



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
P.Q.R.S.D. SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2017 GERENCIA DE AUDITORIA 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".

Y así mismo, mediante 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 PQRSD 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:

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. Correo Electrónico gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co; atencionalusuario@antioquia.gov.co aplicación móvil oficial de la Gobernación de Antioquia) en el botón PQRSD.

2.1 CHAT

- 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
- a. 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 de Valle de Aburrá 409 90 00.
- b. Taquilla PQRSD: Ubicada en la parte central del primer piso del Centro Administrativo Departamental, recibe PQRSD de forma verbal o escrita.
- c. 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.
- d. Buzón de sugerencias: Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados de la siguiente manera:

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 2 (Gestión humana)			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 Ciudadanía

3. PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE POR CANAL DE RECEPCIÓN

Entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2017, el Departamento de Antioquia recibió un total de 17.687 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias lo que representa un aumento del 16,38% frente al total de PQRSD recibidas en el primer semestre del mismo año.

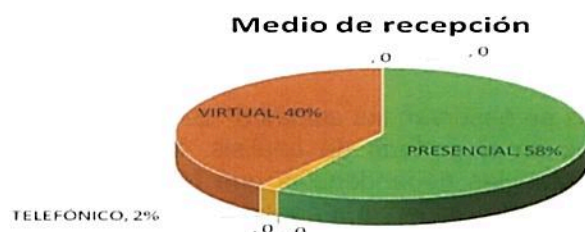
Las PQRSD recibidas entre julio y diciembre de 2017 se distribuyen por canal de recepción de la siguiente manera:

Tabla 2. Distribución de las PQRSD por canal de recepción

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017				
MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	TOTAL POR CANAL	PARTICIPACIÓN
PRESENCIAL	ESCRITA PRESENCIAL	10.102	10.343	58%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	232		
	VERBAL PRESENCIAL	9		
TELEFÓNICO	TELEFÓNICO	274	274	2%
VIRTUAL	VIA WEB INTERNET	2.599	7.070	40%
	REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	166		
	SISTEMA SAC SEC. EDUCACIÓN	4.305		
TOTAL GENERAL		17.687	17.687	100%

Fuente: Construcción a partir del consolidado suministrado por la Gerencia de Atención a la Ciudadanía

Gráfico 1. Distribución por Porcentaje



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 13219 PQRSD, al 31 de diciembre de 2017 se encontraban pendientes por responder un total de 326 documentos, equivalentes al 2,47%. Se realizó comparativo en los porcentajes de documentos pendientes por responder entre el primer semestre de 2017 y el segundo semestre de 2017, el cual arrojó el siguiente resultado:

Tabla 3. Comparativo de documentos Pendientes por responder 1° Semestre de 2017 y 2° Semestre de 2017

