



**INFORME DEFINITIVO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS -(PQRSD)- SERVICIO  
AL CIUDADANO DE LA  
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

DIANA CAROLINA TORRES GARCÍA  
Contralora General de Medellín

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO  
Jefe Oficina de Control Interno

BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI  
Profesional Universitario 1

OSCAR ALBERTO CASTAÑO HOYOS  
Técnico Operativo

LAURA RAMIREZ ARROYAVE  
Auxiliar Administrativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2021

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                               | <b>Pág.</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA .....                                                                             | 4           |
| 1.1 OBJETIVO GENERAL .....                                                                                    | 4           |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                                                               | 4           |
| 2 ALCANCE.....                                                                                                | 5           |
| 3 CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....                                                                              | 6           |
| 4 METODOLOGÍA.....                                                                                            | 7           |
| 5 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....                                                                             | 8           |
| 5.1 RIESGOS DEL PROCESO .....                                                                                 | 8           |
| 5.2 SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA ASOCIADOS AL TRÁMITE INTERNO PQRSD .....                                   | 11          |
| 5.2.1 Clasificación y Radicación de PQRSD.....                                                                | 14          |
| 5.2.2 Ajustes Formulario de Registro en la Página web de la Entidad .....                                     | 19          |
| 5.2.3 Sensibilización de los funcionarios respecto a la documentación relacionada con los Trámite PQRSD ..... | 20          |
| 5.2.4 Revisión de los canales de recepción de las PQRSD .....                                                 | 20          |
| 5.2.5 Archivo, documentación y manejo de los expedientes Mercurio asociados a las PQRSD .....                 | 26          |
| 5.2.6 Controles sobre los términos de respuesta por parte de los enlaces asignados .....                      | 27          |
| 5.2.7 Análisis y recaudo de pruebas previo a la inclusión de PQRSD en procedimiento de auditoría fiscal ..... | 28          |
| 5.2.8 Garantizar la inclusión de PQRSD en el procedimiento de Auditoría Fiscal .....                          | 29          |
| 5.2.9 Ajuste del formato de encuesta de satisfacción, aplicación y tabulación .....                           | 29          |
| 5.2.10 Reportes e índices dinámicos .....                                                                     | 30          |
| 5.3 CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 1519 DE 2020 EN LO RELACIONADO AL TRÁMITE DE PQRSD .....                    | 31          |
| 6 RECOMENDACIONES .....                                                                                       | 53          |

## LISTA DE CUADROS

pág.

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Cuadro 1. Relación acciones de mejora asociadas al Trámite Interno PQRSD....                      | 12        |
| Cuadro 2. Análisis Muestra Radicados recibidos externos.....                                      | 14        |
| Cuadro 3. Validación Ingreso a ruta PQRSD muestra evaluada.....                                   | 14        |
| Cuadro 4. Radicados que no debieron ser gestionados como PRQSD .....                              | 15        |
| Cuadro 5. Radicados Internos que corresponden a Derechos de Petición .....                        | 18        |
| Cuadro 6. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada                       | 21        |
| Cuadro 7. Aplicación Encuesta de satisfacción .....                                               | 29        |
| <i>Cuadro 8. Campos mínimos en formulario electrónico PQRSD.....</i>                              | <i>43</i> |
| <i>Cuadro 9. Requisitos adicionales Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública.....</i> | <i>47</i> |

## **1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la efectividad de los planes de mejoramiento y de los controles definidos para los riesgos identificados con el procedimiento de atención de PQRSD, así como evaluar las actividades diseñadas y ejecutadas para gestionar las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno y verificar el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la efectividad de los Planes de Mejoramiento definidos por la CA de Participación Ciudadana como resultado de las evaluaciones independientes y los informes de ley realizados por la Oficina de Control Interno; así como los suscritos con la Auditoría General de la República en relación con la gestión de las PQRSD tramitadas en la CGM.
- Verificar la efectividad de los controles definidos para los riesgos identificados para el Procedimiento de Trámite Interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) según la Matriz de Riesgos.
- Verificar el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 en lo que tiene que ver con el procedimiento de trámite interno de PQRS.
- Evaluar las actividades adelantadas para gestionar las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno como resultados de los informes de ley, desde la vigencia 2018 a la fecha.

## 2 ALCANCE

La auditoría tendrá como alcance los planes de mejoramiento que se encuentran con actividades en estado “abierto” o “vencido”, en el módulo de Mejora del aplicativo ISOLUCION, para el procedimiento de Trámite Interno de PQRSD de las diferentes dependencias de la CGM; así como las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno desde la vigencia 2018 a la fecha, incluyendo el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y la Gestión de Riesgos.

### 3 CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Para la realización de la presente auditoría, se tiene como referente la siguiente normativa legal vigente:

- Manual: Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 2
- Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública...”, en lo que tiene que ver con la gestión de las PQRSD.
- Guía Mejoramiento del Sistema Integral de Gestión SIG.
- Matriz de Riesgos institucional.

## 4 METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la realización del presente informe, consistió en lo siguiente:

- Revisión del Manual Trámite Interno PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 2, identificando las actividades de control que lo componen y clasificarlas en función de los riesgos del procedimiento.
- Solicitar a cada responsable del control las evidencias que demuestran su ejecución y validarlas en función de la definición de la actividad y las regulaciones.
- Analizar los planes de mejora registrados a la fecha, que se encuentren relacionados con el la gestión de PQRSD en la entidad y verificar la eficacia de las actividades definidas, tomando como referencia, entre otros, los resultados obtenidos en el Informe de Ley Gestión de PQRSD con corte al 30 de junio de 2021.
- Revisión de lo establecido por la Resolución 1519 de 2020 en lo relacionado con la Gestión de PQRSD en la entidad, verificando su cumplimiento.
- Como insumo para la realización de la presente evaluación independiente, se tuvo en cuenta la evaluación realizada a la gestión de riesgos, con corte al 30 de junio de 2021.

## 5 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Para la realización de la presente evaluación independiente, se tomó como base la información contenida en los planes de mejoramiento asociados al Trámite Interno de PQRSD registrados desde la vigencia 2018, el mapa de riesgos publicado en el módulo de documentación / listado maestro de registros del aplicativo Isolución, los resultados y la información obtenida a través del índice dinámico del aplicativo Mercurio, la cual fue validada y consolidada en el marco del seguimiento a la Gestión PQRSD con corte al 30 de junio de 2021 y lo pertinente a la Resolución 1519 de 2020, *“por medio de la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública...”*, en lo que tiene que ver con la gestión de las PQRSD; obteniéndose los siguientes resultados:

### 5.1 RIESGOS DEL PROCESO

Según la Matriz Mapa de Riesgos Versión 5 de la Contraloría General de Medellín, la cual se encuentra actualizada al 15/09/2021; la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en relación con la gestión de las PQRSD, identificó el siguiente riesgo: *“Posibilidad de afectación reputacional, por la inadecuada e inoportuna respuesta de las PQRSD a los ciudadanos, debido a la inaplicabilidad del Manual de Tramites de las PQRSD”*.

En relación con el nivel de riesgo, se evidenció que para el riesgo identificado, se tuvo en cuenta lo siguiente:

- En la calificación de la probabilidad, se consideró que la Frecuencia con la cual se realiza la actividad, es de 730, lo anterior, dado que durante la vigencia 2020 se gestionaron un total de 593 PQRSD, en 2019 se gestionaron 457 y al 31 de agosto se había reportado un total de 431 PQRSD; por lo cual se considera que la frecuencia definida se encuentra ajustada a lo requerido.
- En relación con el impacto, se definió por parte de la dependencia que *“El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos”*; sin embargo, como resultado de la vigilancia preventiva adelantada por la Personería de Medellín durante la vigencia 2019, se definieron los siguientes hallazgos, registrado en la acción correctiva 370, relacionados con el trámite y atención de PQRSD:
  - ✓ Proceso PQRSD Radicado No. 201700003162: se omitió el deber legal de remitir por competencia a la entidad competente (artículo 21 de la Ley 1755 del 2015).
  - ✓ Proceso PQRSD Radicado No. 201700003073, 201800000943 y 201800000586: Se requiere consolidar el expediente administrativo que contenga toda la

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*información de la solicitud, incluyendo las constancias de envío de las respuestas, incluyendo aquellas que se remitan vía correo electrónico.*

- ✓ *Proceso PQRSD Radicado No. 201800000135: No se evidenció la trazabilidad de la petición realizada, toda vez que no se logró identificar la documentación de ingreso de la solicitud, ni la respuesta final al usuario*

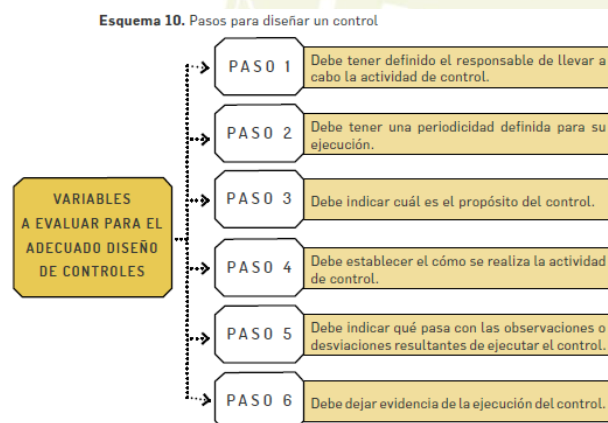
Adicionalmente, como resultado de la Auditoria Exprés a las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019, se estableció el siguiente hallazgo por parte de la Auditoría General de la República: "*Hallazgo Administrativo, con presunta connotación Disciplinaria, por inconsistencias en la respuesta de fondo a la PQRSD 003 de 2019*"; la cual se encuentra registrada en la acción correctiva 364.

Lo anterior, permite concluir que el impacto de materialización del riesgo identificado, puede *afectar la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal*; lo que implicaría que el riesgo quede en un nivel Mayor; adicionalmente, teniendo en cuenta que entre las personas que pueden formular PQRSD a la Contraloría, se encuentran los Honorables Concejales de la Ciudad de Medellín.

- Respecto a la Zona de Riesgo Inherente, el riesgo se encuentra ubicado en Zona Alta y de ser modificado el impacto de Moderado a Mayor, igualmente quedaría en Zona de Riesgo Inherente Alta.
- Frente a los controles definidos para gestionar el riesgo, se tienen las siguientes observaciones:
  - ✓ Los tres (3) controles definidos, tienen como responsable el Técnico Operativo; lo que permite evidenciar, al menos en lo que se encuentra registrado en la Matriz de Riesgos, que no existe segregación de funciones frente al control; sin embargo, previo a la remisión de la respuesta preliminar o definitiva a una PQRSD por parte de las diferentes dependencias, se debe realizar la liberación de la PQRSD, en cumplimiento del procedimiento de Liberación de Productos y Control de Salidas No Conformes, Código G-GES-LPC-001, versión 4, en el cual se establece que "*...la liberación de los productos se realiza haciendo uso del formato: F-GES-LPS-001 Liberación Productos; excepto para las PQRSD que se realiza a través de la ruta del Workflow, en el momento de diligenciar el "INDICE DE ARCHIVO" y es en este momento en que se debe verificar el cumplimiento de los requisitos de forma y de fondo para las respuestas dadas a las PQRSD.*
  - ✓ Se indica que los controles definidos son de carácter preventivo; sin embargo, en el primer control se plantea lo siguiente: "*El técnico Operativo de la C.A Participación Ciudadana, verificara el diligenciamiento del formato de archivo de la PQRSD en lo correspondiente al requisito de fondo (Cumplir con los términos de Ley), forma (Dar respuesta en los formatos establecidos en el Workflow), en caso de detectarse el incumplimiento de alguno de estos...*", lo que indicaría

que el control realmente es detective, tal como se define en éste; similar a los dos (2) controles adicionales que se tienen. (resaltado fuera de texto).

- ✓ Los controles no cumplen con todos los atributos, entre otras que *“debe indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control”* y conforme a lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en Entidades Públicas, versión 5, de 2020, se establece al respecto que: *“Tenga en cuenta para el diseño de controles, los parámetros señalados en la **versión 4 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, de 2018, continúan vigentes**, por lo tanto se sugiere remitirse a dicho documento”* y que corresponde a los siguientes elementos:



**Fuente:** Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en Entidades Públicas, versión 5, de 2020

- ✓ No se evidencian controles correctivos, que permitan disminuir el impacto generado por la posible materialización del riesgo.
- ✓ No se evidencian controles a ser realizados por la Subcontraloría, entre otras como resultado de las denuncias que se formulen en la Entidad, en las que se deberá dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 69 y 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, *“por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”* y que para dar respuesta definitiva podrían requerir su inclusión en un proceso auditor; siendo importante tener en cuenta que en el informe Trimestral del Estado de las PQRSD (enero – septiembre 2021), elaborado por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se establece lo siguiente: *“La Subcontraloría, debe establecer controles que garanticen el cumplimiento del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015...”*
- Con relación a la materialización del riesgo y otros posibles riesgos que se tengan en la gestión de las PQRSD, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Resultado de la auditoría regular de la Auditoría General de la República a la vigencia 2020, se estableció el siguiente hallazgo: *“Hallazgo administrativo por desactualización normativa: La CGM señala en el Informe Trimestral del Estado de las PQRSD de enero a diciembre de 2020 publicado en la página web, normatividad ya derogada en relación con el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, debido a la falta de competencia, mencionando tanto el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, el cual no es pertinente sobre el tema mencionado, así como el Decreto 01 de 1984 código derogado por el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011...”*
- ✓ En el informe Trimestral del Estado de las PQRSD (enero – septiembre 2021), elaborado por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana se plantea lo siguiente: *“se les recuerda nuevamente tener en cuenta la actualización de los expedientes de cada una de las PQRSD tramitadas durante los años 2019, 2020 y 2021...”*
- ✓ En el Informe de Seguimiento a las PQRSD, realizado por la Oficina de Control Interno al 30 de junio de 2020, se estableció, entre otras, lo siguiente: *“de los 1283 radicados que ingresaron como oficios durante el primer semestre de 2020, se evidenciaron 49 documentos que no ingresaron a la ruta Workflow y no fueron gestionadas como PQRSD, no obstante, correspondían a este tipo de trámite”*

Por lo anterior, en cumplimiento de la Política de Administración de Riesgos establecida en la Contraloría General de Medellín, se considera de suma importancia, la revisión a fondo de los posibles riesgos que se puedan presentar en relación con la gestión de las PQRSD en la Entidad; siendo importante realizar la revisión del contexto estratégico, toda vez que desde allí se podrán identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proceso.

