

	<b>INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: F-GCM-25
		Versión: 01
		Fecha: 2014/04/01

<b>Auditoría</b>		
<b>Fecha</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
2	05	2018

INFORME DE AUDITORÍA DERECHOS DE PETICIÓN Y PQRSF DEL AMVA	
<b>Representante de la Auditoría:</b>	Lina María Hincapié Londoño
<b>Auditor Líder:</b>	Lina María Hincapié Londoño
<b>Equipo Auditor:</b>	Nestor Camilo Serna Hernandez Victor Raul Rodriguez Rendon Wesly Urán Ramírez
<b>Objetivo General:</b>	Verificar el cumplimiento de la normatividad referida a las respuestas a las peticiones (quejas ambientales y derechos de petición), instauradas por los ciudadanos y demás Entidades, durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2018.
<b>Alcance:</b>	Peticiones de enero, febrero y marzo de 2018
<b>Fecha de apertura:</b>	26/04/2018
<b>Fecha de cierre:</b>	02/05/2018

## 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.

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 oficina de Auditoría Interna verifica las peticiones (quejas ambientales y derechos de petición), realizadas a la Entidad, la coherencia y exactitud de respuesta y los términos legales para la misma, durante el período desde el 1º de enero hasta el 31 de marzo de 2018.

## ASPECTOS PRELIMINARES





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

El trabajo de verificación se realizó teniendo en cuenta los principios generales de auditoría y siguiendo los procedimientos determinados por la Entidad en el Manual de Procedimientos de Auditoría Interna y los derechos de petición allegados a la Entidad, la ley 1437 de 2011 y la ley 1755 de 2015.

### PROCEDIMIENTO

1. Se solicitó a la dependencia de Sistemas de Información el archivo con los radicados de respuesta a los derechos de petición y quejas ambientales, del período comprendido 1º de enero hasta el 31 de marzo de 2018.
2. Después de recibir lo solicitado a la dependencia respectiva, se procedió a través del programa Excel a tomar una muestra aleatoria del 33 % de las peticiones (quejas ambientales y derechos de petición), recibidas por la entidad en el período antes mencionado.
3. Después de lo anterior, se realiza la revisión jurídica de cada uno de ellos.
4. Elaboración del informe final.

#### Documentos Normativos:

- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Peticiones (quejas ambientales y derechos de petición), recibidas por la Entidad (SIM).
- Respuestas dadas a las peticiones (quejas ambientales y derechos de petición), (SIM).

### DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

#### DERECHOS DE PETICIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2018:

En los cuadros que se anexan a continuación, se evidencian las peticiones (Derechos de Petición y Quejas Ambientales), revisadas con sus respectivas respuestas de la muestra aleatoria tomada, esto es, del 33 % de las solicitudes hechas a la Entidad durante el período comprendido entre el 1º de enero hasta el 31 de marzo de 2018.

Durante el primer trimestre de 2018 ingresaron 539 Derechos de petición o solicitudes a





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

la Entidad, de estos se escogió aleatoriamente una muestra del 33%, para un total de 178 Derechos de Petición para el análisis de sus respuestas y de los cuales se observaron los siguientes tipos de trámites a sus respuestas:

**Cuadro N°1: Porcentaje de las actuaciones a los DP**

Tipo de Acción al Trámite	T. DP	%
Sin responder	20	11.24%
Trámite con cuatro oficios	4	2.25%
Trámite con tres oficios	3	1.69%
Trámite con dos oficios	18	10.11%
Trámite con un oficio	133	74.72%
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>178</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Equipo auditor.

