	
15	5/6/25 15:49:25	5/6/25 15:50:57	anonymous			Si	No 20257000684	2/17/2025	
16	5/7/25 10:01:59	5/7/25 10:02:58	anonymous			Si	20256001122	3/5/2025	
17	5/7/25 10:36:31	5/7/25 10:39:38	anonymous			Si	20256001068	2/24/2025	
18	5/7/25 10:23:04	5/7/25 10:43:17	anonymous			Si	0079	3/18/2025	
19	5/26/25 16:44:12	5/26/25 16:45:22	anonymous			Si	287	5/22/2025	
20	6/3/25 17:56:49	6/5/25 17:58:21	anonymous			Si	240	4/30/2025	
21	6/7/25 17:18:26	6/7/25 17:19:39	anonymous			Si	293-2025	6/7/2025	
22	7/9/25 14:54:44	7/9/25 15:00:08	anonymous			Si	20256002811	7/9/2025	
23	8/5/25 11:23:18	8/5/25 11:27:10	anonymous			Si	392 DE 2025	8/5/2025	
24	8/12/25 7:14:26	8/12/25 7:16:38	anonymous			Si	418	8/12/2025	
25	9/16/25 14:34:39	9/16/25 14:37:44	anonymous			Si	197	4/3/2025	
26	9/22/25 15:00:30	9/22/25 15:10:10	anonymous			Si	20257003742	9/12/2025	

Fuente: Respuesta C.A Participación Ciudadana.

Tratamiento de datos personales									
ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	Hora de la última modificación	Conforme a lo señalado en el Artículo 13 de la Constitución Política, así mismo, en concordancia con la Ley 1266 de 2008, en sus Artículos 11, 16 y 17, y la Ley 158...	Número de PQRSD	Fecha de diligenciamiento	
1	4/16/25 18:03:49	4/16/25 18:03:57	anonymous			Si	09873	1/16/2025	
2	1/23/25 10:52:57	1/23/25 10:54:57	anonymous			Si	010 de 2025	1/7/2025	
3	2/26/25 10:30:51	2/26/25 10:43:10	anonymous			Si	Radicado 20257000684 del 17 de febrero de 2025.	2/26/2025	
4	2/28/25 20:24:59	2/28/25 20:52:42	anonymous			Si	PQRSO 105 DE 2025 # 20257000537	2/10/2025	
5	3/3/25 16:19:37	3/3/25 16:21:09	anonymous			No	20257000604	2/12/2025	
6	3/19/25 20:02:00	3/19/25 20:05:26	anonymous			Si	Se dio respuesta rápida y efectiva	3/18/2025	
7	3/29/25 18:01:39	3/29/25 18:06:57	anonymous			Si	Me parece que cumplieron en lo que a ustedes corresponde	3/29/2025	
8	4/1/25 9:07:54	4/1/25 9:16:18	anonymous			Si	161 de 2025	4/1/2025	
9	4/19/25 18:31:07	4/19/25 18:34:35	anonymous			Si	192 de 2025	4/19/2025	
10	4/23/25 8:13:34	4/23/25 8:16:24	anonymous			Si	20256000370	4/10/2025	
11	4/23/25 8:38:02	4/23/25 8:45:02	anonymous			Si	20257000374	4/23/2025	
12	4/23/25 9:22:39	4/23/25 9:24:11	anonymous			Si	20256000498	2/4/2025	
13	4/24/25 8:26:15	4/24/25 8:26:49	anonymous			Si	031 de 2025	4/24/2025	
14	5/5/25 11:53:52	5/5/25 11:55:22	anonymous			Si	20256001027	2/10/2025	
15	5/6/25 15:49:25	5/6/25 15:50:57	anonymous			Si	No 20257000684	2/17/2025	
16	5/7/25 10:01:59	5/7/25 10:02:58	anonymous			Si	20256001122	3/5/2025	
17	5/7/25 10:36:31	5/7/25 10:39:38	anonymous			Si	20256001068	2/24/2025	
18	5/7/25 10:23:04	5/7/25 10:43:17	anonymous			Si	0079	3/18/2025	
19	5/26/25 16:44:12	5/26/25 16:45:22	anonymous			Si	287	5/22/2025	
20	6/3/25 17:56:49	6/5/25 17:58:21	anonymous			Si	240	4/30/2025	
21	6/7/25 17:18:26	6/7/25 17:19:39	anonymous			Si	293-2025	6/7/2025	
22	7/9/25 14:54:44	7/9/25 15:00:08	anonymous			Si	20256002811	7/9/2025	
23	8/5/25 11:23:18	8/5/25 11:27:10	anonymous			Si	392 DE 2025	8/5/2025	
24	8/12/25 7:14:26	8/12/25 7:16:38	anonymous			Si	418	8/12/2025	
25	9/16/25 14:34:39	9/16/25 14:37:44	anonymous			Si	197	4/3/2025	
26	9/22/25 15:00:30	9/22/25 15:10:10	anonymous			Si	20257003742	9/12/2025	

Fuente: Respuesta C.A Participación Ciudadana.

Al revisar la completitud del formato, se evidencia un consolidado de las encuestas de satisfacción PQRSD, donde se observan campos como ID, fechas, número de PQRSD, canal de atención, nivel de satisfacción (dos dimensiones sin nombres definidos para su análisis), y observaciones del usuario. Se destacan los siguientes aspectos:

Aspectos positivos:

- Se evidencia trazabilidad básica como el registro de la fecha de diligenciamiento y medio por el cual fue diligenciado.
- Se incluyen valoraciones cualitativas en algunos casos, lo que aporta contexto sobre la percepción ciudadana.

No obstante se presentan algunos aspectos que requieren revisión:

- Falta de estandarización y claridad: La estructura del archivo no permite identificar fácilmente indicadores globales (por ejemplo, porcentaje de satisfacción por categoría o tipo de PQRSD).
- Cobertura insuficiente: Solo 26 encuestas frente al universo aplicable (284 PQRSD con respuesta definitiva), lo que limita la representatividad.
- Datos incompletos o inconsistentes: Algunos campos presentan información ambigua (ej. observaciones dispersas, sin claridad sobre el número de PQRSD relacionada), lo que dificulta un análisis estadístico.
- Ausencia de consolidación analítica: No se presentan indicadores agregados ni conclusiones derivadas de los resultados, que permita realizar análisis y tomar decisiones.

Por lo anterior, se sugiere rediseñar el formato del consolidado de las encuestas de satisfacción de PQRSD, incorporando:

- Campos estandarizados (Número PQRSD, canal de atención, nivel de satisfacción, observaciones).
- Indicadores que permita medir el porcentaje de satisfacción o tendencias.
- Ampliar la cobertura de encuestas para garantizar representatividad (mínimo 30%-50% de PQRSD aplicables).
- Generar informes periódicos con análisis cuantitativo y cualitativo, que permitan

tomar decisiones basadas en evidencia.

Lo anterior, adicionando un proceso de autocontrol y autoevaluación para verificar la calidad y completitud del consolidado, asegurando que la información sea útil para hacer seguimiento e implementar acciones de mejora para el proceso y el cumplimiento de la misión institucional.

