



 202312271427428411682	 METROPOLITANA Valle de Aburrá
MEMORANDO Diciembre 27, 2023 14:27 Radicado 00-001682	

MEMORANDO

10801

Medellín

PARA: Juan David Palacio Cardona
Director Área Metropolitana Valle de Aburrá

DE: Lina María Hincapie Londoño
Jefe Oficina Auditoría Interna

Asunto: informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del segundo semestre 2023

Cordial saludo

Para su conocimiento y fines pertinentes, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del segundo semestre 2023 del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Lina María Hincapie L.

LINA MARIA HINCAPIE LONDOÑO
Jefe Oficina De Auditoria Interna
Firmado el 27/12/2023
Aprobó

Copia: Carmen Elvira Zapata Rincón
Subdirectora General

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

OFICINA AUDITORÍA INTERNA

ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ.

**MEDELLÍN
DICIEMBRE DE 2023**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. SEGUIMIENTO	4
6. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF	9
7. CONCLUSIONES	11

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 (PQRSDF) allegadas a la entidad durante el segundo semestre del presente año.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSDF, 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 PQRSDF, 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 (julio a diciembre de 2023).

- Se revisó la información identificando el “Estado” de cada una de las PQRSDF (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>

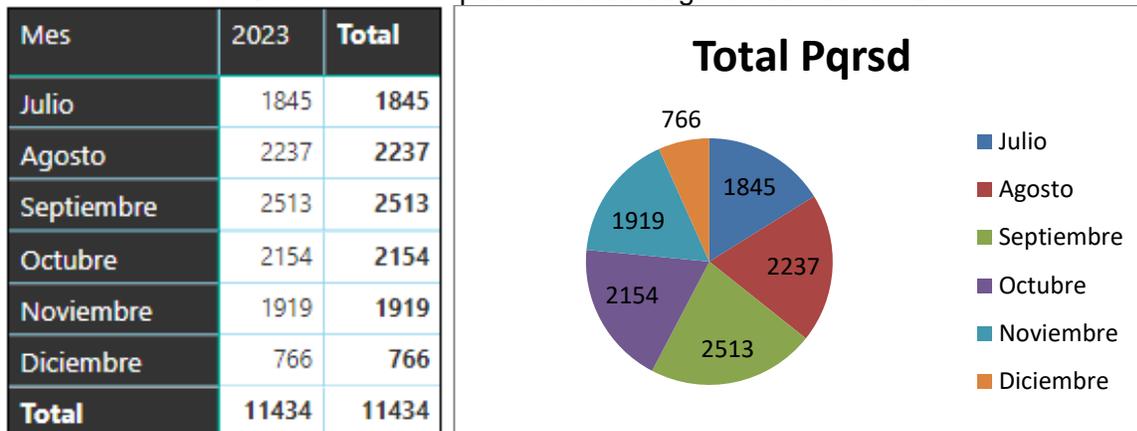
PQRSDF, <https://www.metropol.gov.co/paginas/pqrsd.aspx>

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 segundo semestre 2023.

