

**INFORME DE LEY A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) CON CORTE
AL PRIMER SEMESTRE DE 2021 DE LA CONTRALORÍA GENERAL
DE MEDELLÍN**

DIANA CAROLINA TORRES GARCÍA
Contralora General de Medellín

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO
Jefe Oficina de Control Interno
Coordinador Informe de Ley

BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI
Profesional Universitario 1

OSCAR ALBERTO CASTAÑO HOYOS
Técnico Operativo

LAURA RAMIREZ ARROYAVE
Auxiliar Administrativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, AGOSTO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. ALCANCE	6
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	7
4. METODOLOGÍA	8
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	9
5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS	14
5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD	16
5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	20
5.3.1 PQRSD que ingresaron a proceso Auditor	33
5.4 VERIFICACION FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN	38
6. RECOMENDACIONES	39

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Consolidado de PQRS al 30 de junio de 2021 por tipo de requerimiento y medio de llegada.....	9
Cuadro 2. Consolidado de PQRS al 30 de junio de 2021 por Traslado a Dependencia.....	10
Cuadro 3. Consolidado estado PQRS al 13 de agosto de 2021, registradas en el primer semestre de 2021.....	12
Cuadro 4. Cuadro 4. Relación de PQRS con inconsistencias.....	15
Cuadro 5. Cuadro 5. Relación de PQRS que presentan inconsistencia en la fecha de radicación.....	16
Cuadro 6. Días traslado desde recepción a CA Participación Ciudadana mayor a 5 días	17
Cuadro 7. Diferencia días de traslado a la dependencia competente	18
Cuadro 8. Días traslado por competencia a otra entidad.....	19
Cuadro 9. Análisis denuncias tramitadas	20
Cuadro 10. Análisis derechos de petición de interés general.....	22
Cuadro 11. Análisis derechos de petición de información.....	24
Cuadro 12. Análisis derechos de petición de interés particular.....	28
Cuadro 13. Análisis de consultas.....	31
Cuadro 14. Análisis de Quejas.....	32
Cuadro 15. Aplicación de Encuesta de Satisfacción.....	33
Cuadro 16. PQRS tramitadas por CAAF ingresadas al proceso de auditoría fiscal	34
Cuadro 17. Observaciones PQRS tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal.....	37
Cuadro 18. Total de PQRS por mes y medio de llegada.....	38

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de Evaluación y Seguimiento; como parte de su plan táctico, realiza el informe de verificación de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD para el primer semestre de 2021; lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el 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, el cual establece que: *“la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

Por lo anterior, se presenta el resultado de la revisión efectuada por la Oficina de Control Interno, conforme a la normativa aplicable y las recomendaciones derivadas de la misma.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRS, que se formulen, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes, con el fin de rendir el informe semestral para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

2. ALCANCE

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, evaluará el cumplimiento de la normativa legal vigente, para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y gestionadas durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Para la realización del presente informe de ley, se tiene como referente la siguiente normativa legal vigente:

- Constitución Política de Colombia – artículo 23
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 Nivel Nacional, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Manual: Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 2, el cual tiene como objetivo: Atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por la comunidad, mediante la ejecución de actividades como: Evaluación y determinación de competencia; atención inicial y recaudo de pruebas; traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente; y respuesta al ciudadano, para garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos.
- Manual Políticas de Operación, Código: M-GE-PL-002, Versión: 6, el cual tiene como objetivo: “Fijar pautas de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.” y tiene como alcance a todos los procesos de la Contraloría General de Medellín, para mitigar los diferentes riesgos que por su naturaleza son inherentes a la organización, los procesos y las actividades que se llevan a cabo en cumplimiento de los objetivos.
- Resoluciones 126 del 17/03/2020, 135 del 24/03/2020, 138 del 09/04/2020 y 143 del 27/04/2020 de la CGM.

4. METODOLOGÍA

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

- Revisión de la normatividad legal aplicable a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD; con el fin de definir las pruebas a realizar.
- Solicitar la información pertinente a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
- Generación de reportes de tablas dinámicas generadas a través del aplicativo Mercurio, para el índice dinámico asociado a la ruta Proceso (SPC/PQRS) 2013-2021 y validación de la información pertinente según las pruebas definidas.
- Verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente, con base en las evidencias existentes en los expedientes de Mercurio, cuyo tipo corresponde a atención a Solicitudes de Participación Ciudadana, para el primer semestre del año 2021.
- Validación con los funcionarios responsable de la Coordinación de la gestión de las PQRS de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

Luego de dar cumplimiento a la metodología propuesta para la elaboración del informe de ley, los resultados del presente informe tienen como fuente la base de datos obtenida del aplicativo mercurio a través de índice dinámico y desde el rol de la Oficina de Control Interno se efectuó la validación y cruces de información con la C.A. de Participación Ciudadana, la cual se consolida en los siguientes resultados:

La Constitución Política de Colombia en su artículo 23, establece que: “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”; y de acuerdo a la información generada a través del índice dinámico, se pudo evidenciar que para el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, se habían recibido un total de 329 peticiones, de las cuales 152 (46,20%) ingresaron por correo electrónico, 122 (37,08%) ingresaron a través de página web y 55 (16,72%) ingresaron a través de correo físico. Durante el periodo evaluado no se evidenció ingreso de PQRSO a través de redes sociales o presentadas directamente en forma personal.

Del total de las PQRSO recibidas, 131 (39,82%) corresponden a Derechos de petición de información, 81 (24,62%) a Derechos de Petición de interés particular, 57 (17,33%) son derechos de petición de interés general, 52 (15,81%) a Denuncias, 5 (1,52%) corresponden a Derecho de petición consultas y 3 (0,91%) a quejas; tal como se muestra a continuación:

Cuadro 1. Consolidado de PQRSO por tipo de requerimiento y medio de llegada

Tipo de Requerimiento	Correo electrónico	Página Web	Correo Físico	Personal	Redes Sociales	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Información	65	36	30			131	39,82%
Derecho de Petición Interés Particular	23	48	10			81	24,62%
Derecho de Petición Interés General	27	25	5			57	17,33%
Denuncia	33	11	8			52	15,81%
Derecho de Petición de Consultas	3	2				5	1,52%
Queja	1		2			3	0,91%
Total	152	122	55	0	0	329	100,00%
Total participación	46,20%	37,08%	16,72%	0%	0%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

A continuación se presenta el consolidado de PQRSO gestionados por cada una de las dependencias que hacen parte de la Contraloría General de Medellín y el medio de ingreso; veamos

Cuadro 2. Consolidado de PQRSO por Traslado a Dependencia

Dependencia Traslado	Medio de Llegada			Total	Porcentaje
	Correo Electrónico	Correo Físico	Pág. Web		
C. A. de Participación Ciudadana	67	21	88	176	53,50%
Dirección de Talento Humano	14	8	8	30	9,12%
Secretaría General	8	6	10	24	7,29%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	10	5	5	20	6,08%
O.A Jurídica	8	1	2	11	3,34%
CAAF Cultura y Recreación	5	2	1	8	2,43%
CAAF Obras Civiles	7	1		8	2,43%
Dirección de Recursos Físicos y Financieros	4	2	1	7	2,13%
CAAF Educación	5	1		6	1,82%
CAAF Servicios de Salud	4	1		5	1,52%
Subcontraloría	3	2		5	1,52%
CAAF EPM 2	2		2	4	1,22%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico	4			4	1,22%
CAAF Municipio 3	1	3		4	1,22%
O.A de Planeación	2	1		3	0,91%
CAAF EPM 1	1		1	2	0,61%
CAAF EPM 3	1		1	2	0,61%
CAAF EPM Filiales Aguas			2	2	0,61%
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control	2			2	0,61%
CAAF Municipio 1	1	1		2	0,61%
CAAF EPM Filiales Energía			1	1	0,30%
CAAF Municipio 2	1			1	0,30%
CAAF Telecomunicaciones	1			1	0,30%
Dir. de Gestión del Conocimiento, Capacitación e Investigación	1			1	0,30%
Total general	152	55	122	329	100%
Porcentaje	46,20%	16,72%	37,08%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

De las 176 PQRSO que fueron tramitadas por la C.A. Participación Ciudadana, y conforme a lo reportado en el Índice Dinámico generado el día 13/08/2021, 123 PQRSO (El 69,89% de las gestionadas por dicha dependencia y el 37,39% sobre el total registradas al 30/06/2021) fueron trasladadas a otras Entidades por competencia. Lo anterior refleja la necesidad de fortalecer los ejercicios de Promoción Ciudadana,

en lo relacionado con el conocimiento de la función de la Contraloría General de Medellín por parte de la ciudadanía.

