

2019

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 interno de PQRS, Subproceso de
Atención al Ciudadano, Proceso Administrativo

Periodo: segundo semestre 2018

Medellín, enero 31 de 2019

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

FONVALMED

CONTENIDO

NOMBRE DEL INFORME.....	- 2 -
<u>1. OBJETIVO.....</u>	<u>- 2 -</u>
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	- 2 -
1.2. ALCANCE	- 2 -
<u>2. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA</u>	<u>- 2 -</u>
<u>3. METODOLOGÍA</u>	<u>- 3 -</u>
<u>4. RESULTADO DE LA AUDITORIA.....</u>	<u>- 3 -</u>
4.1. GESTIÓN DE PQRS – SEGUNDO SEMESTRE 2018	- 3 -
4.2. GESTIÓN DE PQRS POR PROCESOS	- 4 -
4.2.1. PROCESOS CON MAYOR VOLUMEN DE PQRS.....	- 4 -
4.2.2. INCIDENCIA DE INCUMPLIMIENTO A PQRS POR PROCESOS.....	- 6 -
4.3. GESTIÓN DE QUEJAS	- 8 -
<u>5. CONCLUSIONES.....</u>	<u>- 9 -</u>
<u>6. RECOMENDACIONES.....</u>	<u>- 9 -</u>

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento al trámite interno de PQRS – Segundo semestre 2018

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación de cumplimiento a la gestión del sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, en el Fondo de Valorización de Medellín – FONVALMED, con corte al segundo semestre de 2018

1.1. Objetivos específicos

- Verificar y evaluar el cumplimiento de los procesos del modelo de operación a la gestión del sistema de atención de PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2018.
- Realizar un análisis estadístico de los datos recopilados y consolidados por la subdirección administrativa y financiera para el segundo semestre de la vigencia 2018, de acuerdo a los términos establecidos en el Capítulo III de la Resolución 2018-70 del FONVALMED “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en el Fondo de Valorización de Medellín*”, y el procedimiento para el seguimiento y control de PQRS (SC-M-05) que hace parte del Modelo de Operación por Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del FONVALMED.
- Rendir informe semestral a la dirección general del FONVALMED sobre la vigilancia de la atención de las PQRS de acuerdo a las normas legales vigentes, en cumplimiento al artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011.

1.2. Alcance

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS radicadas en la herramienta *Bussines Process Management Suit* - BPMS durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

2. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA

- Ley [87](#) de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones*”. Artículo [12](#) “*Funciones de los auditores internos*”, literal i) “*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente*”.
- Decreto [1083](#) de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*”. Artículo [2.2.21.5.3](#). Rol de evaluación y seguimiento.

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

FONVALMED

- 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](#)
- 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 presente informe 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 al i) análisis del informe consolidado de PQRS al 31 de diciembre de 2018, presentado por la subdirección administrativa y financiera mediante memorando M 2019-2 y fechado el 15 de enero de 2019; ii) revisión y análisis de archivos soporte (archivo de Excel: Reporte informe de plazos con el consolidado de PQRS radicadas en el BPMS entre el 1 de junio de 2018 al 31 de diciembre 2018); y iii) revisión del consolidado de datos de la encuesta de atención y satisfacción en la atención de quejas, en el segundo semestre de la vigencia 2018.

4. RESULTADO DE LA AUDITORIA

4.1. Gestión de PQRS – Segundo semestre 2018

El sistema de gestión de PQRS durante el segundo semestre de 2018 recibió un total de 1.768 PQRS, de las cuales 692 fueron atendidas oportunamente dentro de sus términos de respuesta, 818 fueron atendidas en forma inoportuna, y 141 no cuentan con respuesta al momento del corte de información, así:

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

Cuadro 1. Cumplimiento a los términos de respuesta

Gestión de PQRS por tiempos de respuesta		
Total recibidas	Oportunas	Inoportunas
1765	692	959

