

Auditoría N°		
Fecha		
Día	Mes	Año
30	06	2020

INFORME DE AUDITORÍA PQRS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020	
Representante de la Auditoría:	LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO
Audidores:	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 Abril al 30 de Junio de 2020
Alcance	Se verifica los derechos de petición, quejas, reclamos, instauradas en el AMVA, para los meses de Abril, Mayo y Junio de 2020.
Fecha de apertura:	01-006-2020
Fecha de cierre:	30-006-2020

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 Abril, Mayo y Junio 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 segundo trimestre de 2020.
- Respuestas dadas a las peticiones durante el segundo trimestre de 2020, (SIM).

DESARROLLO

PQRS del segundo trimestre de 2020

Durante el segundo trimestre del año 2020 ingresaron a la Entidad (3.926) 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 segundo trimestre correspondientes al mes de Abril, Mayo y Junio de 2020.

TIPO DE PROCESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Queja	03	14	37	54
Derecho De Petición	143	249	291	683
Tramite Ambiental General	214	332	523	1069
Recibe PQRS	39	26	40	105
Delegacion tramites ambientales	1	0	1	2
Oficios Recibidos En General	260	414	315	989
Gestion de autoridad- evaluación	1	1	3	5
Oficios recibidos ambientales general	229	331	458	1018
Delegacion derechos de peticion	0	0	1	1
TOTAL: PQRS radicados durante el segundo trimestre en el AMVA del año 2020				3.926

A continuacion se hace la relación de los PQRS, y el estado en que se encuentran, teniendo presente el siguiente formato. Abiertos (AB) y Cerrados (CE). que se estan llevando actualmente en las diferentes subdirecciones.

TIPO DE PROCESO	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
QUEJA	AB	2	AB	0	AB		TOTAL AB: 2
	CE	1	CE	7	CE	9	TOTAL CE: 17
DERECHO DE PETICIÓN	AB	5	AB	0	AB	65	TOTAL AB: 70
	CE	138	CE	230	CE	226	TOTAL CE: 594
TRAMITE AMBIENTAL GENERAL	AB	138	AB	241	AB	450	TOTAL AB: 829
	CE	76	CE	0	CE	73	TOTAL CE: 149

Recibe PQRS	AB	0	AB	0	AB	0	TOTAL AB: 0
	CE	39	CE	26	CE	40	TOTAL CE: 105
Delegacion tramites ambientales	AB	0	AB	0	AB	0	TOTAL AB: 0
	CE	1	CE	1	CE	0	TOTAL CE: 2
Oficios Recibidos En General	AB	97	AB	162	AB	156	TOTAL AB: 415
	CE	0	CE	0	CE	0	TOTAL CE: 0
Oficios recibidos ambientales general	AB	97	AB	0	AB	156	TOTAL AB: 253
	CE	163	CE	252	CE	159	TOTAL CE: 574
Gestion de autoridad-evaluación	AB	0	AB	0	AB	0	TOTAL AB: 0
	CE	1	CE	1	CE	3	TOTAL CE: 5
Delegacion derechos de peticion	AB	0	AB	0	AB	0	TOTAL AB: 0
	CE	0	CE	0	CE	1	TOTAL CE: 1

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 ellos.

OBSERVACIONES:

Se ingresó al sistema de información (SIM), para realizar la búsqueda de las PQRS que se radicaron en el AMVA durante el segundo trimestre de 2020, teniendo como insumo todos los PQRS del mes de Abril, Mayo y Junio de 2020, se dejan las siguientes novedades:

Se puede verificar un alto nivel de PQRS sin cerrar, lo que se significa que aún no se ha dado oportuna respuesta al usuario, o no se han cerrado en el sistema.

Es importante resaltar que hay un alto flujo de personas que realizan los PQRS, por la página institucional, esto implica mayor capacitación a

RECOMENDACIONES

- ✓ Seguir avanzando con el plan de capacitaciones con el personal responsables de dar respuesta a las diferentes PQR, dando cumplimiento a lo establecidos 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	
NÉSTOR CAMILO SERNA HERNÁNDEZ	Auditor	