Una vez realizado el cruce entre los radicados que ingresan a la Entidad y que corresponden a una PQRSD, con la cantidad de radicados que fueron matriculados en la ruta de atención a PQRSD, se evidenció una situación similar a lo informado en el Informe de Ley de PQRSD con corte a junio 30 de 2018 remitido mediante memorando 201900003354 en el que se manifestó: *“... en relación con los radicados recibidos externos e internos, se puede observar entre otras, que no existen criterios unificados para determinar cuándo un radicado es o no derecho de petición y en qué momento se ingresa a la ruta de WorkFlow; pudiendo lo anterior, llevar a que el número de PQRSD que debieron ser gestionadas sea mayor a las reportadas en el índice dinámico que se genera de Mercurio”*; en el cual se recomendó: *“Establecer y documentar directrices, para que los funcionarios que radican y clasifican las comunicaciones oficiales 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”*.

Adicionalmente en el Informe de Ley de PQRSD con corte a junio 30 de 2018 remitido mediante memorando 201900003354 se recomendó: *“... revisar y ajustar, en lo pertinente, el funcionamiento de los diferentes canales de recepción de las PQRSD; para evitar que en la entidad se puedan generar riesgos por falta de gestión de derechos de petición que hayan sido interpuestos por un ciudadano”*.

Dado lo anterior, se propone se emita institucionalmente por parte de la Oficina Asesora Jurídica, en articulación con las dependencias, un concepto o directriz sobre el manejo de dichos canales, quién los consolida, qué tipo información se recibe por cada uno de los canales y cómo se debe clasificar por parte de los servidores de la ventanilla única; al respecto; teniendo en consideración la respuesta de la Dirección Administrativa de Desarrollo Tecnológico en relación con los canales electrónicos que se tienen disponibles para el envío de comunicaciones y solicitudes,

Se pudo evidenciar que de las 329 PQRSD registradas al 30 de junio de 2021, y conforme al Índice Dinámico generado el día 13 de agosto de 2021, se han gestionado un total de 318 (96,66%) de las PQRSD y 11 (3,34%) se encuentran aun en trámite, veamos:

Cuadro 3. Consolidado estado PQRSD al 13 de agosto de 2021, registradas en el primer semestre de 2021.

Estado del Trámite	Estado		Total General	% de Participación
	Archivado	En trámite		
Con 1ra respuesta para informar la ampliación de plazo		8	8	2.43%
Con 1ra respuesta para solicitar información complementaria				0%
Con archivo por desistimiento del requerimiento	6		6	1.82 %
Con archivo por traslado por competencia	132		132	40.13%
Con respuesta definitiva	178		178	54.10%
Sin actuación alguna	2	3	5	1.52%
Total general	318	11	329	100%
% de participación	96.66%	3.34%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

Del cuadro anterior se evidencia que de las 329 PQRSD que ingresaron al 30 de junio de 2021, 178 (54,10%) al 13 de agosto de 2021 ya habían sido gestionadas de manera definitiva, 132 (40,13%) fueron trasladadas por competencia a otras entidades y 6 (1,82%) fueron archivadas por desistimiento del requerimiento.

Adicionalmente se observaron 2 PQRSD que se encontraban **archivadas y sin actuación alguna**, frente a lo cual se evidencia:

- PQRSD 106: mediante acta del 08/03/2021 se registra la anulación de la PQRSD 106, toda vez que corresponde a una solicitud de las Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P, en la que se requiere “*el registro de Contrato de Empréstito Interno firmado entre Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P. y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.*”; dado que no fue posible realizarlo a través del aplicativo de la Rendición de la Cuenta disponible y por ende, no corresponde a una PQRSD.
- PQRSD 311: la PQRSD corresponde a una solicitud de información realizada por la Personería de Medellín en el marco de Averiguación Disciplinaria 859010541-2020, la cual fue tramitada por la CAAF de Salud. Lo anterior, implica realizar ajuste en el índice dinámico ubicando la presente PQRSD como Archivada y Con Respuesta Definitiva. En la revisión realizada con la Técnico

Operativa de la CA de Participación Ciudadana se realizó el ajuste al índice dinámico.

Frente a las 6 PQRSD que fueron **archivadas por desistimiento**, se observó lo siguiente:

- PQRSD 071: Se evidenció Acto Administrativo de Desistimiento toda vez que se solicitó información complementaria a la peticionaria y no se obtuvo respuesta en el término establecido. Se observó inconsistencia en el acto administrativo de desistimiento dado que hace referencia en su encabezado a la petición 084 de 2021, radicado 20210000369.
- PQRSD 166: Se evidenció Acto Administrativo de Desistimiento toda vez que la peticionaria informa su intención de desistir de la solicitud realizada mediante radicado 202100000882. En el expediente de la PQRSD se evidencia soporte de envío o correo electrónico remitido al peticionario en donde se comunica la respuesta definitiva y el acto administrativo de desistimiento.
- PQRSD 084, 169, 178 y 294: Se evidenció Acto Administrativo de Desistimiento toda vez que se solicitó información complementaria al peticionario y no se obtuvo respuesta en el término establecido. En el expediente de la PQRSD no se evidencia soporte de envío o correo electrónico remitido al peticionario en donde se comunica la respuesta definitiva y el acto administrativo de desistimiento.

Una vez realizado el cruce con la información reportada a la Auditoría General de la República – AGR, se pudo evidenciar lo siguiente:

- La PQRSD 106 correspondiente al radicado 202100000496 evidenciado en el Índice Dinámico con corte al 13/08/2021 no fue reportada en la rendición de la cuenta ante la AGR, toda vez que la misma fue anulada conforme a lo indicado en el análisis anterior. Por lo anterior, se reportó ante la AGR un total de 328 PQRSD ingresadas a la ruta PQRSD durante el periodo comprendido entre el 01/01/2021 y el 30/06/2021.
- En la información reportada ante la Auditoría General de la República con corte al 30/06/2021 se evidencian 4 PQRSD archivadas por desistimiento, en contraste con la información generada a través del Índice Dinámico generado al 13/08/2021, en el cual se reportan 6 PQRSD.

Lo anterior, debido a que al 30/06/2021 la PQRSO 294 se encontraba en trámite, posteriormente se dio respuesta definitiva el día 02/07/2021 informando el desistimiento de la solicitud; sin embargo, en relación con la PQRSO 166, la respuesta definitiva en la cual se informa sobre el desistimiento, fue emitida el día 21/04/2021, es decir, que se encontraba dentro de la fecha de corte de rendición ante la AGR, esto es 30/06/2021.

- Según el reporte presentado ante la AGR, de las 328 PQRSO que ingresaron a la ruta durante el primer semestre de 2021, al 30/06/2021 se encontraban 130 PQRSO archivadas por traslado por competencia, en contraste con las 132 PQRSO que se evidencian en el Índice Dinámico generado el 13/08/2021; lo anterior se debe a que las PQRSO 326 y 316 se encontraban en trámite a la fecha de corte del reporte presentado ante la AGR (30/06/2021) y el traslado por competencia a otras entidades se efectuó en fechas posteriores a dicho corte.
- Según el reporte presentado ante la AGR, al 30/06/2021 se encontraban en trámite 22 PQRSO, lo anterior, adicional a lo mencionado anteriormente, teniendo en cuenta que la respuesta definitiva para las PQRSO 036, 295, 310, 317, 320, 322 329 fueron emitidas en fechas posteriores al 30/06/2021.

5.1 VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSO GESTIONADAS

Con el fin de verificar los consecutivos de las PQRSO gestionadas y reportadas a través del índice dinámico, para el primer semestre de la vigencia 2021, que se genera desde Mercurio, se realizaron algunas pruebas y las mismas con sus conclusiones se detallan a continuación:

- Se realizó cruce entre el número consecutivo asignado a la PQRSO frente a la fecha de radicación y el radicado de dicha PQRSO y se evidenció lo siguiente:
 - De 329 PQRSO registradas durante el primer semestre de 2021, se evidenció consistencia en la asignación del consecutivo de 323 PQRSO, lo que equivale al 98.18%.
 - Según el reporte del índice dinámico, y luego de validar la información para 6 PQRSO que equivalen al 1.82%, se evidenció que el consecutivo, el

radicado y fecha de radicación no son consistentes. A continuación, se relacionan las PQRSD que presentan inconsistencia en este sentido:

Cuadro 4. Relación de PQRSD con inconsistencias

Documento	Mes	PQRS	Fecha Radicación	Observación
202100000099	ENERO	027	20/01/2021	Se evidencia consecutivo inconsistente de PQRS 056 registrada el 20/01/2021 el cual no corresponde a la fecha de registro. Matriculada en Taquilla y no se registro oportunamente en la ruta de workflow.
202100000102		056		
202100000103		028		
202100000269	FEBRERO	062	8/02/2021	Se evidencia consecutivo inconsistente de PQRS 066 registrada el 08/02/2021 el cual no corresponde a la fecha de registro. Matriculada en Taquilla y no se registró oportunamente en la ruta de workflow.
202100000270		066		
202100000279		063	9/02/2021	
202100000432	FEBRERO	088	22/02/2021	Se evidencia consecutivo inconsistente de PQRS 093 registrada el 22/02/2021 el cual no corresponde a la fecha de registro. Matriculada en Taquilla y no se registró oportunamente en la ruta de workflow.
202100000439		093		
202100000443		089	23/02/2021	
202100000874	ABRIL	207	15/04/2021	Se evidencia consecutivo inconsistente de PQRS 225 registrada el 16/04/2021 el cual no corresponde a la fecha de registro. Matriculada en Taquilla y no se registró oportunamente en la ruta de workflow.
202100000887		225	16/04/2021	
202100000890		208		
202100001144	MAYO	272	19/05/2021	Se evidencia consecutivo inconsistente de PQRS 284 registrada el 20/05/2021 el cual no corresponde a la fecha de registro. Matriculada en Taquilla y no se registró oportunamente en la ruta de workflow.
202100001151		284	20/05/2021	
202100001153		273		
202100001246	JUNIO	297	2/06/2021	Se evidencia consecutivo inconsistente de PQRS 304 registrada el 02/06/2021 el cual no corresponde a la fecha de registro. Matriculada en Taquilla y no se registró oportunamente en la ruta de workflow.
202100001247		304		
202100001250		298		

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

Frente a lo anterior es importante aclarar, que el número consecutivo corresponde a un control que se realiza por parte de la C.A. Participación Ciudadana, de forma manual, dado que el consecutivo real es el número de radicado recibido que se genera al momento de ingresar la PQRS al sistema Mercurio, ya sea a través del formulario dispuesto en página web o a través de ventanilla única de la Entidad; sin embargo la pérdida del consecutivo asignado por la C.A. de Participación Ciudadana, se debe a que se ingresa a la ruta de workflow posterior a la fecha de radicación, en algunos casos afectando el consecutivo; tal como se evidenció anteriormente.

- Se tienen 6 PQRSD en las cuales se evidencia la pérdida del consecutivo, esto es la PQRSD 056, 066, 093, 225, 284 y 304, y que conforme a lo expresado en el memorando 201800007424 del 27/07/2018 de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, se concluye que, información como: año, mes, el número de la PQRSD, fecha radicado, medio de llegada, tipo de requerimiento, asunto u objeto, entidad o nombre de quien formula el requerimiento, entre otras, es *información que se registra de manera manual; lo que puede implicar errores al momento de registrar la información y su modificación posterior y por ende, puede derivar en falta de integridad en la información que se obtiene a través de la consulta del índice dinámico.*
- Se evidenciaron 3 PQRSD que generan incertidumbre en la fecha de radicación de la PQRSD, frente al radicado generado, veamos:

Cuadro 5. Relación de PQRSD que presentan inconsistencia en la fecha de radicación

Radicado	Consecutivo PQRSD	Fecha de Radicación Registrada al 13/08/2021	Observación OCI
202100000335	074	08/02/2021	Una vez verificado el expediente de la PQRSD 074, la fecha de radicación corresponde al 15/02/2021, lo cual fue corregido en el índice dinámico de la ruta.
202100000279	063	09/02/2021	
202100000467	098	25/03/2021	Una vez verificado el expediente de la PQRSD 098, la fecha de radicación corresponde al 25/02/2021, lo cual fue corregido en el índice dinámico de la ruta.
202100000470	099	25/02/2021	
202100000547	121	05/03/2021	Una vez verificado el expediente de la PQRSD 121, la fecha de radicación corresponde al 04/03/2021, lo cual fue corregido en el índice dinámico de la ruta.
202100000548	122	04/03/2021	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

Una vez realizada la verificación de la información generada a través del Índice Dinámico del 13/08/2021, se ajustó la fecha de radicación de los documentos asociados a las PQRSD 074, 098 y 121.

5.2 REMISIÓN ENTRE DEPENDENCIAS DE PQRSD

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio de las PQRSD gestionadas durante el primer semestre de 2021, se estableció la diferencia entre la fecha de radicación en Mercurio de la PQRSD frente a la fecha de traslado a la Contraloría Auxiliar de Participación ciudadana y se evidenció, en términos generales, oportunidad en el traslado a esta dependencia; sin embargo, de manera particular, se observa lo siguiente:

Cuadro 6. Días traslado desde recepción a CA Participación Ciudadana mayor a 5 días

Documento	PQRS	Medio de llegada	Tipo requerimiento	Fecha recepción	Fecha traslado a PC	Días para el traslado
202100000475	101	Correo físico	DP Interés General	25/02/2021	25/03/2021	19
202100000775	183	Página web	DP Información	30/03/2021	30/04/2021	20

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

Frente al cuadro anterior, se evidenció que el radicado 202100000475 correspondiente a la PQRS 101, presenta inconsistencia en la fecha de radicación (25/02/2021) con la fecha de traslado a la C.A. Participación Ciudadana (25/03/2021), arrojando 19 días de diferencia; sin embargo, una vez verificado el documento, se evidenció envío de la solicitud a Participación Ciudadana el día 25/02/2021; frente a lo anterior, se realizó la corrección respectiva en el índice dinámico por parte del Técnico Operativo de la C.A Participación Ciudadana.

Así mismo, se evidenció que el radicado 202100000775 correspondiente a la PQRS 183, presenta inconsistencias en la fecha de radicación (03/03/2021) con la fecha de traslado a la C.A. Participación Ciudadana (03/04/2021), arrojando 20 días de diferencia, una vez verificado el documento, se evidenció envío de la solicitud a Participación Ciudadana el día 03/03/2021 y se realizó la corrección respectiva en el índice dinámico.

De acuerdo al Manual Trámite Interno de PQRS, Código: M-PC-TI-001, Versión 2, el cual establece que: *“las solicitudes de PQRS se entenderá recibida a partir de la llegada al correo institucional, pero el plazo de respuesta empieza a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad”*. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la entidad puede estar expuesta a un riesgo de incumplimiento en el tiempo de respuesta a la solicitud recibida, si no se realiza oportunamente el traslado de las PQRS a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, toda vez que en el caso de entidades como la Auditoría General de la República, la Contraloría General de la República, Concejo de Medellín, entre otras, los términos son perentorios; por lo cual se debe garantizar la oportunidad en la gestión de la solicitud recibida.

Adicionalmente, partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio de las PQRS gestionadas durante el primer semestre de 2021, se estableció la diferencia entre la fecha de traslado a la Contraloría Auxiliar de Participación ciudadana y la fecha de traslado a la dependencia

competente, y se evidenció, en términos generales, oportunidad en el traslado a las dependencias competentes; de manera particular, se observa lo siguiente:

Cuadro 7. Diferencia días de traslado a la dependencia competente

PQRS	Fecha de Traslado a Participación Ciudadana	Dependencia Responsable	Fecha de Traslado a la dependencia competente	Diferencia días calendario de traslado	Observación
056	20/01/2021	Secretaría General	04/02/2021	15	La solicitud fue ingresada por la Ventanilla única a la ruta de Promoción y Participación Ciudadana, posteriormente se identificó como derecho de petición y fue re direccionado a la ruta trámite de PQRS.
036	25/01/2021	CAAF Servicios de Salud	26/02/2021	32	Verificado el expediente de la PQRS 036, se evidenció que el traslado a la C.A.A.F Salud se realizó el día 26/02/2021, por lo anterior, es necesario ajustar la fecha registrada en el índice dinámico.
086	17/02/2021	C. A. de Responsabilidad Fiscal	18/01/2021	30	La fecha de traslado a la dependencia competente es anterior a la fecha de traslado a la C.A. Participación Ciudadana.
098	25/03/2021	C. A. de Responsabilidad Fiscal	01/03/2021	24	La fecha de traslado a la dependencia competente es anterior a la fecha de traslado a la C.A. Participación Ciudadana.
101	25/03/2021	CAAF Municipio 3	01/03/2021	24	La fecha de traslado a la dependencia competente es anterior a la fecha de traslado a la C.A. Participación Ciudadana.
179	26/03/2021	CAAF Cultura y Recreación	16/04/2021	21	Se evidencia una diferencia de 10 días hábiles entre la fecha de traslado desde la C.A. Participación Ciudadana y el traslado a la dependencia competente
183	30/04/2021	Secretaría General	05/04/2021	25	La fecha de traslado a la dependencia competente es anterior a la fecha de traslado a la C.A. Participación Ciudadana.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

Frente al traslado de las PQRS a las dependencias competentes para su trámite, es importante tener en cuenta que una posible demora puede conllevar a incumplimientos en los plazos establecidos para dar respuesta definitiva a las PQRS que ingresan a la ruta, conforme a la normatividad legal vigente; entre otras debido a que al momento de radicar un documento o correo electrónico en la Ventanilla Única, este no es ingresado simultáneamente en la ruta WorkFlow, lo que genera reprocesos y demora en su remisión y entrega a la dependencia responsable para el trámite pertinente; lo anterior, debido a que no existen criterios unificados para determinar cuándo un radicado externo es o no derecho de petición y en qué momento se ingresa a la ruta de WorkFlow.

