

**INFORME PRELIMINAR SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)
DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PRIMER SEMESTRE DE 2022
CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**

PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ

Contralor General de Medellín

DOLLY MARIA QUINTERO BETANCUR

Contralora Auxiliar de Participación Ciudadana

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO

Jefe Oficina de Control Interno

DIEGO LEÓN VILLA CASTAÑEDA

Profesional Universitario 1

Oficina de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, JULIO DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
MEDELLÍN, JULIO DE 2022	1
TABLA DE CONTENIDO	2
LISTA DE CUADROS	3
INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO GENERAL	6
2. ALCANCE	7
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	8
4. METODOLOGÍA	10
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	11
5.1 PQRSD RECIBIDAS Y REMITIDAS A DEPENDENCIAS RESPONSABLES ..	13
5.2 CRUCE DE INFORMACIÓN CON FORMATO REPORTADO A LA AGR ..	14
a. VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD	
GESTIONADAS	16
b. REMISIÓN DE PQRSD ENTRE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES	
EXTERNAS	17
c. CUMPLIMIENTO DETERMINOS A JUNIO 30 DE LAS PQRSD	17
d. REMISIÓN TRASLADO A OTRA ENTIDAD	18
e. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	19
6.7.1 PQRSD ingresadas a Proceso Auditor en primer semestre 2022 cuya	
respuesta está programada para el segundo semestre del 2022	31
6.8 VERIFICACIÓN FUNCIONAMIENTO CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD ..	32
6.8.1 FORMULARIO PQRSD PÁGINA WEB	32
6.8.2 LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN CIUDADANA	33
6.8.3 CORREO ELECTRÓNICO	33
6. RECOMENDACIONES	35

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Consolidado de PQRSD por tipo de requerimiento y medio de llegada.....	11
Cuadro 2. Consolidado estado PQRSD al 15 de julio de 2022, registradas en el primer semestre de 2022	12
Cuadro 3. Relación de PQRSD por dependencias.....	13
Cuadro 4. Relación de PQRSD por Tipo requerimiento reportado a la AGR.....	15
Cuadro 5. Relación de PQRSD con inconsistencias	16
Cuadro 6. Relación de PQRSD que presentan incertidumbre en la fecha de radicación. 16	
Cuadro 7. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la C.A. de Participación Ciudadana.	17
Cuadro 8. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la dependencia responsable de gestionarla.....	18
Cuadro 9. Cumplimiento de Términos PQRSD a Junio 30-2022	18
Cuadro 10 Relación PQRSD trasladadas a otras entidades por su competencia.....	18
Cuadro 11. Análisis PQRSD denuncias tramitadas.....	20
Cuadro 12 Análisis derechos de petición de interés general	21
Cuadro 13. Análisis derechos de petición de información	23
Cuadro 14. Análisis derechos de petición de interés particular	27
Cuadro 15. Análisis Derechos de petición de consultas	29
Cuadro 16. Análisis de Quejas.....	30
Cuadro 17. Aplicación Encuesta de satisfacción.....	30
Cuadro 18. PQRSD tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal en primer semestre 2022 con respuesta segundo semestre 2022	31

Cuadro 19. Total de PQRSD por mes y medio de llegada	32
Cuadro 20. Análisis PQRSD con medio de llegada correo electrónico.....	34

INTRODUCCIÓN

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 2022; 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 los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, 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 al 30 de junio del 2022.

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 al 30 de junio del 2022.

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.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2. y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto Nro. 1081 de 2015.
- Manual: Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, el cual tiene como objetivo: Tramitar las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentadas por la comunidad, de manera clara y oportuna para satisfacer sus necesidades y expectativas acorde con la normativa vigente.

- Manual Políticas de Operación, Código: M-GE-PL-002, Versión: 1, el cual tiene como objetivo: “Fijar guías 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.
- 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. Adicionalmente el Decreto Ley 491 del 28/03/2020.

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) 2013-2020 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 2022.

5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría General de Medellín, en cumplimiento del mandato legal procede a presentar el informe de Ley primer semestre año 2022 de las PQRSD recibidas, trasladadas y tramitadas por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, las demás Contraloría Auxiliares de Auditoría Fiscal y las dependencias de la Contraloría General de Medellín; se incluyen las PQRSD que fueron trasladadas a otras Entidades responsables de dar respuesta definitiva y de fondo a las peticiones de los Ciudadanos en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio del 2022.

Luego de dar cumplimiento a la metodología propuesta para la elaboración del informe de ley, los resultados se presentan a continuación:

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 al 30 de junio de 2022, se habían recibido un total de 226 peticiones, de las cuales 117 (52,00%) ingresaron por correo electrónico, 47 (21%) ingresaron a través de página web, 59 (26%) ingresaron a través de correo físico, 3 (1,32%) con presentación personal y durante el periodo evaluado no se evidenció ingreso de PQRSD a través de redes sociales.

Del total recibidas, 98 (43,17%) corresponden a derechos de petición de información, 47 (20,70%) a derechos de petición de interés particular, 57 (25,11%) son derechos de petición de interés general, 18 (7,93%) a Denuncias, 2 (0,88%) a derechos de petición de consultas, y 5 (2,20%) a Quejas; tal como se evidencia a continuación:

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

Tipo Requerimiento	Correo electrónico	Página Web	Correo Físico	Personal	Redes Sociales	Total general	% Participación
Derecho de Petición de Información	48	15	34			98	43,18%
Derecho de Petición Interés particular	23	11	13			47	20,71%
Derecho de Petición Interés General	31	14	9	3		57	23,79%

Informe de Ley Gestión PQRSD a 30 de junio de 2022
NEV GES IL 1800 08 21 2022

Denuncia	9	6	3			18	7,93%
Derecho de Petición de Consultas	1	1				2	0,88%
Queja	5					5	2,20%
Total general	118	47	59	3		226	100%
% Participación	51,98%	25,99%	20,70%	1,32%	0,00%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022

De las 226 PQRSD registradas al 30 de junio de 2022, en el seguimiento realizado con corte al 7 de julio de 2022, se habían gestionado un total de 205 (estado archivadas) que representan el 91% de las PQRSD, 19 (8%) se encontraban estado en trámite; y 2 (1%) estado anuladas; veamos:

Cuadro 2. Consolidado estado PQRSD al 15 de julio de 2022, registradas en el primer semestre de 2022.