A continuación los Derechos de Petición analizados:

**Cuadro N°2: Derechos de petición analizados por el equipo auditor.**

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
000153	03-01-2018	Trámite con un oficio	000518	09-01-2018	Cerrada	3
000158	03-01-2018	Trámite con un oficio	000520	09-01-2018	Cerrada	3
000193	04-01-2018	Trámite con un oficio	001403	25-01-2018	Cerrada	14
000255	04-01-2018	Trámite con un oficio	000443	09-01-2018	Cerrada	2
000243	04-01-2018	Trámite con un oficio	001461	26-01-2018	Cerrada	15
000231	04-01-2018	Trámite con un oficio	001059	22-01-2018	Cerrada	11
000232	04-01-2018	Trámite con un oficio	001053	22-01-2018	Cerrada	11
000253	04-01-2018	Trámite con un oficio	001462	26-01-2018	Cerrada	15
000431	05-01-2018	Trámite con un oficio	000803	15-01-2018	Cerrada	5
000487	09-01-2018	Trámite con un oficio	003073	15-02-2018	Cerrada	27
000587	09-01-2018	Trámite con un oficio	001773	30-01-2018	Cerrada	15
000717	10-01-2018	Trámite con un oficio	001864	31-01-2018	Cerrada	15
000820	11-01-2018	Trámite con dos oficios	001922	01-02-2018	Cerrada	15





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
000953	12-01-2018	Trámite con un oficio	001862	31-01-2018	Cerrada	13
000986	12-01-2018	Trámite con dos oficios	003222	06-03-2018	Cerrada	15
000957	12-01-2018	Trámite con un oficio	001859	31-01-2018	Cerrada	13
001102	15-01-2018	Trámite con un oficio	001508	29-01-2018	Cerrada	10
001274	16-01-2018	Trámite con un oficio	001971	05-02-2018	Cerrada	14
001277	16-01-2018	Respuesta Código Tram 1051725	5865	16 ene 2018	Cerrada	0
001278	16-01-2018	Trámite con un oficio	001935	01-02-2018	Cerrada	12
001386	11-01-2018	Trámite con un oficio	001970	05-02-2018	Abierta	17
001428	16-01-2018	Trámite con un oficio	002061	06-02-2018	Cerrada	15
001509	17-01-2018	Trámite con un oficio	001860	31-01-2018	Cerrada	10
001582	17-01-2018	Trámite con dos oficios	006411	22-03-2018	Abierta	15
001618	17-01-2018	Respuesta Código Tram 1066452	6452	17 ene 2018	Cerrada	0
001862	18-01-2018	Trámite con un oficio	001388	25-01-2018	Cerrada	5
001944	19-01-2018	Trámite con un oficio	002336	09-02-2018	Cerrada	15
002026	19-01-2018	Trámite con un oficio	001974	05-02-2018	Cerrada	11
002195	22-01-2018	Trámite con un oficio	001875	31-01-2018	Cerrada	7
002243	23-01-2018	Trámite con un oficio	001914	01-02-2018	Cerrada	7
002415	23-01-2018	Trámite con un oficio	003419	21-02-2018	Cerrada	21
002417	23-01-2018	Trámite con un oficio	001873	31-01-2018	Cerrada	6
002418	23-01-2018	Trámite con un oficio	001874	31-01-2018	Cerrada	6
002420	23-01-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
002266	23-01-2018	Trámite con dos oficios	001883	31-01-2018	Cerrada	6





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
002538	24-01-2018	Trámite con cuatro oficios	001869	31-01-2018	Cerrada	5
002541	24-01-2018	Trámite con un oficio	002877	14-02-2018	Cerrada	15
002576	24-01-2018	Trámite con un oficio	003211	19-02-2018	Cerrada	18
002613	24-01-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
002618	24-01-2018	Trámite con dos oficios	007830	13-04-2018	Abierta	15
002747	25-01-2018	Trámite con un oficio	003047	15-02-2018	Cerrada	15
002823	25-01-2018	Trámite con un oficio	002908	15-02-2018	Cerrada	15
003004	26-01-2018	Trámite con un oficio	002014	05-02-2018	Cerrada	6
003010	27-01-2018	Trámite con un oficio	002740	14-02-2018	Abierta	13
003153	30-01-2018	Trámite con un oficio	003102	15-02-2018	Cerrada	12
003177	30-01-2018	Trámite con un oficio	004740	07-03-2018	Cerrada	26
003179	30-01-2018	Trámite con un oficio	002201	08-02-2018	Abierta	7
003202	30-01-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
003222	30-01-2018	Trámite con tres oficios	005844	30 ene 2018	Cerrada	0
003242	30-01-2018	Trámite con un oficio	002557	12-02-2018	Cerrada	9
003243	30-01-2018	Trámite con dos oficios	002771	14-02-2018	Cerrada	11
003473	01-02-2018	Trámite con un oficio	002745	14-02-2018	Abierta	9
003512	01-02-2018	Trámite con un oficio	001965	07-02-2018	Cerrada	4
003497	01-02-2018	Trámite con un oficio	003516	21-02-2018	Cerrada	14
003602	01-02-2018	Trámite con un oficio	003534	22-02-2018	Cerrada	15
003647	02-02-2018	Trámite con un oficio	003138	16-02-2018	Cerrada	10
003623	02-02-2018	Trámite con dos oficios	010258	05-04-2018	Abierta	15





