

2018

Plan anual de auditorías legales

Control Interno

Fondo de Valorización de Medellín



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

FONVALMED

INFORME AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Seguimiento al trámite de PQRS, Atención al Ciudadano

Proceso Administrativo

Periodo: Primer Semestre 2018

Medellín, julio 18 de 2018

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018

CONTENIDO

1. AUDITORIA	- 2 -
1.1. OBJETIVO GENERAL	- 2 -
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- 2 -
1.3. ALCANCE	- 2 -
2. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA	- 2 -
3. METODOLOGÍA	- 3 -
4. RESULTADO DE LA AUDITORIA	- 3 -
4.1. VERIFICACIÓN DEL REGISTRO DE PQRS EN EL APLICATIVO BPMS	- 3 -
4.2. VERIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL ESTADO DE LAS PQRS	- 3 -
4.3. VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PQRS DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES.	- 5 -
4.3.1. ATENCIÓN DE LAS PQRS	- 5 -
4.3.2. ATENCIÓN DE LAS PQRS EN LOS TÉRMINOS LEGALES ESTABLECIDOS	- 5 -
4.3.3. RADICACIÓN DE LAS PETICIONES	- 6 -
4.4. VERIFICACIÓN DE LA DISPOSICIÓN DE UN REGISTRO PÚBLICO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN FORMULADOS A LA ENTIDAD, PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB U OTRO MEDIO QUE PERMITA A LA CIUDADANÍA SU CONSULTA	- 7 -
5. CONCLUSIONES	- 7 -
6. RECOMENDACIONES	- 7 -

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018



1. AUDITORIA

1.1. Objetivo general

Establecer si el servicio de atención y trámite de PQRS se está prestado acorde a la normativa vigente y las disposiciones internas de la Entidad.

1.2. Objetivos específicos

- Verificar el registro de PQRS en el aplicativo BPMS.
- Verificar la presentación de informes del estado de las PQRS.
- Verificar que la atención de las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar la disposición de un registro público de los derechos de petición formulados a la entidad, publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta.

1.3. Alcance

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS radicadas en el BPMS durante el primer semestre de la vigencia 2018.

2. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA

- Ley 1755 de 2015 “*Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...*”
- 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.*”
- 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
- Ley 962 de 2005 “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*” Artículo 15
- Decreto 2232 de 1995 “*Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.*”
- Ley 190 de 1995 “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.*” Artículo 54

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018



- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.

3. METODOLOGÍA

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoría tales como observación, verificación *in situ*, entrevista y muestreo selectivo. Luego se procedió i) al análisis de la información obtenida del aplicativo BPMS, el cual opera como herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera la atención del Fonvalmed sobre requerimientos propios de su función; ii) a registrar los resultados; y iii) a comunicar el informe.

4. RESULTADO DE LA AUDITORIA

4.1. Verificación del registro de PQRS en el aplicativo BPMS

Mediante Resolución N° 01637 de 2016 que tiene por asunto “*Por medio de la cual, se justifica una contratación directa*”, se dispuso contratar los servicios de la herramienta Business Process Management Suit - BPMS a fin de mejorar el flujo de trabajo de PQRS, y en general, para apoyar la automatización de procesos en la gestión documental del Fondo de Valorización de Medellín.

Situaciones evidenciadas

Se verificó que el Fonvalmed gestionó y registró en el aplicativo BPMS, un total de mil seiscientos setenta (1670) PQRS del primer semestre de la vigencia 2018, que fueron formuladas por la página web y otros canales como correo electrónico, telefónico, buzón de sugerencias, presencial, y escrito, lo cual permite obtener estadísticas de peticiones solucionadas, y confirmar la atención a las peticiones y los términos para resolverlas.

4.2. Verificación de la presentación de informes del estado de las PQRS

El artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa*”, se estableció que “*las dependencias... que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe, o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018

1. *Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
2. *Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*

Por su parte, el inciso 3 del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 “*Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de... ..el sistema de quejas y reclamos*”, se estableció que el jefe de la dependencia de quejas y reclamos tiene la función de “*presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995... ..con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.*”

Situaciones evidenciadas

Se verificó que con el fin de mejorar el flujo de trabajo de PQRS, y en general, para apoyar la automatización de procesos en la gestión documental, la Entidad solicitó al contratista del BPMS que dicho aplicativo permita generar bases de datos estadísticos consolidados y/o parciales de las PQRS presentadas, lo cual permite realizar seguimiento a los términos de respuesta a las PQRS.

Se evidenció que el área administrativa proyectó la Resolución 2018-70 “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en el Fondo de Valorización de Medellín*”, actualizada a la normativa vigente y la cual cuenta con un capítulo destinado al seguimiento y control de PQRS, e informe y evaluación del sistema que en la práctica permite realizar un seguimiento y control efectivo a las PQRS.¹

Se evidenció que el área administrativa en conjunto con el área de atención al ciudadano proyectó formato de informe mensual de PQRS que permite presentar datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a las PQRS recibidas en la Entidad; así como un seguimiento a la respuesta de los derechos de petición por parte de los procesos o dependencias competentes de resolver los mismos durante cada mes. Dicho informe se presentara mes vencido por la persona que designe la subdirección administrativa y financiera ante la dirección general o su delegado, con copia a todos los responsables de procesos, a fin de que los mismos puedan levantar acciones de mejora con miras a incrementar la calidad de la atención al ciudadano, dar cumplimiento al Art. 54 de la Ley 190 de 1995, y aplicar el principio de autocontrol.

