

**INFORME DE LEY SOBRE LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**

PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ
Contralor Distrital de Medellín

JUAN EDUARDO CUADROS ACOSTA
Jefe Oficina de Control Interno

ELIZABETH ZAPATA CARDONA
Técnico Operativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, MARZO DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL	5
CRITERIOS DE AUDITORIA	6
METODOLOGÍA.....	9
1. RESULTADOS.....	10
1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS	10
1.2 VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN PQRSD	16
1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD	17
1.2.2 Total PQRSD por Tipología o modalidad	18
1.2.3 Asignación de PQRSD por dependencia	20
1.2.4 Estado de atención de las PQRSD	22
1.2.5 Estado del trámite por tipología	24
1.2.6 PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad	28
1.2.7 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad.....	33
1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD.....	34
1.3.2 Cumplimiento de términos de los derechos de petición	48
1.3.2.1 Derechos de petición de información	49
1.4 SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ...	60
1.5 CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO.....	61
2. RECOMENDACIONES	62
3. CONCLUSIONES	69

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Cumplimiento de criterios normativos	10
Cuadro 2. Medios o canales de atención de las PQRSD	17
Cuadro 3. Participación Medio de Llegada de PQRSD.	18
Cuadro 4. Total PQRSD por Tipología.....	18
Cuadro 5. Asignación de PQRSD por dependencia segundo semestre de 2024.....	20
Cuadro 6.Total PQRSD Vigencia 2023 – 2024	22
Cuadro 7.Estado de Atención de las PQRSD Segundo semestre de 2024.....	22
Cuadro 8. Estado de Trámite de las PQRSD Segundo semestre de 2024	24
Cuadro 9. Porcentaje por estado del trámite de PQRSD	27
Cuadro 10.Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades	28
Cuadro 11. Cantidad de PQRSD trasladadas por competencia.....	31
Cuadro 12. Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades	34
Cuadro 13. Registro de la fecha límite de respuesta en el sistema Mercurio.	38
Cuadro 14. Verificación registro de fecha límite de respuesta en el sistema Mercurio.....	38
Cuadro 15. Asignación de fechas límites de respuesta.	56

LISTA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Modalidad de requerimientos	16
Ilustración 2. Registro de información en el Sistema Mercurio.....	26
Ilustración 3. Solicitudes trasladadas por competencia por tipología	33
Ilustración 4. Términos para tramitar las PQRSD.	35

INTRODUCCIÓN

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

Se presenta el informe de seguimiento al tratamiento interno de las PQRSD registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024. Este análisis abarca la gestión realizada por las diversas dependencias y evalúa su cumplimiento con los criterios normativos aplicables a la entidad. El objetivo es garantizar que se mantenga un nivel adecuado en la atención a los ciudadanos, promoviendo así la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de verificación sobre la atención a las quejas, sugerencias y reclamos del segundo semestre de 2024, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Así como, realizar seguimiento a la gestión y atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias formuladas por los ciudadanos la Contraloría Distrital de Medellín entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 en cumplimiento del marco legal y normativo.

CRITERIOS DE AUDITORIA

En Colombia, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) está regida por un marco normativo que garantiza el derecho fundamental de petición y establece procedimientos claros para su atención. A continuación, se destacan los principales criterios y normativas aplicables a la Contraloría Distrital de Medellín:

- **Constitución Política de Colombia.**

Artículo 23: Reconoce el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este derecho implica que cualquier persona puede presentar peticiones respetuosas ante dichas entidades y recibir una respuesta oportuna.

Artículo 74: Garantiza el derecho de acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

- **Ley 1474 de 2011:** Conocida como la Ley Anticorrupción, establece medidas para fortalecer la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, incluyendo aspectos relacionados con la atención de PQRSD.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Esta ley promueve el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y tiene implicaciones en la forma en que los entes de control como las contralorías deben gestionar las PQRSD, particularmente aquellas relacionadas con solicitudes de información pública.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho fundamental de petición y modifica el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Establece los términos y condiciones para la presentación y respuesta de peticiones. Aunque es una norma general, se aplica también a los entes de control, ya que establece que cualquier persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, incluidas las contralorías. Esta ley especifica que las respuestas a las peticiones deben ser oportunas y motivadas. Establece que todas las peticiones deben ser resueltas en un plazo máximo de

15 días hábiles, salvo en los casos que impliquen la necesidad de mayor investigación o trámite.

- **Decreto 1083 de 2015 – Sistema de Gestión de Calidad:** Regula las entidades públicas para que gestionen de forma adecuada las PQRSD a través de un Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye la obligación de asegurar que la Contraloría y otras entidades de control adopten buenas prácticas en la atención y resolución de peticiones, quejas y reclamos.
- **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 403 de 2020 - Sistema de Control Interno:** Regula el fortalecimiento de los sistemas de control interno dentro de las entidades públicas, incluyendo la Contraloría, lo que también afecta la gestión de las PQRSD. Se busca garantizar que los procedimientos internos para la atención de peticiones sean transparentes y eficientes.
- **Ley 2080 de 2021 - Normas de Procedimiento Administrativo (Se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011):** Aunque esta ley regula de manera más general los procedimientos administrativos, también es aplicable a las Contralorías Distritales, ya que establece la obligación de las entidades de responder adecuadamente a las solicitudes de los ciudadanos y regular los trámites internos de dichas solicitudes, incluyendo las relacionadas con las PQRSD.
- **Manual de Trámite Interno para la Gestión de PQRSD - Función Pública:** El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece lineamientos para que las entidades públicas, incluyendo las Contralorías Distritales, gestionen las PQRSD. El manual incluye pautas sobre la organización, los plazos y la respuesta a las peticiones, además de promover la mejora continua de los procesos de atención a la ciudadanía.

Adicionalmente, la Contraloría Distrital de Medellín, tiene establecido el Manual Trámite Interno de PQRSD, código: M-PC-TI-001 versión 8, cuyo objetivo es:

“Atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la comunidad, mediante la ejecución de actividades como: Evaluación y determinación de competencia; atención inicial recaudo de pruebas; traslado al proceso auditor, o entidad competente; para brindar una respuesta oportuna y de fondo al ciudadano, garantizando sus derechos fundamentales”.

Estos criterios normativos obligan al ente de control, a implementar procedimientos eficientes, oportunos y transparentes para la gestión de PQRSD. Esto implica la correcta recepción, seguimiento y resolución de las peticiones y quejas de los ciudadanos, así como el compromiso con la rendición de cuentas y la mejora continua en la gestión pública.

METODOLOGÍA

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

- **Revisión del cumplimiento normativo:** Verificación de la normativa aplicable a la entidad en relación con la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía, conforme al derecho otorgado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- **Generación de datos:** Se adquirió del Sistema de Gestión Documental Mercurio el reporte índice dinámico de las PQRSD registradas durante el segundo semestre de 2024, con el objetivo de abarcar el universo de la auditoría.
- **Verificación de la gestión interna PQRSD:** Se verificó el cumplimiento de los términos de las PQRSD y la gestión interna realizada para responder a los interesados. Este proceso incluyó el análisis de la trazabilidad del índice dinámico y los soportes conservados en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para validar el tratamiento conforme a las normas aplicables.
- **Elaboración del Informe:** Presentación de resultados, recomendaciones y conclusiones.

1. RESULTADOS

1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS

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

Cuadro 1. Cumplimiento de criterios normativos

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 2: Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8. Numeral 5. “Canales de Atención Para la Presentación y Radicación de PQRSD”, la Entidad garantiza atención personal al público con mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuyen en horarios que satisfacen las necesidades del servicio, así: Atención de lunes a jueves de 07:30 a. m. - 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m. Viernes 07:30 - 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 4:00 pm.	x	
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 5: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	Se ha identificado una carta de trato digno al usuario, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011, la cual es visible y está disponible en la página web de la entidad, en el módulo de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, bajo el enlace “Mecanismos de contacto”. Se sugiere revisar la carta de trato digno al usuario publicada en la página web, ya que se visualiza la versión vigente del año 2023. Adicionalmente, se observa en el manual interno de Atención al Ciudadano Código: M-	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
	GE-CP-005 versión 3, en el numeral 3. "Derechos que le asisten a los ciudadanos para obtener un servicio de calidad y oportunidad".		
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 7: Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 1: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD Código: M-PC-TI-001. Versión 8. Numeral 7, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la dependencia encargada de coordinar, hacer el acompañamiento, control y seguimiento de las solicitudes y/ o derechos de petición de la comunidad, las entidades y organismos de todo orden, así como: hacer el reparto a la dependencia o instancia competente y dar respuesta directa cuando en razón de sus funciones le corresponda.	x	
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 8: Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	La Contraloría Distrital de Medellín tiene establecido diferentes canales o medios de atención para la ciudadanía, de manera virtual y presencial. Portal: http://www.cdm.gov.co/ (Formulario Contáctenos y Formulario web PQRSD, el cual permite la denuncia y/o queja anónima). Correo electrónico: participa@cdm.gov.co	x	
Ley 2080 de 2021 (Artículo 1). Artículo 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º de			

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así: Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. 9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.	<u>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. y viernes 07:30 - 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 4:00. <u>Presenciales:</u> Por escrito: por ventanilla única en el Edificio Miguel de Aguinaga, ubicado en Medellín, en el piso séptimo oficina 703. Atención días hábiles. Verbales: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Edificio Miguel de Aguinaga Medellín piso sexto oficina 607. Atención días hábiles. De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD. Código: M-PC-TI-001. Versión 8. Numeral 5. Canales de Atención para la Presentación y Radicación de PQRSD, entre otras, en la Entidad: "Los derechos de petición también pueden presentarse durante cualquier actividad que la Contraloría Distrital de Medellín realice con la ciudadanía". "Tanto vía telefónica como presencial, las peticiones pueden presentarse verbalmente en		

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. 11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.	la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. El servidor público recibe la solicitud y/o petición utilizando el formato "Recepción de PQRS" y luego la radica en la ventanilla única de la entidad". "Los ciudadanos podrán presentar su petición en su lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, el servidor público receptor deja constancia de ese hecho y procede a grabar la petición en cualquier medio tecnológico y electrónico, para posteriormente proceder a su traducción y respuesta".		
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, semestralmente realiza su informe acerca de la gestión realizada por la Entidad sobre las PQRS radicadas. Los informes se encuentran en la página web de la entidad www.cd.gov.co en el módulo "Informes y Publicaciones", "Informes de Control Interno".	X	
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Art. 76, Inc.3: Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de	En el módulo "PQRS" de la página web de la entidad, 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	

CRITERIO	VERIFICACIÓN	CUMPLE	
		SI	NO
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.			
Ley 1712 de 2014 Art. 11, Literal H: Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2) Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Decreto 103 de 2015 Artículo 4, Ítem 7: "El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto", debe	La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana publica un informe trimestral sobre las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad, en el módulo "Informes y Publicaciones", bajo el enlace "Informe de PQRSD". Es importante señalar que también existe otra ruta para acceder a estos informes, a través del módulo "Transparencia y Acceso a la Información Pública", en la sección "Mecanismos de Supervisión", bajo el enlace "Informe de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos", en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 103 de 2015.	x	

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

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

1.2 VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN PQRSD

De acuerdo con el numeral 4 del Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001, versión 8), el siguiente cuadro resume los tiempos establecidos para tramitar los derechos de petición:

Ilustración 1. Modalidad de requerimientos

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.

Según el Reporte del Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio del segundo semestre de 2024, la entidad recibió un total de 364 PQRSD. A continuación, se presentan los resultados desglosados según las diferentes modalidades de requerimientos recibidos por la entidad.

