

\*202420073036\*  
Medellín, 28/05/2024

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

<b>SECRETARÍA DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	
<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>	Segundo semestre de 2023 – Julio 01 de 2023 a diciembre 31 de 2023
<b>Código de auditoría:</b>	AUDIR2024-033
<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: Francisco Javier Villegas Moncada Erika Orozco Ospina  Supervisor: Diego Hernán Gómez Jaramillo Líder de Proyecto ( E )
<b>Fecha:</b>	Mayo de 2024



## CONTENIDO

1.	CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN .....	5
2.	MARCO LEGAL Y REGULATORIO .....	6
3.	OBJETIVO GENERAL .....	8
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
5.	ALCANCE .....	8
6.	FUENTES DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS	8
7.	LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA .....	9
8.	ÍNDICE DE OBSERVACIONES .....	9
9.	RESULTADOS DETALLADOS .....	10
10.	FORTALEZAS .....	29
11.	OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	29
12.	CONCLUSIONES .....	30
13.	PRESENTACIÓN DE PLAN DE MEJORAMIENTO .....	31

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Link acceso radicación PQRSD. Página Web del Distrito Especial. ....	11
Ilustración 2. Consulta del estado de la PQRSD. Página Web del Distrito Especial. ....	11
Ilustración 3 Definiciones de las solicitudes. Página Web del Distrito Especial .....	11
Ilustración 4. Link de transparencia aparte 1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Página Web del Distrito Especial.....	12
Ilustración 5 Formula de la muestra. Elaboración equipo auditor. ....	15
Ilustración 6 Ingresos PQRSD al Distrito Especial 2016- 202. Fuente: Equipo de Gestión de PQRSD. ....	18
Ilustración 7 Numeral 2.2.1. Salidas no conformes PQRSD 2023 – 2. Elaborado por el equipo auditor.....	22
Ilustración 8 PQRSD Gestión de la Movilidad 2023 – 1. Elaborado por el equipo auditor. ....	23
Ilustración 9 Límites de tolerancia SNC. Elaborado por el equipo auditor. ....	23
Ilustración 10 Procedimiento riesgos materializados. Manual de Política Integral de Administración de Riesgos.....	26

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índice de observaciones. Elaboración auditores.....	9
Tabla 2. PQRSD por tipo recibidas cada mes durante el segundo semestre de 2023. Elaboración equipo auditor.....	13
Tabla 3: PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023 y clasificadas con porcentaje de participación por Secretaría o Unidad. Elaboración equipo auditor. ....	13
Tabla 4: PQRSD respondidas a través de la estrategia Solución de Primer Contacto (SPC). Elaboración equipo auditor.....	14
Tabla 5. Resultado cuantitativo de la muestra de 35 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023. Elaboración equipo auditor.....	16
Tabla 6. Resultado cuantitativo de la muestra de 35 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023. Elaborado por el equipo auditor.....	19



## 1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el Plan Anual de Auditorías 2024 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 segundo 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.
- 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 lo Contencioso Administrativo”.
- Corte Constitucional República de Colombia. M: P: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ. Bogotá D.C., siete (7) de julio de dos mil veinte (2020). Sentencia T-230/20.
- Corte Constitucional República 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 República de Colombia. M: P: LUIS ERNESTO VARGAS SILVA. Bogotá D.C., (2) de septiembre de dos mil trece (2013). Sentencia T-608/133.
- Corte Constitucional República de Colombia. M: P: MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ. Bogotá D.C., diecinueve (19) de marzo de dos mil trece (2013). Sentencia T-149/13.
- 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 Servicio a la Ciudadanía, en su Servicio a la Ciudadanía PQRSD.
- Manual de buenas prácticas para PQRSD (MA-SECI-003). Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Versión 5.
- 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.
- PR-SECI-034 (Versión 1) Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC.



### 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 PQRSD, contar con un espacio en su página web principal la gestión de PQRSD y uno 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).

### 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 julio y el 31 de diciembre 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 2023 (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 5.



- Página Web del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Micro sitios: PQRSD, Servicios a la ciudadanía y Transparencia.
- Herramienta *Isolución*.
- DE-GMOV Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos Gestión de la Movilidad Versión 22
- Tres últimas auditorías, realizadas por la Secretaría de Evaluación y Control del 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	De las respuestas dadas a las 35 PQRSD de la muestra, al menos 29 no cumplen con uno de los atributos de calidad definidos.	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Sentencia T-149/13 Numeral 4.5 y 4.6, Numeral 4.5.1 de la Sentencia T-230/20, y numerales 7 y 8 de la Sentencia T-608/13. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (versión 6).	Incumplimiento normativo en las respuestas a las PQRSD de la Ciudadanía.
2	En las dos (2) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso Gestión de la Movilidad, 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 10.	Inefectividad de los controles implementados por la primera línea de defensa (Gestión de la Movilidad) para la gestión de las PQRSD de la dependencia.