Solicitud de información ítem C). *Análisis realizados sobre dichos resultados, o en su defecto, remitir el avance o resultado parcial del Informe de Evaluación de Satisfacción del Cliente de las PQRSD, si ya se cuenta con él.*

La dependencia auditada presentó un análisis cualitativo agrupado en dos bloques grandes de opinión del desarrollo de los encuentros de ciudad: Valoraciones positivas sobre la atención recibida y críticas y reclamos por deficiencias en la ejecución y control, seguidamente los siguientes puntos:

1. Identificación de problemas recurrentes.
2. Recomendaciones.
3. Conclusión general.

Análisis de los dos bloques de opiniones:

❖ **Análisis del bloque 1 - Valoraciones Positivas sobre la Atención Recibida**

La información suministrada evidencia una percepción favorable por parte de los ciudadanos frente al servicio prestado por la Contraloría Distrital de Medellín. Las valoraciones positivas se centran en aspectos clave de la atención institucional, tales como:

- Agilidad, pertinencia, claridad y oportunidad en las respuestas.
- Reconocimiento explícito a la amabilidad del personal, la gestión efectiva y la calidad técnica de las respuestas.
- Apreciaciones directas que destacan la eficiencia y buena atención de la entidad.

Las expresiones como “excelente atención”, “respuesta clara y oportuna” y “muy diligentes” reflejan una experiencia positiva del ciudadano, lo cual fortalece la imagen

institucional y genera confianza en el ejercicio del control fiscal.

Estos resultados permiten inferir que existen procesos internos que están funcionando adecuadamente, especialmente en lo relacionado con:

- La oportunidad en la atención de las PQRSD.
- El uso de un lenguaje claro y comprensible en las respuestas.
- La empatía y disposición del personal en la interacción con la ciudadanía.

No obstante, es importante que, las valoraciones de las encuestas de satisfacción PQRSD, sean sistematizadas y analizadas periódicamente para identificar patrones, fortalecer buenas prácticas, la transparencia y rendición de cuentas. Además, sería pertinente vincular estos resultados a procesos de mejora continua, retroalimentación institucional y formación del talento humano de manera constante.

❖ **Análisis del bloque 2 - Críticas y Reclamos por Deficiencias en la Ejecución y Control**

Aunque la mayoría de las valoraciones ciudadanas fueron positivas, también se identificaron manifestaciones de inconformidad que evidencian debilidades en la gestión de proyectos sociales en los territorios y en el control institucional ejercido por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Estas observaciones, aunque menos numerosas, son significativas por su impacto en la confianza ciudadana y en la percepción del rol del ente de control.

A continuación se resumen las fortalezas y debilidades identificadas:

Fortalezas:

Alta valoración positiva en atención y calidad técnica de las respuestas (77% “excelente” y 73% en atención).

La calificación “excelente” en ambos aspectos sugiere que los procesos internos relacionados con la gestión de PQRSD están bien estructurados, especialmente en términos de claridad, pertinencia y oportunidad, la mayoría de los ciudadanos perciben un servicio eficiente y profesional. Esta fortaleza es clave para la imagen institucional,

ya que la satisfacción ciudadana es un componente fundamental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de la política de servicio al ciudadano.

Reconocimiento explícito por claridad, oportunidad y amabilidad.

Las expresiones textuales como “Excelente atención, muy diligentes” y “La respuesta fue muy clara y oportuna” evidencian que la entidad no solo cumple con los tiempos, sino que también cuida la calidad comunicativa. Esto indica que existe un enfoque en lenguaje claro, alineado con las directrices de la Ley 1712 de 2014 (Transparencia) y la estrategia de Gobierno Abierto.

La amabilidad y diligencia mencionadas fortalecen la percepción de cercanía y compromiso institucional, lo que contribuye a la confianza ciudadana.

Imagen institucional fortalecida en algunos procesos internos.

El reconocimiento por eficiencia y buena atención muestra que la Contraloría Distrital ha logrado consolidar prácticas efectivas en la gestión de PQRSD. Esta fortaleza puede ser utilizada como referente para replicar buenas prácticas en áreas críticas como la participación ciudadana y supervisión de proyectos, donde se evidencian debilidades. Además, la percepción positiva puede ser aprovechada en la estrategia de comunicación institucional, destacando los logros y rendición de cuentas.

Estas fortalezas no solo son indicadores de buen desempeño, sino que también representan oportunidades estratégicas para mejorar la reputación institucional y fortalecer la cultura organizacional orientada al servicio y la transparencia.

Debilidades:

Inconsistencias en la ejecución de proyectos sociales:

Se reportan modificaciones unilaterales por parte de operadores de los proyectos sociales, como eliminación de insumos, cambios en fechas y condiciones sin respetar la ficha técnica aprobada. Se evidencian incumplimientos en los compromisos presupuestales, especialmente en los montos asignados a organizaciones sociales.

Falta de control y seguimiento institucional:

Los ciudadanos señalan que la entidad no realiza una verificación efectiva de la ejecución real de los proyectos. Se percibe una falta de transparencia y una desconexión entre las respuestas institucionales y la realidad territorial.

Debilitamiento de la confianza ciudadana:

Las organizaciones manifiestan pérdida de credibilidad en los procesos, debido a cambios constantes y falta de participación en la toma de decisiones. Se cuestiona la legitimidad del operador y la ausencia de acompañamiento técnico por parte de la Contraloría.

Estas observaciones reflejan una conexión débil entre el diseño institucional del control y su aplicación práctica en los territorios, lo que afecta directamente la percepción de legitimidad y eficacia de la entidad. La falta de seguimiento técnico y fiscalizador, así como la debilidad en la respuesta institucional, pueden generar riesgos reputacionales y limitar el impacto del control social.

Es importante resaltar que el análisis de estas observaciones se realiza a través de la Evaluación Independiente del procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana, adelantada por la Oficina de Control Interno, lo que permite identificar brechas críticas en la gestión y proponer acciones correctivas.

Por otra parte, si bien la gestión de las PQRS 2025 presenta fortalezas importantes en atención y calidad técnica, persisten debilidades en el seguimiento de las encuestas de satisfacción de PQRS 2025, la falta de estandarización en los reportes, la baja cobertura y la ausencia de un seguimiento continuo de los resultados. Estas limitaciones reducen la capacidad de la entidad para generar información confiable, tomar decisiones basadas en evidencia y garantizar la mejora continua en la atención al ciudadano.

Solicitud de información ítem D). Evidencia documental de las medidas adoptadas por la entidad con base en los resultados obtenidos (actas, planes de mejora, informes, etc.).

La dependencia auditada, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, relacionó

como evidencia el expediente Mercurio No. 202500000621, correspondiente al Grupo Primario No. 04 de abril. En este, se documenta una reunión del comité organizador de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Durante la reunión se expuso que, debido al bajo volumen de respuestas de satisfacción en relación con las PQRS, se implementaron dos medidas:

- Creación de un enlace (link) para facilitar la aplicación de encuestas.
- Envío de correos posteriores a los peticionarios con el fin de insistir en la evaluación del servicio recibido.

La Oficina de Control Interno, verificó la consistencia de la información recibida (Radicado interno 20258006044). Se evidenció que, la medida adoptada busca mejorar la tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción, lo cual es positivo. Sin embargo, puede ser una acción limitada, dado que la creación de un enlace y un correo de seguimiento es un avance hacia la mejora en la recolección de información, pero no constituye un plan integral ni garantiza representatividad en los resultados.

