	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

Medellín, 31/03/2022



<i>Para:</i> HECTOR FABIAN BETANCUR MONTROYA	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> LIBIER JIMENEZ PEÑA	Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: **INFORME CONSOLIDADO PQRSD VIGENCIA 2021**

Cordial saludo Doctor Betancur:

En atención al Artículo 76 inciso 2° de la Ley 1474 de 2011, nos permitimos presentar informe anual - vigencia 2021 de la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos PQRSD, se presten por la entidad de acuerdo a la ley.

### 1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- Cumplimiento de Indeportes Antioquia al artículo 23 de la Constitución Política.
- Cumplimiento Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2°.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:


Seguimiento y análisis de las PQRSD que ingresaron a la entidad desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2021.

### 3. LIMITANTES:



**Indeportes Antioquia**

Calle 48 # 70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

La presente auditoria no se pudo llevar a cabo dentro de los primeros días de enero como está establecido dentro del cronograma de actividades de la oficina de control interno debido a demoras en el envío de la información ocasionado por el cambio de personal por la convocatoria 1042 de 2019 para provisión de empleos.

De igual forma se dificulto el seguimiento a las PQRSD vencidas debido a la rotación del personal por lo ya expresado de la convocatoria 1042 de 2019.

Otro factor que limito la elaboración de este informe fue la actualización de la ruta para las PQRSD en mercurio y la falta de parametrización del sistema para obtener reportes estadísticos.

#### 4. CRITERIOS:

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 inciso 2° ley 1474: Deber de la oficina de Control Interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo a la ley y rendir informe semestral a la administración de la entidad.
- Resolución Interna N° 2021000253 del 21 de mayo de 2021.

#### Fundamentos procedimentales:

- Procedimiento para la Gestión de PQRS código P-GD-03 Versión 07 aprobada el 21/05/2021.

#### 5. PRUEBAS DE AUDITORIA E INSTRUMENTOS A APLICAR

- Verificación y análisis de datos del Sistema Mercurio.
- Verificación Actos administrativos y procedimientos.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Las demás que a criterio del auditor considere pertinentes.


#### 6. RECURSOS:



**Indeportes Antioquia**

Calle 48 # 70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90

[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

Se utilizan los recursos (Humanos, logísticos, tecnológicos) disponibles con los que cuenta la oficina para realizar las diferentes auditorías, entre ellos el software de Gestión Documental MERCURIO.

## 7. DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORIA

Se realizó solicitud mediante Mesa de Ayuda a la Oficina de Sistemas para que enviara el reporte de las PQRSD que han ingresado a la entidad entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Se revisó los informes enviado por la Profesional Universitaria del CADA y el seguimiento de la Oficina de Planeación con relación a las no conformidades de la auditoria del ICONTEC .

## 8. SITUACIONES EVIDENCIADAS:

Haciendo una revisión de manera general, se pudo evidenciar un estado de madurez básica en las políticas institucionales de servicio al ciudadano, tal como lo establece el decreto 1499 de 2017 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que para el caso específico de esta unidad auditable se relaciona directamente con la 3ra. Dimensión: Gestión con Valores para el Resultado, la cual agrupa un conjunto de políticas, que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Esta dimensión se entiende desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, o “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, es en este aspecto donde debe desarrollarse aspectos como Relación Estado Ciudadano, la racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno Digital e Integridad, donde claramente el procedimiento de “Gestión de PQRSD” tendría su desarrollo.

De acuerdo con la medición del FURAG - Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión vigencia 2020 - 2021, encontramos para Indeportes los siguientes resultados con relación a los aspectos que guardan directa relación con la participación ciudadana y la gestión de las PQRSD:


- *Índice de Gobierno Digital: Mide la capacidad de la entidad pública de usar y aprovechar tecnologías de la información y las comunicaciones TIC para consolidar una institución y*



**Indeportes Antioquia**

Calle 48 # 70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90

[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

*ciudadanos proactivos e innovadores que generan valor público en un entorno de confianza digital.*

*El resultado para Indeportes estuvo en **58,0** cuando para la vigencia anterior estuvo por el orden de 58,7.*

- ***Índice de Servicio al ciudadano:** Mide la capacidad de la entidad pública de emprender estrategias para fortalecer componentes visibles (de la ventanilla hacia afuera) y no visibles (de la ventanilla hacia adentro) por sus usuarios, para la entrega de servicios oportunos, certeros, de calidad y satisfactorios.*

*El resultado para Indeportes estuvo en **54.0** cuando para la vigencia anterior estuvo en **54,7**.*

- ***Índice de Racionalización de trámites:** mide la capacidad de la entidad para reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.*

*La medición obtenida es de **50.4** y para la vigencia 2019 – 2020 estuvo en **57,6**.*

- ***Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Mide la capacidad de la entidad pública de diseñar y ejecutar la estrategia anual con los mecanismos, espacios y acciones a través de las cuales se facilitará y promoverá la participación de la ciudadanía y sus organizaciones en los asuntos de su competencia, permitiendo con ello niveles de incidencia y contribución ciudadana al logro de resultados institucionales para la satisfacción de las necesidades y derechos. El resultado estuvo en 47.2 cuando para la vigencia anterior estuvo en **42,4**.*

Se pudo evidenciar que la Política de Servicio al Ciudadano que se encuentra en el share point está desactualizada sin embargo al consultar con la oficina de planeación esta ya se encuentra actualizada y pendiente de publicación.