Organismo / Dependencia	Informe Atención De Peticiones O Solicitudes, Atención De Pqrs por dependencias 01/07/2017 31/12/2017			Período Enero - Junio 2017			Período Julio - Diciembre 2017		
	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 Educación	1910	98	5%	2481	58	2,3%			
Servicio Seccional de Salud de Antioquia	3199	96	3%	2869	57	2,0%			
Departamento Administrativo de Planeación	3023	385	13%	1784	70	3,9%			
Secretaría de Hacienda	47	2	4%	31	0	0,0%			
Fabrica de Licores y Alcoholes de A	925	11	1%	839	0	0,0%			
Sec. de Gobierno - agencia Seguridad Vial	1311	84	6%	1273	41	3,2%			
Secretaría de Infraestructura Física	490	21	4%	479	1	0,2%			
Secretaría de Gestión Humana y Dilo Organizacional	295	39	13%	267	19	7,1%			
Secretaría General	193	14	7%	141	9	6,4%			
Gerencia de Comunicaciones	17	0	0%	11	1	9,1%			
Secretaría de Minas	425	60	14%	306	17	5,6%			
Hacienda - Tesorería	543	63	12%	295	0	0,0%			
Dirección de Personal	302	148	49%	339	18	5,3%			
Secretaría de Gobierno	266	33	12%	337	1	0,3%			
Dapard	46	1	2%	57	0	0,0%			
Gerencia de Servicios Públicos	24	2	0%	28	2	7,1%			
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	32	0	0%	37	0	0,0%			
Despacho del Gobernador	110	2	2%	145	0	0,0%			
Gerencia Mana	15	0	0%	21	0	0,0%			
Sec. de Productividad y Competitividad	25	0	0%	12	0	0,0%			
Secretaría de Medio Ambiente	37	17	46%	38	14	36,8%			
Secretaría De Las Mujeres De Antioquia	7	0	0%	8	0	0,0%			
Hacienda Rentas	1859	94	0%	1352	15	1,1%			
Sec. de Participación Ciudadana y Dilo Social	45	8	18%	30	2	6,7%			
Gerencia Infancia, Adolescencia y Juventud	24	4	17%	14	0	0,0%			
Gerencia de Afrodescendientes	7	1	14%	9	1	11,1%			
Gerencia Indígena	18	0	0%	13	0	0,0%			
Documentos Devueltos o Cancelados	0			0					
Gerencia de Auditoría Interna	3	3	100%	3	0	0%			
TOTAL	15198	1186	8%	13219	326	2%			

Fuente: Construcción a partir del reporte generado por el Sistema Mercurio el 6 de Febrero de 2018.

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 enero-junio de 2017 y con relación al semestre julio – diciembre de 2017 (celdas en color naranja) son las siguientes: Gerencia de Comunicaciones (9.1%), Gerencia de Servicios Públicos (7.1%), Hacienda Rentas (1.1%).

Los organismos para los cuales se observan las celdas en color verde tuvieron reducción en los porcentajes observados en el período de análisis, frente al semestre anterior. Dentro de este grupo, se resaltan las dependencias que NO presentaron documentos pendientes, tales como, Secretaría de Hacienda, Fábrica de Licores, Hacienda Tesorería, DAPARD, Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, Despacho del Gobernador,



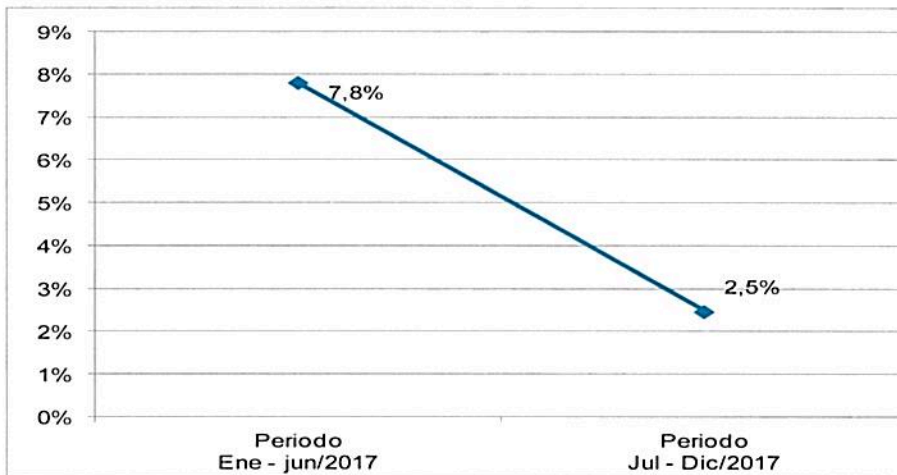
Gerencia de Maná, Secretaria de Productividad y Competitividad, Secretaria de las Mujeres de Antioquia, Gerencia de Infancia Adolescencia y Juventud, Gerencia Indígena y Gerencia de Auditoría Interna.

