

**INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2016
GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

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 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, sin que sea necesario invocarlo"

En el mismo sentido el literal (i) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, que 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".

Así mismo, mediante resolución con radicado 201500301227 del 19 de octubre del 2015, se reglamentó el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia.

Por lo anterior, y además dando 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.

1. Estructura para la atención de PQRSD

La Oficina de PQRSD de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía y la Dirección de Gestión Documental, son las responsables de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad.

El Departamento de Antioquia, cuenta con el sistema MERCURIO, gestor documental que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, 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 Información 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 y el procedimiento PR-M5-P2-030, adscritos al proceso "Atención Ciudadana"; y publicados en la página

de la Entidad, los cuales sirven de guía a los ciudadano para hacer uso de su derecho.

2. Canales para la recepción de PQRSD

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

a. **WEB:** En este canal se incluyen los siguientes links a los cuales puede acceder la comunidad:

- Desde la página web de la Gobernación de Antioquia (www.antioquia.gov.co), a través del menú "Atención a la Ciudadanía" y enlace "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias".

Chat

- Se encuentra 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.
- A través de los siguientes correos electrónicos:
atencionalusuario@antioquia.gov.co
gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co
gestiondocumental@antioquia.gov.co

b. **LÍNEA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** En este se incluye la línea gratuita nacional 01 8000 419000 y desde Medellín 409 90 00.

c. **TAQUILLA PQRSD:** Ubicada en la parte central del primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD de forma verbal o escrita.

d. **TAQUILLAS PARA LA RADICACIÓN DE RECIBIDOS:** Ubicadas en el costado occidental del primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD sólo de forma escrita.

e. **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Se encuentran ubicados de la siguiente manera:

Tabla 1. Ubicación de los buzones de sugerencias

Ubicación	Sótano Externo	CAD	No. Buzones
Centro Integrado de Atención a la Ciudadanía	X		1
Oficina de Tránsito	X		1
Oficina de Liquidación Impuesto de Vehículos	X		1
Oficina de Pasaportes		X	1
Piso 1°		X	2
Piso 2°		X	1
Piso 4°		X	1
Piso 6°		X	1
Piso 8°		X	1
Gestión Documental - Archivo Histórico			1
Total de Buzones=			11

3. PQRSD recibidas en el período

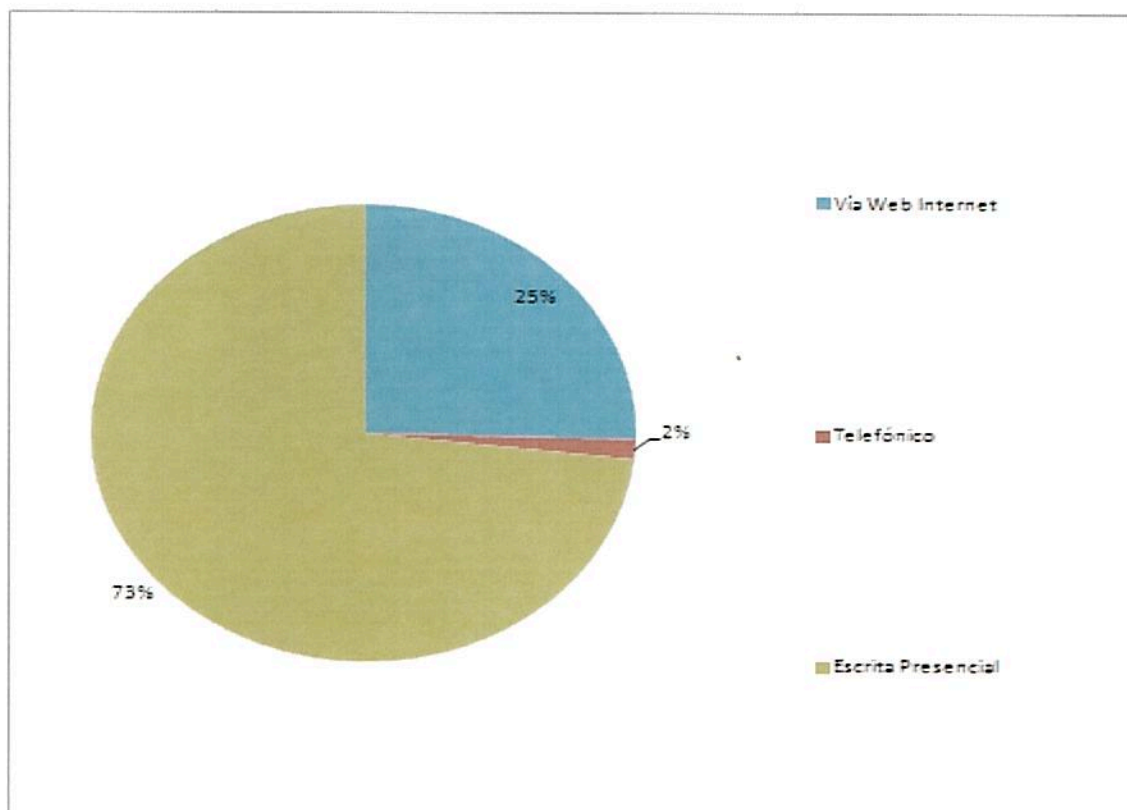
Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2016, el Departamento de Antioquia recibió un total de 16740 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa un aumento del 3% frente al total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2015 (16.232).