Estado del trámite	Estado			% Participación
	Archivado	En trámite	Total general	
Con respuesta definitiva CGM a junio 30-2022	138		138	60,79%
Con archivo por traslado por competencia otra Entidad	68		68	29,96%
Con 1ª. Respuesta para informar ampliación plazo		12	12	5,29%
Solicitud de Revocatoria Directa No debió matricularse como PQRSD* (PQRS D 168)	1		1	0,44%
Anuladas	2		2	0,88%
Con 1ª. Respuesta para solicitar información complementaria		2	2	0,88%
Sin actuación alguna a junio 30-2022		4	4	1,76%
Total general	208	18	226	100%
% Participación	91,63%	7,05%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022

Nota: La PQRS D 003 fue anulada ya que en consideración a su temática fue fusionada con la PQRS D 014. Esta última ingresa mediante radicado No.202200000093 un requerimiento de la Contraloría General de la Republica, la cual era una copia de un informe titulado “la Replica al informe de análisis y conclusiones y observaciones a la propuesta del Consorcio Dragacauca 2021”, enviado por el contratista a Empresas Públicas de Medellín, la cual fue matriculada como una PQRS D 014 y este hace parte de lo requerido para la PQRS D 003, por lo tanto se relacionan los radicados y se deja todo en la PQRS D 014.

La PQRSD 168 no es un derecho de petición por tanto fue anulada. Se trataba de una solicitud de Revocatoria Directa y tiene un trámite y un término especial regulado por la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El artículo 95 de la Ley 1437 de 2011, dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 95. Oportunidad. La revocación directa de los actos administrativos podrá cumplirse aun cuando se haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, siempre que no se haya notificado auto admisorio de la demanda.

Las solicitudes de revocación directa deberán ser resueltas por la autoridad competente dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud.

Contra la decisión que resuelve la solicitud de revocación directa no procede recurso.”

5.1 PQRSD RECIBIDAS Y REMITIDAS A DEPENDENCIAS RESPONSABLES

Se procedió a verificar las PQRSD que fueron asignadas a las diferentes dependencias de la Contraloría General de Medellín para su trámite, respuesta de fondo y se evidenció lo siguiente:

Cuadro 3. Relación de PQRSD por dependencias

Dependencia	Total	% Participación
C. A. de Participación Ciudadana	103	45,81%
Dirección de Talento Humano	28	12,33%
Secretaría General	15	5,98%
C. A. de Responsabilidad Fiscal	13	6,61%
Oficina Asesora Jurídica	3	1,32%
Dirección de Recursos Físicos y Financieros	10	4,41%
CAAF Municipio 2	7	3,08%
CAAF Obras Civiles	8	3,52%
CAAF Servicios de Salud	1	0,44%
CAAF Educación	8	3,52%
CAAF Cultura y Recreación	3	1,32%
CAAF EPM 1	1	0,44%
CAAF EPM 2	2	0,88%
CAAF Telecomunicaciones	2	0,88%
Subcontraloría	4	1,76%
CAAF Ambiental	2	0,88%

CAAF EPM Filiales Energía	1	0,44%
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Publico	4	1,76%
CAAF Municipio 3	4	1,00%
CAAF EPM 3	1	0,44%
CAAF Municipio 1	4	1,76%
Despacho del Contralor	1	0,44%
Dire Gestión del Conocimiento Capacitación e Investigación	1	0,44%
Total general	226	100%

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022.

La asignación de la dependencia responsable para atender y dar la respuesta de fondo a las diferentes PQRSD de las 227 ingresadas durante el Primer Semestre de 2022, están discriminadas de la siguiente manera: C.A. de Participación Ciudadana 104 (45,81%), Dirección de Talento Humano 28 (12,33%), Secretaria General 15 (6,61%), C.A. de Responsabilidad Fiscal 13 (5,73%), Oficina Asesora Jurídica 3 (1,32%), Dirección de Recursos Físicos y Financieros 10 (4,41%), CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público 4 (1,76%), CAAF Municipio 2 total 7 (3,08%), CAAF Obras Civiles 8 (3,52%), CAAF Municipio 3 total 4 (1,76%), CAAF Educación 8 (3,52%), Subcontraloría 4 (1,76%), CAAF Cultura y Recreación 3 (1,32%), CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público 4 (1,76%), CAAF Municipio 3 4 (1,76%), CAAF EPM 1 total 1 (0,44%), CAAF EPM 2 total 2 (0,88%), CAAF Telecomunicaciones 2 (0,88%), CAAF EPM 3 total 1 (0,44%), CAAF Ambiental 2 (0,88%), CAAF Servicios de Salud 1 (0,44%), las restantes dependencias entre otras CAAF EPM Filiales Energía, Despacho del Contralor, Dirección Gestión del Conocimiento Capacitación e Investigación recibieron un total de 3 PQRSD que sumadas representan el 1,32%. Vemos que las primeras 8 dependencias con el mayor número de peticiones agrupan 192 PQRSD que representan el 85,33% de la totalidad de las PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2022.3

5.2 CRUCE DE INFORMACIÓN CON FORMATO REPORTADO A LA AGR

Una vez realizado el cruce con la información reportada a la Auditoría General de la República – AGR el 07/81/2022, se pudo evidenciar lo siguiente:

Cuadro 4. Relación de PQRSD por Tipo requerimiento reportado a la AGR

Tipo Requerimiento	Correo electrónico	Página Web	Correo Físico	Personal	Redes Sociales	Total general	% Participación
Derecho de Petición de Información	51	17	15	19		102	43,04%
Derecho de Petición Interés particular e Interés general	55	26	11	15		107	45,15%
Denuncia	11	6	2	2		21	8,86%
Derecho de Petición de Consultas		1	1			2	0,84%
Queja	5					5	2,11%
Total general	122	50	33	36		237	100%
% Participación	51,48%	21,10%	13,92%	15,19%	0,00%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022

Se presentan diferencias en los datos reportados a la Auditoría General de la República realizado el 8 de julio de 2022 con corte al 30 de junio y el informe bajado de Mercurio a través del Índice Dinámico realizado el 7 de julio del 2022 por el Auditor de la Oficina de Control interno. La diferencia se presenta a razón de la actualización en la información realizada por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana dentro de la diferencia de tiempo entre la rendición y generación del reporte objeto de auditoría.

a. VERIFICACIÓN DE CONSECUTIVOS Y COMPLETITUD EN LAS PQRSD GESTIONADAS.

