

Auditoría N°		
Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	2020

### INFORME DE AUDITORÍA PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

Representante de la Auditoría:	LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO
Audidores:	WESLY URAN RAMIREZ NÉSTOR CAMILO SERNA HERNÁNDEZ
Objetivo General	Constatar el cumplimiento en cuanto a las respuestas de los derechos de peticiones, quejas, reclamos, instauradas en el AMVA, para el período del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2020
Alcance	Se verifica los derechos de petición, quejas, reclamos, instauradas en el AMVA, para los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2020.
Fecha de apertura:	05-04-2020
Fecha de cierre:	30-04-2020

### ASPECTOS GENERALES

#### INTRODUCCIÓN

La oficina de Auditoría Interna constituye un apoyo al logro de los objetivos y metas institucionales, ayuda a la protección de sus recursos y fomenta la eficacia y efectividad de cada una de las actividades que realizan en las diferentes dependencias de la Entidad.

La oficina de Auditoría Interna verifica peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, realizadas a la Entidad, la coherencia y exactitud de respuesta y los términos legales para las mismas.

Para el desarrollo de la auditoría se tiene en cuenta lo establecido en la ley 87 de 1993, los formatos y procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

#### LA ENTIDAD

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá (AMVA), es una Entidad administrativa de derecho público que asocia a 10 municipios que conforman el Valle de Aburrá. En la actualidad está integrada por los municipios de Medellín (como ciudad núcleo), Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, La Estrella, Envigado y Caldas.

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá fue creada mediante Ordenanza Departamental N° 34 de noviembre 27 de 1980, para la promoción, planificación y coordinación del desarrollo conjunto y la prestación de servicios de los municipios que la conforman.

Actualmente cumplen funciones de:

- ✓ Planificar el territorio puesto bajo su jurisdicción.
- ✓ Ser autoridad ambiental en la zona urbana de los municipios que la conforman.
- ✓ Ser autoridad de transporte masivo y metropolitano.
- ✓ Ejecutar obras de interés metropolitano.

## ASPECTOS PRELIMINARES

### ANOTACIONES

Analizar cómo se todo lo relacionado con los PQRS en la entidad además de los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna, así mismo la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.

### PROCEDIMIENTO

Se solicitó a la dependencia de Sistemas de Información del AMVA, relacionara todos los PQRS del período comprendido correspondiente, esto es Enero, Febrero y Marzo que se presentaron ante la entidad.

Se procede a través del programa Excel al análisis y revisión jurídica para la elaboración del informe final.

- Documentos normativos
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Peticiones recibidas por la Entidad (SIM) durante el cuarto trimestre de 2020.

Respuestas dadas a las peticiones durante el cuarto trimestre de 2020, (SIM).

## DESARROLLO

Quejas del primer trimestre de 2020

Durante el primer trimestre del año 2020 ingresaron a la Entidad CIENTO CINCUENTA Y TRES (153) quejas, las cuales se analizaron en su totalidad y se anexan en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1: Se detalla los PQRS ingresadas a a la Entidad durante el primer trimestre de 2020 correspondientes al mes de Enero, Febrero y Marzo de 2020.

TIPO DE PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Queja	22	41	23	86
Derecho De Petición	194	276	545	1015
Denuncias	17	39	6	62
Reclamos	13	21	10	44
Sugerencia	10	20	17	47
Queja Ambiental	0	0	44	44
Tipo de solicitud PQRS	3	0	0	3
environmental complaint	0	1	0	1
Felicitaciones	0	1	1	2
Otros	1	0	5	6
TOTAL: PQRS radicados durante el primer trimestre en el AMVA del año 2020				<b>1310</b>

Se tomo PQRS que han sido radicados en los primeros dias del mes de Enero de 2020, y se pudo verificar que ya se han adelantado los tramites legales por parte del AMVA, los codigos verificados son los siguientes:

1221564-1221568-1222039-1222864-1222243-1222784-1223743-1223726-1223257-1223105-1223102-1222919

A continuacion se hace la relación de los PQRS:

PROCESO ACTUAL	COD. TRAMITE	FECHA INICIO	ESTADO TRAMITE	ULTIMA TAREA	ULTIMO RESPONSABLE	DOCI	TIPO SOLICITUD PQRS	ASUNTO	MEDIO RESPUESTA PQRS	TIPO PERSONA PQRS	MODO RECEPCION PQRS
OFICIOS RECIBIDOS GENERAL	1221564	1/2/2020 5:15 PM	Abierto	Radicar y Digitalizar	RADICAR OFICIO GENERAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PETICIÓN	ESTACIONES DE ENCICLA EN ITAGUI	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA NATURAL	PAGINA WEB
TRAMITES AMBIENTALES GENERAL	1221568	1/2/2020 6:04 PM	Abierto	Enviar oficio de requerimiento	USUARIO EXTERNO	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PETICIÓN	EXIJO RESPUESTA A PETICIONES ANTERIORES	CORREO CERTIFICADO	ADULTO MAYOR	PAGINA WEB
OFICIOS RECIBIDOS GENERAL	1222039	1/5/2020 7:22 PM	Abierto	Radicar y Digitalizar	RADICAR OFICIO GENERAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	RECLAMO	FOTOGRAFÍAS MATERIA L DONACION	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA JURIDICA (EMPRESA)	PAGINA WEB
OFICIOS RECIBIDOS AMBIENTALES GENERAL	1222243	1/7/2020 11:02 AM	Abierto	Profesional de Enlace Atención Ciudadana (Flora, Salvoconductos, Industrias Forestales, Decomisos)	TALA TEMPORAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PETICIÓN	SOLICITUD DE VISITA A UN ARBOL	CORREO CERTIFICADO	ADULTO MAYOR	TAQUILLA
OFICIOS RECIBIDOS GENERAL	1222784	1/8/2020 11:34 AM	Abierto	Reciben Profesionales, Técnicos y Contratistas	LUISA FERNANDA MONTOYA SALAZAR	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	RECLAMO	EVALUACIÓN PLAN DE MOVILIDAD EMPRESARIAL SOSTENIBLE- PLAN MES	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA JURIDICA (EMPRESA)	PAGINA WEB
OFICIOS RECIBIDOS GENERAL	1222864	1/8/2020 12:31 PM	Abierto	Radicar y Digitalizar	RADICAR OFICIO GENERAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	SUGERENCIA	ESTACIONES DE ENCICLA	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA NATURAL	PAGINA WEB

DERECHOS DE PETICIÓN GENERAL	1222919	1/8/2020 1:58 PM	Abierto	Finalizar Trámite	RADICAR OFICIO AMBIENTAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PETICIÓN	INCONFORMIDAD POR QUIEBRA DE TEJAS POR PARTIDOS DE FÚTBOL EN CANCHA DE SAMARIA N. 3 ITAGUI	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA NATURAL	PAGINA WEB
OFICIOS RECIBIDOS GENERAL	1223102	1/8/2020 5:19 PM	Abierto	Radicar y Digitalizar	RADICAR OFICIO GENERAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	SUGERENCIA	INSTALACIÓN DE ESTACION ENCICLA PARQUE BICENTENARIO	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA NATURAL	PAGINA WEB
OFICIOS RECIBIDOS GENERAL	1223105	1/8/2020 10:49 PM	Abierto	Radicar y Digitalizar	RADICAR OFICIO GENERAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	RECLAMO	RECLAMO POR INCONVENIENTE AL ENGANCAR CICLA	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA NATURAL	PAGINA WEB
OFICIOS RECIBIDOS AMBIENTALES GENERAL	1223257	1/9/2020 9:39 AM	Abierto	Finalizar el trámite	RADICAR OFICIO AMBIENTAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PETICIÓN	ARBOL DESPLMADO Y OTROS AL REDEDOR EN RIESGO	CORREO CERTIFICADO	PERSONA JURÍDICA (EMPRESA)	TELEFÓNICA
OFICIOS RECIBIDOS AMBIENTALES GENERAL	1223726	1/10/2020 9:54 AM	Abierto	Profesional de Enlace Atención Ciudadana (Flora, Salvoconductos, Industrias Forestales, Decomisos)	TALA TEMPORAL	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PETICIÓN	SOLICITUD DE VISITA A UN ARBOL	CORREO CERTIFICADO	ADULTO MAYOR	TAQUILLA
OFICIOS RECIBIDOS AMBIENTALES GENERAL	1223743	1/10/2020 11:00 AM	Abierto	Personal Técnico Atención Ciudadana (Flora, Salvoconductos, Industrias Forestales, Decomisos)	HENRY MENESES ATEHORTUA	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	PETICIÓN	PODAR ÁRBOLES DE LA PRINCIPAL DE SABANETA	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA NATURAL	PAGINA WEB

