

Cód. FO-EVMI-022	Formato <b>FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria</b>	 Alcaldía de Medellín
Versión 2		



Medellín, 26/10/2023

<b>Tipo de Trabajo de auditoría reglamentaria</b>	<b>Auditoría de Cumplimiento</b>		<b>Seguimiento</b>		<b>Informe periódico</b>	<b>X</b>
---	----------------------------------	--	--------------------	--	--------------------------	----------

SECRETARÍA DE EVALUACIÓN Y CONTROL	
<b>Nombre del trabajo de auditoría</b>	Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
<b>Período analizado:</b>	Primer semestre de 2023 – Enero 01 de 2023 a junio 30 de 2023
<b>Código de auditoría:</b>	AUDIR2023-103
<b>Proceso(s) a auditar:</b>	Servicio a la Ciudadanía – Transversal a todos los procesos del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
<b>Dependencia (s):</b>	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.
<b>Auditor / equipo auditor:</b>	Auditores: Jesús Olimpo Gaviria Cortes Erika Orozco Ospina  Supervisor: Diego Hernán Gómez Jaramillo Líder de Proyecto
<b>Fecha:</b>	Octubre de 2023

## CONTENIDO

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN.....	5
2. MARCO LEGAL Y REGULATORIO.....	5
3. OBJETIVO GENERAL .....	7
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5. ALCANCE .....	8
6. FUENTES DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS.....	8
7. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA.....	8
8. ÍNDICE DE OBSERVACIONES.....	8
9. RESULTADOS DETALLADOS.....	10
9.1 Verificar el cumplimiento al interior del Distrito de Medellín del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Respecto a existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver y contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.....	10
9.2 Comprobar el cumplimiento normativo que exige efectividad y respeto por el derecho de petición frente a los criterios que se deben cumplir en las respuestas a las PQRSD.....	12
<b>9.2.1. PQRSD ingresadas durante el primer semestre de 2023.....</b>	<b>12</b>
<b>9.2.2. Verificación de las respuestas a las PQRSD generadas a los grupos de valor.....</b>	<b>15</b>
9.3. Verificar los controles de primera línea de defensa frente a las respuestas de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), mediante la revisión y análisis del informe de salida de producto no conforme del primer semestre de 2023.....	19
10. FORTALEZAS.....	25
11. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	25
12. CONCLUSIONES.....	26
13. PRESENTACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO.....	26

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Página Web del Distrito Especial para radicación de la PQRSD.....	10
Ilustración 2. Página Web del Distrito Especial para consulta del estado de la PQRSD. ....	10
Ilustración 3. Página Web del Distrito Especial. Link de transparencia aparte 1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención.....	10
Ilustración 4 Canales de atención Carta de trato digno a la ciudadanía publicado en página Web del Distrito Especial. ....	11
Ilustración 5 PQRSD por dependencia Elaboración equipo auditor.....	12
Ilustración 6 Formula de la muestra. Elaboración equipo auditor. ....	15
Ilustración 7 Salida No Conforme PQRSD 2023 - 1.....	19
Ilustración 8 PQRSD DAGRD 2023 – 1 .....	20
Ilustración 9 Procedimiento riesgos materializados .....	21
Ilustración 10 PQRSD Seguridad Humana 2023 – 1 .....	22
Ilustración 11 PQRSD DAGRD 2023 – 1 .....	22
Ilustración 12 Banner aplicativo SIGESH.....	23

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índice de observaciones.....	9
Tabla 2. PQRSD recibidas por cada mes durante el primer semestre de 2023. Elaboración equipo auditor. ....	11
Tabla 3: PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023 y clasificadas con porcentaje de participación por Secretaría o Unidad. Elaboración equipo auditor. ....	12
Tabla 4: PQRSD respondidas a través de la estrategia Solución de Primer Contacto (SPC). Elaboración equipo auditor.....	13
Tabla 5 PQRSD respondidas por SPC - Secretaría de Salud .....	13
Tabla 6. Resultado cuantitativo de la muestra de 35 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023. Elaborado por el equipo auditor. Elaboración equipo auditor. ....	16
Tabla 7. Resultado cuantitativo de la muestra de 35 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023. Elaborado por el equipo auditor. Elaboración equipo auditor. ....	17



## 1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el Plan Anual de Auditorías 2023 y en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Evaluación y Control presenta los resultados del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (en adelante, PQRSD) en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín durante el primer semestre de 2023.

La gestión integral de las PQRSD en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín se lleva a cabo mediante el sistema único automatizado de gestión documental denominado Mercurio. Este sistema engloba el proceso de radicación, distribución, seguimiento, consulta y respuesta a la ciudadanía y a los grupos de interés.

En la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se destacan los atributos de calidad que permiten verificar si la entidad ha logrado consolidar la "Gestión con Valores para Resultados". Entre estos atributos, se enfocan dos que están directamente relacionados con la gestión de las PQRSD:

- “La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD”.
- “La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos”.

Es importante precisar que en el Distrito de Medellín la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es la encargada de gestionar las PQRSD en corresponsabilidad con las dependencias competentes, a fin de garantizar los requisitos relacionados con los productos y servicios que se entregan a los grupos de interés conforme a los criterios de calidad, efectividad y respeto por la relación del Estado con la Ciudadanía de acuerdo a la normatividad vigente y las normas voluntariamente adoptadas y que buscan la mejora continua de los procesos.

## 2. MARCO LEGAL Y REGULATORIO

- Constitución Política de Colombia (artículo 23 y 74).





**“ARTÍCULO 23.** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*

**ARTÍCULO 74.** *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”*

- 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”.

**“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. (Subrayado fuera de texto).*

*(Inciso derogado por el art. 237, del Decreto 019 de 2012.)*



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.”*

- Circular externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Corte Constitucional Republica de Colombia. M: P: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ. Bogotá, D.C., diecinueve (19) de marzo de dos mil trece (2013). Sentencia T-149/13.
- Corte Constitucional Republica de Colombia. M: P: LUIS ERNESTO VARGAS SILVA. Bogotá, D.C., dos (2) de septiembre de dos mil trece (2013). Sentencia T-608/13.
- Ley 1712 de 2014 (artículos 24, 25 y 26) “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”.
- Ley 1755 de 2015 (todo el articulado) “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título (Artículos 13 al 31) del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo”.
- PR-SECI-034 (Versión 1) Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC. Vinculada al proceso de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín, cuyo objeto es: *“Con el fin de optimizar el proceso de PQRS de la Alcaldía de Medellín y además mejorar la calidad en la prestación del servicio a los ciudadanos, se implementa la estrategia de dar solución en el primer contacto a aquellas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que por su contenido, puedan ser resueltas con guiones o formatos preestablecidos, evitando así, demoras en la atención de la solicitud y desgastar con respuestas repetitivas a las demás Dependencias de la entidad”.*  
(...) Descripción detallada del procedimiento: tarea No.1, se debe ejecutar COMO: “se parte del análisis de lo que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía puede dar una respuesta informativa o genérica que no requiere llegar a la dependencia competente y que puede ser resuelta en menor tiempo, para que las Secretarías se encarguen de lo específico y misional de las mismas” (...)
- Decreto Municipal 049 de 2018 “Por el cual se actualiza el Sistema de Servicio a la Ciudadanía de Medellín y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Municipal 863 de 2020 “Por el cual se modifica y adiciona algunas disposiciones del Decreto 883 de 2015” “Por medio del cual se adecuó la Estructura de la Administración Municipal de Medellín”, el cual no impacta a la Secretaría de Gestión Humana y Servicios a la Ciudadanía, en su Servicio a la Ciudadanía PQRS.



