



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS -(PQRSD)-

CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN

DIANA CAROLINA TORRES GARCÍA
Contralora General de Medellín

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO
Jefe Oficina de Control Interno

OSCAR ALBERTO CASTAÑO HOYOS
Técnico Operativo

GERMÁN BUSTOS QUINTERO
Técnico Operativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	4
2. ALCANCE	5
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
4. METODOLOGÍA	7
5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	8
6. PQRSD REGISTRADAS EN EL TIEMPO DE LA PANDEMIA	18
7. PETICIONES ANALIZADAS POR EFECTO DE MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS	22
8. OPORTUNIDADES DE MEJORA O RECOMENDACIONES	24
9. ACCIONES CORRECTIVAS	26

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Reportes generados C.A. Participación Ciudadana	9
Cuadro 2. Muestra análisis reportes.....	12
Cuadro 3. Encuestas en expedientes.....	20

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la efectividad de los controles del procedimiento Atención a PQRSD, que buscan garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD presentadas por los ciudadanos y el cumplimiento de la normatividad que lo regula.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la aplicación de los controles definidos en el manual Trámite Interno de PQRSD, código M-PC-TI-001 versión 2, para el trámite de peticiones en la Contraloría General de Medellín.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones de carácter legal que regulan el procedimiento Atención a PQRSD.
- Evaluar la gestión a las peticiones presentadas con objeto de los recursos públicos empleados para atender las circunstancias de la pandemia y cuyo trámite pasó a manos del Grupo de Reacción Inmediata.

2. ALCANCE

El ejercicio de auditoría evaluará la efectividad de los controles definidos en la matriz de Riesgos y Controles asociados al trámite de PQRSD y los definidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD, código M-PC-TI-001 versión 2, y analizará el tiempo de respuesta a las peticiones. La población objeto de auditoría serán las peticiones recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Para la realización de la presente auditoría, se tiene como referente la siguiente normativa legal vigente:

- Constitución Política de Colombia – artículo 23, 267 y 272.
- Ley 5 de 1992, artículo 258.
- Ley 24 de 1992, artículo 15.
- Ley 190 de 1995, artículos 54, 55, 56, 57 y 58.
- Ley 489 de 1998, capítulo VIII.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.
- Ley 850 de 2003.
- Ley 962 de 2005, artículos 15 y 81
- Ley 1437 de 2011
- 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. Artículos 73, 74, 76 y 79.
- Decreto 2641 de 2012
- 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 3, 4, 24 y 26.
- 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.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículos 69, 70 y 76.
- Decreto 1166 de 2016. *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*
- Manual: Trámite Interno de PQRSD, Código: M-PC-TI-001, versión 2, el cual tiene como objetivo: Tramitar las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentadas por la comunidad, de manera clara y oportuna para satisfacer sus necesidades y expectativas acorde con la normativa vigente.
- Matriz de Riesgos de la Contraloría General de Medellín.

4. METODOLOGÍA

Estudiar el procedimiento PQRSD, identificar las actividades de control que lo componen y clasificarlas en función de los riesgos del procedimiento. Solicitar a cada responsable del control las evidencias que demuestran su ejecución y validarlas en función de la definición de la actividad y las regulaciones.

Calcular los tiempos de respuesta a las peticiones y cotejar contra las regulaciones del procedimiento para validar que se cumpla con los términos.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

5.1. Consideraciones Generales.

Es importante anotar que ante la situación de emergencia de salud pública presentada por el COVID-19, la cual se incrementó desde el mes de marzo, el Gobierno Nacional emitió la Directiva Presidencial No. 02 del 12 marzo 2020, en la cual “exhorta a todos los organismos y entidades del estado adoptar mecanismos que permitan el desarrollo transitorio de funciones y actividades propias de la función de los servidores públicos desde sus casas, mientras se supera la emergencia sanitaria, haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, sin que esto constituya la modalidad de teletrabajo...”, así mismo la Presidencia de la República mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 declara *“Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”*, adicionalmente la CGM con el ánimo de proteger a su personal de los efectos de la pandemia, autoriza el “Trabajo desde casa” y entre otros, emite las Resoluciones 124 del 12 de marzo, 131 del 17 de marzo, 132 del 19 de marzo, 135 del 24 de marzo y 138 del 09 de abril de 2020.

5.2. Evaluación a los Controles del Procedimiento

Desarrollo de la evaluación a los controles definidos en el Manual Trámite Interno de PQRSD

5.2.1. Control de reportes semanales.

5.2.1.1. Evaluación eficiencia del reporte.

El numeral 7.1. Tareas de los Facilitadores define el siguiente control a cargo de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana: “Realizar un reporte semanal del estado de las PQRSD, para identificar cuáles están próximas a vencer en la semana siguiente y enviar recordatorio mediante correo electrónico para informar al jefe de la dependencia correspondiente y al enlace, para que tengan en cuenta la fecha límite de respuesta definitiva y poder cumplir así con los términos de respuesta establecidos por ley. Se envía a jefe, enlace y secretaria”.

Para efectos de su evaluación se solicitó a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana los reportes semanales del estado de las PQRSD generados entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020. La Oficina de Control Interno recibió la siguiente información:

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020

NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

Cuadro 1. Reportes generados C.A. Participación Ciudadana

Mes	Semana	Día Reporte
Enero	2	7
	4	20
	5	27
Febrero	1	3 y 7
	2	11 y 14
	4	24 y 25
Marzo	1	6
	3	16
Abril	2	6
	3	14
Mayo	4	22
	5	29
Junio	1	1, 3 y 5
	2	12
	3	23 y 25
	5	30

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior algunas de las semanas del semestre evaluado no tienen un reporte emitido. De acuerdo con el funcionario responsable de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, esto puede obedecer a la inexistencia de PQRSD's en trámite con fecha de vencimiento dentro del período semanal, a la suspensión de términos con motivo de la cuarentena obligatoria formalizada a través de las resoluciones 126, 131, 135 y 138 de 2020, o a la inacción del reporte considerando que las PQRSD's en trámite estaban bajo la responsabilidad de la C.A. de Participación Ciudadana; razones que el equipo auditor considera aceptables. Tales circunstancias fueron detectadas en las siguientes semanas:

- Cuarta semana del mes de marzo, entre los días 23 y 27: No fue enviado reporte para dar cuenta del vencimiento en la siguiente semana de la PQRSD 100 del 17/03/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo era el 02/04/2020 en consideración a que ya había surtido trámite.
- Cuarta semana del mes de abril, entre los días 20 y 24: No existían PQRSD con fecha de vencimiento dentro del correspondiente periodo semanal.
- Quinta semana del mes de abril, entre los días 27 y 30: No se evidencia reporte de alerta para dar cuenta del vencimiento en la siguiente semana de las PQRSD

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020

NEV GES ES El 1800 19 10 2020

104 del 30/03/2020, PQRSD 107 del 02/04/2020, PQRSD 108 del 13/04/2020, PQRSD 110 del 13/04/2020, PQRSD 112 del 13/04/2020, PQRSD 123 del 18/04/2020, PQRSD 125 del 20/04/2020 y PQRSD 127 del 21/04/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo era el 05/05/2020, 08/05/2020, 08/05/2020, 08/05/2020, 08/05/2020, 08/05/2020 y 08/05/2020 respectivamente. Fue evidenciado que durante este período los términos de las actuaciones estaban suspendidos.