Las PQRSD recibidas entre enero y junio de 2016 se distribuyen por canal de recepción de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución de las PQRSD por canal de recepción

Presencial	Escrita Presencial	12.008	12.262
	Buzón de sugerencias	254	
Telefónico	Línea 01 800 4 19000 - 409 9000	231	231
Virtual	WEB (correos electrónicos)	4247	4.247
TOTAL			16.740

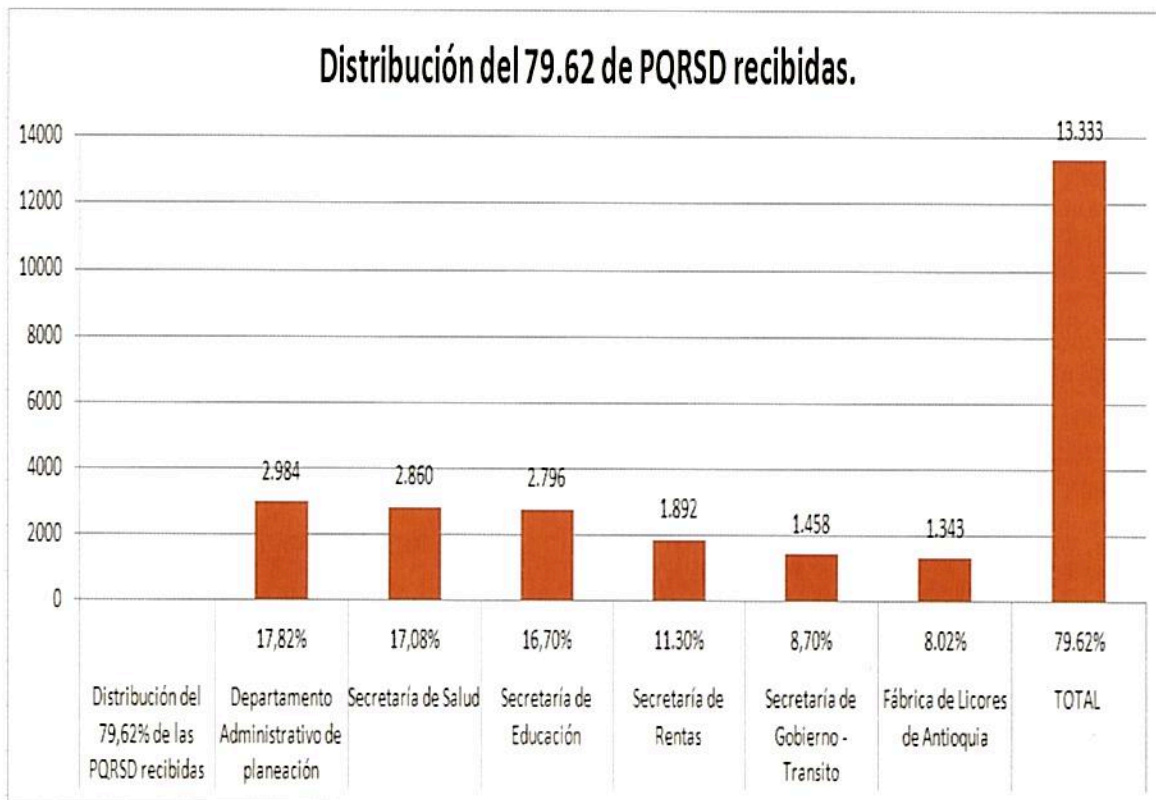
Gráfica 1. Distribución de las PQRSD por canal de recepción