- Corte Constitucional Republica de Colombia. M: P: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ. Bogotá D.C., siete (7) de julio de dos mil veinte (2020). Sentencia T-230/20.
- Manual de buenas prácticas para PQRSD (MA-SECI-003). Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Versión 4, 2020.
- Circular 202160000150 del 05 de agosto de 2021, lineamientos sobre la gestión de trámites, servicios y salidas de cara al ciudadano.
- Circular 202260000188 del 23 de noviembre de 2022, lineamientos peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción. Emitido por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, por parte del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**4.1.** Verificar el cumplimiento al interior del Municipio de Medellín del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Respecto a existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver y contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad

**4.2.** Comprobar el cumplimiento normativo que exige efectividad y respeto por el derecho de petición frente a los criterios que se deben cumplir en las respuestas a las PQRSD generadas a los grupos de valor, las cuales deben ser claras, oportunas, de fondo, congruentes y eficaces.

**4.3.** Verificar los controles de primera línea de defensa frente a las respuestas de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), mediante la revisión y análisis del informe de salida de producto no conforme del primer semestre de 2023.

### **5. ALCANCE**

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que el Distrito Especial de Medellín recibió por parte de la ciudadanía o grupos de interés y que fueron registradas



en el sistema de gestión documental –*Mercurio*- durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

## 6. FUENTES DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS

- Sistema de gestión documental *Mercurio*.
- Base de datos de PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2022 (Suministrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía).
- Manual de buenas prácticas para PQRSD. Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. MA-SECI-003 Versión 4. Vigente dentro del Sistema de gestión Integral del Distrito de Medellín.
- Página Web del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Micro sitios: PQRSD, Servicios a la ciudadanía y Transparencia.
- Herramienta *Isolución*.
- NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad. Norma en la cual el Distrito se encuentra con certificación vigente de sus procesos.
- DE-SECI-030 Mapa y Plan de tratamiento de Riesgos – versión 24 – Proceso: Servicio a la ciudadanía – publicado en *Isolución*.
- Archivo tipo Excel del registro de tutelas año 2022 contra el Distrito de Medellín, que controla la Secretaría General del Distrito.
- Tres últimas auditorías, realizadas por la Secretaría de Evaluación y Control el Distrito, de Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

## 7. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA

No se identificaron limitaciones en el desarrollo de la auditoría.

## 8. ÍNDICE DE OBSERVACIONES

N°	OBSERVACIÓN	REQUISITO DE LEY	ASUNTO
1	Implementación de la estrategia de solución de primer contacto (SPC) para PQRSD misionales.	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Numeral 4.2 del MA-SECI Manual de Buenas Prácticas para PQRSD,	Incumplimiento del procedimiento PR-SECI-034





## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

N°	OBSERVACIÓN	REQUISITO DE LEY	ASUNTO
		PR-SECI- 034 Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC.	Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC de Solución.
2	De las respuestas dadas a los 35 PQRSD de la muestra, 14 no cumplen con los atributos de calidad definidos.	Ley 1755 de 2015, Sentencia T-149/13 Numeral 4.5 y 4.6, Numeral 4.5.1 de la Sentencia T-230/20, Párrafo 2 y numerales 7 y 8 de la Sentencia T-608/13. Capítulo 10 Manual de Buenas Prácticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción de servidores públicos. Distrito de Medellín. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (versión 5). DE-DIES-147 Protocolo para la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional en el Distrito de Medellín.	Incumplimiento normativo en las respuestas a las PQRSD de la Ciudadanía.
3	En las cuatro (4) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso Gestión del Riesgo de Desastres, se materializó el riesgo de incumplimiento en la gestión de las PQRSD.	Manual Política Integral de Administración de Riesgos Municipio de Medellín MA-DIES-044 versión 9.	Inefectividad de los controles implementados por la primera línea de defensa (DAGR) para la gestión de las PQRSD de la dependencia (DAGR).

Tabla 1. Índice de observaciones.



## 9. RESULTADOS DETALLADOS

**9.1 Verificar el cumplimiento al interior del Distrito de Medellín del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Respecto a existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver y contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.**

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 exige:

- a) La existencia de al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En el Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, la dependencia encargada de esta función es la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, según lo establecido en el Decreto Municipal 883 de 2015, modificado por el Decreto 863 de 2020.

- b) En la página Web principal de la Entidad debe existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

*“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*

Se verificó que el Distrito especial tiene dispuesto en su página Web el acceso a radicación y seguimiento de PQRSD en: <https://www.medellin.gov.co/es/pqrsd/>

Página Web para radicación en adecuado funcionamiento y de fácil acceso para los ciudadanos:



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

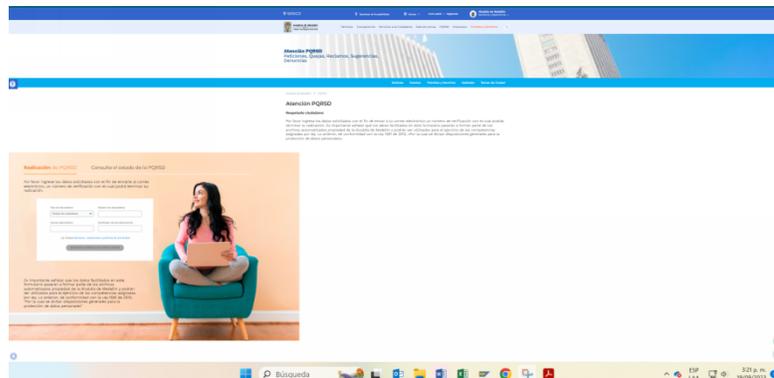


Ilustración 1. Página Web del Distrito Especial para radicación de la PQRSD.

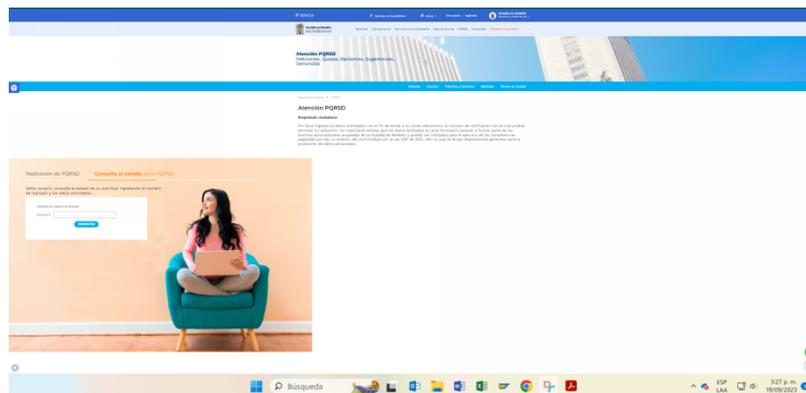
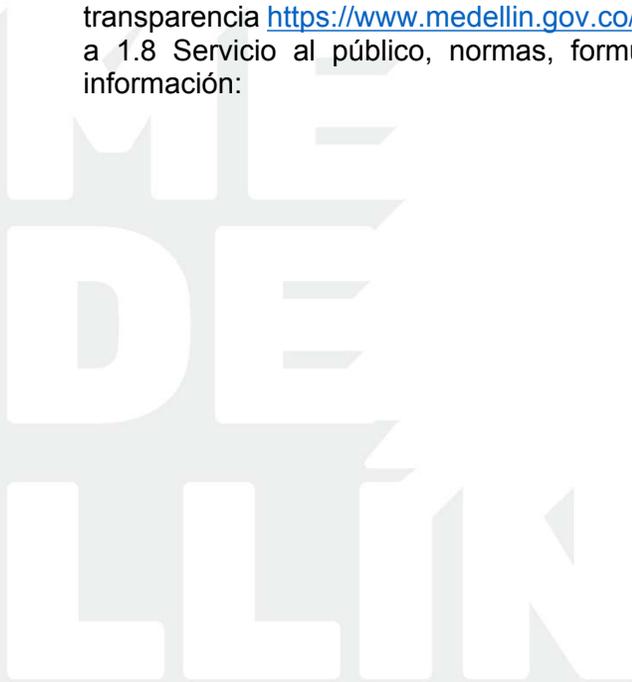


Ilustración 2. Página Web del Distrito Especial para consulta del estado de la PQRSD.