Como parte del alcance de la auditoría, se revisaron **las actas de grupos primarios** correspondientes al periodo enero-agosto de 2025. Se evidenció lo siguiente:

- **Enero (Radicado 20258002953):** Se abordó el trámite de PQRS y se presentó un informe de caracterización y tabulación de encuestas.
- **Marzo (Radicado 20258006040):** Se registró la responsabilidad de tabular encuestas y se presentaron resultados del primer semestre. Se destaca que, de 94 encuestas enviadas, solo se recibieron 8 respuestas (62,5% satisfechos). También se asumieron compromisos para enviar encuestas y definir temas de capacitación.
- **Febrero, mayo, junio, julio y agosto:** No se evidencian temas relacionados con seguimiento o análisis de encuestas de satisfacción de PQRS.

La revisión muestra inconsistencia en el seguimiento y control de las encuestas. Aunque en enero y marzo se registraron avances, la ausencia de seguimiento en los meses posteriores refleja falta de continuidad y debilita la efectividad del proceso. Además, la baja tasa de respuesta (por ejemplo 8 de 94) limita la representatividad de los resultados,

lo que afecta la toma de decisiones basada en evidencia.

Por lo anterior, es importante establecer un mecanismo permanente de seguimiento en las actas de los grupos primarios, asegurando que el análisis de encuestas de satisfacción de PQRSD sea un punto fijo en la agenda. Así mismo, definir indicadores de cobertura y efectividad para las encuestas, con metas claras y reportes periódicos.

Se requiere complementar esta medida con estrategias más amplias, como segmentación de usuarios, indicadores de satisfacción y seguimiento a compromisos derivados de los resultados. Esta recomendación busca asegurar que las acciones emprendidas no solo se documenten, sino que generen impacto medible en la mejora continua del proceso de atención de PQRSD.

Solicitud de información ítem E). *¿Qué actividades realiza la dependencia con las encuestas de satisfacción no diligenciadas?*

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana indicó que se realizan las siguientes acciones para incentivar la participación de los ciudadanos en las encuestas de satisfacción de PQRSD:

- **Inclusión del enlace en la respuesta definitiva:** En el documento de respuesta a la PQRSD se incluye un link directo al formulario de encuesta de satisfacción del cliente.
- **Envío de correo electrónico posterior:** Se remite un mensaje personalizado al ciudadano, invitándolo a diligenciar la encuesta. El correo destaca la importancia de su opinión para mejorar los procesos institucionales y contiene el enlace directo al formulario.

La estrategia, permite evidenciar un esfuerzo por aumentar la tasa de respuesta, sin embargo, no se reporta un indicador de efectividad de estas acciones, ni evidencia documental del seguimiento a estas actividades (Reportes de envío, estadísticas del formulario, entre otros). Se recomienda fortalecer el monitoreo de esta estrategia para evaluar su impacto real en la mejora del proceso.

Conclusión y recomendación en cumplimiento del objetivo específico N°1:

La dependencia auditada presentó información que permite verificar parcialmente el cumplimiento del objetivo relacionado con el uso, análisis y seguimiento de las encuestas de satisfacción de PQRS aplicadas a los ciudadanos. Se evidencian esfuerzos institucionales como:

- Aplicación de encuestas mediante enlaces y correos posteriores.
- Consolidación básica de resultados cuantitativos.
- Análisis cualitativo de opiniones ciudadanas.
- Identificación de problemáticas recurrentes en los territorios y propuestas de mejora.

Sin embargo, se detectan debilidades en la trazabilidad documental, la representatividad de la muestra, la sistematización de los resultados y el seguimiento a las medidas adoptadas. Por lo tanto, se recomienda implementar un sistema de gestión y seguimiento de las encuestas de satisfacción de las PQRS, que contemple los siguientes elementos:

- Definición de indicadores claros que permitan medir la evolución en el tiempo y evaluar la efectividad de las acciones.
- Implementar estrategias de comunicación con la ciudadanía para ampliar la cobertura de las encuestas, estableciendo metas mínimas (30% o 50% de PQRS atendidas) para garantizar representatividad y confiabilidad en los resultados.
- Rediseño del formato de consolidado, incorporando campos estandarizados (número de PQRS, canal, tipo de solicitud, nivel de satisfacción, observaciones, entre otros) y generando indicadores automáticos para análisis estadístico (Se sugiere el uso de herramientas tecnológicas como Power BI, entre otras).
- Sistematización y análisis periódico de los resultados por tipo de PQRS y canal de atención, para identificar patrones, áreas críticas y oportunidades de mejora.
- Publicar los resultados de las encuestas de satisfacción en el aplicativo Isolución y/o anexar informes periódicos de seguimiento en las actas de los grupos primarios, asegurando que se evidencie el uso efectivo de la información para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua, para garantizar mayor control interno.

Este enfoque permitirá fortalecer la trazabilidad, la transparencia y la calidad del servicio, asegurando que la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción de PQRS se traduzca en acciones concretas de mejora que impacten positivamente a la ciudadanía y contribuyan a una gestión institucional más eficiente y confiable.

La recomendación busca garantizar que la retroalimentación ciudadana se convierta en una herramienta estratégica, no solo para evaluar el desempeño, sino también para impulsar el mejoramiento continuo del proceso de atención de PQRS, mediante decisiones basadas en evidencia

1.2 Resultados del objetivo específico N°2: Tratamiento de las PQRS trasladadas por competencia.

En cumplimiento del objetivo específico N° 2, orientado a evaluar el tratamiento de las PQRS que han sido objeto de traslado por competencia, se revisó la orientación brindada a la ciudadanía en eventos institucionales y la gestión en taquilla, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Los requerimientos fueron analizados con el propósito de verificar la correcta aplicación del procedimiento de traslado, la claridad en la información suministrada al ciudadano y la oportunidad en la respuesta, asegurando que las actuaciones se ajusten a los principios de eficacia, transparencia y servicio al ciudadano.

Análisis de la información en cumplimiento del objetivo específico N°2:

Solicitud de información ítem F). *Relación de las PQRS que han sido objeto de traslado por competencia entre el 01 de enero y 30 de agosto de 2025.*

La dependencia auditada reporta que entre el 1 de enero y el 30 de agosto de 2025 se **trasladaron 160 PQRS por competencia**, lo que representa el 35% del total de 454 PQRS registradas en el período.

Nota: Durante la revisión, se identificó una inconsistencia inicial entre el total reportado (485) y el consolidado suministrado (454), situación que fue aclarada oportunamente por la dependencia, confirmando que el número correcto es 454.

El formato suministrado corresponde al índice dinámico generado por el Sistema de Gestión Documental Mercurio. Sin embargo, este reporte no incluye campos que permitan verificar los criterios de traslado ni evidencia de orientación al ciudadano, tal como lo exige el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Esta ausencia limita la trazabilidad y dificulta la validación del cumplimiento normativo en los casos de remisión por competencia.

Por lo anterior, se sugiere revisar la posibilidad de ajustar el reporte del índice dinámico del sistema Mercurio para incluir como evidencia la orientación al ciudadano, o registrar como comentario, que confirme el destino de la solicitud, el motivo del traslado y los tiempos estimados de respuesta. Esto permitirá que la orientación sea visible en el sistema y en los reportes, mejorando la trazabilidad, la transparencia y el control de los traslados por competencia, en cumplimiento d la norma antes mencionada.