- Segunda semana del mes de mayo, entre los días 04 y 08: No se evidencia reporte para dar cuenta del vencimiento en la siguiente semana de la PQRSD 120 del 16/04/2020, PQRSD 124 del 18/04/2020, PQRSD 126 del 20/04/2020, PQRSD 128 del 21/04/2020, PQRSD 130 del 22/04/2020, PQRSD 131 del 23/04/2020, PQRSD 132 del 24/04/2020, PQRSD 133 del 27/04/2020, PQRSD 134 del 27/04/2020, PQRSD 135 del 27/04/2020, PQRSD 136 del 27/04/2020, PQRSD 139 del 04/05/2020, PQRSD 140 del 04/05/2020. PQRSD 143 del 04/05/2020, PQRSD 144 del 04/05/2020, PQRSD 145 del 04/05/2020, PQRSD 146 del 04/05/2020 y PQRSD 147 del 05/05/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo era el 11/05/2020, 12/05/2020, 12/05/2020, 12/05/2020, 12/05/2020, 12/05/2020, 12/05/2020, 13/05/2020, 12/05/2020, 13/05/2020, 12/05/2020, 13/05/2020, 15/05/2020, 15/05/2020, 15/05/2020 y 15/05/2020 respectivamente. Las PQRSD estaban a cargo de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
- Tercera semana del mes de mayo, entre los días 11 y 15: No se evidencia reporte para dar cuenta del vencimiento en la siguiente semana de la PQRSD 160 del 15/05/2020, PQRSD 161 del 15/05/2020, PQRSD 164 del 15/05/2020 y PQRSD 165 del 18/05/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo es el 22/05/2020. Las actuaciones estaban a cargo de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
- Cuarta semana del mes de junio, entre los días 16 y 19: No se evidencia reporte para dar cuenta del vencimiento en la siguiente semana de la PQRSD 211 del 17/06/2020 y PQRSD 220 del 18/06/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo era el 25/06/2020 y 26/06/2020 respectivamente. Las actuaciones estaban a cargo de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

No obstante a lo anterior, fueron verificadas semanas en las que el reporte no fue generado y existían PQRSD's en trámite que no estaban sujetas a ninguna de las anteriores condiciones, como es el caso de las siguientes:

- Tercera semana del mes de enero, entre los días 13 y 17: No se evidencia reporte para dar cuenta del vencimiento en la siguiente semana de la PQRSD 05 del 13/01/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo era el 20/01/2020.
- Tercera semana del mes de febrero, entre los días 17 y 21: No se evidencia el reporte que habitualmente se genera para dar cuenta del vencimiento de la PQRSD 45 del 13/02/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo era el 27/02/2020. Sin embargo el equipo auditor evidenció correo de alerta del 14/02/2020 enviado a Luis Eduardo Vera, Mónica Pascuas, William Estrada. Por lo anterior se considera que a pesar de no haberse generado el reporte, la C.A. de Participación Ciudadana envió las alertas a los funcionarios responsables de adelantar las actuaciones respectivas.
- Segunda semana del mes de marzo, entre los días 9 y 13: No se evidencia el reporte que habitualmente se genera para dar cuenta del vencimiento de la PQRSD 89 del 05/03/2020, cuya fecha límite de respuesta con base en la fecha de recibo era el 19/03/2020. Sin embargo el equipo auditor evidenció correo de alerta el 13/03/2020 enviado a Jesús Mesa, Diana Marín y Sandra Ángel. Por lo anterior se considera que a pesar de no haberse generado el reporte, la C.A. de Participación Ciudadana envió las alertas a los funcionarios responsables de adelantar las actuaciones respectivas

Evaluada la frecuencia con la que es generado y enviado el reporte del estado de las PQRSD's, el equipo auditor encuentra que de las veintiséis semanas que conforman el primer semestre del año 2020, solo en una de ellas no fue enviada notificación del estado de las PQRSD's sin una debida justificación y en dos de ellas el reporte no fue enviado bajo una justificación aceptada, resultado que arroja un alto factor de cumplimiento del 96%.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

5.2.1.2. Evaluación a la calidad del reporte.

Para efectos de verificar el contenido y la calidad de los reportes semanales enviados a las dependencias, el equipo de auditores examinó los correos remitidos a los funcionarios responsables de gestionar las PQRSD's; del universo de los veintidós reportes se seleccionó una muestra aleatoria de diez:

Cuadro 2. Muestra análisis reportes

Mes	Semana	Día Reporte
Febrero	2	14
	4	25
Marzo	3	16
Abril	3	14
Mayo	4	22
	5	29
Junio	1	5
	2	12
	3	25
	5	30

Fuente: Elaboración propia.

Reportes de alertas verificados del 14 de febrero:

PQRS D 25: Se evidencia correo de alerta del 14/02/2020 enviado a Luis Eduardo Álvarez, Mónica Pascuas, William Andrés Estrada, Adriana E. Zuluaga y Alina Marcela Restrepo.

PQRS D 42: Se evidencia correo de alerta del 14/02/2020 enviado a Juan Diego González, Jaime Cañola, María Betty Giraldo y Adriana E. Zuluaga.

Reportes de alertas verificados del 25 de febrero:

PQRS D 37: No se evidencia correo de alerta, dado que es la misma C.A. de Participación Ciudadana quien da la respuesta y no amerita la generación de la alerta.

PQRS D 45: Se evidenció correo de alerta del 14/02/2020 enviado a Luis Eduardo Vera, Mónica Pascuas, William Estrada.

Reporte de alerta verificado del 16 de marzo:

PQRS D 82: Se evidencia correo de alerta del 13/03/2020 enviado a Luz Águeda Cuervo

PQRS D 89: Se evidencia correo de alerta del 13/03/2020 enviado a Jesús Albeiro Mesa, Diana Patricia Marín, Sandra Patricia Angel, entre otros.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

Reporte de alerta verificado del 14 de abril:

PQRS D 99: No se evidencia correo de alerta, dado que es la misma C.A. de Participación Ciudadana quien da la respuesta y no amerita la generación de la alerta, se responde con carta cuando envían copia y es dirigida a otra Entidad.

PQRS D 101: No se evidencia correo de alerta, dado que es la misma C.A. de Participación Ciudadana quien da la respuesta y no amerita la generación de la alerta, Se dio traslado por competencia a otra entidad.

PQRS D 106: No se evidencia correo de alerta, dado que es la misma C.A. de Participación Ciudadana quien da la respuesta y no amerita la generación de alerta, Se dio traslado por competencia a otra entidad.

Reporte de alerta verificado del 22 de mayo:

PQRS D 439 de 2019: Se evidencia correo de alerta del 15/05/2020 enviado a Luis Humberto Ossa, Carolina Restrepo, entre otros.

PQRS D 450 de 2019: Se evidencia correo de alerta del 15/05/2020 enviado a Luis Humberto Ossa, Carolina Restrepo, entre otros.

Reporte de alerta verificado del 29 de mayo:

PQRS D 188: No se evidencia correo de alerta, dado que es la misma C.A. de Participación Ciudadana quien da la respuesta y no amerita alerta, Se dio traslado por competencia a otra entidad.

PQRS D 189: No se evidencia correo de alerta, dado que es la misma C.A. de Participación Ciudadana quien da la respuesta y no amerita alarma, Se dio traslado por competencia a otra entidad.

Reporte de alerta verificado del 05 de junio:

PQRS D 97: Se evidencia correo de alerta del 05/06/2020 enviado a Diana Carolina Torres, Zulma Tobón y Yudy Marcela Peña.

PQRS D 137: Se evidencia correo de alerta del 05/06/2020 enviado a Diana Carolina Torres, Zulma Tobón y Yudy Marcela Peña.

PQRS D 151: Se evidencia correo de alerta del 05/06/2020 enviado a Erley Antonio Arboleda, Lucía del Socorro Restrepo, Nelson Agudelo y Yudy Marcela Peña.