Adicionalmente se valida que, en la página Web de la Entidad, se encuentra el link de transparencia <https://www.medellin.gov.co/es/transparencia/> y a través de este se accede a 1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención, entre otra información:





**Alcaldía de Medellín**  
 Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

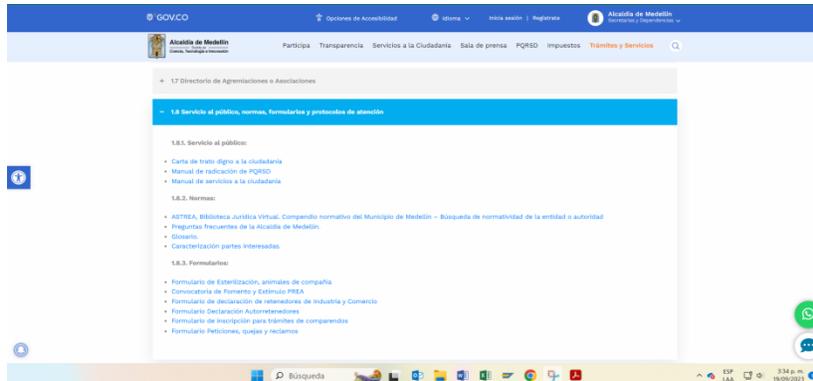


Ilustración 3. Página Web del Distrito Especial. Link de transparencia aparte 1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención

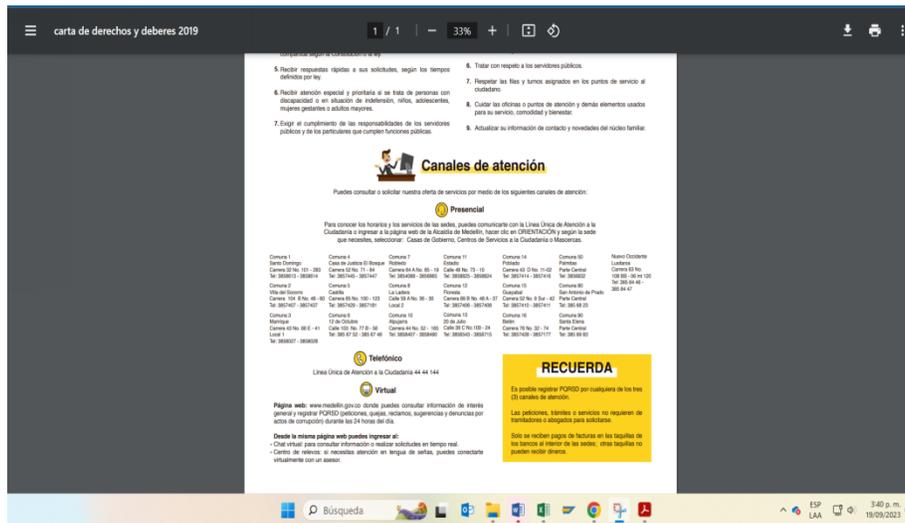


Ilustración 4 Canales de atención Carta de trato digno a la ciudadanía publicado en página Web del Distrito Especial.

Se observa que el Distrito Especial cuenta con tres canales de atención; presencial, telefónico y virtual, además que la Carta de trato digno a la ciudadanía, ubicada en [https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/AtencionCiudadana\\_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Documentos/carta%20de%20derechos%20y%20deberes%202019.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/AtencionCiudadana_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Documentos/carta%20de%20derechos%20y%20deberes%202019.pdf), data de 2019 y los números telefónicos de los canales de atención presencial y telefónica se encuentran desactualizados con respecto a la nueva marcación telefónica en Colombia. Según la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), esta nueva marca se implementó para modernizar las redes fijas del país conforme a los estándares internacionales.





## 9.2 Comprobar el cumplimiento normativo que exige efectividad y respeto por el derecho de petición frente a los criterios que se deben cumplir en las respuestas a las PQRSD.

### 9.2.1. PQRSD ingresadas durante el primer semestre de 2023.

Teniendo en cuenta la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, durante el primer semestre de 2023 se radicaron en el sistema *Mercurio* un total de 100.552 PQRSD, las cuales fueron catalogadas así:

CONSOLIDADO POR TIPO							
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
SOLICITUD - PETICION	145	220	230	264	247	304	1410
SOLICITUD DE INFORMACION	839	910	938	780	1001	1013	5481
SOLICITUD-INTERES GENERAL	606	494	683	517	585	499	3384
SOLICITUD-INTERES PARTICULAR	12471	14819	16462	12275	17415	16188	89630
SOLICITUD - PETICION			1				1
QUEJA	114	45	30	20	19	14	242
RECLAMO	86	95	70	43	51	44	389
SUGERENCIA	1	1			4	3	9
DENUNCIA	2	2	2				6
<b>Total general</b>	<b>14264</b>	<b>16586</b>	<b>18416</b>	<b>13899</b>	<b>19322</b>	<b>18065</b>	<b>100552</b>

Tabla 2. PQRSD por tipo recibidas cada mes durante el primer semestre de 2023. Elaboración equipo auditor.

TIPO	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD - PETICION	SOLICITUD - PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD-INTERES GENERAL	SOLICITUD-INTERES PARTICULAR	SUGERENCIA	Total general	Porcentaje de participación
Clasificación						2		6		8	0,01%
Comunicaciones			1			5	1	21		28	0,03%
Cultura						25	4	276		305	0,30%
DAGR		1	7			36	45	6653		6742	6,70%
Departamento Administrativo de Planeacion		3	172	1176		150	28	4866		6395	6,36%
Desarrollo Economico		1				18	5	161		185	0,18%
Educacion	1	20	50			86	38	1642		1837	1,83%
Evaluacion y Control						1		3		4	0,00%
General						8	1	18		27	0,03%
Gerencia de Corregimientos								4		4	0,00%
Gerencia de Diversidad						3		7		10	0,01%
Gerencia De Proyectos Estrategicos								1		1	0,00%
Gerencia del Centro								8		8	0,01%
Gerencia Etnica						4		29		33	0,03%
Gestion Humana y Servicio a la Ciudadania	2	42	6			268	414	4657		5389	5,36%
Gestion y Control Territorial			22			374	119	3750		4265	4,24%
Gobierno y Gestion del Gabinete						1		9		10	0,01%
Hacienda			3	13		118	31	11027		11192	11,13%
Inclusion Social, Familia y Derechos Humanos	1	4	14			187	58	2962		3226	3,21%
Infraestructura Fisica			13			55	620	949		1637	1,63%
Innovacion Digital			4			5		53		62	0,06%
Juventud						9	2	43		54	0,05%
Medio Ambiente			4			4	116	611		735	0,73%
Movilidad	1	147	48	234	1	867	1245	38133	8	40684	40,40%
Mujeres						27		77		107	0,11%
No Violencia			1			49	3	152		205	0,20%
Participacion Ciudadana		4	2			15	12	396		429	0,43%
Privada						10		8		18	0,02%
Salud	1	3	16			59	177	8113	1	8370	8,32%
Seguridad y Convivencia		7	8			3034	456	4556		8055	8,01%
Suministros y Servicios			2			52	11	371		436	0,43%
Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo			5	8		9	1	68		91	0,09%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>242</b>	<b>389</b>	<b>1410</b>	<b>1</b>	<b>5481</b>	<b>3384</b>	<b>89630</b>	<b>9</b>	<b>100552</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 3: PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023 y clasificadas con porcentaje de participación por Secretaría o Unidad. Elaboración equipo auditor.



