

**FONVALMED**

Fondo de Valorización  
de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

## **INFORME AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN**

Seguimiento al trámite interno de PQRS  
Proceso de Servicio al Ciudadano

**Periodo: Primer semestre 2020**

Medellín, Julio de 2020

## Contenido

<b>1. INFORMACIÓN DE LA AUDITORIA</b>	<b>3</b>
1.1 NOMBRE DEL INFORME:	3
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2020</b>	<b>3</b>
1.2 OBJETIVO	3
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4 ALCANCE:	4
1.5 METODOLOGÍA	4
1.6 MARCO NORMATIVO Y/O CRITERIOS DE AUDITORIA	4
<b>2. RESULTADO DE LA AUDITORIA</b>	<b>5</b>
2.1. DIFICULTADES SUBSANADAS:	5
2.2 VERIFICACIÓN DEL REGISTRO DE PQRS EN EL APLICATIVO BPMS	6
2.3 VERIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL ESTADO DE LAS PQRS	6
2.4 GESTIÓN DE PQRS – PRIMER SEMESTRE 2020	7
2.4.1 Evidencias	7
2.4.2 Clasificación trámites y PQRS 2020-1:	8
2.4.3 Clasificación por Tipo de canal de los trámites y PQRS 2020-1	9
2.4.4 Estado de los trámites y PQRS 2020-1	10
2.4.5 Análisis de las PQRS recibidas en el 2020-1	11
2.4.6 Estado: SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS	12
2.4.7 PQRS Vencidas:	15
2.4.8 Reclamos, quejas y sugerencias	- 2 -
2.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020	- 2 -
2.6 GESTIÓN DE PQRS DEL PRIMER SEMESTRE 2020	- 3 -
<b>3. CONCLUSIONES</b>	<b>- 4 -</b>
<b>4. RECOMENDACIONES</b>	<b>- 6 -</b>

## 1. INFORMACIÓN DE LA AUDITORIA

### 1.1 Nombre del informe:

Informe de seguimiento al trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS de enero a junio de 2020

### 1.2 Objetivo

Realizar seguimiento y evaluación de cumplimiento a la gestión del trámite interno de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, en el Fondo de Valorización de Medellín – FONVALMED , durante el primer semestre de 2020.

### 1.3 Objetivos específicos

- Verificar que la atención de PQRS se preste de acuerdo con las normas internas y de conformidad con las normas legales vigentes.
- Verificar la implementación de mecanismos de medición de la satisfacción del usuario.
- Verificar la disposición de un registro público de los derechos de petición formulados a la entidad, publicado en el sitio web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta.
- Verificar la no vulneración al derecho de petición – acciones de tutela.
- Verificar los riesgos asociados al proceso.
- Verificar el registro de PQRS en el aplicativo BPMS
- Verificar la presentación de informes del estado de las PQRS, en 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)
- 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 de Ley 1474/2011, art. 76

#### 1.4 **Alcance:**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS radicadas en la herramienta BPMS, por sus siglas en inglés -Business Process Management Suit - durante el primer semestre de 2020

#### 1.5 **Metodología**

El presente informe fue elaborado de conformidad las normas de auditoria generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoria tales como observación, verificación *in situ*, entrevista y muestreo selectivo; luego se procedió a:

- a. Descargar “*reporte informe de plazos*” con el consolidado de PQRS radicadas en el BPMS entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020.
- b. Revisión y análisis de archivos soporte (archivo de Excel: “*reporte informe de plazos*” con el consolidado de PQRS)
- c. Revisión del consolidado de datos de la calificación del servicio de atención al ciudadano, en el primer semestre de la vigencia 2020.

#### 1.6 **Marco normativo y/o criterios de auditoria**

- Ley 134 de 1994 “*por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*”
- Ley 1755 de 2015 “*Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”
- 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 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
- 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.*
- 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”.*
- 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 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*

## **2. RESULTADO DE LA AUDITORIA**

### **2.1. Dificultades subsanadas:**

El “reporte informe de plazos” del BPMS esta 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 permitiría conocer el cumplimiento a los términos de atención por tareas, y no los términos de respuesta tipo de PQRS.