4. Análisis por cantidad

Dentro del análisis por cantidad puede observarse que el 79,62% de las PQRSD se encuentran distribuidas en los siguientes organismos:

Gráfica 2. Distribución del 79.62% de las PQRSD recibidas



4.1 Documentos pendientes de respuesta

A partir del reporte generado por el Sistema de Información Mercurio se observó que de las 16740 PQRSD, al 31 de diciembre de 2016 se encontraban pendientes por responder un total de 1379 documentos, equivalentes al 8,2%.

Se realizó comparativo en los porcentajes de documentos pendientes por responder entre primer y segundo semestre del año 2016, el cual arrojó el siguiente resultado:

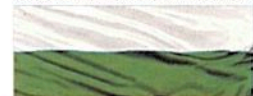


Tabla 3. Comparativo de documentos pendientes por responder segundo semestre de 2015 y primer semestre de 2016.

Informe Atención De Peticiones O Solicitudes, Atención De Pqrs por dependencias 01/07/2016 31/12/2016						
Organismo / Dependencia	Periodo Ener- Jun/2016			Periodo Jul- Dic/2016*		
	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder	Total de Documentos	Pendientes por Responder	Porcentaje de Documentos pendientes por responder
Sec. de Educación	2682	251	9%	2796	221	7,9%
Sec. de Salud	3485	34	1%	2860	61	2,1%
Departamento Administrativo de Planeación	2362	294	12%	2984	284	9,5%
Sec. de Hacienda	716	249	35%	56	4	7,1%
Fabrica de Licores	1398	8	1%	1343	3	0,2%
Sec. de Gobierno - Tránsito	1021	25	2%	1458	70	4,8%
Sec. de Infraestructura Física	302	31	10%	444	42	9,5%
Sec. de Gestión Humana	338	17	5%	273	31	11,4%
Sec. General	229	5	2%	172	9	5,2%
Comunicaciones	12	0	0%	8	0	0,0%
Sec. de Minas	563	14	2%	586	72	12,3%
Hacienda - Tesorería	563	318	56%	751	310	41,3%
Dirección de Personal	296	12	4%	329	123	37,4%
Sec. de Gobierno	251	82	33%	279	19	6,8%
Dapard	61	28	46%	81	1	1,2%
Gerencia de Servicios Públicos	33	5	0%	38	6	15,8%
Sec. de Agricultura	74	0	0%	38	0	0,0%
Despacho del Gobernador	203	5	2%	179	2	1,1%
Gerencia Maná	30	0	0%	21	0	0,0%
Sec. de Productividad y Competitividad	26	0	0%	28	0	0,0%
Sec. de Medio Ambiente	49	3	6%	43	8	18,6%
Secretaría De Las Mujeres De Antioquia	16	0	0%	13	0	0,0%
Hacienda Rentas	1454	551	0%	1892	110	5,8%
Sec. de Participación Ciudadana	41	2	5%	22	1	4,5%
Gerencia Infancia y Adolescencia	14	0	0%	8	1	12,5%
Gerencia de Afrodescendientes	5	0	0%	12	0	0,0%
Gerencia Indígena	5	0	0%	9	0	0,0%
Documentos Devueltos o Cancelados	0	0		16		
Gerencia de Auditoría Interna	1	0	0%	1	0	0%
TOTAL	16230	1934	12%	16740	1378	8%

* De acuerdo con el reporte generado por el Sistema Mercurio el 2 de febrero de 2017.