Con el fin de verificar los consecutivos de las PQRSD gestionadas y reportadas a través del índice dinámico, para el primer semestre de la vigencia 2022, 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 PQRSD frente a la fecha de radicación y radicado de dicha PQRSD y se evidenció lo siguiente:

Cuadro 5. Relación de PQRSD con inconsistencias

Radicado	Mes	PQRS	Fecha radicado	Observación OCI
202200000848	ABRIL	135	2022-04-28	Se observa que no hay consecutivo en los memorandos y además se presenta inconsistencia en el consecutivo de las PQRS 135 de fecha 04/28/2022 anterior a la PQRS 147 de fecha 04/29/2022 y 136 de fecha 30/04/2022. No hay consecutivo en la fecha.
202200000857	MAYO	147	2022-04-29	
202200000865	MAYO	136	2022-04-30	
202200000919	MAYO	146	2022-05-06	Se observa que no hay consecutivo en los memorandos y además se presenta inconsistencia en el consecutivo de las PQRS 146 de fecha 05/06/2022 anterior a la PQRS 149 radicada el 05/06/2022, 148 de fecha 05/09/2022. No hay consecutivo en la fecha.
202200000927	MAYO	149	2022-05-06	
202200000935	MAYO	148	2022-05-09	
202200000940	MAYO	155	2022-05-13	Se observa que no hay consecutivo en los memorandos y además se presenta inconsistencia en el consecutivo de las PQRS 156 de fecha 12/05/2022 anterior a la PQRS 155 radicado el 13/05/2022. No hay consecutivo en la fecha.
202200000978	MAYO	156	2022-05-12	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022

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 en el cuadro anteriormente.

b. REMISIÓN DE PQRSD ENTRE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES EXTERNAS

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio el 7 de julio del 2022, de las PQRSD gestionadas durante el primer semestre de 2022, 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 una oportunidad del 99% en el traslado a esta dependencia veamos:

Cuadro 6. Número de días de diferencia entre la fecha de radicación de la PQRSD en Mercurio frente a la fecha de traslado a la C.A. de Participación Ciudadana.

Diferencia Días hábiles	Medio de Llegada					% Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personalmente	Total	
0	115	56	42	3	216	99%
1	2	3	3		8	0,67%
2			1		1	0,33%
7	1				1	0,33%
Total General	118	59	46	3	226	100%
	51,98%	25,99%	20,70%	1,32%	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

De acuerdo al cuadro anterior, se evidencia una remisión oportuna al momento de recepción de las PQRSD por los diferentes medios de recibo, frente a la remisión a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana del 99%, esto es 0 días de diferencia.

Frente a la oportunidad en el traslado a las entidades competentes externas, fue evidenciado que el total de las PQRSD se trasladaron en los términos de ley.

c. CUMPLIMIENTO DETERMINOS A JUNIO 30 DE LAS PQRSD

Partiendo de la información reportada en el índice dinámico generado desde Mercurio el 7 de julio del 2022, de las PQRSD gestionadas durante el primer semestre de 2022, se estableció que 2 PQRSD no cumplieron los términos establecidos por Ley para dar respuesta a la solicitud formulada a la Contraloría General de Medellín mediante correo electrónico:

Cuadro 7. Cumplimiento de Términos PQRSD a Junio 30-2022

PQRS	Fecha de ingreso	Fecha límite respuesta	Fecha respuesta a peticionario	Días hábiles de diferencia	Observación
095	2022-03-31	21/04/2022	22/04/2022	1	Una vez verificado el expediente de la PQRS. Se evidencia que la respuesta se realizó por fuera de los términos establecidos en 1 día hábil.
156	2022-05-12	26/05/2022	31/05/2022	3	Una vez verificado el expediente de la PQRS. Se evidencia que la respuesta se realizó por fuera de los términos establecidos en 3 días hábiles.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio

d. REMISIÓN TRASLADO A OTRA ENTIDAD

De las 226 PQRS recibidas en el primer semestre de 2022, 69 de estas que representan el 30,04% se trasladaron a otras entidades por no ser de nuestra competencia, esto en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Esto nos invita a que es necesario continuar difundiendo por todos los Medios de Comunicación información sobre el rol de la Contraloría como entidad pública y como el ciudadano puede hacer uso de sus servicios. Las entidades a las que fueron trasladadas las peticiones por competencia son las siguientes:

Cuadro 8 Relación PQRS trasladadas a otras entidades por su competencia

Entidad a la que se trasladada	Total	% Participación
Secretaría de Seguridad y Convivencia	6	2,64%
Contraloría General de la Republica	7	3,08%
Contraloría General de Antioquia	7	3,08%
Personería de Medellín	12	5,29%
Otra	10	4,41%
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	9	3,96%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	6	2,64%
Secretaria de Participación Ciudadana	2	0,88%
Empresas Públicas de Medellín	3	1,32%
Procuraduría General de la Nación	2	0,88%
Secretaría de Educación	1	0,44%
Secretaría de Servicios Administrativos	1	0,44%
Secretaría de Hacienda	2	0,88%
Secretaría de Movilidad	2	0,88%
Secretaría Salud	1	0,44%
UNE	1	0,44%
Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios	1	0,44%

