

 202307141515426411073 MEMORANDO Julio 14, 2023 15:15 Radicado 00-001073	 <p>Área METROPOLITANA Valle de Aburrá</p>
---	--

MEMORANDO

10801

Medellín,

PARA JUAN DAVID PALACIO CARDONA
Director General - Dirección General

DE Jefe Oficina de Auditoria Interna

ASUNTO Remisión Informe de auditoría

Cordial Saludo:

para su conocimiento y fines pertinentes, se remite el informe de auditoría a informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del primer semestre 2023 de la Entidad.

Anexo:11 folios.

Atentamente,

Lina Maria Hincapié L.

LINA MARIA HINCAPIE LONDOÑO
Jefe Oficina de Auditoria Interna

COPIA A: CARMEN ELVIRA ZAPATA RINCON

Transcriptor: ELSY PRESIGA CANO





INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL PRIMER SEMESTRE 2023

OFICINA AUDITORÍA INTERNA

ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ.

**MEDELLÍN
JULIO DE 2023**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. MARCO NORMATIVO	3
5. SEGUIMIENTO.....	4
6. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD	8
7. CONCLUSIONES.....	10



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Auditoría Interna, en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, y en especial la contemplada en la Ley 87 de 1993, del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y la Resolución Metropolitana No. 3967 de 2019 y demás normas que la reglamentan o complementan, y en virtud de lo establecido en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2023, desarrolla en este informe, el balance al trámite y cumplimiento normativo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) allegadas a la entidad durante el primer semestre del presente año.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE

Verificación, evaluación y cumplimiento a la normatividad aplicable para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá - AMVA, en el periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2023.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRSD, la Oficina de Auditoría Interna tomó como insumo la información alojada en el aplicativo “Sistemas de información institucionales y el tablero de reportes Power BI, el cual opera como la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que sean allegadas al Área Metropolitana del Valle de Aburrá y el cual permite atender requerimientos de información propios de su función.

Se descargó la información del Sistema de Gestión Documental “Tableros de Control”, seleccionando el rango de fechas correspondiente al período evaluado en el presente informe (enero a junio de 2023).

- Se revisó la información identificando el “Estado” de cada una de las PQRSD (Cerrado, Abierto).
- Se revisó que la respuesta enviada fuera elaborada desde el número de radicado principal, acorde con la solicitud recibida y dentro de los términos de ley.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar

peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.

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 del 30 de junio del 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo”.

Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Resolución Metropolitana No. 3967 de 2019, Por la cual se modifica el Manual de Atención Ciudadana, Resolución Metropolitana No 440 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

5. SEGUIMIENTO

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, cuenta con la Ventanilla Única de Atención física (sede administrativa) y virtual (portal web: <https://www.metropol.gov.co>), para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, donde se realiza la totalidad de la actuación administrativa que implica la presencia del peticionario, esto con el fin de que en este sitio se les facilite a los particulares la recepción de documentos. Las solicitudes y atención de sus requerimientos deben ser debidamente radicadas, con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario a dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma Entidad o lo que es peor, fuera de ella; además se cuenta con los siguientes canales de atención:



Correo electrónico atencionausuario@metropol.gov.co
notificacion.judicial@metropol.gov.co
facturacionelectronica@metropol.gov.co
Trámites y servicios, <https://www.metropol.gov.co/area/Paginas/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios.aspx>
Trámites en línea VITAL, <https://www.metropol.gov.co/tramitesenlinea>
Pagos en línea, <https://www.metropol.gov.co/pagosenlinea>
PQRS, <https://www.metropol.gov.co/paginas/pqrsd.aspx>

También cuenta con la taquilla administrativa, donde se manejan temas internos como lo relacionado con contratación, temas de planeación, movilidad y proyectos, la taquilla ambiental para el préstamo de expedientes ambientales.