Tabla 1. Índice de observaciones. Elaboración auditores.



## 9. RESULTADOS DETALLADOS

**9.1 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 PQRSD, contar con un espacio en su página web principal la gestión de PQRSD y uno 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.

Decreto Municipal 883 de 2015. Artículo 123. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Tendrá las siguientes funciones:

7. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes.

- 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”.

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

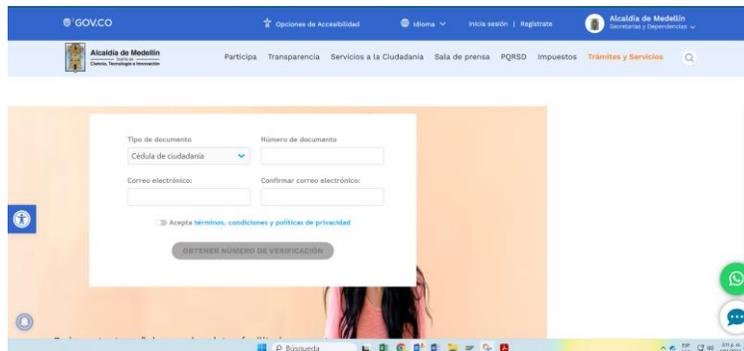


Ilustración 1. Link acceso radicación PQRSD. Página Web del Distrito Especial.

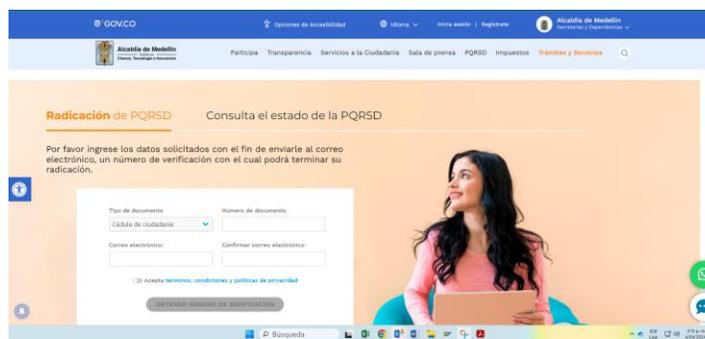


Ilustración 2. Consulta del estado de la PQRSD. Página Web del Distrito Especial.



Ilustración 3 Definiciones de las solicitudes. Página Web del Distrito Especial

- c) “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 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 1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, entre otra información:

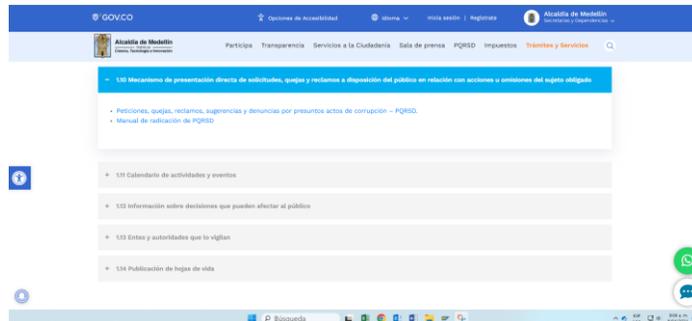


Ilustración 4. Link de transparencia aparte 1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Página Web del Distrito Especial.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, el Distrito especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, cumple con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## **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 segundo semestre de 2023.**

Teniendo en cuenta la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 se radicaron en el sistema Mercurio un total de 95.983 PQRSD, las cuales fueron catalogadas así:



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

PQRSD por Tipo y Mes							
Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
DENUNCIA				2	2		4
PQRS ASOCIADA TRAMITE	200	134	232	114	94	46	820
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO		5	6	8	13	8	40
QUEJA	2	6	14	26	16	6	70
RECLAMO	22	24	31	22	8	6	113
SOLICITUD - PETICION	224	273	268	235	195	220	1415
SOLICITUD DE INFORMACION	826	1070	979	998	1061	750	5684
SOLICITUD-INTERES GENERAL	476	618	619	457	459	270	2899
SOLICITUD-INTERES PARTICULAR	13538	15501	14503	15213	14852	11315	84922
SUGERENCIA	5	3	3		3	2	16
<b>Total general</b>	<b>15293</b>	<b>17634</b>	<b>16655</b>	<b>17075</b>	<b>16703</b>	<b>12623</b>	<b>95983</b>

Tabla 2. Consolidado de PQRSD recibidas por mes durante el segundo semestre de 2023. Elaboración equipo auditor.