Actualmente, la entidad realiza seguimiento al estado de las PQRS, de acuerdo a los términos establecidos en el Capítulo III de la Resolución 2018-70; toda vez que la actividad fue entregada al proceso de servicio al ciudadano, a través de la Líder del proceso; a partir de la presente vigencia; toda vez que anteriormente estaba asignado al área administrativa y no se presentaba este informe trimestralmente.

## **2.2 Verificación del registro de PQRS en el aplicativo BPMS**

Mediante Resolución N° 01637 de 2016 se justificó contratar en forma directa los servicios de la herramienta *Bussines Process Management Suit* – BPMS a fin de mejorar el flujo de trabajo de PQRS, en general, para apoyar la automatización de procesos en la gestión documental del Fondo de Valorización de Medellín.

## **2.3 Verificación de la presentación de informes del estado de las PQRS**

El Artículo 76 de la 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*”, establece que toda entidad pública de contar con por lo menos una oficina o 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.

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:*

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.*”

## **2.4 Gestión de PQRS – Primer semestre 2020**

El seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por FONVALMED realizado por la líder del proceso, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020, con el objetivo de cumplir lo dispuesto en la Resolución interna No. RG 2020-32 en los artículos 23 y 24.

**“ARTÍCULO 23°. Seguimiento y Control al trámite de las –PQRS-.** *El Centro de Atención de la Entidad, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control a las -PQRS- recibidas en la Entidad.*

**ARTÍCULO 24°. Informe de las -PQRS-.** *El(la) servidor(a) designado(a) por el Centro de Atención de la Entidad, deberá elaborar el “Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las –PQRS- recibidas en la Entidad”*

### **2.4.1 Evidencias**

En el primer semestre de 2020 se recibieron en total **12.091** trámites y PQRS según el sistema operativo BPMS.

Según la tipología de trámite, petición, queja, reclamo o sugerencia el comportamiento durante el primer semestre de 2020 es el siguiente:

- 84.64% corresponde a los trámites que se gestionan y se responden de forma inmediata en todos los canales de atención.

- 8.43% hace relación a las comunicaciones generales como actos administrativos, circulares y otros documentos de tipo informativo que son remitidos a FONVALMED .
- 6.83% corresponde a las peticiones verbales o escritas que se reciben en todos los canales de atención.
- 0.09% corresponde a los reclamos verbales o escritas que se reciben en todos los canales de atención.
- 0.01% corresponde a las quejas verbales o escritas que se reciben en todos los canales de atención.

**Cuadro N° 1. Tipología tramites y PQRS recibidas 2020-1**

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Trámites y preguntas frecuentes	10234	84,64
Comunicaciones generales	1019	8,43
P (Petición)	826	6,83
R (Reclamo)	11	0,09
Q (Queja)	1	0,01
<b>Total general</b>	<b>12091</b>	<b>100,00</b>

#### 2.4.2 Clasificación trámites y PQRS 2020-1:

**Cuadro N° 2. Clasificación tramites y PQRS recibidas 2020-1**

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Paz y salvo	4735	39,161
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	2029	16,781
Facturación	1042	8,618
Levantamiento de gravamen	951	7,865
Seguimiento a un radicado/proceso	729	6,029
Proveedores y contratistas	703	5,814
Información de medios y formas de pago	354	2,928
Cambio de Propietario o de Identificación	189	1,563
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones	189	1,563
Suspensión cobro coactivo	173	1,431
Información general	119	0,984
Notificación personal	100	0,827
Otros. Casos variables	98	0,811
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	85	0,703



Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen	85	0,703
Autorización para inscripción de escritura pública	77	0,637
Respuesta Oficiales	66	0,546
Información de obra y Reparación por afectación	54	0,447
Revisión de la Contribución	54	0,447
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	47	0,389
Devolución o aplicación de saldo a favor	44	0,364
Traslado	39	0,323
Cambio de forma y plan de pago	35	0,289
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	27	0,223
Reclamos	12	0,099
Desbloquear usuario página web de la entidad	11	0,091
Información General	8	0,066
Otros. Entidades públicas	7	0,058
Otros	6	0,050
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	5	0,041
Recurso de reposición	5	0,041
Respuesta a un auto o requerimiento	5	0,041
Oferta de Servicios	3	0,025
Otros. Copias	3	0,025
Propuestas Oferentes	2	0,017
<b>Total general</b>	<b>12.091</b>	<b>100,000</b>