5.1. Solicitudes recibidas por el módulo PQRSDF durante el primer semestre 2023.

Se revisó y se evidenció que durante el primer semestre de 2023 fueron allegadas a la Entidad doce mil setecientos noventa y dos (12.792) PQRSDF, de las cuales tres mil novecientos ochenta y cinco (3.985) corresponden a derechos de petición.

Cuadro No. 1

TOTAL PQRSDF: MÓDULO SGE- ATU—V2_PQRSDF_DP Desde enero 01 hasta el 30 de Junio de 2023				
Mes	QRSDF	Dcho. de Petición	Subtotal	Porcentaje
Enero	1.766	543	2.309	18,1%
Febrero	1.758	696	2.454	19,2%
Marzo	1.484	744	2.228	17,4%
Abril	1.085	579	1.664	13,0%
Mayo	1.377	730	2.107	16,5%
Junio	1.337	693	2.030	15,9%
TOTAL	8.807	3.985	12.792	100%

Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros De Controles, Power BI – AMVA

5.2. Traslados por competencia

Durante el período evaluado, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá realizó 655 traslados a otras entidades por no ser de su competencia. La respuesta se dio citando el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 “**Artículo 21.**”

Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

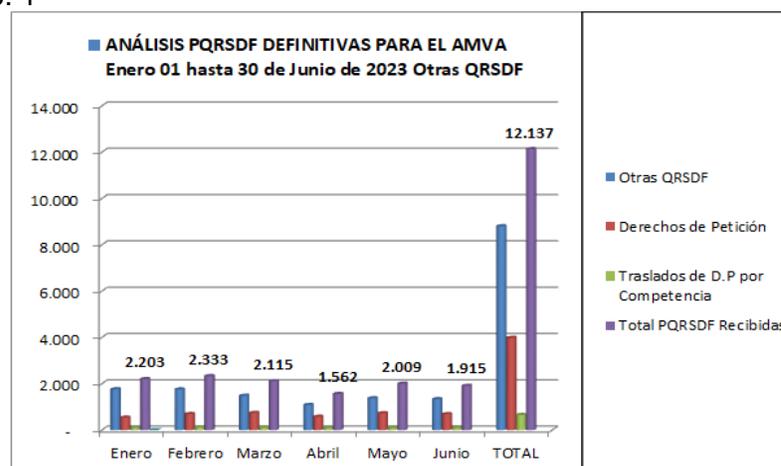
5.3. Total PQRSDF para respuesta por parte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá

Cuadro No. 2

ANÁLISIS PQRSDF DEFINITIVAS PARA EL AMVA Enero 01 hasta 30 de Junio de 2023				
Mes	Otras QRSDf	Derechos de Petición	Traslados de D.P por Competencia	PQRSDF Recibidas Definitivas
Enero	1.766	543	106	2.203
Febrero	1.758	696	121	2.333
Marzo	1.484	744	113	2.115
Abril	1.085	579	102	1.562
Mayo	1.377	730	98	2.009
Junio	1.337	693	115	1.915
TOTAL	8.807	3.985	655	12.137

Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros de Controles, Power BI – AMVA

Gráfica No. 1



Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros de Controles, Power BI – AMVA

Una vez verificada la información publicada en la plataforma de Tableros de Controles, Power BI – AMVA y comparada con la información que se recibe a través de los diferentes medios o canales de atención, se evidenció que la información correspondiente a las PQRSDf recibidas por la Entidad durante el primer semestre del año, coinciden con el desglose de la información remitida por la de Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental a las diferentes dependencias de la Entidad para su oportuna respuesta.

