



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(P.Q.R.S.D.)
PRIMER SEMESTRE AÑO 2019
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

En cumplimiento al Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, la Gerencia de Auditoría Interna del Departamento de Antioquia, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, consagra: El derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Igualmente, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, establece que: *"Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo"*

En el mismo sentido el Literal (i) del Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, respecto de las funciones de los auditores internos señala: "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato Constitucional y Legal, diseñe la entidad correspondiente".

Igualmente, en la Resolución con radicado número 201500301227 del 19 de octubre del 2015, se reglamentó el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia.

1. ESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE P.Q.R.S.D.

La Gobernación de Antioquia tiene por objeto gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Administración Departamental, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

La Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional tiene adscrita y así se visualiza en el Organigrama Institucional la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, igualmente el concurso de la Dirección de Gestión Documental, dirección está adscrita a la Secretaría General de la Gobernación quienes son las responsables de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS D de la comunidad.

El Departamento de Antioquia, cuenta con el sistema de Gestión Documental MERCURIO que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, con el objeto que las diferentes dependencias de la entidad emitan una respuesta oportuna, o inicien una Actuación Administrativa según sea el caso.



El orden de recepción de las PQRSD se establece de acuerdo al número consecutivo asignado por el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Cada organismo y dependencia de la entidad cuenta con un enlace, el cual tiene a su cargo el direccionamiento de las PQRSD al servidor público competente, el aseguramiento del trámite de las PQRSD dentro del tiempo establecido y el reporte de novedades a la Oficina de PQRSD.

Así mismo, en el Sistema Integrado de Gestión, se encuentran documentados los pasos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el procedimiento PR-M5-P2-003, adscrito al proceso "Atención Ciudadana". Igualmente en la página WEB de la Gobernación de Antioquia en el micro sitio de Atención Ciudadana, se podrá consultar los pasos y los canales por medio de los cuales se puede interponer un derecho de petición, el cual se encuentra en el LINK "**MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRSD**" a la Administración Departamental.

2. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE P.Q.R.S.D.

Los canales para la recepción de PQRSD en la Gobernación de Antioquia son los siguientes:

CANAL PRESENCIAL

Los derechos de petición se reciben en la taquilla única de la Dirección de Gestión Documental en la calle 42B N° 52 – 106 piso 1, donde se radica y escanea el documento para ser entregado al organismo competente.

Si la petición es en forma verbal deberá ser radicada en el puesto de atención e información al ciudadano P.Q.R.S.D ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Departamental.

Acá la descripción en detalle:

- Taquilla PQRSD: Ubicada en la taquilla 3 de hacienda en el primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD de forma verbal o escrita.
- Taquillas para la radicación de recibidos: Ubicadas en el costado occidental del primer piso del Centro Administrativo Departamental, taquillas de la 17 a la 20 recibe PQRSD sólo de forma escrita.
- Diligenciando el formato establecido, las peticiones pueden ser depositadas en los buzones de sugerencias que se encuentran distribuidos en las salas de espera de las oficinas de atención presencial del edificio, en la siguiente ubicación:

**Tabla 1. Ubicación Buzones dentro del C.A.D.**

| Ubicación | Hangar | Sótano Externo | CAD | No. Buzones |
|--|--------|----------------|--------------|-------------|
| Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía | | X | | 1 |
| Agencia de Seguridad Vial | | X | | 1 |
| Oficina de Liquidación Impuesto de Vehículos | | X | | 1 |
| Dirección de Pasaportes | | | X | 1 |
| Piso Uno 1 | | | X | 1 |
| Piso Dos 3 (Secretaría de Gobierno) | | | X | 1 |
| Piso Cuatro 4 (Secretaría de Educación) | | | X | 1 |
| Piso Seis 6 (Secretaría de Minas) | | | X | 1 |
| Piso Ocho 8 (Secretaría Seccional de Salud) | | | X | 1 |
| Laboratorio Departamental | X | | | 1 |
| | | | Total | 10 |

Fuente: Construcción propia a partir de información verificada en campo y suministrada por Gerencia Atención a la Ciudadanía.

CANAL TELEFÓNICO

Los ciudadanos pueden interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de la línea telefónica, un asesor recibirá su petición y efectuará el proceso de radicación, asignándole el número único de radicado con el cual podrá realizar seguimiento.