Por lo anterior, es importante insistir en la directriz dada durante Consejo de Dirección, en cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito con la Auditoría General de la República, donde se acordó que las peticiones que se recibieran en

la entidad, sean trasladadas directamente a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, para que sea desde allí que se traslade a la dependencia competente de su gestión. Adicionalmente, en el Manual Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001 versión 2, numeral 9 se establece que: *“Toda solicitud de PQRSD que llegue a la Contraloría General de Medellín, debe ser recibida y tramitada por la ruta Workflow, en caso contrario el servidor público receptor la debe enviar a la ventanilla única para que sea quien la direcciona y así mantener el registro real de todas las solicitudes que llegan”*, adicionalmente, en referencia a las solicitudes que ingresan mediante correo electrónico institucional o personal, se indica: *“Son las peticiones que ingresan al correo institucional o personal de los servidores públicos de la Contraloría General de Medellín, el cual debe ser transcrito en el formato “F-PC-AS-002 Formato Recepción de PQRSD”, que se encuentra en Isolución y llevarlo a ventanilla única para radicarlo e iniciar ruta o remitirlas directamente por el servidor público o contratista al correo oficial de participa@cgm.gov.co para que se proceda con la radicación y queden oficialmente dentro de la Ruta del WORKFLOW”*.

OPORTUNIDAD EN EL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES DE PQRSD POR COMPETENCIA

Verificada la oportunidad en el envío de las 132 PQRSD que fueron archivadas por traslado por competencia a otras Entidades, conforme a lo evidenciado en el Índice Dinámico generado el día 13/08/2021, se observó lo siguiente frente a la PQRSD 011 de 2021:

Cuadro 8. Días traslado por competencia a otra entidad

Documento	PQRS	Medio de llegada	Tipo requerimiento	Fecha recepción	Fecha traslado a otra entidad por competencia	Días para el traslado
202100000040	11	Página web	DP Interés General	12/01/2021	23/02/2021	29

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

Verificado el expediente de la PQRS 011 de 2021, se evidencia traslado al Municipio de Ciudad Bolívar, toda vez que la dirección reportada por el peticionario corresponde a dicho Municipio, posteriormente, la PQRS es devuelta por el Secretario de Gobierno de este municipio mediante correo electrónico del 18/02/2021 debido a que la solicitud planteada se encontraba bajo competencia de la CGM y el día 19/02/2021 se matricula la PQRS con el radicado 202100000414. Posteriormente, la PQRS es trasladada por competencia a la Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana del Municipio de Medellín mediante radicado

202100000561 del 23/02/2021; lo que implica que el traslado por falta de competencia de la CGM para gestionar la PQRS, no haya sido oportuno.

5.3 SEGUIMIENTO A LAS PQRS

Para efectos del presente informe de ley, y con el fin de verificar que en las PQRS tramitadas durante el primer semestre de 2021 se diera cumplimiento a lo establecido en la normativa aplicable, se procedió a generar un selectivo, a través del aplicativo de selectividad, con la siguiente información:

Tamaño de población (n)=329

Nivel de confianza depende del control interno (z)=1,645

Error admitido en la muestra respecto a la población (e)= 0,1

Proporción para variables cualitativas (p)= 0,05

Método de selección por generación de números aleatorios

Arrojando como resultado que el tamaño de la muestra (n)= 89

Una vez verificados los requisitos establecidos en la normativa aplicable (Ley 1755 de 2015), se evidenció lo siguiente:

- **Denuncias:** De un total de 52 PQRS que fueron clasificadas como denuncias durante el primer semestre de 2021, 8 se incluyeron dentro del proceso de auditoría fiscal, es decir un 15.38%.

Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 10 denuncias, cuyo trámite no corresponde a proceso auditor; entre las que tenemos los consecutivos 035, 059, 075, 189, 210, 264, 288, 312, 319 y 326 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 9. Análisis denuncias tramitadas

PQRS D	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
035	Si	Si	Se evidencia retransmitido de la respuesta definitiva, no obstante, no se observa el correo de envío de la respuesta definitiva. Adicionalmente se observó en el expediente de la PQRS traslado de la denuncia por parte del Inder, soportes de los procesos contractuales celebrados por el sujeto de control, consolidado de ingresos y egresos, entre otros. No se evidencia envío del formato de encuesta de satisfacción

PQRS D	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
059	Si	No	Se evidencia envío de solicitud de información adicional, retransmitida y respuesta a la Gerencia seccional de Antioquia CGR. No se evidencia Respuesta Definitiva o comunicación del desistimiento tácito al peticionario. No se evidencia aplicación de la encuesta
075	Si	Si	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta definitiva remitida a la CGA y Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, adicionalmente se observa envío del Informe de Auditoría Especial COVID
189	Durante la realización de la evaluación se evidenció el expediente de Mercurio número 18769; sin embargo, no tenía información relacionada que permitiera su análisis; situación que fuera resuelta durante la validación realizada con la Técnica Operativa de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.		
210	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario y del traslado por competencia al Ministerio del trabajo
264	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario y del traslado por competencia al DAGRD
288	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario. No se tiene envío a la entidad competente, toda vez que el peticionario envió dicha solicitud a las entidades competentes
312	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario, así como del traslado por competencia al Gobernación de Antioquia
319	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario, así como del traslado por competencia al Gobernación de Antioquia
326	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario, así como del traslado por competencia a la Contraloría General de la República

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

Tal como se planteó anteriormente y una vez analizada la competencia para la gestión de la PQRS D por parte de la CGM, se evidencia la necesidad de fortalecer los ejercicios de Promoción Ciudadana, en lo relacionado con el conocimiento de la función de la Contraloría General de Medellín por parte de la ciudadanía.

Con respecto a las denuncias que ingresan al proceso auditor, éstas fueron analizadas y se encuentran detalladas en un capítulo posterior.

- **Derechos de petición de interés general:** Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 10 peticiones de las 57 que ingresaron, las cuales corresponden a los consecutivos 004, 006, 023, 079, 081, 089, 104, 121, 165 y 265 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 10. Análisis derechos de petición de interés general