Fuente: BPMS

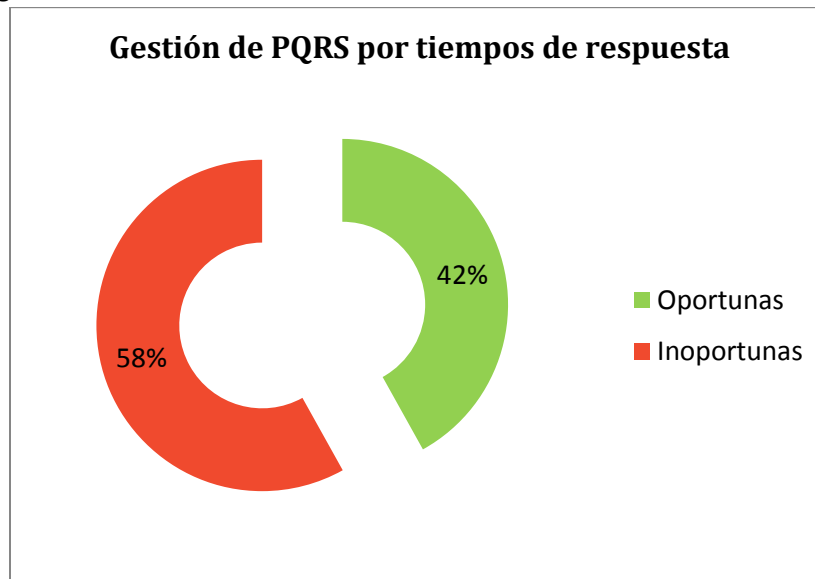


Gráfico 1. Cumplimiento a los términos de respuesta

Fuente: BPMS

La entidad no cuenta con un indicador de cumplimiento en la atención de PQRS definido, por lo que no hay nivel de referencia mínimo aceptable para el cumplimiento en la atención, no obstante, el nivel de cumplimiento del segundo semestre de 2018 correspondiente al 42% es DEFICIENTE y evidencia falta de controles y la materialización del riesgo “*Incumplimiento en la generación de respuestas de las solicitudes presentadas ante la entidad (PQRS)*”, identificado en la Matriz de Riesgos, lo cual adicionalmente, constituye un riesgo de incumplimiento legal para la entidad y de sus servidores públicos.

4.2. Gestión de PQRS por procesos

4.2.1. Procesos con mayor volumen de PQRS

De acuerdo con el reporte de seguimiento y control de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2018, se relaciona la proporción de PQRS recibidas por cada uno de los procesos del modelo de operación, así:

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



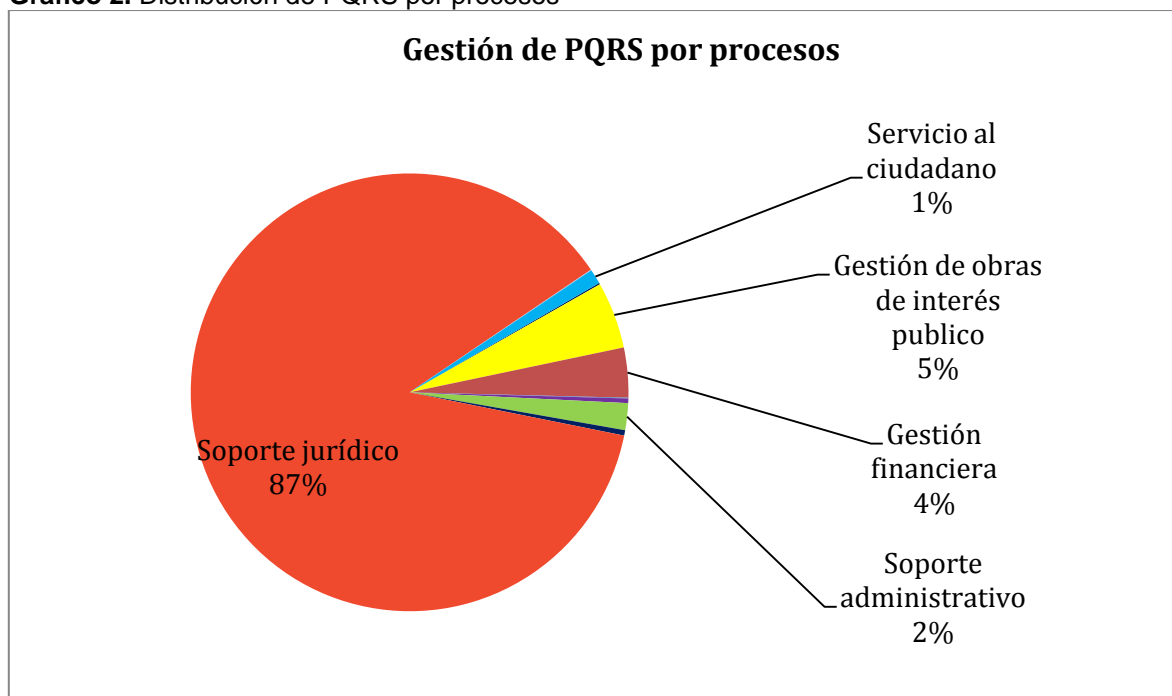
Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

Cuadro 2. Distribución de PQRS por procesos

Gestión de PQRS por proceso		
Proceso	Proyectadas	Participación
Direccionamiento estratégico	0	0%
Gestión de la comunicación	2	0%
Participación ciudadana	0	0%
Conceptualización de proyectos	0	0%
Gestión de obras de interés público	87	5%
Gestión financiera	65	4%
Estructuración de proyectos	1	0%
Adquisición de bienes y servicios	6	0%
Gestión documental	0	0%
Soporte administrativo	35	2%
Soporte financiero	7	0%
Soporte jurídico	1542	87%
Gestión de tecnologías e información	1	0%
Gestión de talento humano	0	0%
Servicio al ciudadano	19	1%
Evaluación de la gestión y mejoramiento continuo	0	0%
Total:	1765	

Fuente: BPMS

Grafico 2. Distribución de PQRS por procesos



Fuente: BPMS

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

La Entidad recibió un total de 1.765 PQRS de las cuales, el proceso de “*Soporte Jurídico*” proyectó respuesta a 1.542 PQRS que corresponde al 87% de participación en la gestión de PQRS; el proceso de “*Gestión de Obras de Interés Público*” proyectó respuesta a 87 PQRS lo cual corresponde al 5% de participación en la gestión de PQRS; el proceso de “*Gestión Financiera*” proyectó respuesta a 65 PQRS, lo cual corresponde al 4% de participación en la gestión de PQRS; el proceso de “*Soporte Administrativo*” proyectó respuesta a 35 PQRS que corresponde a una participación del 2% en la gestión de PQRS; y el proceso de “*Servicio al Ciudadano*” proyectó respuesta a 19 PQRS para una participación del 1% en la gestión de PQRS.

4.2.2. Incidencia de incumplimiento a PQRS por procesos

De acuerdo con el reporte de seguimiento y control de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2018 y la información reflejada en el aplicativo BPMS, se relaciona la proporción de incumplimiento a los términos de respuesta de PQRS por cada uno de los procesos del modelo de operación, y la incidencia de incumplimiento de cada proceso en el incumplimiento general de la Entidad, así