Consolidado por Dependencia y Tipo												
Dependencia	Denuncia	PQRSD asociada tramite	Procedimiento administrativo	Queja	Reclamo	Solicitud-peticion	Solicitud de informacion	Solicitud-interes general	Solicitud-interes particular	Sugerencia	Total	Porcentaje de participacion
Clasificacion							3	1	6		10	0,01%
Comunicaciones							4		32		36	0,04%
Cultura				1			18	12	271		302	0,31%
DAGR		1		1			26	76	3992		4096	4,27%
Departamento Administrativo de Planeacion		1			34	1201	212	22	4026		5496	5,73%
Desarrollo Economico		1			1		16	9	209		236	0,25%
Educacion		1		5	12		69	25	1671		1783	1,86%
Evaluacion y Control				1			6		3		10	0,01%
General							10		23		33	0,03%
Gerencia de Corregimientos							1		3		4	0,00%
Gerencia de Diversidad							2		18		20	0,02%
Gerencia De Proyectos Estrategicos							1				1	0,00%
Gerencia del Centro							1		4		5	0,01%
Gerencia Etnica							5		9		14	0,01%
Gestion Humana y Servicio a la Ciudadania		2		4	6		338	353	4857		5560	5,79%
Gestion y Control Territorial		8			3		536	137	3515	1	4200	4,38%
Gobierno y Gestion del Gabinete							7		2		9	0,01%
Hacienda		2		3	3		137	26	10434		10605	11,05%
Inclusion Social, Familia y Derechos Humanos		2					256	42	5765	2	6065	6,32%
Infraestructura Fisica		2		1	2		56	408	876		1345	1,40%
Innovacion Digital							10	1	37		48	0,05%
Juventud							9	1	33		43	0,04%
Medio Ambiente		1		1	1		21	68	595		687	0,72%
Movilidad	4	788	40	47	34	214	879	992	35752	15	38765	40,39%
Mujeres							16		99		115	0,12%
No Violencia							72		125		197	0,21%
Participacion Ciudadana		2					38	9	367		416	0,43%
Privada		4			2		20		15		35	0,04%
Salud		4			2		65	195	6819		7085	7,38%
Seguridad y Convivencia		5		6	13		2788	515	4944		8271	8,62%
Suministros y Servicios							51	6	337		394	0,41%
Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo				1	1		11	1	83		97	0,10%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>820</b>	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>113</b>	<b>1415</b>	<b>5684</b>	<b>2899</b>	<b>84922</b>	<b>16</b>	<b>95983</b>	<b>100,00%</b>

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

Se pudo evidenciar que de las 32 dependencias que recibieron PQRSD radicadas a través del sistema Mercurio durante el segundo semestre del año 2023, las Secretaría de Movilidad y Hacienda concentran el 51.44% de ellas.



Así mismo, y como se viene identificando en los últimos trabajos de esta auditoría, durante el presente, se identificó que 3.909 PQRSD de las radicadas durante el segundo 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 Isolución a través procedimiento PR-SECI-034 Estrategia de Solución en Primer Contacto – SPC del proceso Servicio a la Ciudadanía.

PQRSD RESPONDIDA A TRAVES DE SPC							
Dependencia	SPC	SPC - SECI CANALES	SPC - SECI GENERICOS	SPC- Certificado de Residencia	SPC Desarrollo Economico	SPC Salud	Total general
Desarrollo Economico					16		16
Gestion Humana y Servicio a la Ciudadania		251	7	1110			1368
Salud	2					2523	2525
Total general	2	251	7	1110	16	2523	3909

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

En la misma línea que los tres últimos trabajos de auditoría, también se identifica que la estrategia SPC utilizada por la primera y segunda línea para responder a las PQRSD no garantiza el cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, fondo, congruencia y eficacia en la atención a los requerimientos de los ciudadanos, y que este incumplimiento normativo se ha estado gestionando a través de la acción de mejora 4614 de Isolución.

De la misma manera, fue posible evidenciar, a través del Acta de Desmonte de la Estrategia de Solución en el Primer Contacto del 26/12/23, proporcionada por la dependencia, que "Se acuerda el desmonte definitivo para la Secretaría de Salud, el 27 de diciembre del presente año, es decir, que el Back Office delegará a los temas acordados las PQRSD que ingresan por los canales de atención a la ciudadanía, de acuerdo con el principio de competencia y las especificaciones técnicas impartidas por la dependencia".



Dado lo anterior, en este trabajo de auditoría, no se observa incumplimiento del procedimiento PR-SECI-034 Estrategia de Solución en el Primer Contacto - SPC de Isolución.