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
004	Sí	No	No se evidencia acuse de recibo de las respuestas que fueron enviadas a los correos electrónicos el 18/02/2021 los cuales tienen notificación de entrega más no de recibido. La respuesta no contiene anexos asociados. Se evidencia el envío por correo electrónico de la respuesta con la encuesta pero no se evidencia la encuesta diligenciada. Se trata de dos solicitudes radicadas 202100000018 del 07/01/2021 y radicada 202100000048 del 13/01/2021 en las cuales solicitan se realice auditoría al sistema Biométrico instalado en la Secretaría de Movilidad del Municipio de Medellín y su sistema de liquidación de horas extras. Se evidencia radicado 202100000332 del 09/02/2021 y radicado 202100000333 del 09/02/2021 en el cual informan ampliación del plazo para la respuesta hasta el 12/04/2021; a pesar de que se generaron radicanos de solicitud de información a diferentes dependencias del municipio con radicanos 202100000088, 202100000089, 202100000090 del 21/01/2021 y sus respectivas respuestas con radicanos 202100000182, 202100000183 y 202100000194 del 28/01/2021 y solicitudes de información con radicanos 022100000238, 202100000239 del 29/01/2021 y radicado 202100000253 del 02/02/2021, finalmente se le responde a los peticionarios con radicanos 202100000508 y 202100000509 del 18/02/2021 que la información suministrada es insuficiente y no es concreta, y que por competencia restrictiva y que el Control Fiscal es posterior y selectivo la CGM no puede coadministrar por toma de decisiones administrativas en la adquisición del sistema biométrico. Se solicitó a peticionarios ampliación para la respuesta hasta el 12/04/2021 para finalmente responderles el 18/02/2021 Respuesta definitiva.
006	No	No Aplica	Se evidencia respuesta envíos por correo electrónico el 22/01/2021 pero no se evidencia reporte de entregado ni acuse de recibo del envío de los radicanos 202100000103 del 21/01/2021 de traslado de solicitud a Secretaría de Inclusión Social del Municipio de Medellín, radicado 202100000102 del 21/01/2021 informando traslado a Secretaría de Inclusión Social del Municipio de Medellín.
023	Sí	Sí	No se evidencia certificado de entrega ni correo de envío de la respuesta ni acuse de recibo del radicado 202100000461 del 15/02/2021. No se evidencia encuesta diligenciada ni correo enviado de la encuesta.
079	No	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta. Se evidencia respuesta a quien transfirió la solicitud Contraloría de Antioquia con memorando 202100000529 del 19/02/2021 donde le informan que ya le respondieron al peticionario, respuesta que no se evidencia anexada.
081	No	No Aplica	Se evidencia correo enviado el 17/02/2021 en el que informan de traslado a Contraloría General de la República anexan memorando 202100000492 del 17/02/2021.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
089	No	No Aplica	No se evidencia envío al petionario del memorando 202100000568 del 24/02/2021 en el cual le informan que la CGM está sujeta al principio restrictivo y que la respuesta es competencia de la Secretaría de Servicios y Suministros de Medellín a quien el petionario también dirigió la solicitud.
104	No	No Aplica	Se evidencia correo a petionario de envío de respuesta memorando 202100000643 del 04/03/2021 informando que trasladas a Secretaría de Movilidad con radicado 202100000642 del 02/03/2021, No se evidencia envío y/o entrega a Secretaría de Movilidad Municipio de Medellín el memorando de traslado 202100000642 del 02/03/2021.
121	No	No Aplica	Se trata de petición anónima que se da respuesta a petionario con radicado 202100000692 del 08/03/2021 del 08/03/2021 y se le anexa el traslado por Competencia que se dio a Personería de Medellín con radicado 202100000691 del 08/03/2021, enviado por correo sin recibo de acuse de recibo. Así mismo se evidencia el envío por correo electrónico a Personería del traslado por competencia con radicado 202100000691 del 08/03/2021. No se pudo evidenciar la publicación en la página web, pero sí se evidencia la solicitud de la publicación. Se evidencia en el expediente en mercurio el documento Notificación por Aviso en formato word sin firma.
165	No	No Aplica	Se evidencia completada la entrega de respuesta por correo electrónico a petionario de traslado Secretaría de Seguridad y Convivencia de la solicitud, Traslado con radicado 202100000925 del 23/03/2021 enviada por correo electrónico a Secretaría de Seguridad y Convivencia con certificado de entrega. No se evidencia acuse de recibo.
265	No	No Aplica	Se evidencia completada la entrega de respuesta por correo electrónico a petionario informando traslado radicado 202100001626 del 1805/2021 y traslado Subsecretaría de Espacio Público de la solicitud con radicado 202100001625 del 18/05/2021, enviada por correo electrónico a Subsecretaría de Espacio Público con certificado de entrega. No se evidencia acuse de recibo.

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

Es importante que se analice para cada una de las PQRSD revisadas, la situación evidenciada; teniendo en cuenta que de 10, 8 no son competencia de la entidad y en una (1) de ella, la respuesta no es de fondo y corresponde a la PQRSD 004, conforme a lo planteado en el análisis anterior.

- **Derechos de Petición de Información:** Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 38 peticiones de 131 ingresadas, las cuales corresponden a los consecutivos, 005, 008, 020, 021, 056, 031, 034, 046, 049, 057, 065, 069, 086, 110, 113, 114, 119, 138, 142, 147, 151, 159, 173, 176, 179, 200, 205, 209, 212, 223, 229, 241, 252, 274, 275, 298 y 303, adicionalmente se analizó la PQRSD 136, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 11. Análisis derechos de petición de información

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
005	Sí	Sí	Solicitud realizada por la Fiscalía -Dirección Seccional de Antioquia en la que se requiere información relacionada con Control a Contrato entre ITM y el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. No se evidenció en el expediente el certificado de recibo de la respuesta definitiva. No se evidenció anexos asociados, se evidencia el índice de respuesta.
008	Sí	Sí	Se evidencia Acuse de Recibo de CERTIPOSTAL del 05/02/2021. No se evidenció anexos asociados, se evidencia el índice de respuesta. Se evidenció aplicación de la encuesta de satisfacción. La solicitante requiere copia del Expediente Auto 710 con radicado 022 de 2017, Verificar si era susceptible de entregar la información solicitada. Verificar el medio de recepción de la información y el medio de recepción de la encuesta (No recomienda a CGM para atención de PQRS). Es para Responsabilidad Fiscal y Abogado expresa que estas solicitudes <i>"No deben matricularse como PQRS (ver anexo correo: Sugerencia, La solicitud de documentos de un proceso en trámite por parte de los abogados defensores es una comunicación que se registra en el sistema de gestión documental por parte de la taquilla eso no corresponde a un derecho de petición, es la trazabilidad del proceso y las comunicaciones entre las partes del proceso y el operador jurídico)"</i>
020	Sí	Sí	Se evidencia respuesta con memorando 202100000122 del 22/01/2020 con anexo de Certificado solicitado enviado por correo electrónico y se evidencia el recibido y el diligenciamiento de la encuesta. Verificar medio de recepción de la encuesta
021	Sí	Sí	Se evidencia respuesta con memorando 202100000304 del 05/02/2020 con anexo de Certificado de Ingresos solicitado enviada por correo electrónico sin evidencia de acuse de recibido y se evidencia diligenciamiento de la encuesta. Verificar medio de recepción de la encuesta.
056	Sí	Si	Se evidencia acuse de recibo con stiker de radicado en correspondencia de la Personería de Medellín el 18/02/2021. Se recibe el 20/01/2021 por PC y se traslada a Secretaría General y Talento Humano con radicado 202100000296 del 04/02/2021 para su respuesta (15 días después). Respuesta de Fondo con anexos solicitados en radicado 202100000491 del 17/02/2021 (respuesta 28 días). Se evidencia acuse de recibo con stiker de radicado en correspondencia de la Personería de Medellín el 18/02/2021. Lo anterior puede implicar incumplimiento en los términos de respuesta.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
031	Sí	Sí	Se evidencia el envío de las respuestas pero no se evidencia el acuse de recibo. Se recibe el radicado 202100000106 del 21/01/2021 de la AGR Seccional Medellín con responsabilidad para responder la CA de PC, se evidencias 3 respuestas con radicados 202100000120 del 22/01/2021 de Subcontraloría, 202100000182 del 27/01/2021 de Participación Ciudadana y 202100000214 del 28/01/2021 de Subcontraloría. Si la respuesta correspondía a Subcontraloría no se evidenció el memorando de traslado.
034	Sí	Sí	No se evidencia el envío de la respuesta y no se evidencia el acuse de recibo. La encuesta fue enviada al peticionario pero no se evidencia su diligenciamiento.
046	No	No Aplica	Se trasladó a otra entidad Unidad Administración de Personal Alcaldía de Medellín por ser de su competencia. Solicitud que se traslada a otra entidad por ser competencia de la Alcaldía de Medellín, se evidencia memorando de información del traslado 202100000265 del 03/02/2021 y memorando de traslado a Municipio 202100000266 del 03/02/2021.
049	No	No Aplica	Se envía respuesta de que la solicitud es copia del original enviado a EPM y se informa que la CGM tiene Competencia Restrictiva para su atención, se evidencia envío de la respuesta al correo informado pero no se evidencia su acuse de recibo. La solicitud es copia de solicitud dirigida a EPM quien es competente para dar respuesta, lo cual se le informa al peticionario con memorando 202100000283 del 04/02/2021.
057	Sí	Sí	No se evidencia el envío de la respuesta y no se evidencia el acuse de recibo. Se evidencia encuesta pero no se evidencia la fecha de su realización.
065	No	No Aplica	Se envía respuesta de que la solicitud es copia del original de solicitud realizada al Municipio de Medellín y se informa que la CGM tiene Competencia Restrictiva para su atención, se evidencia envío de la respuesta al correo informado pero no se evidencia su acuse de recibo.
069	Sí	Sí	Se evidencia el acuse de recibo del correo electrónico enviado con anexo de la respuesta y el respectivo Certificado solicitado. Se evidencia aplicación de la encuesta de satisfacción.
086	Sí	Sí	Se evidencia el envío de la respuesta así como el acuse de recibo mediante correo electrónico
110	Sí	Sí	No se evidencia el envío de la respuesta y no se evidencia el acuse de recibo. Se evidencia documentación del contrato y certificación anexo a la respuesta
113	No	No Aplica	Se evidencia envío por correo electrónico de respuestas con radicados 202100000674 del 04/03/2021 a fiscalía informando traslado a la CGR por competencia con radicado 202100000673 del 04/03/2021, sin acuse de recibo.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
114	Sí	Sí	Se evidencia envío por correo electrónico de respuesta con radicados 202100000859 del 19/03/2021 a Peticionario sin acuse de recibo. No se evidencia encuesta diligenciada a pesar de envío de ella por correo electrónico para su diligenciamiento el 16/04/2021. Se evidencia anexo informe solicitado.
119	Sí	Sí	No se evidencia el envío de la respuesta y no se evidencia el acuse de recibo. Se evidencia documentación del contrato y certificación anexo a la respuesta.
136	Sí	Sí	No se tiene evidencia clara del envío de Respuesta Definitiva mediante correo electrónico, así mismo No se evidencia respuesta de recibido por parte de la Personería de Medellín. No se evidencia el índice Dinámico de respuesta
138	Sí	Sí	Se evidencia la Guía de Correspondencia de Certipostal con el recibido del documento físico. No se evidencia diligenciada encuesta ni tampoco envío para su diligenciamiento dado que la solicitud se presentó mediante documento físico.
142	Sí	Sí	Se evidencia el envío de la respuesta por correo electrónico pero no se evidencia el acuse de recibo de la misma por el peticionario. No se evidencia ni se evidencia envío a correo alguno para su diligenciamiento. La solicitud se presentó por correo físico.
147	Sí	Sí	Se evidencia el envío de la respuesta con memorando 202100000963 del 25/03/2021 mediante correo electrónico con el soporte de envío y notificación de entrega pero no se evidencia el recibido por parte del peticionario Fiscalía General de la Nación Unidad Anticorrupción y Delitos contra la Administración Pública.
151	Sí	Sí	No se evidencia el envío de la Respuesta al peticionario mediante correo electrónico, así mismo No se evidencia respuesta de recibido. Se evidencia encuesta respondida por el peticionario con envío de correo electrónico del peticionario el 26/04/2021
159	Sí	Sí	Se evidencia respuesta con memorando 202100001053 del 09/04/2021, acuse de recibo por parte del peticionario, se evidencia encuesta diligenciada.
173	Sí	Sí	Se evidencia el envío de la respuesta con acuse de recibo por parte del peticionario.
176	No	No Aplica	Se envía respuesta de que la solicitud es competencia del INDER a quien el peticionario también realizó la solicitud y se informa que la CGM tiene Competencia Restictiva para su atención, se evidencia envío de la respuesta al correo informado pero no se evidencia su acuse de recibo.
179	Sí	Si	Se evidencia el envío de la respuesta al peticionario pero no se evidencia recibido ni acuse de recibo. En el expediente en Mercurio se anexa el formato de la encuesta pero no se