**Alcaldía de Medellín**  
 Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

Se pudo evidenciar que de las 32 dependencias que recibieron PQRSD radicadas a través del sistema Mercurio durante el primer semestre del año 2023, las Secretarías de Movilidad y Hacienda concentran el 51.59% de ellas.

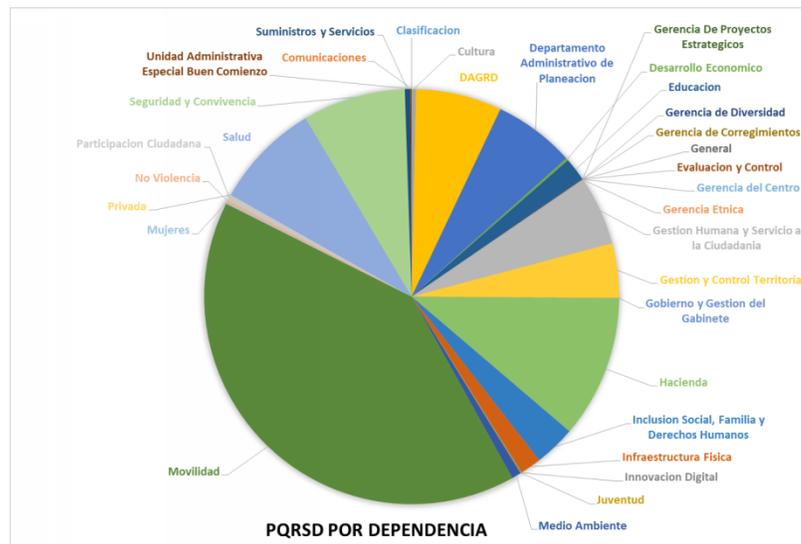


Ilustración 5 PQRSD por dependencia Elaboración equipo auditor.

Así mismo durante el presente trabajo de auditoría, se identificó que 5.424 PQRSD de las radicadas durante el primer semestre de 2023, fueron respondidas a través de la estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC. Estrategia diseñada e implementada, al interior del Distrito Especial y documentada en Resolución a través procedimiento PR-SECI-034 Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC del proceso Servicio a la Ciudadanía

Secretaría	SPC - SECI CANALES	SPC - SECI GENERICOS	SPC-Certificado de Residencia	SPC DAGRD	SPC Desarrollo Económico	SPC Salud	Total general
DAGRD				12			12
Desarrollo Económico					11		11
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	365	9	1080				1454
Salud						3947	3947
<b>Total general</b>	<b>365</b>	<b>9</b>	<b>1080</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>3947</b>	<b>5424</b>

Tabla 4: PQRSD respondidas a través de la estrategia Solución de Primer Contacto (SPC). Elaboración equipo auditor.

En la misma línea de los dos últimos trabajos de auditoría, es posible identificar que la estrategia SPC utilizada por la primera y segunda línea para dar respuesta a las PQRSD,



no garantiza el cumplimiento de los criterios de (oportunidad, claridad, de fondo, congruencia y eficacia) en la atención a los requerimientos de los ciudadanos.

Así mismo, de la tabla anterior se puede concluir que aproximadamente el 73% de las PQRSD que se respondieron por esta estrategia eran misionales de la Secretaría de Salud, como se evidencia en la siguiente tabla:

GUIONES SALUD	Reporte 1	Reporte 2	Reporte 3	Reporte 4	Reporte 5	Reporte 6	Reporte 7	Reporte 8	Reporte 9	Reporte 10	Reporte 11	Reporte 12	Reporte 13	Reporte 14	Reporte 15	Reporte 16	Reporte 17	Reporte 18	Reporte 19
HUMEDADES	86	22	26	22	23	22	34	42	57	31	29	11	38	22	21	23	40	27	69
HIGIENICO LOCATIVAS	295	114	118	125	114	147	187	199	212	186	151	96	218	167	117	119	188	134	486
ROEDORES	2	2	0	1	3	0	1	2	2	3	1	2	3	2		2	2		3
PLAGAS											1		3					2	2
OLORES																			
FUMIGACIONES										4	1				1			2	1
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA SANITARIA FAVORABLE Y DESFAVORABLE																			
PROTOCOLOS DE RESULTADOS DEL AGUA																			
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>138</b>	<b>144</b>	<b>148</b>	<b>140</b>	<b>169</b>	<b>222</b>	<b>243</b>	<b>271</b>	<b>224</b>	<b>183</b>	<b>109</b>	<b>262</b>	<b>191</b>	<b>139</b>	<b>144</b>	<b>234</b>	<b>162</b>	<b>560</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>																			<b>4066</b>

Tabla 5 PQRSD respondidas por SPC - Secretaría de Salud

Una vez analizados los guiones para dar respuesta a las PQRSD en cada una de las dependencias que actualmente utiliza SPC, es posible concluir que la Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC se está utilizando de forma inadecuada para la respuesta a las PQRSD dirigidas a la Secretaría de Salud y al Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres, toda vez que esta se viene aplicando para dar respuesta a PQRSD con requerimientos de carácter misional y no se trata de “una respuesta informativa o genérica que no requiere llegar a la dependencia competente”. Como lo indica el procedimiento.

**Observación No.1**

**Asunto:** Incumplimiento del procedimiento PR-SECI-034 Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC de Solución.

**Condición:** Persiste la condición identificada en la Observación No.2 de las auditoría de Seguimiento a las PQRSD en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín de los semestres I y II de 2022 en donde se comprobó que, pese a que en el “COMO” de la tarea número uno del procedimiento PR-SECI-034 Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC, dice “Se parte del análisis de lo que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía puede dar una respuesta informativa o genérica que no requiere llegar a la dependencia competente y que puede ser resuelta en menor tiempo, para que las Secretarías se encarguen de lo específico y misional de las mismas”. Se están respondiendo a través de esta estrategia PQRSD con asuntos misionales.





**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

**Criterios:** Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Numeral 4.2 del MA-SECI Manual de Buenas Prácticas para PQRSD, PR-SECI- 034 Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC.

**Causa:** Inadecuada clasificación de las PQRSD viables de darles respuesta a través de esta estrategia, por parte de las dependencias.

**Consecuencias o efectos:** Se expone el Distrito Especial a demandas y procesos jurídicos por el desacato de la normatividad vigente en la materia, además del riesgo reputacional por la inoportunidad e incumplimiento en la prestación de bienes y servicios a la comunidad.

Aplicación de lo establecido en los siguientes artículos:

**Artículo 38. Deberes** numeral 35, **artículo 39. Prohibiciones** numerales 1 y 8 y **artículo 67. Faltas graves y leves** de la Ley 1952 de 2019, respecto a las sanciones disciplinarias a los gestores que no emitan respuesta o que emitan respuestas en las cuales no se cumpla con los criterios establecidos para las PQRSD radicadas por los ciudadanos.

Aplicación de lo establecido en el Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Numeral IV. Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, D. Control del Decreto 2641 de 2012:

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

Incumplimiento de la 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. ARTÍCULO 3. *Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública.*

**Principio de la calidad de la información.** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, **objetiva, veraz, completa**, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

**Recomendaciones:**

Cumplir con las acciones y actividades suscritas en el plan de mejoramiento derivado de dicha auditoría, en específico lo concerniente a la acción # 4614 cuya actividad: "Planificar



el desmonte gradual de la Estrategia Solución en Primer Contacto en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín” Cabe aclarar que la actividad tenía como fecha de compromiso para ser cumplida el 03 de enero de 2023 y a la fecha de entrega de este informe no se ha implementado, se encuentra vencida.