### 2.4.3 Clasificación por Tipo de canal de los trámites y PQRS 2020-1

Por tipo de canal se recibieron de la siguiente manera:

**Cuadro N° 3. Clasificación por tipo de canal de trámites y PQRS recibidas 2020-1**

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Presencial	5089	42,1
Telefónico	4332	35,8
E-mail	2169	17,9
Chat (Atención virtual)	346	2,9
De oficio	155	1,3
<b>Total general</b>	<b>12091</b>	<b>100,0</b>

**Cuadro N° 4. Clasificación por clasificación y tipo de canal de trámites y PQRS recibidas 2020-1**

Clasificación	Chat	De oficio	E-mail	Presencial	Telefónico	Total general
Reclamo			7	1	4	12
Actualización de datos: Cambio de dirección-Email-otros	1		20	56	8	85
Año de Gracia - Prórroga año de gracia			3	1	1	5
Autorización para inscripción de escritura pública			14	63		77
Cambio de forma y plan de pago			1	6	28	35

Cambio de Propietario o de Identificación		148	11	27	3	189
Desbloquear usuario página web de la entidad			11			11
Devolución o aplicación de saldo a favor			6	38		44
Entrega de autorización para escritura e inscripción del gravamen			12	67	6	85
Facturación	15	1	96	486	444	1042
Información de medios y formas de pago			5	3	346	354
Información de obra y Reparación por afectación			25	29		54
Información general			28	91		119
Información General		3	2	3		8
Instrucciones para realizar un trámite en la entidad	1		3	4	39	47
Instrucciones para realizar un trámite en otra entidad	8				19	27
Levantamiento de gravamen	13		88	528	321	950
Levantamiento del gravamen en registro				1		1
Notificación personal				99	1	100
Oferta de Servicios			2	1		3
Otros			2	4		6
Otros. Casos variables	2		55	40	1	98
Otros. Copias				3		3
Otros. Entidades públicas			3	4		7
Paz y salvo	258		803	2623	1051	4735
Preguntas frecuentes/Asesoría de valorización	43		489	109	1388	2029
Procesos Judiciales/Acciones Constituciones			8	181		189
Propuestas Oferentes			2			2
Proveedores y contratistas			371	324	8	703
Recurso de reposición			3	2		5
Respuesta a un auto o requerimiento			4	1		5
Respuesta Oficiales			19	47		66
Revisión de la Contribución		2	18	32	2	54
Seguimiento a un radicado/proceso	5		30	32	662	729
Suspensión cobro coactivo			20	153		173
Traslado		1	8	30		39
<b>Total general</b>	<b>346</b>	<b>155</b>	<b>2169</b>	<b>5089</b>	<b>4332</b>	<b>12091</b>

#### 2.4.4 Estado de los trámites y PQRS 2020-1

Los cuatro estados en los que se puede evidenciar los trámites y PQRS son: a) Al día, b) Anulada, c) Cerrada y d) Vencida

Nota: Al día (porque a la hora de sacar el reporte, el día 30 de junio, se encontraba abierta para ser resuelta)

Cuadro N° 5. Clasificación según los estados (4) en que se encuentran las PQRS y trámites 2020-1

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<b>Trámites y preguntas frecuentes</b>	<b>10234</b>	
ANULADA	6	0,06
CERRADA	10228	99,94
Total		100,00
<b>Comunicaciones generales</b>	<b>1019</b>	

AL DIA	2	0,20
ANULADA	2	0,20
CERRADA	817	80,18
VENCIDA	198	19,43
Total		100,00
<b>P (Petición)</b>	<b>826</b>	
AL DIA	12	1,45
ANULADA	12	1,45
CERRADA	597	72,28
VENCIDA	205	24,82
Total		100,00
<b>R (Reclamo)</b>	<b>11</b>	
AL DIA	2	18,18
ANULADA	2	18,18
CERRADA	7	63,64
Total		100,00
<b>Q (Queja)</b>	<b>1</b>	
VENCIDA	1	100,00
Total		100,00
<b>Total General</b>	<b>12.091</b>	<b>100,00</b>