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
			evidencia su diligenciamiento. Se evidencia recepción de solicitud con radicado 202100000767 del 26/03/2021 trasladada a la CAAF de Cultura con radicado 202100001094 del 16/04/2021 y se evidencia traslado sin destinatario sin información con radicado 202100001083 del 14/04/2021. Respuesta final con radicado 202100001412 del 07/05/2021 (fuera de términos).
200	Sí	Sí	Se evidencia respuesta con memorando 202100001126 del 20/04/2021 con anexo de Certificado solicitado enviado por correo electrónico y se evidencia el recibido y el diligenciamiento de la encuesta. Verificar medio de recepción de la encuesta.
205	Sí	Sí	Se evidencia el envío de la respuesta con anexo mediante correo electrónico del 28/04/2021 sin acuse de recibo.
209	No	No Aplica	Se evidencia traslado de solicitud a Secretaría de Hacienda del Municipio envío por correo electrónico del radicado 202100001122 del 19/04/2021, no se evidencia constancia de recibo de respuesta.
212	Sí	Sí	Se evidencia respuesta con memorando 202100001255 del 28/04/2021 con anexos enviada por correo electrónico el 28/04/2021, se evidencia respuesta de recibido del correo por parte del peticionario de fecha 29/04/2021 y anexa la Encuesta de Satisfacción.
223	No	No Aplica	Se evidencia envío por correo electrónico al peticionario con radicado 202100001196 del 22/04/2021 informando traslado por competencia a Unidad Administrativa de Personal del Municipio de Medellín.
229	Sí	Sí	Se evidencia envío por correo electrónico al peticionario respuesta con memorando 202100001440 del 10/05/2021 sin acuse de recibo. No se evidencia encuesta de recibo ni se evidencia acuse del recibo de la respuesta enviada por correo electrónico del memorando 202100001440 del 10/05/2021.
241	Sí	Sí	Se evidencia constancia de entrega de la respuesta con anexos. Se evidencian anexos a la respuesta con radicado 202100001786 del 31/05/2021. No se evidencia encuesta diligenciada. Se evidencia respuesta a peticionario con radicado 202100001786 del 31/05/2021 donde se informa que se dirija a EPM para solicitar información que solamente la Empresa puede suministrar directamente al peticionario.
252	Sí	Sí	Se evidencia certificado de correo leído de la respuesta a la solicitud. Se evidencia encuesta recibida por correo electrónico del 31/05/2021.
274	No	Si	Se evidencia envío por correo electrónico al peticionario con radicado 202100001900 del 16/06/2021 (19 días después) se le informa que se ha trasladado a la Unidad Administrativa de

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
			Personal del Municipio de Medellín quien es competente para la respuesta. Se evidencia Certificado adhesivo de radicación del traslado al municipio del radicado 202100001706 del 26/05/2021. Se evidencia encuesta pero no se evidencia el medio de llegada. Lo indicado anteriormente puede implicar incumplimiento en los términos de respuesta
275	Si	Sí	No se evidencia el recibo del memorando de la respuesta 202100001727 del 27/05/2021 enviado por correo electrónico el 31/05/2021 y se evidencia completada la entrega pero no el acuse de recibo. Se evidencia encuesta diligenciada pero no el medio de su recibo.
298	No	No Aplica	Se evidencian correos enviados a peticionario y entidad competente para su respuesta pero solo el municipio confirma entrega del correo electrónico. Se evidencia en memorando de traslado a Municipio con radicado 202100001826 del 03/06/2021 anexo de la solicitud.
303	Sí	Sí	No se evidencia el envío y/o la entrega o por qué medio se envió la respuesta a la Oficina de Evaluación y Control del Municipio de Medellín. Se evidencia anexo a la respuesta del radicado 202100001985 del 24/06/2021

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

De las PQRSD analizadas, en tres (3) de ellas, las identificadas con el consecutivo 056, 179 y 274, se evidencia un posible incumplimiento de términos; así mismo es importante revisar las situaciones evidenciadas en cada una de ellas y de ser posible realizar los ajustes pertinentes

- **Derechos de petición de interés particular:** Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 17 peticiones de 81 presentadas, las cuales corresponden a los consecutivos 054, 077, 083, 100, 102, 133, 139, 160, 162, 166, 169, 184, 193, 215, 245, 271 y 284 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 12. Análisis derechos de petición de interés particular

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
054	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva a la peticionaria, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad. En la solicitud la peticionaria informa que previamente ha instaurado requerimientos a la Secretaría de Movilidad y se ha dirigido a la sede de dicha Secretaría, sin encontrar solución de

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
			fondo a su requerimiento, por lo que sería importante considerar en estos casos el traslado a otros entes de Control tales como la Personería de Medellín o hacer seguimiento al Municipio de Medellín en las respuestas que está emitiendo en este tema (Multas de tránsito), ya que son reiterativas
077	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva a la peticionaria, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad. La PQRS corresponde a una copia de solicitud realizada a la Secretaría de Inclusión, y si bien es clara la no competencia por parte de la CGM, sería importante señalar en la respuesta definitiva si la copia del requerimiento pudiera ser objeto de seguimiento por parte de la CGM con el fin de asegurar una respuesta de fondo a lo que el peticionario requiere.
083	No procedente	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario y el retransmitido
100	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva a la peticionaria, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad. Se sugiere actualizar el estado del trámite del índice dinámico, ya que se trata de un traslado por competencia
102	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva a la peticionaria, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad.
133	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva a la peticionaria, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad.
139	No	No aplica	Se evidencia envío de la Respuesta definitiva con el respectivo retransmitido. Se evidencia Desistimiento Tácito teniendo en cuenta lo manifestado por la Peticionaria, se evidencia adicionalmente Resolución de nombramiento de funcionario que no es consistente con la solicitud o con el desistimiento. No aplica encuesta de satisfacción, no obstante se evidencia correo electrónico donde se solicita su diligenciamiento, no se evidencia respuesta por parte de la peticionaria