1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD

Cuadro 2. Medios o canales de atención de las PQRSD

MEDIOS DE LLEGADA PQRSD		
MEDIO DE LLEGADA	MES	TOTAL
CORREO ELECT.	Julio	32
	Agosto	47
	Septiembre	38
	Octubre	43
	Noviembre	45
	Diciembre	29
	Total	234
CORREO FISICO	Agosto	5
	Total	5
PAG. WEB	Julio	9
	Agosto	11
	Septiembre	13
	Octubre	14
	Noviembre	11
	Diciembre	7
	Total	65
PERSONALMENTE	Julio	2
	Agosto	1
	Octubre	1
	Noviembre	1
	Total	5
REDES SOCIALES	Septiembre	1
	Total	1
VENTANILLA	Julio	6
	Agosto	10
	Septiembre	11
	Octubre	10
	Noviembre	5

MEDIOS DE LLEGADA PQRS		
	Diciembre	12
	Total	54
Total general		364

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Teniendo en cuenta el cuadro N°2, la participación de los medios de llegada de las PQRS es:

Cuadro 3. Participación Medio de Llegada de PQRS.

MEDIO DE LLEGADA	
Correo Electrónico	64,29%
Página Web	17,86%
Ventanilla Única	14,84%
Correo Físico	1,37%
Personalmente	1,37%
Redes Sociales	0,27%
Total	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

De un total de 364 PQRS, se observa que el canal más utilizado por la ciudadanía durante el período evaluado sigue siendo el correo electrónico, con una participación del 64,29%. Le sigue la página web, con un 17,86%. Este patrón refleja un cambio en comparación con el primer semestre de 2024, cuando el correo electrónico representó el 72,4% de los casos, seguido por la ventanilla única con un 13,8%.

1.2.2 Total PQRS por Tipología o modalidad

Cuadro 4. Total PQRS por Tipología

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
Derecho de petición de información	111	30,49%
Denuncia	76	20,88%
Derecho de petición entre entidades	42	11,54%
Derecho de petición interés particular	40	10,99%
Queja	36	9,89%
Otro	26	7,14%
Derecho de petición interés general	22	6,04%
Reclamo y/o sugerencia	7	1,92%
Derecho de petición de consultas	4	1,10%

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
Total general	364	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Según el cuadro 4, **los derechos de petición de información** siguen siendo el requerimiento más frecuente por parte de los ciudadanos durante el segundo semestre de 2024, representando el 30,49% del total de PQRS. Este porcentaje refleja un aumento del 0,69% en comparación con el primer semestre, en el que representaban un 29,8%. **Las denuncias**, por su parte, también mostraron una alta frecuencia, con un 20,88%, aunque experimentaron una disminución del 4,22% respecto al primer semestre, donde alcanzaron un 25,1%.

El hecho de que los derechos de petición de información sigan siendo el requerimiento más frecuente y hayan mostrado un leve aumento (0,69%) sugiere que los ciudadanos continúan confiando en este mecanismo como principal medio para acceder a información pública. Además, esto podría indicar una demanda creciente por transparencia y acceso a datos, o puede ser una señal de que los ciudadanos esperan más claridad y rendición de cuentas por parte de la entidad y los sujetos de control.

El aumento en las solicitudes de información y la disminución en las denuncias también pueden ser interpretados como un cambio en la forma en que los ciudadanos interactúan con la entidad. Si bien la necesidad de información parece aumentar, tal vez los ciudadanos están optando por formas de participación menos controvertidas.

En relación con los 26 requerimientos clasificados como "**otros**", se observó que fueron enviados a otras entidades según su competencia. Estos requerimientos corresponden a situaciones como notificaciones de sentencia, fallos, autos y nulidades, entre otros. Estos casos abarcan diversos aspectos legales y administrativos, los cuales no siempre pueden resolverse internamente. Es importante señalar el aumento de solicitudes en esta categoría durante el período evaluado, dado que en el primer semestre solo se registraron 9 casos.

En indagación con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se identificó que la Rama Judicial presenta un error en su base de datos, específicamente en el dominio

del correo electrónico notificaciones@cgm.gov.co, el cual pertenece a la Contraloría Distrital de Medellín y no a la Contraloría General de la República.

En este contexto, se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica lo siguiente:

- Comunicar a la Rama Judicial sobre la importancia de actualizar su base de datos para que sus requerimientos jurídicos sean dirigidos oportunamente a la entidad competente.
- Mejorar los canales de comunicación con las partes interesadas y asegurar la recepción oportuna de los requerimientos a través del correo notificaciones@cdm.gov.co, brindando información detallada sobre los casos o requerimientos jurídicos que deben ser gestionados a través de este correo de dominio de la Contraloría Distrital de Medellín, con el propósito de reducir la cantidad de solicitudes que ingresan como PQRSO y no corresponden a este tipo de trámites. Esta estrategia, puede incluir el envío de correos electrónicos, boletines informativos, publicaciones en la página web oficial y redes sociales.

1.2.3 Asignación de PQRSO por dependencia

El siguiente cuadro, presenta la distribución de las PQRSO según asignación realizada a las dependencias, para su tratamiento de acuerdo a sus competencias.

Cuadro 5. Asignación de PQRSO por dependencia segundo semestre de 2024.

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	Total	% Participación
C. A. de Participación Ciudadana	165	45,33%
Dirección de Talento Humano	35	9,62%
Subcontraloría	18	4,95%
Secretaría General	16	4,40%
CAAF Educación	15	4,12%
Dirección de Recursos Físicos y Financieros	15	4,12%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público	12	3,30%
CAAF Obras Civiles	11	3,02%
CAAF EPM 3	10	2,75%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	9	2,47%
CAAF Cultura y Recreación	6	1,65%

DEPENDENCIA ASIGNADA 1	Total	% Participación
CAAF EPM Filiales Energía	6	1,65%
CAAF Distrito 2	5	1,37%
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control	5	1,37%
CAAF Servicios de Salud	5	1,37%
O.A Jurídica	5	1,37%
CAAF Ambiental	4	1,10%
CAAF Distrito 1	4	1,10%
CAAF Distrito 3	4	1,10%
CAAF Telecomunicaciones	4	1,10%
CAAF EPM 1	3	0,82%
C. A. de Apoyo Técnico	2	0,55%
CAAF EPM 2	2	0,55%
Dirección de Desarrollo Tecnológico	2	0,55%
O.A de Planeación	1	0,27%
Total general	364	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

De acuerdo con el cuadro N°5, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la dependencia con mayor cantidad de PQRSD asignadas durante el período, con un total de 168, lo que representa el 45.33%. Lo que refleja su rol principal en la coordinación, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas, según lo establecido en el numeral 7 del Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001, versión 8), que establece lo siguiente:

"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, así como de las entidades y organismos de todo orden. Además, debe hacer el reparto a la dependencia o instancia competente y dar respuesta directa cuando corresponda, en virtud de sus funciones".

Esta labor se realiza en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (Artículo 7, numeral 7) y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Inciso 1). Esto resalta la importancia de esta dependencia en el proceso de atención a la ciudadanía, ya que no solo gestiona los

traslados por competencia a otras entidades más evidentes, sino que también tramita las PQRSD que son de su competencia.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Talento Humano, con un total de 35 PQRSD asignadas, lo que representa el 9.62%. La Subcontraloría ocupa la tercera posición, con 18 PQRSD, lo que equivale al 4.95%. De este modo, estas tres dependencias son las que concentraron el mayor número de PQRSD durante el período evaluado. De 30 dependencias de la entidad, 25 participaron en el proceso de gestión de las 364 PQRSD durante el período. Además, se observó una disminución de 42 PQRSD en comparación con el primer semestre de 2024, lo que refleja una reducción en el número de solicitudes recibidas en el segundo semestre del mismo año.

Cuadro 6.Total PQRSD Vigencia 2023 – 2024

Período	Total PQRSD
Primer semestre de 2023	276
Segundo semestre de 2023	315
Primer semestre de 2024	406
Segundo semestre de 2024	364

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Se observa un aumento constante en el número de PQRSD desde el primer semestre de 2023 hasta el primer semestre de 2024. Las solicitudes pasaron de 276 en el primer semestre de 2023 a 315 en el segundo semestre, y luego a 406 en el primer semestre de 2024. Sin embargo, en el segundo semestre de 2024, se registró una disminución a 364 solicitudes. Este descenso podría indicar una mejora en la gestión interna y fiscal del Distrito de Medellín y demás entidades del orden territorial, posiblemente debido a medidas implementadas que redujeron la demanda y la necesidad de nuevas solicitudes.

1.2.4 Estado de atención de las PQRSD

Cuadro 7.Estado de Atención de las PQRSD Segundo semestre de 2024.

ESTADO DE LAS PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO	Total
Denuncia	Con respuesta definitiva	65

ESTADO DE LAS PQRS D POR TIPO DE REQUERIMIENTO		
TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO	Total
	Archivado por desistimiento tácito	1
	Proceso	10
Derecho de petición de consultas	Con respuesta definitiva	4
Derecho de petición de información	Con respuesta definitiva	110
	Proceso	1
Derecho de petición entre entidades	Con respuesta definitiva	42
Derecho de petición interés general	Con respuesta definitiva	19
	Proceso	3
Derecho de petición interesa particular	Con respuesta definitiva	40
Otro	Con respuesta definitiva	26
Queja	Con respuesta definitiva	36
Reclamo y/o sugerencia	Con respuesta definitiva	7
Total general		364

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Como se mencionó anteriormente, **el derecho de petición de información** es el tipo de PQRS D con el mayor número de solicitudes, alcanzando un total de 111, lo que representa el 30,49% del total general de solicitudes (364). De estas, 110 han sido archivadas. **Las denuncias** siguen siendo relevantes, con 65 PQRS D archivadas, lo que equivale al 17,9 % del total. Además, **el derecho de petición entre entidades** también destaca, con 42 casos archivados (11,5 %), lo que refleja una interacción constante entre las instituciones públicas en cuanto a trámites y solicitudes internas.

En cuanto a **los derechos de petición de interés general y particular**, también reflejan un interés significativo por parte de los ciudadanos en obtener respuestas o atención a cuestiones relacionadas con el bienestar colectivo y el acceso a información pública. Los derechos de petición de interés general, con 19 casos archivados, y los derechos de interés particular, con 40 casos archivados, suman un total de 59 solicitudes que siguen siendo relevantes. Estas solicitudes pueden estar relacionadas con preocupaciones o inquietudes que afectan el interés general, y su tratamiento muestra el compromiso de las entidades públicas con la transparencia y la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Las quejas y reclamos/sugerencias tienen una representación más baja en comparación con los derechos de petición e informes, con 36 y 7 casos archivados, respectivamente. Esto podría indicar que estos tipos de solicitudes no fueron tan frecuentes en el período evaluado. **Las consultas**, con 4 casos, y **otros** requerimientos, con 26 casos, representan solicitudes que no se clasifican como quejas o denuncias, pero que igualmente contribuyen al total de PQRSD gestionadas. No se observaron PQRSD anuladas durante el período, según el reporte generado por el índice dinámico del periodo evaluado.

De acuerdo con el cuadro N°7, un alto porcentaje de las PQRSD han sido resueltas o cerradas. De las 364 solicitudes, 349 están archivadas (98,88 %), 1 fue archivada por desistimiento tácito (0,27 %) y 14 casos en proceso (3,85 %).