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
003694	02-02-2018	Trámite con un oficio	002754	14-02-2018	Cerrada	8
003714	02-02-2018	Trámite con un oficio	003103	15-02-2018	Cerrada	9
003737	04-02-2018	Trámite con un oficio	002738	14-02-2018	Abierta	8
003712	02-02-2018	Trámite con un oficio	005484	13-03-2018	Cerrada	27
003821	05-02-2018	Trámite con un oficio	004341	01-03-2018	Cerrada	18
003826	05-02-2018	Trámite con un oficio	004410	02-03-2018	Cerrada	19
003901	05-02-2018	Trámite con un oficio	003232	19-02-2018	Cerrada	10
003948	06-02-2018	Trámite con cuatro oficios	006234	22-03-2018	Cerrada	15
004046	06-02-2018	Trámite con un oficio	003804	26-02-2018	Cerrada	14
004091	07-02-2018	Trámite con un oficio	004070	28-02-2018	Cerrada	15
004293	08-02-2018	Trámite con un oficio	004071	28-02-2018	Abierta	14
004273	08-02-2018	Trámite con un oficio	003687	23-02-2018	Cerrada	11
004367	09-02-2018	Trámite con dos oficios	011650	16-04-2018	Cerrada	15
004423	09-02-2018	Trámite con un oficio	003756	23-02-2018	Cerrada	10
004425	09-02-2018	Trámite con un oficio	004294	01-03-2018	Abierta	14
004399	09-02-2018	Trámite con un oficio	008161	16-04-2018	Abierta	43
004459	09-02-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
004486	09-02-2018	Trámite con un oficio	003398	20-02-2018	Cerrada	7
004493	09-02-2018	Trámite con dos oficios	004372	02-03-2018	Cerrada	15
004508	09-02-2018	Trámite con tres oficios	003819	09 feb 2018	Cerrada	0
004509	10-02-2018	Trámite con un oficio	006912	03-04-2018	Cerrada	34
004510	10-02-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
004538	12-02-2018	Trámite con un oficio	004293	01-03-2018	Cerrada	13
004604	12-02-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
004771	13-02-2018	Trámite con dos oficios	004371	02-03-2018	Cerrada	13
004773	15-02-2018	Trámite con dos oficios	004674	06-03-2018	Cerrada	13
004839	14-02-2018	Trámite con dos oficios	009751	02-04-2018	Cerrada	15
004832	14-02-2018	Trámite con un oficio	003502	21-02-2018	Abierta	5
004919	14-02-2018	Trámite con un oficio	004655	06-03-2018	Cerrada	14
005075	15-02-2018	Trámite con un oficio	003836	27-02-2018	Cerrada	8
005082	15-02-2018	Trámite con un oficio	004367	02-03-2018	Abierta	11
005165	16-02-2018	Trámite con cuatro oficios	005569	15-03-2018	Cerrada	15
005135	16-02-2018	Trámite con un oficio	004801	08-03-2018	Cerrada	14
005259	16-02-2018	Trámite con un oficio	005081	09-03-2018	Cerrada	15
005298	18-02-2018	Trámite con un oficio	005394	13-03-2018	Cerrada	17
005333	19-02-2018	Trámite con un oficio	006676	23-03-2018	Abierta	23
005345	19-02-2018	Trámite con un oficio	006610	23-03-2018	Abierta	23
005357	19-02-2018	Trámite con un oficio	004942	08-03-2018	Abierta	13
005507	20-02-2018	Trámite con un oficio	004938	08-03-2018	Cerrada	12
005619	20-02-2018	Trámite con un oficio	003831	26-02-2018	Cerrada	4
005616	20-02-2018	Trámite con un oficio	003844	27-02-2018	Cerrada	5
005617	20-02-2018	Trámite con un oficio	003846	27-02-2018	Cerrada	5
005609	20-02-2018	Trámite con un oficio	003842	27-02-2018	Cerrada	5
005675	21-02-2018	Trámite con un oficio	004937	08-03-2018	Cerrada	11