Solicitud de información ítem G). Soportes que evidencien la aplicación de los lineamientos, procedimientos o protocolos utilizados para orientar a la ciudadanía:

Es importante tener en cuenta que, los eventos institucionales son liderados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, y la atención en taquilla, está a cargo de la Secretaría General de Organismos de Control. Esta información es necesaria para evidenciar la aplicación del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece la obligación de orientar adecuadamente al ciudadano cuando la entidad no sea competente.

Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana: Realiza actividades pedagógicas en eventos institucionales denominados “Encuentros de la Contraloría con la Ciudad”, donde se capacita a la ciudadanía sobre el rol de las entidades públicas, incluyendo orientación sobre dónde presentar sus solicitudes según la competencia.

Secretaría General de Organismos de Control: En atención presencial en taquilla, se aplican los protocolos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión Documental. Se brinda orientación verbal, se entrega información de contacto de otras entidades y se registra la actuación cuando el ciudadano insiste en radicar la solicitud.

La información proporcionada por las dos dependencias permite evidenciar que existen acciones orientadas a cumplir con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece la obligación de orientar adecuadamente al ciudadano cuando la entidad no sea competente.

Ambas dependencias demuestran conocimiento del marco normativo y aplican mecanismos de orientación, aunque no se adjuntaron soportes documentales específicos (actas, registros, formatos) que evidencien la aplicación sistemática de estos lineamientos.

Aunque se evidencian acciones de orientación ciudadana tanto en eventos institucionales como en atención presencial, se considera importante, implementar un sistema de trazabilidad y mejora continua para la orientación al ciudadano, que incluya las siguientes actividades:

- 1. Registro formal de las orientaciones brindadas:** Creando formatos o fichas de orientación que documenten cada caso en el que se informa al ciudadano sobre la misión del ente de control.
- 2. Evaluación de la efectividad de la orientación:** Aplicar encuestas breves en el punto de atención de taquilla, para medir si el ciudadano comprendió la información recibida.
- 3. Capacitación continua al personal:** Realizar talleres periódicos sobre competencias institucionales y protocolos de orientación al ciudadano.

Adicionalmente, es importante contar con un Directorio de Entidades Públicas digital (no sólo de los sujetos de control o de las partes interesadas de la entidad), y disponer de este en la taquilla de atención al ciudadano, publicarlo en la intranet o en el sitio web para realizar consultas rápidas, así mismo, compartirlo con los servidores que participan en eventos institucionales.

Solicitud de información ítem H). Soportes de capacitaciones realizadas al personal sobre atención y orientación ciudadana durante la vigencia 2025 (actas, listados de asistencia, presentaciones, etc.), en caso de contar con ellos.

Se solicitó a la Dirección Administrativa de Gestión del Conocimiento, Capacitación e

Investigación, los soportes de capacitaciones realizadas al personal sobre atención y orientación ciudadana durante la vigencia 2025, tales como actas, listados de asistencia, presentaciones, entre otros, en caso de contar con ellos.

Respuesta de la dependencia: Se recibieron dos archivos en formato Excel que consolidan la participación en dos reuniones realizadas bajo el título “Capacitación: Servicio Ciudadano”, llevadas a cabo los días 5 de junio y 7 de julio de 2025. Los registros muestran la siguiente información:

- 5 de junio: 20 invitados, 17 asistentes.
- 7 de julio: 17 invitados, 16 asistentes.

Nota: Inicialmente, la dependencia reportó que las presentaciones estaban disponibles en la intranet institucional, sin embargo, al momento de la verificación, el acceso no estaba habilitado. Esta situación fue subsanada mediante el envío del enlace a la carpeta que contiene las presentaciones y el video de la primera sesión, lo que permitió validar el contenido temático abordado, seguidamente se subsana la accesibilidad a este link para su visualización de todos los servidores, lo que conlleva a realizar mejoras durante la auditoría.

Contenido de las capacitaciones: El objetivo general de las sesiones fue: “Fortalecer la capacidad de servir al ciudadano desde una comprensión ética, emocional y estratégica del servicio público, mediante la apropiación de conceptos, modelos y prácticas que potencien las competencias personales e institucionales necesarias para generar experiencias de valor, confianza y dignidad en el marco de nuestro rol.”

Temas abordados:

Sesión 1:

- Servir vs. Servicio
- El servidor como agente de valor
- La institución como sistema de servicio
- El servicio es emotivo
- Empatía cognitiva y emocional
- Proceso emocional e interés empático
- Ejercicio práctico

Sesión 2:

- Modelos de servicio: Servqual, Gobierno Abierto, Valor Público
- Fundamentos normativos sobre participación ciudadana
- Transparencia en Colombia
- Colaboración y rendición de cuentas

La Dirección Administrativa de Gestión del Conocimiento, Capacitación e Investigación entregó evidencia relacionada con dos sesiones de capacitación realizadas en 2025 sobre “Servicio Ciudadano”, desarrolladas los días 5 de junio y 7 de julio. Los archivos recibidos en formato Excel permiten verificar la participación del personal, con niveles de asistencia superiores al 80%, lo cual refleja una buena convocatoria y participación.

Los temas tratados en ambas sesiones están alineados con el objetivo general de fortalecer las competencias institucionales en atención al ciudadano, desde una perspectiva ética, emocional y estratégica. Se destacan enfoques conceptuales y normativos que contribuyen a la mejora del servicio, tales como modelos de calidad, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas.

En conclusión, la información recibida es pertinente para evidenciar el desarrollo de acciones formativas orientadas al fortalecimiento de la atención ciudadana. No obstante, es importante seguir fortaleciendo el personal, con capacitaciones sobre atención y protocolos de orientación al usuario y la misión y las competencias de la entidad, para que, la información brindada sea clara, precisa y congruente, reduciendo el volumen de PQRSD trasladadas por competencia, garantizando respuestas claras para la ciudadanía y ajustadas a la normativa.

Conclusión y recomendación en cumplimiento del objetivo específico N°2:

Se evidencia una gestión eficiente de las PQRSD y avances en la orientación al ciudadano; sin embargo, persisten debilidades en la trazabilidad y la estandarización de registros sobre la información brindada. Esta situación cobra especial relevancia debido a la alta cantidad de PQRSD que son trasladadas por competencia a otras entidades, lo que hace indispensable contar con evidencia documental de las orientaciones y acciones de sensibilización realizadas por la entidad. La falta de campos clave en los reportes de índices dinámicos y la ausencia de registros verificables sobre la orientación

al ciudadano limitan la transparencia y el control preventivo.

Se recomienda implementar las siguientes acciones para garantizar la trazabilidad y efectividad de las orientaciones brindadas a la ciudadanía, bajo la responsabilidad de la Secretaría General de Organismos de Control (Taquilla - ventanilla única de atención).

- Fortalecer el registro y la trazabilidad de las orientaciones al ciudadano mediante formatos homogéneos, que permitan conservar evidencias y generar reportes periódicos para análisis y seguimiento, incluyendo indicadores sobre comprensión y satisfacción del ciudadano. Así mismo, las orientaciones verbales cuando el ciudadano insiste en radicar la solicitud en la entidad, aun cuando se le informa que no es competente, dejando evidencia documental.
- Consolidar los registros en una base de datos que permita análisis sobre la disminución de PQRS trasladadas por competencia como indicador de orientación efectiva.