1.2.5 Estado del trámite por tipología

El siguiente cuadro presenta el estado actual de los trámites asociados a las 364 PQRSD, detallando cómo se distribuyen los casos según su estado para cada tipo de requerimiento.

Cuadro 8. Estado de Trámite de las PQRSD Segundo semestre de 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	ARCHIVADO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	PROCESO	Total general
DENUNCIA	Con primera respuesta para informar la ampliación de plazo			10	10
	con archivo por desistimiento del requerimiento	7	1		8
	con archivo por traslado por competencia	15			15
	con respuesta definitiva	43			43
	Total DENUNCIA	65	1	10	76
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	Con archivo por traslado por competencia	1			1
	Con respuesta definitiva	3			3
	Total DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	4			4

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	ARCHIVADO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	PROCESO	Total general
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Con primera respuesta para informar la ampliación de plazo			1	1
	Con archivo por desistimiento del requerimiento	1			1
	Con archivo por traslado por competencia	23			23
	Con respuesta definitiva	86			86
	Total DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	110		1	111
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Con archivo por desistimiento del requerimiento	1			1
	Con archivo por traslado por competencia	1			1
	Con respuesta definitiva	40			40
	Total DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	42			42
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	Con primera respuesta para informar la ampliación de plazo			2	2
	Con primera respuesta para solicitar información complementaria.			1	1
	con archivo por traslado por competencia	10			10
	con respuesta definitiva	9			9
	Total DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	19		3	22
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Con archivo por traslado por competencia	27			27
	Con respuesta definitiva	13			13
	Total DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	40			40
OTRO	Con archivo por traslado por competencia	26			26
	total otro	26			26
QUEJA	Con archivo por traslado por competencia	33			33

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	ARCHIVADO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	PROCESO	Total general
	Con respuesta definitiva	3			3
	Total QUEJA	36			36
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	Con archivo por desistimiento del requerimiento.	2			2
	Con archivo por traslado por competencia	3			3
	Con respuesta definitiva	2			2
	Total RECLAMO Y/O SUGERENCIA	7			7
Total general		349	1	14	364

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Al revisar el estado de los trámites según registro del índice dinámico, se identificó que 12 casos fueron archivados por desistimiento del requerimiento. Este hecho podría indicar una posible inconsistencia en el registro de la información dentro del índice dinámico de seguimiento de las PQRS, ya que solo una de estas solicitudes debería haber sido registrada bajo la categoría de "desistimiento", conforme al cuadro 7 presentado anteriormente.

Tras realizar las validaciones pertinentes en el sistema, se corroboró que efectivamente hubo un error en el proceso de registro de los desistimientos. Esto sugiere que el proceso de registro manual de la información en el Sistema Mercurio podría presentar inconsistencias, lo que da lugar a discrepancias en el reporte que genera el índice dinámico.

Ilustración 2. Registro de información en el Sistema Mercurio.

No. PQRS	FECHA RECIBIDO	RAZONES PARA LA AMPLIACION DE PLAZO	ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE
711	2024-11-27 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
705	2024-11-22 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
672	2024-11-07 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
662	2024-11-01 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
661	2024-11-01 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
634	2024-10-21 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
610	2024-10-07 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
602	2024-10-03 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
532	2024-09-03 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
519	2024-08-27 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
515	2024-08-26 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO
453	2024-07-29 00:00:00.0	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO

Fuente: Índice dinámico segundo semestre de 2024.

Por lo tanto, se recomienda optimizar el proceso de registro manual dentro del índice dinámico de seguimiento de las PQRSd del sistema Mercurio, implementando controles adicionales que aseguren que los datos se ingresen de manera coherente con el trámite. Esto podría incluir la creación de una guía más detallada para los servidores que realizan esta actividad, así como la implementación de verificaciones adicionales durante el registro del estado de cada PQRSd, con el objetivo de mejorar la precisión en el registro de la información y la fiabilidad del sistema.

Con base en lo anterior, se presenta el estado del trámite de las 364 PQRSd gestionadas durante el período evaluado:

Cuadro 9. Porcentaje por estado del trámite de PQRSd

ESTADO DEL TRAMITE	Total	% Participación
Con respuesta definitiva	199	54,67%
Con archivo por traslado por competencia	139	38,19%
Con primera respuesta para informar la ampliación de plazo	13	3,57%
Con archivo por desistimiento del requerimiento	12	3,30%
Con primera respuesta para solicitar información complementaria	1	0,27%
Total general	364	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Se observa un alto número de trámites archivados por traslado a otras competencias (139). También se destacan los casos de desistimiento (12), lo que podría reflejar una falta de seguimiento por parte de los solicitantes o una resolución tácita. Se recomienda implementar mecanismos de monitoreo para que los solicitantes no dejen sus trámites sin una resolución definitiva. Esto podría implicar el envío de recordatorios o la comunicación directa con el peticionario en puntos clave del proceso. Además, ofrecer asesoría en línea podría ser útil para mantener a los solicitantes informados y motivados a continuar con sus solicitudes.

Es recomendable realizar un análisis más a fondo de las causas que generan tanto los desistimientos como los traslados a otras competencias. Esto permitiría identificar actividades que requieren ajustes en el proceso.

1.2.6 PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad

En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece: “**funcionario sin competencia**. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o **dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción**, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio 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”; durante el período evaluado, fueron trasladadas 139 PQRSD a otras entidades a razón de su competencia, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 10.Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades

TIPO DE REQUERIMIENTO	TRASLADOS ENTIDAD 1	Total
DENUNCIA	Contraloría General de Antioquia	3
	Contraloría General de la Republica	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	1
	ISVIMED	1
	Personería de Medellín	5
	Policía Nacional	3
	Procuraduría	1
	Total DENUNCIA	15
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	Personería de Medellín	1
	Total DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	1
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Control Interno Disciplinario	1
	DAGRD	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	2
	Empresas Públicas de Medellín	1
	INDER	2
	Otra	9
	Personería de Medellín	2
	Procuraduría General de la Nación	2
	Secretaría de Hacienda	2
	Total DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	23

TIPO DE REQUERIMIENTO	TRASLADOS ENTIDAD 1	Total
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	1
	Total DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	1
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	Contraloría de Bello	2
	Empresas Públicas de Medellín	2
	Otra	1
	Personería de Medellín	1
	Secretaría de Inclusión Social Familia Y Der. Humanos	1
	Secretaría de Movilidad	1
	Secretaría de Seguridad y Convivencia	2
	Total DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	10
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Contraloría General de Antioquia	1
	Contraloría General de la Republica	3
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	6
	NA	1
	Otra	7
	Personería de Medellín	4
	Policía Nacional	1
	Procuraduría	1
	Secretaría de Educación	1
	Secretaría de Participación Ciudadana	1
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1
	Total DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	27
OTRO	Contraloría General de Antioquia	8
	Contraloría General de la Republica	8
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	1
	Empresas Públicas de Medellín	2
	NA	1
	Otra	1
	Personería de Medellín	1
	Procuraduría	2
	Secretaría de Hacienda	1
	Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
	Total OTRO	26
QUEJA	Contraloría General de Antioquia	1

TIPO DE REQUERIMIENTO	TRASLADOS ENTIDAD 1	Total
	Contraloría General de la Republica	1
	Control Interno Disciplinario	2
	Empresas Públicas de Medellín	4
	Otra	5
	Personería de Medellín	15
	Policía Nacional	1
	Procuraduría	1
	Procuraduría General de la Nación	1
	Secretaria de Participación Ciudadana	1
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1
	Total QUEJA	33
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	Otra	1
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	2
	Total RECLAMO Y/O SUGERENCIA	3
Total general		139

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Teniendo en cuenta que 139 de los 364 PQRS (el 38%) fueron archivados por traslado a otras competencias, se evidencia que una proporción significativa de las PQRS no se resuelven en la entidad y deben ser redirigidos. Esto sugiere que muchos de los solicitantes, al no dirigir su requerimiento a la entidad adecuada desde el principio, terminan generando una carga adicional para el proceso interno de este ente de control.

La observación y recomendación inicialmente fue presentada en el primer informe de seguimiento semestral de la vigencia 2024, en el cual se sugiere que el alto número de traslados podría indicar una falta de claridad en la información proporcionada a los solicitantes sobre a qué instancia deben dirigirse. Sin embargo, en indagación con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, señala que la orientación ya se brinda cuando se informa al peticionario que este ente de control no es competente y posteriormente se realiza el traslado de su PQRS. Además, se señalan varios puntos importantes a tener en cuenta:

1. En cumplimiento de la norma, la entidad debe radicar las comunicaciones que lleguen a los medios de atención al ciudadano, entre otros, por correo electrónico.
2. El peticionario se encarga de radicar su PQRS por la página web.

3. Existen casos de ciudadanos recurrentes que envían sus quejas a múltiples entes de control.

Por lo anterior, se sugiere a la Oficina Asesora de Comunicación implementar estrategias de información en la página web sobre la competencia de la Contraloría Distrital de Medellín y las instancias adecuadas para los requerimientos de la ciudadanía. Esto puede incluir enlaces a información detallada y ejemplos de casos para mayor orientación. Además, se recomienda realizar campañas de educación ciudadana para informar a la población sobre las competencias de la entidad, brindando una orientación clara sobre el ejercicio de vigilancia de la gestión fiscal. De esta manera, la ciudadanía estará adecuadamente informada y podrá direccionar sus requerimientos de manera oportuna.

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

Cuadro 11. Cantidad de PQSRD trasladadas por competencia

TRASLADOS ENTIDAD 1	Total	% Participación
Personería de Medellín	29	20,86%
Otra	24	17,27%
Contraloría General de Antioquia	13	9,35%
Contraloría General de la Republica	13	9,35%
Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	11	7,91%
Empresas Públicas de Medellín	9	6,47%
Policía Nacional	5	3,60%
Procuraduría	5	3,60%
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	4	2,88%
Control Interno Disciplinario	3	2,16%
Procuraduría General de la Nación	3	2,16%
Secretaría de Hacienda	3	2,16%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	3	2,16%
Contraloría de Bello	2	1,44%
INDER	2	1,44%
NA	2	1,44%
Secretaría de Participación Ciudadana	2	1,44%
DAGR	1	0,72%
ISVIMED	1	0,72%

TRASLADOS ENTIDAD 1	Total	% Participación
Secretaría de Educación	1	0,72%
Secretaría de Inclusión Social Familia y Derechos Humanos	1	0,72%
Secretaría de Movilidad	1	0,72%
-----	1	0,72%
Total general	139	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

De acuerdo con el cuadro N°11, se puede observar que la Personería de Medellín sigue siendo, durante el segundo semestre de 2024, la entidad que más traslados de PQRSD recibe, con una representación del 20.86%. Aunque esta cifra muestra una disminución del 3.44% en comparación con el primer semestre de 2024, cuando se registró un 24.3%, es evidente que la cantidad de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias que se continúan trasladando a esta entidad sigue siendo considerable. Por lo anterior, se reitera la recomendación anterior.

Es importante aclarar que los traslados por competencia clasificados como “otra” (con un total de 24), “NA” (No aplica) con 2 y una celda vacía, corresponden a:

- **“Otra”:** Contraloría Municipal de Bello, Nueva EPS, Unidad Nacional de Protección, Superintendencia de Industria y Comercio, Contraloría Distrital Bogotá, Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Antioquia, entre otros.
- **“NA”:** Comisaria de familia Guayabal número 15, Secretaria de Tránsito y Transporte de la Alcaldía de Zona Bananera Magdalena.
- **Celda vacía:** Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

De acuerdo con lo anterior, inicialmente se analizó la necesidad de establecer una clasificación estandarizada para los traslados por competencia, como los casos clasificados como “otra”, “NA” (No aplica), y las celdas vacías, para evitar confusiones y mejorar la consistencia en el registro de información. Sin embargo, en indagación con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se aclaró que, las celdas vacías y las opciones “otra” y “NA” son resultado de la configuración del sistema de lista desplegable.