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

Detalle	Periodo Ene - jun/2017	Periodo Jul - Dic/2017
Total de Documentos Recibidos	15198	13219
Total de Documentos Pendientes por responder	1186	326
Porcentaje Documentos pendientes por responder	7,8%	2,5%

Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

Gráfica 3. 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:

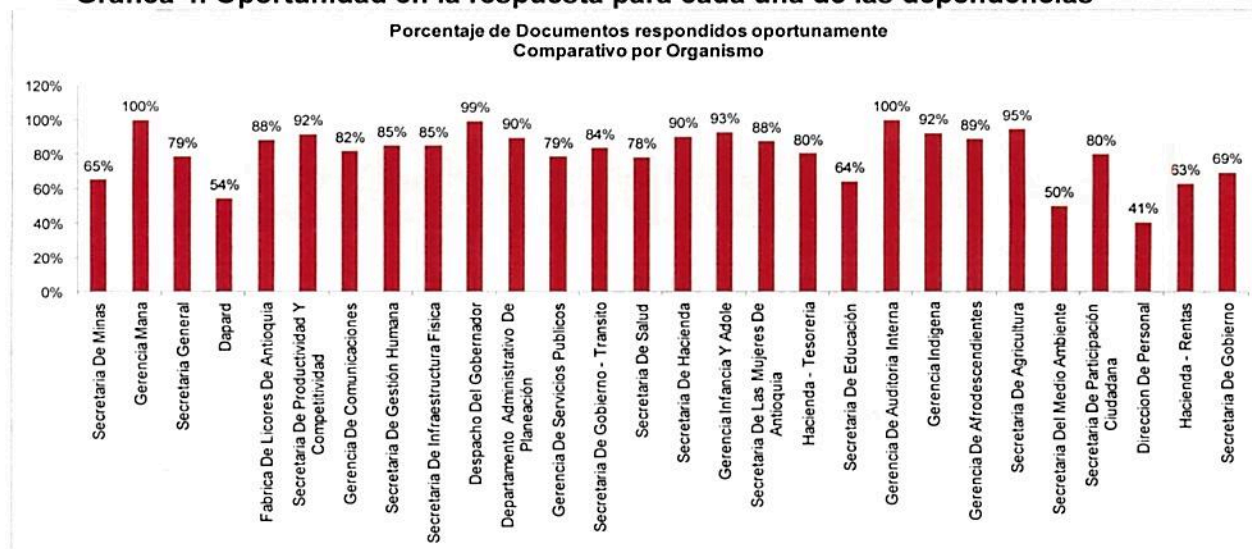
"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

Para el segundo semestre de 2017 se recibieron un total de 13219 PQRSD de las cuales fueron respondidas oportunamente 10035, lo que representa un 76% de oportunidad en la respuesta.



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



Fuente: Construcción a partir del consolidado del sistema mercurio

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

- El 7,14% corresponde a dos (2) organismos que alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta.
- El 25% correspondiente a siete (7) organismos, obteniendo porcentajes de oportunidad de respuesta por encima del 90%
- El 32,14% representa nueve (9) organismos, alcanzando porcentajes de oportunidad en la respuesta entre el 80% y el 89%
- El 25% correspondiente a siete (7) dependencias, obteniendo porcentajes de oportunidad entre el 60% y el 79%
- El 10,72% representado en tres (3) dependencias arrojando porcentajes de oportunidad en la respuesta inferior al 60%.

6. CONCLUSIONES

- El porcentaje observado en las PQRSD con oportunidad en la respuesta se situó en el 76%, sumado al porcentaje de oportunidad de respuesta que se situó en el 2,47%, generan incumplimiento de acuerdo a lo preceptuado en el Artículo 14 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de



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

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 redundaría 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.

- 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.

HAVÉR GONZALEZ BARRERO
Gerente Auditoría Interna (E)

Proyectó y Elaboró: Wilson Duque Ríos/P.U.
Revisó: Haver González Barrero /Gerente de Auditoría Interna (E)