## **5.2 SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA ASOCIADOS AL TRÁMITE INTERNO PQRSD**

A continuación se relaciona por temas las recomendaciones asociados al trámite interno PQRSD que fueron definidos durante los Informes de Ley Gestión PQRSD vigencias 2018, 2019, 2020, siendo importante indicar que durante el informe de Ley Gestión PQRSD con corte a junio de 2021, se reiteraron algunas de las recomendaciones realizadas en seguimientos anteriores y que en los casos en que se evidenció que la situación era reiterativa y ya se tenía en ejecución una acción correctiva, no se registró nuevamente en el Plan de Mejoramiento; , veamos:

**Cuadro 1.** Relación acciones de mejora asociadas al Trámite Interno PQRSD

| Tema                                                                                               | Informe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    | Informe de Ley Junio/Diciembre 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Informe de Ley junio 2019                                                                                                                                                                                                                                 | Informe de Ley Diciembre de 2019                                                                                                                                                              | Informe de Ley Junio/Diciembre 2020                                                                                                                                                           |
| Clasificación y Radicación de PQRSD                                                                | Establecer y documentar directrices, para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones internas y externas en la entidad, tengan claridad sobre las solicitudes recibidas, y de la clase de petición: en interés general o particular, si es queja, reclamo, sugerencia o denuncia y garantizar que la totalidad de PQRSD sean gestionadas. | Se reitera la necesidad de establecer y documentar directrices para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones oficiales internas y externas que ingresan a la entidad.                                                             | Establecer y documentar directrices para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones internas y externas en la entidad, tengan claridad sobre las solicitudes recibidas. | Establecer y documentar directrices para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones internas y externas en la entidad, tengan claridad sobre las solicitudes recibidas. |
| Ajustes Formulario de Registro en la Página web de la Entidad                                      | Revisar y ajustar, en lo pertinente, el formulario de registro de PQRSD en la página web.                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                           | Revisar y ajustar, en lo pertinente, el formulario de registro de PQRSD en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente.               |                                                                                                                                                                                               |
| Sensibilización de los funcionarios respecto a la documentación relacionada con los Trámites PQRSD | Se recomienda realizar procesos de sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad en relación con la documentación relacionada con los trámites de las PQRSD.                                                                                                                                                                                  | Se insiste igualmente, en la importancia de persistir en procesos de sensibilización y capacitación a todos los funcionarios de la entidad, en relación con la documentación relacionada con los trámites de las PQRSD.                                   |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               |
| Revisión de los canales de recepción de las PQRSD                                                  | Revisar y ajustar, en lo pertinente, el funcionamiento de los diferentes canales de recepción de las PQRSD.                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           | Revisar y ajustar, en lo pertinente, el funcionamiento de los diferentes canales de recepción de las PQRSD                                                                                    |                                                                                                                                                                                               |
| Archivo, documentación y manejo de los expedientes Mercurio PQRSD                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se recomienda sensibilizar a todas las dependencias respecto al manejo y archivo de la documentación correspondiente a cada PQRSD, en el sentido de que en el expediente virtual (Mercurio) debe reposar toda la información relacionada con la petición. | Coordinar la entrega de los documentos soportes a la C.A. de Participación Ciudadana, conforme a lo establecido en la Tablas de Retención Documental                                          |                                                                                                                                                                                               |
| Controles sobre los términos de respuesta por parte de los enlaces                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Es importante que todas las dependencias realicen seguimiento y control de los términos de respuesta.                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

| Tema                                                                                              | Informe                             |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                   | Informe de Ley Junio/Diciembre 2018 | Informe de Ley junio 2019 | Informe de Ley Diciembre de 2019                                                                                                                                                                                                                                            | Informe de Ley Junio/Diciembre 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Análisis y recaudo de pruebas previo a la inclusión de PQRSD en procedimiento de auditoría fiscal |                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Definir y establecer las directrices y controles necesarios con el fin de asegurar la evaluación y determinación de la competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas preliminares por parte de las C.A.A.F previo a la autorización de la inclusión de las PQRSD en las auditorías que se adelanten a los sujetos de control, conforme al artículo 70 de la Ley 1757 de 2015; e informar oportunamente a la C.A. de Participación Ciudadana con el fin de que se actualice el índice dinámico y se ajusten los plazos. |
| Garantizar la inclusión de las denuncias en el procedimiento de auditoría fiscal                  |                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Garantizar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal en relación con la autorización formal de inclusión de la PQRSD como una denuncia en el proceso auditor, de igual forma, la inclusión de la PQRSD en el memorando de asignación de auditoría, programa de auditoría, informe preliminar y definitivo y papeles de trabajo de la auditoría.                                                                                                                                                         |
| Ajuste del formato de encuesta de satisfacción, aplicación y tabulación                           |                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revisión y ajuste del formato vigente para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente PQRSD de tal forma que se pueda evidenciar a quién se le realizó la encuesta, quién la realizó, a qué PQRSD pertenece, en qué fecha fue realizada la encuesta; así mismo, tabularla periódicamente con el fin de que sirva para la toma de decisiones en la entidad.                                                                                                                                                                |
| Reportes e Índices Dinámicos                                                                      |                                     |                           | Dada la importancia del aplicativo Mercurio y del índice dinámico que se genera para el seguimiento y control de las PQRSD, se recomienda realizar pruebas periódicas de validación para garantizar la consistencia de la información generada a través de dicho mecanismo. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presentan los resultados evidenciados una vez analizado el estado actual de los planes de mejora asociados al Trámite de PQRSD en la Entidad respecto a los siguientes temas:

### 5.2.1 Clasificación y Radicación de PQRSD

Durante la presente evaluación, se tomó una muestra de 106 radicados recibidos externos, en los que se evidenció que 69 de ellos, que corresponden al 65% del total de radicados analizados, ingresaron por la ruta de “Proceso Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana” y en 36 de ellos no se detalla información, veamos:

**Cuadro 2.** Análisis Muestra Radicados recibidos externos

| TIPO                | RUTA            |              |                                                           |               |
|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------|---------------|
|                     | Sin información | Contabilidad | Proceso Atención a Solicitudes de Participación Ciudadana | Total general |
| Acta                | 1               |              |                                                           | 1             |
| Derecho de Petición |                 |              | 64                                                        | 64            |
| Oficio              | 31              | 1            | 5                                                         | 37            |
| Recurso             | 3               |              |                                                           | 3             |
| Solicitud           | 1               |              |                                                           | 1             |
| Total general       | 36              | 1            | 69                                                        | 106           |
| Porcentaje          | 34%             | 1%           | 65%                                                       | 100%          |

**Fuente:** Reporte de Mercurio del 15/08/2021, radicados recibidos (externos); construcción propia

Una vez validada la información con uno (1) de los Técnicos Operativos responsable de la coordinación de la gestión de las PQRSD de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, se pudo evidenciar que el 47% de los radicados, que corresponde a 50, no fueron ingresados a la ruta de workflow de Mercurio, para ser gestionados como PQRSD; 2 ingresaron a la ruta y fueron retirados para ser gestionados directamente por la dependencia responsable de su trámite, 41 radicados que corresponden al 39% fueron relacionados con una PQRSD gestionada por la entidad y 13 de ellos no estaban relacionados con una PQRSD, por lo cual no aplica; veamos:

**Cuadro 3.** Validación Ingreso a ruta PQRSD muestra evaluada

| TIPO                | Observaciones OCI     |                 |                                       |           | Total general |
|---------------------|-----------------------|-----------------|---------------------------------------|-----------|---------------|
|                     | Relacionada con PQRSD | No está en ruta | Ingresó a la ruta PQRSD, fue retirada | No aplica |               |
| Acta                |                       | 1               |                                       |           | 1             |
| Derecho De Petición | 40                    | 17              |                                       | 7         | 64            |
| Oficio              | 1                     | 29              | 2                                     | 5         | 37            |
| Recurso             |                       | 2               |                                       | 1         | 3             |
| Solicitud           |                       | 1               |                                       |           | 1             |
| Total general       | 41                    | 50              | 2                                     | 13        | 106           |
| Porcentaje          | 39%                   | 47%             | 2%                                    | 12%       | 100%          |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano

NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Fuente:** Reporte de Mercurio del 15/08/2021, radicados recibidos (externos); construcción propia

Para los radicados que se evidenciaron en la muestra seleccionada, a continuación se relacionan los que se identificaron que debieron ser gestionados como PQRSD, pero que no ingresaron a la ruta (50) y 2 que ingresaron pero no fueron gestionados como PQRSD; veamos:

**Cuadro 4.** Radicados que no debieron ser gestionados como PRQSD

| Número Del Radicado   | Remitente                            | Descripción                                                                                                                       | Asunto                            |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 202100000048          | ADEM                                 | 1300 Derecho de petición sistema biométrico secretaria de movilidad de Medellín                                                   | Derecho de Petición               |
| 202100000076          | Juzgados                             | Solicitud de información sobre oficio 831 de 2020 embargo de salario de la funcionaria Dislandia Pulgarin                         | Comunicación                      |
| 202100000089          | David Suarez Tamayo                  | 1200 Solicitud copia de autos                                                                                                     | Solicitud                         |
| 202100000098          | Juzgados                             | solicitud medida cautelar de embargo salario del funcionario Luis Fernando Noreña                                                 | Solicitud                         |
| 202100000124          | Municipio de Medellín                | Solicitud de información para la agregación de estados financieros del periodo contable 2020 e informe de operaciones recíprocas. | Solicitud de Información          |
| 202100000148          | Juan Camilo Arango Ríos              | 1200 Solicitud de copia actuación procesal radicado 017 - 2018                                                                    | Solicitud                         |
| 202100000151          | Beatriz Elena Estrada Tobón          | 1200 solicitud notificación electrónica radicado 024 - 2016 investigado Juan Esteban Calle Restrepo y otro                        | Solicitud                         |
| 202100000220          | Marisol Restrepo Henao               | 1200 Solicitud desarchivo expediente proceso Responsabilidad Fiscal 2016 - 011                                                    | Proceso de Responsabilidad Fiscal |
| 202100000283          | Sucesores Federico Estrada Vélez     | 1200 Reiteración respetuosa solicitud copia auto 316 del 18 de noviembre de 2020- archivo del proceso                             | Proceso de Responsabilidad Fiscal |
| 202100000341 (Nota 1) | Sucesores Federico Estrada Vélez     | 1300 Reiteración solicitud copia auto 356 - archivo del proceso de responsabilidad fiscal- 091- 2019                              | Solicitud de Información          |
| 202100000342          | Aseguradora Solidaria de Colombia    | 1510 Solicitud inclusión exclusión TRDM 994000000097                                                                              | Solicitud                         |
| 202100000343          | Sucesores Federico Estrada Vélez     | 1200 Proceso: 091-2019. Solicitud auto 007 del 12 de febrero de 2021- auto que resuelve grado de consulta.                        | Solicitud                         |
| 202100000347          | Procuraduría General de La Nación    | 1000 Solicitud de conciliación 550 e-2021-040701                                                                                  | Solicitud                         |
| 202100000348          | Procuraduría General de La Nación    | 1000 Solicitud de conciliación 663                                                                                                | Solicitud                         |
| 202100000472          | Emvarias Empresas Varias de Medellín | Solicitud de información auditoria regular vigencia 2018 radicado 539 de 2020                                                     | Solicitud de Información          |
| 202100000480          | Auditoría General de La Republica    | 1000 Solicitud de información - auditoria regular virtual vigencia 2020                                                           | Solicitud de Información          |
| 202100000488          | Comunidad                            | PQRS D comunidad                                                                                                                  | SPC Comunidad                     |
| 202100000493          | Comunidad                            | PQRS D comunidad                                                                                                                  | SPC Comunidad                     |
| 202100000494          | Comunidad                            | PQRS D comunidad                                                                                                                  | SPC Comunidad                     |
| 202100000495          | Comunidad                            | PQRS D comunidad                                                                                                                  | SPC Comunidad                     |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

| Número Del Radicado | Remitente                                                  | Descripción                                                                                                            | Asunto                   |
|---------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 202100000501        | Aseguradora Solidaria de Colombia                          | 1200 Solicitud de constancia de ejecutoria y datos bancarios para pago 011 - 2017                                      | Solicitud                |
| 202100000506        | Comunidad                                                  | 1114-                                                                                                                  | SPC Comunidad            |
| 202100000507        | Comunidad                                                  | PQRSd comunidad                                                                                                        | SPC Comunidad            |
| 202100000508        | Comunidad                                                  | PQRSd comunidad                                                                                                        | SPC Comunidad            |
| 202100000509        | Comunidad                                                  | PQRSd comunidad                                                                                                        | SPC Comunidad            |
| 202100000514        | Auditoría General de La Republica                          | 1000 Solicitud de información adicional - auditoria regular virtual vigencia 2020                                      | Solicitud de Información |
| 202100000527        | Municipio de Medellín                                      | 1100 Solicitud capacitación - decreto 403 de 2020                                                                      | Solicitud                |
| 202100000572        | Superintendencia Financiera de Colombia                    | Solicitud información respecto de proceso de cobro coactivo 001 de 2020                                                | Solicitud de Información |
| 202100000647        | Isvimed Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín | Solicitud de evaluación para realizar auditoria de desempeño o cumplimiento proyecto ciudad del este etapa c a la g    | Solicitud                |
| 202100000777        | Comunidad                                                  | PQRSd comunidad por favor limpiar la canalización de la quebrada. urgente gracias                                      | SPC Comunidad            |
| 202100000825        | Superintendencia De Notariado Y Registro                   | 1600 Solicitud de información radicado 202100000966                                                                    | Solicitud de Información |
| 202100000832        | Juzgado 6 Administrativo del Circuito de Medellín          | 1900 Juzgado 06 administrativos - Antioquia - Medellín compartió la carpeta 15 recursos reposición EPM contigo.        | Recurso                  |
| 202100000978        | Auditoría General de la Republica                          | 1000 Aplicativo gestión transparente                                                                                   | Comunicación             |
| 202100000979        | Cafesalud E.P.S                                            | 1510 Solicitud documentos Cafesalud EPS en liquidación                                                                 | Solicitud                |
| 202100001011        | Electrificadora de Santander                               | Solicitud ampliación de plazo de rendición de la cuenta                                                                | Derecho de Petición      |
| 202100001021        | Cafesalud E.P.S                                            | 1510 Solicitud documentos Cafesalud EPM en liquidación                                                                 | Solicitud                |
| 202100001069        | Comunidad                                                  | Anexo carta de petición para para quitar foto multa                                                                    | SPC Comunidad            |
| 202100001129        | David Suarez Tamayo                                        | 1200 solicitud copia de fallo proceso radicado 058 de 2016                                                             | Solicitud                |
| 202100001224        | John Jaime Zuluaga Gil                                     | 1200 Recurso de reposición y en subsidio apelación radicado 044 - 2014                                                 | Recurso                  |
| 202100001232        | Personería de Medellín                                     | Remisión queja disciplinaria por competencia. Averiguación disciplinaria nro. 859029803-2020                           | Comunicación             |
| 202100001269        | Municipio de Medellín                                      | 1101- solicitud ampliación del plazo para acción del plan de mejoramiento de la secretaria de suministros y servicios. | De Auditorias            |
| 202100001279        | Auditoría General de la Republica                          | 1000 solicitud información denuncia ciudadana 012021000431                                                             | Solicitud                |
| 202100001338        | Auditoría General de la Republica                          | 1000 solicitud de aclaración de información                                                                            | Solicitud                |
| 202100001398        | Personería De Medellín                                     | 1500. solicitud de pruebas documentales dentro de la averiguación disciplinaria nro. 859038118-2020                    | Solicitud                |
| 202100001439        | Auditoría General de la Republica                          | 1000 solicitud de información 0120000498                                                                               | Solicitud                |