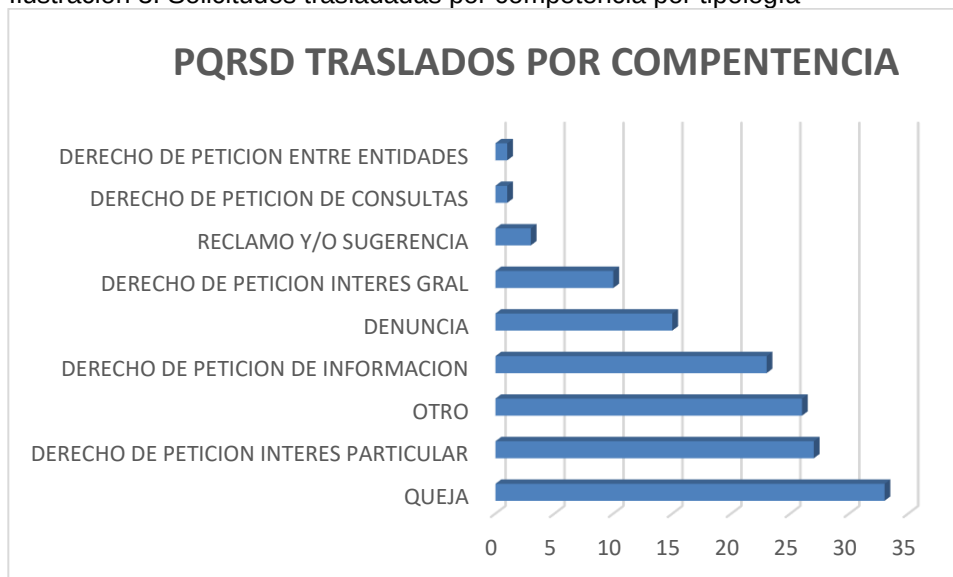
Además, se menciona que la celda vacía se debe a un cambio en la lista desplegable realizado por Desarrollo Tecnológico, lo cual es una situación de forma y no de fondo.

Por lo tanto, se replantea la recomendación inicial, y se sugiere considerar una estrategia diferente para abordar la situación, esto es, solicitar a la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico una revisión y ajuste del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para asegurar que todas las entidades relevantes estén incluidas en la lista desplegable y dejar solo establecida la clasificación de “otra”, para las entidades que llegue como nuevas en la base de datos. Esto evitará la necesidad de clasificaciones manuales y reducirá las celdas vacías, y ayudará a mejorar la precisión en el registro de información de los traslados por competencia.

1.2.7 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad

La siguiente ilustración, muestra las 139 PQRSD trasladadas por competencia a otra entidad, teniendo en cuenta su tipología:

Ilustración 3. Solicitudes trasladadas por competencia por tipología



Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCl.

De las 139 PQRSD trasladadas por competencia, las quejas son las más frecuentes, con 33 casos, seguidas por los derechos de petición de interés particular con 27 y otros trámites con 26. También se registran solicitudes de información con 23, denuncias con

15 y derechos de petición de interés general con 10. La menor cantidad de casos corresponde a reclamos o sugerencias con 3, peticiones relacionadas con consultas con 1, y derechos de petición entre entidades con 1.

Cuadro 12. Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
Queja	33	23,74%
Derecho De Petición Interés Particular	27	19,42%
Otro	26	18,71%
Derecho De Petición De Información	23	16,55%
Denuncia	15	10,79%
Derecho De Petición Interés General	10	7,19%
Reclamo Y/O Sugerencia	3	2,16%
Derecho De Petición De Consultas	1	0,72%
Derecho De Petición Entre Entidades	1	0,72%
Total general	139	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Se observa que **las quejas con un 30% y las peticiones de interés particular con un 21.4%**, representan las PQRSD con mayor trasladados por competencia a otras entidades, para el segundo semestre de 2024. Este panorama refleja que una gran parte de los trámites podrían estar relacionados con problemas específicos o demandas individuales. Además, esto pone de manifiesto la carga de trabajo del ente de control, que debe gestionar casos que tal vez podrían resolverse más rápidamente en las entidades correspondientes.

1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD

Con ayuda del índice dinámico del segundo semestre de 2024 extraído del Sistema de Gestión Documental Mercurio, y confrontación de los documentos que se encuentran en los expedientes de este sistema, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de términos teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8, numerales: 4. *“Modalidades del derecho de petición y términos para su trámite”* y 4.1. *“Prórroga o Ampliación del Plazo de las*

*Respuestas*¹ y la normatividad aplicable, según lo muestra la siguiente gráfica.

Ilustración 4. Términos para tramitar las PQRSD.

Términos para las respuestas a las PQRSD *		
P	Petición de información de Congresistas y Defensoría del Pueblo	5 días
	Petición de Información	10 días
	Petición entre autoridades	10 días
	Petición de Interés General	15 días
	Petición de Interés Particular	15 días
Q	Petición de consultas	30 días
	Quejas	15 días
	Reclamos	15 días
	Sugerencias	15 días
	Denuncias fiscales	15 días
D	Denuncias Fiscales en el PVCFT	6 meses

Términos para las respuestas a las PQRSD *	
Traslados por competencia	5 días
Requerimientos al peticionario	10 días
Prórrogas	Antes del vencimiento

* Los días son hábiles

Tiempos de respuesta de las PQRSD



Fuente: Instructivo Radicación y Consulta PQRSD. Página web, módulo PQRSD.

Durante la auditoría se establecieron los siguientes puntos clave, para su verificación, teniendo en cuenta lo establecido en el Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8:

- **Numeral 5.2 (Radicación de los derechos de petición):** “Las solicitudes de PQRSD se entiende recibida a partir de la llegada al correo institucional u otro

¹ En cumplimiento del párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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”.

- **Numeral 9 (Paso 7 Evaluar y estructurar PQRSD):** “Actualizar los radicados de cada una de las PQRSD tramitadas durante la vigencia, los cuales deben contener: la solicitud del peticionario, las respuestas con sus respectivos anexos incluido la aprobación del proyecto de la respuesta de fondo/definitiva por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana”.
- **Numeral 9 (Paso 7 Evaluación Satisfacción del Cliente PQRSD):** “Se utiliza para conocer el nivel de satisfacción del cliente por la atención recibida a las PQRSD presentadas ante la Contraloría Distrital de Medellín. Se aplica una vez se ha atendido dicha PQRSD”.

Según la normativa colombiana, específicamente la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición en Colombia, los términos para dar respuesta a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) en las entidades públicas, deben contarse **a partir de la fecha de recepción de la solicitud**, no de la fecha de llegada. El artículo 14 de esta ley establece que el término para responder a una PQRSD es de 15 días hábiles, salvo que la solicitud requiera un término mayor por la complejidad del asunto, lo cual debe ser comunicado al peticionario.

En el contexto de la Ley 1755 de 2015 y el tratamiento de las PQRSD, es importante aclarar la diferencia entre **"llegada"** y **"recepción"**. Aunque ambos términos pueden parecer similares, tienen una distinción clave en cuanto al proceso administrativo:

- **Llegada:** Se refiere al momento en que la solicitud o PQRSD entra físicamente o por otro medio a la entidad (correo institucional o la ventanilla única). Es el primer contacto de la solicitud con la entidad.
- **Recepción:** Es el momento en que la entidad, de manera formal, **acepta o admite** la solicitud. En muchos casos, la recepción ocurre cuando la PQRSD es registrada en el sistema de gestión de la entidad o se le asigna un número de **radicado**. Este es el punto a partir del cual comienza a contarse el plazo para dar respuesta.

En la normativa colombiana, **el plazo para responder comienza a contarse a partir de la fecha de recepción**, es decir, desde el momento en que la solicitud es registrada en el sistema de la entidad, no desde la llegada física o digital a los canales de entrada. Esto se hace para asegurar que todas las solicitudes sean procesadas de manera uniforme y no se cuenten plazos sin un control adecuado del registro.

Con base en lo anterior, se recomienda analizar e incluir en el “Instructivo de Radicación y Consulta de PQRSD”, disponible en la página web de la entidad, que, aunque las PQRSD sean recibidas a través del correo institucional u otros canales, el plazo para dar respuesta debe iniciar su conteo únicamente a partir de la radicación en el sistema interno de la entidad. Esta aclaración es esencial para evitar confusiones y garantizar una gestión eficiente y transparente de las PQRSD, en cumplimiento con la normativa vigente.

Adicionalmente, es recomendable revisar lo establecido en el numeral 5.2 *Radicación de los derechos de petición* del Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 8: “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**”

Con el propósito de alinear la directriz interna con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Aclarando que el plazo para responder las PQRSD empieza desde su radicación en el Sistema Mercurio, respetando el plazo máximo previsto por la ley, sin hacer referencia al día siguiente de su radicación en el sistema.

1.3.1 Análisis sobre el Registro de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Mercurio

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2 *Radicación de los derechos de petición*, del Manual Trámite Interno de PQRSD, código: M-PC-TI-001 versión 8, que señala que el plazo de respuesta comienza a contarse a partir del día siguiente a la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad, y utilizando la herramienta

Selectividad, se seleccionaron de manera aleatoria 30 PQRSD clasificadas como denuncias, del índice dinámico.

Durante la verificación, se identificaron las siguientes observaciones relacionadas con el registro de la información en el Sistema de Gestión Documental Mercurio de 8 PQRSD, las cuales contaron con una fecha límite de respuesta calculada a partir de la fecha de recepción, que no correspondía a los 15 días hábiles establecidos por la normativa, así:

Cuadro 13. Registro de la fecha límite de respuesta en el sistema Mercurio.

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	MEDIO DE LLEGADA	TÉRMINOS	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DÍAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE
428	12/07/2024	CORREO ELECT.	15	22/07/2024	6
483	13/08/2024	CORREO ELECT.	15	21/08/2024	5
506	22/08/2024	CORREO ELECT.	15	23/09/2024	22
531	2/09/2024	CORREO ELECT.	15	9/09/2024	5
536	5/09/2024	PAG. WEB	15	12/09/2024	5
586	27/09/2024	CORREO ELECT.	15	4/10/2024	5
660	31/10/2024	VENTANILLA	15	8/11/2024	5
693	18/11/2024	CORREO ELECT.	15	25/11/2024	5

Fuente: Índice dinámico segundo semestre de 2024. Verificación OCI.

Una vez identificadas las inconsistencias en el índice dinámico, se procedió a revisar la documentación en el Sistema Mercurio de las 8 PQRSD mencionadas anteriormente, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 14. Verificación registro de fecha límite de respuesta en el sistema Mercurio.