**No es necesario formular un nuevo plan de mejoramiento para esta observación, sin embargo se hace necesario culminar la planificación propuesta en la acción # 4614, además se recomienda solicitar la reformulación de la mencionada acción, y adicionar una en la que el proceso realice el efectivo desmonte de la estrategia para temas misionales.**

### 9.2.2. Verificación de las respuestas a las PQRSD generadas a los grupos de valor.

#### Selección de la Muestra

Partiendo de la base de datos de PQRSD proporcionada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la cual contiene un total de 100,552 radicados ingresados durante el primer semestre de 2023, se seleccionó una muestra de 35 radicados, los cuales fueron elegidos al azar." Para la selección de la muestra se utilizó la siguiente formula, la cual supone una confianza del 90% y un error del 6%:

**Formato Matriz de Muestreo**

Alcaldía de Medellín

Anterior Menú Principal Siguiente

Matriz de Tamaños Muestrales para estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo] **100.552** ← Escriba aquí el tamaño del universo

p [probabilidad de ocurrencia] **0,05** ← Seleccione el valor de p

E [error muestral] **6%** ← Seleccione el error muestral ≥5% - ≤10%

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 100552 con una p de 0,05

**35**

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde: } n_0 = p'(1-p)' \left( \frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Ilustración 6 Formula de la muestra. Elaboración equipo auditor.



### Resultado obtenido:

De acuerdo con lo que exige la normativa aplicable a la gestión de las PQRSD y en concordancia con el Manual de Buenas Prácticas para PQRSD - MA-SECI-003- versión 4, establecido por el Distrito de Medellín, se gestionaron los 35 radicados (muestra).

A continuación, se presenta el resultado del análisis realizado a la muestra de 35 PQRSD radicadas, donde se consideraron los 5 criterios (oportuna, clara, de fondo, congruente y eficaz) que menciona el Capítulo 10 del Manual de Buenas Prácticas para PQRSD, versión 4, en las respuestas entregadas a los grupos de interés.

#### a) Análisis cuantitativo de la muestra:

TIPO PQRSD	CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL
CLARA	34	1	35
OPORTUNA	32	3	35
DE FONDO	23	12	35
CONGRUENTE	34	1	35
EFICAZ	35	0	35

Tabla 6. Resultado cuantitativo de la muestra de 35 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023. Elaborado por el equipo auditor. Elaboración equipo auditor.

Partiendo de los resultados obtenidos y registrados en el cuadro anterior, se concluye que el 91% fueron respuestas oportunas, el 97% fueron respuestas claras, el 66% de las respuestas fueron de fondo, el 97% fueron respuestas congruentes y el 100% fueron respuestas eficaces. No obstante, cabe resaltar que la normatividad vigente especifica que las respuestas a las PQRSD deben ser efectivas y respetuosas del derecho de petición, lo que significa que cada respuesta debe cumplir con los 5 criterios: oportuna, clara, de fondo, congruente y eficaz.

El análisis efectuado arrojó que 21 respuestas de las 35 PQRSD de la muestra, cumplieron con los 5 criterios exigidos por la normatividad vigente y por los lineamientos que el Distrito ha brindado; esto corresponde al 60% de efectividad en las respuestas.

#### b) Análisis cualitativo de la muestra:

El análisis de la muestra arroja la **materialización del riesgo de afectación reputacional**, en los términos descritos en la Identificación del riesgo del Mapa y plan de



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

tratamiento de riesgos del proceso de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín, así:

*“Riesgo 002: Posibilidad de afectación reputacional por Incumplimiento en la respuesta a los requerimientos realizados por parte de la ciudadanía. debido a inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (PQRSD), inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía (PQRSD)., inoportunidad en la generación o entrega de la respuesta a las solicitudes a la ciudadanía ( Trámites y servicios en los canales de atención)., ineficacia en la atención a las llamadas recibidas de los ciudadanos en la línea única, tardanza en la atención a los requerimientos de los ciudadanos en las taquillas de servicio.”*

En el mismo sentido, y como se evidencia en los tres trabajos de auditoría anteriores, así como en el mapa y plan de tratamiento de riesgos del proceso de Servicio a la Ciudadanía, el único criterio que se tiene en cuenta es el de oportunidad en la respuesta a las PQRSD. Esto conlleva al incumplimiento normativo al brindar respuestas no efectivas y no respetuosas al derecho de petición, como lo menciona la Sentencia T-149/13. La efectividad y el respeto al derecho de petición se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

## **Observación No.2**

Se reitera la condición expuesta por las tres últimas auditorías de Seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín:

- ❖ Observación No.1 de la auditoría de seguimiento a las PQRSD 2022-2. Radicado en *Mercurio* # 202320086933 de 30 de junio de 2023
- ❖ Observación No.1 de la auditoría de seguimiento a las PQRSD 2022-1. Radicado en *Mercurio* # 202220104036 de 30 de septiembre de 2022.
- ❖ Observación No.1 de la auditoría de seguimiento a las PQRSD 2021-2. Radicado en *Mercurio* # 202220059595 de 20 de mayo de 2022.

**Asunto:** Incumplimiento normativo en las respuestas a las PQRSD de la Ciudadanía.

**Condición:** A la Ciudadanía no se le están brindando respuestas, a las PQRSD, que cumplan integralmente los 5 atributos establecidos por la normatividad vigente en donde se exige efectividad y respeto por el derecho de petición y esto es la emisión de respuestas de fondo, claras, congruentes, oportunas y con una notificación eficaz.





**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

TIPO PQRSD	CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL
CLARA	34	1	35
OPORTUNA	32	3	35
DE FONDO	23	12	35
CONGRUENTE	34	1	35
EFICAZ	35	0	35

Tabla 7. Resultado cuantitativo de la muestra de 35 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023. Elaborado por el equipo auditor. Elaboración equipo auditor.

La exigencia normativa es conocida por la segunda línea de porque cita los 5 atributos de manera explícita en los lineamientos que imparte a la primera línea como de obligatorio cumplimiento pero no tiene controles para velar que si se cumplan y tampoco un indicador que mida periódicamente las salidas del proceso a la ciudadanía en general, solo monitorea mensualmente el criterio de oportunidad.

Se reiteran las fallas en el diseño de controles identificado por los anteriores trabajos de auditoría respecto a que estos están enfocados en el criterio de oportunidad de las PQRSD y no tiene en cuenta los otros cuatro criterios (clara, de fondo, congruente y eficaz).

**Criterios:** Ley 1755 de 2015, Sentencia T-149/13 Numeral 4.5 y 4.6, Numeral 4.5.1 de la Sentencia T-230/20, Párrafo 2 y numerales 7 y 8 de la Sentencia T-608/13.

Capítulo 10 Manual de Buenas Prácticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción de servidores públicos. Distrito de Medellín.

Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (versión 5). DE-DIES-147 Protocolo para la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional en el Distrito de Medellín.

**Causa:** Ausencia de controles preventivos acordes con la exigencia normativa.

**Consecuencias o efectos:** Materialización del riesgo con afectación reputacional por entregar a la Ciudadanía, respuestas que no cumplen los lineamientos que exige la normatividad en cuanto a la atención de las PQRSD.

Incumplimiento en la gestión de las funciones asignadas a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía conforme a lo dispuesto en el Decreto 883 de 2015 y modificado por el Decreto 863 de 2020.



### Recomendaciones:

- ✓ Frente a la materialización del riesgo con afectación reputacional identificado en el Mapa y plan de tratamiento de riesgos, versión 25, del proceso de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín, se reitera la necesidad de un indicador mensual que mida la efectividad y respeto por las PQRSD, el cual debe incluir los 5 atributos, este podría hacerse en un solo indicador de efectividad. Como se había mencionado con anterioridad, se recomienda que dicho seguimiento se incluya en el Sistema Integral de Gestión.
- ✓ Reforzar las capacitaciones a los servidores que tengan la responsabilidad, en cada dependencia del Distrito, de dar respuesta a las PQRSD teniendo en cuenta los 5 criterios (clara, oportuna, de fondo, congruente y eficaz) y en el mismo sentido, dejar registro del cumplimiento de los criterios exigidos en las respuestas.
- ✓ Incluir en las capacitaciones la responsabilidad del cumplimiento normativo frente a la gestión de las PQRSD y las posibles consecuencias disciplinarias para quienes incumplan con estas funciones.
- ✓ Como se había mencionado en otros trabajos de auditoria, incluir la gestión de las PQRSD como un aspecto a calificar en la evaluación de desempeño de los servidores público del Distrito y en caso de ser un contratista, asignarlo como función de cumplimiento en el contrato.