Hallazgo

Se confirmó que el área de atención al ciudadano ha implementado o presentado los informes del estado de PQRS ante la dirección general o su delegado, con

¹ **Nota:** la resolución actualmente se encuentra pendiente de aprobación y publicación

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018



Alcaldía de Medellín
Oficina de Atención al Ciudadano
FONVALMED

copia a todos los coordinadores y líderes de proceso, no obstante a la fecha no se ha documentado debidamente la presentación de los mismos.

4.3. Verificación de la atención de PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por medio de 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”* se dispuso que *“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”*.

4.3.1. Atención de las PQRS

La Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...”*, en su artículo 13, inciso 2º, establece como regla general que *“toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”*

Situación evidenciada

Se evidenció que a 1670 actuaciones iniciadas ante la Entidad se le dio atención y trazabilidad en el sistema BPMS.

4.3.2. Atención de las PQRS en los términos legales establecidos

La Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 estableció que *“salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:...”*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”*.

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018

Situación evidenciada

El equipo interno de apoyo al control interno realizó la evaluación de las PQRS y en general las actuaciones que inició cualquier persona ante la entidad, tomando como referencia la información consignada en la herramienta *Bussines Process Management Suit* – BPMS del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, evidenciando 1670 peticiones, frente a las cuales se evaluó el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Del ejercicio realizado, se evidenció que las solicitudes obrantes en la Tabla 1 contenida en el Anexo 1 - Tablas y Formas, fueron atendidas de forma extemporánea, o por fuera del término legal establecido; y que las solicitudes obrantes en la Tabla 2 *ibídem*, no han sido atendidas en el término legal.

Hallazgo

Se confirmó del registro de PQRS con corte al primer semestre del 2018, que las peticiones relacionadas en las tablas 1 y 2 anexas al presente informe no fueron atendidas de forma oportuna, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en su artículo 14 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

4.3.3. Radicación de las peticiones

La Ley 1755 de 2015 en su artículo 15 dispone *“Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentaran conforme a las normas especiales de este código.*

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.” Y el artículo 16 *ibídem* establece el contenido mínimo que debe tener las peticiones.

Situación evidenciada

Se verificó que de las PQRS presentadas en el Centro de Atención al Ciudadano a través de los canales escrito, verbal, web, telefónico, buzón y correo electrónico, se registraron 1670 en el BPMS, el cual de manera automática arroja un número de registro, y posteriormente se radicaron 1646 a fin de asignarles el número de radicación que identifica la solicitud ingresada y en la plantilla del aplicativo se registra la información de la petición cumpliendo lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018



4.4. Verificación de la disposición de un registro público de los derechos de petición formulados a la entidad, publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta.

Se evidenció que en la página web <http://fonvalmed.gov.co/atencion-al-ciudadano/seguimiento-pqrs/> se publicó un registro público de los derechos de petición formulados ante el Fonvalmed, el cual es actualizado cada semana.

5. CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este informe, se observó que el Sistema de Control Interno a las PQRS es susceptible de mejorar en cuanto al cumplimiento en los términos para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.

Resumen de hallazgos:

No.	Detalle
01.	No documentación de la presentación de informes de PQRS.
02.	Atención extemporánea de peticiones.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con el criterio definido, se refieren solo a los documentos examinados y no se hace extensible a otros soportes.

6. RECOMENDACIONES

1. Implementar las acciones de mejora relacionados en los siguientes hallazgos, realizar el análisis de causas para identificar la causa raíz y definir el plan de acción que permita eliminarla:

Documentar la presentación de informes de PQRS, y el control y vigilancia continua al cumplimiento de los términos para dar respuesta a todas y cada una de las PQRS presentadas ante la Entidad.

Implementar acciones concretas para i) identificar las causas de atención extemporánea a peticiones, y ii) cumplir a cabalidad con los términos de respuesta, e iniciar las investigaciones preliminares a que dé lugar.

2. Aplicar el principio de autocontrol e implementar un eje transversal de información y comunicación interna y externa - MECI con políticas de operación, autoevaluación, entre otras, que describa la manera de recibir,

Informe

Auditoría interna de gestión, seguimiento al trámite de PQRS, 1º semestre de 2018
Plan de Auditorías Legales 2018



atender, tramitar, responder en oportunidad y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

3. Documentar los procedimientos de atención y términos de respuesta de los diferentes trámites y PQRS que atiende la Entidad, a través de sus diferentes procesos.

Las acciones que se realicen con base a este informe de seguimiento serán objeto de verificación por parte del equipo de trabajo de la oficina de control interno.

Agradecemos al responsable del proceso, informar a grupo interno de apoyo a control interno sus observaciones respecto de los hallazgos presentados en este informe, a más tardar el día 24 de julio de 2018. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido retroalimentación, se procederá a registrar la acción para que se realice el respectivo análisis de causas y elaboración de plan de mejoramiento por parte de los responsables, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor.

Sin otro particular, se suscribe,

Atentamente,

Alexandra Silva Rojas

Asesora
Control Interno

Elaboró: Daniel Bastidas Bustamante
Profesional de apoyo
Control Interno

Anexos: Anexo 1 – Tablas y Formas