Auditoría General de la República	1	0,44%
EDU	1	0,44%
INDER	1	0,44%
Total general	69	100%

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

De las 69 PQRSD que se trasladaron en el primer semestre a otras Entidades por no ser de nuestra se discriminan de la siguiente forma: Personería de Medellín con 12 (5,29%), otras 10 (4,41%), a la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, (nueve) 9 (3,96%), Contraloría General de la República 7 (3,08%), Contraloría de Antioquia 7 (3,08%), Secretaría de Movilidad 2 (0,88%), Secretaría de Seguridad y Convivencia 6 (2,64%) Secretaría de Servicios Administrativos 1 (0,44%), Empresas Públicas de Medellín 3 (1,32%), Procuraduría General de la Nación 2 (0,88%), UNE 1 (0,44%) y EDU 1 (0,44%).

e. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

De las 226 PQRSD tramitadas durante el primer semestre de 2022, conforme al índice dinámico generado el 07 de julio del 2022, se evidenció que a la fecha de reporte 206 PQRSD (90,75%) se encuentran archivadas y 18 se encuentran en proceso. De las 206 archivadas 2 (PQRS 095 y 156) no cumplieron los términos, veamos:

- La PQRS 156 del 2022-05-12 corresponde a una solicitud de información para la cual se contaban 10 días hábiles para su respuesta y su fecha límite era el 26/05/2022 y se le dio respuesta el 31/05/2022 (3 días después).
- La PQRS 095 del 31/03/2022 corresponde a una solicitud de información para la cual se contaban 10 días hábiles para su respuesta y su fecha límite era el 21/04/2022 y se le dio respuesta el 22/04/2022 (1 día después).

Para efectos del presente informe de ley, y con el fin de verificar que las PQRS tramitadas durante el primer semestre de 2022 se diera cumplimiento a lo establecido en la normativa aplicable, se procedió a realizar el selectivo de (34 PQRS) a criterio del Auditor, en el cual se tuvo presente el objeto del Derecho de Petición, Queja, Denuncia y/o Solicitud formulada por el peticionario entre otros. Una vez verificados los requisitos establecidos en la normativa aplicable (Ley 1755 de 2015), se evidenció lo siguiente:

- **Denuncias:** Para efectos del presente informe, del total de 18 denuncias, se

tomó una muestra de 3, las cuales corresponden a los consecutivos 061, 063 y 149, adicionalmente 2 fueron remitidas a Proceso Auditor en el Primer Semestre 2022, las PQRSD 061 y 149, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 9. Análisis PQRSD denuncias tramitadas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
061	Sí	Formulada por Correo electrónico. La PQRS 061, matriculada el día 03/01/2022, se trasladó a la CAAF Mpio 1, se evidencia memorando del 03/08/2022 remitido al peticionario solicitud ampliación de información, y el mismo día ampliación de plazo para respuesta hasta el 19/04/2022, (artículo 14 Ley 1755 de 2015), Se da Respuesta definitiva al ciudadano y se archiva el 19/05/2022 con Rdo 202200001113. Se cumplieron los términos de tiempo.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud de ampliación de términos para respuesta y se solicita ampliación de información al ciudadano, con respuesta definitiva 19/05/2022. Anónimo no se aplica encuesta
063	No	Anónimo, por pagina Web, se traslada a CAAF Obras Civiles por ser de su competencia con Rdo 202200001783 el día 03/03/2022, se incluyo en la Auditoria Financiera y Gestión, ISVIMED, respuesta para el 21/04/2022, se solicita ampliación de plazo con Rdo 202200000681, respuesta programada para el 01/09/2022, estado en proceso, tiene 1 A respuesta ampliación de plazo.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia solicitud de ampliación de términos para respuesta definitiva se incluye en la Auditoria, en proceso. No requiere encuesta.
149	Si	El ciudadano Luis Alejandro Vélez, formula denuncia por la página Web, la PQRS se traslada a la CAAF Municipio 2 por ser de su competencia, con Rdo 202200003770 el 10/05/2022, con respuesta definitiva y de fondo al peticionario con Rdo 202200001274 el día 23/05/2022, se cumplieron los términos de Ley en tiempo y estado Archivada.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta definitiva al ciudadano. La CAAF en 4 ocasiones le envió la encuesta y no le da respuesta el ciudadano.
061		Ingresó a proceso auditor, denuncia ciudadana vía correo electrónico a la CGM con memorando, se evidenció papeles de trabajo, solicitud y autorización de inclusión de la PQRS en el proceso auditor por parte de la Subcontraloría. Se evidencia publicación en página web de la ampliación de términos por inclusión en proceso auditor.	
149		Ingresó a proceso auditor, se evidenció papeles de trabajo, autorización de inclusión de la PQRS en el proceso auditor por parte de la Subcontraloría, publicación de la respuesta definitiva, constancia de envío y entrega de la respuesta.	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

- **Derechos de petición de interés general:** Para efectos del presente informe, del total de la población 57, se tomó una muestra de 10 peticiones, las cuales

corresponden a los consecutivos 001, 023, 039, 057, 110, 123, 129, 138,159 y 162 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
001	No	Solicitud del 01/04/2022, se da respuesta definitiva, es una copia para nuestro conocimiento. No somos competentes, con Rdo 20220000055 enviada por correo electrónico el 01/13/2022, se cumplieron los términos de ley para dar respuesta	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta definitiva y de fondo de fecha 01/13/2022, correo electrónico No requiere encuesta.
023	No	Solicitud recibida el 01/25/2022, se comunica al peticionario, Se da respuesta definitiva, envían copia para nuestro conocimiento, no somos competentes, lo remitió a EPM, a quien le compete, con Rdo 202200000163 del 01/25/2022, estado Archivada, se cumplieron los términos de ley para dar respuesta.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta definitiva. No requiere encuesta
039	No	Solicitud recibida vía correo electrónico el 02/09/2022, con Rdo 202200000239, Por directriz de la señora Subcontralora, con funciones de Contralora, se asigna a la CAAF Telecomunicaciones, para lo de su competencia, con Rdo 202200000432 del 02/16/2022, con Rdo 2022000001172 del 02/09/2022, se traslada por competencia y con Rdo 202200000510 del 02/21/2022 se archiva por traslado por competencia y se da respuesta al peticionario definitiva y de fondo enviada por correo electrónico el 02/21/2022. No se requiere encuesta por ser traslado a otra entidad.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta al peticionario.
057	Sí	Recibido vía correo electrónico el día 02/24/2022. Se da respuesta definitiva y de fondo al peticionario, es una copia para nuestro conocimiento. No somos competentes con Rdo 202200000564 del 02/25/2022, enviada por correo electrónico.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta solicitante. No requiere diligenciamiento de encuesta
110	No	Derecho de petición del 05/10/82022 de la Junta Acción Comunal barrio	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta a la