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
428	12/07/2024	22/07/2024	6	0000023470	Se observó en el sistema Mercurio y en el índice dinámico que la fecha límite de respuesta, basada en la fecha de recibido, es el 22 de julio de 2024, otorgando solo 6 días hábiles para su

No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					respuesta. Sin embargo, de acuerdo con la normativa vigente, el plazo estándar para la respuesta de una denuncia es de 15 días hábiles. Al revisar los documentos del expediente, se evidenció la realización de un memorando de asignación el 16 de julio de 2024 según radicado 20248006233, en el cual se estableció una nueva fecha límite de respuesta definitiva y de fondo para el 1 de agosto de 2024. Este ajuste en la fecha de respuesta, según memorando de asignación, está en línea con los plazos establecidos por la normativa. Por lo tanto, no se vulneran los plazos legales, ni la gestión interna para brindar una respuesta de fondo y definitiva. Se observa que este ajuste refleja una gestión administrativa oportuna, respetando tanto los términos iniciales como las necesidades operativas para asegurar una respuesta en cumplimiento de la norma. Sin embargo, se recomienda que, para futuras denuncias, se asegure el registro adecuado de la fecha límite de respuesta en el sistema Mercurio, considerando siempre los plazos establecidos por la normativa vigente (15 días hábiles). Asimismo, es importante

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					que cualquier ajuste posterior en los plazos de respuesta, como el realizado mediante el memorando de asignación, sea debidamente registrado y comunicado en el sistema para garantizar la transparencia y la correcta gestión de los tiempos de respuesta. Este procedimiento contribuirá a evitar confusiones sobre los plazos de respuesta y garantizará el cumplimiento de la normativa aplicable en todo momento, asegurando una gestión eficiente y dentro de los marcos legales establecidos.
483	13/08/2024	21/08/2024	5	0000023658	Se ha registrado en el sistema Mercurio la fecha límite de respuesta de la PQRSD con base en la fecha de recibido, considerando que se trata de un traslado. Esto ha dado como resultado una fecha límite de respuesta para el 21 de agosto de 2024, otorgando solo 5 días hábiles para su respuesta, lo que no cumple con el plazo estándar de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente. Dado que el traslado fue realizado correctamente, con los radicados 20246003186 y 20246003187, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, se justifica el traslado oportuno. Sin embargo, se recomienda

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					ajustar el registro en el sistema Mercurio para reflejar correctamente los plazos establecidos por la normativa vigente, considerando que el plazo para la respuesta a la PQRSD es de 15 días hábiles. Aunque el traslado se realizó de manera correcta, se debe garantizar que los plazos de respuesta sean recalculados adecuadamente, sin depender de la consideración, desde el inicio, de trasladar por competencia a otra entidad. Este registro detallado es fundamental, ya que es clave para el índice dinámico, el cual constituye una base de datos crucial para un seguimiento adecuado de las PQRSD. Además, facilita la gestión eficiente de las peticiones y garantiza la transparencia. Si no se ajustan los plazos correctamente en el sistema, se podrían generar inconsistencias que afecten el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normativa, lo cual podría comprometer la transparencia del proceso y afectar la percepción de la eficacia en la gestión de las PQRSD, incluso generando posibles inconvenientes en el seguimiento y control de los casos.
506	22/08/2024	23/09/2024	22	0000023697	En el sistema Mercurio se indica que la fecha límite de respuesta, basada en la fecha de recibido, es el 23 de septiembre de 2024,

No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					otorgando 22 días hábiles para su respuesta. Sin embargo, de acuerdo con la normativa vigente, el plazo estándar para la respuesta de una PQRS clasificada como denuncia debe ser de 15 días hábiles. No obstante, después de verificar los documentos que se encuentran en el expediente 0000023697 se procedió a aclarar lo siguiente: •Se realizó una solicitud de información mediante el radicado 20246003291 del 23 de agosto de 2024, cumpliendo con los plazos establecidos (dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que el peticionario complete la información en un plazo máximo de un (1) mes). •El peticionario respondió a la solicitud de información el 2 de septiembre, según anexo del radicado 20247003353. Por lo tanto, los términos se reactivaron con fecha límite de respuesta el 23 de septiembre de 2024, cumpliendo con el manual en su numeral 8.4: Ampliación de información al peticionario, el cual establece: <i>“A partir del día siguiente en que el peticionario aporte los documentos o información requeridos, se reactiva el término para resolver la petición; es decir,</i>

No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					que el término está suspendido y, una vez se subsanen los requerimientos por parte del peticionario, se reactiva el término para resolver la petición". •Se realizó el traslado por competencia con los radicados 20246003408 y 20246003409, ambos con fecha del 3 de septiembre de 2024. Aunque el sistema refleja correctamente los plazos establecidos por la normativa, tomando en cuenta el procedimiento de reactivación del término tras la respuesta del peticionario, es recomendable revisar y ajustar el sistema Mercurio para incluir un registro claro que permita reflejar las suspensiones y reactivaciones de los plazos. De esta forma, las fechas de respuesta serían consistentes con las normativas aplicables, evitando confusión sobre los términos de la PQRS durante su seguimiento y control en el índice dinámico. Si no se implementa este ajuste en el sistema, podría generarse incertidumbre en cuanto al cumplimiento de los plazos, lo que afectaría la precisión en el seguimiento y control de las PQRS. Además, podría comprometer la transparencia y eficacia del proceso, creando confusión sobre el estado y los

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					términos de respuesta de las solicitudes, tanto para los responsables como para los usuarios.
531	2/09/2024	9/09/2024	5	0000023748	Se ha registrado en el sistema Mercurio la fecha límite de respuesta de la PQRSD con base en la fecha de recibido, considerando que se trata de un traslado por competencia. Esto ha dado como resultado una fecha límite de respuesta para el 09 de septiembre de 2024, otorgando solo 5 días hábiles para su respuesta, lo que no cumple con el plazo estándar de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente. Dado que el traslado fue realizado correctamente, con los radicados 20246003407 y 20246003406 ambos del 03 de septiembre de 2024, cumpliendo con los plazos establecidos (Dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción), se justifica el traslado oportuno. En concordancia con lo anterior, se reitera la recomendación realizada durante la verificación de la PQRSD 483 de 2024.
536	5/09/2024	12/09/2024	5	0000023756	Se ha registrado en el sistema Mercurio la fecha límite de respuesta de la PQRSD con base en la fecha de recibido, considerando que se trata de un traslado. Esto ha dado como resultado una fecha límite de respuesta para el 12 de

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					septiembre de 2024, otorgando solo 5 días hábiles para su respuesta, lo que no cumple con el plazo estándar de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente. Dado que el traslado fue realizado correctamente, con los radicados 20246003407 y 20246003406, ambos del día 09 de septiembre de 2024, cumpliendo los plazos establecidos (Dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción), se justifica el traslado oportuno. En concordancia con lo anterior, se reitera la recomendación realizada durante la verificación de la PQRSD 483 de 2024.
586	27/09/2024	4/10/2024	5	0000023867	Se ha registrado en el sistema Mercurio la fecha límite de respuesta de la PQRSD con base en la fecha de recibido, considerando que se trata de un traslado. Esto ha dado como resultado una fecha límite de respuesta para el 04 octubre de 2024, otorgando solo 5 días hábiles para su respuesta, lo que no cumple con el plazo estándar de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente. Dado que el traslado fue realizado correctamente, con los radicados 20246003816 y 20246003817, ambos del día 30 de septiembre de 2024, cumpliendo los plazos establecidos (Dentro de los cinco

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					(5) días siguientes al de la recepción), se justifica el traslado oportuno. En concordancia con lo anterior, se reitera la recomendación realizada durante la verificación de la PQRSD 483 de 2024.
660	31/10/2024	8/11/2024	5	0000024055	Se ha registrado en el sistema Mercurio la fecha límite de respuesta de la PQRSD con base en la fecha de recibido, considerando que se trata de un traslado. Esto ha dado como resultado una fecha límite de respuesta para el 08 noviembre de 2024, otorgando solo 5 días hábiles para su respuesta, lo que no cumple con el plazo estándar de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente. Se realizó el traslado por competencia con los radicados 20246004224 y 20246004225, ambos del día 05 de noviembre de 2024, cumpliendo los plazos establecidos (Dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción). Aunque se justifica el traslado oportuno, es necesario que el sistema se ajuste para reflejar correctamente el plazo completo de 15 días hábiles para la respuesta con base en la fecha de recibido, En concordancia con lo anterior, se reitera la recomendación realizada durante

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO	DIAS HÁBILES OTORGADOS INICIALMENTE	EXPEDIENTE MERCURIO	GESTIONES REALIZADAS VERIFICACIÓN OCI
					la verificación de la PQRSD 483 de 2024.
693	18/11/2024	25/11/2024	5	0000024133	Se ha registrado en el sistema Mercurio la fecha límite de respuesta de la PQRSD con base en la fecha de recibido, considerando que se trata de un traslado. Esto ha dado como resultado una fecha límite de respuesta para el 25 noviembre de 2024, otorgando solo 5 días hábiles para su respuesta, lo que no cumple con el plazo estándar de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente. Se realizó el traslado por competencia mediante el radicado 20246004415 (Sujeto de Control) y comunicación al peticionario mediante el 20246004416, ambos del día 22 de noviembre de 2024, cumpliendo los plazos establecidos (Dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción). En concordancia con lo anterior, se reitera la recomendación realizada durante la verificación de la PQRSD 483 de 2024.

Fuente: Índice dinámico segundo semestre de 2024, sistema Mercurio. Verificación OCI.

Se observa que, en la mayoría de las PQRSD verificadas y presentadas en el cuadro N°14, la fecha límite de respuesta, calculada a partir de la fecha de recepción (radicación), fue modificada en función del plazo correspondiente al trámite (Reactivación, traslado por dependencia). Estos ajustes en las fechas generan confusión durante el proceso de seguimiento. Se recomienda realizar una revisión periódica del

proceso de registro manual, como en los datos que se ingresan al Sistema de Gestión Documental Mercurio. Es importante asegurar que la fecha límite de respuesta se ajuste correctamente a los días hábiles establecidos por la normatividad. Además, es fundamental implementar controles para verificar que la información registrada coincida con los parámetros definidos, para mayor precisión en la base de datos y facilidad en su posterior revisión, seguimiento y monitoreo.

1.3.2 Cumplimiento de términos de los derechos de petición

Según lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.**
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.**

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.

1.3.2.1 Derechos de petición de información

Teniendo en cuenta que, los derechos de petición de información siguen siendo el requerimiento más frecuente por parte de los ciudadanos durante el segundo semestre de 2024, representando el 30.49% del total de PQRSD, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento del cumplimiento de términos de esta modalidad de PQRSD realizadas por los ciudadanos ante la Contraloría Distrital de Medellín durante el periodo evaluado.

Para llevar a cabo este proceso, fueron seleccionadas de manera aleatoria **50 PQRSD de un total de 111**, utilizando la herramienta Selectividad. Es importante mencionar que, 18 PQRSD bajo esta clasificación, fueron trasladadas a otras entidades por competencia dentro de los cinco días posteriores a su recepción y se informó al peticionario sobre este proceso a través de comunicación oficial, dando cumplimiento a la normativa.

La verificación del cumplimiento de los términos se realizó teniendo en cuenta la trazabilidad del índice dinámico y los documentos que en encuentran en los expedientes de Mercurio. De las 50 PQRSD seleccionadas, 8 fueron trasladadas por competencia, por lo tanto, se verificó el cumplimiento de las 42 PQRSD restantes, de la siguiente manera:

- **PQRSD 424 de 2024, expediente 0000023465** Los términos vencían el 23 de julio de 2024. La respuesta fue enviada el día anterior (22 de julio); sin embargo, se observa una nueva comunicación con número de radicado 20246002943 del 23 de julio, siendo esta última la que cuenta con la aprobación definitiva del equipo de validación. Esto representó un riesgo para el cumplimiento de la normativa, ya que la respuesta definitiva se emitió el mismo día del vencimiento del término.
- **PQRSD 645 de 2024, expediente 0000024032:** Los términos vencían el 12 de noviembre de 2024. La respuesta fue brindada en la fecha límite mediante el comunicado 20246004307, lo que también representó un riesgo para el cumplimiento de la normativa. Adicionalmente, se observó que el memorando de

asignación interna 20248009837 del 28 de octubre presenta la misma fecha (1 de noviembre de 2024) para los posibles trámites a realizar durante la gestión, lo que puede generar confusión o interpretación errónea por parte de la dependencia encargada de gestionar su respuesta y cumplir con los términos.