Reporte de alerta verificado del 12 de junio:

PQRS D 103, 118 y 141: A la fecha ya tenían respuesta definitiva y no fue necesario enviar correo de alerta.

Reporte de alerta verificado del 25 de junio:

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020

NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

PQRS D 159: No se evidencia correo de alerta, dado que se había respondido el 11/06/2020.

PQRS D 187: No se evidencia correo de alerta, dado que se había respondido el 09/06/2020.

Reporte de alerta verificado del 30 de junio:

PQRS D 5: Se evidencia correo de alerta del 30/06/2020 enviado a William Andrés Estrada y Gloria Patricia Serrano.

PQRS D 163, 166, 190, 192, 193, 194 y 195. A la fecha ya tenían respuesta definitiva y no fue necesario enviar correo de alerta.

PQRS D 226, 227, 231, 232 y 233: A la fecha ya tenían traslado por competencia a otra entidad y no fue necesario enviar correo de alerta.

El equipo auditor encuentra ajustado el contenido de las notificaciones enviadas a las dependencias con motivo de la aplicación del control semanal del estado de las PQRS D's.

5.2.2. Reunión con los enlaces de las dependencias.

El numeral 7.1. Tareas de los Facilitadores define el siguiente control a cargo de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana: "Realizar reunión cuando lo amerite con los enlaces responsables de las PQRS D de cada dependencia, de la cual deja constancia en acta de mesa de trabajo, para aclarar dudas e inconsistencias presentadas, definir, analizar y mejorar las deficiencias que se tengan al momento, además de identificar entre otras, las causas del incumplimiento de términos, determinar cuáles están cerradas, cuáles no y por qué. De esa reunión se debe levantar acta mesa de trabajo la cual alimenta el informe trimestral que se presenta al Jefe de Despacho".

En el ejercicio de este control se evidenció que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana tiene establecido en su plan de acción la meta "Realizar sensibilización a los servidores públicos en la temática de atención a las PQRS D en la inducción y la reinducción", cuyo cumplimiento al 30 de junio es del 50%. Para tal efecto Participación Ciudadana realizó una reunión de las dos que tiene programadas desarrollar durante el año 2020 y de la cual dejaron constancia mediante la elaboración de informe que fue suministrado para la verificación de la presente auditoría. El informe contiene la Metodología a desarrollar, Convocatoria, Asistencia y Observaciones y Preguntas.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

A continuación se describe el análisis realizado a cada una de los componentes contenidos en el informe de la Capacitación de PQRSD, de acuerdo con las evidencias presentadas:

Metodología

La capacitación fue realizada a través de medios virtuales y tenía por objeto abordar los temas propios de la gestión de las PQRSD y generar espacios para atender inquietudes y dudas frente al procedimiento de atención de las PQRSD en la entidad.

Convocatoria

Se realizó la verificación de la convocatoria para las reuniones programadas para el día 19 de junio con jefes y secretarías y el día 23 de junio con los enlaces, haciendo uso de los diferentes medios electrónicos que dispone la entidad:

- **Correo electrónico:** Se evidenció correos de invitación a Secretarías(os) y Enlaces del 16 de junio de 2020, de la misma manera envió de correo recordatorio el día de la reunión.
- **Grupo Whatsapp “Comunicación Interna” de la CGM:** Se verificó el envío de la invitación a la capacitación de PQRSD a Secretarías(os), Enlaces y Jefes el 16 de junio de 2020, así como mensajes recordatorios dirigidos a jefes de dependencia y secretarías el día 19 de junio y a enlaces el día 23 de junio. Adicionalmente se evidencian mensajes enviados por medio del mismo recurso tecnológico a través de otros grupos: “Capacitación PQRSD viernes 19 de junio” y “Capacitación PQRSD enlaces”.

Asistencia

Se evidenció la realización de una reunión el día 19 de junio de 2020, a la que fueron convocadas las secretarías de dependencia. El 23 de junio 2020 fue realizada una segunda reunión dirigida al grupo de enlaces; del mismo modo, se extendió invitación a los nuevos jefes que desearan participar del proceso.

De las reuniones realizadas se verificó tanto la convocatoria como la asistencia arrojando el siguiente resultado:

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

De la invitación a los nuevos Jefes para la capacitación, 12 de ellos participaron del evento, lo que representa una asistencia del 40% del total de 30 Jefes de dependencias. Del total de las 30 Secretarías convocadas, 25 de ellas participaron del evento, lo que representa un 83,3% de la asistencia. Del total de los 30 enlaces convocados, 21 de ellos participaron del evento, lo que representa una asistencia del 70% de los convocados.

Observaciones y Preguntas

Una vez finalizada la presentación a los asistentes por parte de los funcionarios de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, algunos de los participantes manifestaron preguntas que fueron resueltas en el desarrollo de la reunión relacionadas con los siguientes temas:

- ¿Qué evidencia se puede adjuntar para el respectivo cierre de la PQRSD?
- ¿Si un quejoso en la recepción de la respuesta, amplía o solicita más información, se adjunta a la PQSD inicial o se abre un nuevo radicado?
- ¿Cómo se aplica la Encuesta de satisfacción del cliente cuando el peticionario es anónimo?
- ¿Quién debe aplicar las encuestas PQRSD de satisfacción del cliente?
- ¿En qué carpeta se archiva toda la información correspondiente a cada PQRSD?
- ¿Desde qué preciso momento empiezan a correr los términos de respuesta para una PQRSD?
- ¿Cómo se procede para anular una respuesta PQRSD?

A las preguntas planteadas se les dio respuesta clara y concisa por parte de los organizadores de la reunión, además manifestaron su disposición para atender las inquietudes que en lo sucesivo puedan surgir en la atención de las PQRSD's.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 1:

La Oficina de Control Interno, sin perjuicio de entender los eventos de fuerza mayor, recomienda que se procure la participación en las reuniones celebradas por la C.A. de Participación Ciudadana, con motivo del procedimiento para el trámite de PQRSD, de todos los enlaces de las dependencias, y en lo posible involucrar, por su responsabilidad, a todos los jefes y secretarías, garantizando de esta forma que la información se entregue a todos los implicados. Si bien entendemos las circunstancias generadas por la cuarentena obligatoria durante el primer semestre, sugerimos aumentar la frecuencia y mejorar la oportunidad de las reuniones con los enlaces de las dependencias, especialmente teniendo presente los cambios que se

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020

NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

realicen al proceso, de forma tal que estos sean socializados y claramente explicados a todos los responsables de manera rápida y oportuna. Consideramos que habiéndose realizado una sola reunión al final del semestre, pudieron generarse necesidades de socializar algunos cambios aplicados al proceso, entre los que se encuentra la actualización al Manual Trámite Interno de PQRSD dispuesta en Isolución el 4 de mayo y los generados por las resoluciones 126 del 17 de marzo de 2020, Resolución 131 del 17 de marzo de 2020, Resolución 135 del 24 de marzo de 2020 y Resolución 138 del 9 de abril de 2020.

De acuerdo con las evidencias verificadas, el equipo auditor considera que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana cumplió en el periodo evaluado con el ejercicio del control como está definido en el numeral 7.1 Tareas de los Facilitadores del Manual Trámite Interno de PQRSD.

