

Auditoría N° 4		
Fecha		
Día	Mes	Año
18	12	2024

<b>2022 AUDITORIA PQRSD</b>	
Representante de la Auditoría:	JOHN JAIME DE JESUS MONCADA OSPINA
Auditor Líder:	IVAN DARIO RUIZ RUIZ
Auditor:	IVAN DARIO RUIZ RUIZ
Objetivo General	Evaluuar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSD de la Empresa APEV Administración Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín
Objetivos Específicos	1- Identificar El proceso de PQRSD en la entidad 2- Validar la aplicación de la normatividad en el proceso de PQRSD 3- Validar la oportunidad en las respuestas de las PQRSD
Alcance	Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo relacionado con la atención de PQRSD dentro del periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024.
Fecha de apertura:	2 noviembre de 2024
Fecha de cierre:	25 de Diciembre de 2024

### 3. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

Los parámetros o criterios que serán tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado, son los siguientes:

- Constitución Política de Colombia.
- 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 fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- 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 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- 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”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”.
- 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 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”.
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

#### **4. Metodología:**

Con el propósito de abarcar la presente auditoría, se generó del sistema de gestión de correspondencia mercurio, correo electrónico de APEV y las atendidas directamente en la oficina el reporte de PQRSD en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 285 requerimientos, los cuales fueron clasificados por dependencias.

**TOTAL 285**

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra con un margen de confianza que asciende al 95% y un índice de error que no supera el 5%. El cálculo del tamaño de la muestra, cuando se conoce el tamaño de la población se realiza aplicando la siguiente fórmula:

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada q = probabilidad de fracaso d = precisión o error

**MUESTRA N  
(Población) Z (95%)**

Carrera 55 # 40A – 20  
Edificio nuevo centro la Alpujarra,  
Detrás del IDEA. Quinto piso oficina 512  
(604) 2855555 ext. 5840 Medellín - Colombia



**CONGLOMERADO  
PÚBLICO DE MEDELLÍN**



**Alcaldía de Medellín**

Confianza p (50%)  
 Variabilidad positiva q (50%)  
 Variabilidad negativa e (10%)  
 Error  
 n0 n1 (muestra)  
 Total de PQRSD 285 muestra 13

Una vez calculada el tamaño de la muestra general, se estableció el peso ponderado de la suma de PQRSD de cada tipo de solicitud sobre el total, con el fin de determinar para cada una un tamaño maestral que resulte representativo, tal y como como se observa a continuación:

**Cuadro: N. 1 modo de atención de los PQRSD POR CORREO ELECTRÓNICO.**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Otros(solicitudes de colillas de pago y certificados)	22	52%
Peticion	20	48%
Queja	0	
tutelas		
Total	42	100%

Fuente: información suministrada por personal de la Entidad, sistema Mercurio.

**Cuadro: N. 2 modo de atención de los PQRSD POR CORREO POSTAL**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticion	4	100%
Queja	0	0
Otros (solicitudes de colillas de pago y certificados)	0	0
Total	4	100.00%

Fuente: información suministrada por personal de la Entidad, sistema Mercurio.

**Cuadro: N. 3 modo de atención de los PQRSD POR LA OFICINA DE ATENCIÓN**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Otros (Solicitudes de Colillas de pago y certificados)	239	100.00%
Total	239	100.00%

Fuente: información suministrada por personal de la Entidad, sistema Mercurio.

**Cuadro: N. 4 modo de atención de los PQRSD POR Línea Telefónica**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición		
Otros (Solicitudes de Colillas de pago y certificados)	0	0
Total	0	0%

Fuente: Fuente: información suministrada por personal de la Entidad, sistema Mercurio.

TOTAL      285 para un porcentaje del      100,00%

Seleccionada la muestra, la Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD por parte de APEV con las evidencias que se encontraban dentro del sistema mercurio, correo de APEV y planilla de control de la oficina-, la oportunidad de respuesta se adecua a los tiempos de acuerdo a la normatividad que se debe cumplir en la atención sobre dichos requerimientos.

Una vez las dependencias suministraron la información requerida, se efectuó la verificación pertinente con las evidencias reportadas, generándose una estadística en la cual se determinó cuántas se encontraban en término, cuántas extemporáneas y las que no cuentan con respuestas y/o sin comprobante de respuesta para verificar su cumplimiento. Lo anterior, con el fin de detectar los niveles de cumplimiento y trazar conclusiones, las cuales se advertirán al final de este informe.

Finalmente, vale la pena señalar que, además de los reportes citados anteriormente, también se tuvieron en cuenta los documentos publicados en la página web de APEV

-En el espacio diseñado para el acceso de los ciudadanos- y el link de transparencia de la Alcaldía de Medellín.

## 5. Desarrollo de la auditoría.

El manual para el manejo del sistema para la radicación de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción ante la alcaldía de Medellín determina unos procedimientos de acuerdo al canal de atención, el cual es referente de la entidad APEV por el vínculo que se tiene con el Distrito de Medellín dentro de la cual queremos destacar las siguientes funciones:

1. Atender y responder en el primer nivel las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por APEV.
2. Tramitar, controlar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos ante la entidad, de conformidad con los procedimientos institucionales que sean definidos".