E.I. Procedimiento Trámite PQRS Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

| Número Del Radicado      | Remitente                  | Descripción                                                                                                                                                            | Asunto                            |
|--------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 202100001501<br>(Nota 1) | Luz Marina Alarcón Cuevas  | 1000 memorial solicitud control automático de legalidad radicado 044 de 2014                                                                                           | Solicitud                         |
| 202100001734             | Comunidad                  | PQRSD comunidad                                                                                                                                                        | SPC Comunidad                     |
| 202100001735             | Comunidad                  | PQRSD comunidad                                                                                                                                                        | SPC Comunidad                     |
| 202100001743             | Francisco Javier Gil Gómez | 1200 proceso de responsabilidad fiscal 029 - 2018 une EPM telecomunicaciones s.a. recurso de reposición y en subsidio queja contra el auto 387 del 4 de agosto de 2021 | Proceso de Responsabilidad Fiscal |
| 202100001763             | Comunidad                  | PQRSD comunidad                                                                                                                                                        | SPC Comunidad                     |
| 202100001764             | Comunidad                  | PQRSD persona natural                                                                                                                                                  | SPC Comunidad                     |
| 202100001765             | Comunidad                  | PQRSD comunidad                                                                                                                                                        | SPC Comunidad                     |

**Fuente:** Reporte de Mercurio del 15/08/2021, radicados recibidos (externos); construcción propia

### **Nota 1:** Ingresaron, pero no fueron gestionados como PQRS

Entre los radicados que se recibieron y que ingresaron a la ruta de workflow de gestión PQRS, se evidencian 6 memorandos de la Auditoría General de la República, 15 figuran registrados a través del Formulario dispuesto en la página web de la entidad, 3 de Juzgados, 2 de la Personería de Medellín y 2 de la Procuraduría General de la Nación. Así mismo, entre las solicitudes que se incluyeron, se pudo observar, en términos generales, que estaban relacionadas con los siguientes temas:

- Solicitud de información relacionada con Procesos de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, entre otras, copias de autos, de actuaciones adelantadas en los procesos.
- Solicitud de información para auditoría regular realizada a la Contraloría General de Medellín por la Auditoría General de la República, así como información relacionada con PQRS gestionadas por la AGR.
- Solicitud de conciliaciones.
- Solicitud de evaluación para realizar auditoría de desempeño o cumplimiento
- Recurso de reposición de Juzgado.
- Solicitud de capacitación, por parte de las entidades sujetas de control o la comunidad, en temas relacionados con la gestión misional o que son competencia de la entidad.
- Temas que no son competencia de la Entidad.
- Solicitud ampliación de plazo para acción plan de mejoramiento.
- Recurso de reposición y en subsidio de apelación.
- Doce (12) radicados que indican PQRS Comunidad, sin que se detalle en el consolidado generado desde Mercurio, cual es el asunto o la descripción, pero que ingresaron a través del formulario de PQRS de la página web de la entidad.

Así mismo, se analizaron algunos radicados internos, y entre ellos, se evidenciaron 9 memorandos; de los cuales en cuatro (4) se indica que corresponden a Derechos de Petición y cuatro (4) a solicitudes; tal como se detalla a continuación:

**Cuadro 5. Radicados Internos que corresponden a Derechos de Petición**

| Radicado     | Descripción                                           |
|--------------|-------------------------------------------------------|
| 202100000445 | Traslado de Solicitud                                 |
| 202100000686 | Solicitud de Información para Procesos Disciplinarios |
| 202100000689 | Solicitud de Información para Proceso Disciplinario   |
| 202100000699 | Solicitud Impugnación Encargo 01-2001                 |
| 202100000713 | Solicitud Adición a la Impugnación 01-2021            |
| 202100002300 | Petición                                              |
| 202100002301 | Derecho de Petición                                   |
| 202100002690 | Derecho de petición en interés particular             |
| 202100002691 | Derecho de petición en interés particular             |

**Fuente:** Reporte de Mercurio del 15/08/2021, construcción propia

Adicionalmente, se tienen otros radicados, que corresponden, entre otras, a:

- Trámites que se deben adelantar en la Dirección de Talento Humano, relacionados con anticipos de cesantías, vacaciones, quinquenios;
- Solicitudes de concepto para la Oficina Asesora Jurídica,
- Solicitudes de préstamos de vivienda,
- Solicitudes de certificados laborales.

Lo anterior permite concluir que, a nivel institucional aún se observan radicados externos o internos, que por su objeto corresponden a una PQRSD pero no son ingresadas a la ruta PQRSD del aplicativo Mercurio.

Frente a la situación identificada anteriormente, la cual ha sido reiterativa durante los seguimientos y evaluaciones realizadas, y por la que se observó previamente a través de la acción correctiva 383 *“Establecer y documentar directrices, para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones internas y externas en la entidad, tengan claridad sobre las solicitudes recibidas, y de la clase de petición: en interés general o particular, si es queja, reclamo, sugerencia o denuncia y garantizar que la totalidad de PQRSD sean gestionadas”*, se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica mediante radicado 202100007974, expedir un concepto jurídico, en relación con los asuntos que deben ser gestionados en la entidad como una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia - PQRSD; lo anterior, tanto para los radicados externos que se reciben a través de la Ventanilla Única, del Formulario dispuesto en la página web, aquellos que ingresan a través de la línea 018000, por correos electrónicos, redes sociales, entre otros, como para los radicados internos, en los cuales los empleados solicitan actuaciones de la entidad o en los que se invocan derechos de petición.

Mediante radicado 202100008188 la Oficina Asesora Jurídica señala, entre otros, *“...resulta indispensable que el servidor público que reciba una solicitud externa a través de los medios o canales dispuesto por la entidad, evalúe y examine su contenido, para luego determinar si la misma se dirige a un trámite propio de los procesos misionales que*

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*desarrolla la Contraloría General de Medellín en virtud del ejercicio del control fiscal o por el contrario si ésta no guarda relación con estos, pues en el primer caso deberá direccionarlo directamente a la dependencia o empleado que gestione o imparta el respectivo trámite conforme a marco normativo establecido, y en el segundo caso, al ser esa solicitud ajena al escenario de los procesos propios de la entidad, indefectiblemente deberá asignarle el trámite determinado para una PQRSD y dirigirlo a la dependencia que se considera goza de competencia para dar solución al derecho de petición ingresado por los medios dispuestos por la Contraloría General de Medellín para tal efecto*

*Ahora bien, las mismas premisas en precedencia operan para los derechos de petición presentados por los servidores públicos de la Contraloría General de Medellín, puesto que por ostentar esa calidad no pierden sus derechos ciudadanos y el ejercicio del derecho fundamental de petición, y como fue explicado, dependiendo la naturaleza y el escenario administrativo en el que se ubique su petición, dependerá o no que su solicitud se tramite por lo establecido para las PQRSD.*

*En todo caso, y pese a los criterios jurídicos y jurisprudenciales, el asunto planteado no puede dejar de ser analizado de forma concreta y casuística para determinar si la solicitud realizada es o no objeto del trámite de un derecho de petición, motivo por el que a criterio de esta Oficina Asesora, en caso de que se presente duda al respecto, atendiendo al principio **“PRO HOMINE”**, esta se resuelva en el forma que le sea más favorable al peticionario, lo que implica para la Entidad asignarle el trámite de una PQRSD...”*

Teniendo en cuenta el concepto anterior, y en consecuencia con lo observado en la acción correctiva 383, es importante que a nivel institucional se realice un análisis frente a situaciones o casos específicos identificados en cada uno de los procedimientos definidos en la Entidad, que puedan entenderse como PQRSD, y se establezcan y socialicen las directrices correspondientes frente al ingreso o no ingreso de radicados internos y externos en la ruta PQRSD, no sólo con los servidores de la ventanilla única si no también con los servidores enlace, jefes de dependencia, secretarios, entre otros.

### **5.2.2 Ajustes Formulario de Registro en la Página web de la Entidad**

*Durante la vigencia 2020 se registró la acción correctiva 384, en la cual se indicaba lo siguiente: “Durante el seguimiento a la gestión y trámite de PQRSD del segundo semestre de 2019, realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que los campos definidos en el formulario de radicación de PQRSD, a través de la página web de la entidad, no se encuentran disponibles conforme se establece en la Resolución 3564 de 2015 del MinTic. Por lo anterior, es importante revisar y ajustar, en lo pertinente, el formulario de registro de PQRSD en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente; actividad que se recomienda se realice de manera articulada con la Dirección de Desarrollo Tecnológico”*

Teniendo en cuenta los ajustes realizados en el formulario de registro de PQRSD en la página web de la entidad, en el cual se incluyeron algunos campos adicionales conforme

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

se establece en la Resolución 3564 de 2015 del Min Tic, la acción correctiva fue cerrada como eficaz durante la vigencia 2021.

No obstante lo anterior y frente a los campos mínimos y condiciones técnicas que se establecen en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, se presentan los resultados de la verificación realizada en el marco del presente informe en el capítulo “Análisis Cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020”; siendo importante que a nivel institucional, con la coordinación de la C.A. Participación Ciudadana, se revise y se ajuste el formulario de registro de PQRSD dispuesto en la página web, entre otros, en lo relacionado a los campos “Tipo de solicitud”, opción denuncia anónima y validación de campos.

Durante la presente evaluación y una vez realizada una prueba de validación de campos definida para el formulario dispuesto a través de la página web de la entidad, se identificó que durante el registro de las PQRSD a través de dicho formulario, no se realiza ningún tipo de validación sobre los datos que la ciudadanía ingresa, conforme se puede evidenciar a continuación:

### **5.2.3 Sensibilización de los funcionarios respecto a la documentación relacionada con los Trámite PQRSD**

Frente a lo identificado en la acción correctiva 387, en la cual se indica “...se insiste igualmente, en la importancia de persistir en procesos de sensibilización y capacitación a todos los funcionarios de la entidad, en relación con la documentación relacionada con los trámites de las PQRSD”, se observó programación y ejecución de las actividades definidas en el plan de mejora, relacionadas con la socialización y capacitación institucional respecto al procedimiento y la documentación asociada al Trámite Interno de PQRSD, a través de boletines, correos institucionales y jornadas de socialización virtual. Por lo anterior, se procedió con el cierre eficaz de la acción correctiva durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, siendo importante que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana continúe desarrollando estas actividades con el fin de fortalecer la gestión de PQRSD en la Entidad.

### **5.2.4 Revisión de los canales de recepción de las PQRSD**

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de agosto de 2021, ingresaron por los diferentes medios de llegada dispuestos por la entidad un total de 443 PQRSD, sobre las cuales realizamos el siguiente análisis, veamos:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Cuadro 6.** Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada

| Tipo De Requerimiento                  | Correo Elect. | Pág. Web      | Correo Físico | Total General | Porcentaje  |
|----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Derecho de Petición de Información     | 90            | 45            | 43            | 178           | 40,18%      |
| Denuncia                               | 41            | 13            | 11            | 65            | 14,67%      |
| Derecho de Petición Interés General    | 33            | 34            | 8             | 75            | 16,93%      |
| Derecho de Petición Interés Particular | 31            | 65            | 19            | 115           | 25,96%      |
| Derecho de Petición de Consultas       | 4             | 2             | 1             | 7             | 1,58%       |
| Queja                                  | 1             | 1             | 1             | 3             | 0,68%       |
| <b>Total</b>                           | <b>200</b>    | <b>160</b>    | <b>83</b>     | <b>443</b>    | <b>100%</b> |
| <b>Porcentaje</b>                      | <b>45,15%</b> | <b>36,12%</b> | <b>18,74%</b> | <b>100%</b>   |             |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio con corte al 31 de agosto de 2021

- **Correo electrónico:** durante el periodo analizado, ingresaron 200 PQRSD, (45,15%) a través de correo electrónico, distribuidas así: 90 Derechos de Petición de Información, 41 Denuncias, 33 Derechos de Petición de Interés General, 31 Derechos de Petición de Interés Particular, 4 Derechos de Petición de Consulta y 1 Queja.

Es importante destacar que el 45,15% de las PQRSD que ingresaron a la entidad, ingresaron por este medio; lo que amerita una especial atención a aquellas solicitudes que ingresan a través de correo electrónico, con el fin de que se realice la gestión pertinente para matricular oportunamente la PQRSD y evitar así dilación de los tiempos con menoscabo del vencimiento de los términos legales para su respuesta.

Mediante radicado 20210007974, se formuló la siguiente consulta a la Oficina Asesora Jurídica: “... en relación con las solicitudes o quejas que se formulen, a través de buzones de correo electrónico habilitados, conforme a la información que nos fuera suministrada por la Dirección de Desarrollo Tecnológico, entre otros, como los relacionados con comité.integridad@cgm.gov.co, prensa@cgm.gov.co, convivencia@cgm.gov.co; procesos.disciplinarios@cgm.gov.co, notifica\_resp\_fiscal@cgm.gov.co, vivienda@cgm.gov.co; en caso de recibir una PQRSD, ¿éstas deben ser ingresadas a la ruta de workflow de PQRSD en Mercurio y gestionadas como una PQRSD en la entidad?”.

Con el radicado 202100008188, la Oficina Asesora Jurídica emite el siguiente concepto: “...en caso de verificar el ingreso de una solicitud a través de los canales o medios establecidos y que contenga la connotación o características de un derecho de petición (PQRSD), esta deberán tener un control, seguimiento y vigilancia a través del sistema de Gestión Documental implementado en la Entidad, en el caso de la CGM el denominado Mercurio, de manera que se posea una trazabilidad o rastreo efectivo respecto al ingreso, tramite oportuno y finalización de la gestión que deba dársele a senda solicitud, permitiendo esto dar estricto cumplimiento a los deberes vertidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en especial a los contenidos en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*el Decreto Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

Por lo anterior, es importante emitir directrices frente al manejo de los correos electrónicos habilitados en la Entidad, con el fin de que sean radicadas y matriculadas en la ruta workflow como PQRSD aquellas solicitudes que ingresen a través de este medio.

- **Página Web:** Durante el periodo analizado ingresaron 160 PQRSD (36,12%) a través del formulario de radicación dispuesto en la página web de la Entidad, distribuidas así: 45 Derechos de Petición de Información, 13 Denuncias, 34 Derechos de Petición de Interés General, 65 Derechos de Petición de Interés Particular, 2 Derechos de Petición de Consulta y 1 Queja. Se destaca en este punto que a raíz de la urgencia sanitaria ocasionada por el COVID19, los peticionarios han optado presentar sus peticiones a través de estos medios o mecanismos tecnológicos y virtuales.

Frente a lo anterior, es importante que a nivel institucional se continúe fortaleciendo estos canales de recepción y atención, en especial en lo relacionado con el cumplimiento del Anexo 2 de la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 en cuanto a los requerimientos del formulario de PQRSD.

Frente al manejo y protección de los datos que se captan a través del formulario de radicación de PQRSD habilitado en la página web de la Entidad, se evidenció el siguiente anuncio al final del formulario para el registro de la solicitud: *“Acepto: De acuerdo con el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, el cual reglamenta la Ley Estatutaria 1581 de 2012 para la protección de datos personales, nuestros usuarios se encuentran en todo su derecho de conocer, actualizar, rectificar los datos personales y revocar la autorización conferida para el tratamiento de su información”.*

Siendo importante considerar la inclusión de la siguiente información en el anuncio sobre el tratamiento y protección de datos:

- ✓ La Contraloría General de Medellín en atención a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente formulario, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud, igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión.
- ✓ Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de política para el uso y tratamiento de datos personales y autorizo el uso de mis datos

personales para recibir notificaciones sobre los trámites relacionados con las actividades misionales adelantadas por la entidad.

- **Correo físico:** Durante el periodo analizado ingresaron 83 PQRSD (18,74%) a través de correo físico o ventanilla única, distribuidas así: 43 Derechos de Petición de Información, 11 Denuncias, 8 Derechos de Petición de Interés General, 19 Derechos de Petición de Interés Particular, 1 Derechos de Petición de Consulta y 1 Queja.