5.3. Evaluación a los controles desarrollados por los enlaces.

Evaluación a las actividades de control a cargo de los funcionarios que rinden como enlaces de las dependencias en el proceso de atención a las PQRSD's. Estas se encuentran comprendidas en el numeral 7.2. Tareas de los Enlaces del Manual Trámite Interno de PQRSD's:

1. Llevar el control y seguimiento de las PQRSD que tiene su dependencia y que sus respuestas se estén diligenciando por la ruta de WorkFlow.
2. Monitorear que toda comunicación remitida al peticionario tenga definido si es ampliación de términos o respuesta definitiva, el número de la PQRSD y que copia de ella se haya enviado a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
3. Velar porque todo memorando o carta que se genere por la PQRSD se encuentre en la ruta (Carta Solicitud de información (Plantilla 021 de Mercurio) Carta Respuesta de Fondo / Definitiva (Plantilla 015 o 020 de Mercurio), Carta ampliación de términos (Plantilla 013 de Mercurio), y se gestione por la misma, con copia para la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.
4. Revisar la actualización de los expedientes de cada una de las PQRSD

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

tramitadas durante la vigencia, las cuáles deben contener la solicitud del peticionario, las respuestas con sus respectivos anexos, la encuesta previamente diligenciada por el peticionario (F-PC-ESC-002 Evaluación De La Satisfacción Del Cliente –PQRS D) y subida como anexo al WORKFLOW, la información solicitada a las entidades auditadas (Plantilla 021 de Mercurio) y su respuesta, si la petición fue trasladada enviar copia de dicho traslado (Plantilla 011 de Mercurio), el acuse de recibo (Correo Electrónico Acuse de Recibido, Prueba de Entrega, Planilla recorrido externo) y a las entidades a las cuales se trasladó; si fueron enviadas por Ventanilla Única, solicitar el respectivo anexo y si fue enviada por correo electrónico, cada dependencia deberá anexar el retransmitido y el leído, cabe anotar que el responsable del cierre de la PQRS D es el mismo jefe que firma y debe diligenciar el formato “Archivo de PQRS D”, el cual está en la ruta del WORKFLOW.

Para efectos de la evaluación, el equipo auditor seleccionó una muestra representativa de 10 dependencias, priorizando aquellas que atendieron durante el período evaluado la mayor cantidad de PQRS D.

Las evidencias fueron ordenadas en una matriz que consolidaba la información suministrada por los enlaces y se integraron todos los seguimientos realizados objeto de la muestra. Se recopiló información concerniente a los cuatro controles desde el inicio del proceso de atención de la PQRS D, hasta las actividades de respuesta al peticionario. La evaluación realizada a cada uno de los controles, consistió en primer orden observar cómo se desarrolla el control y el seguimiento a las PQRS D, seguido de monitorear la comunicación remitida al peticionario, luego velar que los memorandos que se generen se encuentren en la ruta del aplicativo WorkFlow, para posteriormente terminar con la revisión y actualización de los expedientes de cada una de las PQRS D.

Durante el proceso de evaluación se evidenció un importante apoyo de las secretarías en el procedimiento. Se evidenció que la revisión de las tareas se realiza siempre por la ruta workflow. En cuanto a la remisión de las PQRS D a las diferentes Oficinas, se observó que los enlaces son enterados por medio de copias de destinatario en el mismo sistema de la ruta. Con la información, alimentan diferentes archivos, entre ellos, el más común es un archivo plano de Excel, en donde ingresan la información de las PQRS D que les son adjudicadas por competencia; dicha información es conocida por el jefe de la oficina y por el profesional encargado de gestionar la respuesta.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

En el monitoreo revisan que las respuestas lleguen al peticionario, de igual forma se observa que los memorandos objeto de respuesta a las diferentes quejas, reposan en la ruta y en los expedientes, en concordancia con los controles.

Producto de esta evaluación, el equipo auditor puede concluir que los funcionarios que participan como enlaces de las dependencias, en el proceso de atención a las PQRSD, cumplieron con la ejecución de los tres primeros controles, señalados al inicio, como rezan sus definiciones en el numeral 7.2 Tareas de los Enlaces del manual Trámite Interno de PQRSD.

El equipo auditor pudo evidenciar incumplimientos en la ejecución del cuarto control, toda vez que se observó en la mayoría de los expedientes de las PQRSD, la ausencia de la encuesta de satisfacción del cliente con su debido trámite (F-PC-ESC-002 Evaluación De La Satisfacción Del Cliente –PQRS). Es importante aclarar, que para la evaluación de este requisito, se tuvo presente que aquellas PQRSD's trasladadas a otra entidad no demandan la elaboración de la encuesta.

El equipo auditor analizó detalladamente, por medio de una muestra de 31 PQRSD's, el comportamiento de este documento en los expedientes, cuyos resultados fueron los siguientes:

Cuadro 3. Encuestas en expedientes.

Encuestas en los expedientes de las PQRSD					
Número de PQRSD	Sin encuesta	Con encuesta	Tienen formato vacío	Tienen formato diligenciado sin nombre y sin firma	Se 19nvoi correo
16	X				
5		X			
4					X
4				X	
2			X		

Fuente: Elaboración propia

Se evidenció que dieciséis de los expedientes no tenían adjunta la encuesta de satisfacción del cliente, tres la tenían debidamente tramitada, cuatro expedientes tenían notificaciones de envío de correos solicitando la encuesta, pero esta no se observó debidamente diligenciada. Cuatro expedientes tenían el formato diligenciado sin nombre y sin la firma de quién la realizó y dos expedientes tenían la encuesta con el formato vacío.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

Pon lo anterior, el equipo auditor puede concluir que aproximadamente el 83% de los expedientes de las PQRSD tramitadas en el primer semestre de 2020 no tienen la encuesta de satisfacción del cliente (F-PC-ESC-002 Evaluación De La Satisfacción Del Cliente –PQRS D) debidamente diligenciada. Indicador que revela un incumplimiento en el ejercicio del cuarto control, numerado al inicio, bajo la responsabilidad de los enlaces, como bien está definido en el numeral 7.2 TAREAS DE LOS ENLACES del Manual Trámite Interno de PQRS D. El efecto de este incumplimiento configura la falta de información importante para medir la calidad de la atención que realiza la Contraloría General de Medellín, y por medio de ella identificar oportunidades de mejora en el servicio brindado al ciudadano.

5.4. Evaluación a los controles contenidos en los pasos detallados en el procedimiento de WorkFlow.

En el noveno numeral del Manual de Trámite Interno de PQRS D se definen los catorce pasos que componen el procedimiento detallado aplicado por la Contraloría para gestionar las peticiones presentadas por la comunidad.

Para el análisis de los controles fue creada una matriz que compila toda la información que resultó del análisis de cada control, tomando como base el selectivo de la auditoría. Las evidencias fueron extraídas principalmente de la información consignada en los expedientes de las PQRS D's

5.4.1. Evaluación a los controles “Recibir y asignar la PQRS D” y “Evaluar y estructurar solicitud”.

En lo referente a los controles “recibir y asignar la PQRS D” y “evaluar y estructurar solicitud”, definidos en los pasos 1 y 2 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRS D, se pudo evidenciar que de un total de 24 peticiones, tres de ellas presentaron retraso en su actividad de asignación. El número restante operó de acorde con las disposiciones definidas en el Manual de Trámite Interno de PQRS D's.