#### 2.4.5 Análisis de las PQRS recibidas en el 2020-1

El seguimiento de las PQRS recibidas (total 838) del 1° semestre de 2020 es el siguiente:

Cuadro N° 6. Clasificación de las PQRS 2020-1, en peticiones, quejas y reclamos

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
P (Petición)	826	98,57
R (Reclamo)	11	1,31
Q (Queja)	1	0,12
<b>Total general</b>	<b>838</b>	<b>100,00</b>

Cuadro N° 7. Clasificación según el concepto de las PQRS 2020-1

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Cambio de Propietario o de Identificación	189	22,55

Suspensión cobro coactivo	173	20,64
Otros. Casos variables	98	11,69
Autorización para inscripción de escritura pública	77	9,19
Proveedores y contratistas	69	8,23
Información de obra y Reparación por afectación	54	6,44
Revisión de la Contribución	54	6,44
Devolución o aplicación de saldo a favor	44	5,25
Traslado	39	4,65
Queja y Reclamo	12	1,43
Información General	8	0,95
Otros. Entidades públicas	7	0,84
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	5	0,60
Recurso de reposición	5	0,60
Otros. Copias	3	0,36
Levantamiento del gravamen en registro	1	0,12
<b>Total general</b>	<b>838</b>	<b>100,00</b>

#### 2.4.6 Estado: SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS

Una vez realizado el análisis correspondiente a este primer semestre, de las PQRS de los ciudadanos, se da a conocer el cumplimiento y no cumplimiento de las respuestas generadas, dadas por los diferentes procesos o dependencias del Fondo de Valorización de Medellín.

**Cuadro N° 8. Clasificación según los estados en que se encuentran las PQRS 2020-1**

Estado	Cantidad	Porcentaje
CERRADA	604	72,08
VENCIDA	206	24,58
AL DIA	14	1,67
ANULADA	14	1,67
<b>Total general</b>	<b>838</b>	<b>100,00</b>

**Cuadro N° 9. Clasificación de las PQRS por estado y los contratistas responsables de las PQRS 2020-1**

Clasificación/Estado	Cantidad
<b>P (Petición)</b>	<b>826</b>
<b>AL DIA</b>	<b>12</b>
04.Analizar Caso	3
Estefanía Echeverri Ochoa	1
Pamela Olmos Vélez	2
06.Proyectar respuesta definitiva	1
Alejandra Serna Higueta	1

08.Revisar y aprobar	6
Ángela María Correa Agudelo	2
Mary Isabel Yepes Cano	1
Miguel Ángel Miranda Bustamante	3
17.Comunicaciones enviadas	2
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	2
<b>ANULADA</b>	<b>12</b>
02.Digitalizador	2
Arly Humberto Díaz Balbín	2
03.Asignar y clasificar caso	7
Ana María Correa Álvarez	3
Ana María Jaramillo Vergara	1
Ángela María Correa Agudelo	2
Mary Isabel Yepes Cano	1
04.Analizar Caso	2
Alejandra Ospina Hoyos	1
Jessica Alejandra Carmona García	1
17.Comunicaciones enviadas de autos u oficios	1
Ana María Jaramillo Vergara	1
<b>CERRADA</b>	<b>597</b>
04.Analizar Caso	2
Ana María Betancur Ramírez	1
Estefanía Echeverri Ochoa	1
17.Comunicaciones enviadas	97
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	90
María Paula Garavito Hernández	7
17.Comunicaciones enviadas de autos u oficios	498
Alejandra Serna Higueta	4
Ana María Jaramillo Vergara	41
Byron Esteban Zapata Romero	19
Héctor León García Puerta	9
Jessica Alejandra Carmona García	16
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	184