De lo anterior podemos colegir que 1 de cada 5 PQRSD ingresan mediante correo físico, también es importante mencionar que este medio de recepción de PQRSD aun continua teniendo vigencia dentro de la entidad.

- **Personal:** Entre enero y agosto de 2021, no se presentaron solicitudes por este medio conforme al reporte generado a través del índice dinámico del aplicativo Mercurio con corte al 31 de agosto de 2021.
- **Redes Sociales:** Entre enero y agosto de 2021, no se presentaron solicitudes por este medio conforme al reporte generado a través del índice dinámico del aplicativo Mercurio con corte al 31 de agosto de 2021.

Una vez verificado el funcionamiento de los links habilitados en la página web de la entidad para el acceso a Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, se evidenció el siguiente mensaje de error: “404 NOT FOUND”

Frente a lo evidenciado, la Oficina Asesora de Comunicaciones procedió el día 30 de septiembre de 2021 a realizar el ajuste y corrección de los iconos que direccionan a las redes sociales de la Entidad con el fin de que los usuarios, tanto internos como externos, puedan acceder a dichas redes, no obstante, conforme a lo informado por esta dependencia, no se cuenta con una matriz de indicadores donde se puedan evidenciar los tiempos en los que se presentan fallas en el funcionamiento de estos enlaces.

Finalmente, el numeral 32 del Manual de Políticas de Operación código M-GE-PL-002 versión 7, establece lo siguiente frente al manejo de las redes sociales:

*“...La Contraloría General de Medellín cuenta con perfiles oficiales en las redes Facebook, Twitter e Instagram, los cuales son administrados por la Oficina Asesora de Comunicaciones.*

*En los perfiles se publica principalmente información relacionada con la actividad misional de la Entidad, así como mensajes pedagógicos sobre la tarea*

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*fiscalizadora, boletines de prensa, registro de actividades realizadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.*

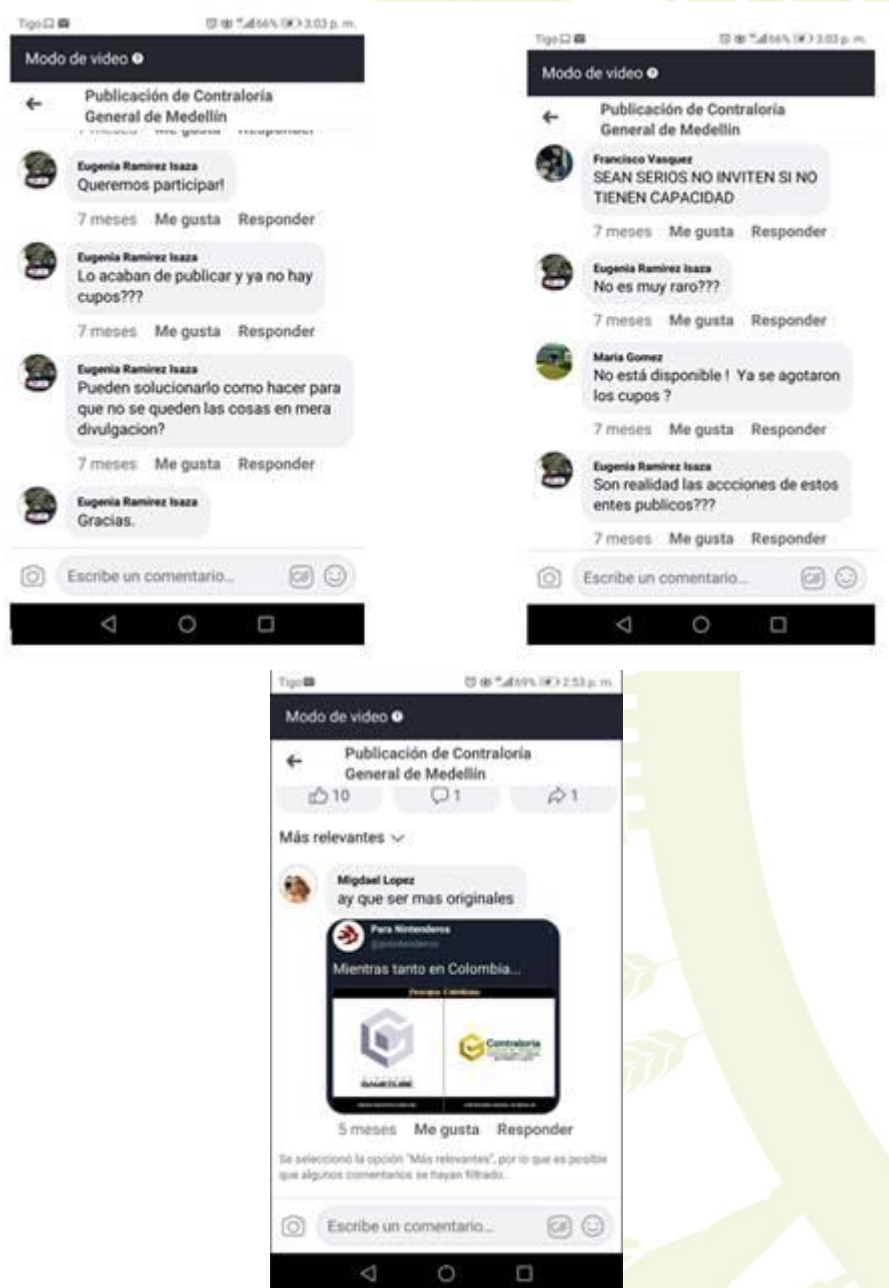
*Los mensajes que se reciban de la ciudadanía a través de las redes sociales serán tratados bajo las directrices de las leyes 1755 y 1757 de 2015, referentes a los derechos de petición y a los mecanismos de participación ciudadana.*

*En el home del portal web se tendrá un enlace a las redes sociales, en el que se visualiza las últimas actualizaciones...” (Negrilla fuera de texto).*

Verificados algunos de los comentarios que se encuentran en el perfil de la entidad en Facebook, se evidenció, entre otras, los siguientes comentarios:

- “¿Para cuándo las investigaciones sobre la contratación que hace el alcalde de Medellín Daniel Quintero? Necesitamos resultados, investigaciones, y sanciones al que haya que sancionar. No solo para la foto y ya”.  
El link del comentario es el siguiente:  
<https://www.facebook.com/294988440650884/posts/1989286244554420/?flike=scwspnss>
- “Yo creo que a la contraloría le quedó grande vigilar los recursos públicos de Medellín”  
El link del comentario es el siguiente:  
<https://www.facebook.com/294988440650884/posts/1971987309617647/?flike=scwspnss>
- “Hablando de este tema y que en Medellín hay asesores Bogotanos persiguiendo contratistas paisas pidiéndoles coimas impagables para sacarlos, secreto a voces ejemplo jardín botánico, ejemplo emvarias, ayer alcalde Quintero se puso a ofrecer dignidades a cambio de recursos, eso no es prevaricato bueno digo yo pero como ustedes por orden liberal protegen a quintero me imagino no pasara nada”.  
El link del comentario es el siguiente:  
<https://www.facebook.com/294988440650884/posts/1889450631204649/?flike=scwspnss>
- Las siguientes imágenes fueron tomadas de publicación realizada hace 7 meses, en el siguiente enlace:  
<https://www.facebook.com/294988440650884/posts/1859773640839015/?flike=scwspnss> y otra hace 5 meses, en el siguiente enlace:  
<https://www.facebook.com/294988440650884/posts/1908163366000042/?flike=scwspnss>; veamos:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021



Una vez identificados estos comentarios en el perfil de Facebook de la Entidad, no se evidenció una respuesta al usuario, igualmente, no se observó inclusión de los comentarios evidenciados en la ruta workflow de PQRSD.

Frente a los comentarios o mensajes que se evidencien en redes sociales y que puedan o no cumplir con las características mencionadas en la Ley 1755 de 2015, es importante que se defina un protocolo para la atención u orientación de los usuarios frente a los medios y requisitos para la radicación y atención de

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Demandas, dispuestos por la Entidad, con el fin de que los usuarios puedan configurar su solicitud conforme a lo establecido en la normativa aplicable y en el Manual Trámite Interno PQRSD.

- **Línea 018000512111:** Entre enero y agosto de 2021, no se presentaron solicitudes por este medio conforme al reporte generado a través del índice dinámico del aplicativo Mercurio con corte al 31 de agosto de 2021.

En concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica, mediante radicado 202100008188, se indica lo siguiente: *“...la obligación de que la Contraloría General de Medellín tenga una línea gratuita para la recepción de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad, fue sustituida por la obligación vertida en los términos señalados en el vigente artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*

Actualmente, la línea gratuita se encuentra definida como canal de atención, conforme al Manual Trámite Interno de PQRSD. Para efectos de la presente evaluación, se realizó llamada telefónica durante el mes de agosto de 2021, con el fin de verificar la efectividad de este canal para la recepción y atención de PQRSD, en los cuales no se obtuvo respuesta, tampoco se obtuvieron indicaciones respecto a otros canales de atención, horarios y medios disponibles para la radicación de PQRSD. Por lo anterior, es importante que se evalúe el funcionamiento de este canal de atención y se tomen las medidas pertinentes.

Frente a lo evidenciado previamente en relación con la revisión de los canales de recepción de PQRSD, y en atención a la acción correctiva 385, es importante que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en coordinación con las dependencias que administran y gestionan estos canales (correos electrónicos, redes sociales, línea de atención telefónica, ventanilla única, formulario web, entre otros), adelanten actividades de medición, revisión y monitoreo de los canales de recepción de PQRSD en los que se pueda medir su nivel de eficacia y tomar las medidas o correctivos que se encuentren pertinentes.

#### **5.2.5 Archivo, documentación y manejo de los expedientes Mercurio asociados a las PQRSD**

Como resultado del informe de Ley realizado a la Gestión PQRSD con corte a *diciembre 31 de 2019, se registró la acción correctiva 388 en la cual se observa: “...es importante que de manera institucional, se realice una revisión por parte de la diferentes dependencias que gestionaron PQRSD durante la vigencia 2019, con el fin de garantizar*

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*que en los expedientes relacionados con éstas, se tenga evidencia de los documentos que soportan las gestiones realizadas para su trámite, así como la entrega de las respuestas generadas, con los respectivos acuse de recibido y de esta forma garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Manual Trámite Interno PQRSD; adicionalmente coordinar la entrega de los documentos soportes a la C.A. de Participación Ciudadana, conforme a lo establecido en la Tablas de Retención Documental, en el memorando 201800009694 del 05/10/2018, cuyo asunto es Información Gestión Documental PQRSD y en el memorando 202000000112 del 08/01/2020 remitido por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana”.*

A la fecha, esta acción correctiva se encuentra en ejecución, siendo importante que se adelanten actividades de sensibilización a los enlaces y secretarías de cada dependencia, frente al manejo de los expedientes físicos y electrónicos asociados a la gestión de PQRSD.

#### **5.2.6 Controles sobre los términos de respuesta por parte de los enlaces asignados**

En el informe de Ley Gestión PQRSD con corte a junio de 2019, se realizó la siguiente recomendación: “...*Es importante que todas las dependencias realicen seguimiento y control de los términos de respuesta*”.

El numeral 7.2, del Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 3, establece entre otras, las siguientes tareas a cargo de los enlaces asignados por cada dependencia:

*“... Identificar los servidores que en sus dependencias deben dar trámite a las PQRSD para su acompañamiento y apoyo.*

*“Llevar el control y seguimiento de las PQRSD que tiene su dependencia y que sus respuestas se estén diligenciando por la ruta de WorkFlow...”*

Adicionalmente, el numeral 7.1 de dicho manual, establece el siguiente control a cargo de los servidores de la C.A. Participación Ciudadana (Facilitadores):

*“... Realizar un reporte semanal del estado de las PQRSD, para identificar cuáles están próximas a vencer en la semana siguiente y enviar recordatorio mediante correo electrónico para informar al jefe de la dependencia correspondiente y al enlace, para que tengan en cuenta la fecha límite de respuesta definitiva y poder cumplir así con los términos de respuesta establecidos por ley...”*

Durante la evaluación independiente al Procedimiento de PQRSD realizado con corte al 30 de junio de 2020, se observó lo siguiente: “...Durante el proceso de evaluación se

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*evidenció un importante apoyo de las secretarías en el procedimiento. Se evidenció que la revisión de las tareas se realiza siempre por la ruta workflow. En cuanto a la remisión de las PQRSD a las diferentes Oficinas, se observó que los enlaces son enterados por medio de copias de destinatario en el mismo sistema de la ruta. Con la información, alimentan diferentes archivos, entre ellos, el más común es un archivo plano de Excel, en donde ingresan la información de las PQRSD que les son adjudicadas por competencia; dicha información es conocida por el jefe de la oficina y por el profesional encargado de gestionar la respuesta...”*

Por lo anterior, y con el fin de evitar incumplimientos en los términos de respuesta, se recomienda dar continuidad a las actividades de control definidas en el Manual Trámite Interno PQRSD asignadas tanto a los enlaces de las dependencias (técnicos operativos, secretarías, jefe de dependencia, entre otros), como a los facilitadores de la C.A. Participación Ciudadana.

#### **5.2.7 Análisis y recaudo de pruebas previo a la inclusión de PQRSD en procedimiento de auditoría fiscal**

Como producto de la evaluación realizada en el marco del informe de ley Gestión PQRSD con corte al 31 de diciembre de 2020, se registró la acción correctiva 430, en la cual se observó lo siguiente: *“...Durante la ejecución de los informes de ley gestión de PQRSD y la evaluación independiente al procedimiento trámite de PQRSD, no se evidenció el recaudo de pruebas y análisis específico para determinar la competencia y la necesidad de solicitar ampliación de plazo en las PQRSD. Por lo anterior, es importante que se implementen los controles necesarios al momento de autorizar la inclusión de dichas PQRSD en los procedimientos de auditoría, asegurando que las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal relacionen las pruebas recaudadas y presenten los análisis pertinentes que justifiquen la ampliación de los términos de respuesta conforme a lo establecido en la Ley y la Circular citada”.*

Esta acción correctiva se encuentra actualmente en ejecución, siendo importante que se definan y ejecuten los controles necesarios con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable frente a la inclusión de una PQRSD en el procedimiento de auditoría fiscal (Ley Estatutaria 1757 de 2015, entre otras), teniendo en cuenta que la situación ha sido reiterativa, conforme a lo evidenciado en el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno con ocasión al informe de Ley Gestión PQRSD con corte al 30 de junio de 2021, en el que se observó lo siguiente:

*“...La Circular Nro. 01 del 13/02/2018, establece que para “determinar si se debe adelantar auditoría especial o no, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción (ingreso a la entidad) se deberá ordenar y practicar las pruebas necesarias para la evaluación y determinación de competencia en los términos precitados”; al verificar para la muestra definida, sólo se evidenció el recaudo de pruebas y análisis específico para determinar la competencia y la necesidad de solicitar ampliación de plazo en las PQRSD 161 y 194, dando cumplimiento a lo establecido en la circular y en la Ley.*

*Lo anterior permite evidenciar que durante el primer semestre de 2021 se dio cumplimiento a la directriz en un 28.57%, en relación con la práctica de pruebas necesarias para la evaluación y determinación de competencia y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y previo al memorado de ampliación de términos que se remite al peticionario...”.*

### 5.2.8 Garantizar la inclusión de PQRSD en el procedimiento de Auditoría Fiscal

Durante la vigencia 2019 y producto de la auditoría exprés a las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019 realizada por la Auditoría General de la República, se registró la acción correctiva 364, en la cual se observó lo siguiente: *“Garantizar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal en relación con la autorización formal de inclusión de la PQRSD como una denuncia en el proceso auditor, de igual forma, la inclusión de la PQRSD en el memorando de asignación de auditoría, programa de auditoría, informe preliminar y definitivo y papeles de trabajo de la auditoría”*

Como resultado de la Auditoría Regular vigencia 2019 realizada por la Auditoría General de la República, se procedió con el cierre eficaz de la acción correctiva, en observancia a la modificación de los formatos de informe, programa de auditoría y memorando de asignación de las auditorías fiscales, en los que se incluyó el ítem de análisis de PQRSD, y las capacitaciones dirigidas a los servidores del área misional en las cuales se sensibilizó en temas asociados al trámite interno de PQRSD.