A continuación, se presenta un cuadro que refleja la **distribución y estado de Peticiones por dependencias**:

Cuadro No. 3

DEPENDENCIA	Abierto	Cerrado	Total
ASESORÍA JURÍDICA MOVILIDAD	3	16	19
ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	813	4694	5507
DELEGACIÓN AUTORIDAD AMBIENTAL ENVIGADO	20	16	36
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	8	1	9
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	8		8
DIRECCIÓN GENERAL	1	44	45
DIRECCIÓN JURÍDICA ADMINISTRATIVA	48	91	139
DIRECCIÓN JURÍDICA AMBIENTAL	275	833	1108
EQUIPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	60	798	858
EQUIPO DE BIENES Y SERVICIOS	14	1	15
EQUIPO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	8	21	29
EQUIPO DE CONTROL AMBIENTAL	2429	714	3143
EQUIPO DE CONVENIOS Y COOPERACIÓN	1		1
EQUIPO DE CULTURA Y EDUCACIÓN	54	2	56
EQUIPO DE EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	43	14	57
EQUIPO DE FACTURACIÓN Y CARTERA	15	4	19
EQUIPO DE GESTIÓN AMBIENTAL	180	460	640
EQUIPO DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	56	66	122
EQUIPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	66	21	87
EQUIPO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	13	1	14
EQUIPO DE PLANEACIÓN METROPOLITANA	22	29	51
EQUIPO DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y PAZ	1		1
EQUIPO DE TALENTO HUMANO	32	218	250
EQUIPO DE TRANSPORTE COLECTIVO	13	46	59
EQUIPO DE TRANSPORTE MASIVO	1	2	3
EQUIPO DE VIGILANCIA AMBIENTAL	13	11	24
EQUIPO DEL PARQUE DE LAS AGUAS	14		14
EQUIPO GESTIÓN CATASTRAL	14	11	25
LOGÍSTICA	3	14	17
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	12	27	39
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y PAZ		8	8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	36	49
SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL	81	18	99
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	5	2	7
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD	21	16	37
SUBDIRECCION DE PLANEACIÓN	8		8
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	42	47	89
Total	4471	8321	12792

Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros De Controles, Power BI – AMVA

6. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Se observa que, para el este primer semestre de 2023 el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para efectuar el registro de sus peticiones ante la entidad, fue el correo electrónico atencionausuario@metropol.gov.co con un **82,7%**, mientras que el envío de las peticiones a través del “Formulario Web de (PQRSD)” publicado en la página sede electrónica de el Área Metropolitana del Valle de Aburrá; <https://www.metropol.gov.co> tuvo una preferencia del **12,9%**, Así mismo se refleja que los medios menos utilizados fueron, Redes Sociales Y Buzón de sugerencias.

Cuadro No. 4

MODO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Blanco	61	0,5%
Buzón de sugerencias	66	0,5%
Correo electrónico	10042	82,7%
Correo postal	14	0,1%
Página web	1562	12,9%
Redes Sociales	1	0,0%
Taquilla	80	0,7%
Telefónica	311	2,6%
Total	12137	100%

Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros De Controles, Power BI – AMVA

6.1. Peticiones Objeto de Respuesta

Después de remitir 655 pqrSD por competencia a otras entidades, quedaron para objeto de respuesta **12.137** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) donde se evidencio que:

- Ocho mil trescientas veintiuna (8.321) pqrSD fueron atendidas y cerradas; generando así un cumplimiento de oportunidad de respuesta del **69%** en el primer semestre del año.
- Tres mil ochocientos dieciséis (3.816) se encuentran abiertas en trámites de respuestas, equivalentes a un 31%.
- De las anteriores peticiones, se tomó una muestra de un diez por ciento aproximadamente (1.214,) a las cuales se les realizó un debido análisis y seguimiento, del cual se pudo concluir:

- a) El 8% (99) correspondió a quejas, de las cuales una (1) de ellas, bajo el trámite No. 1421379, de fecha 3 de enero de 2023 se encuentra abierta y extemporánea, toda

vez que a la fecha no se evidencia respuesta alguna en el sistema por parte de la Dirección Jurídica Administrativa quien figura como responsable.

b) Dos (2) tuvieron respuestas extemporáneas, las cuales se relacionan a continuación:

Cuadro No. 5

QUEJA ANÓNIMA SIN RESPUESTA				
FECHA	No. TRÁMITE	ASUNTO	ESTADO	OBSERVACIÓN
1/03/2023	1421379	Queja anónima contra la servidora Margarita rosa Castañeda Hernández por escándalos del día 28 d enero de 2023.	Abierta	Sin respuesta, extemporánea

QUEJA CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEA				
FECHA	No. TRÁMITE	ASUNTO	ESTADO	OBSERVACIÓN
11/01/2023	1409861	Queja, inconformidad con la prestación del servicio, ruta integrada C4-001 143I	Cerrada	Respuesta extemporánea, además se remitió por competencia vencidos los términos a la empresa ALIANZA-MEDELLIN-ESTRELLA-ITAGUI bajo el radicado No. 0006144
6/01/2023	1409488	Queja, inconformidad del peticionario; toda vez, que radico a queja 378 de 2022 y al día 6 de junio de 2023 aún no recibía respuesta por parte de la Entidad	Cerrada	Extemporánea, se informa el estado de la queja bajo radicado No. 000991 el día 12 de enero de 2023

Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros De Controles, Power BI – AMVA

6.2. Oportunidad de respuesta del Área Metropolitana del Valle de Aburrá:

Cuadro No. 6

ESTADO DE LAS PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Abiertas	3816	31,4%
Cerradas	8321	68,6%
Total	12137	100%

Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros De Controles, Power BI – AMVA

En el análisis de la información se pudo evidenciar que, en su mayoría, 8.319 pqrsc cerradas tuvieron respuestas en términos de Ley, a excepción de las dos (2) quejas que se mencionaron anteriormente, donde sus respuestas fueron extemporáneas.

También se evidenció, que algunas quejas recibidas son reiterativas por temas de la prestación de los servicios en el Parque de las Aguas:

Cuadro No. 7

FECHA	No. TRAMITE	ASUNTO	ESTADO	OBSERVACIÓN
1/03/2023	1421356	Queja por falta de aseo de los baños parque	Cerrada	N/A
1/03/2023	1421378	Queja por falta de coherencia en información telefónica	Cerrada	N/A
1/03/2023	1421361	Queja por falta de flexibilidad para el uso de piscinas tercera edad	Cerrada	N/A
14/02/2023	1416265	Queja por falta de funcionamiento de toboganes	Cerrada	N/A
1/03/2023	1421403	Queja por falta de funcionamiento de toboganes	Cerrada	N/A
10/02/2023	1415662	Queja por los precios muy altos de las cosas	Cerrada	N/A

Fuente: (<https://app.powerbi.com>) Tableros De Controles, Power BI – AMVA

7. CONCLUSIONES

- Las dependencias con mayor asignación de pqrsc son: Atención al Usuario y Gestión Documental con 5.507, Equipo de control ambiental con 3.143 y Dirección Jurídica Ambiental con 1.108 peticiones. Continuando con la misma tendencia del último semestre 2022.
- Se debe tener en cuenta por parte de los responsables de dar respuesta a las pqrsc lo siguiente:
- Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



Se insta a la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental y a la dependencia de Sistemas de Información, para que revisen la plataforma del Sistema de Gestión Documental “Tableros de Control” de las PQRSDF de la Entidad, lo anterior, con el fin de identificar las dependencias a las cuales corresponden las 5.507 PQRSDF que a la fecha de este informe se encuentran asignadas a la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental; y así proceder a remitir las mismas a dichas dependencias para su respectivo trámite.

Para el próximo período, la Oficina de Auditoría Interna, hará el seguimiento a la oportunidad de respuesta dentro de los términos de ley a las diferentes PQRSDF (3.816) que a la fecha se encuentran pendientes de respuesta en el tablero de Control como herramienta de monitoreo y control de evaluación a la administración de las PQRSDF en la Entidad.

Cordialmente,

LINA MARÍA HINCAPIÉ LONDOÑO
Jefe Oficina Auditoría Interna