María Paula Garavito Hernández	225
<b>VENCIDA</b>	<b>205</b>
02.Digitalizador	1
Arly Humberto Díaz Balbín	1
03.Asignar y clasificar caso	13
Ana María Jaramillo Vergara	4
Carlos Mario Taborda Henao	1
Daniel Bastidas Bustamante	4
Estefanía Echeverri Ochoa	2
Manuel Salvador Oliveros Castrillón	1
Mary Isabel Yepes Cano	1
04.Analizar Caso	121
Alejandra Serna Higueta	3
Ana María Betancur Ramírez	25
Andrés Felipe Giraldo Arias	1
Carlos Humberto Agudelo Espinal	1
David Alejandro Ceballos Orrego	3
Estefanía Echeverri Ochoa	62
Fabio Alejandro Macías Restrepo	2
Felipe Barrada Muñoz	1
José Bolívar Aroca Márquez	10
Juan Esteban Montoya Ocampo	2
Julián Chica Valencia	4
kely Marcela Macías Jiménez	3
Manuel Salvador Oliveros Castrillón	1
Mary Isabel Yepes Cano	1
Pamela Olmos Vélez	1
Wilder Ferney Atehortua Mira	1
05.Proyectar respuesta parcial	1
Daniel Bastidas Bustamante	1
06.Proyectar respuesta definitiva	11
Alejandra Ospina Hoyos	1
Ana María Betancur Ramírez	6
Daniel Bastidas Bustamante	1
Fanny Cecilia Cardona Gómez	1
José Bolívar Aroca Márquez	1
Pamela Olmos Vélez	1
07.Proyectar en Safix y ajustar la respuesta	22
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	22
08.Revisar y aprobar	23
Carlos Humberto Agudelo Espinal	6

Carlos Mario Taborda Henao	3
Consuelo Eugenia Vélez Tobón	1
Fabio Alejandro Macías Restrepo	2
Mary Isabel Yepes Cano	11
10. Estudiar concepto	2
Daniela Alejandra López Ruiz	1
Daniela Peláez Valencia	1
17.Comunicaciones enviadas	5
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	4
María Paula Garavito Hernández	1
17.Comunicaciones enviadas de autos u oficios	6
Alejandra Serna Higueta	1
Héctor León García Puerta	1
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	2
María Paula Garavito Hernández	2
<b>Q (Queja)</b>	<b>1</b>
<b>VENCIDA</b>	<b>1</b>
04.Analizar Caso	1
José Bolívar Aroca Márquez	1
<b>R (Reclamo)</b>	<b>11</b>
<b>AL DIA</b>	<b>2</b>
04.Analizar Caso	1
Paula Gómez Franco	1
06.Proyectar respuesta definitiva	1
Paula Gómez Franco	1
<b>ANULADA</b>	<b>2</b>
03.Asignar y clasificar caso	1
Paula Gómez Franco	1
08.Revisar y aprobar	1
Ana María Correa Álvarez	1
<b>CERRADA</b>	<b>7</b>
17.Comunicaciones enviadas de autos u oficios	7
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	7
<b>Total general</b>	<b>838</b>

#### **2.4.7 PQRS Vencidas:**

Las PQRS vencidas se refieren a las tareas que no fueron respondidas oportunamente según los términos de tiempo definidos por la entidad, se debe tener en cuenta que la resolución No. RG 2018-70 en el artículo 11 dice:

**“ARTÍCULO 11°. Términos para resolver las PQRS presentadas ante la Entidad.** Salvo norma legal especial, el Fondo de Valorización de Medellín tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver las –PQRS- que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta”.

Pero a su vez en la resolución No. RG 2020-32 en el Artículo segundo Parágrafo “para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en virtud de lo dispuesto en el **Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 del Gobierno Nacional**”.

Desde el proceso de Control Interno se sugiere revisar con los líderes de los procesos las PQRS, o en su defecto con el líder del BPMS para la ampliación de los términos definidos por la entidad en la emergencia Sanitaria.

