



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

INFORME AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Seguimiento al trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias - PQRSD

Segundo Semestre 2020

Proceso de Gestión Administrativa; Subproceso de Servicio al Ciudadano

PLAN DE AUDITORIAS 2021

Medellín, enero 29 de 2021



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.2. ALCANCE	3
1.3. CLIENTE DE AUDITORÍA	3
2. ARTICULACIÓN CON EL MIPG	3
3. CRITERIOS DE AUDITORIA	4
4. METODOLOGÍA	4
5. DESARROLLO	5
5.1. VERIFICACIÓN EXISTENCIA Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE PQRSD:	5
5.2. VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS	5
5.3. CANTIDAD DE PETICIONES RADICADAS Y ANÁLISIS POR CATEGORÍAS	6
5.4. ANÁLISIS A LOS INFORMES DE PQRSD Y SUS SEGUIMIENTOS	7
4. CONCLUSIONES	8
5. RECOMENDACIONES	8
5.1. GESTIÓN DOCUMENTAL DE INFORMES	8
5.2. PUBLICACIÓN DE INFORMES	8
5.3. ARTICULACIÓN CON LA RITA	9



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento al trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD

1. OBJETIVO

Vigilar que la atención a PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir informe semestral sobre el particular en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

1.1. Objetivos específicos

- Verificar la existencia y funcionamiento de la desentendencia 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.
- Verificar el servicio de atención a la ciudadanía.
- Verificar informe de peticiones radicadas y su análisis por categorías.

1.2. Alcance

PQRSD atendidas durante el segundo semestre de 2020

1.3. Cliente de auditoría

Subproceso de Atención al Ciudadano del Proceso de Gestión Administrativa de la entidad.

2. ARTICULACIÓN CON EL MIPG

El presente seguimiento se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI en relación con los elementos de evaluación del riesgo, y actividades de control interno y comunicación.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Artículo 15 de la ley 962 de 2005 *“Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de tramites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”*
- Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 *“Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- Artículo 2 del decreto 2641 de 2012
- Artículos 24, 25 y 26 de la 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”.*
- Artículos 16, 17 y 18 del decreto 103 de 2015. *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”,* compilado por el Decreto 1081 de 2015. *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.*
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- Artículo 2.1.4.1. del decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*
- Resolución MinTIC 3564 de 2015 *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2º del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015”.*

4. METODOLOGÍA

En el desarrollo del presente informe se aplicaron 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 y entrevista. Luego se procedió a la revisión y análisis respecto de la información entregada para hacer el seguimiento.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5. DESARROLLO

Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por supuestos actos de corrupción recibidas por el FONVALMED en el segundo semestre de 2020:

5.1. Verificación existencia y funcionamiento de la oficina de PQRSD:

El sistema de reclamos y sugerencias se encuentra enmarcado dentro del Subproceso de Servicio al Ciudadano del Proceso de Apoyo de Gestión Administrativa a fin de fortalecer la imagen institucional y la cultura del servicio, con apoyo de recursos tecnológicos e informáticos, contribuyendo a la sostenibilidad.

Para tal fin la entidad emitió la resolución RG 2020-70 cuyo objeto es reglamentar la presentación, trámite, respuesta y supervisión de los derechos de petición que se formulen ante el FONVALMED dentro del marco de su competencia constitucional y legal, adecuando sus actuaciones administrativas a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

El referido acto administrativo estipula que el subproceso de servicio al ciudadano es el responsable de la atención de los reclamos y sugerencias presentadas ante el FONVALMED; y el oficial de transparencia o quien haga sus veces es el encargado de tramitar las quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción que se presenten contra funcionarios del FONVALMED.

Aduanalmente, el subproceso de atención al ciudadano esta a cargo del seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y de los informes de que trata el artículo 54 de la ley 190 de 1995, en concordancia con el artículo 9 del decreto 2232 de 1995, y el artículo 11 de la ley 1712 de 2014 reglamentado por el artículo 51 y siguientes del decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 en su anexo 1, numeral 10.10

5.2. Verificación de atención a los ciudadanos

Además de los canales de atención definidos en la resolución RG 2020-70 el FONVALMED cuenta con un manual de atención al ciudadano el cual tiene por objeto establecer los lineamientos para la adecuada atención al ciudadano y las



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

partes interesadas por los distintos canales dispuestos por la entidad, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorar la percepción e imagen institucional, y promover una cultura de servicio amable, efectivo, oportuno y seguro a través de la estandarización de una metodología de atención al ciudadano.