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
		Toscana, solicita información celebración Día Blanco en comuna 5, respuesta del 08/10/2022 expresa que CGM no es competente para atención de solicitud. No requiere encuesta por ser competente respuesta otra entidad.	representante legal de la Junta de Acción Comunal.
123	No	Solicitud anónima del 11/10/2022, se da respuesta al peticionario, enviada por correo electrónico el 12/10/2022, que la entidad competente para su respuesta es la Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín a quien además habían remitido copia de la solicitud. La respuesta se encuentra publicada en la página web de la entidad. No se requiere encuesta por ser respuesta de otra entidad.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta al peticionario anónimo enviada por correo electrónico sin confirmación de recibido donde informan que la competencia es de la Secretaría de Participación Ciudadana de Medellín a quien también enviaron copia de la solicitud. No se requiere encuesta, respuesta a correo anónimo.
129	Sí	Solicitud realizada por correo electrónico el 12/10/2022, respuesta del 03/11/2022 enviada por correo electrónico el mismo día.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta al peticionario enviada por correo electrónico No requiere encuesta por traslado por competencia.
138	Sí	Solicitud realizada por correo electrónico el 28/10/2022, respuesta enviada por correo electrónico al peticionario el 16/11/2022 sin acuse de recibo	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta al peticionario enviada por correo electrónico y se evidencia No requiere encuesta
159	No	Solicitud del 08/11/2022 con dos radicados 202200002511 y 202200002512, se da respuesta al peticionario, enviada por correo electrónico el 10/11/2022, que la entidad competente para su respuesta es la Procuraduría General de la República Regional Antioquia quien además había remitido copia de la solicitud, no se evidencia acuse de recibo. No se requiere encuesta por ser traslado.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta al peticionario enviada por correo electrónico. No requiere encuesta.
162	Sí	Solicitud por página web del 16/11/2022 con radicados 202200002623, 202200002626, 202200002628 y 202200002631, se solicita ampliación de información con memorando 202200003427 del 17/11/2022, no se adiciona información cumplido el plazo, se	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se decreta desistimiento por no suministro de información adicional solicitada. No requiere encuesta.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
		decreta desistimiento con radicado 202200003823 del 20/12/2022	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

- **Derechos de petición de Información:** Para efectos del presente informe de la población 98, se tomó una muestra de 12 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos 002, 024, 037, 050, 066, 074 A, 077, 085, 115, 158, 219 y 224, en las cuales se evidenció lo siguiente:

Cuadro 11. Análisis derechos de petición de información

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
002	Sí	Sí. Solicitud por correo físico Rdo 202200000012 del 01/04/2022, la señora Diana Carmenza Rúa Betancur Solicita información acerca del proceso de responsabilidad fiscal y su estado actual, que se haya iniciado por el presunto incumplimiento de contrato 46000080702 de 2019. Se le asigna a Responsabilidad Fiscal, para lo de su competencia con Rdo 202200000109 del 01/07/2022. Con Rdo 202200000100 el 01/18/2022 se da respuesta definitiva y de fondo y se archiva.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta a peticionario.
024	Sí	Sí. Solicitud por correo físico con Rdo 202200000097 del 01/26/2022, la señora Blanca Ramírez de Salazar Solicitud de permiso sindical para el servidor Johnnie Martiné Meléndez Vargas. Se asigna a la Dirección Talento Humano, por ser asunto de su competencia. Se evidencia respuesta definitiva y de fondo con Rdo 202200000230 del 01/28/2022. No requiere encuesta	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta a peticionario.
037	Sí	Sí. Solicitud por correo físico con Rdo 202200000208 del 02/07/2022, la señora Aris Concepción Arriaga Andrade, Solicita a la Procuraduría mediante Auto 27 de octubre de 2022, solicita se le informe, si	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo. se evidencia respuesta a peticionario,

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
		nuestro Ente de Control adelanta o adelantó acciones relacionadas con los contratos N°3302-78 de 2020 y N°3302-78 de 2020, suscritos por la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU. Se asigna a la CAAF Obras Civiles, por ser asunto de su competencia. Se evidencia respuesta definitiva y de fondo a peticionario con Rdo 202200000470 del 02/21/2022. No requiere encuesta diligenciada.	
050	Sí	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200000348 del 02/21/2022, el señor Jhon Ferney Patichoy Portilla solicita información urgente UNP. Se da respuesta definitiva, una vez realizó reporte de las PQRS y revisado no se encontró ninguna denuncia interpuesta por el señor edil con Rdo 202200000550 del 02/23/2022. No requiere encuesta	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta,
066	Sí	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200000487 del 03/08/2022, el señor Jesús Alberto Sánchez Restrepo. Solicita se le informe si el Sr. Gustavo Adolfo Ruiz Gómez, ha presentado denuncias en contra de la Contraloría o alguno de los empleados y/o funcionarios. Se le asigna a la CAAF Movilidad, para lo de su competencia. Respuesta definitiva y de fondo con Rdo 202200000732 del 03/23/2022, No requiere encuesta diligenciada.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta,
074 A	Sí	Sí. Solicitud vía página web con Rdo 202200000530 del 03/14/2022. La peticionaria solicita claridad frente a los conceptos descontables de cuota de fiscalización en el siguiente sentido: activos, inversiones y rentas titularizadas, Por directriz de la Subcontralora, se asigna a la Dirección de Recursos Físicos y Financieros para lo de su competencia. Se evidencia entrega de la respuesta definitiva y de fondo con Rdo 202200000731 del	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta. No requiere encuesta diligenciada.