Cuadro 3. Incidencia de PQRS con respuesta inoportuna

Incidencia de PQRS con incumplimiento de términos				
Proceso	Proyectadas	Inoportunas	Incumplimiento	Incidencia
Direccionamiento estratégico	0	0	0%	0%
Gestión de la comunicación	2	2	100%	0%
Participación ciudadana	0	0	0%	0%
Conceptualización de proyectos	0	0	0%	0%
Gestión de obras de interés público	87	56	64%	6%
Gestión financiera	65	50	77%	5%
Estructuración de proyectos	1	1	100%	0%
Adquisición de bienes y servicios	6	3	50%	0%
Gestión documental	0	0	0%	0%
Soporte administrativo	35	10	29%	1%
Soporte financiero	7	6	86%	1%
Soporte jurídico	1542	824	53%	86%
Gestión de tecnologías e información	1	0	0%	0%
Gestión de talento humano	0	0	0%	0%
Servicio al ciudadano	19	7	37%	1%
Evaluación de la gestión y mejora...	0	0	0%	0%
Total:	1765	959	54%	100%

Fuente: BPMS

Grafico 3. Incumplimiento a los términos de respuesta de PQRS por proceso

Informe Auditoría Interna de Gestión

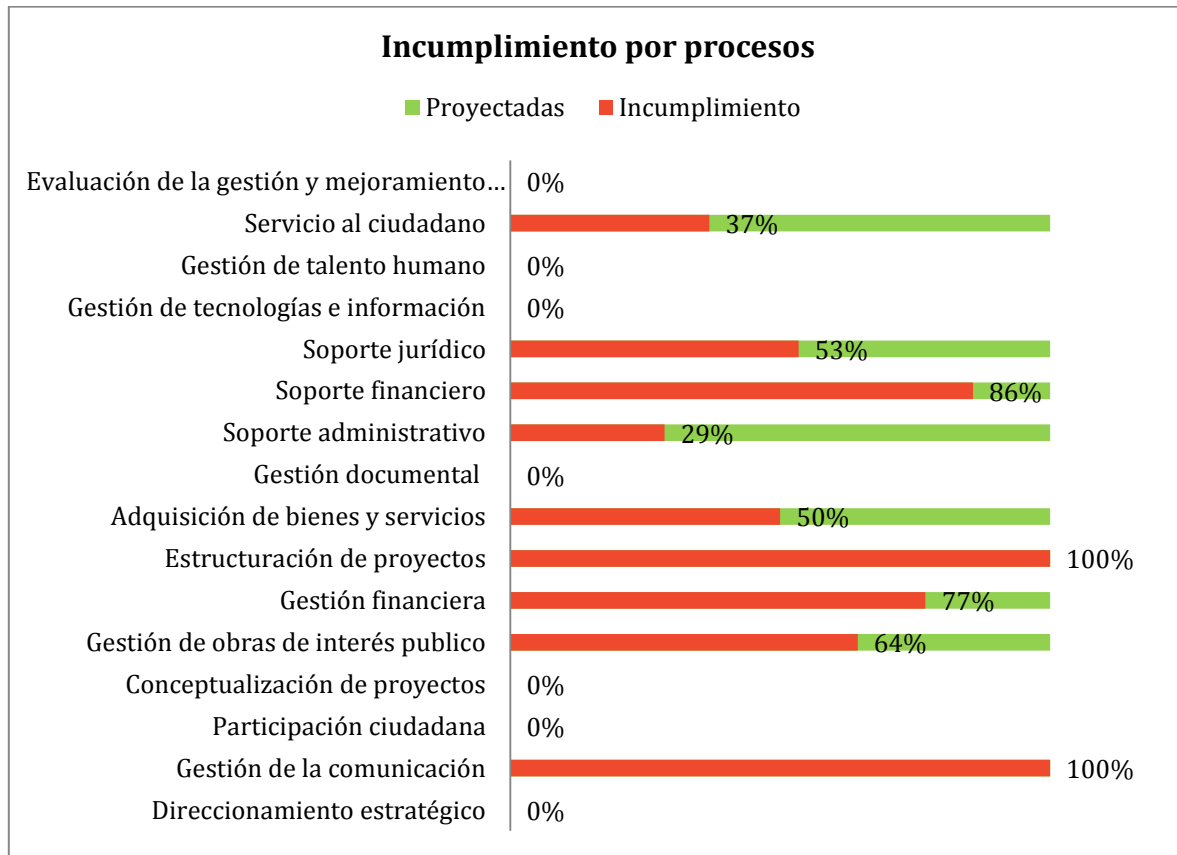
Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019