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
005720	21-02-2018	Trámite con dos oficinas	006931	04-04-2018	Cerrada	15
005811	22-02-2018	Trámite con dos oficinas	006240	22-03-2018	Cerrada	15
005847	22-02-2018	Trámite con un oficina	005054	09-03-2018	Cerrada	11
005910	22-02-2018	Trámite con un oficina	004898	08-03-2018	Cerrada	10
006190	23-02-2018	Trámite con un oficina	005782	16-03-2018	Cerrada	15
006187	23-02-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
006216	23-02-2018	Trámite con un oficina	004401	02-03-2018	Cerrada	5
006222	24-02-2018	Trámite con un oficina	005259	12-03-2018	Cerrada	11
006194	23-02-2018	Trámite con un oficina	005493	14-03-2018	Cerrada	13
006199	23-02-2018	Trámite con un oficina	008041	16-04-2018	Cerrada	33
006352	26-02-2018	Trámite con un oficina	004893	08-03-2018	Cerrada	8
006324	26-02-2018	Trámite con un oficina	004096	28-02-2018	Cerrada	2
006533	27-02-2018	Trámite con un oficina	006621	23-03-2018	Abierta	17
006567	27-02-2018	Trámite con un oficina	005697	15-03-2018	Cerrada	12
006494	27-02-2018	Trámite con dos oficinas	004887	08-03-2018	Cerrada	7
006606	27-02-2018	Trámite con un oficina	005572	15-03-2018	Cerrada	12
006609	27-02-2018	Trámite con un oficina	004649	06-03-2018	Cerrada	5
006587	27-02-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
006700	28-02-2018	Trámite con un oficina	005792	16-03-2018	Cerrada	12
006993	02-03-2018	Trámite con un oficina	005284	12-03-2018	Cerrada	6
007096	02-03-2018	Trámite con un oficina	005004	09-03-2018	Abierta	5
007183	03-03-2018	Trámite con un oficina	006267	22-03-2018	Abierta	13







## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
003922	06-02-2018	Trámite con un oficio	005037	09-03-2018	Cerrada	23
007191	05-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
007194	05-03-2018	Trámite con un oficio	006942	04-04-2018	Cerrada	19
007267	05-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
007360	06-03-2018	Trámite con un oficio	007434	10-04-2018	Cerrada	22
007357	06-03-2018	Trámite con un oficio	006425	22-03-2018	Abierta	11
007402	06-03-2018	Trámite con un oficio	006960	04-04-2018	Cerrada	18
007347	06-03-2018	Trámite con dos oficios	011787	17-04-2018	Cerrada	15
007350	06-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
007444	06-03-2018	Trámite con un oficio	005972	23-03-2018	Abierta	12
007500	07-03-2018	Trámite con un oficio	005970	21-03-2018	Abierta	9
007560	07-03-2018	Trámite con un oficio	006257	22-03-2018	Abierta	10
007665	08-03-2018	Trámite con un oficio	006366	22-03-2018	Abierta	9
007645	08-03-2018	Trámite con un oficio	006730	23-03-2018	Cerrada	10
007640	08-03-2018	Trámite con dos oficios	006445	22-03-2018	Cerrada	9
007658	08-03-2018	Trámite con un oficio	005082	09-03-2018	Abierta	1
007879	09-03-2018	Trámite con dos oficios	011274	14-03-2018	Abierta	3
007845	09-03-2018	Trámite con un oficio	007185	09-04-2018	Cerrada	18
007846	09-03-2018	Trámite con un oficio	007719	12-04-2018	Abierta	21
007844	09-03-2018	Trámite con un oficio	006573	23-03-2018	Abierta	9
007840	09-03-2018	Trámite con un oficio	006732	23-03-2018	Cerrada	9
007914	09-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
008023	12-03-2018	Trámite con un oficio	006217	22-03-2018	Cerrada	7
008007	12-03-2018	Trámite con un oficio	007254	09-04-2018	Abierta	17
008035	12-03-2018	Trámite con un oficio	006725	23-03-2018	Cerrada	8
008141	13-03-2018	Trámite con un oficio	007494	11-04-2018	Abierta	18
008154	13-03-2018	Trámite con un oficio	006551	23-03-2018	Cerrada	7
008390	14-03-2018	Trámite con un oficio	007891	13-04-2018	Abierta	19
008327	14-03-2018	Trámite con un oficio	007466	10-04-2018	Abierta	16
008351	14-03-2018	Trámite con un oficio	006415	22-03-2018	Abierta	5
008468	14-03-2018	Trámite con un oficio	007483	11-04-2018	Abierta	17
008443	14-03-2018	Trámite con un oficio	008039	16-04-2018	Abierta	20
008499	15-03-2018	Trámite con tres oficios	002341	15 mar 2018	Abierta	0
008559	15-03-2018	Trámite con un oficio	007809	13-04-2018	Cerrada	18
008561	15-03-2018	Trámite con un oficio	007186	09-04-2018	Cerrada	14
008643	15-03-2018	Trámite con un oficio	007860	13-04-2018	Cerrada	18
008274	13-03-2018	Trámite con un oficio	006737	23-03-2018	Abierta	7
008723	16-03-2018	Trámite con un oficio	007022	06-04-2018	Cerrada	12
008776	16-03-2018	Trámite con un oficio	007188	09-04-2018	Cerrada	13
008832	20-03-2018	Trámite con cuatro oficios	012137	19-04-2018	Abierta	15
008915	20-03-2018	Trámite con un oficio	007187	09-04-2018	Cerrada	12
008888	20-03-2018	Trámite con un oficio	007949	13-04-2018	Cerrada	16
008890	20-03-2018	Trámite con un oficio	006993	05-04-2018	Abierta	10
008904	20-03-2018	Trámite con un oficio	008072	16-04-2018	Abierta	17





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

Radicado de Ingreso	Fecha del Radicado	Observaciones	Radicado de la Respuesta	Fecha de la Respuesta	Estado de la última tarea	Días para la Respuesta
008949	21-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
008999	21-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
008973	21-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Cerrada	N/A
009078	21-03-2018	Trámite con un oficio	007570	11-04-2018	Abierta	13
009319	22-03-2018	Trámite con un oficio	008134	16-04-2018	Cerrada	15
009325	22-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
009350	23-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
009444	23-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Abierta	N/A
009461	23-03-2018	Trámite con un oficio	006985	05-04-2018	Cerrada	7
009547	28-03-2018	Sin responder	N/A	N/A	Cerrada	N/A
009548	28-03-2018	Trámite con un oficio	008458	18-04-2018	Cerrada	13

**Fuente:** Base de información del programa SIM, suministrada por la Oficina de Sistemas de la Información.

### QUEJAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2018:

Durante el primer trimestre de 2018 ingresaron 178 PQRS, cuyo comportamientos a los trámites se comportaron de la siguiente manera:

**Cuadro N°3:** Resumen de las quejas por tipo de actuación.

QUEJAS POR TIPO DE ACTUACIÓN	Nº QUEJAS
Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	23
Pendiente de Monitoreo Tecnico No 1	20
Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	88
Pendiente de respuesta de otras Entidades	4
<b>TOTAL QUEJAS 1 TRIMESTRE 2018</b>	<b>135</b>