Informe de Ley Gestión PQRSD a 30 de junio de 2022
NEV GES IL 1800 08 21 2022

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
		03/23/2022. No requiere encuesta diligenciada.	
077	Sí	Sí. Solicitud vía correo electrónico Rdo 202200000547 del 03/16/2022, la señora Lucrecia Elena Martínez Correa solicita información para hacerla parte de una nota periodística 050016099166202254746. Con carácter urgente. Se da respuesta definitiva desde la C.A Participación Ciudadana, dado que en nuestros reportes no se encuentra denuncia al respecto con Rdo 202200000707 del 03/17/2022. No requiere encuesta.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta así como el acuse de recibo. No requiere encuesta.
085	Sí	Sí. Solicitud vía correo físico del Rdo 202200000619 del 03/25/2022, Orlando Martinez Henao. Solicita le informen quien va a pagar los gastos de reparación de la Biblioteca España, ubicada en Santo Domingo Sabio. Se da traslado al municipio de Medellín, Secretaria de Educación, por ser asunto de su competencia. Con Rdo 202200000777 del 03/28/2022. Mediante Rdo 202200000778 del 03/28/2022 se le informa del traslado por competencia, se da respuesta definitiva y se archiva. No requiere encuesta de satisfacción diligenciada.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta enviada por correo electrónico. No requiere encuesta de satisfacción diligenciada.
115	Sí	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200000748 del 04/08/2022 el señor Christian David Hurtado C. El peticionario envía derecho de petición para la solicitud de respuesta a la actualización de datos de la empresa SUMAC por parte del fondo de pensiones PORVENIR. Mediante Rdo 202200000899 del 05/18/2022 Se da respuesta definitiva, es copia para nuestro conocimiento, no somos competentes para dar trámite. Tardo 10 días para dar respuesta definitiva al peticionario. No requiere encuesta.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta enviada por correo electrónico a los 10 días después de Rda la petición. No requiere encuesta.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
158	Sí	Sí. Solicitud vía página web con Rdo 202200001009 del 05/18/2022 el señor Oscar Arturo Orozco Sánchez. Solicitó a nuestro Ente de Control copia del último informe de rendición de cuentas de las empresas públicas de Medellín – EPM. Con Rdo 202200004024 del 05/18/2022 se asigna a la CAAF EPM Filiales Energía para lo de su competencia. Mediante Rdo 202200001318 del 05/26/2022 se da respuesta definitiva, de fondo y se archiva. No requiere encuesta, por ser un dirigente sindical.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta definitiva, No requiere encuesta por ser un dirigente sindical
219	Sí	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200001351 del 06/23/2022, la señora Liliana Escobar B. Requiere certificado laboral. Se traslada a Talento Humano el 06/29/2022, para su respuesta. Mediante Rdo 202200001726 del 07/05/2022 se da respuesta definitiva, de fondo y se archiva. Se evidencia encuesta diligenciada.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta enviada por correo electrónico con notificación de entrega, se evidencia encuesta diligenciada.
224	No	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200001385 del 06/30/2022 del señor Juan Ricardo Perez. El peticionario le solicita información a la señora Sandra Milena Arenas Ocampo acerca de la construcción de la conducción y distribución de tanque de acueducto Calasanz parte alta. Se da respuesta definitiva el 06/30/2022, es copia para nuestro conocimiento. No requiere encuesta no diligenciada.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia. No requiere encuesta no diligenciada.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

- **Derechos de petición de interés particular:** Para efectos del presente informe del tamaño de la población 47, se tomó una muestra de 7 peticiones, las cuales corresponden a los consecutivos 008, 028, 051, 083, 108, 167 y 193, 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
008	No	Sí. Copia de solicitud vía página Web Rdo 202200000025 del 01/07/2022, enviado por la señora Gladys Patricia Vélez Patarroyo, solicitó que el Ministerio de Salud actualice su estado como no activo con COLPENSIONES en el RUAF. Se traslada al Ministerio de Salud para lo de su competencia. Se da respuesta informándole del traslado por competencia con Rdo 202200000026, se archiva por traslado por competencia. No requiere encuesta.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta con acuse de entrega. No requiere encuesta.
028	No	Sí. Solicitud vía correo electrónico Rdo 202200000115 del 01/27/2022, el señor Víctor Alfonso Diazgranados Zuleta. Manifiesta presuntas irregularidades en el trámite de la denuncia bajo el radicado 05001609916620206259900. Se da traslado a la Fiscalía General de la nación, para lo de su competencia con Rdo 202200000227 del 01/28/2022 y se archiva por traslado por competencia con Rdo 202200000228 del 01/28/2022. No requiere encuesta diligenciada.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta con acuse de entrega a peticionarios No requiere encuesta diligenciada.
051	Sí	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200000356 del 02/21/2022, la empresa ESM Logística S.A.S. Solicitamos se permita acreditar la habitación del MINTIC para prestar los servicios de mensajería expresa para prestar el servicio a nivel nacional únicamente, ya que en los servicios que requiere la entidad	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo. No requiere encuesta.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
		no se observa el ítem de servicio internacional. Se le asigna a la Secretaría General, para lo de su competencia el 02/22/2022, se da respuesta definitiva, de fondo y se archiva con Rdo 202200000533 del 02/23/2022. No requiere encuesta.	
083	Sí	Sí. Solicitud vía correo físico con Rdo 202200000609 del 03/24/2022, el señor Augusto Osorno Gil, El Representación Legal de la asociación de veredas afectadas por el relleno sanitario la pradera, AVA RSL. Derecho de petición para solicitarle una auditoría. Se asigna a la Subcontralora, para lo de su competencia, con Rdo 202200002457 del 03/28/2022. Con Rdo 202200000812 del 03/31/2022 se le informa del traslado por competencia y se archiva definitiva.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta con su respectiva entrega.
108	No	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200000725 del 04/26/2022 el señor Luis Gonzalo Parra. Derecho de Petición con relación a intervención como tercero afectado, ante la solicitud de licencia radicado 05001-1-22-0086 solicitada por Javier Londoño SAS. Se da respuesta definitiva, es una copia para nuestro conocimiento, con Rdo 202200000842 el 04/07/2022, no requiere encuesta.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta definitiva, es una copia para nuestro conocimiento, No requiere encuesta.
167	Si	Sí. Solicitud vía correo electrónico con Rdo 202200001029 del 05/23/2022. Solicita que sean considerados cambios al proceso de contratación del que participa. Se asigna a la Dirección de Recursos Físicos Y financieros, para lo de su competencia. Respuesta definitiva de fondo se archiva con Rdo 202200001290, no requiere encuesta.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, No requiere encuesta.