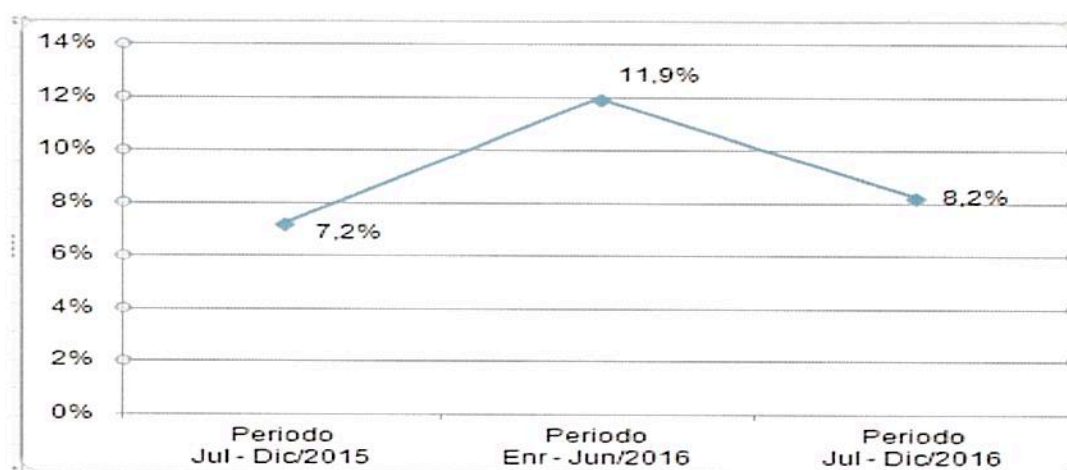
De conformidad con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio las dependencias que tuvieron un incremento en los porcentajes de documentos pendientes por responder en el período julio-diciembre de 2016 (celdas en color naranja) Secretaría De Gobierno - Tránsito (4.8%), Secretaría de Gestión Humana (11.4%) Secretaría General (5.2%), Secretaría de Minas (12.3%), Dirección de Personal (37.4%), Gerencia de Servicios Públicos (15.8%), Secretaría del Medio Ambiente (18.6), Hacienda - Rentas (5.8).

Los organismos para los cuales se observan celdas en color verde tuvieron reducción en los porcentajes observados en el período de análisis. Dentro de este grupo, se resaltan las dependencias que no presentaron documentos pendientes, tales como, Gerencia Maná, Secretaría de Productividad y Competitividad, Gerencia de Comunicaciones, Secretaría de las Mujeres de Antioquia, Gerencia Indígena, Gerencia de Afrodescendientes y Secretaria de Agricultura, Gerencia de Auditoría Interna.

Tabla 4. Documentos pendientes por responder
(Últimos tres semestres)

Detalle	Periodo Jul - Dic/2015	Periodo Enr - Jun/2016	Periodo Jul - Dic/2016
Total de Documentos Recibidos	16417	16230	16740
Total de Documentos Pendientes por responder	1182	1934	1378
Porcentaje Documentos pendientes por responder	7,2%	11,9%	8,2%

Gráfica 3. Tendencia en el porcentaje de documentos pendientes por responder.



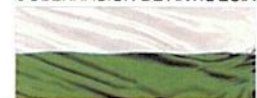
4.2 Oportunidad en la respuesta

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:

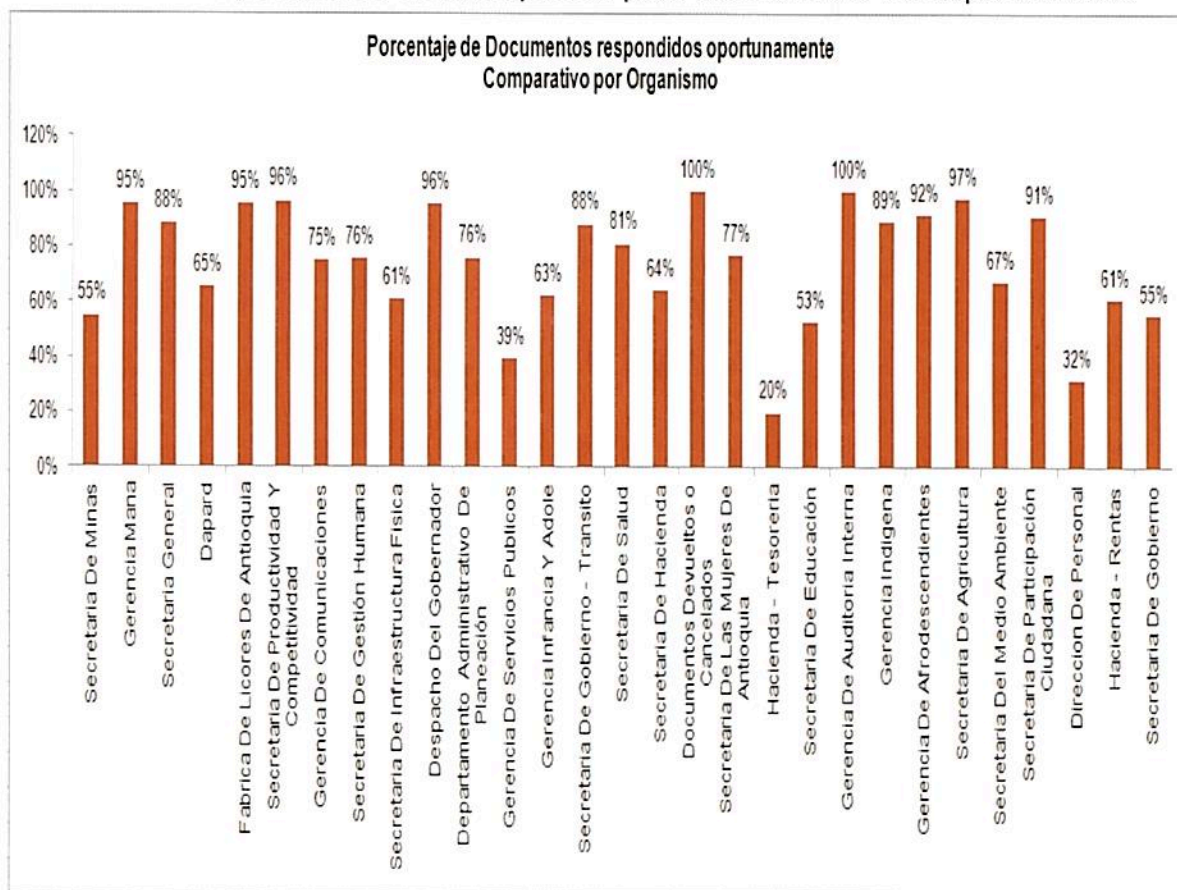
"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

Para el segundo semestre de 2016 se recibieron un total de 16.740 de las cuales PQRSD fueron respondidas oportunamente 11.604, lo que representa un 69% de oportunidad en la respuesta y un aumento de cinco puntos porcentuales frente al observado para el primer semestre de 2015 que se situó en 64%.

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



Gráfica 4. Oportunidad en la respuesta para cada una de las dependencias.



De la gráfica anterior se puede concluir que de los veintinueve (29) organismos evaluados:

- El 6,9% que corresponde a dos (2) organismos alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta recibida.
- El 24,10% correspondiente a siete (7) organismos, logró porcentajes de oportunidad por encima del 90%
- El 13,80% representado por cuatro (4) organismos, alcanzó porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 34,5% correspondiente a diez (10) dependencias, mostró porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%
- El 20,7% representado en seis (06) dependencias obtuvo porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 60%.

Los anteriores resultados muestran incumplimiento frente al lineamiento dado en la Normatividad de dar respuesta a las PQRSD en un término de 15 días.

5. Conclusiones

El porcentaje observado en las PQRSD pendientes por responder el cual equivale al 8,2% sumado al porcentaje de oportunidad en la respuesta que se sitúo en el 69%, generan incumplimiento a lo descrito en el Artículo 14 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.


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.

Igualmente, ha de tenerse en cuenta que la falta de respuesta 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.

En ese sentido, las solicitudes deben resolverse de fondo por parte del servidor público competente, lo cual redundará en la confianza de los ciudadanos en 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.

Igualmente, se recomienda que al interior de cada dependencia se implementen acciones con las cuales identifiquen las causas que afectan la oportunidad en las respuestas, para que la Gerencia de Atención a la Ciudadanía pueda establecer planes de acción a causas comunes de toda la Entidad orientados a dar respuesta a las PQRSD dentro de los términos establecidos por la Normatividad.

No obstante a lo anterior, se resalta la calificación sobresaliente del 81% obtenida por la Entidad frente a la gestión de servicio al ciudadano, otorgada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), evidenciando el desempeño de la entidad frente a la gestión del servicio.



CLAUDIA SALAZAR ARANGO
Gerente de Auditoría Interna.

Proyectó: Alexander Ortega Pimiento/Abogado
Gerencia de Auditoría Interna