**Fuente:** Equipo auditor.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

A continuación relacionamos las PQRS analizadas:

**Cuadro N°4:** Quejas según reporte de programa SIM suministrado por la Oficina de Sistemas de Información.

N° Queja	Fecha de Recepción	Código Queja	Recepción Queja	Última Actuación	Fecha Última Actuación	Dependencia
1	02 ene 2018	122133	02 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	12 abr 2018	Ambiental
2	03 ene 2018	122153	03 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
3	03 ene 2018	122173	03 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
4	03 ene 2018	122174	03 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
5	03 ene 2018	122175	03 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
6	03 ene 2018	122176	03 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	07 feb 2018	Ambiental
7	03 ene 2018	122154	03 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	23 feb 2018	Ambiental
8	03 ene 2018	122177	03 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
9	04 ene 2018	122193	04 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	03 abr 2018	Ambiental
10	04 ene 2018	122213	04 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
11	04 ene 2018	122233	04 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
12	04 ene 2018	122234	04 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	07 feb 2018	Ambiental
13	05 ene 2018	122253	05 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	07 feb 2018	Ambiental
14	05 ene 2018	122254	05 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
15	09 ene 2018	122273	09 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
16	09 ene 2018	122274	09 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
17	09 ene 2018	122293	09 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
18	09 ene 2018	122275	09 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
19	09 ene 2018	122276	09 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	10 ene 2018	Ambiental
20	10 ene 2018	122313	10 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	11 ene 2018	Ambiental
21	10 ene 2018	122333	10 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	11 ene 2018	Ambiental
22	11 ene 2018	122353	11 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
23	12 ene 2018	122373	12 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	18 abr 2018	Ambiental
24	12 ene 2018	122393	12 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	19 ene 2018	Ambiental
25	12 ene 2018	122394	12 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	19 ene 2018	Ambiental
26	17 ene 2018	122413	17 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
27	18 ene 2018	122433	18 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	03 abr 2018	Ambiental
28	22 ene 2018	122453	22 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
29	22 ene 2018	122454	22 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	09 mar 2018	Ambiental
30	22 ene 2018	122455	22 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	18 abr 2018	Ambiental
31	22 ene 2018	122456	22 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
32	23 ene 2018	122473	23 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	05 abr 2018	Ambiental
33	23 ene 2018	122474	23 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
34	24 ene 2018	122493	24 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

### PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Nº Queja	Fecha de Recepción	Código Queja	Recepción Queja	Última Actuación	Fecha Última Actuación	Dependencia
35	24 ene 2018	122513	24 ene 2018	Pendiente de respuesta de otras Entidades	13 feb 2018	Ambiental
36	24 ene 2018	122494	24 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
37	24 ene 2018	122514	24 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
38	24 ene 2018	122515	24 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	09 abr 2018	Ambiental
39	24 ene 2018	122516	24 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
40	24 ene 2018	122517	24 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
41	24 ene 2018	122518	24 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
42	24 ene 2018	122495	24 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
43	24 ene 2018	122519	24 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	25 ene 2018	Ambiental
44	24 ene 2018	122520	24 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	26 ene 2018	Ambiental
45	24 ene 2018	122496	24 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	18 abr 2018	Ambiental
46	25 ene 2018	122533	25 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	20 mar 2018	Ambiental
47	25 ene 2018	122553	25 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	20 abr 2018	Ambiental
48	25 ene 2018	122554	25 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
49	25 ene 2018	122573	25 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	20 abr 2018	Ambiental
50	25 ene 2018	122574	25 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	26 ene 2018	Ambiental
51	25 ene 2018	122575	25 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	26 ene 2018	Ambiental
52	25 ene 2018	122593	25 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	26 ene 2018	Ambiental
53	25 ene 2018	122594	25 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	09 mar 2018	Ambiental
54	25 ene 2018	122595	25 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	18 abr 2018	Ambiental
55	25 ene 2018	122576	25 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	26 ene 2018	Ambiental
56	26 ene 2018	122613	26 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	31 ene 2018	Ambiental
57	26 ene 2018	122577	26 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	31 ene 2018	Ambiental
58	29 ene 2018	122633	29 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	31 ene 2018	Ambiental
59	30 ene 2018	122653	30 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	31 ene 2018	Ambiental
60	31 ene 2018	122673	31 ene 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	19 abr 2018	Ambiental
61	31 ene 2018	122693	31 ene 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	19 abr 2018	Ambiental
62	31 ene 2018	122694	31 ene 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	02 feb 2018	Ambiental
63	02 feb 2018	122713	02 feb 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	02 feb 2018	Ambiental
64	05 feb 2018	122733	05 feb 2018	Pendiente de Monitoreo Técnico No 1	27 feb 2018	Ambiental
65	08 feb 2018	122753	08 feb 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	16 feb 2018	Ambiental
66	08 feb 2018	122754	08 feb 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	16 feb 2018	Ambiental
67	13 feb 2018	122773	13 feb 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	16 feb 2018	Ambiental
68	16 feb 2018	122793	16 feb 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	23 feb 2018	Ambiental
69	19 feb 2018	122813	19 feb 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	23 feb 2018	Ambiental
70	19 feb 2018	122833	19 feb 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	23 feb 2018	Ambiental