Para aclarar las inconsistencias en el ejercicio de asignación se realizó entrevista a la funcionaria Maria Victoria Mazo Zapata de la C.A. de Participación Ciudadana, en la cual se pudo evidenciar que algunas peticiones fueron reportadas directamente desde la taquilla al Despacho de la Señora Contralora y posteriormente enviadas a la C.A. de Participación Ciudadana, retrasando esto la actividad de asignación. Se presentaron inconvenientes en la interpretación y puesta en marcha de las resoluciones (resolución 135, resolución 138 y resolución 143 del año 2020)

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

emitidas por la Contraloría General de Medellín, toda vez que estas modificaban lo concerniente a la suspensión de términos y su debida reactivación, generando igualmente demora en la asignación de los derechos de petición. Igualmente los funcionarios de la C.A. de Participación Ciudadana responsables de la asignación presentaron un desequilibrio operativo durante parte del confinamiento obligatorio, toda vez que dos de ellos no tenían herramienta de trabajo (computador) para realizar sus labores habituales, por lo que toda la carga laboral recayó en uno solo.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 2:

El equipo auditor considera que los posibles retrasos en la asignación de peticiones por la C.A. de Participación Ciudadana ocasionados por la interpretación a las resoluciones y por los posibles desequilibrios operativos con motivo de la cuarentena obligatoria, son de carácter coyuntural y no afectan de manera permanente el desarrollo del procedimiento. Sin embargo se deben tomar medidas que mejoren la oportunidad en la implementación de las resoluciones que afecten el proceso y sostener el estado de los recursos de los funcionarios de manera que todos puedan ejercer sus funciones desde el lugar de residencia. De igual forma, el equipo auditor considera importante, como lo define el procedimiento, que la Taquilla envíe directamente a la C.A. de Participación Ciudadana las peticiones recibidas por este medio, para evitar retrasos en la formalización de las asignaciones.

5.4.2. Evaluación al control “Verificar Oficios Proyectados”.

Control bajo la responsabilidad de la C.A. de Participación Ciudadana definido en los siguientes términos en el paso 3 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD: “El servidor de la C.A de Participación Ciudadana, verifica el contenido de los oficios, que tenga el número de la PQRSD, y que los términos establecidos si correspondan a la clasificación o al tipo de requerimiento. Se crea el expediente en mercurio por cada una de las PQRSD, de acuerdo a las Tablas de Retención Documental de la entidad y correspondientes a la C.A de Participación Ciudadana”. Es de aclarar que los oficios de que trata el control son los expedidos con ocasión de la asignación de la petición.

El equipo auditor pudo evidenciar que la totalidad de los oficios están debidamente diligenciados y formalizados, atendiendo lo definido en el control. Así mismo fue evidenciado el expediente por cada petición gestionada. Sin embargo, el equipo detectó que ninguno de los expedientes tiene asociada la Tabla de Retención Documental y por tanto los códigos de ubicación y archivo de los documentos.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

Para aclarar lo anterior, se celebró reunión con la funcionaria responsable del procedimiento Gestión Documental. Como conclusión de ésta el equipo auditor pudo evidenciar que la C.A. de Participación Ciudadana debe abrir los expedientes y asociarles la correspondiente tabla de retención como lo define el control del procedimiento.

Acción correctiva 1:

Como está establecido en el PASO 3. Verificar Oficios Proyectados, del numeral 9. Pasos Detallados en el Procedimiento de Workflow, del Manual Trámite Interno de PQRSD, la C.A. de Participación Ciudadana debe crear los expedientes para disposición de los documentos objeto del trámite de una PQRSD considerando lo establecido por las regulaciones de las tablas de retención de la Contraloría. El equipo auditor evidenció que los expedientes de todas las PQRSD's sometidas a evaluación no cumplen esta condición, hecho que conduce a inconsistencias en el archivo de documentos y subsecuentes consecuencias en cuanto a la retención, consulta, estructuración de la información. El equipo auditor solicita a la C.A. de Participación Ciudadana dar cumplimiento al tratamiento de las tablas de retención de los expedientes de las peticiones y emprender las acciones para corregir la inconsistencia en los expedientes creados.

5.4.3. Evaluación al control “Verificar, autorizar y firmar”.

Control bajo la responsabilidad de la C.A. de Participación Ciudadana definido en los siguientes términos en el paso 4 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD: “El Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana, recibe el oficio proyectado en el paso 2 y verifica su contenido y que las diferentes peticiones presentadas se trasladen a las dependencias o entidades competentes, firma y da siguiente paso por la ruta a la secretaria de la C.A de Participación Ciudadana. En caso de ser necesario hacer correcciones lo devuelve al servidor que lo proyectó al paso 2”.

El equipo auditor evidenció que el control se aplicó al total de la población evaluada conforme a su definición. Todos los oficios fueron firmados y verificados por el Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana.

5.4.4. Evaluación al control “Imprimir/Enviar y Direcccionar”.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

Control bajo la responsabilidad de la C.A. de Participación Ciudadana definido en el paso 5 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD. En la evaluación el equipo auditor pudo evidenciar, en cuanto al envío de oficios al peticionario, que el 56% de las peticiones verificadas cuenta con el soporte de envío de la información, pero no cuenta con el de recibo y el 16% no cuenta con soporte de recibo ni envío de información al peticionario.

5.4.5. Evaluación al control “Recibir, analizar y asignar PQRSD”

Control bajo la responsabilidad de la dependencia de dar trámite a la PQRSD definido en los siguientes términos en el paso 6 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD: “El jefe de la dependencia recibe la solicitud e inicia el proceso de estudio y evaluación de la misma, si es competente le da siguiente paso para asignar al servidor responsable de su trámite (Profesional)”.

El equipo auditor evidenció que el control se aplicó al total de la población evaluada conforme a su definición. La competencia de la PQRSD fue evaluada por el jefe de dependencia y se realizó traslado al profesional responsable de dar trámite a su respuesta. Se observaron los traslados pertinentes cuando la competencia correspondía a otra entidad.

5.4.6. Evaluación al control “Evaluar y Estructurar PQRSD”.

Control bajo la responsabilidad de la dependencia de dar trámite a la PQRSD definido en los siguientes términos en el paso 7 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD: “El servidor asignado de la dependencia debe definir el trámite pertinente para la petición e informar, según los términos establecidos por ley, al ciudadano y a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Para lo cual debe analizar la información relacionada con el asunto”.

El control tiene establecidos, además de la definición anterior, aspectos relacionados con actividades para traslado de la petición a otra entidad, solicitud de ampliación de términos al peticionario, traslado a proceso auditor y requerimiento de información a otra entidad. El equipo auditor evidenció que las disposiciones del procedimiento definidas en el control fueron cumplidas por los responsables.

Este control también contempla el desarrollo de la evaluación de satisfacción al cliente (peticionario). Empleada para conocer el nivel de satisfacción del peticionario con respecto a la atención y respuesta dada a su PQRSD. Como quedó evidenciado

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

en el numeral **5.3. Evaluación a los Controles Desarrollados por los Enlaces** de este informe, el 83% de las peticiones tramitadas durante el periodo evaluado presenta alguna inconsistencia en la encuesta de satisfacción al cliente. En el 52% de los casos se omitió realizar la encuesta, en el 13% la encuesta se encuentra diligenciada sin firmas, en el 6% de los casos el expediente alberga el formato vacío y en el 13% restante se envió correo al peticionario solicitando el diligenciamiento de la encuesta, pero no se surtió ningún proceso adicional.

A razón de lo anterior el equipo auditor considera que existe un incumplimiento al desarrollo de la encuesta de satisfacción al cliente como está definido en el procedimiento.

Acción correctiva 2:

El equipo auditor evidenció incumplimiento a las disposiciones del apartado **Evaluación Satisfacción del Cliente – PQRSD** del paso **7. Evaluar y Estructurar PQRSD** del numeral **9. Pasos Detallados en el Procedimiento de Workflow** del **Manual Trámite Interno de PQRSD**. El efecto de este incumplimiento configura la falta de información importante para medir la calidad de la atención que realiza la Contraloría General de Medellín, y que conduzcan a la identificación de oportunidades de mejora en el servicio brindado al ciudadano. El equipo de auditores solicita que la C.A. de Participación Ciudadana y los Enlaces de dependencia poner en marcha las acciones de control necesarias que garanticen la celebración de la encuesta de satisfacción del cliente como parte del trámite de las peticiones.