**Cuadro N° 9. Cantidad de las peticiones vencidas por concepto.**

Clasificación	Cantidad
<b>P (Petición)</b>	<b>205</b>
Año de Gracia - Prórroga año de gracia	1
Autorización para inscripción de escritura pública	5
Cambio de Propietario o de Identificación	107
Devolución o aplicación de saldo a favor	5
Información de obra y Reparación por afectación	18
Información General	6
Otros. Casos variables	16
Otros. Entidades públicas	1
Proveedores y contratistas	27
Recurso de reposición	2
Revisión de la Contribución	6
Suspensión cobro coactivo	2
Traslado	9
<b>Q (Queja)</b>	<b>1</b>



**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

No	1
<b>Total general</b>	<b>206</b>

Las Peticiones vencidas corresponden a los siguientes contratistas

**Cuadro N° 10. Peticiones vencidas por contratista responsable.**

<b>Contratista</b>	<b>Cantidad</b>
Estefanía Echeverri Ochoa	64
Ana María Betancur Ramírez	31
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	28
Mary Isabel Yepes Cano	13
José Bolívar Aroca Márquez	12
Carlos Humberto Agudelo Espinal	7
Daniel Bastidas Bustamante	6
Alejandra Serna Higueta	4
Ana María Jaramillo Vergara	4
Carlos Mario Taborda Henao	4
Fabio Alejandro Macías Restrepo	4
Julián Chica Valencia	4
David Alejandro Ceballos Orrego	3
kely Marcela Macías Jiménez	3
María Paula Garavito Hernández	3
Juan Esteban Montoya Ocampo	2
Manuel Salvador Oliveros Castrillón	2
Pamela Olmos Vélez	2
Alejandra Ospina Hoyos	1
Andrés Felipe Giraldo Arias	1
Arly Humberto Díaz Balbín	1
Consuelo Eugenia Vélez Tobón	1
Daniela Alejandra López Ruiz	1
Daniela Peláez Valencia	1
Fanny Cecilia Cardona Gómez	1
Felipe Barrada Muñoz	1

**Informe Auditoría Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

Héctor León García Puerta	1
Wilder Ferney Atehortua Mira	1
<b>Total general</b>	<b>206</b>

**2.4.8 Reclamos, quejas y sugerencias**

Los reclamos, quejas y sugerencias para este periodo fueron:

**Cuadro N° 11. reclamos, quejas y sugerencias 2020-1**

Radicado	Estado	Canal	Tipología	Asunto
R-2020001545	CERRADA	Telefónico	R (Reclamo)	Obra
R-2020001547	ANULADA	Telefónico	R (Reclamo)	Facturación
R-2020002940	VENCIDA	Presencial	Q (Queja)	Obra
R-2020007043	CERRADA	E-mail	R (Reclamo)	Web Service
R-2020007044	CERRADA	E-mail	R (Reclamo)	Web Service
R-2020008798	CERRADA	Telefónico	R (Reclamo)	Documentos
R-2020008888	CERRADA	E-mail	R (Reclamo)	Facturación
R-2020008889	CERRADA	E-mail	R (Reclamo)	Facturación
R-2020011358	ANULADA	E-mail	R (Reclamo)	Paz y salvo
R-2020011451	CERRADA	E-mail	R (Reclamo)	Paz y salvo
R-2020012081	AL DIA	E-mail	R (Reclamo)	Facturación
R-2020012101	AL DIA	Telefónico	R (Reclamo)	Facturación

La queja está mal clasificada, ya que según lo definido por la Resolución No. RG2018-70: “**Queja:** Cuando ante la Entidad se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios”.

**2.5 Seguimiento y control al trámite de PQRS del primer semestre de 2020**

Mediante Resolución RG 2018-70 de 2018, 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

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

a las PQRS recibidas, 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 2020, el proceso de control interno recibió seguimiento a PQRS realizado por el proceso de Servicio al ciudadano en donde se evidencia un incumplimiento en los términos de respuesta a PQRS del 2% (206) sobre el valor total de trámites y PQRS (12.091) **y del 25% sobre las PQRS (838).**

No obstante, lo anterior, no hay constancia de controles correctivos, por lo que la entidad cuenta con un seguimiento y control **ACEPTABLE** al trámite interno de PQRS. Se revisaron por parte de la líder de servicio al ciudadano los registros que son peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para el análisis y ascendió a 838 y los trámites son (11.253), incluyendo la paz y salvos.