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
193	Sí	Sí. Solicitud vía correo físico con Rdo 202200001194 del 06/09/2022. La señora Alba Lucia López solicita encargo como líder de proyecto, se asigna a la Dirección de Talento Humano, por ser asunto de su competencia el 06/09/2022, con Rdo 202200001499 del 06/13/2022 se le da respuesta definitiva y de fondo	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta a peticionario.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

- **Derechos de petición Consultas:** Para efectos del presente informe del total de la población 2, se tomó la muestra de 1 consultas, la cual corresponde al consecutivo 074 en la cual se evidenció lo siguiente:

Cuadro 13. Analisis Derechos de petición de consultas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
074	Sí	Sí. Solicitud vía página Web del 14/03/2022 de Mauricio Herrera Madrid. Solicitó concepto jurídico para resolver el interrogante: Existe impedimento jurídico para que una Corporación, que ejecuta recursos públicos en una convocatoria a emprendedores, pueda realizar la condonación de una financiación brindada a emprendedores. Se asigna a Oficina Asesora jurídica para su respuesta, el 05-10-2022, la OA Jurídica da respuesta definitiva al ciudadano el 05/10/2022. .	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta a peticionario vía correo electrónico.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

- **Quejas:** Para efectos del presente informe del total de la población 4, se tomó la muestra de 1 queja, la cual corresponde el consecutivo 126 en la cual se evidenció lo siguiente:

Cuadro 14. Análisis de Quejas

PQRS	Competencia	Respuesta al ciudadano de fondo	Documentos soportes
126	No	El peticionario Anónimo se queja de que como es posible que un señor Albert Gómez trabaje al tiempo con las secretarías de salud de Medellín, Carolina, Gómez Plata y Fredonia. Formula por Anónimo, Rdo el 04-22-2022, mediante correo electrónico. Se traslada a la Personería de Medellín por ser de su competencia, con Rdo 202200000940 del 04-22-02022, por la CA Participación Ciudadana. Se Archiva por traslado por competencia, se le dio traslado el mismo día. No requiere encuesta.	Se verificaron los soportes en papeles de trabajo, se evidencia respuesta a peticionario de traslado por competencia y se evidencia el traslado a entidad competente. No requiere encuesta.

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

Encuesta de Satisfacción

Validados los soportes correspondientes a las 34 PQRS seleccionada en la muestra, se observó respecto a la aplicación de la encuesta de satisfacción, que 18 PQRS no requería aplicación de la encuesta por ser competencia de otra entidad dar respuesta definitiva, porque se presentaron de forma anónima o por ser un Dirigente Sindical, y en 4 de ellas no requería aplicación de la encuesta por corresponder a una solicitud de ente gubernamental, 5 por ser una copia de una solicitud realizada a otra entidad, por ser una PQRS anónima, por desistimiento o porque aún no se había dado la respuesta a la PQRS, conforme se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 15. Aplicación Encuesta de satisfacción

Encuesta	Cantidad	Porcentaje
No requiere por ser competente otra entidad	10	29,41%
Sí se evidencia la encuesta	4	11,76%
No requiere encuesta por ser solicitud de un ente gubernamental o corresponder a una invitación	6	17,65%
No requiere encuesta por ser copia de petición realizada a otra entidad	8	23,53%
No requiere encuesta por ser anónima	2	5,88%
No se ha diligenciado aun por cuanto no se está a la espera de la encuesta diligenciada por el peticionario	2	5,88%
No requiere encuesta por desistimiento	1	2,94%
Se evidencia el envío en varias ocasiones la encuesta y no dio respuesta	1	2,94%

Total	34	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022– Análisis propio.

Se evidenció el día 27 de julio del 2022, por parte del Auditor de la Oficina de Control interno el ajuste realizado al Formato F-PC-ESC-002 de aplicación de la encuesta de satisfacción adelantado desde la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana el 22 de junio del 2022, y se incluyó la solicitud realizada en el informe de Ley de julio 1 al 31 de diciembre del 2021 en febrero del 2022, referente a incluir el número de la PQRSD objeto de la encuesta, el nombre de la persona que dio respuesta a la encuesta y el nombre del servidor que aplicó la encuesta, por solicitud realizada por la Oficina de Control interno. Formato actualizado se encuentra disponible en el aplicativo Isolución. Formato F-GES-ED-003 Versión 02 del 22 de julio del 2022, autorizado por Dolly Maria Quintero Betancur, Contralora Auxiliar de Participación Ciudadana y realizado por la Oficina de Planeación de la Contraloría General de Medellín.