5.4.7. Evaluación a los controles “Verificar Autorizar Respuesta de Trámite / Fondo”.

Control bajo la responsabilidad de la dependencia de dar trámite a la PQRSD definido en el paso 8 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD en los siguientes términos: “El jefe de la dependencia verifica que la respuesta a la petición cumpla con los criterios de forma y fondo definidos en la caracterización del proceso como son: (Forma: Cumplir los requisitos de las comunicaciones oficiales externas y Fondo: Dar respuesta adecuado según la solicitud y Cumplir con los términos de Ley), firmar y enviar al secretario de su dependencia”.

El equipo auditor evidenció que el control se aplicó conforme a su definición al total de las peticiones verificadas. Evaluado el total de la muestra se evidenció que las

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020

NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

respuestas proferidas a las peticiones cumplen con los criterios de forma y fondo definidos en el procedimiento.

5.4.8. Evaluación al control “Seguimiento y Cierre de la PQRSD”.

Control bajo la responsabilidad de la C.A. de Participación Ciudadana definido en los siguientes términos en el paso 10 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD: “El servidor de la C.A de Participación Ciudadana, realiza seguimiento y registra en el índice dinámico si se dio respuesta de fondo a la petición”.

El equipo auditor evidenció que el control se aplicó al total de la población evaluada conforme a su definición. Los funcionarios responsables de la C.A. de Participación Ciudadana revisaron por medio del índice dinámico la realización de la respuesta de fondo de cada PQRSD y efectuaron el debido registro.

5.4.9. Evaluación a los controles derivados de la ampliación de plazo para emitir respuesta definitiva a la PQRSD.

Siguiendo con el análisis de los pasos, se observa en el manual la siguiente anotación: “***Nota: Los pasos 11, 12 y 13 se realizan solo cuando hay ampliación de plazo para respuesta definitiva de la PQRSD***”. Lo anterior, permite deducir que estos pasos están sujetos a una condición específica y es cuando se solicita la ampliación de los términos, en caso contrario, no se desarrollan. En el análisis de las PQRSD, no se visualizó ampliación de términos en ninguna de las PQRSD objeto de la muestra, por consiguiente, estos pasos no fueron objeto de análisis. Cabe destacar que los pasos en mención tienen relación directa con los pasos 8, 9 y 10 del manual.

5.4.10. Evaluación al control “Realizar Seguimiento y Archivo de la PQRSD”.

Control bajo la responsabilidad de la C.A. de Participación Ciudadana definido en los siguientes términos en el paso 14 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD: “El servidor de la C.A. de Participación Ciudadana revisa y hace la actualización definitiva del índice dinámico, que esté completo, que los expedientes de cada PQRSD contengan todos los anexos, que cumplan con los términos”.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

El equipo auditor observó detenidamente cada soporte requerido en el manual y se constató un cumplimiento de aproximadamente el 95%, toda vez que la encuesta de satisfacción al cliente, como se anotó y se analizó en el numeral **5.4.6. Evaluación al control “Evaluar y Estructurar PQRSD”** de este informe, es un documento que no surtió trámite en la mayoría de los procesos.

6. PQRSD REGISTRADAS EN EL TIEMPO DE LA PANDEMIA

Con el fin de verificar el funcionamiento de los controles a algunas PQRSD, en especial aquellas relacionadas con los procesos de contratación adelantados por el Municipio de Medellín con ocasión de la actual contingencia sanitaria, el equipo auditor seleccionó seis peticiones a las cuales evaluó el cumplimiento de los controles definidos en el manual Trámite Interno de PQRSD y demás regulaciones que le aplican al proceso. En el análisis se relaciona y se tiene en cuenta la actuación del Grupo de Reacción Inmediata (GRI) contemplado en la Resolución 136 del 3 de abril de 2020, de la Contraloría General de Medellín. Los resultados fueron los siguientes:

6.1. Evaluación a la PQRSD 113.

El equipo auditor evidenció que la PQRSD 113 fue radicada en la Contraloría el 13 de abril de 2020 y por tratarse de una petición asociada a un contrato celebrado por la Alcaldía de Medellín con motivo de la atención a la emergencia sanitaria por covid-19, fue asignada al Grupo de Reacción Inmediata el 20 de abril de 2020. El 15 de mayo de 2020 le fue enviada carta al peticionario informándole sobre el proceso que surtirá la queja y el término del 23 de julio de 2020 como fecha de entrega del informe definitivo. Siendo esta última, por la descripción empleada en la carta, la fecha que el peticionario debió considerar para recibir respuesta definitiva a su petición. Es importante precisar que el Artículo Quinto de la resolución 136 del 3 de abril de 2020 de la CGM establece que “las actuaciones que adelante el Grupo de Reacción Inmediata –GRI-, tendrán una duración máxima de tres meses, plazo que podrá prorrogarse hasta por un (1) mes, previa solicitud del coordinador del GRI con aprobación del Subcontralor, todo lo cual constará por escrito”; siendo así que en función de esta disposición la petición tenía una fecha máxima de respuesta el 13 de agosto de 2020. De acuerdo con el memorando 202000006166 del 29 de octubre de 2020, emitido por la Subcontralora, el equipo auditor pudo evidenciar que la PQRSD 113 fue sometida a una auditoría especial ya que los términos definidos para el GRI no eran suficientes, quedando el término de su respuesta regulado por el inciso dos del parágrafo 1 del artículo 70 de la ley 1757 de 2015. La respuesta definitiva a la petición fue el 28 de agosto de 2020.

El 11 de mayo de 2020 a través del memorando 202000001455 la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana realizó asignación de la PQRSD 113 a la Contraloría Auxiliar Ambiental, a cargo de la Doctora Martha Isabel Nupán. No obstante como quedó dicho, la petición ya surtía proceso en el Grupo de Reacción

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020

NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

Inmediata, lo que pudo configurarse a razón de una descoordinación en el procedimiento.

En verificación de todo lo anterior, el equipo auditor no evidenció una actuación que soportara el traslado de la PQRSD al procedimiento de auditoría especial. Como también no se evidenció una nueva carta o documento que informara al peticionario el nuevo procedimiento para atender su PQRSD y el nuevo término que tendría la respuesta definitiva.

PQRSD 114

El equipo auditor evidenció que la PQRSD 114 fue radicada en la Contraloría General de Medellín el 13 de abril de 2020 y por tratarse de una petición asociada a un contrato celebrado por la Alcaldía de Medellín con motivo de la atención a la emergencia sanitaria por covid-19, fue asignada al Grupo de Reacción Inmediata el 20 de abril de 2020. El 14 de mayo y 13 de junio de 2020 les fue enviadas cartas a los peticionarios informándoles sobre el proceso que surtirá la petición y el término del 23 de julio de 2020 como fecha de entrega del informe definitivo. Siendo esta última, por la descripción empleada en la carta, la fecha que los peticionarios debieron considerar para recibir respuestas definitivas a sus peticiones. Es importante precisar que el Artículo Quinto de la resolución 136 del 3 de abril de 2020 de la CGM establece que “las actuaciones que adelante el Grupo de Reacción Inmediata –GRI-, tendrán una duración máxima de tres meses, plazo que podrá prorrogarse hasta por un (1) mes, previa solicitud del coordinador del GRI con aprobación del Subcontralor, todo lo cual constará por escrito”; siendo así que en función de esta disposición la petición tenía una fecha máxima de respuesta el 13 de agosto de 2020. De acuerdo con el memorando 202000006166 del 29 de octubre de 2020, emitido por la Subcontralora, el equipo auditor pudo evidenciar que la PQRSD 114 fue sometida a una auditoría especial ya que los términos definidos para el GRI no eran suficientes, quedando el término de su respuesta regulado por el inciso dos del parágrafo 1 del artículo 70 de la ley 1757 de 2015. La respuesta definitiva a la petición fue el 27 de agosto de 2020.