Esta recomendación busca garantizar que las acciones de orientación al ciudadano sean verificables y evaluadas como parte del control interno institucional, además de contribuir (Posiblemente) a la reducción de traslados por competencia mediante una orientación clara y efectiva.

1.3. Resultados del objetivo específico N° 3: Respuestas definitivas de PQRS que pasaron al proceso auditor

Este objetivo se orienta a revisar las respuestas definitivas emitidas frente a las PQRS que fueron trasladadas al proceso auditor, verificando que dichas respuestas sean de fondo, claras, precisas y congruentes, conforme a lo establecido por la Corte Constitucional en las Sentencias T-377 de 2000 y T-354 de 2010. Todo ello, garantizando el respeto por los derechos de los ciudadanos y promoviendo la transparencia y la eficacia en la atención de sus solicitudes.

Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, se solicitó a la dependencia auditada la siguiente información:

Solicitud de información I). Relación de las PQRS que han sido objeto de traslado al proceso auditor entre el 01 de enero y 30 de agosto de 2025.

Respuesta obtenida: Se recibió el consolidado de las PQRSD que pasaron al proceso auditor, con los siguientes resultados:

Durante el período evaluado se gestionaron 454 PQRSD, de las cuales:

- 435 fueron archivadas.
- 13 archivadas por desistimiento tácito.
- 6 permanecen en proceso.

De las 436 PQRSD archivadas, se identificaron 28 PQRD que presentaron ampliación de términos por remisión al proceso auditor. De estas, se seleccionaron 5 de manera aleatoria para verificar la respuesta definitiva y la gestión realizada por la entidad, en cumplimiento del objetivo específico.

A continuación, se presentan los resultados del proceso de evaluación, el cual se desarrolló con el apoyo jurídico brindado a la Oficina de Control Interno durante la auditoría.

Cuadro 1. Resultado de la revisión PQRSD 071 de 2025.

CASO 1	PQRSD 071 DE 2025
Expediente Mercurio	N° 202500000252
• Fecha de Recepción:	6/02/2025
• Entidad Afectada:	EPM
• Sector Referido:	Irregularidades en contratación.
• Dependencias Asignadas:	CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 1.
• Acciones Realizadas:	El trámite de la PQRSD 071 de 2025 tuvo los siguientes hitos: Recepción: 05/02/2025. Radicación inicial: 06/02/2025 Asignación interna: 06/02/2025 Ampliación de términos: 20/02/2025 (10 días hábiles de los 15 permitidos por la ley).

	Términos de la ampliación: 06/08/2025. (Seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015) Respuesta definitiva: 05/08/2025 mediante el radicado 20256003082. Durante el proceso se efectuaron traslados oportunos, asignación formal, ampliación de término justificada y respuesta de fondo dentro de los plazos legales, evidenciando cumplimiento del procedimiento administrativo establecido. La petición se relaciona con lo siguiente: La Junta de Acción Comunal San Pablo Belén denunció ante la Contraloría de Medellín irregularidades en el contrato CW274283 firmado con EPM para construir un alcantarillado por más de \$2.000 millones. Señalan que funcionarios de EPM asumieron el control de la obra, ejercieron presiones indebidas y generaron retrasos en pagos y ejecución. El contrato fue prorrogado y adicionado, pero aun así no se terminó en el plazo pactado. Al liquidarse, EPM reconoció menos dinero del debido, dejando un déficit superior a \$200 millones. La Junta de acción Comunal pide investigar la adjudicación y la gestión del contrato, pues afirma que hubo mal manejo y perjuicio económico.
• Resultado:	1. Si bien se evidenció una debilidad inicial en los controles del proceso contractual, esta fue corregida oportunamente por las partes. No se identificó afectación material de los recursos públicos, y el contrato cumplió con su objeto. Por tanto, el caso se califica como hallazgo administrativo con acción preventiva, orientado al mejoramiento de los procesos y no a la sanción disciplinaria o fiscal.

	2. La respuesta cumple con los criterios de fondo, claridad, precisión y congruencia, proporcionando al peticionario una respuesta completa sobre su solicitud, demostrado un compromiso con la transparencia y la eficiencia en el ejercicio del control fiscal, abordando de manera adecuada las inquietudes del peticionario sobre el estado de la deuda laboral y las acciones tomadas. Las conclusiones y recomendaciones están alineadas con los hallazgos de la auditoría y se comunican de manera lógica y ordenada.
• Observaciones:	Se evidencia traslado oportuno, gestión jurídica y respuesta de fondo dentro de los plazos legales. La respuesta definitiva emitida por la entidad fue de fondo, abordando los aspectos solicitados por el ciudadano, con argumentos jurídicos y técnicos. Se emitió respuesta definitiva dentro del plazo legal y con contenido de fondo. Sin embargo, se identificó una observación del peticionario indicando que el sistema Mercurio estaba desactivado al momento de gestionar la PQRSD, lo que lo obligó a usar el correo institucional participa@cdm.gov.co. Enviado el: 05/02/2025 21:40 Para: participa@cdm.gov.co Asunto: Derecho de Petición para la revisión de un contrato Buen día agradezco la atención al asunto del presente correo. Mercurio está desactivado y por ello recurro a este correo. Gracias. Adjunto el documento Derecho de Petición y los anexos referidos en su redacción interna. El sistema Mercurio, herramienta oficial para la gestión de PQRSD, presentó indisponibilidad temporal, lo que obligó al ciudadano a recurrir al canal correo electrónico. Esta situación puede afectar la percepción de

	transparencia, la integridad del proceso y la comunicación con el ciudadano.
• Recomendaciones:	Esta situación no afectó la emisión de la respuesta; sin embargo, representa un riesgo en la disponibilidad del canal oficial para la gestión de PQRS. Por lo tanto, es importante que, al recibir, revisar y radicar las solicitudes, se reporte de manera inmediata a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, cualquier incidencia relacionada con la plataforma Mercurio, a fin de garantizar su tratamiento oportuno. Asimismo, se sugiere implementar un esquema de monitoreo preventivo del sistema mediante reportes periódicos y alertas tempranas, con el propósito de minimizar interrupciones y asegurar la continuidad en la atención de las PQRS que ingresan por este canal.

Fuente: Construcción propia – Verificación de documentos del Sistema Mercurio.

Cuadro 2. Resultado de la revisión PQRS 111 de 2025

CASO 2	PQRS 111 DE 2025
Expediente Mercurio	N°202500000345
• Fecha de Recepción:	19/02/2025
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Irregularidades en la contratación 2023 - 2024
• Dependencias Asignadas:	SUBCONTRALORIA, CAAF SISTEMA EDUCATIVO, CAAF GESTIÓN GUBERNAMENTAL.
• Acciones Realizadas:	El trámite de la PQRS 111 de 2025 tuvo los siguientes hitos: Radicación inicial: 19/02/2025 (Traslado de la CGR) Asignación interna: 19/02/2025 (Memorando interno 20258002245) Solicitud Inclusión al PVCFT 2025: 4/03/2025 Ampliación de términos: 11/03/2025 (14 días hábiles de los 15 permitidos por la ley).