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
160	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la solicitud de información adicional. No se evidencia envío de la respuesta definitiva por desistimiento. Se evidencia Carta de solicitud de información adicional y Desistimiento Tácito.
162	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad.
166	Si	No aplica, se presentó desistimiento por parte de la peticionaria	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad. La PQRS corresponde a una copia de solicitud realizada por el peticionario ante la Alcaldía de Medellín y la Superintendencia de transporte, y si bien se evidenció traslado por competencia por parte de la CGM a la Secretaría de Movilidad, en la respuesta definitiva se habla respecto a la no competencia de la Entidad y del traslado, sin informar a la peticionaria en caso de que el tema pudiera ser objeto de seguimiento por parte de la Contraloría, en el sentido de requerir al Municipio de Medellín con el fin de que se emita la respuesta correspondiente al peticionario, teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes radicadas por los ciudadanos frente a este tema.
169	No procedente	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad.
184	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad.
193	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de respuesta y retransmitido. Se evidencia anexa Respuesta PQRS 094. No se evidencia envío del formato de encuesta de satisfacción
215	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
271	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva al peticionario, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones
284	Si	Si	Se evidencia correo de envío de respuesta y retransmitido
054	No	No aplica	Se evidencia correo de envío de la respuesta definitiva a la peticionaria, el envío de la solicitud (traslado por competencia) a la Secretaría de Movilidad y el retransmitido para ambas comunicaciones. Se evidencia Traslado por competencia a otra Entidad. En la solicitud la peticionaria informa que previamente ha instaurado requerimientos a la Secretaría de Movilidad y se ha dirigido a la sede de dicha Secretaría, sin encontrar solución de fondo a su requerimiento, por lo que sería importante considerar en estos casos el traslado a otros entes de Control tales como la Personería de Medellín o hacer seguimiento al Municipio de Medellín en las respuestas que está emitiendo en este tema (Multas de tránsito), ya que son reiterativas

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

- **Consultas:** Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 3 consultas, de las 5 presentadas las cuales corresponden a los consecutivos 042, 232 y 293 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 13. Análisis de consultas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
042	Sí	Sí	Fue asignada a la Oficina Jurídica quien dio respuesta y se evidencia traslado a Jurídica con memorando 20210000242 del 01/02/2021, se evidencia respuesta con memorando 20210000390 del 10/02/2021 enviada por correo electrónico a peticionario con completada la entrega sin acuse de recibo. Se observa correo enviado a peticionario para diligenciamiento de la encuesta el 25/03/2021 completada la entrega sin respuesta de acuse de recibo. Se evidencia anexada encuesta sin diligenciar. Se observa reenvío de la respuesta al peticionario por correo electrónico el 14/07/2021.
232	Sí	Sí	Fue asignada a la Oficina Jurídica traslado con radicado 202100001286 del 29/04/2021 quien dio respuesta y se evidencia envío de respuesta en memorando 202100001479 del 11/05/2021 por correo electrónico sin

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
			anexos y completada la entrega con acuse de leído el 11/05/2021. No se evidencia envío de la encuesta
293	Sí	Sí	Fue asignada a la Oficina Jurídica con radicado 202100001781 del 31/05/2021, Se evidencia envío de la respuesta por correo electrónico del 24/06/2021 del radicado 202100001986 del 24/06/2021 con acuse de recibo y leído. Se evidencia correos electrónicos enviados el 25/06/2021 y el 18/08/2021 con encuesta anexa para su diligenciamiento y se evidencia la entrega del correo pero no se evidencia respuesta de recibido por parte del peticionario. No se evidencia la encuesta.

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

- **Quejas:** Para efectos del presente informe, se tomó una muestra de 3 quejas de las 3 presentadas, las cuales corresponden a los consecutivos 040, 099 y 315 en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 14. Análisis de Quejas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
040	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario, así como del traslado por competencia a la Contraloría General de la República
099	No	No aplica	Se evidencia envío y retransmitido de la respuesta al peticionario, así como del traslado por competencia a la Secretaría de Seguridad y Convivencia
315	Sí	Sí	Se evidencia el envío, el retransmitido de la respuesta definitiva e Información suministrada por el INDER para dar respuesta a la solicitud. No se evidencia envío del formato de encuesta de satisfacción. Actualizar el estado del trámite en el Índice Dinámico toda vez que la PQRS cuenta con respuesta definitiva

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

Validados los soportes correspondientes a cada PQRS se observó respecto a la aplicación de la encuesta de satisfacción, que de la muestra seleccionada de 89 PQRS, en 27 de ellas no aplica la realización de éstas por no ser competencia de la entidad el trámite de la PQRS, se evidenció aplicación de la encuesta en 13 PQRS, como se observa a continuación:

Cuadro 15. 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	13	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%
No fue posible Ingresar al Expediente	1	1.12%
No se tiene evidencia de la aplicación de la encuesta	44	49.44%
Total general	89	100%

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

En relación con las encuestas de satisfacción en 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 y todas las PQRSD analizadas, debían contar con dicha encuesta.

5.3.1 PQRSD que ingresaron a Proceso Auditor

En la Ley Estatutaria 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, se establece en el artículo 70 en relación con el procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal, que *“la atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así: a). Evaluación y determinación de competencia; b). Atención inicial y recaudo de pruebas; c). Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente; d). Respuesta al ciudadano”* y en el parágrafo 1 se establece que: *“la evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones”*, que corresponde a *“quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta”*

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a verificar el Manual Trámite Interno de PQRSD, código: M-PC-TI-001, versión 2, con el fin de revisar las directrices al respecto, evidenciándose lo siguiente:

- Se incluyen los artículos 69 y 70 de la Ley 1757 de 2015 que adiciona la Ley 850 de 2003; sin que se dé ninguna instrucción específica en relación a la forma en que se debe cumplir lo anterior.
- Adicionalmente, se establece que:
 - *“Si procede una Auditoría Regular, Especial o Express, se debe tener el Visto Bueno del señor Subcontralor, se debe informar al ciudadano la clase de auditoría en la que se va a estudiar la petición, las fechas de inicio y terminación de esta...”*
 - *“No es respuesta definitiva el envío del informe de la auditoría en la que se evaluó la petición, hay que ser específicos en el tema de acuerdo con lo solicitado”*

Concomitante con lo anterior, en la circular Nro. 01 del 13/02/2018 se establecen las directrices para resolver las denuncias, conforme a lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015.

Con el fin de evaluar el cumplimiento de lo establecido en el Manual Trámite Interno de PQRSD, se procedió a identificar en el índice dinámico que se genera en Mercurio de las PQRSD que fueron trasladadas al proceso auditor, identificándose que para el primer semestre de 2021 se gestionaron un total de 8 PQRSD correspondientes al 2.43% de las PQRSD que ingresaron a la Entidad; a continuación se presenta el cuadro consolidado con el número de PQRSD gestionadas por dependencia:

Cuadro 16. PQRSD tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal

C.A.A.F/Dependencia	Cantidad
CAAF Salud	2
CAAF Educación	2
CAAF Movilidad	1
CAAF Telecomunicaciones	1
CAAF EPM 3	1
CAAF Obras Civiles	1
Total general	8

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

Adicionalmente, y para efectos del presente informe de ley, se procedió a analizar las 8 PQRSD que ingresaron a proceso auditor durante el primer semestre de 2021, las cuales corresponden a los consecutivos 030, 036, 053, 087, 161, 194, 270 y 278.

Es de aclarar que realizada la consulta de los expedientes Mercurio creados para las PQRSD mencionadas anteriormente, no se evidenció expediente asociado a la PQRSD 270, por lo anterior, las conclusiones que a continuación se presentan, se realizan en base a lo evidenciado en los expedientes Mercurio asociados a las PQRSD 030, 036, 053, 087, 161, 194 y 278.

Con el fin de verificar el cumplimiento de algunos de los lineamientos establecidos en la Circular 01 y en el Manual Trámite Interno de PQRSD que requirieron ampliación del plazo inicial “por remisión a proceso auditor”, se analizaron las PQRSD seleccionadas, y se evidenció lo siguiente:

- La Ley Estatutaria 1757 de 2015, en el artículo 70, habla del “**procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal**” (negrilla fuera de texto) y en su artículo 69 define la denuncia en el control fiscal así: “La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano”; y al verificar el consolidado que se genera a través del índice dinámico se evidenció que las 8 PQRSD que ingresaron al procedimiento de auditoría, durante el primer semestre de 2021, estaban clasificadas como denuncias.
- 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.

- De acuerdo con la Ley 1757 de 2015 se establece que *“La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones”* y en este caso se evidenció, que todas las PQRSD analizadas cumplieron con este plazo, así mismo se evidenció que en el memorando remitido al peticionario se informó el traslado por competencia a la dependencia responsable de su trámite.