Procesos abiertos (AB) y cerrados (CE). que se estan llevando actualmente en las diferentes subdirecciones.

TIPO DE PROCESO	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL
	AB	CE	AB	CE	AB	CE	
QUEJA	AB	5	AB	21	AB	14	<b>TOTAL AB: 40</b>
	CE	14	CE	20	CE	10	<b>TOTAL CE: 44</b>
DERECHO DE PETICIÓN	AB	114	AB	151	AB	287	<b>TOTAL AB: 552</b>
	CE	151	CE	132	CE	251	<b>TOTAL CE: 534</b>
DENUNCIAS	AB	17	AB	36	AB	3	<b>TOTAL AB: 56</b>
	CE	1	CE	3	CE	3	<b>TOTAL CE: 7</b>
RECLAMOS	AB	5	AB	12	AB	6	<b>TOTAL AB: 23</b>
	CE	8	CE	8	CE	4	<b>TOTAL CE: 20</b>
QUEJA AMBIENTAL	AB	0	AB	0	AB	42	<b>TOTAL AB: 42</b>
	CE	0	CE	0	CE	2	<b>TOTAL CE: 2</b>
SUGERENCIA	AB	6	AB	7	AB	5	<b>TOTAL AB: 18</b>
	CE	4	CE	13	CE	12	<b>TOTAL CE: 29</b>

Fuente: Elaboración propia con información del SIM

En el cuadro anterior se puede ver la tendencia en los PQRS que se presentan en el AMVA, de igual manera el estado actual de cada una de ellas.

#### **OBSERVACIONES:**

Una vez se ingresó al sistema de información (SIM), para realizar la búsqueda de las PQRS que se radicaron en el AMVA durante el primer trimestre de 2020, teniendo como insumo todos los PQRS del mes de Enero, Febrero y Marzo de 2020, se dejan las siguientes novedades:

En el sistema se ingresaron los Códigos 1230854-1230856-1233332-1234160-1236847. Todos estos bajo la modalidad de tipo de persona "víctima", pero una vez es verificada en el SIM se evidencia que no hay relación del contenido del mismo con la palabra "víctima", lo que significa que al ser registrada está en la plataforma del SIM, se debe verificar que efectivamente la persona sea una víctima de algún hecho.

Si bien estos son enviados por la página WEB, en el sistema se verificó que uno de ellos fue entregado de manera física.

Se sigue presentando un nivel alto de personas anónimas en este caso un total de 29 PQRS presentados en la entidad.

Se puede verificar un alto nivel de PQRS sin cerrar, es decir que siguen abiertos lo que se entiende que aún no se ha dado oportuna respuesta al usuario.

Es importante resaltar que hay un alto flujo de personas que realizan los PQRS, por la página institucional.

### RECOMENDACIONES

- ✓ Seguir avanzando con el plan de capacitaciones con el personal responsable de dar respuesta a las diferentes PQR, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

### PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita realizar plan de mejoramiento a las conclusiones presentadas en el informe, para el día 30 de Junio de 2020.

### FIRMAS

Nombre completo	Responsable	Firma
LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO	Jefe Oficina Auditoría Interna	
WESLY URAN RAMIREZ	Auditor	
NÉSTOR CAMILO SERNA HERNÁNDEZ	Auditor	