

# 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, Proceso de Servicio al Ciudadano

**Periodo: primer semestre 2019**

Medellín, julio 30 de 2019

## Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: primer semestre 2019

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. DIFICULTADES.....</u>	<u>- 3 -</u>
<u>5. RESULTADO DE LA AUDITORIA.....</u>	<u>- 4 -</u>
5.1. GESTIÓN DE PQRS – PRIMER SEMESTRE 2019 .....	- 4 -
5.1.1. TAREAS CON MAYOR VOLUMEN DE VENCIMIENTOS .....	- 4 -
5.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE PQRS .....	- 6 -
<u>6. CONCLUSIONES.....</u>	<u>- 6 -</u>
<u>7. RECOMENDACIONES.....</u>	<u>- 7 -</u>

## Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: primer semestre 2019

Plan anual de auditorías legales 2019



## NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento al trámite interno de PQRS – Primer semestre 2019

### 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, durante el primer semestre de 2019

#### 1.1. Objetivos específicos

- Verificar y evaluar el cumplimiento de los términos de gestión de las tareas para la atención de PQRS en el BPMS durante el primer semestre de la vigencia 2019
- Verificar y evaluar el seguimiento al trámite interno de atención a PQRS realizada en el primer semestre de la vigencia 2019, 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 primer semestre de la vigencia 2019

## 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: primer semestre 2019

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 a i) descargar “*reporte informe de plazos*” con el consolidado de PQRS radicadas en el BPMS entre el 1 de enero de 2019 al 30 de junio 2019; ii) revisión y análisis de archivos soporte (archivo de Excel: “*reporte informe de plazos*” con el consolidado de PQRS); y iii) revisión del consolidado de datos de la calificación del servicio de atención al ciudadano, en el primer semestre de la vigencia 2019

### 4. DIFICULTADES

El “*reporte informe de plazos*” del BPMS está parametrizado para llevar un control de vencimiento de cada una de las diecisiete (17) tareas para la gestión de PQRS, y no suma los tiempos consumidos en cada tarea para definir si la PQRS fue atendida dentro de la oportunidad legal, lo cual permite conocer el cumplimiento a los términos de atención por tareas, y no los términos de respuesta tipo de PQRS.

## Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: primer semestre 2019

Plan anual de auditorías legales 2019

## 5. RESULTADO DE LA AUDITORIA

### 5.1. Gestión de PQRS – Primer semestre 2019

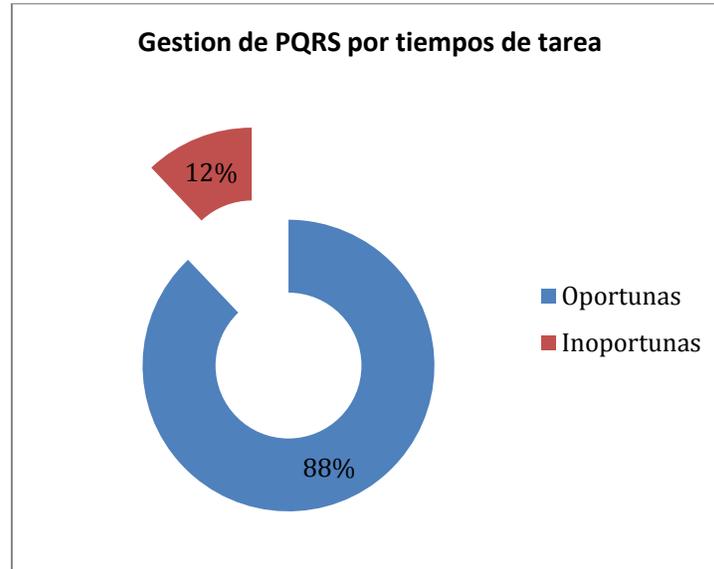
El sistema de gestión de PQRS durante el primer semestre de 2019 recibió un total de 1.374 PQRS, de las cuales 1.208 fueron atendidas oportunamente dentro de sus términos de respuesta, y 166 cuentan con el termino de tarea actual vencido, así:

**Cuadro 1.** Cumplimiento a los términos de tareas

Gestión de PQRS por tiempos de tarea		
Total recibidas	Oportunas	Inoportunas
1374	1208	166

Fuente: BPMS

**Grafico 1.** Cumplimiento a los términos de tareas



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, un nivel de cumplimiento a los tiempos de tareas para la atención de PQRS del primer semestre de 2019 correspondiente al 88% es EFICIENTE, y evidencia la mitigación del riesgo “*Incumplimiento en la generación de respuestas de las solicitudes presentadas ante la entidad (PQRS)*”, identificado en la Matriz de Riesgos de la entidad.

#### 5.1.1. Tareas con mayor volumen de vencimientos

## Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: primer semestre 2019

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

FONVALMED

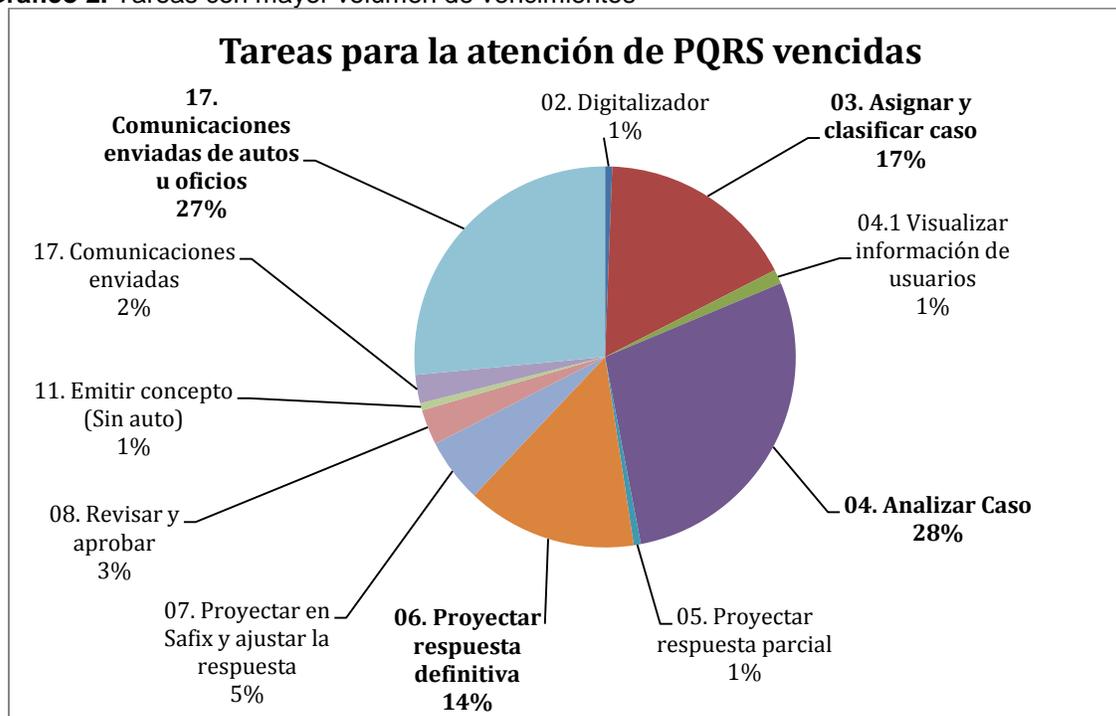
De acuerdo con el “*reporte informe de plazos*” con el consolidado de PQRS radicadas en el BPMS durante el primer semestre de la vigencia 2019, se relaciona la proporción de tareas para la atención de PQRS vencidas, así:

**Cuadro 2.** Tareas con mayor volumen de vencimientos

Tareas para la atención de PQRS vencidas		
Proceso	Vencidas	%
02. Digitalizador	1	0,6%
<b>03. Asignar y clasificar caso</b>	<b>28</b>	<b>16,9%</b>
04.1 Visualizar información de usuarios	2	1,2%
<b>04. Analizar Caso</b>	<b>47</b>	<b>28,3%</b>
05. Proyectar respuesta parcial	1	0,6%
<b>06. Proyectar respuesta definitiva</b>	<b>24</b>	<b>14,5%</b>
07. Proyectar en Safix y ajustar la respuesta	9	5,4%
08. Revisar y aprobar	5	3,0%
11. Emitir concepto (Sin auto)	1	0,6%
17. Comunicaciones enviadas	4	2,4%
<b>17. Comunicaciones enviadas de autos u oficinas</b>	<b>44</b>	<b>26,5%</b>
<b>Total:</b>	<b>166</b>	

Fuente: BPMS

**Grafico 2.** Tareas con mayor volumen de vencimientos



Fuente: BPMS

## Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: primer semestre 2019

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**  
FONVALMED

En conclusión, la Entidad cuenta con un total de 166 PQRS con término de tarea actual vencida, de las cuales las tareas con mayor participación de vencimiento son:

- “04. Analizar Caso” con un 28%;
- “17. Comunicaciones enviadas de autos u oficios” con un 27%;
- “03. Asignar y clasificar caso” con un 17%; y
- “06. Proyectar respuesta definitiva” con un 14%

### 5.2. Seguimiento y control al trámite de PQRS

Mediante Resolución RG 2018-70 de 2018, el FONVALMED reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, y en su Capítulo III se dispuso que el Centro de Atención de la Entidad efectuará el seguimiento y control a las PQRS recibidas en la entidad, y elaborará informe trimestral como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite interno de PQRS; y que el proceso de control interno será el encargado de realizar evaluación a dichos informes.

En este orden de ideas, durante el primer semestre de 2019 el proceso de control interno recibió seguimiento a PQRS realizado por el proceso de Soporte Administrativo en donde se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta a PQRS del 43,9%, no obstante no hay constancia de controles correctivos, por lo que la entidad cuenta con un seguimiento y control ACEPTABLE al trámite interno de PQRS.

## 6. CONCLUSIONES

En cuanto a la gestión de PQRS, al momento de obtener “*reporte informe de plazos*” del BPMS la entidad cuenta con un 88% de oportunidad en la atención de tareas para la gestión de PQRS. Por su parte, la evaluación recibida por parte de los usuarios durante el primer semestre de 2019 frente a la atención brindada en el centro de atención al ciudadano, arrojó un resultado cuantitativo de “4,1” y cualitativo “*Bueno*”.

Los anteriores indicadores de oportunidad en la atención de tareas para la gestión de PQRS, evidencia un nivel EFICIENTE de oportunidad en la gestión de PQRS por tareas.

En cuanto al seguimiento y control al trámite de PQRS, la omisión de gestión en este sentido evidencia un nivel DEFICIENTE en la aplicación de controles por parte de la Entidad para la mitigación del riesgo “*Incumplimiento en la generación de respuestas de las solicitudes presentadas ante la entidad (PQRS)*”, identificado en la Matriz de Riesgos.

## Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: primer semestre 2019

Plan anual de auditorías legales 2019



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**  
FONVALMED

### 7. RECOMENDACIONES

- 7.1. Parametrizar el BPMS para que el “*reporte informe de plazos*” permita conocer si la atención de cada PQRS radicada dentro del BPMS fue atendida dentro de los términos legales de cada tipo de petición o trámite.
- 7.2. Insistimos en adoptar políticas y estrategias que permitan atender PQRS presentadas por la comunidad en términos de oportunidad y calidad de respuesta.
- 7.3. Insistimos en 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.
- 7.4. Insistimos en realizar análisis de causas y oportunidades en los niveles de atención de tareas y 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,

Atentamente,

**Laura Zuluaga Restrepo**  
Coordinadora  
Control Interno

Proyectó: **Daniel Bastidas Bustamante**  
Profesional de apoyo  
Control Interno