### **9.3. Verificar los controles de primera línea de defensa frente a las respuestas de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), mediante la revisión y análisis del informe de salida de producto no conforme del primer semestre de 2023**

El proceso de Servicio a la Ciudadanía, como segunda línea, suministra apoyo y lineamientos a la primera línea en cuanto al tratamiento y gestión de la PQRSD sin embargo y a pesar de emitir informes de gestión de los resultados no efectivos y generar alertas mensuales por dependencia, el proceso continua considerando principalmente el cumplimiento del criterio de oportunidad y como se ha reiterado en los trabajos de auditoria anteriores no se evidencia seguimiento a los criterio de (claridad, oportunidad, de fondo, congruencia y eficacia) en las respuestas, que garanticen el cumplimiento de la Ley y del deber de la Entidad ante la ciudadanía.

En este sentido, al revisar el mapa y plan de tratamiento de riesgos del proceso de Servicio a la Ciudadanía, DE-SECI-030, se continúa observando al igual que en anteriores trabajos de auditoria, como debilidad, que el riesgo identificado para la gestión



de PQRSD, Riesgo 002 solo contempla el criterio de oportunidad con respecto a las respuestas que se brindan a la ciudadanía.

Del mismo modo, se evidenció que, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, conforme a los lineamientos de la Guía metodológica para la planificación y control de las salidas finales para los grupos y la Circular 201860000114 (Implementación de la Guía Metodológica para la Administración de Salidas de Cara al Ciudadano), realiza seguimiento al cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes, de la norma técnica de calidad ISO 9001 2015; el cual establece que la entidad debe identificar y controlar las salidas que no sean conformes con los requisitos descritos en la ficha de planificación y control de las salidas finales para los grupos de valor responsabilidad de cada proceso y que está registrada en Isolución, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

Para el alcance de este trabajo de auditoria, el mencionado seguimiento se consolida en el Informe de seguimiento consolidación de salidas finales a los grupos de valor primer semestre de 2023, el cual, verifica en los reportes enviados por las dependencias que estén aplicando la metodología de salidas de manera correcta, consolida la información de las salidas de los procesos y realiza recomendaciones al respecto. Una vez analizado este seguimiento, se identifica en el numeral 2.2.1. Salidas no conformes PQRSD:

PQRSD Salidas no conformes por proceso y por Criterio de Calidad incumplido								
N°	Proceso	Legales	Técnicas	Contenido	Oportunidad	Total de solicitudes no conformes	Total Solicitudes en el semestre	% de ocurrencia SNC
1	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	4	4	267	1,50%
2	Comunicación Pública	0	0	0	1	1	28	3,57%
3	Direccionamiento Estratégico	0	0	0	71	71	4022	1,77%
4	Gestión Catastral	0	0	0	48	48	2988	1,61%
5	Gestión Cultural	0	0	0	17	17	300	5,67%
6	Gestión de Compras Públicas Transparentes	0	0	0	2	2	58	3,45%
7	Gestión de la Educación	0	0	0	24	24	1841	1,30%
8	Gestión de la Gobernanza Local	0	0	0	123	123	925	13,30%
9	Gestión de la Información	0	0	0	15	15	1994	0,75%
10	Gestión de la Movilidad	0	0	0	433	433	37125	1,17%
11	Gestión de la Obra Pública	0	0	0	7	7	322	2,17%
12	Gestión de la Salud	0	0	0	13	13	8310	0,16%
13	Gestión de la Seguridad	0	0	0	122	122	3235	3,77%
14	Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	558	558	6295	8,86%
15	Gestión Integral del Talento Humano	0	0	0	14	14	869	1,61%
16	Servicio a la Ciudadanía	0	0	0	2	2	3303	0,06%
17	Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	0	0	0	25	25	341	7,33%
18	Gestión del Control Urbanístico	0	0	0	39	39	877	4,45%
19	Gestión de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	2	2	62	3,23%
20	Gestión Ambiental	0	0	0	42	42	642	6,54%
21	Gestión Social del Riesgo	0	0	0	81	81	2481	3,26%
	<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1643</b>	<b>1643</b>	<b>76285</b>	<b>2,15%</b>

Ilustración 7 Salida No Conforme PQRSD 2023 - 1

Se identifica que para la realización del Informe de seguimiento consolidación de salidas finales a los grupos de valor primer semestre de 2023, al proceso Gestión del Riesgo de Desastres, se le analizó una muestra de 558 radicados correspondiente al 9% de las PQRSD ingresadas para este proceso, y presentó un nivel de ocurrencia de No Conformidad del 8.86%, segundo más alto de todos los procesos, pero con un nivel de



**Alcaldía de Medellín**  
 Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

criticidad alto por el tipo de PQRSD y la cantidad de solicitudes no conformes que se identificaron.

En atención a lo anteriormente expuesto, se procede a aplicar la prueba de controles en el proceso Gestión del Riesgo de Desastres, encontrando la siguiente tipificación para las PQRSD ingresadas en el semestre I de 2023:

Temas PQRSD DAGRD	No oportunas	Oportunas	Total PQRSD
Administrativo - DAGRD	211	266	477
Capacitación seguridad humana Bomberos	5	3	8
Capacitaciones fortalecimiento social - Dagrd	1		1
Certificados de seguridad para funcionamiento de establecimientos	3128	1114	4242
Comites comunitarios DAGRD	2	1	3
Delegadas Despacho del Alcalde DAGRD	1	3	4
Entes de Control DAGRD	1	2	3
Entrega de informes de visitas de inspección por riesgo realizadas		8	8
Extintores para eventos no recargas	7		7
Información de inundaciones, Sistemas Alertas Tempranas y recorridos en quebradas		1	1
Inspeccion ocular Seguridad Humana	1217	463	1680
Mutaciones grados 1 y 5		1	1
Presupuesto Participativo Dagrd	2		2
Quejas y reclamos asociados a tramites - Dagrd		1	1
Reporte de incidentes - Bomberos	2	30	32
Requerimiento de respuestas DAGRD	26	30	56
Solicitud de certificado de seguridad humana y sistema contra incendio	3		3
Solicitud de re inspeccion de seguridad humana	13	8	21
Solicitud Inspecciones por riesgo Visitas Tecnicas	11	68	79
Solicitudes Equipo tecnico	16	2	18
Solicitudes Subdirección de Manejo de Desastres Cuerpo Oficial De Bomberos	16	67	83
SPC DAGRD		12	12
Total general	4662	2080	6742

Ilustración 8 PQRSD DAGRD 2023 – 1

De la que es posible concluir que el 69%, correspondiente a **4.662 PQRSD no se respondieron oportunamente**. Solo se tiene respuesta oportuna en el 31% de las PQRSD.

Ahora bien, revisando el DE-GRDD-004 mapa y plan de tratamiento de riesgos del proceso Gestión del Riesgo de Desastres, se observa:

El riesgo 001 con causa raíz, inoportunidad en la gestión de las PQRSD del proceso, misma que tiene como control:

La Secretaria Administrativa, el líder administrativo y los líderes de proyecto, permanente, verifican el estado de las PQRSD para evitar que se superen los tiempos de respuesta, a través de la identificación del tiempo transcurrido desde la radicación de la PQRSD, en caso de encontrar PQRSD próximas a vencerse o vencidas, remite(n) un correo electrónico de alerta para su respuesta, dejando como evidencia los correos electrónicos de alerta.