El 8 de mayo de 2020 a través del memorando 202000001411 la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana realizó asignación de la PQRSD 114 a la Subcontraloría. No obstante como quedó dicho, la petición ya surtía proceso en el Grupo de Reacción Inmediata, lo que pudo configurarse a razón de una descoordinación en el procedimiento.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

En verificación de todo lo anterior, el equipo auditor no evidenció una actuación que soportara el traslado de la PQRSD al procedimiento de auditoría especial. Como tampoco se evidenció una nueva carta o documento que informara a los peticionarios el nuevo procedimiento para atender su PQRSD y el nuevo término que tendría la respuesta definitiva.

PQRS D 116

El equipo auditor evidenció que la PQRS D 116 fue radicada en la Contraloría el 13 de abril de 2020 y por tratarse de una petición asociada a un contrato celebrado por la Alcaldía de Medellín con motivo de la atención a la emergencia sanitaria por covid-19, fue asignada al Grupo de Reacción Inmediata el 20 de abril de 2020. El 08 de mayo de 2020 le fue enviada carta al peticionario informándole sobre el proceso que surtirá la queja y el término del 23 de julio de 2020 como fecha de entrega del informe definitivo. Siendo esta última, por la descripción empleada en la carta, la fecha que el peticionario debió considerar para recibir respuesta definitiva a su petición. Es importante precisar que el Artículo Quinto de la resolución 136 del 3 de abril de 2020 de la CGM establece que “las actuaciones que adelante el Grupo de Reacción Inmediata –GRI-, tendrán una duración máxima de tres meses, plazo que podrá prorrogarse hasta por un (1) mes, previa solicitud del coordinador del GRI con aprobación del Subcontralor, todo lo cual constará por escrito”; siendo así que en función de esta disposición la petición tenía una fecha máxima de respuesta el 15 de agosto de 2020. De acuerdo con el memorando 202000006166 del 29 de octubre de 2020, emitido por la Subcontralora, el equipo auditor pudo evidenciar que la PQRS D 116 fue sometida a una auditoría especial ya que los términos definidos para el GRI no eran suficientes, quedando el término de su respuesta regulado por el inciso dos del parágrafo 1 del artículo 70 de la ley 1757 de 2015. La respuesta definitiva a la petición fue el 28 de agosto de 2020.

El 08 de mayo de 2020 a través del memorando 202000001455 la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana realizó asignación de la PQRS D 116 a la Subcontraloría. No obstante como quedó dicho, la petición ya surtía proceso en el Grupo de Reacción Inmediata, lo que pudo configurarse a razón de una descoordinación en el procedimiento.

7. PETICIONES ANALIZADAS POR EFECTO DE MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS.

PQRS D 05

En el análisis de la PQRS D 05, se evidencia que fue radicada en la Contraloría General de Medellín el 13 de enero de 2020 y fue trasladada por competencia al Municipio de Medellín y a la empresa EMVARIAS el día 22 de enero de 2020, es decir transcurridos siete días hábiles. De acuerdo con el Artículo 21 de la ley 1755 de 2015, el traslado por competencia de una PQRS D, a otra entidad es de 5 días hábiles.

PQRS D 201

La petición presenta radicado de la Contraloría General de la Republica del 5 de junio de 2020 y radicado de la Contraloría General de Medellín del 9 de junio de 2020. En reunión con funcionaria de la C.A. de Participación Ciudadana se aclara al equipo auditor que la referencia de los términos está dada por la fecha asignada por la Contraloría General de Medellín.

El 6 de julio de 2020 la CAAF de Gobernabilidad emite respuesta definitiva a la petición a través del oficio con número de radicado 202000002044. En el documento el equipo auditor evidenció que la petición fue trasladada a la Procuraduría General de la Nación toda vez que la Contraloría General de Medellín, como lo especifica la respuesta entregada al peticionario, “carece de competencia para actuar frente a la situación descrita por usted por tratarse de comportamientos contrarios a la ocupación del espacio público por parte de particulares y de conformidad con la legislación vigente ley 1801 de 2016...”.

Como quedó dicho la respuesta de la CAAF Gobernabilidad derivó en un traslado por competencia. De acuerdo con el Artículo 21 de la ley 1755 de 2015, el traslado por competencia de una PQRS D a otra entidad es de 5 días hábiles. Por lo tanto se configuró un incumplimiento a la ley ya que la Contraloría Auxiliar de Gobernabilidad tardó 16 días hábiles para dar traslado de la petición a la Procuraduría General de la Nación.

PQRS D 328

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

En el oficio de la PQRSD el sello de radicado de la Auditoría General de la República es del 10 de agosto de 2020, en este solicitan respuesta perentoria para el día 13 de agosto de 2020. El equipo auditor evidenció que la petición fue radicada en la Contraloría General de Medellín 13 de agosto de 2020, fecha en la que debió emitirse respuesta a la Auditoría General de la República. La respuesta definitiva fue emitida el 14 de agosto de 2020 incumpléndose por un día el plazo definido por la AGR. De acuerdo a la investigación, el retraso en la respuesta pudo obedecer a que la PQRS no fue trasladada directamente desde la taquilla a la C.A. de Participación Ciudadana.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 3:

Como está definido en el Paso 2 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD, todas las peticiones deben ser enviadas en primera instancia por la taquilla a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, de forma que sea esta dependencia la que desde el inicio controle toda la trazabilidad de la petición, sin perjuicio de las ordenes que emitidas desde el despacho de la Contralora. Esta actividad debe hacerse en coordinación con los procedimientos que en paralelo pueda definir la Contraloría para atender las PQRSD's, como es el caso de las actividades del Grupo de Reacción Inmediata. Para configurar esta coordinación los jefes de dependencia deben garantizar que la información fluya entre sus funcionarios y se deben establecer los acuerdos de operación en función del procedimiento regular y el especial. Si la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana no tiene una participación activa desde el principio pueden configurarse faltas en el proceso como las presentadas en la PQRSD 328, 113, 114 y 116.

Acción correctiva 3.

De acuerdo con el artículo 70 de la ley 1757 de 2015: “Del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal. La atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así: a). Evaluación y determinación de competencia; b). Atención inicial y recaudo de pruebas; c). Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente; d). Respuesta al ciudadano”. El equipo de Control Interno no evidenció el desarrollo del numeral b) en las PQRSD trasladadas al proceso auditor fiscal. No fueron detectados los soportes que dieran cuenta de la atención inicial a la PQRSD y el recaudo de pruebas necesarias. Importantes estas para justificar el traslado de la petición. Las PQRSD 113, 114 y 116 dan cuenta de este evento.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

La oficina de Control Interno solicita a la Subcontraloría fortalecer el control de las peticiones trasladadas al proceso auditor, de modo que este garantice que la petición haya surtido los pasos previos al traslado establecidos en la artículo 70 de la ley 1757 de 2015, se informe al peticionario y a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana los nuevos términos de respuesta.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 4:

El equipo auditor evidenció que en las PQRSD 113, 114 y 115 no se informó al peticionario, ante el traslado de estas al proceso auditor, el nuevo plazo de respuesta a la petición. En consideración al principio Enfoque al Cliente del sistema integral de gestión, este hecho podría generar insatisfacción al peticionario y efectos sobre el riesgo reputacional de la Contraloría. Recomendamos a la Subcontraloría informar al peticionario en los ejercicios de atención a PQRSD los cambios que puedan presentarse en las fechas de respuesta.