### 5.2.9 Ajuste del formato de encuesta de satisfacción, aplicación y tabulación

Para la realización del análisis y evaluación de la satisfacción de los usuarios y la valoración de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se tiene diseñada una encuesta, la cual es resuelta por la población vía correo electrónico o mediante comunicación telefónica.

Durante la evaluación realizada a la gestión de trámite interno PQRSD con ocasión del informe de ley con corte al 30 de junio de 2021 se tomó una muestra de 89 PQRSD, en las cuales 57 de ellas que requerían la aplicación de la encuesta; revisados los soportes correspondientes se observó que 44 de ellas no se tiene evidencia de la aplicación de la encuesta y las 13 restantes se observó el diligenciamiento de la encuesta; veamos:

**Cuadro 7.** Aplicación Encuesta de satisfacción

| Aplicación Encuesta de Satisfacción                                               | Cantidad  | Porcentaje |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| No aplica por no ser competencia de la CGM                                        | 27        | 30.34%     |
| Se tiene evidencia                                                                | <b>13</b> | 14.61%     |
| No aplica, porque la PQRSD es una copia de una solicitud realizada a otra Entidad | 2         | 2.45%      |
| No aplica, porque aún no se ha dado respuesta de fondo                            | 1         | 1.12%      |
| Desistimiento de la PQRSD                                                         | 1         | 1.12%      |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

| Aplicación Encuesta de Satisfacción                   | Cantidad  | Porcentaje  |
|-------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| No fue posible Ingresar al Expediente                 | 1         | 1.12%       |
| No se tiene evidencia de la aplicación de la encuesta | 44        | 49.44%      |
| <b>Total general</b>                                  | <b>89</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021 – Análisis propio.

En relación con las encuestas de satisfacción en las que no se tiene evidencia de la aplicación de la encuesta, se observó que en algunos casos se tiene anexado al expediente de Mercurio el formato en Word de la encuesta sin diligenciar.

Es necesario destacar la relevancia del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción en la atención de las PQRSD y en virtud de que ésta actividad no se está realizando por la totalidad de los responsables, incumpliendo el numeral 7.2 del Manual Trámite Interno de PQRSD, Código M-PC-TI-001, Versión 7, se den directrices al respecto para su diligenciamiento oportuno y sirva para la toma de decisiones y mejoras en el proceso; dado que la encuesta es un instrumento base para la medición e identificación de debilidades y fortalezas, insumo importante para la C.A de Participación Ciudadana quien hará uso de ella. Así mismo, considerar la aplicación de la encuesta a través de formulario dispuesto en la página web u otros medios electrónicos para la captura de la información requerida.

Por lo anterior, es importante insistir en la necesidad de revisar la directriz a través de la cual se tiene definida la aplicación de la encuesta con el fin de garantizar la realización de la misma y la veracidad de la información recolectada. Así mismo, con el objeto de mejorar la imagen institucional, es pertinente la elaboración de un diagnóstico o informe consolidado de las encuestas, el cual permita adelantar acciones tendientes a la mejora en la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los peticionarios.

## 5.2.10 Reportes e índices dinámicos

Como resultado del informe de Ley Gestión PQRSD con corte al 31 de diciembre de 2019, se registró la acción correctiva 386, en la cual se observó: *“...Dada la importancia del aplicativo Mercurio y del índice dinámico que se genera para el seguimiento y control de las PQRSD, se recomienda realizar pruebas periódicas de validación para garantizar la consistencia de la información generada a través de dicho mecanismo...”*.

Una vez verificado el módulo de mejora del aplicativo Isolución, se observó el registro de dos seguimientos, relacionados con la aplicación periódica de pruebas mensuales para la verificación de la información ingresada de forma manual en los reportes o índices dinámicos del procedimiento y la celebración de una mesa de trabajo el día 8 de febrero de 2021 en la que se analiza técnicamente, en conjunto con la D.A. Desarrollo Tecnológico, la posibilidad de automatizar o no algunos campos del índice dinámico generado desde el aplicativo Mercurio. Frente a lo observado previamente, se procede con el cierre eficaz de esta acción de mejora.

### 5.3 CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN 1519 DE 2020 EN LO RELACIONADO AL TRÁMITE DE PQRSD

La Resolución 1519 del 24/08/2020, *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*, la cual conforme al artículo 1, tiene por objeto, *“expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y **formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)**”* (Resaltado fuera de texto)

Con el fin de evidenciar el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, se procedió a identificar en relación con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS, los elementos incluidos en dicha resolución, para luego validar su implementación en la entidad; observándose lo que se detalla a continuación.

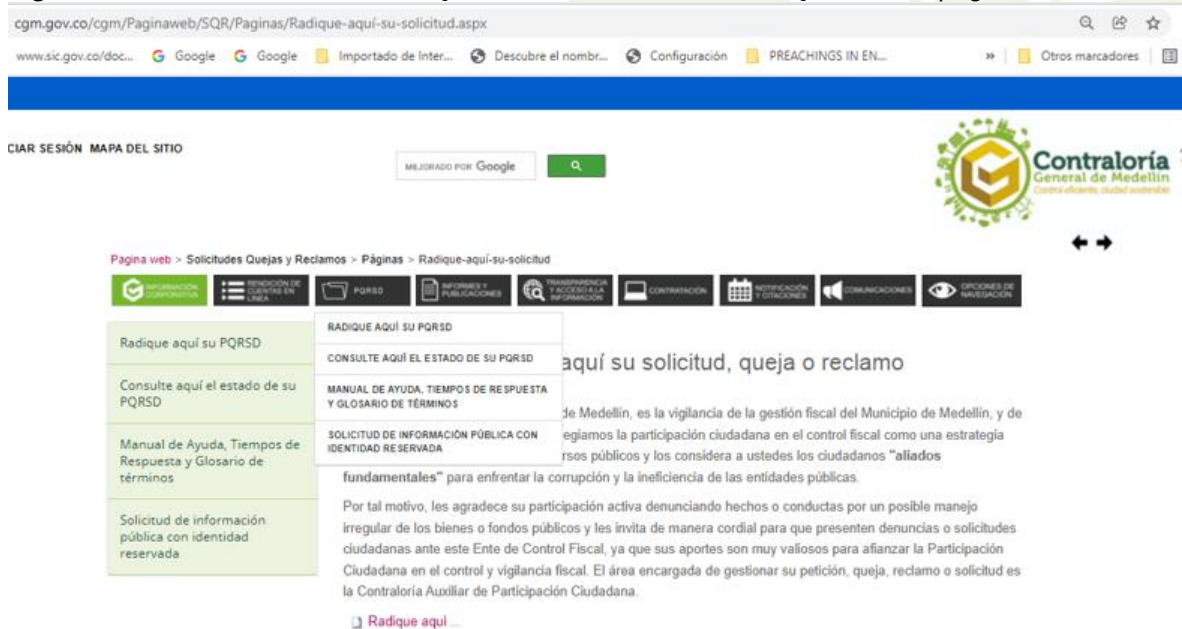
En relación con el formulario electrónico para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), la Resolución 1519 del 2020, establece en el parágrafo del artículo 4. ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONTENIDOS E INFORMACIÓN, que: *“en cumplimiento del numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015 los sujetos obligados deberán desarrollar el formulario electrónico para PQRS, requisitos generales y campos mínimos que se señalen en el Anexo 2 de la presente resolución”*; al respecto, el Decreto 1081 de 2015, en el artículo 2.1.1.1.2 plantea que: *“Las disposiciones del presente Título serán aplicables a los sujetos obligados a los que se refiere el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, en los términos allí señalados”* y al verificar en la Ley 1712, en el literal b del artículo 5, se indica que le son aplicables a *“Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control”*; por lo cual, lo establecido en el artículo 4 de la Resolución 1519 del 2020, le es aplicable a la Contraloría General de Medellín.

En el anexo 2, se establece, en relación con el formulario electrónico, lo siguiente:

- El acceso al formulario PQRS, se debe realizar a través del **Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía**, según el literal 2.4.3; se verificó en la página web de la entidad y **no se evidencia creado dicho menú**; sin embargo, el acceso al formulario se realiza a través del menú denominado *PQRS*; desplegándose la opción de *Radique aquí su PQRS*; tal como se presenta a continuación:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Figura 1:** Acceso al formulario de PQRS a través del Menú de PQRS de la página web

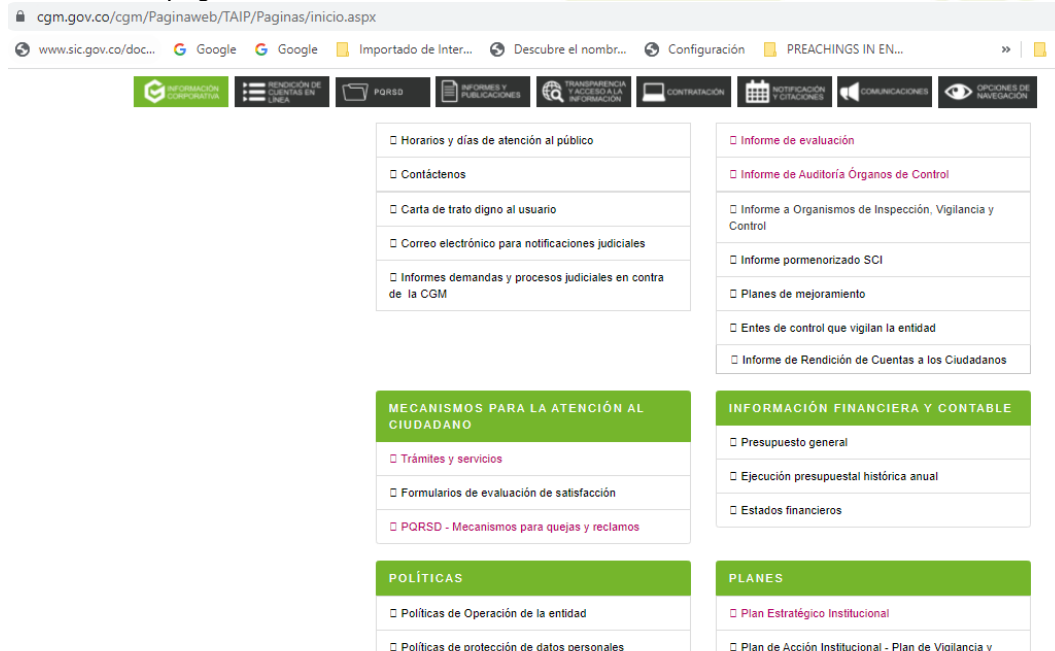


**Fuente:** Consulta realizada en la página web [www.cgm.gov.co](http://www.cgm.gov.co)

Adicionalmente se puede acceder al formulario a través del Menú de *Transparencia y Acceso a la Información Pública*, en el submenú denominado *Mecanismos para la Atención al Ciudadano* en el link de *PQRS – Mecanismos para quejas y reclamos*; direccionando el enlace al mismo sitio del menú PQRS; veamos:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Figura 2:** Acceso al formulario de PQRDS a través del Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web institucional



The screenshot shows the website of the Contraloría General de Medellín. The top navigation bar includes links for 'INFORMACIÓN CORPORATIVA', 'RENDICIÓN DE CUENTAS EN TIEMPO REAL', 'PQRS', 'INFORMES Y PUBLICACIONES', 'TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN', 'CONTRATACIÓN', 'NOTIFICACIONES Y CITACIONES', 'COMUNICACIONES', and 'OPCIONES DE NAVEGACIÓN'. The main content area is divided into several sections:

- Horarios y días de atención al público**
- Contáctenos**
- Carta de trato digno al usuario**
- Correo electrónico para notificaciones judiciales**
- Informes demandas y procesos judiciales en contra de la CGM**
- Informe de evaluación**
- Informe de Auditoría Órganos de Control**
- Informe a Organismos de Inspección, Vigilancia y Control**
- Informe pormenorizado SCI**
- Planes de mejoramiento**
- Entes de control que vigilan la entidad**
- Informe de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos**
- MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
  - Trámites y servicios
  - Formularios de evaluación de satisfacción
  - PQRS - Mecanismos para quejas y reclamos
- INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE**
  - Presupuesto general
  - Ejecución presupuestal histórica anual
  - Estados financieros
- POLÍTICAS**
  - Políticas de Operación de la entidad
  - Políticas de protección de datos personales
- PLANES**
  - Plan Estratégico Institucional
  - Plan de Acción Institucional - Plan de Vigilancia y

**Fuente:** Consulta realizada en la página web [www.cgm.gov.co](http://www.cgm.gov.co)

Así mismo, en el anexo 2, numeral 2.4.3 Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, literal (iii) PQRS, se establece para el formulario electrónico que los criterios o condiciones técnicas a considerar; por lo cual, para efectos de validar el cumplimiento de los criterios o condiciones técnicas, se realiza una prueba a través del formulario electrónico dispuesto en la página web el día 25/11/2021, indicando que correspondía a una prueba de la Oficina de Control Interno, por efectos de la Evaluación Independiente al Procedimiento Gestión Trámites PQRS; observándose lo siguiente en relación con las condiciones técnicas:

- **“Acuse de recibo:** Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, **informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación**. Al respecto se sugiere revisar las pautas del Archivo General de la Nación contenidas en el Acuerdo 060 del 2001, o el que lo modifique, subrogue, derogue o adicione”. (Resaltado fuera de texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, se verificó el Manual denominado **MANUAL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL –PGD.**, Código: M-GE-GD-001, versión 1 y en éste se establece que: “El registro y radicación se hace conforme a lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del AGN” y en dicho Acuerdo, se plantea en relación con la radicación que: **“Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el**

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, **si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo**. PARAGRAFO: Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, **se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar**, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir”*

Durante la prueba realizada, se pudo evidenciar que una vez registrada la información en el formulario y que esta fuera enviada, se genera un reporte con el número del radicado y la fecha de radicación; lo anterior, contrariando lo establecido en el Acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de la Nación y en la Resolución 1519 de 2020. A continuación se presenta el mensaje que se generó al momento de registrar la PQRSD en el formulario electrónico; veamos:

**Figura 3: Radicación de PQRSD de prueba en formulario electrónico**



La imagen muestra una captura de pantalla de un navegador web con varias pestañas abiertas: 'Ley 190 de...', 'DECRETO 21...', 'articles-161...', 'Decreto 107...', 'Radique aquí...', 'Fin de Radic...', y '+'. La URL de la página es 'to:8080/mercurio/finRadicacionPqr.jsp'. El encabezado de la página incluye el logo de la Contraloría General de Medellín y el logo de 'MERCURI Sistema de Gestión de...'. El contenido principal muestra un flujo de tres pasos: PASO 1 (DILIGENCIAR EL FORMULARIO), PASO 2 (ANEXAR LOS DOCUMENTOS) y PASO 3 (RADICACIÓN TERMINADA). Debajo del flujo, se indica 'Su radicación ha terminado con éxito.' y se muestran los 'Datos de radicación': Número Radicado: 202100002749, Tipo Radicado: Recibido, Fecha Radicado: 25/11/2021 22:54:43.267, Nombre Asunto: SPC COMUNIDAD, Cédula Radicador: DDFGGG, Nombre Radicador: CCCCCCCC, Correo Radicador: beatriz.duque@cgm.gov.co. Se solicita al usuario que revise la información y se proporciona un campo de texto para ello. En la parte inferior, hay un botón 'Imprimir' y un botón 'Cerrar'. La barra de tareas del sistema operativo muestra el reloj a las 10:52 p.m. del 25/11/2021.