Evaluando este control a la luz de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6, y desde los atributos de eficiencia, es posible determinar que contiene desde la redacción dos tipologías de controles:

**Control detectivo:** control accionado durante la ejecución del proceso. Estos controles detectan el riesgo, pero generan reprocesos. (...en caso de encontrar PQRSD próximas a vencerse, remite(n) un correo electrónico de alerta para su respuesta)

Así mismo, de acuerdo con la forma como se ejecutan tenemos:

**Control manual:** controles que son ejecutados por personas. (La Secretaria Administrativa, el líder administrativo y los líderes de proyecto, permanente, verifican el estado de las PQRSD...)

Igualmente, respecto a los atributos informativos que permiten darle formalidad al control; sin tener una incidencia directa en su efectividad, se identifica:

**Sin documentar:** Pese a que el control se ejecutan en el proceso no se encuentran documentados en ningún documento propio del proceso.

**Frecuencia continua:** El control se aplica siempre que se realiza la actividad que conlleva el riesgo. Se aplica cada día a cada una de las PQRSD que ingresan al proceso

**Evidencia con registro:** El control deja un registro diario a través de correo electrónico, que permite evidencia su ejecución.

En el mismo sentido y en el marco del Manual Política Integral de Administración de Riesgos Municipio de Medellín MA-DIES-044 versión 9, la cual tiene como objetivo: *Establecer el marco general de actuación para la gestión integral de los riesgos de toda naturaleza y los controles a los que se enfrenta el Municipio de Medellín...*, que menciona respecto a la Primera Línea de Defensa, para este trabajo el DAGRD: *Su esencia es el autocontrol y la gestión operativa del riesgo y el control, es decir identifican, evalúan, controlan y mitigan los riesgos; se encargan del mantenimiento efectivo de los controles, ejecutan procedimientos de riesgo y controles sobre una base del día a día, además definen planes de mejoramiento para aumentar la probabilidad de lograr los objetivos corporativos y alcanzar niveles óptimos de madurez del sistema de control interno.* Además refiere, el monitoreo y evaluación de la gestión de los riesgos de gestión y corrupción, se realizará cuatrimestralmente.



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

Se identificó que en las cuatro (4) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso Gestión del Riesgo de Desastres: El riesgo Incumplimiento se materializó por exceder el límite de tolerancia en la oportunidad de las PQRSD asociadas al proceso GRDD.

Llama la atención a la auditoría que, a pesar de la reiterada materialización del riesgo de incumplimiento en la gestión de las PQRSD, el control planteado ha sido el mismo control detectivo. Este tipo de control tiene como propósito reducir la probabilidad de ocurrencia del suceso, sin embargo, la ocurrencia sigue siendo alta. Además, en el mapa y plan de tratamiento de riesgos del proceso, califican la **Probabilidad Residual Final** como **Baja**. Por lo tanto, es posible concluir que no se han implementado todas las acciones propuestas en el Manual de Política Integral de Administración de Riesgos, en particular en el numeral 4.4.2, que se refiere a la responsabilidad frente al manejo de los riesgos materializados:

Tipo de Riesgo	Responsable	Acción
Riesgos de Gestión (Zona Extrema, Alta y Moderada)	Líder de Proceso	Proceder de manera inmediata a generar el plan de mejoramiento que permita la continuidad de la operación del proceso, a través de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
		Iniciar el análisis de causas y determinar acciones de mejora.
		Replantear los controles del proceso.
		Actualizar la valoración del riesgo en el mapa y plan de tratamiento de riesgos.

Ilustración 9 Procedimiento riesgos materializados

Ahora bien, se observa que la mayoría de las PQRSD que no se respondieron oportunamente corresponde a temas relacionados con seguridad humana:



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

Temas PQRSD DAGRD	No oportunas	Oportunas	Total PQRSD
Administrativo - DAGRD	211	266	477
Capacitación seguridad humana Bomberos	5	3	8
Capacitaciones fortalecimiento social - Dagr	1		1
Certificados de seguridad para funcionamiento de establecimientos	3128	1114	4242
Comites comunitarios DAGRD	2	1	3
Delegadas Despacho del Alcalde DAGRD	1	3	4
Entes de Control DAGRD	1	2	3
Entrega de informes de visitas de inspección por riesgo realizadas		8	8
Extintores para eventos no recargas	7		7
Información de inundaciones, Sistemas Alertas Tempranas y recorridos en quebradas		1	1
Inspección ocular Seguridad Humana	1217	463	1680
Mutaciones grados 1 y 5		1	1
Presupuesto Participativo Dagr	2		2
Quejas y reclamos asociados a tramites - Dagr		1	1
Reporte de incidentes - Bomberos	2	30	32
Requerimiento de respuestas DAGRD	26	30	56
Solicitud de certificado de seguridad humana y sistema contra incendio	3		3
Solicitud de re inspección de seguridad humana	13	8	21
Solicitud Inspecciones por riesgo Visitas Técnicas	11	68	79
Solicitudes Equipo tecnico	16	2	18
Solicitudes Subdirección de Manejo de Desastres Cuerpo Oficial De Bomberos	16	67	83
SPC DAGRD		12	12
Total general	4662	2080	6742
PQRS D Seguridad Humana total	4377	1656	
Porcentaje de No oportunas correspondiente a Seguridad Humana	94%		

Ilustración 10 PQRS D Seguridad Humana 2023 – 1

De las 4.662 PQRS D que no se respondieron oportunamente, 4.377 corresponden a estos temas. Es decir, el 73% de las PQRS D No oportunas. Sin embargo, es posible concluir que aun retirando las PQRS D relacionadas con seguridad humana, el DAGRD no daría cumplimiento a la política de gestión de riesgos ya que presenta un 40% de PQRS D de otros temas respondidas como No Oportunas.

Temas PQRS D DAGRD	No oportunas	Oportunas	Total PQRS D
PQRS D Seguridad Humana total	4377	1656	6033
Porcentaje de No oportunas correspondientes a Seguridad Humana	73%	27%	
PQRS D Otros Temas	285	424	709
Porcentaje de No oportunas correspondientes a Otros Temas	40%	60%	

Ilustración 11 PQRS D DAGRD 2023 – 1

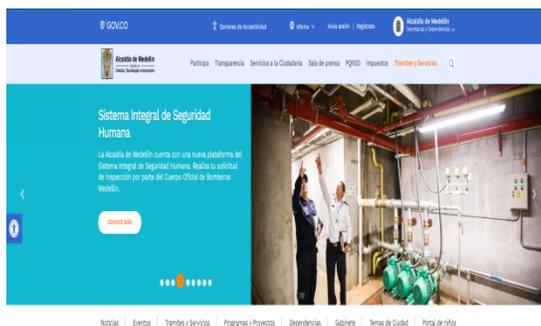
Validando con el proceso y verificando la información referente al mencionada tema, se identificó en Isolucion, la hoja de vida del servicio SE-GRDD Inspección Ocular de Seguridad Humana y Sistema Contra Incendio y se conoció que el DAGRD se encuentra desarrollando un plan de trabajo para la implementación de una herramienta para la gestión del servicio de Inspección ocular de Seguridad Humana.

La dependencia desarrolló el aplicativo SIGESH a través del cual se realiza la solicitud y gestión del servicio, además socializó el procedimiento de inspecciones de seguridad humana a través del medio Youtube DAGRD 4.0 en el cual se habla sobre la nueva



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

herramienta, así mismo se encuentra realizando campaña de difusión en la página oficial de la Alcaldía de Medellín con un banner donde se publicita la herramienta



<https://www.medellin.gov.co/seguridadhumana/sign-in?redirectURL=%2Finterfazciudadano>



Ilustración 12 Banner aplicativo SIGESH

De acuerdo con la información validada en la página oficial de la Alcaldía de Medellín, el día 27 de septiembre de 2023 se realizó el lanzamiento y publicación del aplicativo SIGESH en el cual los ciudadanos y partes interesadas pueden realizar sus solicitudes. En el mismo sentido, se informa por parte del proceso que las solicitudes que ingresaron como PQRSD y se tienen como No Oportunas serán migradas al aplicativo para su gestión y ese mismo aplicativo informará el estado del servicio a los interesados a través del FO-GRDD-227 Constancia de Solicitud de Inspección.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado el proceso Gestión del Riesgo de Desastres presenta deficiencias en los controles establecidos para la inoportunidad en la gestión de



las PQRSD. Así mismo, desde la primera línea se continúan presentando deficiencias en los lineamientos y gestión respecto a la PQRSD.