En este sentido, la Oficina de Control Interno consideró importante evaluar y verificar la gestión desplegada por la Dirección responsable del seguimiento y control en la atención de PQRSD, a fin de vislumbrar el impacto que genera sobre el cumplimiento oportuno en las respuestas brindadas a los peticionarios, por parte de APEV.

Para ello, se analizarán aspectos formales y sustanciales sobre dicha gestión, y finalmente se procedió a determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de la atención de PQRSD por parte de la entidad.

Para validar el cumplimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable la evidencia de la presentación del informe sobre PQRSD ante la Alta Dirección.

Al respecto, se verificó el seguimiento y el control realizado por parte de la Dirección al diligenciamiento de respuestas a cada uno de la PQRSD recibidas por los diferentes canales

Así mismo, es importante señalar que si bien la norma contempla unos parámetros mínimos que se deben consagrar en dicho informe, no son los únicos, pues con el fin de agregar valor a la institución, la Oficina de Control Interno considera importante que se realice un estudio riguroso sobre la tipología y el contenido de los requerimientos que recibe la entidad, con el fin de promover espacios de sensibilización al ciudadano sobre las competencias de APEV, de tal suerte que en el mediano plazo se pueda generar una descongestión en la atención de PQRSD, por las dependencias de APEV; y así focalizar esfuerzos en temas de gran impacto en la entidad, como lo son los asuntos misionales.

*Referente al cumplimiento de la normatividad archivística ley 594 de 2000 y los reglamentarios entre ellos el acuerdo 001 de 2024 del AGN, se verificó que la entidad no cuenta con las herramientas necesarias para dar trazabilidad y alojamiento a los documentos físicos y digitales, pero se tienen avances que demuestran que la entidad en un futuro próximo iniciará la elaboración de las herramientas necesarias, ya que se desarrolló el diagnóstico del archivo*

## Conclusiones

Se encontró una adecuada clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, lo que puede entenderse como acciones

de mejora que viene realizando la Entidad, mediante los diferentes canales para presentar los derechos de petición.

Se evidencia una mejora en los términos de respuesta de las peticiones, quejas reclamos y solicitudes en la Entidad.

Se evidencia una mejora en la calidad de la atención al ciudadano y en la respuesta inmediata en documentos como colillas de pago y certificados.

- Ley 1474 de 2011, art. 76

#### Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

La Oficina de Control Interno realiza vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD, los resultados son incorporados en un informe semestral que se encuentra publicado en la página web de APEV

A juicio de la Oficina de Control Interno se debe fortalecer la labor de control que ejerce esta dependencia sobre la respuesta oportuna de las PQRSD, con el fin de lograr impactar de manera positiva en los funcionarios de la entidad y sobre todo en la ciudadanía. Lo anterior, teniendo en cuenta que dentro de la presente auditoria se detectó debilidades asociadas con los siguientes aspectos:

Ausencia de un control selectivo en la segunda línea de defensa, que promueva el envío de la respuesta que se origina en el sistema mercurio.

Evaluada la información allegada por la responsable de Atención al Ciudadano – base de datos- sobre el cumplimiento oportuno en la atención de PQRSD, se evidenció que existen solicitudes cuyas respuestas están validadas solamente por contar con la elaboración del documento de respuesta dentro del sistema, sin que se constate la evidencia de su envío al peticionario y las fechas de entrega.

En este sentido, es importante recordar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición, así: “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y

(ii) La contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado".<sup>2</sup> La elaboración del documento dentro del sistema no puede considerarse per se, como la respuesta satisfactoria al peticionario, hasta tanto no se haya verificado la realidad de su envío.

Sobre éste aspecto, la OCI considera que omitir la verificación de las evidencias del envío en el sistema por parte de la primera y segunda líneas de defensa (dependencias remitentes para el caso de la primera línea- Grupo de Servicio al Ciudadano y de Gestión de Correspondencia, para el caso de la segunda línea), puede conllevar a varias situaciones, tales como: validar indebidamente el cumplimiento oportuno en la atención de PQRSD, impedir la generación de alertas tempranas sobre posibles incumplimientos, o constituirse un riesgo asociado al inadecuado seguimiento y control en la atención de PQRSD, desde ya se recomienda implementar acciones para un control y seguimiento efectivo en la atención de PQRSD.

### **Hallazgos**

- 1-Implementar acciones que permitan realizar un seguimiento estricto sobre la atención oportuna de PQRSD, que implique un análisis riguroso de la naturaleza de la petición y su oportunidad, comprobante de envío de respuesta al peticionario y las evidencias cargadas en el Sistema mercurio así sea el control de manera selectiva o muestral.
- 2- Realizar acciones tendientes a el cumplimiento de la ley 594 de 2000 y el acuerdo reglamentario 001 de 2024 del AGN

#### **Firma Auditor:**



IVAN DARIO RUIZ RUIZ  
Jefe de Control Interno de APEV.