	Términos de la ampliación: 19/08/2025. (Seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015) Respuesta definitiva: 15/08/2025 mediante el radicado 20256003168. Durante el proceso se efectuaron traslados oportunos, asignación formal, ampliación de término justificada y respuesta de fondo dentro de los plazos legales, evidenciando cumplimiento del procedimiento administrativo establecido. La PQRSD 111 de 2025 está relacionada con presuntas irregularidades en la contratación directa de servicios profesionales y de apoyo a la gestión por parte de la Alcaldía de Medellín. La denuncia fue divulgada por medios de comunicación y la Secretaría de Transparencia la trasladó para revisión. La Secretaría de Transparencia conoció, a través de una denuncia pública divulgada por W Radio el 22 de julio de 2024, posibles irregularidades en la contratación de la Alcaldía de Medellín, relacionadas con la celebración de contratos por selección directa que suman aproximadamente \$1.472.825.391.922 (un billón cuatrocientos setenta y dos mil ochocientos veinticinco millones trescientos noventa y un mil novecientos veintidós pesos), los cuales, según la denuncia, debieron realizarse mediante licitación pública. Tras analizar información del SECOP II y solicitar datos a la entidad, la Secretaría identificó indicios de múltiples contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, celebrados con personas jurídicas por valores superiores a \$30.000 millones, sin cumplir con los requisitos mínimos de planeación y justificación.
--	--

	Además, se evidencian posibles adquisiciones directas de bienes y servicios encubiertas bajo esa modalidad contractual. Respecto a este evento, la Contraloría distrital de Medellín manifiesta lo siguiente: 1. La celebración de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con personas jurídicas bajo la modalidad de contratación directa es una práctica legal y está amparada por la ley. Siempre que la entidad estatal verifique la idoneidad y experiencia del contratista. - En los casos revisados, la Alcaldía de Medellín verificó rigurosamente estas condiciones en los estudios previos de cada proceso, justificando su decisión. La decisión de la Alcaldía de Medellín de utilizar la contratación directa para los doce contratos en cuestión está legalmente justificada. 2. La ley no exige pluralidad de ofertas para la contratación directa de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, siempre que se verifique y documente la idoneidad y experiencia del contratista. 3. La forma de pago, basada en la entrega de productos y resultados, no se considera irregular. 4. Los estudios previos detallan la necesidad de contratar entidades con modelos de intervención validados científicamente y con amplia experiencia.
• Resultado:	-La contratación directa utilizada está legalmente justificada. -Se acreditó la idoneidad y experiencia de los contratistas. -La forma de pago y ejecución se ajusta al marco legal.

	- Solo se observó una debilidad administrativa puntual en tres contratos por falta de acreditación formal de insuficiencia de personal
• Observaciones:	Se cumplió con los plazos legales y se emitió respuesta de fondo, clara y congruente. La respuesta guarda relación directa con la petición inicial y las acciones realizadas.
• Recomendaciones	No aplica

Fuente: Construcción propia – Verificación de documentos del Sistema Mercurio.

Cuadro 3. Resultado de la revisión PQRS 126 de 2025.

CASO 3	PQRS 126 DE 2025
Expediente Mercurio	N°202500000394
• Fecha de Recepción:	24/02/2025
• Entidad Afectada:	Instituto Social de Vivienda y Hábitat – ISVIMED
• Sector Referido:	Irregularidades en la asignación y exclusión de beneficiarios de los subsidios de viviendas.
• Dependencias Asignadas:	CAAF INFRAESTRUCTURA, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO
• Acciones Realizadas:	El trámite de la PQRS 126 de 2025 tuvo los siguientes hitos: Radicación inicial: 24/02/2025 (20257000817) Asignación interna: 26/02/2025 (Memorando interno 20258002496). Ampliación de términos: 06/03/2025 (8 días hábiles de los 15 permitidos por la ley). Traslado por competencia compartida: 26/02/2025 (Personería de Medellín). Términos de la ampliación: 25/08/2025. (Seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015). Respuesta definitiva: 17/07/2025 mediante el radicado 20256002894.

	La ciudadana solicita que se realice una auditoría sobre el manejo de recursos públicos destinados a subsidios de vivienda y damnificados en Medellín, determinando si hubo irregularidades en la asignación y exclusión de beneficiarios. Que se ordene la corrección inmediata del error censal cometido por DAGRD. Que se implementen medidas de control para evitar que errores administrativos generen exclusión permanente de derechos en otros casos similares. En atención al reclamo presentado por la señora Érika Julieth, se realizó el análisis correspondiente del contenido y naturaleza de la solicitud, con el fin de determinar la competencia de este ente de control y la pertinencia de su intervención en el caso. Del estudio efectuado, es posible inferir que el reclamo presentado por la señora Érika Julieth corresponde a un trámite de carácter administrativo, relacionado con el cumplimiento de normas y requisitos para la asignación de subsidios. No se evidencia en la solicitud referencia alguna a malos manejos, irregularidades o pérdida de recursos públicos, sino a la aplicación de disposiciones reglamentarias dentro de un procedimiento administrativo. En consecuencia, la situación planteada no se enmarca dentro del ámbito de control fiscal que corresponde ejercer a esta Contraloría.
• Resultado:	La respuesta definitiva emitida por la entidad cumple con los criterios establecidos en el objetivo de la auditoría: De fondo: Se abordaron los aspectos solicitados por la ciudadana, incluyendo la revisión sobre la asignación y exclusión de beneficiarios de subsidios de vivienda.

	Claridad y precisión: La respuesta está redactada de manera comprensible y con argumentos jurídicos y técnicos. Congruencia: Existe relación directa entre la petición inicial y la respuesta emitida. Plazos: Se cumplió el término máximo de seis meses (respuesta en 4 meses y 23 días), conforme a la Ley 1755 de 2015.
• Observaciones:	La respuesta definitiva emitida por la entidad fue de fondo , abordando los aspectos solicitados por el ciudadano, con argumentos jurídicos y técnicos.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia – Verificación de documentos del Sistema Mercurio.

Cuadro 4. Resultado de la revisión PQRS 136 de 2025.

CASO 4	PQRS 136 DE 2025
Expediente Mercurio	N°202500000414
• Fecha de Recepción:	11/03/2025
• Entidad Afectada:	Distrito de Medellín
• Sector Referido:	Irregularidades en Contratación
• Dependencias Asignadas:	CAAF GESTION GUBERNAMENTAL Y SOPORTE INSTITUCIONAL
• Acciones Realizadas:	El trámite de la PQRS 136 de 2025 tuvo los siguientes hitos: Radicación inicial: 27/02/2025 (Radicado 20257000871). Asignación interna: 28/02/2025 (Memorando interno 20258002652). Traslado por competencia compartida: 28/02/2025 (Personería de Medellín). Solicitud Inclusión al PVCFT 2025: 4/03/2025 Ampliación de términos: 11/03/2025 (14 días hábiles de los 15 permitidos por la ley).