Por considerar que la dependencia a su cargo es la competente para dar trámite y emitir la respuesta correspondiente, con la presente damos traslado de la petición, en la cual debe verificar el tiempo laborado de la persona para ser enviado al Distrito de Medellín si lo considera pertinente, tener en cuenta que este traslado debe ser antes del 1 de noviembre.

A continuación, fechas límites para el trámite de la PQRSD:

TRÁMITE	FECHAS LÍMITES DD/MM/AAAA
Fecha límite para respuesta definitiva y de fondo	01/11/2024
Fecha límite para envío de proyección de respuestas al peticionario a C.A. Participación Ciudadana	01/11/2024
Fecha límite para traslado por competencia (si aplica)	01/11/2024
Fecha límite para requerimiento al peticionario (si aplica)	01/11/2024

Fuente: Memorando de asignación interna 20248009837 del 28 de octubre de 2024.

Se sugiere fortalecer las capacitaciones, especialmente para las dependencias recurrentes en la emisión de respuestas en las fechas límites de vencimiento de los términos. Estas capacitaciones deben enfocarse en la importancia de emitir respuestas con antelación y en las mejores prácticas para gestionar los plazos.

En indagación con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se identificó que esta dependencia proyectó una circular interna, revisada por la Oficina Asesora Jurídica, que solicita que las respuestas no sean emitidas en su fecha límite. Una vez finalizado el proceso de aprobación, se recomienda difundir esta circular para asegurar que todos los funcionarios estén al tanto de esta directriz. Esta circular interna está encaminada a solicitar que las respuestas no sean emitidas en su fecha límite y a reconocer que, en algunos casos, el retraso en las respuestas depende de otros trámites. Es importante analizar la gestión en casos especiales, donde el retraso en la emisión de respuestas depende de otros trámites, para escalar y resolver estos casos de manera eficiente.

Es importante que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, comunique

claramente en los memorandos de asignación interna, las fechas límite y los plazos establecidos para evitar confusiones y asegurar el cumplimiento normativo.

Se identificaron un total de siete (7) PQRSD con respuestas enviadas muy cerca del vencimiento de los términos establecidos:

- Cinco (5) PQRSD 496, 579, 584, 594 y 744, con la primera respuesta enviada un día antes del vencimiento de términos.
- Dos (2) PQRSD 528 y 710, con la primera respuesta enviada dos días antes del vencimiento de términos.

Este patrón de respuestas enviadas justo antes del vencimiento de los términos representa un riesgo significativo para el cumplimiento normativo. La proximidad al vencimiento de los plazos puede resultar en retrasos imprevistos, errores en la comunicación o la necesidad de correcciones de última hora, lo que podría llevar a incumplimientos y afectar la percepción de eficiencia y confiabilidad de la entidad.

Reforzar la capacitación del personal sobre la importancia de cumplir con los plazos establecidos y la correcta gestión de los términos, asegurando que todos los involucrados comprendan y apliquen adecuadamente los procedimientos.

Las 33 PQRSD restantes, presentaron respuesta definitiva con antelación a la fecha límite. No obstante, una vez se cuente con la circular interna, se podrá asegurar que todos los funcionarios estén al tanto de esta directriz para mejorar los procesos internos e identificar cuellos de botella que puedan contribuir en la emisión de respuestas con mayor oportunidad.

Durante el segundo semestre de 2024, no se reportaron respuestas extemporáneas de PQRSD, cumpliendo con la normatividad y evidenciando la aplicación de los controles por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

Interpretación con el registro de fechas de llegada y de radicado en el Sistema Mercurio:

- **PQRSD 744 de 2024, expediente 0000024249:** La petición fue radicada con el número 20247004794, el 10 de diciembre de 2024. No obstante, tanto en el índice dinámico como en el memorando de asignación 20248011251, indican que la fecha de llegada fue el 9 de diciembre de 2024.



Preguntas - Rendición de la Cuenta 2024

Contraloría Distrital de Medellín

*Infraestructura
educativa.*

- **PQRSD 745 de 2024, expediente 0000024250:** La petición fue radicada con el número 20247004795, el 10 de diciembre de 2024. No obstante, tanto en el índice dinámico como en el memorando de asignación 20248011299, indican que la fecha de llegada fue el 9 de diciembre de 2024.



Preguntas - Rendición de la Cuenta 2024

Contraloría Distrital de Medellín

*Arena
Ludekalle*

Aunque se evidencia que la petición de información se realizó mediante la rendición de la cuenta social el 09 de diciembre de 2024, y que los requerimientos fueron radicados

al día siguiente, esto podría generar confusión respecto a la interpretación de las fechas de llegada y radicado. Por lo tanto, se considera fundamental proporcionar mayor claridad en las recomendaciones emitidas a las dependencias por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, a través del memorando de asignación. En particular, se debe especificar si en el ítem *"Se aclara que todos los términos corren a partir del momento en que **se recibe la PQRSD en la entidad**"*, se hace referencia a la fecha de llegada o a la fecha de radicado. La importancia de diferenciar entre "fecha de recibo" y "fecha de radicado" y cómo esto impacta en la gestión de las PQRSD, podría ayudar a reducir la confusión y mejorar la precisión en el registro de información.

Se recomienda a la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico, revisar y ajustar el sistema Mercurio para incluir campos separados y claramente etiquetados para "fecha de recibo" y "fecha de radicado". Esto permitirá una mejor gestión y seguimiento de las PQRSD.

Inconsistencia en el Cálculo del Plazo de Respuesta y Riesgo en la Reasignación de la PQRSD:

- **PQRSD 440 de 2024, expediente 0000023512:** La petición llegó a la entidad el sábado 20 de julio de 2024 (día no hábil) y fue radicada al siguiente día hábil, el 22 de julio. De acuerdo con el índice dinámico, la fecha límite de respuesta, basada en la fecha de recibido, se estableció para el 5 de agosto de 2024, cumpliendo con los 10 días hábiles establecidos por la normativa. Según la trazabilidad de la PQRSD 440, la dependencia asignada mediante el memorando 20248006552 del 23 de julio de 2024 (C.A Responsabilidad Fiscal), reasignó el caso a la CAAF EPM 1 Asuntos Administrativos el 29 de julio de 2024, es decir, 5 días hábiles después de la recepción.

Esto implica que, de haberse realizado la reasignación dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, el riesgo de no cumplir con el traslado de la solicitud por competencia dentro del tiempo estipulado se habría materializado. Reasignar casos en fechas límite puede presentar riesgos significativos para el cumplimiento de los trámites, como lo son los traslados por competencia en los 5 días hábiles siguientes. Es crucial gestionar estas reasignaciones de manera oportuna para evitar incumplimientos y asegurar una respuesta eficiente y dentro de los plazos establecidos.

Aunque se brindó una respuesta oportuna al peticionario mediante el memorando 20246003307, cumpliendo con la norma, se recomienda socializar con las dependencias el cumplimiento de las recomendaciones de las PQRSD, las cuales son enviadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, con el fin de lograr una gestión más eficiente en el tratamiento de las PQRSD. En particular, se debe reforzar lo siguiente:

- *Si considera que su dependencia no es la competente para tramitar la PQRSD deberá reasignarla internamente de manera inmediata, y delegar el presente memorando, del cual quedan vigentes las fechas límites del cronograma antes relacionado.*

- *Si la dependencia reasigna la PQRSD o cambia de actores en el trámite de la PQRSD (jefe, enlace o secretaria), deberá informarlo vía correo electrónico institucional a la C.A. Participación Ciudadana para los eventuales ajustes en las alarmas y demás controles.*

Se sugiere que las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD refuercen el seguimiento de los plazos establecidos por la normativa, tanto para la respuesta como para las reasignaciones internas, con el objetivo de optimizar los tiempos de gestión y evitar posibles riesgos de incumplimiento. Además, es clave socializar las recomendaciones de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana para fortalecer la eficiencia y efectividad del proceso.

Inconsistencia en la ampliación del plazo y falta de registro en el Índice Dinámico:

- **PQRSD 594, expediente 0000023889:** Según el memorando de asignación 20248009269 del 7 de octubre de 2024, se amplió el plazo para dar respuesta definitiva y de fondo hasta el 21 de octubre de 2024. Sin embargo, la fecha límite de respuesta, según el índice dinámico, es el 16 de octubre de 2024. Al realizar las verificaciones correspondientes, se identificó que no se encuentra registrado en el índice dinámico el comunicado 20246003847 del 2 de octubre de 2024, que establece la ampliación del término.

Se recomienda registrar y actualizar constantemente el índice dinámico de seguimiento de las PQRSD con las ampliaciones de plazo y demás tramites relacionados.

Recomendación para la asignación de fechas límite de respuesta en el Manual de Trámite Interno de PQRSD

Después de revisar los memorandos de asignación de las siguientes PQRSD, se observó que, en algunos casos, la fecha límite de respuesta asignada fue un día hábil antes del vencimiento de los términos, mientras que en otras se estableció la misma fecha límite para cumplir con los plazos estipulados.

Cuadro 15. Asignación de fechas límites de respuesta.

No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO SEGÚN SISTEMA MERCURIO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE RECIBO SEGÚN MEMORANDO DE ASIGNACIÓN
423	9/7/2024	23/7/2024	22/7/2024
424	9/7/2024	23/7/2024	22/7/2024
429	15/7/2024	29/7/2024	26/7/2024
442	22/7/2024	5/8/2024	2/8/2024
445	24/7/2024	8/8/2024	6/8/2024
495	20/8/2024	3/9/2024	2/9/2024
496	20/8/2024	3/9/2024	2/9/2024
501	21/8/2024	4/9/2024	3/9/2024
502	21/8/2024	4/9/2024	3/9/2024
505	21/8/2024	4/9/2024	3/9/2024
507	22/8/2024	5/9/2024	4/9/2024
509	23/8/2024	6/9/2024	5/9/2024
517	27/8/2024	10/9/2024	9/9/2024
524	28/8/2024	11/9/2024	10/9/2024
527	29/8/2024	12/9/2024	11/9/2024
528	30/8/2024	13/9/2024	12/9/2024
553	10/9/2024	24/9/2024	23/9/2024
556	11/9/2024	25/9/2024	24/9/2024
567	17/9/2024	1/10/2024	30/9/2024
584	27/9/2024	11/10/2024	10/10/2024
588	30/9/2024	15/10/2024	11/10/2024

Fuente: Índice dinámico segundo semestre de 2024.

En caso contrario, las siguientes PQRSD cuentan con la misma fecha límite de respuesta, calculada con base en la fecha de recibido, tanto en el memorando de asignación como en el sistema Mercurio (reportado en el índice dinámico): 621,636, 637,708 y 710.

Se recomienda formalizar y documentar la estrategia preventiva ya implementada en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001). Esta estrategia establece que todas las comunicaciones dirigidas al peticionario o solicitante, incluyendo solicitud de información complementaria, desistimiento tácito, respuestas definitivas, comunicación al peticionario del traslado por competencia, y traslados por competencia a otra entidad, se tramiten o envíen dos días antes de su vencimiento. Además, las evidencias del trámite deben ser anexadas a cada carta en el gestor documental

56

Mercurio el mismo día en que se envíen.

