

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: Segundo semestre 2019

Medellín, Abril de 2020

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
 Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
 Plan anual de auditorías legales 2020

Contenido

1. INFORMACIÓN DE LA AUDITORIA.....	- 2 -
1.1. NOMBRE DEL INFORME:.....	- 2 -
<u>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS – 2019 Y A MARZO DE 2020</u>	- 2 -
1.2. OBJETIVO:.....	- 2 -
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- 2 -
1.4. ALCANCE:	- 3 -
1.5. METODOLOGÍA	- 3 -
1.6. MARCO NORMATIVO Y/O CRITERIOS DE AUDITORIA	- 4 -
2. RESULTADO DE LA AUDITORIA	- 5 -
2.1. DIFICULTADES:.....	- 5 -
<u>2.1. VERIFICACIÓN DEL REGISTRO DE PQRS EN EL APLICATIVO BPMS</u>	- 5 -
2.2. VERIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL ESTADO DE LAS PQRS	- 6 -
2.3. GESTIÓN DE PQRS – PRIMER SEMESTRE 2019	- 7 -
2.3.1. TAREAS CON MAYOR VOLUMEN DE VENCIMIENTOS PRIMER SEMESTRE DE 2019	- 8 -
2.3.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019....	- 9 -
2.4.1. TAREAS CON MAYOR VOLUMEN DE VENCIMIENTOS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019.-	- 12 -
2.4.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.-	- 13 -
3. CONCLUSIONES.....	- 16 -
4. RECOMENDACIONES	- 18 -

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

1. INFORMACIÓN DE LA AUDITORIA**1.1. Nombre del informe:**

Informe de seguimiento al trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS – 2019 y a marzo 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 segundo semestre de 2019 y alcance a marzo de 2020.

1.3. Objetivos específicos

- Verificar que la atención de PQRS se preste de acuerdo 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*

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

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 *Bussines Process Management Suit* - BPMS durante el segundo semestre de la vigencia 2019 y primer trimestre 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 julio de 2019 al 31 de diciembre 2019 y primer trimestre 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 segundo semestre de la vigencia 2019.

**Informe Auditoría Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

1.6. Marco normativo y/o criterios de auditoría

- 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.*

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

- 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.

2. RESULTADO DE LA AUDITORIA**2.1. Dificultades:**

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.

Adicionalmente, la entidad no 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 verbalmente al proceso administrativo por el Subdirector de la época y no a servicio al ciudadano, como se encuentra asignado en el contrato de la Líder del proceso.

2.1. Verificación del registro de PQRS en el aplicativo BPMS

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

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.

2.2. 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.*”

**Informe Auditoría Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
 Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
 Plan anual de auditorías legales 2020

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.*”

2.3. Gestión de PQRS – Primer semestre 2019

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 98% 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.

El sistema de gestión de PQRS durante el primer semestre de 2019 recibió un total de 13.777 PQRS (incluye también trámites y solicitudes), de las cuales 13.504 (98%) fueron atendidas oportunamente dentro de sus términos de respuesta, y 273 (2%) cuentan con el termino de tarea actual vencido en el BPMS, así:

Cuadro 1. Consolidado PQRS vencidas en BPMS del primer semestre de 2019

CONSOLIDADO PQRS VENCIDAS 1º SEMESTRE DE 2019	
Contratista	Cantidad
Andrea Gómez Giraldo	1
Andrés Felipe Giraldo Arias	9
Beatriz Elena Álvarez Franco	5
Carlos Humberto Agudelo Espinal	1
Carlos Mario Taborda Henao	1
Carolina Quintero Bustamante	1

**Informe Auditoría Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
 Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
 Plan anual de auditorías legales 2020

Daniela Alejandra López Ruiz	2
Diana Lucia Gómez Marín	4
Diego Alejandro Gómez Bañol	3
Elsy Yamileth Chacón Novoa	1
Estefanía Echeverri Ochoa	9
Fabio Alejandro Macías Restrepo	6
FONVALMED Producción	3
John Julio Sánchez Zuluaga	2
José Bolívar Aroca Márquez	181
Juan Alberto Moreno Suarez	1
Juan Esteban Montoya Ocampo	6
Kelly Marcela Macías Jiménez	8
Luis Javier Álvarez Franco	3
Manuel Salvador Oliveros Castrillón	2
María José Ceballos Tamayo	1
Melisa Mendoza Mazo	1
Natalia Andrea Orozco Jaramillo	1
Sergio Andrés Varela Osorio	6
Suly Velásquez Henao	2
Yamith Sneider Hoyos Serna	13
Total general	273

2.3.1. Tareas con mayor volumen de vencimientos primer semestre de 2019

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

CLASIFICACIÓN PQRS VENCIDAS 1º SEMESTRE 2019	
Clasificación	Cantidad
Cambio de Propietario o de Identificación	16
Devolución o aplicación de saldo a favor	1
Información de obra y Reparación por afectación	20

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

Información General	4
Otros. Casos variables	11
Proveedores y contratistas	6
Revisión de la Contribución	1
Sin clasificación	25
Traslado	189
Total general	273

Fuente: BPMS

En conclusión, la Entidad cuenta con un total de 273 PQRS del primer semestre de 2019, con término de tarea actual vencida, de las cuales, las tareas con mayor participación de vencimiento son:

- Traslado: 189
- Información de obra y Reparación por afectación: 20
- Cambio de Propietario o de Identificación: 16

2.3.2. Seguimiento y control al trámite de PQRS del primer semestre de 2019

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 2%, no obstante, no hay constancia de controles correctivos, por lo que

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

la entidad cuenta con un seguimiento y control ACEPTABLE al trámite interno de PQRS; además es necesario revisar cuales de estos registros son peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, para el análisis y cuales son trámites internos, si incluimos los paz y salvos o no deberían estar incluidos en este reporte.