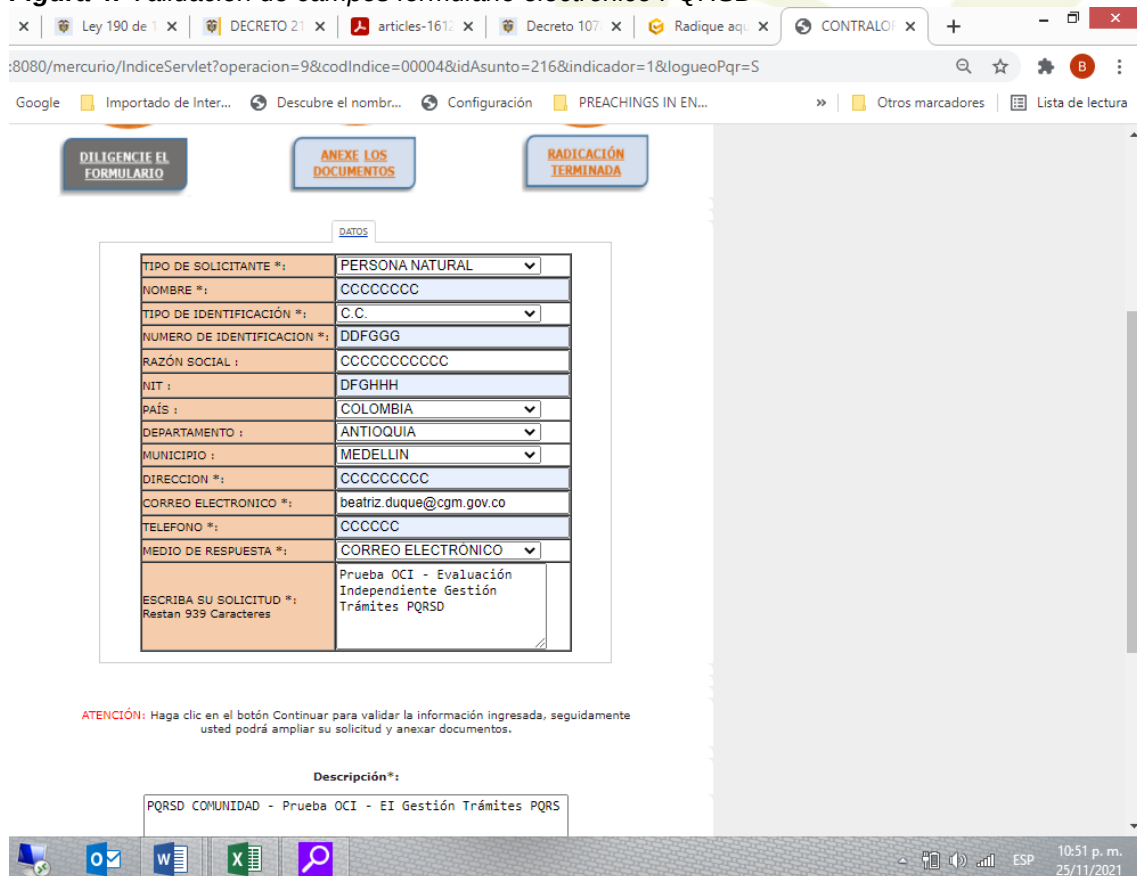
**Fuente:** formulario electrónico radicación PQRSD del 25/11/2021

- **“Validación de campos:** El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios”.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

En la prueba realizada, se evidenció que el formulario electrónico no realiza validación de los campos, toda vez que permitió el ingreso de letras en lo que corresponde al número de identificación, del NIT y del teléfono; veamos:

**Figura 4:** Validación de campos formulario electrónico PQRSD



| DATOS                                            |                                                                    |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| TIPO DE SOLICITANTE *:                           | PERSONA NATURAL                                                    |
| NOMBRE *:                                        | CCCCCCCC                                                           |
| TIPO DE IDENTIFICACIÓN *:                        | C.C.                                                               |
| NUMERO DE IDENTIFICACION *:                      | DDFGGG                                                             |
| RAZÓN SOCIAL :                                   | CCCCCCCCCCCC                                                       |
| NIT :                                            | DFGHHH                                                             |
| PAÍS :                                           | COLOMBIA                                                           |
| DEPARTAMENTO :                                   | ANTIOQUIA                                                          |
| MUNICIPIO :                                      | MEDELLIN                                                           |
| DIRECCION *:                                     | CCCCCCCC                                                           |
| CORREO ELECTRONICO *:                            | beatriz.duque@cgm.gov.co                                           |
| TELEFONO *:                                      | CCCCCC                                                             |
| MEDIO DE RESPUESTA *:                            | CORREO ELECTRÓNICO                                                 |
| ESCRIBA SU SOLICITUD *:<br>Restan 939 Caracteres | Prueba OCI - Evaluación<br>Independiente Gestión<br>Trámites PQRSO |

**ATENCIÓN:** Haga clic en el botón Continuar para validar la información ingresada, seguidamente usted podrá ampliar su solicitud y anexar documentos.

Descripción\*:  
PQRSO COMUNIDAD - Prueba OCI - EI Gestión Trámites PQRS

**Fuente:** formulario electrónico radicación PQRSO del 25/11/2021

Lo anterior, puede ocasionar reprocesos e inconsistencias en la información asociada a la PQRSO, por lo cual se recomienda realizar en conjunto con la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico una revisión del formulario de radicación de las PQRSO dispuesto en la página web, específicamente en lo relacionado con la validación de la información que se registra en cada uno de los campos del formulario.

Frente a la radicación de solicitudes de información pública con identidad reservada, se observó que al ingresar por la opción habilitada en la página web de la CGM, la búsqueda se direcciona hacia la página web de la Procuraduría General de la Nación [https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf\\_Solicitud\\_de\\_informacion\\_con\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page)

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

- **“Mecanismos para evitar SPAM:** El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados”.  
Con relación al mecanismo para evitar SPAM, se evidencia una nota en la que se indica: *“Por favor ingresar las letras sin espacios y diferenciando entre mayúsculas y minúsculas”* y un espacio para su registro; veamos:

**Figura 5:** Mecanismos para evitar SPAM formulario electrónico PQRSD

Descripción\*:

PQRSD COMUNIDAD

15 caracteres (2000 max)

**Nota:** Por favor ingresar las letras sin espacios y diferenciando entre mayúsculas y minúsculas

dMx dw2 

Ingrese el código de seguridad de la imagen:

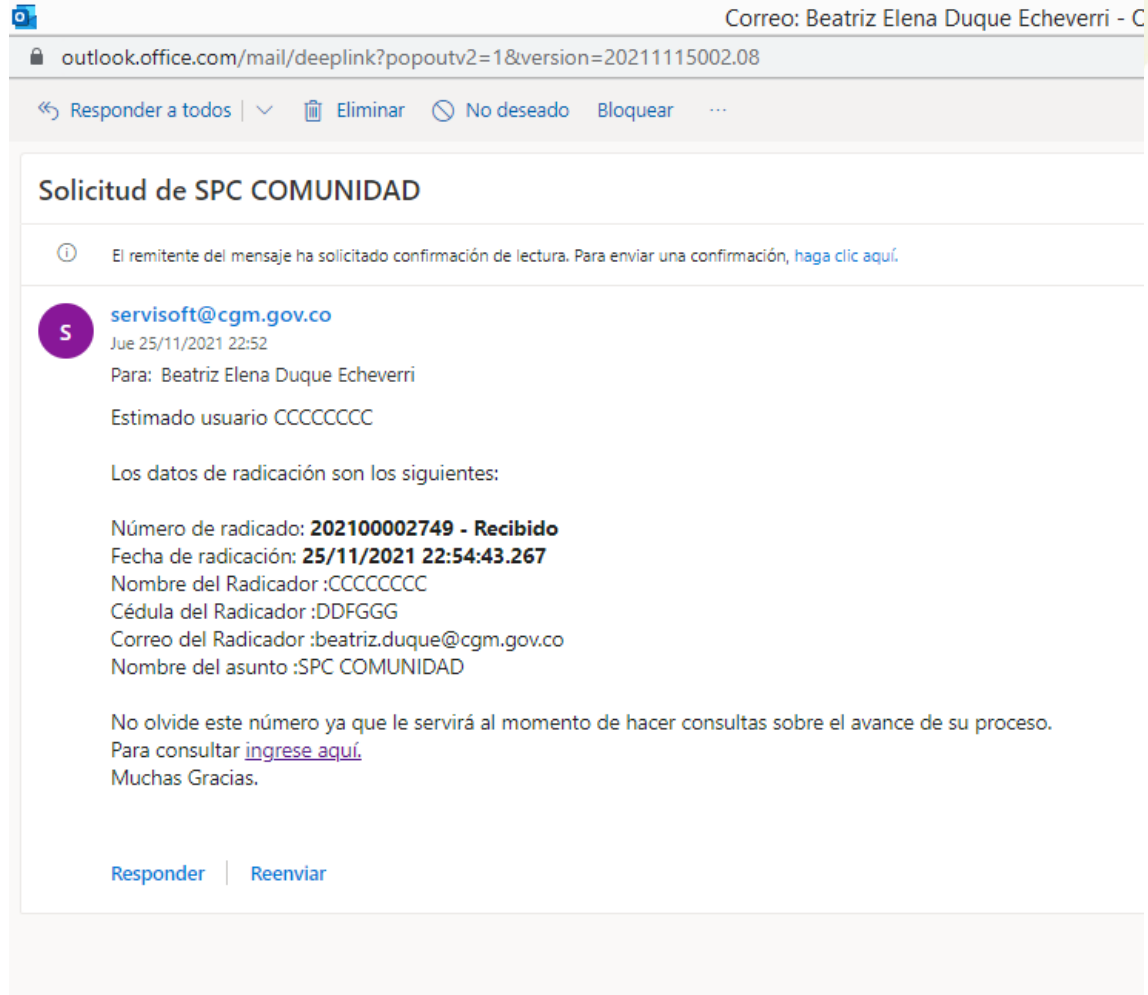
**Fuente:** formulario electrónico radicación PQRSD del 25/11/2021

- **“Mecanismo de seguimiento en línea:** El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD”

En la prueba realizada, fue posible evidenciar la existencia del mecanismo de seguimiento en línea; siendo importante tener en cuenta, que al momento de registrar una PQRSD a través del formulario, se recibe un correo electrónico de la dirección [servisoft@cgm.gov.co](mailto:servisoft@cgm.gov.co), indicando en la parte final que *“No olvide este número ya que le servirá al momento de hacer consultas sobre el avance de su proceso. Para consultar [ingrese aquí](#)”*; tal como se evidencia a continuación; veamos:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Figura 6:** Correo electrónico indicando la ruta para seguimiento en línea PQRSD



Fuente: Correo electrónico del 25/11/2021

Adicionalmente, en la parte final, al momento de radicar, se presenta el siguiente mensaje: “Para consultar el estado de tu trámite haz [click aquí](#)”; veamos

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Imagen 7:** Mensaje en radicación indicando la ruta para seguimiento en línea PQRSD



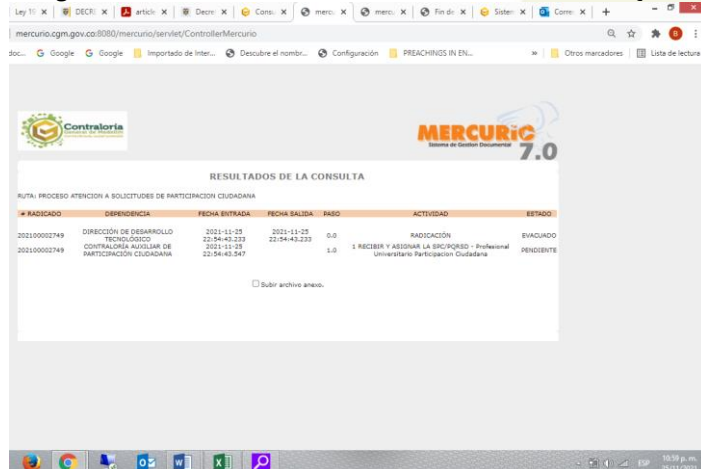
The screenshot shows a web browser window with the URL `co:8080/mercurio/finRadizacionPqr.jsp`. The page features the Contraloría General de Medellín logo and the 'MERCI Sistema de Gestión Di' header. A flowchart illustrates the process: **PASO 1** (DILIGENCIE EL FORMULARIO) → **PASO 2** (ANEXE LOS DOCUMENTOS) → **PASO 3** (RADICACIÓN TERMINADA). Below the flowchart, a message states: 'Su radicación ha terminado con éxito.' The 'Datos de radicación' section includes: Número Radicado: 202100002749, Tipo Radicado: Recibido, Fecha Radicado: 25/11/2021 22:54:43.267, Nombre Asunto: SPC COMUNIDAD, Cédula Radicador: DDFGGG, Nombre Radicador: CCCCCCCC, and Correo Radicador: beatriz.duque@cgm.gov.co. A 'Señor Usuario' section prompts the user to review the information. A link 'click aquí' is provided for consulting the status. At the bottom, there are 'Imprimir' and 'Cerrar' buttons. The taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 10:52 p.m. on 25/11/2021.

**Fuente:** formulario electrónico radicación PQRSD del 25/11/2021

Adicionalmente, se consultó la información que se generaba al realizar la consulta y se evidenció la asignación a un Profesional Universitario de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana luego de que fuera radicado; veamos:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Imagen 8: Resultado consulta estado de radicado PQRSD**



RESULTADOS DE LA CONSULTA

RUTA: PROCESO ATENCION A SOLICITUDES DE PARTICIPACION CIUDADANA

| * RADICADO   | DEPENDENCIA                                     | FECHA ENTRADA           | FECHA SALIDA            | PASO | ACTIVIDAD                                                                            | ESTADO    |
|--------------|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 202100002749 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO             | 2021-11-25 22:04:43.233 | 2021-11-25 22:04:43.233 | 0.0  | RADICACIÓN                                                                           | EVAGUADO  |
| 202100002749 | CONTRALORIA AUXILIAR DE PARTICIPACION CIUDADANA | 2021-11-25 22:04:43.547 |                         | 1.0  | 1 RECIBIR Y ASIGNAR LA SOLICITUD - Profesional Universitario Participación Ciudadana | PENDIENTE |

☐ Subir archivo anexo.