Documentar esta estrategia en el manual ayudará a asegurar que todos los funcionarios estén al tanto de la directriz y la sigan de manera consistente. Esto reducirá el riesgo de respuestas extemporáneas, mejorará la organización y el control de los plazos, y garantizará el cumplimiento oportuno de las respuestas a las PQRS.

Implementar un plazo interno de seguridad que establezca que las respuestas deben ser enviadas al menos uno o dos días hábiles antes del vencimiento de los términos oficiales. Esto proporcionará un margen de tiempo para manejar cualquier imprevisto y asegurar que las respuestas sean revisadas y aprobadas adecuadamente.

Inconsistencia en la fecha de respuesta registrada en el Índice Dinámico:

- **PQRS 527, expediente 0000023737:** Según el comunicado con radicado 20246003442, se brindó respuesta al peticionario el 5 de septiembre de 2024; sin embargo, en el índice dinámico se refleja la fecha del 6 de septiembre de 2024.

Se recomienda actualizar en el sistema Mercurio las fechas claves de la gestión de las PQRS, asegurando la coherencia de la información y evitando posibles confusiones en el seguimiento y monitoreo.

Revisión de la aprobación del proyecto de respuesta en los expedientes del sistema Mercurio

- No se observó en los expedientes del sistema Mercurio 0000023857 y 0000024249 de las PQRS 579 a cargo de la Subcontraloría y la PQRS 744 a cargo de la Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal Educación, respectivamente, la aprobación del proyecto de respuesta de fondo/definitiva por parte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, conforme a lo establecido en el paso 7 del numeral 9 del manual.

Se recomienda a todas las dependencias encargadas de gestionar las PQRS en la

entidad, de estructurar, registrar y actualizar adecuadamente los registros, documentos y todos los soportes que a función de las PQRSD se van presentando en el sistema de gestión documental Mercurio, con los radicados, correos electrónicos, y demás registros presentados durante su gestión. Los expedientes deben contener: la solicitud de información al peticionario cuando aplique, las respuestas con sus respectivos anexos, y la aprobación del proyecto de respuesta de fondo/definitiva por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Esta acción garantizará la correcta trazabilidad de las respuestas y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual interno.

Cumplimiento de la evaluación de satisfacción del cliente en los expedientes de PQRSD

- No se observó en los expedientes del sistema Mercurio la encuesta de satisfacción correspondiente a las PQRSD 429, 507, 517, 527, 528, 707, 739, 740, 744 y 745.

Es importante implementar estrategias para asegurar el cumplimiento del paso 7 del numeral 9 del manual interno sobre Evaluación de Satisfacción del Cliente de las PQRSD, el cual establece que: "Se utiliza para conocer el nivel de satisfacción del cliente por la atención recibida a las PQRSD presentadas ante la Contraloría Distrital de Medellín, y se aplica una vez se ha atendido dicha PQRSD".

Revisión de conformidad con la respuesta a la PQRSD:

- **PQRSD 567, expediente 0000023823:** Se observó en la respuesta de la encuesta de satisfacción proporcionada por el peticionario, indica que no hubo conformidad con la respuesta brindada respecto a las PQRSD.

Se recomienda realizar un análisis detallado de la respuesta brindada en la PQRSD 567 de 2024, a fin de identificar las razones de la inconformidad expresada por el peticionario. Con base en este análisis, se sugiere implementar medidas correctivas para mejorar la calidad y satisfacción en las respuestas a las solicitudes. Además, se recomienda incluir una actividad o un protocolo específico en el Manual de Trámite Interno de PQRSD, que establezca los procedimientos a seguir en casos de

inconformidad con las respuestas brindadas. Este protocolo debe contemplar la revisión de las respuestas, la retroalimentación al peticionario y, cuando sea necesario, la posibilidad de reevaluar o ajustar la respuesta a la solicitud, asegurando un proceso más transparente y eficiente.

Documentos no visualizados en el expediente Mercurio:

- **PQRSD 584, expediente 0000023865:** Durante el proceso de auditoría fue actualizado en el expediente la respuesta del peticionario según comunicación con radicado 20247003939 del 10 de octubre de 2024 en la cual se informó ampliación de términos, y se solicitó aclaración al numeral 2. Según el radicado 20246004126 del 28 de octubre de 2024, la respuesta fue recibida mediante la comunicación con radicado 20247004037 del 21 de octubre de 2024, fecha a partir de la cual empieza a correr el término de diez (10) días para respuesta.

Se recomienda registrar las respuestas brindadas por los peticionarios en el expediente de la PQRSD correspondiente de manera oportuna, para su trazabilidad y seguimiento.

- **PQRSD 707 expediente 000024157:** Se observaron las siguientes actividades:
 - ✓ Inicialmente, se brindaron 5 días hábiles para dar respuesta, asumiendo que se trataba de un traslado por competencia, con fecha límite de respuesta el 02 de diciembre de 2024 (no se contemplaron los 10 días hábiles iniciales que establece la norma).
 - ✓ Se brindó respuesta al peticionario mediante el comunicado con radicado 20246004488 del 27 de noviembre de 2024, en el cual se informó la ampliación de términos y se solicitó aclaración frente a la solicitud. El peticionario brindó respuesta el 04 de diciembre según radicado 20247004726. En consecuencia, se realizó asignación a la Subcontraloría mediante el comunicado con radicado 20248011069 del 06 de diciembre, contemplando como fecha límite de respuesta el 18 de diciembre de 2024, es decir, 10 días hábiles en cumplimiento de la norma.
 - ✓ Se retomaron los términos iniciales para tramitar la solicitud de información presentada por el ciudadano. Por lo tanto, mediante el comunicado con radicado

20246004909 del 18 de diciembre de 2024, se observó respuesta al peticionario, en la cual se informó la ampliación de términos a más tardar el día 03 de enero de 2025, es decir, 10 días hábiles en cumplimiento de la norma. Esto, toda vez que la información necesaria para brindar respuesta de fondo se encuentra en el informe de la Auditoría Fiscal y de Gestión vigencia 2023 realizada al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, que se encontraba en la etapa de análisis de la respuesta recibida de parte de la Administración Distrital.

- ✓ Finalmente, se observa la respuesta definitiva y de fondo mediante el comunicado 20246005090 del 30 de diciembre de 2024.

Con la trazabilidad presentada anteriormente, se evidencia el cumplimiento de términos. Sin embargo, en el índice dinámico no se encuentra registrado el comunicado con radicado 20246004909 del 18 de diciembre de 2024, en el cual se informó la ampliación de términos hasta el 03 de enero de 2025.

Se evidencia que se han cumplido los términos establecidos por la norma en cuanto a los plazos de respuesta. Sin embargo, existe una falta de registro en el índice dinámico del comunicado con radicado 20246004909 del 18 de diciembre de 2024, lo cual puede generar problemas de trazabilidad y seguimiento.

En indagación con la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se corroboró que el sistema no cuenta con suficientes campos para el registro de ampliaciones que podrían ser necesarias durante la gestión de la PQRSD. En este sentido, se recomienda a la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico analizar la inclusión de más campos en el sistema Mercurio para el registro oportuno de todos los documentos relacionados con la PQRSD, a efectos de su seguimiento y trazabilidad, y obtener la base de datos como lo es el índice dinámico para su control y verificación.

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

De acuerdo con los cuatro informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD realizados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana en cumplimiento del Decreto 103 de 2015, artículo 52², que se encuentran publicados en la página web de

² Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712

la entidad, www.cdm.gov.co, en el módulo titulado "Informes y publicaciones" bajo el link "Informes de PQRS"; durante la vigencia 2024 no se evidenciaron situaciones en las cuales se haya negado el acceso a la información a la ciudadanía. Esto, permite resaltar el compromiso de la entidad con la transparencia y la gestión de la información, garantizando así que los ciudadanos puedan acceder a los datos necesarios para ejercer sus derechos y participar activamente en los procesos de rendición de cuentas.

1.5 CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO

Se evidencian los informes trimestrales sobre el estado de las PQRS realizadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en cumplimiento del marco normativo antes mencionado, los cuales fueron publicados los días: 30 de abril, 25 de julio de 2024, 25 de noviembre de 2024, y 3 de marzo de 2025. Lo que permite realizar un seguimiento de la información al mes siguiente de la finalización de cada período evaluativo, contar con un registro detallado de las PQRS y realizar búsquedas más eficientes y precisas por parte de los ciudadanos.

Este proceso pone de manifiesto que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana promueve la transparencia, un entorno de confianza y colaboración entre la institución y la ciudadanía.

de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

2. RECOMENDACIONES

En el marco del ejercicio de auditoría realizado, se han identificado diversas áreas de mejora en la gestión interna de las PQRSD. A continuación, se presentan las recomendaciones específicas que buscan optimizar los procesos, mejorar la precisión y fiabilidad de la información registrada, y asegurar la transparencia y eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas:

❖ RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN INTERNA DE LAS PQRSD

Revisión y actualización de información en la página Web:

- ✓ Revisar la carta de trato digno al usuario publicada en la página web, actualizando su contenido según corresponda para la vigencia actual.
- ✓ Se recomienda a la Oficina Asesora, comunicar a la Rama Judicial sobre la importancia de actualizar su base de datos para que sus requerimientos jurídicos sean dirigidos oportunamente a la entidad competente. Así mismo, mejorar los canales de comunicación con las partes interesadas y asegurar la recepción oportuna de los requerimientos a través del correo notificaciones@cdm.gov.co, brindando información detallada sobre los casos o requerimientos jurídicos que deben ser gestionados a través de este correo de dominio de la Contraloría Distrital de Medellín, con el propósito de reducir la cantidad de solicitudes que ingresan como PQRSD y no corresponden a este tipo de trámites. Esta estrategia, puede incluir el envío de correos electrónicos, boletines informativos, publicaciones en la página web oficial y redes sociales.

Optimización del proceso de gestión de PQRSD:

- ✓ Implementar mecanismos de monitoreo para asegurar que los solicitantes no dejen sus trámites sin una resolución definitiva, mediante el envío de recordatorios y la comunicación directa en puntos clave del proceso, brindando asesoría en línea para mantener a los solicitantes informados y motivados. Esto

permite brindar alertas sobre trámites sin resolución definitiva a situaciones importantes que puede fortalecer el ejercicio de control fiscal de la entidad y asegurar que los solicitantes reciban respuestas oportunas y completas.

- ✓ Se sugiere a la Oficina Asesora de Comunicación implementar estrategias de información en la página web sobre la competencia de la Contraloría Distrital de Medellín y las instancias adecuadas para los requerimientos de la ciudadanía. Esto puede incluir enlaces a información detallada y ejemplos de casos para mayor orientación. Además, se recomienda realizar campañas de educación ciudadana para informar a la población sobre las competencias de la entidad, brindando una orientación clara sobre el ejercicio de vigilancia de la gestión fiscal. De esta manera, la ciudadanía estará adecuadamente informada y podrá direccionar sus requerimientos de manera oportuna.

Capacitación y sensibilización del personal:

- ✓ Brindar mayor claridad en las recomendaciones emitidas a las dependencias a través de los memorandos de asignación y en el manual interno de PQRS. Específicamente, se debe indicar claramente el inicio del trámite, diferenciando entre la fecha de llegada y la fecha de radicado. Esta precisión es fundamental para asegurar una respuesta adecuada y oportuna, mejorando la eficiencia y la exactitud en el ejercicio de respuesta.