2.4. Gestión de PQRS del segundo semestre 2019

Es necesario precisar que en el mes de enero y febrero de 2020, que se debió realizar el seguimiento a las PQRS del segundo semestre, el BPMS no estuvo generando “*reporte informe de plazos*” por lo que no se pudo verificar los objetivos de la auditoria del segundo semestre de 2019 hasta ahora, que recibimos información al respecto y se genera el presente informe; razón por la cual, no fue posible verificar el número de PQRS registradas y gestionadas en el aplicativo BPMS del segundo semestre de la vigencia 2019 que habían sido formuladas en el sitio web y otros canales como correo electrónico, telefónico, buzón de sugerencias, presencial, y escrito; debido a que la herramienta BPMS no 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.

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 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 segundo semestre de 2019 correspondiente al 97,2% 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.

**Informe Auditoría Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
 Periodo: segundo semestre 2019 Y 1° Trimestre 2020
 Plan anual de auditorías legales 2020

El sistema de gestión de PQRS durante el segundo semestre de 2019 recibió un total de 12.987 PQRS, de las cuales 12.629 fueron atendidas oportunamente dentro de sus términos de respuesta, y 358 cuentan con el termino de tarea actual vencido.

En el mes de marzo de 2020 fue suministrada la información y el consolidado de PQRS vencidas en el segundo semestre del 2019, por persona es el siguiente:

Cuadro 3. Consolidado PQRS vencidas 2° semestre de 2019

CONSOLIDADO PQRS VENCIDAS 2° SEMESTRE DE 2019	
Contratista	Cantidad
Ana María Correa Álvarez	1
Andrés Felipe Giraldo Arias	48
Angélica María Arias Loza	2
Beatriz Elena Álvarez Franco	1
Bibiana Andrea Arcila Restrepo	65
Carlos Humberto Agudelo Espinal	1
Carlos Mario Taborda Henao	2
Carolina Quintero Bustamante	2
Daniel Bastidas Bustamante	15
Daniela Alejandra López Ruiz	2
Daniela Peláez Valencia	1
Diana Lucia Gómez Marín	1
Diana Marcela Sierra Valencia	1
Diego Alejandro Gómez Bañol	4
Diego Mauricio López Ardila	1
Eddy Jaqueline Jaramillo Jaramillo	1
Elsy Yamileth Chacón Novoa	1
Estefanía Echeverri Ochoa	1
Fabio Alejandro Macías Restrepo	7
Fanny Cecilia Cardona Gómez	4
Gineth Patricia Negrete Guzmán	2
John Fredy Rueda Zuleta	1
John Julio Sánchez Zuluaga	12
José Bolívar Aroca Márquez	120
Juan Alberto Moreno Suarez	1

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
 Periodo: segundo semestre 2019 Y 1° Trimestre 2020
 Plan anual de auditorías legales 2020

Juan Esteban Montoya Ocampo	2
Juan Guillermo Gómez Roldan	1
Julián Chica Valencia	5
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	1
Kelly Katherine Gaviria Valencia	1
Kelly Marcela Macías Jiménez	1
Luis Javier Álvarez Franco	16
Manuel Salvador Oliveros Castrillón	3
Marco Tulio Arias Estrada	8
Olda Libis Hidalgo Vidales	1
Paula Andrea Otalvaro Gil	1
Sergio Andrés Varela Osorio	14
Suly Velásquez Henao	1
Yamith Sneider Hoyos Serna	6
Total general	358

2.4.1. Tareas con mayor volumen de vencimientos del primer semestre de 2019

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

Cuadro 4. Tareas con mayor volumen de vencimientos segundo semestre de 2019

CLASIFICACIÓN PQRS VENCIDAS 2° SEMESTRE DE 2019	
Clasificación	Cantidad
Cambio de Propietario o de Identificación	23
Devolución o aplicación de saldo a favor	3
Información de obra y Reparación por afectación	23
Información General	6
Otros. Casos variables	1
Otros. Entidades públicas	3
Procesos judiciales/ Acciones constitucionales	4

**Informe Auditoría Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

Proveedores y contratistas	2
Revisión de la Contribución	4
Sin clasificación	141
Traslado	148
Total general	358

2.4.2. Seguimiento y control al trámite de PQRS del segundo semestre de 2019

La 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 segundo 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 2,8%, 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.