### 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 95,983 radicados ingresados durante el segundo semestre de 2023, se seleccionó una muestra de 35 radicados, los cuales fueron elegidos al azar. La selección de la muestra se estableció a partir del muestreo para estimar una proporción en poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 90% y un error muestral del 6%, para ello se utilizó la siguiente fórmula:

Formato  
Matriz de Muestreo

Anterior Menú Principal Siguiente

Matriz de Tamaños Muestrales para estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo] 95.983 ← Escribe 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 95983 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

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

Ilustración 5 Formula de la muestra. Elaboración equipo auditor.

#### Resultado obtenido:

Siguiendo las directrices de la normativa aplicable para la gestión de las PQRSD y a la luz del Manual de Buenas Prácticas para PQRSD - MA-SECI-003 - versión 5, establecido por el Distrito de Medellín, se analizó una muestra de 35 radicados ingresados como PQRSD en el periodo de alcance de esta auditoría.



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) mencionados en el Capítulo 10 del Manual de Buenas Prácticas para PQRSD, versión 5, en las respuestas entregadas a los grupos de interés.

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

Atributo	Cumple	% Cumple	No cumple	% No cumple
<b>Oportuna</b>	24	<b>69%</b>	11	<b>31%</b>
<b>Clara</b>	35	<b>100%</b>	0	<b>0%</b>
<b>De fondo</b>	25	<b>71%</b>	10	<b>29%</b>
<b>Congruente</b>	27	<b>77%</b>	8	<b>23%</b>
<b>Eficaz</b>	6	<b>17%</b>	29	<b>83%</b>

Tabla 5. Resultado cuantitativo de la muestra de 35 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023. Elaboración equipo auditor.

Con base en los resultados registrados en el cuadro anterior, se observa que el 69% de las respuestas fueron oportunas, el 100% fueron claras, el 71% fueron de fondo, el 77% fueron congruentes y solo el 17% fueron eficaces. Sin embargo, es importante destacar que la normativa vigente establece que las respuestas a las PQRSD deben ser efectivas y respetuosas del derecho de petición, lo que implica que cada respuesta debe cumplir con los 5 criterios: ser oportuna, clara, de fondo, congruente y eficaz.

Según el análisis realizado, ninguna de las 35 respuestas de la muestra de PQRSD cumple con los 5 criterios exigidos por la normativa vigente y los lineamientos proporcionados por el Distrito.

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



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

*“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, tal como se evidencia en los cuatro trabajos de auditoría anteriores y 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 la oportunidad en la respuesta a las PQRSD. Esto conlleva al incumplimiento normativo al brindar respuestas no efectivas y no respetuosas al derecho de petición, tal como lo menciona la Sentencia T-149/13 en los Presupuestos de efectividad del derecho fundamental de petición: “4.5 La efectividad y el respeto por el 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”.

Ahora bien, desde el contexto general de las PQRSD, se ha identificado un aumento progresivo en su ingreso al Distrito Especial.





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

Ilustración 6 Ingresos PQRSD al Distrito Especial 2016- 202. Fuente: Equipo de Gestión de PQRSD.

Durante el último cuatrienio, se evidenció un aumento del 13.5% en el número de PQRSD que ingresaron a la entidad, lo cual ha llamado la atención de la auditoría. Por esta razón, se expone la necesidad de revisar los equipos de trabajo para garantizar una gestión adecuada y oportuna del componente de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción de Servidores o Contratistas.

### Observación No.1

Se reitera la condición expuesta por las últimas cuatro 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.2 de la auditoría de seguimiento a las PQRSD 2023-1. Radicado en Mercurio # 202320169065 de 30 de octubre de 2023
- ❖ 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** No se están brindando respuestas a las PQRSD que cumplan integralmente los cinco atributos establecidos por la normatividad vigente, que exige efectividad y respeto por el derecho de petición. Estos atributos incluyen la emisión de respuestas de fondo, claras, congruentes, oportunas y con una notificación eficaz.

Atributo	Cumple	% Cumple	No cumple	% No cumple
Oportuna	24	69%	11	31%
Clara	35	100%	0	0%
De fondo	25	71%	10	29%
Congruente	27	77%	8	23%
Eficaz	6	17%	29	83%



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

La exigencia normativa es conocida por la segunda línea, ya que cita explícitamente los cinco atributos en los lineamientos que imparte a la primera línea como de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, carece de controles para velar que estos se cumplan, ni tampoco cuenta con un indicador que mida periódicamente las salidas del proceso hacia la ciudadanía en general. Solo se monitorea mensualmente el criterio de oportunidad.