Línea de Atención a la Ciudadanía: En este se incluye la línea gratuita nacional 01 8000 419000 para denuncias de corrupción opción 1, rentas ilegales opción 2 y desde Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá 409 90 00.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua) y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Nueva Línea de WhatsApp: 300 305 0295
Nuevo Numeral abreviado: #774

CANAL VIRTUAL

Página Web de la Gobernación de Antioquia www.antioquia.gov.co en el link Atención a la Ciudadanía botón Presentar PQRSD, al diligenciar la información requerida le llegará un acuse de recibido y el número de radicado de su petición. Acá los pasos:

1. Ingrese a www.antioquia.gov.co
2. Clic en Atención a la Ciudadanía
3. Clic en Presentar PQRSD
4. Recibirá un acuse de recibido y número de radicado

Correos Electrónicos en el Pie de página del Sitio WEB www.antioquia.gov.co

- gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co
- gestiondocumental@antioquia.gov.co



CHAT VIRTUAL

Ubicado en la parte lateral derecha del sitio Web de la Gobernación de Antioquia, el cual sirve para la radicación de PQRSD de manera inmediata.

Descarga la aplicación móvil oficial de la Gobernación de Antioquia en el botón PQRSD. Acá los pasos:

1. Ingrese a www.antioquia.gov.co
2. Clic en Atención a la Ciudadanía
3. Clic en el submenú Entérate y presiona el botón Chat
4. El ciudadano será atendido por un asesor, quien recibirá la petición y realizará el proceso de radicación de PQRSD.

3. PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE POR CANAL DE RECEPCIÓN

Entre el 01 de Enero y el 30 de junio de 2019, el Departamento de Antioquia recibió un total de 24.921 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa un incremento de 12.6% frente al total de PQRSD recibidas en el primer semestre del año anterior 22.130.

Las PQRSD recibidas entre enero y junio de 2019 se distribuyen por canal de recepción de la siguiente manera:

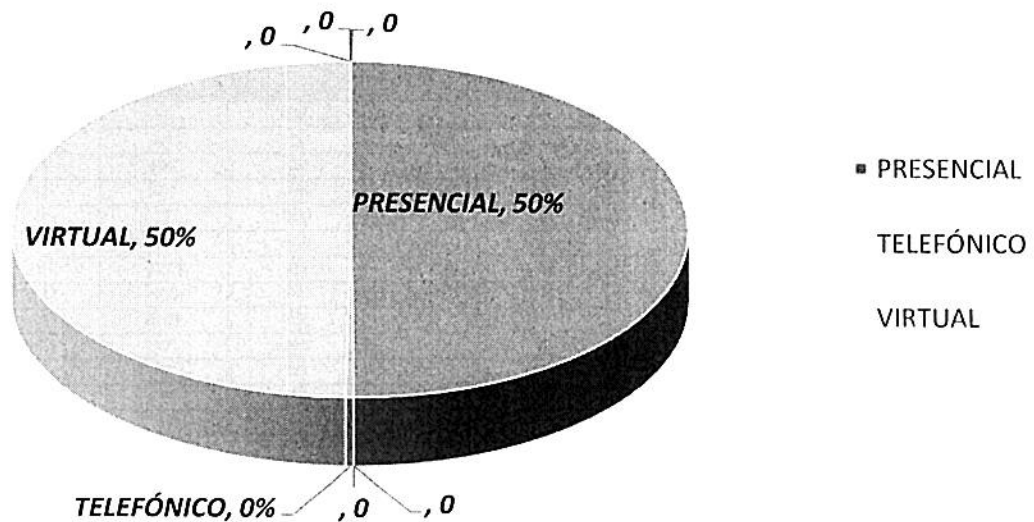
Tabla 2. Distribución de las PQRSD por canal de recepción

| REPORTE DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2019 | | | | |
|--|-------------------------------------|--------------|---------------|-------------|
| CANAL | MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL | TOTAL X CANAL | %Part |
| PRESENCIAL | BUZÓN DE SUGERENCIAS | 217 | 12438 | 50% |
| | VERBAL PRESENCIAL | 1 | | |
| | ESCRITA PRESENCIAL | 12220 | | |
| TELEFÓNICO | TELEFÓNICO | 100 | 100 | 0% |
| VIRTUAL | REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES | 128 | 12383 | 50% |
| | SISTEMA SAC SECRETARIA DE EDUCACIÓN | 8945 | | |
| | SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADA | 0 | | |
| | VIA WEB INTERNET | 3438 | | |
| TOTAL GENERAL | | 24921 | 24921 | 100% |

Fuente: Construcción propia a partir de información verificada en campo y suministrada por Gerencia Atención a la Ciudadanía.