**2.6 Gestión de PQRS del primer semestre 2020**

Es necesario precisar que el número de PQRS registradas y gestionadas en el aplicativo BPMS del primer semestre de la vigencia 2020 que fueron formuladas en el sitio web y otros canales como correo electrónico, telefónico, buzón de sugerencias, presencial, y escrito; se obtuvo desde la herramienta BPMS, que generó el “*reporte informe de plazos*” el cual se parametrizó en la herramienta para conocer de forma automática la cantidad de PQRS y demás tramites y comunicaciones radicadas y gestionadas durante un determinado periodo de tiempo, logro del proceso servicio al ciudadano, que anteriormente no fue posible obtener dicho informe.

FONVALMED no cuenta con un indicador de cumplimiento en la atención de PQRS definido como meta o parámetro de comparación, por lo que no hay nivel de referencia

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

mínimo aceptable para el cumplimiento en la atención, no obstante, un nivel de cumplimiento en los tiempos de tareas para la atención de PQRS del primer semestre de 2020 correspondiente al 75%, **no es aceptable y evidencia el riesgo de “Incumplimiento en la generación de respuestas de las solicitudes presentadas ante la entidad (PQRS)”**, identificado en la Matriz de Riesgos oportunamente.

El sistema de gestión de PQRS durante el primer semestre de 2020 recibió un total de 12.091 solicitudes, de las cuales, los trámites suman 11.253 y las PQRS suman 838, de las cuales 632 fueron atendidas oportunamente dentro de sus términos de respuesta, y 206 cuentan con el término de tarea actual vencido.

**3. CONCLUSIONES**

Atendiendo a la función de transparencia y control que cumplen las Oficinas de Control Interno dentro de cada entidad, específicamente a la asignada por la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76, y con mayor observancia a los incisos 2º y 3º, que establece:

*“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012). 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.*

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

*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” (...).*

Una vez verificada la Resolución RG 2018-70 del 11 de junio de 2019 “*Por la cual se reglamenta el trámite de interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-PQRS-en el Fondo de Valorización DE Medellín*” y la página Web del FONVALMED, se puede visualizar que la entidad solo cuenta con un espacio en la página Web y da tramites y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. (PQRS), dejando de lado las Denuncias, desconociendo así el inciso 3º del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 anteriormente transcrito, de la misma forma el Numeral 34 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002:

*“(...) 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. (...)”*

Así las cosas, es importante aclarar que los ciudadanos pueden presentar Denuncias de los posibles actos de corrupción realizados por servidores o contratistas de la entidad y de los cuales tengan conocimiento.

El trámite interno dado a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deberá ser el mismo para las denuncias y se deberá dar conocimiento a una autoridad competente de una conducta irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. (Normatividad aplicable: Art. 5 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

Atendiendo a lo anterior, se concluye:

- En cuanto a la gestión de PQRS, al momento de obtener “*reporte informe de plazos*” del BPMS la entidad cuenta con un nivel de oportunidad aceptable en la atención de tareas para la gestión de PQRS.
- Los anteriores indicadores de oportunidad en la atención de tareas para la gestión de PQRS, evidencia un nivel ACEPTABLE 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 que faltan 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.
- Se encontró una acción de mejora implementada y funcionando y fue el asignar un responsable de la entrega del seguimiento a las PQRS vencidas y presentar un informe mensual a la Alta dirección; así como entregar, mínimo trimestralmente el informe consolidado al proceso de Control interno, y se incluirá como obligación en el contrato de prestación de servicios del Líder de servicio ciudadano.

**4. RECOMENDACIONES**

Como se ha manifestado en informes de seguimiento a las PQRS anteriores, se reiteran acciones de mejora en el proceso; entre ellas:

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

- a. 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.
- b. 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 y genere alertas al responsable del proceso, que pueda solicitarle al sueño del proceso gestor, que responda la PQRS dentro de los términos establecidos legalmente.
- c. Adoptar políticas y estrategias que permitan atender PQRS presentadas por la comunidad en términos de oportunidad y calidad de respuesta.
- d. 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.

Cordialmente,

**CONSUELO EUGENIA VELEZ TOBON**

Coordinadora de Control Interno

Elaboró: Dr. John Fredy Toro G., Contratista Control Interno