Se reiteran las fallas en el diseño de controles identificadas por los anteriores trabajos de auditoría, ya que estos están enfocados únicamente en el criterio de oportunidad de las PQRSD, sin tener en cuenta los otros cuatro criterios (claridad, fondo, congruencia y eficacia).

**Criterios:** Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Sentencia T-149/13 Numeral 4.5 y 4.6, Numeral 4.5.1 de la Sentencia T-230/20, y numerales 7 y 8 de la Sentencia T-608/13. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (versión 6).

**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.

Debilidades 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 28, del proceso de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín, se reitera la necesidad de un indicador mensual que mida la efectividad y el respeto por las PQRSD, el cual debe incluir los 5 atributos en un solo indicador de efectividad. Como se mencionó anteriormente, se recomienda que dicho seguimiento se incluya en el Sistema Integral de Gestión.



- ✓ Es fundamental fortalecer el equipo de trabajo del componente de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción de Servidores o Contratistas del Sistema de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Especial de Medellín, para garantizar eficazmente la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio.
- ✓ Gestionar la implementación de mejoras tecnológicas para garantizar la medición de la efectividad en la gestión de las PQRSD, conforme a los cinco atributos (oportunidad, claridad, de fondo, congruencia y eficacia).
- ✓ Implementar la descarga obligatoria del acta de respuesta de correo certificado para con ello evidenciar la eficacia de la respuesta.
- ✓ Evaluar la posibilidad de incluir en el equipo de PQRSD personal con experticia y conocimientos básicos en el tema de la ruta específica de cada dependencia, para de esta manera agilizar los procesos de respuesta a las PQRSD.
- ✓ Elevar el tema del control de los atributos de las PQRSD en el Distrito, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Desde esta instancia, se pueden proponer acciones teniendo en cuenta la reiteración de la observación.

### **9.3. Verificar los controles de primera línea de defensa frente a las respuestas de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).**

El proceso de Servicio a la Ciudadanía, en su rol como segunda línea, proporciona apoyo y directrices a la primera línea en lo que respecta al manejo y gestión de las PQRSD. Sin embargo, a pesar de la emisión de informes de gestión de los resultados no efectivos y la generación de alertas mensuales por dependencia, el proceso continúa centrándose principalmente en el cumplimiento del criterio de oportunidad. Como se ha señalado en trabajos de auditoría anteriores, no se evidencia un seguimiento adecuado a los criterios de claridad, oportunidad, de fondo, congruencia y eficacia en las respuestas, lo cual es perentorio para garantizar el cumplimiento de la Ley y el deber de la Entidad hacia la ciudadanía.



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

Al revisar el Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos del proceso de Servicio a la Ciudadanía (DE-SECI-030) Versión 28, se observa una debilidad persistente, similar a la identificada en auditorías anteriores. El riesgo identificado para la gestión de PQRSD (Riesgo 001) solo considera el criterio de oportunidad en las respuestas ofrecidas a la ciudadanía.

Además, se constató que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, siguiendo los lineamientos de la DE-SECI Guía metodológica para la planificación y control de las salidas finales para los grupos de valor (Versión 6) y la Circular 201860000114 Implementación de la Guía Metodológica para la Administración de Salidas de Cara al Ciudadano, continua realizando seguimiento al cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes de la norma técnica de calidad ISO 9001:2015. Este control implica identificar y gestionar las salidas que no cumplen con los requisitos establecidos en la planificación y control de las salidas finales para los grupos de valor, responsabilidad de cada proceso y registradas en Isolución, con el objetivo de prevenir su uso o entrega no intencionada.

En el marco de esta auditoría, dicho seguimiento se refleja en el Informe de Seguimiento Consolidación de Salidas Finales a los Grupos del segundo semestre de 2023. Este informe verifica la correcta aplicación de la metodología de salidas en los reportes enviados por las dependencias, consolida la información de las salidas de los procesos y ofrece recomendaciones pertinentes. Tras analizar este seguimiento, se identifican aspectos relevantes en el numeral 2.2.1. Salidas no conformes PQRSD:





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

Dependencias y Procesos con salidas no conformes SNC PQRSD							
Dependencia / Proceso	Legales	Técnicas	Contenido	Oportunidad	Solicitudes con SNC	Total solicitudes del Sem	% SNC
<b>Departamento Administrativo de la Gestión del Riesgo de Desastres</b>	0	0	0	1907	1907	4096	
Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	1907	1907	4096	46,56%
<b>Departamento Administrativo de Planeación</b>	0	0	0	155	155	5472	
Direccionamiento Estratégico	0	0	0	153	153	4039	3,79%
Gestión de la Información	0	0	0	2	2	1433	0,14%
<b>General</b>	0	0	0	1	1	33	
Gestión Jurídica	0	0	0	1	1	33	3,03%
<b>Gestión y Control Territorial</b>	0	0	0	163	163	4109	
Gestión Catastral	0	0	0	49	49	2813	1,74%
Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios	0	0	0	49	49	300	16,33%
Gestión del Control Urbanístico	0	0	0	65	65	996	6,53%
<b>Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos</b>	0	0	0	110	110	8298	
Gestión Social del Riesgo	0	0	0	110	110	8298	1,33%
<b>Infraestructura</b>	0	0	0	17	17	370	
Gestión de la Obra Pública	0	0	0	17	17	370	4,59%
<b>Medio Ambiente</b>	0	0	0	40	40	714	
Gestión Ambiental	0	0	0	40	40	714	5,60%
<b>Movilidad</b>	0	0	0	10116	10116	38125	
Gestión de la Movilidad	0	0	0	10116	10116	38125	26,53%
<b>Salud</b>	0	0	0	22	22	6792	
Gestión de la Salud	0	0	0	22	22	6792	0,32%
<b>Secretaría de Cultura</b>	0	0	0	14	14	297	
Gestión Cultural	0	0	0	14	14	297	4,71%
<b>Seguridad y Convivencia</b>	0	0	0	322	322	3941	
Gestión de la Seguridad	0	0	0	125	125	2789	4,48%
Gestión de la Gobernanza Local	0	0	0	197	197	1152	17,10%
<b>Suministros y Servicios</b>	0	0	0	2	2	237	
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	2	2	237	0,84%
<b>Educación</b>	0	0	0	117	117	1793	
Gestión de la Educación	0	0	0	117	117	1793	6,53%
<b>Hacienda</b>	0	0	0	220	220	9706	
Gestión de Hacienda Pública	0	0	0	220	220	9706	2,27%
<b>Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía</b>	0	0	0	156	156	8685	
Gestión Integral del Talento Humano	0	0	0	143	143	4116	3,47%
Servicio a la Ciudadanía	0	0	0	13	13	4569	0,28%
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13362</b>	<b>13362</b>	<b>92668</b>	

Ilustración 7 Numeral 2.2.1. Salidas no conformes PQRSD 2023 – 2. Elaborado por el equipo auditor.

De acuerdo con el cuadro anterior, los procesos con mayor porcentaje de salidas no conformes (SNC) son Gestión del Riesgo de Desastres y Gestión de la Movilidad; teniendo en cuenta que el trabajo de auditoría 2023 -1 se focalizó en el primero, este trabajo aplica la prueba de auditoría en el proceso de Gestión de la Movilidad, el cual presenta un 26.53% de PQRSD con SNC.

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



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

TEMA	NO		TOTAL	PORCENTAJE DE INOPORTUNIDAD
	OPORTUNO	OPORTUNO		
Administrativa y financiera	1	12	13	7,69%
Asuntos UNE	352	4091	4443	7,92%
Cobro Coactivo - Movilidad	8672	2551	11223	77,27%
Delegadas Despacho del				
Alcalde Movilidad	8	15	23	34,78%
Embriaguez		9	9	0,00%
Fotodeteccion	959	17890	18849	5,09%
Inspecciones	96	852	948	10,13%
Legal	186	757	943	19,72%
Legal	6	8	14	42,86%
Mantenimiento	1		1	100,00%
Movilidad Humana	1	15	16	6,25%
Pico y Placa 2021	1	1	2	50,00%
Quejas y reclamos asociados a tramites - Movilidad		1	1	0,00%
Requerimiento de respuestas				
Movilidad		3	3	0,00%
Seguridad Vial y Control	202	1454	1656	12,20%
Subsecretaría Técnica	54	523	577	9,36%
Subsecretaría Técnica		2	2	0,00%
Subsecretaría Técnica	1	31	32	3,13%
Toxicología		10	10	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10540</b>	<b>28225</b>	<b>38765</b>	<b>27,19%</b>

Ilustración 8 PQRSD Gestión de la Movilidad 2023 – 1. Elaborado por el equipo auditor.

De la que es posible concluir que el **27.19%**, correspondiente a **10.540 PQRSD** de las 38.765 no se respondieron oportunamente.

De acuerdo a lo anterior, se sobrepasa los límites de tolerancia para respuestas a PQRSD de la Guía metodológica para la planificación y control de las salidas finales para los grupos de valor, la cual menciona que el proceso está dispuesto a aceptar máximo un 8% de salidas no conformes antes de definir una acción correctiva.