Grafico 1. Distribución por Porcentaje

CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRSD



Fuente: Resultado obtenido a partir de la información de la tabla 2.

4. Documentos pendientes de respuesta

A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio se observó que de las 13443 PQRSD, al 30 de junio de 2019 se encontraban pendientes por responder un total de 503 documentos, equivalentes al 4%. Se realizó comparativo en los porcentajes de documentos pendientes por responder entre el segundo semestre de 2018 y el primer semestre de 2019, el cual arrojó el siguiente resultado:

Tabla 3. Comparativo de documentos Pendientes por responder 1° Semestre de 2019 1° - Semestre de 2018

| Informe Atención De Peticiones O Solicitudes, Atención De Pqrs por dependencias 01/01/2019 30/06/2019 | | | | | | | |
|---|----------------------------|--------------------------|---|----------------------------|--------------------------|---|--|
| Organismo / Dependencia | Periodo Enero - Junio 2018 | | | Periodo Enero - Junio 2019 | | | |
| | Total de Documentos | Pendientes por Responder | Porcentaje de Documentos pendientes por responder | Total de Documentos | Pendientes por Responder | Porcentaje de Documentos pendientes por responder | |
| Secretaría de Medio Ambiente | 33 | 6 | 26% | 23 | 6 | 26,1% | |
| Secretaría de Minas | 387 | 45 | 19% | 364 | 70 | 19,2% | |
| Dirección de Personal | 369 | 47 | 19% | 254 | 47 | 18,5% | |
| Secretaría General | 245 | 23 | 18% | 137 | 25 | 18,2% | |
| Dapard | 88 | 16 | 16% | 75 | 12 | 16,0% | |
| Gerencia Infancia, Adolescencia y Juventud | 8 | 0 | 14% | 7 | 1 | 14,3% | |
| Secretaría de Educación | 2458 | 108 | 4% | 5274 | 722 | 13,7% | |
| Secretaría de Gestión Humana y Dilo Organizacional | 279 | 21 | 11% | 262 | 30 | 11,5% | |
| Sec. de Gobierno - agencia Seguridad Vial | 1160 | 34 | 9% | 1015 | 92 | 9,1% | |
| Secretaría De Las Mujeres De Antioquia | 5 | 0 | 8% | 12 | 1 | 8,3% | |
| Despacho del Gobernador | 66 | 0 | 7% | 60 | 4 | 6,7% | |
| Secretaría de Gobierno | 282 | 14 | 5% | 273 | 14 | 5,1% | |
| Sec. de Productividad y Competitividad | 13 | 0 | 5% | 22 | 1 | 4,5% | |
| Servicio Seccional de Salud de Antioquia | 1893 | 59 | 4% | 2033 | 87 | 4,3% | |
| Departamento Administrativo de Planeación | 1217 | 95 | 3% | 1207 | 40 | 3,3% | |
| Secretaría de Infraestructura Física | 440 | 7 | 2% | 597 | 13 | 2,2% | |
| Secretaría de Hacienda | 30 | 1 | 0% | 55 | 0 | 0,0% | |
| Fabrica de Licores y Alcoholes de A | 848 | 20 | 0% | 1068 | 5 | 0,5% | |
| Gerencia de Comunicaciones | 7 | 2 | 0% | 7 | 0 | 0,0% | |
| Hacienda - Tesorería | 476 | 0 | 0% | 393 | 0 | 0,0% | |
| Gerencia de Servicios Públicos | 47 | 0 | 0% | 38 | 0 | 0,0% | |
| Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural | 18 | 0 | 0% | 23 | 0 | 0,0% | |
| Gerencia Mana | 15 | 0 | 0% | 17 | 0 | 0,0% | |
| Hacienda Rentas | 2926 | 5 | 0% | 2733 | 0 | 0,0% | |
| Sec. de Participación Ciudadana y Dilo Social | 17 | 0 | 0% | 14 | 0 | 0,0% | |
| Gerencia de Afrodescendientes | 5 | 0 | 0% | 6 | 0 | 0,0% | |
| Gerencia Indígena | 7 | 0 | 0% | 6 | 0 | 0,0% | |
| Gerencia de Auditoría Interna | 4 | 0 | 0% | 1 | 0 | 0,0% | |
| TOTAL | 13343 | 503 | 4% | 15976 | 1170 | 7% | |

Fuente: Construcción a partir del reporte generado por el Sistema Mercurio el 22 de julio de 2019.