	Términos de la ampliación: 27/08/2025. (Seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015). Respuesta definitiva: 23/07/2025 mediante el radicado 20256002956. La respuesta fue oportuna, al haberse generado dentro de los seis meses siguientes a la fecha de origen, en cumplimiento de la normativa aplicable. Durante el proceso se efectuaron traslados oportunos, asignación formal, ampliación de término y respuesta de fondo dentro de los plazos legales, evidenciando cumplimiento del procedimiento administrativo establecido. Se solicita investigación por presunto detrimento patrimonial con respecto al contrato 4600101434 cuyo objeto es la adquisición de soporte y actualización de las licencias del Sistema de Gestión Documental Mercurio. respecto a presuntas irregularidades en la ejecución del Contrato N° 4600101434 de 2024 suscrito con Servisoft S.A.; tras la verificación jurídica, técnica y financiera del proceso contractual - incluyendo la revisión de legalidad, así como el seguimiento a la supervisión y entregables del contrato - la entidad concluyó que no existió detrimento patrimonial ni responsabilidad fiscal, pese a que se presentaron fallas técnicas en la implementación del sistema Mercurio, las cuales fueron objeto de medidas correctivas mediante la declaratoria de incumplimiento parcial y la imposición de sanciones y afectación de garantías, quedando el proceso sancionatorio en firme; en consecuencia, la Contraloría informó que no se hallaron irregularidades que comprometieran responsabilidad fiscal.
• Resultado:	Se realizó investigación sobre el contrato 4600101434, verificando aspectos jurídicos, técnicos y financieros. La

	Contraloría concluyó que no existió detrimento patrimonial, aunque se identificaron incumplimientos parciales y se sugirieron medidas correctivas. Claridad y congruencia: La respuesta está bien estructurada, aborda la solicitud y explica las conclusiones con soporte normativo. Hallazgo relevante: Se evidenció que, pese a la revisión, no se hallaron irregularidades que comprometieran responsabilidad fiscal, pero sí se mencionó la necesidad de medidas correctivas por incumplimiento parcial. La respuesta cumple con los criterios de fondo, claridad, precisión y congruencia, atendiendo la petición ciudadana y explicando las acciones realizadas. Se emitió dentro del plazo legal y con soporte normativo.
• Observaciones:	Se identificó ampliación de términos, pero sin detalle sobre la causa específica en el memorando de solicitud de inclusión en el PVCFT 2025, radicado 20258002806. ASUNTO: SOLICITUD DE INCLUSION PQRSD 136 DE 2025 EN EL PVCFT Por medio del presente solicito autorización para incluir la PQRSD 136 de 2025 con RAD. 20257000871 en el PVCFT de 2025. Muchas gracias por su acostumbrada colaboración, El caso involucra un contrato relacionado con el sistema Mercurio del sujeto de control, lo que refuerza la necesidad de monitoreo preventivo para evitar riesgos tecnológicos similares en la entidad
• Recomendaciones:	Se sugiere, incluir una justificación detallada en las solicitudes de ampliación de términos, indicando la causa específica, para garantizar transparencia y trazabilidad en el proceso.

Fuente: Construcción propia – Verificación de documentos del Sistema Mercurio.

Cuadro 5. Resultado de la revisión PQRSD 319 de 2025.

CASO 5	PQRSD 319 DE 2025
Expediente Mercurio	N°202500000900
• Fecha de Recepción:	5/06/2025
• Entidad Afectada:	METROPARQUES, INDER.
• Sector Referido:	Irregularidades en Contratación
• Dependencias Asignadas:	CAAF CULTURA, RECREACION Y COMUNICACION PUBLICA
• Acciones Realizadas:	El trámite de la PQRSD 319 de 2025 tuvo los siguientes hitos: Radicación inicial: 05/06/2025 (Radicado 20257002429) Asignación interna: 06/06/2025 (Memorando interno 20258005888). Traslado por competencia compartida: 06/06/2025 (Dirección Seccional Fiscalías Antioquia y Personería de Medellín). Solicitud Inclusión al PVCFT 2025: 16/06/2025 Ampliación de términos: 18/03/2025 (14 días hábiles de los 15 permitidos por la ley). Términos de la ampliación: 05/12/2025. (Seis (6) meses siguientes al recibo, conforme a lo estipulado en el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015). Respuesta definitiva: 18/09/2025 mediante el radicado 20256003469. El tiempo transcurrido desde la radicación de la denuncia hasta la emisión de la respuesta definitiva fue de aproximadamente 3 meses y 13 días. Durante el proceso se efectuaron traslados oportunos, asignación formal, ampliación de término justificada y respuesta de fondo dentro de los plazos legales, evidenciando cumplimiento del procedimiento administrativo establecido.

	La Gerencia de Metroparques ha presentado un informe de denuncia formal ante la Contraloría Distrital de Medellín, alertando sobre presuntas irregularidades disciplinarias, fiscales y penales en la celebración y ejecución de la Orden de Compra N° 47290 de 2023, cuyo objeto era el mantenimiento de escenarios deportivos del INDER por \$5.490.433.386. El primer hallazgo es la indebida selección de la modalidad de contratación, pues a pesar de superar la cuantía requerida para una Invitación Pública, se utilizó ilegalmente una Invitación Privada, limitando la participación e invocando una causal reservada únicamente para contratos de operación logística. El segundo hallazgo clave es la omisión en la evaluación del precio, ya que solo se calificó la experiencia y capacidad financiera, lo que resultó en que las tres ofertas presentadas igualaran el presupuesto oficial (sin generar ningún ahorro), vulnerando los principios de eficiencia y economía en la gestión fiscal y pudiendo configurar los delitos de Contrato sin Cumplimiento de Requisitos Legales e Interés Indebido en la Celebración de Contratos.
• Resultado:	La Contraloría actuó como la entidad receptora y de control fiscal primario, resolviendo escalar la investigación a las autoridades penales y disciplinarias, y asegurando que el caso fuera incorporado en su plan de vigilancia. La respuesta definitiva fue emitida el 18/09/2025, cumpliendo con el plazo máximo de seis meses establecido por la Ley 1755 de 2015 (tiempo total: 3 meses y 13 días). El contenido de la respuesta es de fondo, pues aborda las irregularidades denunciadas en la contratación para el mantenimiento de escenarios deportivos del INDER, incluyendo aspectos jurídicos, técnicos y financieros.

	Se evidencia que la Contraloría realizó análisis detallado sobre la modalidad de contratación, la causal de reserva invocada y la evaluación de precios, concluyendo que existieron irregularidades administrativas que ameritan investigación disciplinaria y fiscal. Esto demuestra congruencia y claridad en la respuesta, alineada con el objetivo de la auditoría.
• Observaciones:	La respuesta definitiva emitida por la entidad fue de fondo , abordando integralmente los aspectos solicitados por el ciudadano, con argumentos jurídicos, técnicos y administrativos que sustentan las conclusiones. El análisis incluyó la verificación normativa aplicable, la revisión de los documentos contractuales y la evaluación de los riesgos asociados, garantizando congruencia entre la petición inicial y la respuesta. Además, se evidenció que la entidad explicó las acciones realizadas y las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la solicitud, lo que contribuye a la transparencia y eficacia en la gestión.
• Recomendaciones:	No aplica.

Fuente: Construcción propia – Verificación de documentos del Sistema Mercurio.