Clasificación de la salida	Límite de Tolerancia
<b>Trámite</b>	Menor o igual al 5%
<b>Servicios</b>	Menor o igual al 5%
<b>Respuestas a PQRSD</b>	Menor o igual al 8%
<b>Productos</b>	Menor o igual al 10%

Ilustración 9 Límites de tolerancia SNC. Elaborado por el equipo auditor.

Es importante aclarar además, que no existe integridad entre los datos del Informe de seguimiento consolidación de salidas finales a los grupos de valor segundo semestre de 2023 y la Base de datos de PQRSD enviada por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, esto dado que en el primero se reporta el ingreso de 38.125 PQRSD y en el segundo 38.765 en el semestre 2 de



2023. Teniendo esto en cuenta, se toma la Base de datos de PQRSD que contiene los datos completos de las PQRSD y se aplica la prueba en esta.

Ahora bien, revisando el DE-GMOV-001 V22 Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos del proceso Gestión de la movilidad, se observa:

El riesgo 002 con causa raíz, demora en las respuestas de PQRSD por parte de los servidores, encargados de atenderlas, dado el gran volumen de estas que llega a la Secretaría de Movilidad, misma que tiene como control:

El profesional Universitario y demás servidores de apoyo (Técnicos y Auxiliares) diariamente verificar que las PQRSD sean atendidas oportunamente por los servidores responsables a través del aplicativo Mercurio, con el acompañamiento en sitio al personal responsable de proyectar las respuestas a las PQRSD en cada una de las dependencias, además informando por correo electrónico el estado de dichas PQRSD, luego de la verificación **se detectan las PQRSD vencidas**, se le informa al servidor responsable con copia al Líder del vencimiento de las mismas, además se le informa igualmente por correo a la Subsecretaria legal sobre dicho vencimiento Correos electrónicos y los informes que se entregan virtualmente a cada dependencia y a la Subsecretaría Legal.

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 correctivo:** Control accionado en la salida del proceso y después de que se materializa el riesgo. **Estos controles tienen costos implícitos.** Atacan el impacto frente a la materialización del riesgo. (... luego de la verificación **se detectan las PQRSD vencidas**, se le informa al servidor responsable con copia al Líder del vencimiento de las mismas...)

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 ejecuta 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.

Así las cosas y de acuerdo con la mencionada guía metodológica, el proceso presenta deficiencias en el diseño de los controles ya que este, como menciona en la causa raíz del riesgo, debería atacar la probabilidad de ocurrencia y, se acciona en la salida del proceso, y después de que se materializa el riesgo de incumplimiento en la respuesta a las PQRSD.

En el mismo sentido y en el marco del Manual Política Integral de Administración de Riesgos Municipio de Medellín MA-DIES-044 versión 10, la cual tiene entre otros el objetivo de 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 Distrito y, determinar los roles y responsabilidades en la gestión de estos, que menciona respecto a la Primera Línea de Defensa, para este trabajo el proceso de Gestión de la Movilidad: *“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.

Se identificó que en las dos (2) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso: El riesgo Incumplimiento se materializó por exceder el límite



de tolerancia en la oportunidad de las PQRSD asociadas al proceso de Gestión de la Movilidad.

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 continua siendo el mismo y de tipo correctivo. Esto teniendo en cuenta que este tipo de control tiene como propósito reducir el impacto de la materialización del riesgo, y no la probabilidad de ocurrencia que es la que se identifica como Muy Alta en el riesgo inherente. En el mismo sentido se identificó que en los atributos de eficiencia del DE-GMOV-001 V22 Mapa y Plan de Tratamiento de Riesgos del proceso Gestión de la movilidad, se clasifica el control como de tipo preventivo y la implementación automática, clasificaciones que no se ajustan a las definiciones de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.

Además, en el entendido que en las dos (2) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales se materializó el riesgo de incumplimiento en las respuestas de PQRSD, y que en el mapa y plan de tratamiento de riesgos del proceso, califican la **Zona de Riesgo Residual** como **Alta**. 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 10 Procedimiento riesgos materializados. Manual de Política Integral de Administración de Riesgos

Ahora bien, en mesa de trabajo realizada en el marco de este trabajo de auditoría con la Subsecretaría Legal de la dependencia, se recibió información respecto a algunas actividades de control que iniciaron implementación en la vigencia 2024, entre ellas:

Pico y placa:



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

- Implementación de herramientas ofimáticas para el manejo de los reportes de reparto y trámite de PQRSD.
- Capacitaciones y acompañamiento continuo en el uso de la herramienta de Mercurio, entre otros temas con el adecuado relacionamiento de la respuesta con el radicado de ingreso.