Sin embargo, conforme a lo indicado en el punto anterior, no se observó recaudo de información, análisis e indagación preliminar previa la respuesta inicial para 5 de las 7 PQRSD analizadas. Lo anterior permite evidenciar que en el 71.43% de la muestra se observó incumplimiento a la directriz, en relación al recaudo de pruebas y análisis inicial.

- Adicionalmente, se establece que *“cuando se considere procedente adelantar una auditoría especial o incorporar la denuncia a alguna auditoría que se esté adelantando, previo a la respuesta al ciudadano se deberá contar con el visto bueno (por escrito) del Subcontralor”* y para efectos de las PQRSD 030, 036, 053, 087, 161 y 194 se evidenció la solicitud de autorización de inclusión de la PQRSD en el proceso auditor a la Subcontraloría.

Lo anterior, permite evidenciar que el 85.71% de las PQRSD gestionadas a través del proceso auditor y que fueron objeto del análisis, contaron con la autorización de la Subcontraloría previo al memorado de ampliación de términos que se remite al peticionario, conforme a lo establecido en la directriz.

- Igualmente, se establece que *“la respuesta a dar al peticionario debe ser expresa y clara, congruente con lo denunciado y/o solicitado, no basta con hacerle llegar copia del informe auditor”* y al verificar en las PQRSD gestionadas en proceso de auditoría, se pudo evidenciar que 6 de las 7 PQRSD analizadas tienen respuesta definitiva.

La PQRSD 194 que se encuentra en trámite a la fecha de realización del presente análisis.

Conforme a lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal código P-CF-AF-001 versión 5, las PQRSD que ingresan al proceso de auditoría deben incluirse en el programa de auditoría, informe preliminar e informe definitivo.

Durante la verificación de la documentación disponible en los expedientes de auditoría fiscal se pudo evidenciar que las PQRSD que ingresaron al proceso de auditoría fueron incluidas dentro del programa de auditoría.

Adicionalmente, 5 de las 6 PQRSD que tienen respuesta definitiva cuentan con los documentos soporte, y fueron incluidas en el informe de auditoría correspondiente.

A continuación se presentan algunas observaciones, frente al trámite de las PQRSD que fueron incluidas en los procedimientos de auditoría:

Cuadro 17. Observaciones PQRSD tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal

PQRS	Observaciones
030	No se evidencia recaudo de pruebas preliminares o análisis previo a la inclusión de la PQRS en el Procedimiento de auditoría. No se observa soporte de envío de la encuesta diligenciada por parte de la peticionaria.
036	No se evidencia recaudo de pruebas preliminares o análisis previo a la inclusión de la PQRS en el Procedimiento de auditoría. No se observa soporte de envío de la encuesta diligenciada por parte del peticionario
053	Con la respuesta definitiva no se dio trámite en su totalidad a la solicitud presentada, toda vez que se informó mediante respuesta preliminar sobre la posible inclusión en procedimiento de auditoría fiscal Municipio de Medellín (lo que implicaría que de acuerdo a los plazos la solicitud tendría que evaluarse en el componente financiero, lo que no guarda total coherencia con el tema asociado a la solicitud), posteriormente se informa mediante respuesta definitiva que los análisis y conclusiones del tema asociado a la denuncia y posibles hallazgos, se podrán ver reflejados en el informe preliminar y definitivo de la Auditoría Regular al Municipio de Medellín, es decir, componente de Gestión y Resultados, lo que evidencia falta de previsión de los términos establecidos en el PVCFT 2021 y los términos de respuesta
087	La respuesta definitiva se basa en la información obtenida, producto de la solicitud realizada al CHICM, y se indica al peticionario que se comunicarán los resultados y la evaluación del tema asociado, una vez se emita en informe definitivo de la auditoría financiera y de cumplimiento a la CHICM, por lo tanto no se tiene respuesta de fondo a la solicitud y por lo anterior, no se evidencia claramente los motivos por los cuales se amplían los términos por inclusión en el procedimiento de auditoría Fiscal.
161	Sin observaciones
194	Sin observaciones
270	No se evidencia expediente Mercurio asociado a la PQRS
278	En general se observa que en el memorado de ampliación de términos de las PQRS incluidas en el procedimiento de auditoría, no se está especificando la auditoría en la cual se evaluará el tema asociado a la solicitud (Auditorías o Actuaciones Especiales programadas en el PVCFT 2021).

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

5.4 VERIFICACIÓN FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD

De acuerdo con la información generada a partir del índice dinámico relacionado con la gestión de las PQRSD, se observa que el 46,20% (152) de las PQRSD que ingresaron durante el primer semestre de 2021 ingresaron a través de correo electrónico, el 37,08% (122) ingresaron por la Página Web y el 16,72% (55) ingresaron mediante Correo Físico; veamos:

Cuadro 18. Total de PQRSD por mes y medio de llegada

Mes	Correo Electrónico	Pág. Web	Correo Físico	Total General	Porcentaje
Enero	23	19	2	44	13,37%
Febrero	27	21	13	61	18,54%
Marzo	21	38	20	79	24,01%
Abril	33	23	3	59	17,93%
Mayo	30	15	7	52	15,81%
Junio	18	6	10	34	10,33%
Total general	152	122	55	329	100,00%
Porcentaje	46,20	37,08%	16,72%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 13 de agosto de 2021

Para efectos de evaluar la gestión de las PQRSD, se incluyó la evaluación de algunos de los canales que se tienen establecidos en la entidad para la recepción de las PQRSD; entre los que se incluyeron la página web y el correo electrónico; los resultados se detallan a continuación:

6. RECOMENDACIONES

Una vez concluida la presente verificación, se evidenció gestión sobre las acciones correctivas asociadas al trámite de PQRSO vigentes, las cuales corresponden a las acciones correctivas 385 y 386.

Adicionalmente se insiste en las siguientes recomendaciones, las cuales a su vez fueron planteadas y/o reiteradas por la C.A. Participación Ciudadana en el informe de seguimiento trimestral con corte al 30/06/2021:

SUBCONTRALORIA

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 PQRSO 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.

Así mismo, garantizar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de auditoría fiscal en relación con la autorización formal de inclusión de la PQRSO como una denuncia en el proceso auditor, de igual forma, la inclusión de la PQRSO en el memorando de asignación de auditoría, programa de auditoría, informe preliminar y definitivo y papeles de trabajo de la auditoría.

TODAS LAS DEPENDENCIAS

Se reitera que, toda PQRSO que se asigna a las diferentes dependencias, debe cumplir con una trazabilidad la cual se ve reflejada en el movimiento del documento (Ruta workflow). Lo anterior es clave, principalmente en los casos en los que no se cumplen los términos de Ley, puesto que allí se ve reflejado en que paso fue la demora.

Se dispuso dentro de la ruta del WORKFLOW las plantillas, que deben ser utilizadas según el caso y diligenciadas por la ruta así:

06 Carta
010 Carta Al Ciudadano Traslado A Otra Entidad
012 Carta Traslado Por Competencia A Otra Entidad
013 Carta Ampliación De Términos
015 Carta Respuesta De Fondo Definitiva
021 Carta Solicitud De Información

- Cuando una PQRSD ingresa por correo electrónico Institucional o correo personal, que debe ser oficializado en mercurio, se debe radicar desde el origen, esto se encuentra en el Procedimiento de Gestión Documental actividad 8.11; enviar a la ventanilla única para su radicación e inicio del workflow, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- Cuando la señora Contralora o Subcontralora, envíe por el correo electrónico institucional una petición a un jefe de dependencia, debe ser oficializado en mercurio, se debe radicar desde el origen, esto se encuentra en el Procedimiento de Gestión Documental actividad 8.11; enviar a la ventanilla única para su radicación e inicio del workflow, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- Para la Evaluación satisfacción del cliente- PQRSD, se debe tener en cuenta:
 - La encuesta debe ser diligenciada por el servidor público que dio trámite a la PQRSD, previa comunicación telefónica con el ciudadano, una vez que éste haya recibido la respuesta definitiva a su petición.
 - Se utiliza para conocer el nivel de satisfacción del cliente por la atención recibida a las solicitudes (Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, asesorías, entre otros) presentada ante la Contraloría General de Medellín. Se aplica una vez se ha atendido la solicitud u ofrecido la asesoría solicitada.
 - Tener en cuenta las tareas que se deben cumplir en la ruta del WORKFLOW, la trazabilidad y dejar por calidad quien proyecta y quién revisa.
 - Dar siguiente paso y enviar al jefe de la dependencia que atiende la petición para su aprobación y firma.

Con respecto a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, como parte de la Evaluación Independiente que se realiza a este proceso, se evaluará su avance y cumplimiento.