La implementación de la política, muestra avances en lo que respecta a disponer de un canal en el web site de la entidad para la radicación de documentos incluyendo sus anexos y un canal de denuncias mediante la “ventanilla Virtual” , lo cual pudo corroborarse al realizar una radicación de prueba. Adicionalmente, puede consultarse el estado de las peticiones radicadas y su diseño es más amigable y de fácil ubicación para los usuarios.

En Indeportes Antioquia el procedimiento “Gestión de PQRSD” inicialmente se encontraba dentro del proceso de “Mejoramiento Continuo” fue objeto de actualización el 02 de febrero de 2020 y posteriormente se incluyó en el proceso de Gestión Documental; también fue objeto de actualización la Resolución por lo que la resolución vigente es la 2021000253 del 21 de mayo de 2021.


## 8.1. Gestión de las PQRSD



**Indeportes Antioquia**

Calle 48 # 70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90

[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

Al revisar el reporte generado por el sistema de gestión documental “Mercurio” con las 2840 PQRSD recepcionadas desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, y al analizar el tiempo de respuesta de cada una de ellas se encontró lo siguiente:

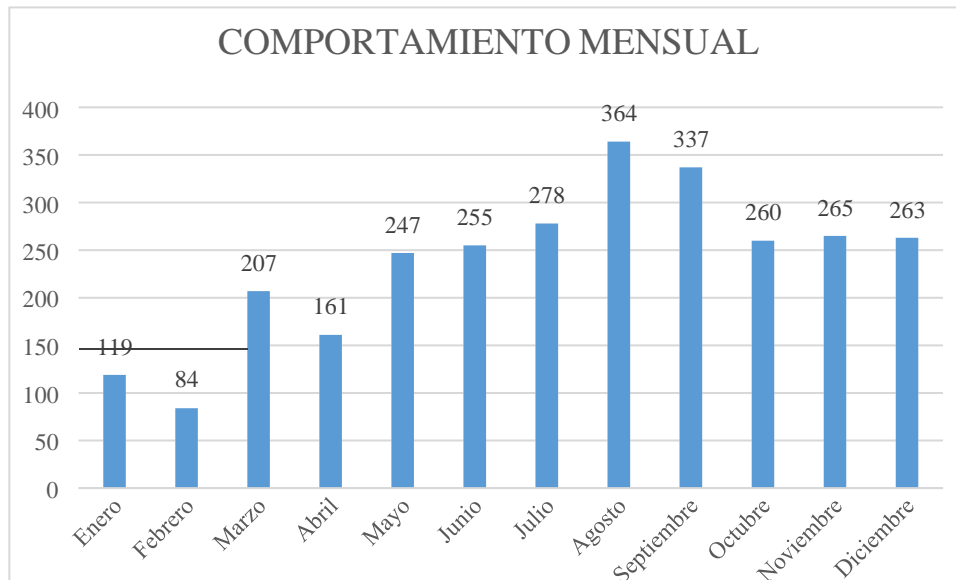
- Fue actualizado el procedimiento de Gestión de las PQRSD y por consiguiente fue parametrizado sistema de Gestión Documental MERCURIO de acuerdo a esta actualización, sin embargo, esta nueva parametrización ha dificultado la obtención de los datos para realizar los análisis estadísticos que permitan dar cuenta del comportamiento de las PQRSD en la entidad. Por ejemplo, si se quieren realizar mediciones por áreas debe hacerse de manera manual y así mismo con información que tiene que ver con los tiempos de respuesta.
- De acuerdo con el procedimiento establecido desde el Centro de Administración Documental – CADA- de la entidad, se realiza la clasificación de las PQRSD atendiendo al asunto; se evidencia un avance notable en el diligenciamiento de la casilla del asunto, pues en la mayoría de los casos se incluye una breve descripción del documento que permite identificar si se trata de una petición, una queja, un recurso, una denuncia o una felicitación, no obstante lo anterior se hace un llamado para que se aplique en la totalidad de los documentos que ingresan esta clasificación.
- Durante gran parte del año 2021 y, a pesar de, haberse actualizado el procedimiento determinándose los documentos que hacen parte de las PQRS y los que no, por motivos de la pandemia ocasionada por el COVID 19 muchos documentos que no se catalogaban como PQRSD (documentos contractuales, informes de actividades de contratista, cuentas de cobro y facturas) debieron tramitarse por esta ruta.
- De acuerdo con el reporte que genera el sistema de Gestión documental “Mercurio” en el periodo evaluado (enero – diciembre 2021) se registra un ingreso a la entidad de 2840 “peticiones”, que como ya se dijo no todas corresponde realmente a PQRSD, las cuales se distribuyen en el año 2021 de la siguiente manera:



**Indeportes Antioquia**

Calle 48 # 70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90

[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)



- No fue posible determinar con precisión el vencimiento de las PQRSD por área para la fecha de corte de este informe por lo que se omite este análisis para este informe.

## 9. RIESGOS Y CONTROLES


Al revisar la matriz de riesgos del proceso, de Gestión Documental se evidencian 1 riesgo que guardan relación con el procedimiento de Gestión de PQRS:

*“Incumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD”*

El cual tiene como causa poca apropiación de las responsabilidades de responder dentro de los términos fijados.

Con un riesgo inherente probable y al aplicarle los controles como el seguimiento y los informes mensuales a la gestión de las PQRSD baja su calificación a moderado, lo que nos lleva a pensar que los controles son efectivos en cierta medida.

Por fuera de la matriz de riesgos y de manera general de acuerdo con las situaciones evidenciadas, esta Oficina ADVIERTE que, de no aplicar los controles necesarios a al procedimiento de Gestión de PQRSD, se puede afrontar la materialización de algunos riesgos con las consecuencias que se derivan de ello, como se detalla a continuación:

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

### RIESGOS:

- Pérdida de información.
- Incumplimiento legal por falta de Plan de acción para la implementación y articulación del procedimiento de Gestión de PQRSD con la tercera dimensión del MiPG.

### CONSECUENCIAS:

- Sanciones por incumplimiento a la ley.
- Sanciones fiscales, disciplinarias y penales.
- Procesos judiciales.
- Mala imagen de la entidad

Es importante resaltar que la administración del riesgo es una actividad que, permitirá prevenir circunstancias que puedan alterar el normal desarrollo de los programas, proyectos y procesos que la entidad esté adelantando.

## 10. RECOMENDACIONES


- Es importante que en la entidad se articule el procedimiento de PQRSD con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MiPG, dentro de las 3ra Dimensión: Gestión con Valores para el Resultado en la política de Gobierno Digital, Política de Relación Estado Ciudadano y Política de Servicio al ciudadano, e implementar todos los canales (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) con el fin de facilitar y hacer más efectiva la interacción entre la entidad y los grupos de valor, y que el ciudadano tenga la posibilidad de hacer seguimiento, recibir respuesta y enviar retroalimentación sobre el servicio.
- Se hace necesario parametrizar y ajustar el sistema de gestión documental mercurio para que arroje informes de acuerdo a los requerimientos propios de la entidad y puedan hacerse de manera automatizada y no manual.
- Aunque se ha avanzado en este aspecto, se reitera al personal del CADA, que debe diligenciar de manera adecuada y explícita la casilla “Referencia del documento” pues aún se evidencia en algunas peticiones que hace falta detallar con una breve descripción el asunto de la PQRSD.
- La dependencia que recibe la PQRSD y que requiere la concurrencia de otra dependencia, debe inmediatamente remitir la PQRSD para su respuesta y debe estar al tanto de los términos establecidos en el procedimiento, así como a los de ley, a efectos de que no se venzan.



**Indeportes Antioquia**

Calle 48 # 70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90

[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

- Debe recordarse que en el caso de que se requiera mayor tiempo para dar respuesta, dada la complejidad de la misma, se debe dar aviso al peticionario.
- Recordar a los Gestores y al personal en general que deben gestionar las respuestas en el sistema de Gestión Documental Mercurio para evitar reportes negativos, por lo que se hace necesario que cuando la PQRSD sea contestada por una persona diferente al gestor este de aviso al gestor con copia de la respuesta para ser evacuado en el sistema.
- Los documentos ingresados a la entidad por la ruta PQRSD que no hacen parte de la misma deben gestionarse y evacuarse completando la ruta del documento, para evitar reportes negativos en el sistema.
- Capacitar al personal en General, sobre la importancia y obligación de dar respuesta a los derechos de petición en los términos de ley y sobre el funcionamiento del software y la manera de gestionar las PQRS en el sistema

Atentamente,

LIBIER JIMÉNEZ PEÑA  
JEFE DE OFICINA



**Indeportes Antioquia**  
Calle 48 # 70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)