

2020

PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS LEGALES – APEV 2020.

CONTROL INTERNO:
ADMINISTRADOR DEL PATRIMONIO
ESCINDIDO DE EMPRESAS VARIAS DE
MEDELLÍN ESP-APEV.

APEV

Administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín



Alcaldía de Medellín

Informe Auditoria Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

INFORME AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Seguimiento al trámite interno de PQRS

Periodo: Segundo semestre 2020.

CONTENIDO

Medellín, Diciembre 2020

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 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 junio a diciembre 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

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

1.4 Alcance:

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 segundo 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*

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

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*

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

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 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 abogada 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 con carácter urgente 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

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

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 – Segundo 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 julio y el 31 de diciembre del 2020 y la oficina de Control Interno realiza un informe con base en la información suministrada por dicha área de la Entidad.

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

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

NUMERO	SOLICITUD	FECHA INGRESO	FECHA DE RESPUESTA	NOMBRE	TRATAMIENTO
1	DERECHO DE PETICION	3/08/2020	6/08/2020	OSCAR DARIO RIOS OSPINA APODERADO DE FELIX ANTONIO TAMAYO ORTEGA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	TUTELA	8/06/2020	9/06/2020	GABRIEL JAIME RODRIGUEZ ORTIZ	PRESENTA TUTELA POR NO RESPONDER DE FONDO DERECHO DE PETICION EL 9DE DICIEMBRE DE 2019
3	DERECHO DE PETICION	2/12/2020	21/12/2020	ORLANDO JARAMILLO HENAO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	DERECHO DE PETICION	25/11/2020	17/12/2020	ALEJANDRA GALVIS JARAMILLO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	DERECHO DE PETICION	25/11/2020	17/12/2020	VICTOR JAIME RESTREPO ACOSTA	SOLICITUD DE COPIAS DE RESOLUCIONES
6	DERECHO DE PETICION	13/11/2020	17/11/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	DERECHO DE PETICION	12/11/2020	9/12/2020	WEIMAR GUARN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	DERECHO DE PETICION	13/11/2020	9/12/2020	LUZ MUNERA MEDINA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	DERECHO DE PETICION	13/11/2020	9/12/2020	SANDRA VIVIANA GOMEZ RIVERA, WEIMAR MARIN, OBSERVATORIO DE CONTROL A LA GESTIÓN PÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	DERECHO DE PETICION	3/12/2020	11/10/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	DERECHO DE PETICION	26/10/2020	30/12/2020	LINA MARCELA GARCIA CONCEJALA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	DERECHO DE PETICION	16/10/2020	20/10/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	DERECHO DE PETICION	21/09/2020	6/10/2020	ALCALDIA MARINILLA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	DERECHO DE PETICION	11/09/2020	23/09/2020	ALCALDIA ANDES	SOLICITUD DE COPIA DE RESOLUCIÓN
15	DERECHO DE PETICION	18/09/2020	29/09/2020	ALCALDIA ENVIGADO	SOLICITUD DE COPIA DE RESOLUCIÓN
16	DERECHO DE PETICION	10/08/2020	18/08/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
17	DERECHO DE PETICION	22/09/2020	22/09/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
18	DERECHO DE PETICION	9/09/2020	11/09/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
19	DERECHO DE PETICION	6/08/2020	12/08/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
20	DERECHO DE PETICION	16/07/2020	23/07/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
21	DERECHO DE PETICION	26/06/2020	8/07/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
22	DERECHO DE PETICION	3/07/2020	15/07/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
23	DERECHO DE PETICION	2/06/2020	8/06/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
24	DERECHO DE PETICION	26/06/2020	8/07/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
25	DERECHO DE PETICION	2/06/2020	8/06/2020	ALFREDO RAMOS CONCEJAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
26	DERECHO DE PETICION	9/09/2020	17/09/2020	ROBERTO ARLEY AGUDELO	SOLICITUD RECONOCIMIENTO SUSTITUCIÓN PENSIONAL
27	DERECHO DE PETICION	4/08/2020	13/08/2020	MARIA EUGENIA GIRALDO CARMONA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
28	DERECHO DE PETICION	29/10/2020	5/10/2020	LORENA ZULUAGA	SOLICITUD DE PUBLICACIÓN
29	DERECHO DE PETICION	29/08/2020	25/09/2020	MARIA TERESA DE GUADALUPE MUÑOZ	SOLICITUD DE APOYO

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

Total solicitudes de Auxilios funerarios recibidas en EPEV vigencia 2020.

TOTAL AUXILIOS FUNERARIOS SOLICITADOS APEV - AÑO 2020							
1720010855	19/08/2020	CARLOS ANTONIO JURADO SANCHE	552.456	EVELIO ANTONIO JURADO TEJADA	1.017.153.880	Concedido mediante resolución 266 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720012426	17/09/2020	JESÚS MARÍA USUGA	501.104	GABRIEL FERNANDO USUGA BORJA	98.578.260	Concedido mediante resolución 276 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720010852	8/08/2020	JESÚS EMILIO CARVAJAL SUAREZ	70.068.345	MARTHA LUCIA MENA PINEDA	42.985.858	Concedido mediante resolución 265 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720012657	25/09/2020	VICTOR LUIS OSORIO BETANCUR	563.478	TATIANA ANDREA PINEDA QUIROZ	1.017.240.221	Concedido mediante resolución 277 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720014619	16/10/2020	FABIO ANTONIO BUSTAMANTE SÁN	539.489	ANA DE JESÚS RODRÍGUEZ RUIZ	21.524.225	Concedido mediante resolución 286 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720018332	3/11/2020	LUIS BERNARDO ACOSTA ACOSTA	546.663	LUZ MERY ACOSTA PUERTA	42.773.018	Concedido mediante resolución 290 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720017870	21/10/2020	JOSE APOLINAR ALVAREZ PULGARIN	8.288.050	JOHN JAIME ALVAREZ VELASQUEZ	71.748.158	Concedido mediante resolución 287 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720017868	11/10/2020	JULIO JAIME JIMENEZ TAMAYO	618.848	GLORIA CECILIA JIMENEZ RODRIGUEZ	43.542.669	Concedido mediante resolución 289 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720017859	18/11/2020	LUIS ANTONIO JIMENEZ BETANCUR	590.541	ANGELA MARIA JIMENEZ GIL	43.664.061	Concedido mediante resolución 288 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015
1720014612	19/10/2020	OCTAVIO DE JESÚS PUERTA MUÑOZ	3.630.863	JAQUELINE PUERTA MONTOYA	43.250.824	Concedido mediante resolución 285 DE 2020, Notificado y remitida solicitud de pago.	\$ 4.389.015

2.4.1 Evidencias

En el segundo semestre de 2020 se recibieron en total 39 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:

- ❖ 74.4% 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.
- ❖ 25.6% hace relación a las comunicaciones generales como actos administrativos, circulares auxilios funerarios y otros documentos de tipo informativo que son remitidos a APEV.

2.4.2 Recomendaciones

La oficina de Control Interno del APEV, 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:

Informe Auditoría Interna de Gestión

Seguimiento al trámite interno de PQRS APEV

Periodo: Segundo Semestre 2020

Plan anual de auditorías legales 2020

- Pérdida de carpetas y/o documentos.
- 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.