Carrera 53 No. 40 A-31 Conmutador: (57-4) 385 60 00 Atención Ciudadana: (57-4) 385 60 00 Ext: 127 C.P. 050015 Nit: 890.984.423.3

Medellín - Antioquia - Colombia



www.metropol.gov.co



## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

### PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Nº Queja	Fecha de Recepción	Código Queja	Recepción Queja	Última Actuación	Fecha Última Actuación	Dependencia
71	19 feb 2018	122834	19 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	23 feb 2018	Ambiental
72	19 feb 2018	122814	19 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	23 feb 2018	Ambiental
73	19 feb 2018	122815	19 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	23 feb 2018	Ambiental
74	19 feb 2018	122835	19 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	23 feb 2018	Ambiental
75	21 feb 2018	122853	21 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	23 feb 2018	Ambiental
76	21 feb 2018	122854	21 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	23 feb 2018	Ambiental
77	22 feb 2018	122873	22 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	23 feb 2018	Ambiental
78	22 feb 2018	122893	22 feb 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	17 abr 2018	Ambiental
79	22 feb 2018	122874	22 feb 2018	Pendiente de Monitoreo Tecnico No 1	12 abr 2018	Ambiental
80	26 feb 2018	122913	26 feb 2018	Pendiente de respuesta de otras Entidades	23 mar 2018	Ambiental
81	26 feb 2018	122914	26 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
82	26 feb 2018	122933	26 feb 2018	Pendiente de Monitoreo Tecnico No 1	19 abr 2018	Ambiental
83	27 feb 2018	122953	27 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
84	27 feb 2018	122973	27 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	12 mar 2018	Ambiental
85	27 feb 2018	122974	27 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	12 mar 2018	Ambiental
86	27 feb 2018	122993	27 feb 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
87	02 mar 2018	123013	02 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
88	02 mar 2018	123033	02 mar 2018	Pendiente de Monitoreo Tecnico No 1	22 mar 2018	Ambiental
89	05 mar 2018	123053	05 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
90	05 mar 2018	123073	05 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
91	05 mar 2018	123093	05 mar 2018	Pendiente de Monitoreo Tecnico No 1	22 mar 2018	Ambiental
92	05 mar 2018	123113	05 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
93	06 mar 2018	123133	06 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
94	06 mar 2018	123153	06 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
95	06 mar 2018	123173	06 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
96	06 mar 2018	123154	06 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
97	08 mar 2018	123193	08 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	09 mar 2018	Ambiental
98	12 mar 2018	123213	12 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental
99	13 mar 2018	123233	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental
100	13 mar 2018	123234	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental
101	13 mar 2018	123235	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental
102	13 mar 2018	123253	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental
103	13 mar 2018	123254	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental
104	13 mar 2018	123236	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental
105	13 mar 2018	123255	13 mar 2018	Pendiente de respuesta de otras Entidades	16 abr 2018	Ambiental
106	13 mar 2018	123256	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Tecnico y/o Juridico	15 mar 2018	Ambiental