6.7.1 PQRSD ingresadas a Proceso Auditor en primer semestre 2022 cuya respuesta está programada para el segundo semestre del 2022

Con el fin de evaluar el cumplimiento de lo establecido en el Manual Trámite Interno de PQRSD, se procedió a identificar las PQRSD que ingresaron en el primer semestre de 2022 y fueron trasladadas al proceso auditor, identificándose que para el primer semestre de 2022 ingresaron un total de 4 PQRSD, las cuales tienen para el segundo semestre de 2022 fecha límite de su respuesta. Se evidenció lo siguiente:

Cuadro 16. PQRSD tramitadas por C.A.A.F ingresadas al proceso de auditoría fiscal en primer semestre 2022 con respuesta segundo semestre 2022

C.A.A.F/Dependencia	PQRS	Fecha de radicado	Fecha respuesta
CAAF EPM 3	053	02/23/2022	08/28/2022
CAAF Obras Civiles	063	03/02/2022	09/01/2022
CAAF Ambiental	147	04/29/2022	10/28/2022
CAAF Educación	150	05/09/2022	11/09/2022
Total general	4		

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

Verificadas las PQRSD, de acuerdo a las disposiciones normativas se pudo evidenciar su cumplimiento.

6.8 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 118 (51,98%) de las PQRSD que ingresaron durante el primer semestre de 2022 ingresaron por Correo electrónico, 58 (22,99%) de ellas ingresaron por Correo Físico, 47 (25,70%) ingresaron por la Página Web y 3 (1,32%) ingresó de manera personal; veamos:

Cuadro 17. Total de PQRSD por mes y medio de llegada

Mes	Medio De Llegada					Total General	% Participación
	Correo Electrónico	Correo Físico	Página Web	Personal/	Redes Sociales		
Enero	15	9	7			31	17,61%
Febrero	13	9	5			27	20,27%
Marzo	19	12	7			38	19,60%
Abril	22	6	10	2		40	17,94%
Mayo	23	8	9			40	14,29%
Junio	25	15	9	1		50	10,30%
Total General	117	59	47	3		226	100.00%
% Participación	51,83%	22,59%	25,25%	0,33%	0%	100.00%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022.

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 su recepción; los elegidos fueron la página web y el correo electrónico; los resultados se detallan a continuación:

6.8.1 FORMULARIO PQRSD PÁGINA WEB

Durante el primer semestre de 2022, se evidenció que de las 226 PQRSD gestionadas, 47 ingresaron a través del formulario dispuesto en la página web de la entidad; lo que corresponde al 20,70% de las PQRSD gestionadas.

En lo relacionado con la evaluación de este canal de ingreso de las PQRSD, se reitera lo mencionado en el informe de Evaluación Independiente al Procedimiento

Trámite Interno de PQRSD de 2022, frente a: *“La Resolución 3564 del 2015, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el Anexo 2, plantea que: “de conformidad con el numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No. 1081 de 2015, los sujetos obligados de la Ley Nro. 1712 de 2014 deberán desarrollar un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública, atendiendo las normas relacionadas con la protección de datos personales...”*. En relación con el formulario electrónico para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)...”, 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, en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 y el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.

6.8.2 LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Entre enero y junio de 2022, no se presentaron solicitudes por este medio conforme al reporte generado a través del índice dinámico del aplicativo Mercurio con corte al 7 de julio de 2022, no obstante en prueba realizada el día 22 de julio de 2022 hora 11am mediante llamada telefónica realizada desde teléfono celular personal a la línea 018000 512 111 no contestaron la llamada realizada a la línea en mención, se procedió de nuevo a realizar otra llamada el día 25/07/2022 hora 1:45pm mediante llamada telefónica realizada desde teléfono celular personal a la línea 018000 512 111 y en conversación con la funcionaria que atendió la llamada María Victoria Mazo Zapata, manifestó que no tenía forma de identificar si la llamada había entrado por la línea 01800 o por el conmutador de la entidad línea 604 4033160. Por lo anterior se recomienda que se identifique este medio de entrada.

6.8.3 CORREO ELECTRÓNICO

Con el fin de verificar la recepción de PQRSD a través del correo electrónico de las 118 que ingresaron, se procedió revisar 17 de las PQRSD de la muestra seleccionada que tiene identificado como medio de entrada el correo electrónico y se pudo evidenciar que durante el periodo analizado están distribuidas así: 6 (5,08%) Derechos de Petición de Información, 7 (5,93%) Derechos de Petición de

Interés General, 1 (0,85%) Denuncias, 4 (2,54%) Derechos de Petición de Interés Particular, 4 (3,39%) Derechos de Petición de Consultas y ninguna Queja.

Cuadro 18. Análisis PQRSD con medio de llegada correo electrónico

Tipo Requerimiento	Correo electrónico	% Participación
Derecho de Petición de Información	6	5,08%
Derecho de Petición Interés General	7	5,93%
Denuncia	3	2,54%
Derecho de Petición Interés particular	4	3,39%
Derecho de Petición de Consultas		0,00%
Queja		0,00%
Total general	17	100%
% Participación	100%	

Fuente: Índice dinámico extraído de Mercurio el día 07 de julio de 2022 – Análisis propio.

Es importante destacar que de las 226 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022, 117 PQRSD ingresaron por correo electrónico lo que representan el 51,76% de las PQRSD. Es importante tener especial atención con aquellas solicitudes que ingresan a través de este medio, con el fin de que se realice la gestión correspondiente para matricular la PQRSD de manera oportuna y así evitar así retraso en los tiempos del vencimiento de los términos legales para su respuesta.

6. RECOMENDACIONES

Se reiteran las recomendaciones realizadas en el marco de la Evaluación Independiente a la Gestión PQRSD, vigencia 2021 y el Informe de Ley Gestión PQRSD con corte al 31 de diciembre de 2022, en lo correspondiente a los siguientes aspectos:

1. Continuar difundiendo por todos los Medios de Comunicación información sobre el rol de la Contraloría como entidad pública y la manera en la que el ciudadano puede hacer uso de sus servicios, esto para procurar que se presenten peticiones cuya competencia pertenece a otra entidad.
2. Las PQRSD's 095 y 156, radicadas el 31 de marzo de 2022 y el 12 de mayo de 2022 respectivamente, superaron en 1 y 3 días el término para dar respuesta al derecho de petición establecido en el artículo 70 de la ley estatutaria 1757 de 2015: *“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”*. Se recomienda fortalecer los controles de los tiempos de procesamiento de las peticiones.