

2020

PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS LEGALES

CONTROL INTERNO:
ADMINISTRADOR DEL PATRIMONIO
ESCINDIDO DE EMPRESAS VARIAS DE
MEDELLÍN – ESP

APEV

Administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín



Alcaldía de Medellín

Informe Auditoria Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo trimestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

INFORME AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Primer semestre 2020

CONTENIDO

Medellín, Julio de 2020

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo 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 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 Administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín–APEV, 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.
- Rendir informe semestral a la dirección general del APEV 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:

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo trimestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS radicadas en la Entidad, o que ingresaron al sistema de información MERCURIO.

1.5 Metodología

El presente informe fue elaborado de conformidad 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.

- a. Revisión y análisis de archivos soporte (archivo de Excel: “*reporte informe de plazos*” con el consolidado de PQRS)
- b. 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 auditoría

- 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.

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo trimestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

- 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*

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo trimestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

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 por subsanar:

Actualmente, la entidad realiza seguimiento al estado de las PQRS, de acuerdo a los términos establecidos por el Municipio de Medellín, ya que APEV mediante el sistema de información MERCURIO, realiza seguimiento de sus PQRS y mediante un control que realiza la funcionaria encargada del proceso de pensiones, da respuesta en términos de Ley a las diferentes solicitudes que llegan a la Entidad. No obstante APEV, requiere asignar una persona para el manejo del archivo documental, dadas las dificultades que se presentan con el archivo tanto físico como el que se encuentra digitalizado en Mercurio y que fue entregado por EMVARIAS.

.2 Verificación del registro de PQRS en el aplicativo MERCURIO

Las peticiones que ingresan al APEV, pueden llegar a la Entidad mediante radicación directa o a través del archivo del Municipio de Medellín y se cargan al sistema de información MERCURIO y se responden de acuerdo con el tipo de trámite que se solicite.

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

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo trimestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

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 APEV, es realizado por el encargado del proceso durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020 y la oficina de Control Interno realiza un informe con base en la información suministrada por dicha área de la Entidad.

A continuación se relacionan las solicitudes que recibió la Entidad durante el primer semestre de 2020:

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo trimestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

NUMERO	SOLICITUD	Fecha Ingreso	FECHA DE RESPUESTA	NOMBRE	TRATAMIENTO
1	DERECHO DE PETICION	12 de marzo	18 de marzo	CONCEJAL ALFREDO RAMOS MAYA	
2	TUTELA	08 DE JUNIO	10 DE JUNIO	APODERADO DENTRO DEL PROCESO DE SUCESION DE LA SEÑORA MARTHA ORREGO	PRESTENA TUTELA POR LA NO RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION ENVIADO EN DICIEMBRE DE 2019
3	TUTELA	23 DE JULIO	PENDIENTE RESPUESTAS	FELIX ANTONIO TAMAYO ORTEGA , CURADOR DE MARIELA DE JESUS TAMAYO HURTADO	PRESENTA TUTELA POR NO RESPONDER DE FONDO DERECHO DE PETICION EL 14 DE MAYO DE 2020

3/02/2020	LUIS ANGEL BETANCUR GOMEZ	507.480	CESAR AUGUSTO BETANCUR ECHAVARRIA	71.262.681	Concedido mediante resolución 257 DE 2020, Notificado, y remitida solicitud de pago.	\$4.140.580
14/02/2020	TULLIO RAMIRO HENRIQUEZ VARGAS	8.278.465	JULIANA VALENCIA HENRIQUEZ	32.295.446	Concedido mediante resolución 258 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$4.389.015
20/02/2020	LUIS ALBERTO GOMEZ ESPINOSA	3.319.157	LUIS FERNANDO GOMEZ SAMACA	3.350.571	Concedido mediante resolución 261 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$4.389.015
15/01/2020	ALBERTO AUGUSTO MONTOYA VELEZ	3316501	MARGARITA MARIA MONTOYA RUEDA	43070840	Concedido mediante resolución 259 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$4.389.015
4/02/2020	JUAN DE JESUS MEDINA ARANGO	552762	GLORIA DEL SOCORRO MEDINA	42961184	Concedido mediante resolución 260 DE 2020, Noficado y remitida solicitud de pago.	\$4.389.015
3/06/2020	ARTURO FLOREZ OSPINA	8224269	SARA FLOREZ OSPINA	32483012	Concedido mediante resolución 263 DE 2020, Noficado y remitida solicitud de pago.	\$4.389.015
23/07/2020	ESTHER MARIELA BOTERO DE PACHC	21379918	CECILIA BOTERO GÓMEZ	21362559	Pendiente por verificar requisitos	0

2.4.1 Evidencias

En el primer semestre de 2020 se recibieron en total 7 trámites y 3 PQRS según la información suministrada a esta oficina de control interno.

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

- 70% corresponde a los trámites que se gestionan y se responden de forma establecida en términos de respuesta según el tipo de trámite y se atiende en todos los canales de atención dispuestos por la Entidad.
- 30% hace relación a las comunicaciones generales como actos administrativos, circulares y otros documentos de tipo informativo que son remitidos a APEV.

Informe Auditoria Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: segundo trimestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

2.4.2 Recomendaciones

La oficina de Control Interno recomienda que es preciso que la Entidad asigne una persona que se encargue de la verificación, manejo y custodia del archivo pensional y administrativo, ya que pueden presentarse riesgos asociados al manejo de este tales como:

- *Daño o pérdida parcial o total de la información.
- *Pérdida de la trazabilidad de la documentación gestionada
- *Control deficiente de la disponibilidad, la confidencialidad e integridad de la información.
- *Fallas en la información o incumplimiento en las fechas establecidas en reporte a Organismos de Control.
- *Falta de oportunidad en la radicación y entrega de las comunicaciones oficiales.

Sin otro particular, se suscribe.

Atentamente,

JUAN HERNANDO CANO MAYA

Elaboró y revisó: Jefe Control Interno
APEV