2.5. Gestión de PQRS del primer trimestre 2020

Como se indicó anteriormente, no hay un indicador de cumplimiento en la atención de PQRS definido como meta o parámetro de comparación, 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 trimestre de 2020 correspondiente al 93,6% es EFICIENTE, y evidencia la mitigación del riesgo

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
 Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
 Plan anual de auditorías legales 2020

“Incumplimiento en la generación de respuestas de las solicitudes presentadas ante la entidad (PQRS)”, identificado en la Matriz de Riesgos de la entidad.

El sistema de gestión de PQRS durante el primer trimestre de 2020 recibió un total de 3.146 PQRS, de las cuales 2.942 fueron atendidas oportunamente dentro de sus términos de respuesta, y 204 cuentan con el termino de tarea actual vencido y no tienen radicado de respuesta.

El consolidado de PQRS vencidas en el primer trimestre del 2020, por persona es el siguiente:

Cuadro 5. Consolidado PQRS vencidas 1º trimestre de 2020

REPORTE PQRS VENCIDAS EN EL BPMS DE ENERO A MARZO DE 2020		
NOMBRE Y APELLIDOS	PROCESO ADSCRITO	Nº
Andrés Felipe Giraldo Arias	Jurídico	1
Carlos Mario Taborda Henao	Jurídico	2
Daniel Bastidas Bustamante	Jurídico	2
David Santiago Huertas Castaño	Técnico	2
Manuel Salvador Oliveros Castrillón	Financiero	2
Miguel Ángel Miranda Bustamante	Jurídico	2
Byron Esteban Zapata Romero	Administrativo	3
Ana María Jaramillo Vergara	Jurídico	4
Diego Alejandro Gómez Bañol	Direccionamiento Estratégico	4
Fanny Cecilia Cardona Gómez	Financiero	4
Carlos Humberto Agudelo Espinal	Jurídico	5
Diana Marcela Sierra Valencia	Financiero	5
Luis Javier Álvarez Franco	Jurídico	5

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
 Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
 Plan anual de auditorías legales 2020

Ana María Correa Álvarez	Financiero	7
Ángela María Correa Agudelo	Jurídico	7
Bibiana Andrea Arcila Restrepo	Servicio al ciudadano	10
Juliana Andrea Cadavid Chaverra	Jurídico - notificaciones	28
María Paula Garavito Hernández	Jurídico - notificaciones	34
Suly Velásquez Henao	Administrativo - archivo	77
TOTALES		204

Como se puede observar en el anexo N° 1, el total de PQRS que el BPMS reporta como vencidos en el primer trimestre del año 2020 es de 435; sin embargo 230 de estas, tienen identificado el radicado de respuesta, en el archivo que le pasaron a control interno; pero 204 están identificadas como vencidas y no cuentan con radicado de respuesta en el BPMS; razón por la cual se toma esta cifra como PQRS vencidas en el trimestre.

Cuadro 6. PQRS vencidas en el BPMS desde septiembre 24 de 2014 a marzo de 2020

CLASIFICACIÓN PQRS VENCIDAS POR AÑO	
Clasificación	Cantidad
Septiembre 24 al 31 de diciembre de 2014	3.611
Enero 1º a diciembre 31 del Año 2015	13.991
Enero 1º a diciembre 31 del Año 2016	1.838
Enero 1º a diciembre 31 del Año 2017	3.495
Enero 1º a diciembre 31 del Año 2018	604
Enero 1º a diciembre 31 del Año 2019	631
Enero 1º a marzo del Año 2020	435
	24.605

Fuente: anexo N° 1. Total PQRS y discriminadas por año y en 2019 por semestre

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

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.

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.

<Inciso derogado por el artículo 237 del Decreto 19 de 2012>

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.” (Subrayado fuera del texto).

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

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 trámite a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (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, sugerencias y reclamos 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 Contencioso Administrativo, art. 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 favorable en la atención de tareas para la gestión de PQRS. Por su parte, la evaluación recibida por parte de los usuarios durante el año 2019 frente a la atención

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

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 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.

4. RECOMENDACIONES

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

- a. 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.
- b. Adoptar políticas y estrategias que permitan atender PQRS presentadas por la comunidad en términos de oportunidad y calidad de respuesta.
- c. Realizar análisis de causas y oportunidades en los niveles de atención de tareas y de respuesta a PQRS, así como la actualización del procedimiento

**Informe Auditoria Interna de Gestión**

Seguimiento al trámite interno de PQRS
Periodo: segundo semestre 2019 Y 1º Trimestre 2020
Plan anual de auditorías legales 2020

SC-M-05, con el fin de implementar controles eficaces y la presentación oportuna de los informes correspondientes a la Dirección y Control Interno

- d. Establecer un responsable de la entrega del seguimiento a las PQRS vencidas semanalmente y presente informe mensual a la Alta dirección; así como entregar, mínimo trimestralmente el informe consolidado al proceso de Control interno, e incluirlo como obligación en el contrato de prestación de servicios, de manera, levantando las instrucciones impartidas en periodos anteriores.
- e. 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.

Cordialmente,

CONSUELO EUGENIA VELEZ TOBON

Coordinadora de Control Interno

Proyectó: John Fredy toro González, Abogado