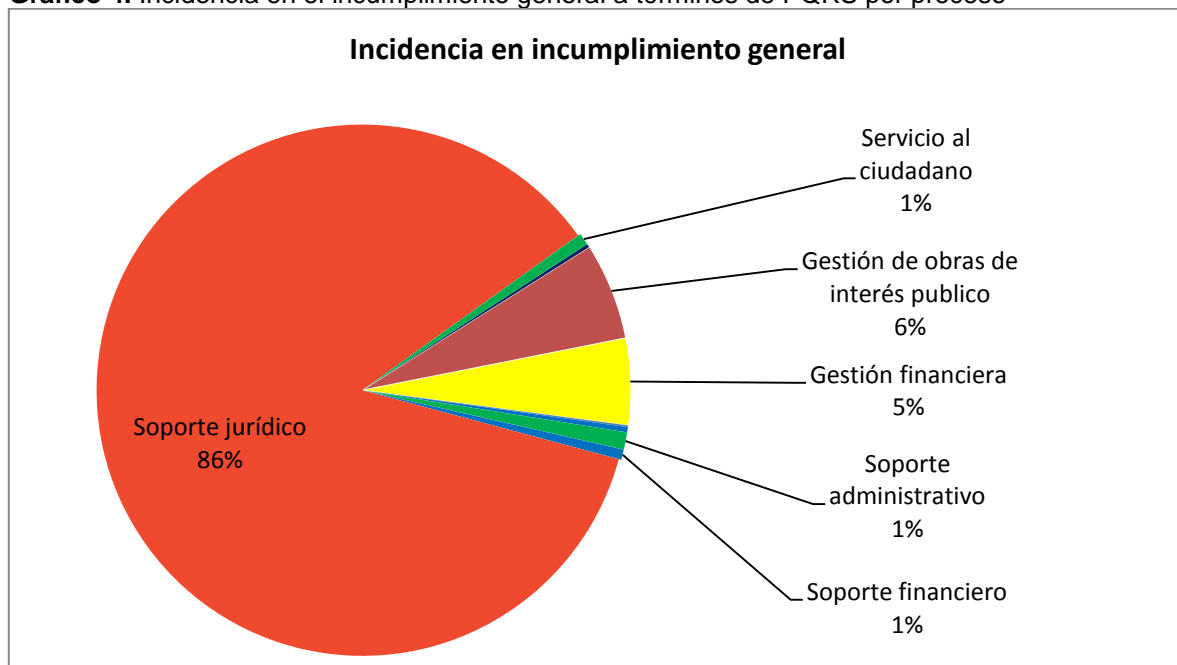


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED



Fuente: BPMS

Grafico 4. Incidencia en el incumplimiento general a términos de PQRS por proceso