Igualmente se observó en el sitio web, que el FONVALMED expidió la carta de trato digno al ciudadano en cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, cuyo propósito es fortalecer la relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinciones, garantizando sus derechos.

5.3. Cantidad de peticiones radicadas y análisis por categorías

Según la información de los informes trimestrales elaborados por el subproceso de atención al ciudadano, las PQRSD radicadas por los diferentes canales ante el FONVALMED consolidadas al segundo semestre de 2020 fueron en total 738, las cuales se clasifican así:

Por tipo de solicitud:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
P (Petición)	720	97,6%
R (Reclamo)	16	2,2%
Q (Queja)	2	0,3%
Total	738	100%

Por canal de atención:

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
e-Mail	711	96,3%
Telefónico	11	1,5%
Chat	9	1,2%
Presencial	7	0,9%
Total	738	100%



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Por tipificación interna:

Clasificación	Cantidad
Suspensión cobro coactivo	221
Otros. Casos variables	185
Autorización para inscripción de escritura pública	65
Cambio de propietario o de identificación	65
Proveedores y contratistas	51
Información de obra y reparación por afectación	50
Traslado	29
Otros. Entidades públicas	20
Reclamos	16
Devolución o aplicación de saldo a favor	14
Revisión de la contribución	7
Información general	6
Recurso de reposición	3
Procesos judiciales / Acciones constitucionales	2
Quejas	2
Año de gracia – Prorroga año de gracia	1
Otros. Consultas en materia a cargo de la entidad	1
Total	738

5.4. Análisis a los informes de PQRSD y sus seguimientos

Con base a la información del seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD y de los informes trimestrales elaborados por la coordinación del subproceso de atención al ciudadano se observó lo siguiente:

Los procesos con más solicitudes asignadas fueron los siguientes:

Proceso - Subproceso	Asignaciones
Gestión jurídica – Gestión de cobros	224
Gestión jurídica – Trámites legales	160

Las solicitudes con tareas¹ vencidas en el BMPS para su trámite, según tipificación interna, fueron las siguientes:

¹ El vencimiento de tareas en el aplicativo BPMS no significa un incumplimiento a los términos de respuesta de las peticiones formuladas por la ciudadanía, pero sí una afectación a los tiempos de atención de las tareas subsiguientes definidas en sistema de gestión documental para tramitar los diferentes tipos de solicitudes.





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Clasificación	Cantidad
Suspensión cobro coactivo	1
Otros. Casos variables	24
Autorización para inscripción de escritura pública	8
Cambio de propietario o de identificación	5
Proveedores y contratistas	3
Información de obra y reparación por afectación	7
Traslado	3
Devolución o aplicación de saldo a favor	2
Información general	1
Total	54

4. CONCLUSIONES

Los seguimientos mensuales al vencimiento de tareas en la gestión documental para el trámite interno de peticiones, y la elaboración de informes de seguimiento a peticiones, y análisis de reclamos y sugerencias, evidencia un nivel alto en dicha gestión.

5. RECOMENDACIONES

Como oportunidades de mejora se pueden proponer las siguientes:

5.1. Gestión documental de informes

Elabora los informes trimestrales de seguimiento a peticiones, y análisis de reclamos y sugerencias cumpliendo los requisitos para su distribución, disposición y custodia en el archivo y los repositorios institucionales, de acuerdo con los procedimientos, formatos, lineamientos y manuales archivísticos de la entidad.

5.2. Publicación de informes

Publicar copia de los informes trimestrales de seguimiento a peticiones, y análisis de reclamos y sugerencias, en el botón “*transparencia*”, categoría “*instrumentos de gestión de información pública*”, y subcategoría “*informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información*” del nuevo sitio web de la entidad.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

5.3. Articulación con la RITA

Articular la gestión de quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción de la Vicepresidencia de la Republica – RITA, designando un oficial de transparencia que cumpla los fines de colaboración definidos en el artículo 16 de la resolución RG 2020-70, acatando los criterios establecidos en el decreto 338 de 2019 y el Manual de la RITA.

Sin otro particular, se suscribe,

Atentamente,

Elkin Guillermo Suarez Romero
Coordinador, Control Interno

Proyectó: **Daniel Bastidas Bustamante**
Profesional jurídico, Control Interno

ME
DE
LLÍN



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0