Carrera 53 No. 40 A-31 Conmutador: (57-4) 385 60 00 Atención Ciudadana: (57-4) 385 60 00 Ext: 127 C.P. 050015 Nit: 890.984.423.3

Medellín - Antioquia - Colombia



www.metropol.gov.co



## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

### PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Nº Queja	Fecha de Recepción	Código Queja	Recepción Queja	Última Actuación	Fecha Última Actuación	Dependencia
107	13 mar 2018	123237	13 mar 2018	Pendiente de respuesta de otras Entidades	16 abr 2018	Ambiental
108	13 mar 2018	123257	13 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	15 mar 2018	Ambiental
109	13 mar 2018	123258	13 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	15 mar 2018	Ambiental
110	14 mar 2018	123273	14 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	15 mar 2018	Ambiental
111	14 mar 2018	123293	14 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	15 mar 2018	Ambiental
112	14 mar 2018	123274	14 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	15 mar 2018	Ambiental
113	15 mar 2018	123313	15 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
114	16 mar 2018	123333	16 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	22 mar 2018	Ambiental
115	16 mar 2018	123353	16 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	22 mar 2018	Ambiental
116	20 mar 2018	123373	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
117	20 mar 2018	123374	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
118	20 mar 2018	123375	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
119	20 mar 2018	123393	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
120	20 mar 2018	123413	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
121	20 mar 2018	123414	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
122	20 mar 2018	123415	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
123	20 mar 2018	123416	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
124	20 mar 2018	123417	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
125	20 mar 2018	123433	20 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	21 mar 2018	Ambiental
126	21 mar 2018	123453	21 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	22 mar 2018	Ambiental
127	21 mar 2018	123454	21 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	22 mar 2018	Ambiental
128	21 mar 2018	123473	21 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	22 mar 2018	Ambiental
129	21 mar 2018	123493	21 mar 2018	Pendiente de Reparto Técnico y/o Jurídico	22 mar 2018	Ambiental
130	22 mar 2018	123513	22 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	05 abr 2018	Ambiental
131	22 mar 2018	123514	22 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	05 abr 2018	Ambiental
132	22 mar 2018	123533	22 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	05 abr 2018	Ambiental
133	23 mar 2018	123553	23 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	05 abr 2018	Ambiental
134	23 mar 2018	123554	23 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	05 abr 2018	Ambiental
135	23 mar 2018	123573	23 mar 2018	Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU	05 abr 2018	Ambiental

Fuente: Base de datos de información del programa SIM, suministrado por la Oficina de Sistemas de Información.

### OBSERVACIONES

1. Una vez verificadas las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y otras entidades, se evidencia que en su gran mayoría, se trata de fondo el tema

Carrera 53 No. 40 A-31 Conmutador: (57-4) 385 60 00 Atención Ciudadana: (57-4) 385 60 00 Ext: 127 C.P. 050015 Nit: 890.984.423.3

Medellín - Antioquia - Colombia



www.metropol.gov.co





## INFORME AUDITORÍA INTERNA DE CONTROL INTERNO

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: 2014/04/01

solicitado por el peticionario y se encuentran dentro de los términos legales establecidos.

2. Algunas de las respuestas a las peticiones (quejas ambientales y derechos de petición), se encuentran por fuera de los términos establecidos en la ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

### RECOMENDACIONES

- Instar a los encargados de dar respuestas a las diferentes peticiones (quejas ambientales y derechos de petición), se expidan en los términos legales, toda vez que la inaplicación de la normatividad, podría acarrear investigaciones disciplinarias para los responsables.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO	Jefe Oficina de Auditoría Interna	
WESLY URÁN RAMIREZ	Auditor	
VÍCTOR RAÚL RODRÍGUEZ RENDÓN	Auditor	
NESTOR CAMILO SERNA HERNANDEZ	Auditor	