Gestión de plazos y transparencia:

- ✓ Socializar con las dependencias el cumplimiento de las recomendaciones de las PQRS, enviadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, para lograr una gestión más eficiente.
- ✓ Reforzar el seguimiento de los plazos establecidos por la normativa, tanto para la respuesta como para las reasignaciones internas, optimizando los tiempos de gestión y evitando riesgos de incumplimiento.
- ✓ Analizar la definición de un tiempo límite de respuesta interna, incluyendo en el Manual de Trámite Interno de PQRS una estrategia preventiva que establezca la asignación de respuesta antes del vencimiento indicado. Se recomienda

formalizar y documentar la estrategia preventiva ya implementada en el Manual de Trámite Interno de PQRS (código: M-PC-TI-001). Esta estrategia establece que todas las comunicaciones dirigidas al peticionario o solicitante, incluyendo solicitud de información complementaria, desistimiento tácito, respuestas definitivas, comunicación al peticionario del traslado por competencia, y traslados por competencia a otra entidad, se tramiten o envíen dos días antes de su vencimiento. Además, las evidencias del trámite deben ser anexadas a cada carta en el gestor documental Mercurio el mismo día en que se envíen.

Documentar esta estrategia en el manual ayudará a asegurar que todos los funcionarios estén al tanto de la directriz y la sigan de manera consistente. Esto reducirá el riesgo de respuestas extemporáneas, mejorará la organización y el control de los plazos, y garantizará el cumplimiento oportuno de las respuestas a las PQRS.

- ✓ Reforzar la capacitación del personal sobre la importancia de cumplir con los plazos establecidos y la correcta gestión de los términos, asegurando que todos los involucrados comprendan y apliquen adecuadamente los procedimientos. Se sugiere fortalecer las capacitaciones, especialmente para las dependencias recurrentes en la emisión de respuestas en las fechas límites de vencimiento de los términos. Estas capacitaciones deben enfocarse en la importancia de emitir respuestas con antelación y en las mejores prácticas para gestionar los plazos. Una vez finalizado el proceso de aprobación de la circular interna proyectada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y aprobada por la Oficina Asesora de Jurídica, se recomienda difundir esta circular para asegurar que todos los funcionarios estén al tanto de esta directriz. Esta circular interna está encaminada a solicitar que las respuestas no sean emitidas en su fecha límite y a reconocer que, en algunos casos, el retraso en las respuestas depende de otros trámites. Es importante analizar la gestión en casos especiales, donde el retraso en la emisión de respuestas depende de otros trámites, para escalar y resolver estos casos de manera eficiente.

Mejora en el registro y seguimiento de PQRS:

- ✓ Se recomienda a todas las dependencias responsables de la gestión de las

PQRSD, de estructurar, registrar y actualizar adecuadamente las PQRSD en el sistema Mercurio, con los radicados, correos electrónicos, y demás registros presentados durante su gestión. Los expedientes deben contener: la solicitud de información al peticionario cuando aplique, las respuestas con sus respectivos anexos, y la aprobación del proyecto de respuesta de fondo/definitiva por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Esta acción garantizará la trazabilidad de las respuestas y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual interno, así como un seguimiento y control efectivo.

- ✓ Se recomienda a todas las dependencias responsables de la gestión de las PQRSD, Implementar estrategias para asegurar el cumplimiento del paso 7 del numeral 9 del manual interno, sobre la Evaluación de Satisfacción del Cliente de las PQRSD, permitiendo la recolección de resultados en tiempo real, generar alertas y acciones inmediatas que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos dentro de la entidad
- ✓ Incluir una actividad o protocolo específico en el Manual de Trámite Interno de PQRSD, para casos de inconformidad con las respuestas brindadas en las encuestas de satisfacción, asegurando un proceso más eficiente.

❖ **RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y EL REGISTRO DE LAS PQRSD EN EL SISTEMA MERCURIO:**

Optimización del proceso de registro y control en el sistema Mercurio:

- ✓ Implementar controles adicionales y guías detalladas para asegurar que los datos se ingresen de manera coherente con el trámite, mejorando la precisión y fiabilidad del sistema.
- ✓ Implementar controles adicionales y guías detalladas sobre el proceso de registro y control en el sistema Mercurio, esto permitirá que los datos se ingresen de manera coherente y precisa, optimizando y mejorando la fiabilidad del sistema. Brindar alertas sobre cualquier inconsistencia en el registro puede prevenir errores y mejorar la calidad de la información.
- ✓ Realizar revisiones periódicas del proceso de registro manual para garantizar que la información registrada coincida con los parámetros definidos y facilitar

su posterior revisión, seguimiento y monitoreo, verificando que la información registrada en el sistema coincida con la documentación generada para cada PQRS.

Establecimiento de clasificaciones estandarizadas y ajuste de opciones en el sistema:

- ✓ Crear una clasificación estandarizada para los traslados por competencia, evitando confusiones y mejorando la consistencia en el registro de información. Se recomienda solicitar a la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico una revisión y ajuste del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para asegurar que todas las entidades relevantes estén incluidas en la lista desplegable y dejar solo establecida la clasificación de "otra", para las entidades que llegue como nuevas en la base de datos. Esto evitará la necesidad de clasificaciones manuales y reducirá las celdas vacías, ayudará a mejorar la precisión en el registro de información de los traslados por competencia.
- ✓ Se recomienda a la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico, revisar y ajustar el sistema Mercurio para incluir campos separados y claramente etiquetados para "fecha de recibo" y "fecha de radicado". Esto permitirá una mejor gestión y seguimiento de las PQRS.
- ✓ Ajustar las opciones en el Sistema de Gestión Documental Mercurio para ofrecer mayor claridad y facilitar el proceso de registro.
- ✓ Registrar y actualizar oportunamente todas las fechas clave y documentos relacionados con la gestión de las PQRS, asegurando la coherencia de la información y evitando confusiones en el seguimiento y monitoreo.

Gestión de plazos y transparencia en el sistema Mercurio:

- ✓ Ajustar en el sistema y en el proceso registro, para reflejar correctamente los plazos establecidos de respuesta, recalculando adecuadamente la fecha límite de respuesta (inicial) y registrando suspensiones, reactivaciones o traslados.

- ✓ Se recomienda a la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico analizar la inclusión de más campos en el sistema Mercurio para el registro oportuno de todos los documentos relacionados con la PQRSD, a efectos de su seguimiento y trazabilidad, y obtener la base de datos como lo es el índice dinámico para su control y verificación.
- ✓ Implementar controles adicionales para verificar que las ampliaciones de plazo sean registradas oportunamente, garantizando la transparencia y correcta gestión de los tiempos de respuesta.
- ✓ Registrar la fecha límite de respuesta y cualquier ajuste posterior en el sistema Mercurio, es importante para garantizar la transparencia y correcta gestión de los tiempos de respuesta de PQRSD. Esto permite brindar alertas sobre plazos próximos a vencer, o ajustes no registrados como las ampliaciones de términos, puede evitar incumplimientos y asegurar respuestas oportunas.

Capacitación continua y mejora de competencias del personal:

Es recomendable implementar programas de capacitación continua para el personal encargado del registro y seguimiento de las PQRSD en el Sistema Mercurio, enfocado en:

- ✓ El uso eficiente del sistema y la correcta aplicación de las guías y controles establecidos.
- ✓ La actualización constante sobre los criterios normativos aplicables a la entidad y los procedimientos internos.
- ✓ El desarrollo de habilidades en la gestión de la información y la atención al ciudadano.
- ✓ Fortalecer las prácticas en la gestión documental y proporcionar retroalimentación para asegurar la mejora continua en la gestión de las PQRSD.
- ✓ Reforzar la capacitación del personal sobre la gestión y el tratamiento interno de PQRSD, puede mejorar la eficiencia y evitar retrasos en la recepción de solicitudes o incumplimientos normativos.

Para brindar alertas al líder del proceso, es importante que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana identifique las recomendaciones que tienen un impacto directo en la eficiencia y transparencia de la gestión de las PQRS. Sin embargo, esta oficina manifiesta la importancia de adoptar estas recomendaciones a todas las dependencias, toda vez que esto permite fortalecer la capacidad de la entidad para cumplir con su misión y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, promoviendo una gestión más eficiente y transparente de las PQRS.

3. CONCLUSIONES

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

- ✓ La Contraloría Distrital de Medellín da cumplimiento de los términos legales en la atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad, siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD (código: M-PC-TI-001, versión 08) alineados con la normativa vigente, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. Sin embargo, se identificaron áreas específicas donde es necesario reforzar los controles para una mayor precisión de la información y gestión de los términos de respuesta.
- ✓ La entidad ofrece una variedad de medios que facilitan a los ciudadanos la atención de sus requerimientos, promoviendo la participación en el control fiscal y el cumplimiento de los derechos establecidos en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Durante el segundo semestre de 2024, el canal más utilizado por la ciudadanía durante el período evaluado sigue siendo el correo electrónico con una participación del 64,29%, lo que muestra la importancia de continuar implementando controles a este medio de comunicación.
- ✓ Durante el año 2024, los derechos de petición de información fueron la modalidad de PQRSD más frecuente en la entidad, representando el 29.8% en el primer semestre y el 30.49% en el segundo semestre, Las denuncias se ubicaron, con un 25.1% en el primer semestre y un 20.88% en el segundo.
- ✓ Teniendo el alto volumen de PQRSD trasladadas por competencia, es necesario implementar estrategias en los canales de atención, con el fin de brindar una orientación clara y precisa sobre el ejercicio de vigilancia de la gestión fiscal que desarrolla la Contraloría Distrital de Medellín.
- ✓ Las campañas de sensibilización y la capacitación continua del personal sobre la gestión de correos electrónicos y la revisión de bandejas de spam evitarán retrasos en la recepción de solicitudes, mejorando la eficiencia y efectividad en la gestión de las PQRSD.

- ✓ La implementación de estrategias para asegurar el cumplimiento de la Evaluación de Satisfacción del Cliente, garantizarán una mejor trazabilidad de las respuestas, mejorando la transparencia y eficiencia en la gestión de las PQRSD.
- ✓ La revisión y actualización de la carta de trato digno al usuario y la inclusión de información detallada en el módulo “PQRSD” de la página web contribuirán a una mejor orientación de los ciudadanos, reduciendo la cantidad de PQRSD trasladadas por competencia y mejorando la eficiencia en la gestión de las PQRSD.
- ✓ La implementación de mecanismos de monitoreo y el análisis de las causas de desistimientos y traslados permitirán identificar y corregir actividades que requieren ajustes.
- ✓ El refuerzo del seguimiento de los plazos establecidos por la normativa y la socialización de las recomendaciones de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana optimizarán los tiempos de gestión y evitarán riesgos de incumplimiento, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a las solicitudes ciudadanas.
- ✓ El ejercicio de auditoría realizado ha permitido identificar áreas clave de mejora en la gestión al interior de la entidad y en el registro de las PQRSD en el Sistema Mercurio.
- ✓ Las recomendaciones planteadas buscan optimizar los procesos, mejorar la precisión y fiabilidad de la información registrada, y asegurar la transparencia y eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas.
- ✓ Se destaca la importancia de implementar controles adicionales y guías detalladas, establecer clasificaciones estandarizadas y ajustar las opciones en el sistema Mercurio, así como gestionar adecuadamente los plazos y asegurar la capacitación continua del personal. Estas acciones no solo contribuirán a reducir la congestión y mejorar la consistencia en el registro de información, sino que también garantizarán una respuesta oportuna y adecuada a las solicitudes de los ciudadanos.