**Fuente:** formulario electrónico radicación PQRSD del 25/11/2021

- **Mensaje de falla en el sistema:** En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.

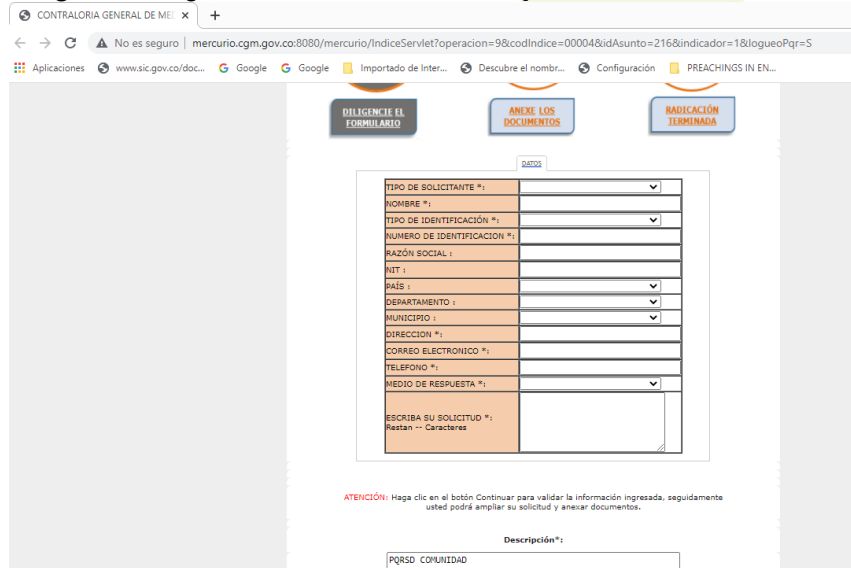
Durante la prueba realizada no fue posible validar esta funcionalidad en el formulario electrónico de PQRSD.

- **“Integración con el sistema de PQRSD de la entidad:** Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba”.

Al verificar en el formulario electrónico, se pudo observar que en éste no se tienen definidas las tipologías, en la cual se pueda evidencia que corresponde a una solicitud de información pública; veamos:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Imagen 9:** Integración con el sistema de PQRSD de la entidad



CONTRALORIA GENERAL DE MEI x +

No es seguro | mercurio.cgm.gov.co:8080/mercurio/IndiceServlet?operacion=98&codIndice=00004&idAsunto=216&indicador=18&logueoPqr=S

Aplicaciones | www.sic.gov.co/doc... | Google | Google | Importado de Inter... | Descubre el nombr... | Configuración | PREACHINGS IN EN...

**DILIGENCIA EL FORMULARIO** **ANEXE LOS DOCUMENTOS** **RADICACIÓN TERMINADA**

**Datos**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| TIPO DE SOLICITANTE *      |  |
| NOMBRE *                   |  |
| TIPO DE IDENTIFICACIÓN *   |  |
| NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN * |  |
| RAZÓN SOCIAL               |  |
| NIT                        |  |
| PAÍS                       |  |
| DEPARTAMENTO               |  |
| MUNICIPIO                  |  |
| DIRECCIÓN *                |  |
| CORREO ELECTRÓNICO *       |  |
| TELÉFONO *                 |  |
| MEDIO DE RESPUESTA *       |  |
| ESCRIBA SU SOLICITUD *     |  |

Restan -- Caracteres

**ATENCIÓN:** Haga clic en el botón Continuar para validar la información ingresada, seguidamente usted podrá ampliar su solicitud y anexar documentos.

**Descripción:**

PQRSO COMUNIDAD

**Fuente:** Consulta realizada en formulario electrónico el 25/11/2021

- **“Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles:** El formulario debe estar disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles”.

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Imagen 10:** Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles



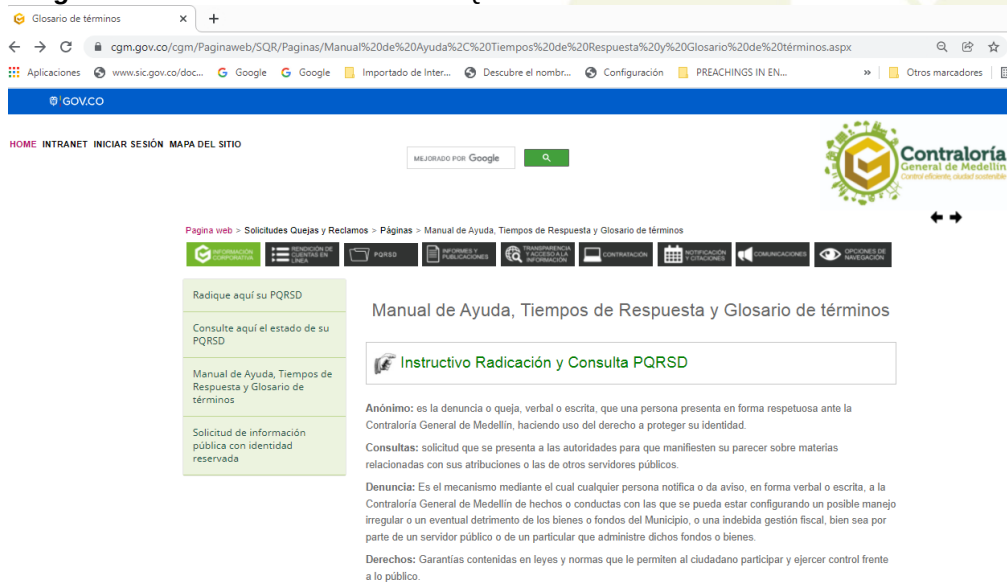
**Fuente:** Consulta realizada en formulario electrónico el 25/11/2021

- **“Seguridad Digital:** Los sujetos deberán aplicar las medidas de seguridad digital y de la información referidas en anexo 3 de la presente Resolución”; esta condición técnica, será objeto de revisión en una evaluación independiente relacionada con la Gestión de las Tecnologías de la Información

En el Anexo 2, como parte del Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, se establece en relación con el acceso a la información, que: *“Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros”*; por lo cual se procedió a verificar en la página web el Menú PQRSD y se evidenció un enlace al Manual de Ayuda, Tiempos de Respuesta y Glosario de términos, con enlace a un instructivo de radicación y consulta PQRSD, en el cual se detallan los tiempo de respuesta; veamos:

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Imagen 11: Acceso a la Información PQRSD**



**Fuente:** Consulta realizada en Menú PQRSD página web entidad el 25/11/2021

En relación con el Instructivo Radicación y Consulta PQRSD, el formulario incluido en la presentación no corresponde al formulario electrónico que se encuentra dispuesto actualmente en la página web de la entidad.

Adicionalmente, el Anexo 2, establece las condiciones del formulario, detallando los campos mínimos y estableciendo que los campos con asterisco son obligatorios en el formulario electrónico; sin embargo, esto no implica que el peticionario los deba diligenciar, toda vez que puede ser una PQRSD anónima.

Para efectos de validar los campos mínimos establecidos, se tomó como referente la Matriz vigilancia del cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014 - Versión 2021 del 21/10/2021, diseñada por la Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad; a continuación se presentan los resultados del análisis de los campos frente al formulario electrónico de la entidad, dispuesto en el link: <http://mercurio.cgm.gov.co:8080/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00004&idAsunto=216&indicador=1&logueoPqr=S>; veamos:

**Cuadro 8:** Campos mínimos en formulario electrónico PQRSD

| Ítem                                                                                                                                                                                                                                    | Explicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Observaciones OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.3.2.a. Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/ Propuesta).<br><b>Obligatorio</b>                                                                                   | Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020- , Acuerdo 060 del 2001.                                                                                                                                                                                                                                                                    | El formulario electrónico no tiene esta opción habilitada.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11.3.2.b. Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa o posibilidad de presentar queja/denuncia anónima.<br><b>Obligatorio</b>                                                                                                      | O posibilidad de presentar queja/denuncia anónima. Indicar la posibilidad de presentar quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.<br><b>Normatividad:</b> Resolución 1519 de 2021, artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005. | En el formulario se tiene el campo Nombre; sin embargo está como obligatorio incumpliendo lo establecido cuando es anónima.<br>Se tiene otro campo adicional, de Razón Social, que no es obligatorio.                                                                                                       |
| 11.3.2.c. Tipo de documento de identidad o el de la empresa (Cédula de Ciudadanía, NUIP - Número Único de Identificación Personal, Cédula de Extranjería, NIT -Número de Identificación Tributaria-, Pasaporte ).<br><b>Obligatorio</b> | Si es anónima no requiere identificación.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020- , Acuerdo 060 del 2001.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | En el formulario se tiene el campo Tipo de Identificación; sin embargo está como obligatorio incumpliendo lo establecido cuando es anónima. Adicionalmente, las opciones son diferentes; figuran: C.C., C.E., R.C., T.I., OTRO.<br>Adicionalmente, se tiene otro campo, para el NIT, que no es obligatorio. |

| ítem                                                                                                                                                      | Explicación                                                                                                                                                                                                    | Observaciones OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.3.2.d. Número de documento de identidad o NIT de la empresa.<br><b>Obligatorio</b>                                                                     | Si es anónima no requiere identificación.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.                                                                                                    | Se tiene el campo Número de Identificación; sin embargo está como obligatorio incumpliendo lo establecido cuando es anónima.<br>Es importante tener en cuenta que para poder realizar el seguimiento en línea se debe ingresar el número de cédula; veamos:<br><br>SEÑOR USUARIO, CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD, INGRESANDO EL NÚMERO DE RADICADO Y LOS DATOS SOLICITADOS.<br><br><div data-bbox="1150 589 1549 670"> <div>Consultar por Número de Radicado</div> <div>RADICADO *#</div> <div>Consultar por datos de Radicación:</div> <div>NÚMERO DE IDENTIFICACION * :</div> </div><br>Link de consulta:<br><a href="http://mercurio.cgm.gov.co:8080/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;co dIndice=00004&amp;idAsunto=216&amp;indicador=1&amp;logueoPqr=S">http://mercurio.cgm.gov.co:8080/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;co dIndice=00004&amp;idAsunto=216&amp;indicador=1&amp;logueoPqr=S</a> |
| 11.3.2.e. Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).                                                      | Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. Si es anónima no requiere la información.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020. | En el formulario se evidenció la opción como Medio de Respuesta; por lo cual sí cumple con este ítem; sin embargo está como obligatorio incumpliendo lo establecido cuando es anónima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11.3.2.f. Correo electrónico.<br><b>Obligatorio</b>                                                                                                       | Si es anónima no requiere la información.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.                                                                                                    | En el formulario se tiene el campo Correo Electrónico; sin embargo está como obligatorio incumpliendo lo establecido cuando es anónima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11.3.2.g. Dirección de correspondencia (Dirección, Barrio/ Vereda / Corregimiento, Municipio/ Distrito, País - en caso que sea diferente al de Colombia). | Si es anónima no requiere la información.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.                                                                                                    | En el formulario se tiene los campos: País, Departamento, Municipio, como listas desplegables para Colombia; no se cuenta con opción de otros países.<br>No se tiene la opción de registrar el Barrio / Vereda / Corregimiento / Distrito<br>Adicionalmente se tiene un campo de Dirección; sin embargo está como obligatorio incumpliendo lo establecido cuando es anónima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

E.I. Procedimiento Trámite PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

| ítem                                                | Explicación                                                                                                                 | Observaciones OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.3.2.h. Número de contacto.                       | Campo numérico. Si es anónima no requiere la información.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020. | En el formulario se tiene el campo Teléfono; sin embargo está como obligatorio incumpliendo lo establecido cuando es anónima.                                                                                                                                                                                           |
| 11.3.2.i. Objeto de la PQRSD.<br><b>Obligatorio</b> | Texto, no se requiere justificación<br>Normatividad: Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.                              | En el formulario se tiene el campo denominado "ESCRIBA SU SOLICITUD. Restan -- Caracteres *"                                                                                                                                                                                                                            |
| 11.3.2.j. Adjuntar documentos o anexos.             | Opción adjuntar<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.                                           | Se evidenció que una vez registrada información preliminar, hay una nota que indica " <b>ATENCIÓN:</b> Haga clic en el botón Continuar para validar la información ingresada, seguidamente usted podrá ampliar su solicitud y anexar documentos" y una vez se da continuar, se habilita la opción de anexar documentos" |

E.I. Procedimiento Trámite PQRS Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

| ítem                                          | Explicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Observaciones OCI                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.3.2.k. Aviso de aceptación de condiciones. | Se deberá colocar la siguiente leyenda explicativa justo antes del botón "enviar" <i>"Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: <a href="https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page">https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page</a> Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005".</i><br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020. | El formulario electrónico no tiene esta opción habilitada.                                                                                                               |
| 11.3.2.l. Botón "Enviar".                     | Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.<br><b>Normatividad:</b> Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se evidenciaron dos botones al final denominados "Continuar" y "Cancelar", lo que podría llevar a un no registro de la PQRS en caso de que se marque por error cancelar. |

**Fuente:** Matriz ITA – Construcción propia

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

El Anexo 2, en el numeral 2.4.2 *Menú de Transparencia y acceso a la información pública*, establece que “...se deben adoptar fuentes únicas de la información y de los datos para evitar la duplicidad y asegurar su fiabilidad...”; así mismo, que “Los sujetos obligados estandarizarán la estructura de contenidos para la divulgación de información pública...” y en relación con la estructura de contenidos del menú de transparencia y acceso a la información, en lo que tiene que ver con la gestión de PQRSD, adicional a lo analizado para el formulario electrónico de PQRSD, se tienen los siguientes requisitos; veamos :

**Cuadro 9:** Requisitos adicionales Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública

| MENÚ NIVEL I                             | MENÚ NIVEL II                                                                                                                                                 |                                                                                                   | EXPLICACIÓN                                                                                                                             |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | Subnivel                                                                                                                                                      | Ítem                                                                                              |                                                                                                                                         |
| 1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.            | 1.10. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. | 1.10.1. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.                      | Para las entidades de naturaleza pública, se entenderá como cumplido este ítem con la publicación correspondiente de su canal de PQRSD. |
|                                          |                                                                                                                                                               |                                                                                                   |                                                                                                                                         |
| 4. PLANEACIÓN. "Presupuesto e Informes". | 4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.                                                                                   | 4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.                           | Conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012.                           |
|                                          |                                                                                                                                                               | 4.10.2. Informe sobre solicitudes de acceso a la información, el cual debe contener lo siguiente: |                                                                                                                                         |
|                                          |                                                                                                                                                               | 4.10.2.a. número de solicitudes recibidas.                                                        | Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.                                                                                               |
|                                          |                                                                                                                                                               | 4.10.2.b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.                            | Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.                                                                                               |
|                                          |                                                                                                                                                               | 4.10.2.c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.                                                   | Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.                                                                                               |
|                                          |                                                                                                                                                               | 4.10.2.d. número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.                    | Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.                                                                                               |