**Cobro Coactivo:**

- Capacitaciones en la herramienta Mercurio al personal nuevo.
- Intervino en el equipo de Cobro Coactivo para dar respuesta oportuna a las PQRSD que ingresan nuevas y generando estrategia para respuesta de las vencidas con el propósito de no generar nuevos vencimientos.
- Contratación a través de prestación de servicios, de 4 personas para apoyo profesional jurídico, las cuales están dedicadas responder las PQRSD vencidas.

**Legal:**

- Asignación de un equipo de abogados con dedicación exclusiva para atención a PQRSD de la Legal.

A nivel general, para toda la Secretaría, se implementó un Cuadro de Mando o Dash Board, a través del cual se realiza un mapeo diario del estado de la Secretaría en cuanto a atención de PQRSD. Este se envía diariamente al Subsecretario Legal y de manera semanal todos los viernes al nivel directivo, para su debida gestión e información.

Es de reconocer la importancia de las actividades de control que iniciaron implementación en la vigencia 2024 y como se expuso en la mesa de trabajo se recomienda su formalización para próximos trabajo de auditoría.

De acuerdo con lo mencionado en el análisis del diseño y ejecución de los controles para el proceso Gestión de la Movilidad, este presenta deficiencias en los controles establecidos para la inoportunidad en la gestión de las PQRSD para el periodo de alcance de este trabajo de auditoría.



## Observación No. 2

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

**Condición:** Se identificó que en las dos (2) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso Gestión de la Movilidad: El riesgo Incumplimiento se materializó por exceder el límite de tolerancia en la oportunidad de las PQRSD asociadas al proceso.

**Criterios:** Manual Política Integral de Administración de Riesgos Municipio de Medellín MA-DIES-044 versión 10.

**Causa:** Pese a la reiterada materialización del riesgo de incumplimiento en la gestión de las PQRSD, el control planteado ha sido el mismo control correctivo y este control se aplica con posterioridad a la materialización del riesgo.

**Consecuencias o efectos:** Se expone el Distrito Especial de Medellín 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.
- ✓ Formalizar las acciones de control que iniciaron aplicación en 2024.



## 10. FORTALEZAS

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

## 11. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Revisar los atributos de exactitud, completitud, integridad, coherencia y confiabilidad necesarios para que el Informe de seguimiento consolidación de salidas finales a los grupos de valor y la Base de datos de PQRSD sean consistentes.
- ✓ Realizar mesas de trabajo con la Unidad de Planeación Organizacional para la revisión de los mapas y planes de tratamiento de riesgos de los procesos respecto al tema de las PQRSD, esto con el propósito de validar el diseño y ejecución de controles que se está implementando por parte de la primera línea.
- ✓ Validar la adecuada implementación del Manual de Política Integral de Administración de Riesgos, en particular en el numeral 4.4.2, en lo que se refiere a la responsabilidad frente al manejo de los riesgos materializados, por parte de la primera línea en temas de PQRSD.
- ✓ Gestionar, a la mayor brevedad posible y de acuerdo con lo reiterado en trabajos anteriores, la implementación de mejoras tecnológicas para garantizar la medición de la efectividad en la gestión de las PQRSD, conforme a los cinco atributos (oportunidad, claridad, de fondo, congruencia y eficacia) que menciona el Manual de Buenas Prácticas para PQRSD del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (MA-SECI-003, Versión 5). Esto con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.



- ✓ Realizar gestiones para incluir efectivamente en los compromisos de la evaluación desempeño de todos los servidores, y de acuerdo con lo reiterado en trabajos anteriores, el cumplimiento de los criterios de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

## 12. CONCLUSIONES

- ✓ El Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín cumple parcialmente 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, además 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 está brindando respuestas, a las PQRSD, que cumplan integralmente los 5 (cinco) 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.
- ✓ Pese a la implementación de controles a la inoportunidad en la gestión de las PQRSD del proceso, en las dos (2) últimas autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos del proceso Gestión de la Movilidad: El riesgo Incumplimiento se materializó por exceder el límite de tolerancia en la oportunidad de las PQRSD asociadas al proceso.
- ✓ En el proceso Gestión de la Movilidad, 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.



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

### 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,

**MAURICIO CANO GUTIERREZ**  
**SECRETARIO DE DESPACHO**  
**SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL**

<b>Elaboró:</b> Francisco Javier Villegas Moncada Profesional Universitario – Auditor Erika Orozco Ospina Profesional Universitario – Auditora	<b>Supervisó:</b> Diego Hernán Gómez Jaramillo - Líder de Proyecto, Equipo Auditorías Reglamentarias.	<b>Aprobó:</b> Daniela Mesa Gutiérrez – Subsecretaria de Evaluación y Seguimiento
--	---	---

ME  
DE  
LLÍN