De conformidad con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio las dependencias que tuvieron un incremento en los porcentajes de documentos pendientes por responder en el periodo enero-junio de 2019 y con relación al semestre Enero – junio de 2019 celdas en (color naranja) es: la Secretaría de Educación (13.7%),

Los organismos para los cuales se observan las celdas en (color verde) tuvieron reducción en los porcentajes observados en el periodo de análisis, frente al semestre anterior. Dentro de este grupo, se resaltan las dependencias que NO presentaron documentos pendientes, tales como: Secretaría de Hacienda, Comunicaciones, Hacienda Tesorería, Gerencia de Servicios Públicos, Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, Gerencia de Maná, Secretaría de Hacienda Rentas, Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, Gerencia Afrodescendientes, Gerencia Indígena y Gerencia de Auditoría Interna.

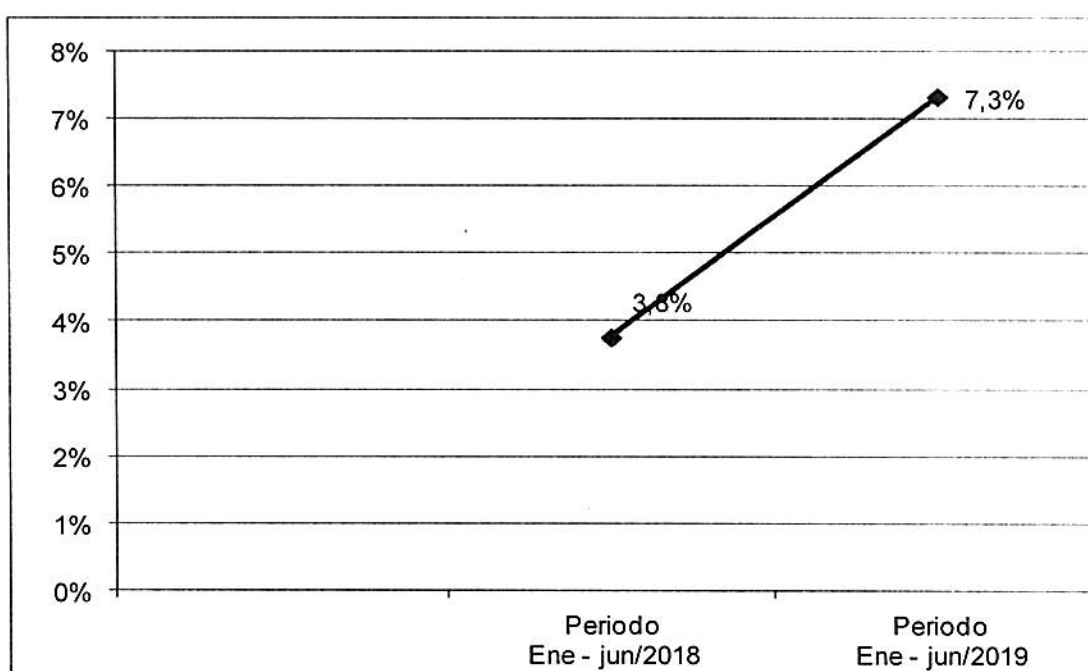


**Tabla 4. Documentos pendientes por responder
(Último semestre)**

| Detalle | Periodo | |
|--|----------------|----------------|
| | Ene - jun/2018 | Ene - jun/2019 |
| Total de Documentos Recibidos | 13343 | 15976 |
| Total de Documentos Pendientes por responder | 503 | 1170 |
| Porcentaje Documentos pendientes por responder | 3,8% | 7,3% |

Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

Gráfica 2. Tendencia en el porcentaje de documentos pendientes por responder



5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

De conformidad con el Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo que se refiere a los términos para resolver las distintas peticiones señala:

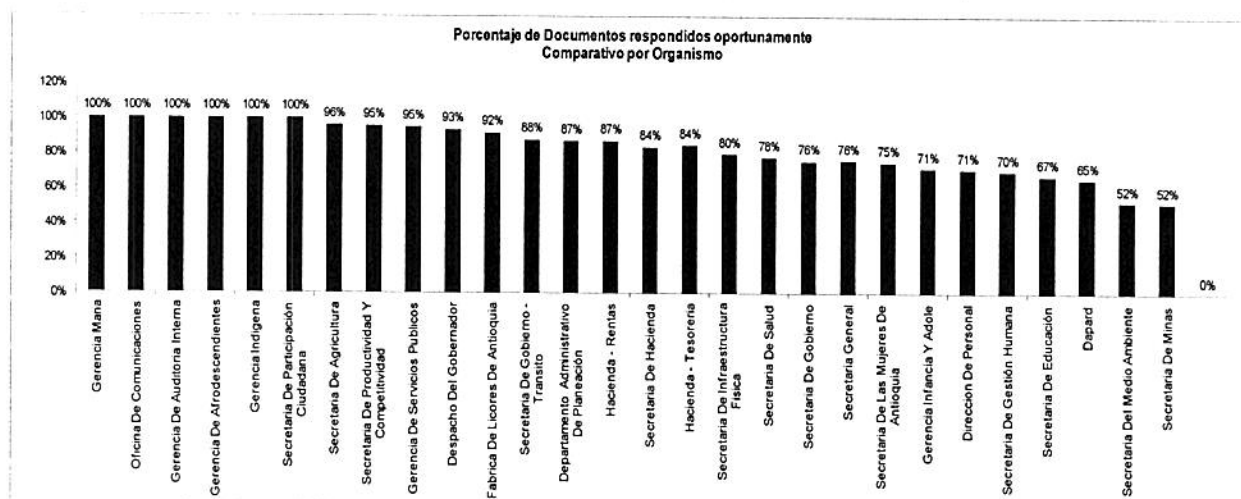
"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

Para el primer semestre de 2019 se recibieron un total de 24921 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las cuales 15976 se generaron a través del sistema de información Mercurio de las cuales fueron respondidas oportunamente 14806, lo que representa un 92.6% de oportunidad en la respuesta. La diferencia restante se consolida a través de diferentes organismos entre ellas la secretaría de Educación y el

correo institucional gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co, la diferencia entre las cantidades reportadas se da por inconsistencias en la información generada a través del índice dinámico y reporte de respuestas estadísticas.

Los porcentajes de oportunidad para cada una de las dependencias, se observan en la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Oportunidad en la respuesta para cada una de las dependencias



----+Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

La gráfica anterior muestra que de los veintiocho (28) organismos evaluados se distribuyen su porcentaje de la siguiente manera:

- El 21.4% corresponde a seis (6) organismos que alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta.
- El 17.8% correspondiente a cinco (5) organismos, obteniendo porcentajes de oportunidad de respuesta por encima del 90%
- El 21,4% representa seis (6) organismos, alcanzando porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 32.1% correspondiente a nueve (9) dependencias, obteniendo porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%
- El 7,14% representado en dos (2) dependencias arrojando porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 60%.

6. CONCLUSIONES

Es necesario resaltar que el derecho de petición tiene en sí autonomía y existencia jurídica reconocida por la propia Constitución que lo consagró con el carácter de



fundamental y por tal motivo, el incumplimiento a su principal obligación de dar respuesta oportuna a las peticiones genera sanción disciplinaria.

Una vez elaborado el informe se concluye que la Gobernación de Antioquia cuenta actualmente con canales para la recepción de Peticiones, Quejas Reclamos, Solicitudes y Denuncias que facilitan la comunicación con el cliente tanto interno como externo.

Importante concluir que la ubicación de los buzones se encuentran en lugares estratégicos, lo que permite que los usuarios hagan uso de ellos de manera directa.

Se debe advertir que las dependencias que no den cumplimiento a las respuestas al peticionario informando la incompetencia y el traslado de su solicitud, constituye un incumplimiento, toda vez que la administración estaría desconociendo el principio de eficacia que inspira la Función Administrativa.

Se resalta en grado de compromiso de las dependencias que aparecen en porcentaje 0% lo que evidencia el grado de compromiso tanto institucional como resultado positivo en la oportunidad de respuesta frente al usuario cliente.

En ese sentido, las solicitudes deben resolverse de fondo por parte del servidor público competente, lo cual redundará en la confianza de los ciudadanos hacia la entidad, evitando así que la falta de respuesta oportuna se deba resolver en otras instancias a las que deben acudir los interesados cuando se desatienda o se vulnere su derecho fundamental de petición.

CARLOS ARTURO BETANCUR CASTAÑO
Gerente Auditoría Interna

Proyectó y Elaboró: Wilson Duque Ríos P.U.