Fuente: BPMS

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019

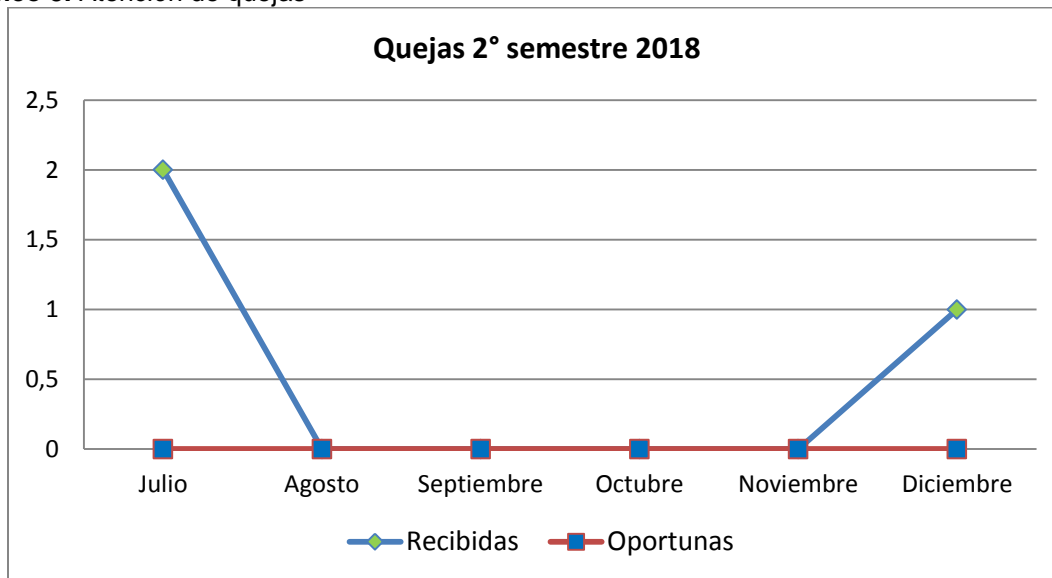


Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

4.3. Gestión de quejas

De acuerdo con el reporte de seguimiento y control de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2018 y la información reflejada en el aplicativo BPMS, durante el segundo semestre de la vigencia 2018, la Entidad recibió un total de tres (3) Quejas, las cuales se relacionan a continuación, de acuerdo a la ocurrencia por mes y el nivel de oportunidad en la atención, así:

Grafico 5. Atención de quejas



Fuente: BPMS

Grafico 6. Oportunidad de atención a quejas



Fuente: BPMS

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

5. CONCLUSIONES

El sistema de gestión de PQRS del FONVALMED presentó durante el segundo semestre de la vigencia 2018, un 42% de respuestas oportunas y un 58% de respuestas inoportunas; mientras que en materia de atención de las 3 quejas presentadas, se presentó un 0% de oportunidad en su atención.

La evaluación recibida por parte de los usuarios frente a la atención al ciudadano arrojó un resultado ubicado en el rango Bueno.

Los anteriores indicadores de oportunidad en la atención de PQRS, evidencia un nivel DEFICIENTE de oportunidad en la gestión de PQRS, la falta de controles por parte de la Entidad y la materialización del riesgo “*Incumplimiento en la generación de respuestas de las solicitudes presentadas ante la entidad (PQRS)*”, identificado en la Matriz de Riesgos, lo cual adicionalmente, constituye un riesgo de incumplimiento legal para la entidad y de sus servidores públicos.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1. Actualizar la clasificación de trámites y servicios que presta la Entidad, y su diferenciación de PQRS, para la parametrización de los mismos en el sistema de gestión documental, permitiendo la optimización del proceso y mejorar los niveles de oportunidad de atención a la comunidad.
- 6.2. Adoptar políticas y estrategias que permitan atender PQRS presentadas por la comunidad en términos de oportunidad y calidad de respuesta.
- 6.3. Monitorear la gestión de PQRS de los procesos por parte de cada uno de los coordinadores y/o líderes de proceso en los grupos primarios o comités de proceso, como mecanismo para la mejora de los niveles de oportunidad en la respuesta a PQRS.
- 6.4. Realizar análisis de causas y oportunidades en los niveles de respuesta a PQRS, así como la actualización del procedimiento SC-M-05, con el fin de implementar controles eficaces y la presentación oportuna de los informes correspondientes a la Dirección y Comité de Control Interno.

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.

Sin otro particular, se suscribe,

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo semestre 2018

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

FONVALMED

Atentamente,

**Original firmado*

Daniel Bastidas Bustamante

Profesional de apoyo

Control Interno

**Original firmado*

Consuelo Vélez Tobón

Líder

Control Interno