### **Observación No. 3**

**Asunto:** Inefectividad de los controles implementados por la primera línea de defensa (DAGR) para la gestión de las PQRSD de la dependencia.

**Condición:** Se identificó que en las cuatro (4) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso Gestión del Riesgo de Desastres: El riesgo Incumplimiento se materializó por exceder el límite de tolerancia en la oportunidad de las PQRSD asociadas al proceso GRDD.

**Criterios:** Manual Política Integral de Administración de Riesgos Municipio de Medellín MA-DIES-044 versión 9.

**Causa:** Pese a la reiterada materialización del riesgo de incumplimiento en la gestión de las PQRSD, el control planteado ha sido el mismo control detectivo. Este tipo de control tiene como propósito reducir la probabilidad de ocurrencia del suceso, sin embargo, la ocurrencia sigue siendo alta. Además, en el mapa y plan de tratamiento de riesgos del proceso, califican la **Probabilidad Residual Final** como **Baja**, a pesar de la reiterada materialización.

**Consecuencias o efectos:** Se expone el Distrito Especial a demandas y procesos jurídicos por el desacato de la normatividad vigente en la materia, además del riesgo reputacional por la inoportunidad e incumplimiento en la prestación de bienes y servicios a la comunidad.

Aplicación de lo establecido en el numeral 35 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, respecto a las sanciones disciplinarias a los gestores que no emitan respuesta o que emitan respuestas en las cuales no se cumpla con los criterios establecidos para las PQRSD radicadas por los ciudadanos.

### **Recomendaciones:**

- ✓ Revisar si el análisis causal realizado durante el proceso de materialización del riesgo identifica efectivamente las causas raíces que generan el incumplimiento, con el fin de tomar las acciones necesarias para abordar estos riesgos.
- ✓ Implementar las acciones propuestas en el Manual de Política Integral de Administración de Riesgos, frente al manejo de los riesgos materializados.



## 10. FORTALEZAS

- ✓ Se reitera el reconocimiento al compromiso y responsabilidad con el proceso del profesional universitario coordinador del proceso y enlace de este trabajo de auditoría.

## 11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Gestionar a la mayor brevedad posible y con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente, la implementación de mejoras tecnológicas que permitan garantizar la medición de la efectividad en la gestión de las PQRSD, con sus cinco (5) atributos (oportunidad, claridad, de fondo, congruencia y eficacia), que refiere el Manual de buenas prácticas para PQRSD. Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. MA-SECI-003 Versión 4.
- ✓ Revisar la gestión de los controles a la luz del Manual de Política Integral de Administración de Riesgos, en particular en el numeral 4.4.2, que se refiere a la responsabilidad frente al manejo de los riesgos materializados.
- ✓ Implementar la estrategia SPC tal cual está definida en el procedimiento PR-SECI-034 Solución Estrategia en Primer Contacto - SPC, en Isolución, conforme al “Cómo” de la tarea # 1 del procedimiento “ Con base en el análisis de lo que la Subsecretaría de Atención a la Ciudadanía puede dar una respuesta informativa o genérica que sí no requieren llegar al órgano competente y que pueden ser resueltas en menor tiempo, por lo que los Secretarios se ocupan de los aspectos específicos y misionales de las mismas”, esto con el fin de clasificar adecuadamente los radicados que se responden a través de ella, evitando errores en la medición del indicador de OPORTUNIDAD de las respuestas a las PQRSD e incumplimiento de la normatividad vigente en la materia.
- ✓ Realizar gestiones para incluir efectivamente en los compromisos de la evaluación desempeño de todos los servidores, el cumplimiento de los criterios de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- ✓ Se reitera la recomendación de creación de una mesa técnica conformada por un representante de cada dependencia delegado de forma oficial ante esta instancia por el secretario o director, para la gestión de las PQRSD en cada una de ellas. Este podría gestionarse con los “enlaces estratégicos” de que habla la circular 202360000130.



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

- ✓ Adecuar en Carta de trato digno a la ciudadanía, ubicada en [https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/AtencionCiudadana\\_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Documentos/carta%20de%20derechos%20y%20deberes%202019.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/AtencionCiudadana_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Documentos/carta%20de%20derechos%20y%20deberes%202019.pdf), los números telefónicos de los canales de atención presencial y telefónica con respecto a la nueva marcación telefónica en Colombia. De acuerdo con los lineamientos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).
- ✓ Dado que es la cuarta auditoria en la cual se identifican estas observaciones, se recomienda elevar el tema de Seguimiento a las PQRSD en el Distrito, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Para que desde esta instancia se propongan acciones.

### 12. CONCLUSIONES

- ✓ El Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín cumple con lo exigido en la Ley 1474 de 2011 artículo 76. Ya que existe por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver y cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad. Esto de acuerdo con el Decreto Municipal 883 de 2015, modificado por el Decreto 863 de 2020.
- ✓ Se reiteró la materialización del riesgo por incumplimiento normativo con afectación reputacional, debido a que a la Ciudadanía no se le están brindando respuestas, a las PQRSD, que cumplan integralmente los 5 atributos establecidos por la normatividad vigente en donde se exige efectividad y respeto por el derecho de petición y esto es la emisión de respuestas de fondo, claras, congruentes, oportunas y con una notificación eficaz.
- ✓ Se reiteró el incumplimiento del procedimiento PR-SECI-034 Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC de Isolución. Expuesto ampliamente en Informe final de la auditoría de la Secretaría de Evaluación y Control como seguimiento de las PQRSD del semestre I de 2022 e identificado nuevamente por la auditoria de seguimiento de las PQRSD del semestre II de 2022.
- ✓ Pese a la implementación de controles a la inoportunidad en la gestión de las PQRSD del proceso, en las cuatro (4) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso Gestión del Riesgo de Desastres: El riesgo Incumplimiento se materializó por exceder el límite de tolerancia en la oportunidad de las PQRSD asociadas al proceso GRDD.



- ✓ No se han implementado todas las acciones propuestas en el Manual de Política Integral de Administración de Riesgos, en particular en el numeral 4.4.2, que se refiere a la responsabilidad frente al manejo de los riesgos materializados.
- ✓ El DAGRD desarrolló el aplicativo SIGESH a través del cual se realiza la solicitud y gestión del servicio de Inspección ocular de Seguridad Humana y a este se migraran las PQRSD de este tema que están pendientes.

### 13. PRESENTACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO

En el marco de la inserción en la ruta del mejoramiento continuo, el auditado deberá elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita subsanar las causas de las observaciones y atender oportunidades de mejora en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del informe definitivo del trabajo de auditoría.

Cordialmente,

**BEATRIZ ALICIA CASTRILLON SUMOZA**  
SECRETARIA DE DESPACHO (E)  
SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL

<b>Elaboró:</b> Jesús Olimpo Gaviria Cortes Profesional Universitario – Auditor Erika Orozco Ospina Profesional Universitario – Auditora	<b>Supervisó:</b> Diego Hernán Gómez Jaramillo - Líder de Proyecto, Equipo Auditorías Reglamentarias.	<b>Revisó:</b> Luis Fernando Valderrama Quiceno – Subsecretario de Evaluación y Seguimiento
--	---	---