Acción correctiva 4:

En consideración a la evidencia del equipo auditor, la PQRSD 05 y la PQRSD 201, bajo la responsabilidad de la Dirección de Talento Humano y la Contraloría Auxiliar de Gobernabilidad respectivamente, no cumplieron con el término que reza el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, definido para determinar el tiempo de traslado de una petición a otra entidad por no competencia. El equipo auditor solicita a ambas dependencias definir las acciones necesarias para evitar que nuevos eventos de este tipo se presenten.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA O RECOMENDACIONES

Las siguientes son las modificaciones que el equipo auditor considera podrían aplicarse al procedimiento para su mejoramiento. No obligan al desarrollo de un plan de acción o mejoramiento, sin embargo es importante que la dependencia defina a cuales de ellas se acoge.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 1:

Dependencia: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

La Oficina de Control Interno, sin perjuicio de entender los eventos de fuerza mayor, recomienda que se procure la participación en las reuniones celebradas por la C.A. de Participación Ciudadana, con motivo del procedimiento para el trámite de PQRSD, de todos los enlaces de las dependencias, y en lo posible involucrar, por su responsabilidad, a todos los jefes y secretarías, garantizando de esta forma que la información se entregue a todos los implicados. Si bien entendemos las circunstancias generadas por la cuarentena obligatoria durante el primer semestre, sugerimos aumentar la frecuencia y mejorar la oportunidad de las reuniones con los enlaces de las dependencias, especialmente teniendo presente los cambios que se realicen al proceso, de forma tal que estos sean socializados y claramente explicados a todos los responsables de manera rápida y oportuna. Consideramos que habiéndose realizado una sola reunión al final del semestre, pudieron generarse necesidades de socializar algunos cambios aplicados al proceso, entre los que se encuentra la actualización al Manual Trámite Interno de PQRSD dispuesta en Isolución el 4 de mayo y los generados por las resoluciones 126 del 17 de marzo de 2020, Resolución 131 del 17 de marzo de 2020, Resolución 135 del 24 de marzo de 2020 y Resolución 138 del 9 de abril de 2020.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 2:

Dependencia: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.

El equipo auditor considera que los posibles retrasos en la asignación de peticiones por la C.A. de Participación Ciudadana ocasionados por la interpretación a las resoluciones y por los desequilibrios operativos con motivo de la cuarentena obligatoria, son de carácter coyuntural y no afectan de manera permanente el desarrollo del procedimiento. Sin embargo se deben tomar medidas que mejoren la

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

oportunidad en la implementación de las resoluciones que afecten el proceso y sostener el estado de los recursos de los funcionarios de manera que todos puedan ejercer sus funciones desde el lugar de residencia.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 3:

Dependencia: Subcontraloría.

Como está definido en el Paso 2 del noveno numeral del manual Trámite Interno de PQRSD, todas las peticiones deben ser enviadas en primera instancia por la taquilla a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, de forma que sea esta dependencia la que desde el inicio controle toda la trazabilidad de la petición. Esta actividad debe hacerse en coordinación con los procedimientos que en paralelo pueda definir la Contraloría para atender las PQRSD's, como es el caso de las actividades del Grupo de Reacción Inmediata. Para configurar esta coordinación los jefes de dependencia deben garantizar que la información fluya entre sus funcionarios y se deben establecer los acuerdos de operación en función del procedimiento regular y el especial. Si la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana no tiene una participación activa desde el principio pueden configurarse faltas en el proceso como las presentadas en la PQRSD 328, 113, 114 y 116.

Oportunidad de Mejora o Recomendación 4:

Dependencia: Subcontraloría.

El equipo auditor evidenció que en las PQRSD 113, 114 y 115 no se informó al peticionario, ante el traslado de estas al proceso auditor, el nuevo plazo de respuesta a la petición. En consideración al principio Enfoque al Cliente del sistema integral de gestión, este hecho podría generar insatisfacción al peticionario y efectos sobre el riesgo reputacional de la Contraloría. Recomendamos a la Subcontraloría informar al peticionario en los ejercicios de atención a PQRSD los cambios que puedan presentarse en las fechas de respuesta comunicadas.

9. ACCIONES CORRECTIVAS

Las acciones correctivas corresponden a los ajustes que el equipo auditor considera deben realizarse al proceso y demandan la implementación de un plan de acción o mejoramiento.

Acción correctiva 1:

Dependencia: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Como está establecido en el **PASO 3. Verificar Oficios Proyectados**, del numeral **9. Pasos Detallados en el Procedimiento de Workflow**, del **Manual Trámite Interno de PQRSD**, la C.A. de Participación Ciudadana debe crear los expedientes para disposición de los documentos objeto del trámite de una PQRSD considerando lo establecido por las regulaciones de las tablas de retención de la Contraloría. El equipo auditor evidenció que los expedientes de todas las PQRSD's sometidas a evaluación no cumplen esta condición, hecho que conduce a inconsistencias en el archivo de documentos y subsecuentes consecuencias en cuanto a la retención, consulta y estructuración de la información. El equipo auditor solicita a la C.A. de Participación Ciudadana dar cumplimiento al tratamiento de las tablas de retención de los expedientes de las peticiones y emprender las acciones para corregir la inconsistencia en los expedientes creados.

Acción correctiva 2:

Dependencia: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y demás dependencias (Enlaces).

El equipo auditor evidenció incumplimiento a las disposiciones del apartado **Evaluación Satisfacción del Cliente – PQRSD** del paso **7. Evaluar y Estructurar PQRSD** del numeral **9. Pasos Detallados en el Procedimiento de Workflow** del **Manual Trámite Interno de PQRSD**. El efecto de este incumplimiento configura la falta de información importante para medir la calidad de la atención que realiza la Contraloría General de Medellín, y que conduzcan a la identificación de oportunidades de mejora en el servicio brindado al ciudadano. El equipo de auditores solicita que la C.A. de Participación Ciudadana y los Enlaces de dependencia poner en marcha las acciones de control necesarias que garanticen la celebración de la encuesta de satisfacción del cliente como parte del trámite de las peticiones.

E.I. Procedimiento a PQRSD Servicio al Ciudadano a junio 30 de 2020
NEV GES ES EI 1800 19 10 2020

Acción correctiva 3:

Dependencia: Subcontraloría

De acuerdo con el artículo 70 de la ley 1757 de 2015: “Del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal. La atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así: a). Evaluación y determinación de competencia; b). Atención inicial y recaudo de pruebas; c). Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente; d). Respuesta al ciudadano”. El equipo de Control Interno no evidenció el desarrollo del numeral b) en las PQRSD trasladadas al proceso auditor fiscal. No fueron detectados los soportes que dieran cuenta de la atención inicial a la PQRSD y el recaudo de pruebas necesarias. Importantes estas para justificar el traslado de la petición. Las PQRSD 113, 114 y 116 dan cuenta de este evento.

La oficina de Control Interno solicita a la Subcontraloría fortalecer el control de las peticiones trasladadas al proceso auditor, de modo que este garantice que la petición haya surtido los pasos previos al traslado establecidos en la artículo 70 de la ley 1757 de 2015, se informe al peticionario y a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana los nuevos términos de respuesta y sea incluida en el PGA; referenciada en la asignación de la auditoría, informe preliminar y definitivo y papeles de trabajo del ejercicio auditor.

Acción correctiva 4:

Dependencia: Subcontraloría.

En consideración a la evidencia del equipo auditor, la PQRSD 201, bajo la responsabilidad de la Contraloría Auxiliar de Gobernabilidad, no cumplió con el término que reza el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, definido para determinar el tiempo de traslado de una petición a otra entidad por no competencia. El equipo auditor solicita que se definan las acciones necesarias para evitar que nuevos eventos de este tipo se presenten.