En el informe de la evaluación independiente tratamiento PQRD vigencia 2024 se había identificado una observación relacionada con la falta de respuestas precisas y congruentes en algunas PQRSD, así como deficiencias en la trazabilidad del proceso y en la documentación de soportes en el sistema Mercurio. En la auditoría correspondiente a la vigencia 2025, esta situación no se evidenció, lo que demuestra que la entidad atendió las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, fortaleciendo los procedimientos, garantizando la trazabilidad y mejorando la oportunidad en la gestión de las PQRSD.

2. HALLAZGOS

Durante el desarrollo de la auditoría no se identificaron hallazgos que requirieran acciones correctivas inmediatas; sin embargo, se formularon recomendaciones orientadas a fortalecer puntos de control y mejorar prácticas internas, con el fin de garantizar la trazabilidad, la transparencia y la eficacia en la atención de las PQRSD

3. RECOMENDACIONES

La auditoría evidenció avances significativos en la gestión de las PQRSD, destacando la calidad técnica de las respuestas y el cumplimiento de los plazos legales. Sin embargo, persisten debilidades en dos áreas clave:

1) Seguimiento y análisis de encuestas de satisfacción:

Dependencia responsable: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

- La cobertura actual es limitada, lo que afecta la representatividad y dificulta la toma de decisiones basadas en evidencia.
- No se cuenta con indicadores definidos ni con un plan formal de seguimiento a las acciones correctivas derivadas del análisis.
- La falta de sistematización por tipo de PQRSD y canal de atención limita la identificación de patrones y áreas críticas.

Por lo tanto, **se recomienda** implementar un sistema de gestión y seguimiento de las encuestas de satisfacción de las PQRSD, que contemple los siguientes elementos:

- Definición de indicadores claros que permitan medir la evolución en el tiempo y evaluar la efectividad de las acciones.
- Implementar estrategias de comunicación con la ciudadanía para ampliar la cobertura de las encuestas, estableciendo metas mínimas (30% o 50% de PQRSD atendidas) para garantizar representatividad y confiabilidad en los resultados.
- Rediseño del formato de consolidado, incorporando campos estandarizados

(número de PQRSD, canal, tipo de solicitud, nivel de satisfacción, observaciones, entre otros) y generando indicadores automáticos para análisis estadístico (Se sugiere el uso de herramientas tecnológicas como Power BI, entre otras).

- Sistematización y análisis periódico de los resultados por tipo de PQRSD y canal de atención, para identificar patrones, áreas críticas y oportunidades de mejora.
- Publicar los resultados de las encuestas de satisfacción en el aplicativo Isolución y/o anexar informes periódicos de seguimiento en las actas de los grupos primarios, asegurando que se evidencie el uso efectivo de la información para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua, para garantizar un control interno.

Este enfoque permitirá fortalecer la trazabilidad, la transparencia y la calidad del servicio, asegurando que la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción de PQRSD, se traduzca en acciones concretas de mejora que impacten positivamente a la ciudadanía y contribuyan a una gestión institucional más eficiente y confiable.

2) Trazabilidad en traslados por competencia y orientación al ciudadano:

Dependencia responsable: Secretaría General de Organismos de Control (Taquilla - Ventanilla única de atención).

- Se identificó ausencia de evidencia documental sobre las orientaciones brindadas en la taquilla - ventanilla única de atención.
- El reporte del índice dinámico del sistema Mercurio no incluye campos que permitan verificar el motivo del traslado ni la orientación al ciudadano, lo que afecta la transparencia y el control preventivo. (**Dependencia corresponsable:** Dirección de Desarrollo Tecnológico).
- Aunque se realizan acciones de orientación, no existe un mecanismo estandarizado para registrar, conservar evidencias y evaluar la efectividad de estas acciones.

Estas debilidades reducen la capacidad institucional para garantizar trazabilidad y fortalecer la confianza ciudadana. Además, limitan la posibilidad de medir la efectividad de las orientaciones y la reducción de traslados por competencia como indicador de mejora.

Por lo tanto, se recomienda implementar las siguientes acciones para garantizar la trazabilidad y efectividad de las orientaciones brindadas a la ciudadanía, bajo la responsabilidad de la Secretaría General de Organismos de Control.

- Fortalecer el registro y la trazabilidad de las orientaciones al ciudadano mediante formatos homogéneos, que permitan conservar evidencias y generar reportes periódicos para análisis y seguimiento, incluyendo indicadores sobre comprensión y satisfacción del ciudadano. Así mismo, las orientaciones verbales que se realizan en taquilla cuando el ciudadano insiste en radicar la solicitud en la entidad, aun cuando se le informa que no es competente, dejando evidencia documental.
- Consolidar los registros en una base de datos que permita análisis sobre la disminución de PQRSD trasladadas por competencia como indicador de orientación efectiva.

Esta recomendación tiene como propósito **fortalecer la trazabilidad y el control interno**, asegurando que las orientaciones brindadas al ciudadano queden documentadas y puedan ser evaluadas en términos de efectividad. El registro homogéneo y la consolidación en una base de datos permiten generar indicadores sobre comprensión y satisfacción, así como analizar la disminución de traslados por competencia como señal de mejora y de una orientación clara y efectiva.

Es importante aclarar **que esta medida no pretende limitar ni impedir la radicación de solicitudes por parte de los ciudadanos**, sino garantizar que, cuando se brinde orientación sobre la competencia institucional, exista evidencia documental que respalde la actuación del funcionario y permita realizar seguimiento. De esta manera, se fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua, sin afectar el derecho fundamental de petición.

Aunque persisten oportunidades de mejora en la cobertura y análisis de las encuestas de satisfacción, así como en la estandarización de registros de orientación, las recomendaciones formuladas trazan un camino sólido para consolidar procesos más eficientes, participativos y confiables. Su implementación permitirá incrementar la representatividad, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y afianzar la confianza ciudadana, asegurando una gestión cada vez más transparente.

4. CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno, evidencia que la Contraloría Distrital de Medellín mantiene una gestión sólida de las PQRSD, cumpliendo los plazos legales y garantizando el respeto por los derechos ciudadanos. Se destacan avances en la calidad técnica de las respuestas y en la trazabilidad del sistema Mercurio, reflejando el compromiso institucional con la transparencia y la mejora continua.

No obstante, persisten oportunidades de fortalecimiento en dos áreas clave: la cobertura y análisis de las encuestas de satisfacción, y la estandarización de registros de orientación al ciudadano. Las recomendaciones formuladas no buscan limitar la radicación de solicitudes, sino asegurar evidencia documental y trazabilidad para evaluar la efectividad de las orientaciones y generar acciones de mejora basadas en datos. Su implementación permitirá incrementar la representatividad, optimizar la toma de decisiones y consolidar la confianza ciudadana, garantizando una gestión cada vez más eficiente, participativa y transparente.

- Aunque se observan avances en la gestión documental y trazabilidad en el sistema Mercurio sobre la gestión de las PQRSD, persisten oportunidades de mejora en la cobertura y análisis de las encuestas de satisfacción, necesarias para fortalecer la retroalimentación ciudadana y la toma de decisiones basada en evidencia.
- En comparación con la evaluación independiente de la vigencia anterior, no se evidenciaron las situaciones reportadas en 2024, lo que demuestra que la entidad atendió las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, fortaleciendo la trazabilidad en Mercurio y la calidad de las respuestas. Persisten retos en la cobertura de encuestas y en la evidencia documental de orientaciones, que deben ser abordados mediante las recomendaciones propuestas.