

## INFORME PQRS APEV-SEGUNDO SEMESTRE 2025

Jefe de Control Interno:	Iván Darío Ruiz Ruiz
Objetivo General	Atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante APEV, con el fin de asegurar su respuesta o tratamiento oportuno y que permitan mejorar la gestión institucional.
Alcance	Todos los procesos de los PQRS
Fecha de apertura:	Julio de 2025
Fecha de cierre:	Diciembre de 2025

### ASPECTOS GENERALES

#### INTRODUCCIÓN

El informe Semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la Entidad, así como el seguimiento a los derechos de petición en relación con la entrega de respuesta por parte de los funcionarios competentes de resolver los mismos durante el periodo mencionado.

Lo anterior con el propósito de que sea evaluado el contenido y adoptar las propuestas de mejora y de ser necesario, se incorpore por parte de cada área actividades en los planes de acción, operación, monitoreo y seguimiento con miras a mejorar la calidad del Sistema de Atención al Ciudadano.

Para el desarrollo del presente informe se tiene en cuenta lo establecido en la ley 87 de 1993, los formatos y procedimientos establecidos en la Entidad, la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

El objetivo del presente informe es analizar y establecer el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, calidez y oportunidad de las respuestas que se emiten a las PQRS de origen ciudadano, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano.

Este cuadro muestra la cantidad de solicitudes (PQRS) que ingresaron a la Entidad a partir de la unificación del flujo y utilización de un procedimiento más expedito para dar trámite a las PQRS, durante los meses correspondientes.

## LA ENTIDAD

El Concejo de Medellín mediante Acuerdo Municipal N° 15 del año 2008, autoriza la creación de un establecimiento público del orden municipal y la escisión de Empresas Varias de Medellín ESP, lo anterior motivado ya que se venían presentando pérdidas operacionales durante varios periodos generadas, entre otros aspectos, por la elevada carga pensional que tenía Empresas Varias de Medellín a comienzos de la década del 2000.

Así mismo el acuerdo de creación dispone que la nueva Entidad que se crea, dispondrá de personería jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestal y financiera, sin estructura administrativa ni planta de personal propia y sometido a las normas presupuestales y fiscales del orden municipal. Dicho establecimiento tendrá característica de oficial y será 100% público.

Mediante Decreto N° 1516 de octubre de 2008, el señor alcalde de Medellín crea el establecimiento público denominado: Administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín ESP “APEV”, el cual tiene por objeto: la administración de los recursos destinados a la cancelación del pasivo pensional de los servidores o ex servidores públicos de las Empresas Varias de Medellín ESP, tendientes generar los recursos suficientes y necesarios para el pago de las pensiones directas y compartidas, las cuotas partes pensionales y los bonos pensionales y cuotas partes de bonos pensionales originados de dicho pasivo pensional, actividad esta última (pagar) que también hace parte de su objeto. También el Decreto N° 1516 determina que el APEV, estará adscrito directamente a la Secretaria de Hacienda del Municipio de Medellín.

## MISIÓN

Con visión de largo plazo APEV administrará y gestionará de manera sostenible el pasivo pensional de los ex servidores públicos de Empresas Varias de Medellín ESP, garantizando los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de dichas obligaciones pensionales a través de una adecuada gestión de los recursos públicos a su cargo, buscando generar la mayor rentabilidad de dichos recursos y administrar de manera eficiente sus predios con el fin de lograr mayor valorización de sus activos.

## VISIÓN

Ser reconocidos como una Entidad administradora de pensiones comprometida por su excelencia y calidad en la prestación de los servicios, que es oportuna con el pago del pasivo pensional de los ex servidores públicos de las Empresas Varias de Medellín ESP, que cuenta con los recursos necesarios para garantizar el pago de sus obligaciones y genera confianza a los pensionados y ciudadanos en general.

El jefe de la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, tiene el deber legal de realizar el seguimiento a la matriz de riesgos de las Entidades Públicas, conforme lo dispuesto al respecto por el DAFP.

## MARCO NORMATIVO GENERAL

Las normas de carácter superior y legal, le asigna a las Oficinas de Control Interno, el deber constitucional y legal de realizar seguimientos legales, con base en las siguientes fuentes normativas y constitucionales, su orden es:

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Acto legislativo 04 de 2019.

Decreto 403 de 2020.

Ley 80 de 1993, (Contratación Administrativa)

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de Administración Pública)

Ley 610 de 2000 (Responsabilidad fiscal).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Ley 1150 de 2007 (transparencia en la contratación - Recursos Públicos).

Decreto 1510 de 2013 (Sistema de compras y contratación pública)

Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción).

Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario)

ISO 31000 Gestión de Riesgos.

Resolución No. 385 de 2020 – Ministerio de Salud y Protección Social (Emergencia Sanitaria por Covid19).

Decreto 989 de 2020 "Por el cual adiciona el capítulo 8 al título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con las competencias y requisitos específicos para el empleo de jefe de oficina, asesor, coordinador o auditor de control interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial"

## ASPECTOS PRELIMINARES

## DESARROLLO

## ANOTACIONES INICIALES

El informe se realizó teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la Entidad, se procedió de la siguiente forma:

Información del sistema de: Mercurio, solicitud de información a los Funcionarios y contratistas que desarrollan sus actividades en la Entidad.

Formas y medios de atención a los Derechos de Petición en la Entidad.



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)		
Peticion	402	100%
Queja		
tutelas		
Total	402	100%

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

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

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticion	7	100%
Queja	0	0
Otros (solicitudes de colillas de pago y certificados)	0	0
Total	7	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)	198	100.00%
Total	198	100.00%

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

Cuadro: N. 4 modo de atención de los PQRSD POR LA TELEFÓNICA

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición		
Otros (Solicitudes de Colillas de pago y certificados)	23	100%
Total	630	100%

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

En el presente cuadro, podemos verificar el comportamiento de los meses de Enero a Junio de la vigencia 2022, respecto al seguimiento que hace la Entidad para responder las PQRS.

Cuadro: N. 5 **comparativo por cada mes de los PQRS**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Enero	80	julio	122
Febrero	87	agosto	78
Marzo	143	septiembre	92
abril	125	octubre	89
mayo	157	noviembre	112
junio	124	diciembre	137
Total	716	Total	630

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

## TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024

Total PQRS	CANTIDAD
AÑO 2024-2 SEMESTRE	630

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

### Modalidades del derecho de petición:

Todos los Derecho de Petición que ingresan a la Entidad: aquellos que el usuario así denomina “Derecho de Petición” o cuando menciona “el artículo 23 de la Constitución Política” así mismo la 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”, establece las condiciones jurídicas para la contestación.

Los mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad son los siguientes:

Usuarios: (604) 2855555Ext.5840

Presencial (taquilla): Carrera 55 N° 40A - 20 Medellín-Antioquia Colombia

Buzón de sugerencias

Correspondencia

Correo electrónico Institucional: [apec@medellin.gov.co](mailto:apec@medellin.gov.co)

## **Conclusiones:**

Se verifico 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 repuesta 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.

Se debe continuar con el proceso de mejora en la respuesta de las PQRS, esto permite disminuir las respuestas extemporáneas por parte de la Entidad con los usuarios, y por ende diferentes acciones legales por parte de los usuarios y los entes de control.

Se exhorta a todos los funcionarios que actúan en los diferentes procesos que al momento de haber asignado las tareas al responsable, se haga seguimiento oportuno en las repuestas, para dar pronta respuesta al usuario.

**IVAN DARIO RUIZ RUIZ**  
**JEFE DE CONTROL INTERNO**  
**APEV**