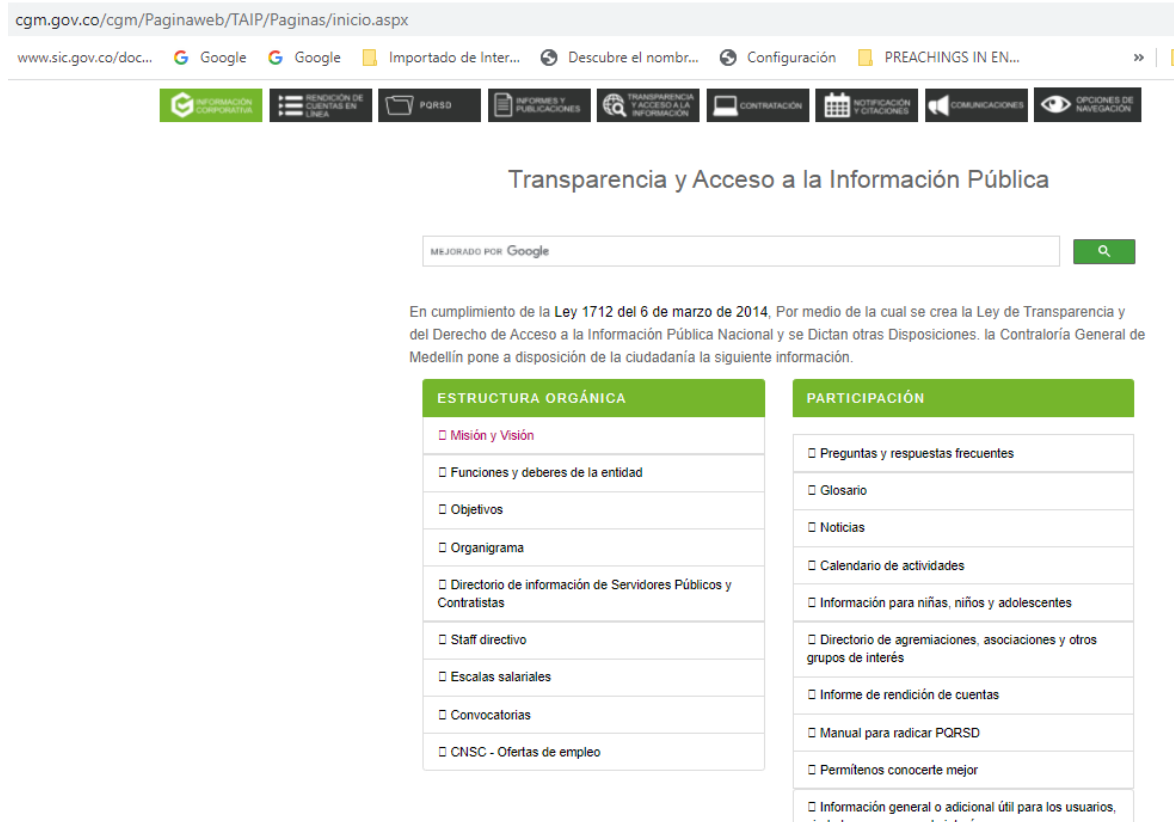
Fuente: Matriz ITA 2021, Versión 1 – Construcción Propia

En vista de lo anterior, se procedió a verificar en la página web en la Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la inclusión del nivel 1 y nivel 2, relacionado con Información de la Entidad y Planeación “Presupuesto e Informes”;

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

sin que se evidencien actualizados en la entidad a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020; veamos:

**Imagen 12:** Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública CGM



cgmm.gov.co/cgm/Paginaweb/TAIP/Paginas/inicio.aspx

www.sic.gov.co/doc... Google Google Importado de Inter... Descubre el nombr... Configuración PREACHINGS IN EN... »

INFORMACIÓN CONTRA... RENDICIÓN DE CUENTAS EN LINEA PQRSD INFORMES Y PUBLICACIONES TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTRATACIÓN NOTIFICACIÓN Y CITACIONES COMUNICACIONES OPCIONES DE NAVEGACIÓN

### Transparencia y Acceso a la Información Pública

MEJORADO POR Google

En cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se Dictan otras Disposiciones, la Contraloría General de Medellín pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.

| ESTRUCTURA ORGÁNICA                                                                      | PARTICIPACIÓN                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Misión y Visión                                                 | <input type="checkbox"/> Preguntas y respuestas frecuentes                                                      |
| <input type="checkbox"/> Funciones y deberes de la entidad                               | <input type="checkbox"/> Glosario                                                                               |
| <input type="checkbox"/> Objetivos                                                       | <input type="checkbox"/> Noticias                                                                               |
| <input type="checkbox"/> Organigrama                                                     | <input type="checkbox"/> Calendario de actividades                                                              |
| <input type="checkbox"/> Directorio de información de Servidores Públicos y Contratistas | <input type="checkbox"/> Información para niñas, niños y adolescentes                                           |
| <input type="checkbox"/> Staff directivo                                                 | <input type="checkbox"/> Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés                    |
| <input type="checkbox"/> Escalas salariales                                              | <input type="checkbox"/> Informe de rendición de cuentas                                                        |
| <input type="checkbox"/> Convocatorias                                                   | <input type="checkbox"/> Manual para radicar PQRSD                                                              |
| <input type="checkbox"/> CNSC - Ofertas de empleo                                        | <input type="checkbox"/> Permisos conocerte mejor                                                               |
|                                                                                          | <input type="checkbox"/> Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés |

**Fuente:** Recorte tomado el 25/11/2021 de la página web de la entidad

Sin embargo, para efectos de verificar que la información se encontrara publicada, se procedió a revisar la página web en el Menú Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en el Menú de PQRSD y se evidenció lo siguiente:

- Respecto al “Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado”, se plantea en la Matriz ITA, que “Para las entidades de naturaleza pública, se entenderá como cumplido este ítem con la publicación correspondiente de su canal de PQRSD” y tal como se planteó en análisis anteriores, en la entidad se dispone del Menú PQRSD y allí se encuentra la información relacionada con la presentación de las PQRSD a través de la página web.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

- En relación con el *Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos*, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012, en el cual se plantea que se debe “*Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos*”. Al respecto se verificó la publicación trimestral del informe y éste se encontró dispuesto en el Menú Informes y Publicaciones, en la Sección Informe de PQRSD; veamos

**Imagen 13: Informe Trimestral de PQRSD**



EL SITIO

Mejorado por Google

**Contraloría General de Medellín**  
*Control eficiente, ciudad sostenible*

Página web > Informes y publicaciones > Páginas > Informe de PQRS

**Informe de PQRSD**

Encuentre aquí los informes trimestrales de PQRS. Dando cumplimiento a lo establecido en la resolución 3564 de 31 de diciembre de 2015, del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el numeral 10.10 "Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias de acceso a la información" y lo establecido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el subcomponente 4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

**Informe de PQRSD 2021**

| ✓ Nombre                                  | Año  | Periodo            |  |
|-------------------------------------------|------|--------------------|--|
| INFORME DE PQRSD SEPTIEMBRE 30 2021_Ley 1 | 2021 | ENERO - SEPTIEMBRE |  |
| INFORME DE PQRSD MARZO 31 2021_Ley (002)  | 2021 | ENERO - MARZO      |  |
| INFORME DE PQRSD JUNIO 30 2021_Ley 1      | 2021 | ENERO - JUNIO      |  |

Fuente: Recorte tomado el 25/11/2021, página web de la entidad

- Adicionalmente, en relación con los *Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos*, se plantea que: “*respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información*”, se verificó el informe para el tercer trimestre del año 2021 y se evidenció la inclusión en el informe de lo requerido. A continuación se presenta la Tabla de Contenido del informe:

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

**Imagen 14:** Tabla de Contenido informe enero a septiembre PQRSD

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| ATENCION A PQRSD ENERO 1 A SEPTIEMBRE 30 DE 2021 .....                       | 5  |
| EL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS: .....                                    | 5  |
| CONCEPTO O TEMA .....                                                        | 8  |
| MEDIOS DE ENTRADA.....                                                       | 11 |
| EL NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.....          | 12 |
| PQRS D TRAMITADAS POR LA ENTIDAD .....                                       | 15 |
| EL TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD. ....                                | 16 |
| PQRS D PENDIENTES DE 2020.....                                               | 32 |
| ASESORÍAS DE ENERO-SEPTIEMBRE 30 DE 2021 .....                               | 40 |
| EL NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. .... | 40 |
| OBSERVACIONES.....                                                           | 41 |

**Fuente:** Informe Tercer Trimestre PQRS D C.A de Participación Ciudadana

En relación con el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, la Oficina de Control Interno, mediante memorando 202100007975 del 15/09/2021, remite “recomendación con alcance preventivo Resolución 1519 de 2020 relacionada con Estándares y Directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014”; en la que se plantea, entre otras, lo siguiente:

*“En cumplimiento del rol de la Oficina de Control Interno, relacionado con el enfoque hacia la prevención, en el cual se establece que la Oficina de Control Interno, debe formular recomendaciones con alcance preventivo, hemos visto la necesidad de recomendar que institucionalmente se definan las acciones a seguir para dar respuesta a lo requerido en la Resolución 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”; lo anterior, toda vez que conforme al artículo 8 “...los sujetos obligados deberán implementar las disposiciones aquí referidas en las siguientes fechas: el artículo 3 se deberá implementar a más tardar el 31 de diciembre del 2021, conforme con los términos referidos en el anexo 1 de esta*

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

*misma Resolución. Los lineamientos y directrices determinados en los artículos 4, 5, 6 y 7 se deberán implementar a más tardar el 31 de marzo del 2021”; adicionalmente, derogó la Resolución MinTIC 3564 del 2015.*

*En vista de lo anterior y por considerarlo de interés de la entidad, mediante correo electrónico del 09/07/2021, se informó a la Oficina Asesora de Comunicaciones, con copia a la Secretaría General de Organismos de Control, a la Dirección de Desarrollo Tecnológico y a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, lo concerniente a dicha resolución; sin embargo, dado el objeto de la Resolución, el cual consiste en “expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias(PQRS)””, consideramos necesario compartirlo con todas las dependencias que tienen relación con este tema, toda vez que es necesario que es su calidad de responsables, definan una hoja de ruta para dar respuesta a la Resolución 1519 de 2020; entre otras, porque la Resolución es el insumo para la matriz que soporta el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA, de la Procuraduría General de la Nación y que conforme a capacitación recibida, está siendo actualizada de acuerdo a dicha Resolución.”*

Como respuesta a lo anterior, mediante radicado 202100008459 del 04/10/2021, se informa por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en la que se manifestó que “en atención a la recomendación con alcance preventivo resolución 1519 de 2020 relacionada con estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 emitida por su dependencia le comparto acta de mesa de trabajo en la que se abordó el tema y se estableció plan de trabajo”; siendo el acta del día 22/09/2021 y en la cual se plantea, entre otras lo siguiente:

*“...se evaluó la capacidad técnica y operativa con la que cuenta la entidad para rendir. Se encontraron asuntos que pueden resolverse con el recurso humano existente, pero otros que requieren evaluar las posibilidades de contratar personal externo”*

*“...trabajando en simultánea en temas de desarrollo al portal que estén al alcance de las dependencias”*

*“... evaluarán los anexos a la resolución y su estado actual, remitiendo reporte a la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y al Director de Desarrollo Tecnológico para dar trámite”*

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

Sin embargo, dados los resultados de la evaluación, en lo que tiene que ver con las gestiones de las PQRSD, es necesario que se reitere la recomendación relacionada con la necesidad de que se defina *“por parte de los responsables de liderar los temas pertinentes a la Resolución 1519 de 2020, una hoja de ruta, donde se establezcan las actividades a realizar, con los responsables de su ejecución y los plazos para ello; lo anterior, con el fin de evitar un riesgo de sanción por incumplimiento frente a la Resolución; lo anterior, dado que los plazos para los artículos 4, 5, 6 y 7 fueron el 31 de marzo de 2021”*.

## 6 RECOMENDACIONES

En atención a lo observado en el presente informe, a continuación se recopilan las recomendaciones realizadas frente a cada uno de los puntos evaluados, con el fin de que se establezca a nivel institucional una línea de ruta para atender aquellas situaciones que requieren de la definición de controles, actividades y/o planes de acción, con los que se asegure el cumplimiento de la normativa aplicable al procedimiento:

- En cumplimiento de la Política de Administración de Riesgos establecida en la Contraloría General de Medellín, se considera de suma importancia, la revisión a fondo de los posibles riesgos que se puedan presentar en relación con la gestión de las PQRSD en la Entidad; siendo importante realizar la revisión del contexto estratégico, toda vez que desde allí se podrán identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proceso.
- Teniendo en cuenta el concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica mediante memorando 202100008188, y en consecuencia con lo observado en la acción correctiva 383, es importante que a nivel institucional se realice un análisis frente a situaciones o casos específicos identificados en cada uno de los procedimientos definidos en la Entidad, que puedan entenderse como PQRSD, y se establezcan y socialicen las directrices correspondientes frente al ingreso o no ingreso de radicados internos y externos en la ruta PQRSD, no sólo con los servidores de la ventanilla única si no también con los servidores enlace, jefes de dependencia, secretarios, entre otros.
- Es importante que a nivel institucional, con la coordinación de la C.A. Participación Ciudadana, se revise y se ajuste el formulario de registro de PQRSD dispuesto en la página web, entre otros, en lo relacionado a los campos “Tipo de solicitud”, opción denuncia anónima y validación de campos, en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, anexo 2.
- Frente a lo evidenciado previamente en relación con la revisión de los canales de recepción de PQRSD, y en atención a la acción correctiva 385, es importante que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en coordinación con las dependencias que administran y gestionan estos canales (correos electrónicos, redes sociales, línea de atención telefónica, ventanilla única, formulario web, entre otros), adelanten actividades de medición, revisión y monitoreo de los canales de recepción de PQRSD en los

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano  
NEV GES ES EI 1800 22 09 2021

que se pueda medir su nivel de eficacia y tomar las medidas o correctivos que se encuentren pertinentes.

- Es importante que se adelanten actividades de sensibilización a los enlaces y secretarías de cada dependencia, frente al manejo de los expedientes físicos y electrónicos asociados a la gestión de PQRSD.
- Con el fin de evitar incumplimientos en los términos de respuesta, se recomienda dar continuidad a las actividades de control definidas en el Manual Trámite Interno PQRSD asignadas tanto a los enlaces de las dependencias (técnicos operativos, secretarías, jefe de dependencia, entre otros), como a los facilitadores de la C.A. Participación Ciudadana, en los numerales 7.1 y 7.2 del Manual.
- Es importante que se definan y ejecuten los controles necesarios con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable frente a la inclusión de una PQRSD en el procedimiento de auditoría fiscal (Ley Estatutaria 1757 de 2015, entre otras), teniendo en cuenta que la situación ha sido reiterativa, conforme a lo evidenciado en el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno con ocasión al informe de Ley Gestión PQRSD con corte al 30 de junio de 2021.
- Es importante insistir en la necesidad de revisar la directriz a través de la cual se tiene definida la aplicación de la encuesta con el fin de garantizar la realización de la misma y la veracidad de la información recolectada. Así mismo, con el objeto de mejorar la imagen institucional, es pertinente la elaboración de un diagnóstico o informe consolidado de las encuestas, el cual permita adelantar acciones tendientes a la mejora en la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los peticionarios.
- Se reitera la recomendación relacionada con la necesidad de que se defina *“por parte de los responsables de liderar los temas pertinentes a la Resolución 1519 de 2020, una hoja de ruta, donde se establezcan las actividades a realizar, con los responsables de su ejecución y los plazos para ello; lo anterior, con el fin de evitar un riesgo de sanción por incumplimiento frente a la Resolución; lo anterior, dado que los plazos para los artículos 4, 5, 6 y 7 fueron el 31 de marzo de 2021”*.