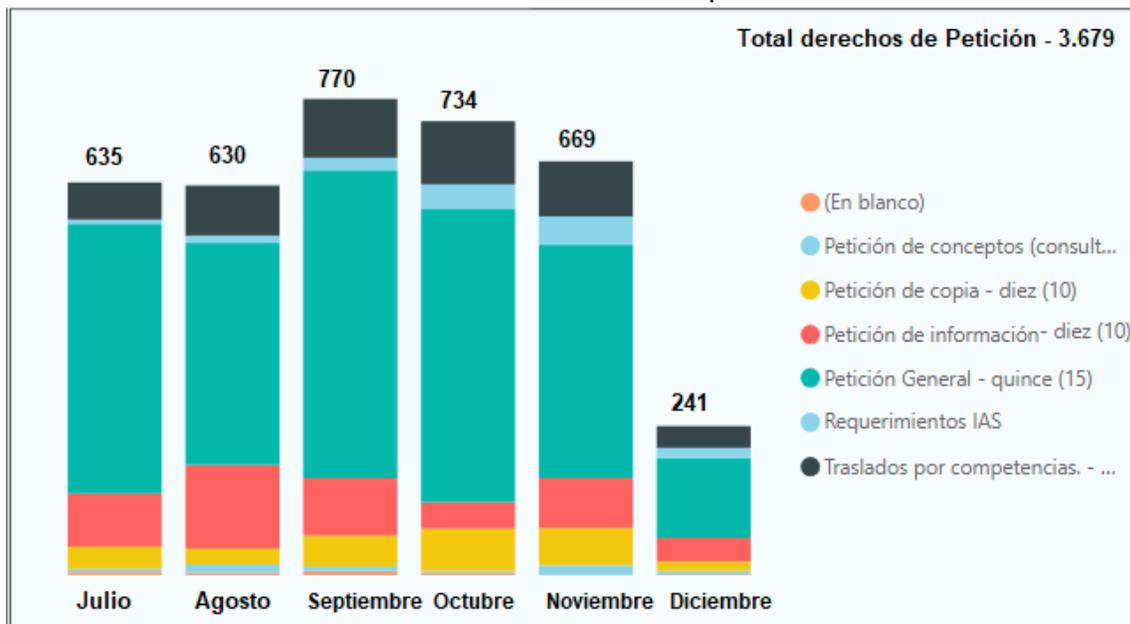
Se revisó y se evidenció que durante el segundo semestre de 2023 fueron allegadas a la Entidad once mil cuatrocientas treinta y cuatro (11.434) PQRSDF, de las cuales tres mil seiscientos setenta y nueve (3.679) PQRSDF corresponden a derechos de petición.

Cuadro No. 1 Pqrsdf recibidas segundo semestre 2023



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

Cuadro No. 2 Total Derechos de petición recibidos



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 cuatrocientos sesenta y tres (463) traslados de PQRSDF 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 remisorio 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”.

Cuadro No. 3 Total PQRSDF para trámite por parte del AMVA – 10.971

PQRSD II Semestre 2023			
Mes	Pqrsd Recibidas	Menos Traslados por competencia	Total PQRSDF para Trámite
Julio	1.845	60	1.785
Agosto	2.237	81	2.156
Septiembre	2.513	95	2.418
Octubre	2.154	102	2.052
Noviembre	1.919	89	1.830
Diciembre	766	36	730
Totales	11.434	463	10.971

Fuente: Oficina de Auditoría Interna – AMVA

5.3. PQRSDF para el trámite de respuesta por parte del 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 segundo semestre del año, coinciden con el desglose de la información remitida por la Oficina de Atención al Ciudadano 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. 4 Distribución de las Pqrsdf

DEPENDENCIA	Abierto	Cerrado	Total
ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	583	3941	4524
EQUIPO DE CONTROL AMBIENTAL	2264	747	3011
EQUIPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	34	796	830
DIRECCIÓN JURÍDICA AMBIENTAL	212	496	708
EQUIPO DE GESTIÓN AMBIENTAL	179	318	497
EQUIPO DE TALENTO HUMANO	48	136	184
DIRECCIÓN JURÍDICA ADMINISTRATIVA	43	72	115
EQUIPO DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	14	92	106
EQUIPO DE FACTURACIÓN Y CARTERA	28	65	93
SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL	70	11	81
EQUIPO DE EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	41	39	80
EQUIPO DE PLANEACIÓN METROPOLITANA	14	60	74
EQUIPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	15	54	69
EQUIPO DE TRANSPORTE COLECTIVO	27	41	68
	56	4	60
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD		55	55
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	35	20	55
DIRECCIÓN GENERAL	41	8	49
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE	21	11	32
EQUIPO DE VIGILANCIA AMBIENTAL	19	11	30
EQUIPO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	4	22	26
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	7	25
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	2	21	23
DELEGACIÓN AUTORIDAD AMBIENTAL ENVIGADO	5	13	18
EQUIPO DE CONVENIOS Y COOPERACIÓN	5	12	17
ASESORÍA JURÍDICA MOVILIDAD	4	12	16
EQUIPO DE BIENES Y SERVICIOS	8	8	16
SUBDIRECCIÓN GENERAL	6	10	16
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	8	7	15
EQUIPO DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y PAZ	9	3	12
EQUIPO GESTIÓN CATASTRAL	7	4	11
EQUIPO DE CULTURA Y EDUCACIÓN		9	9
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	2	5	7
EQUIPO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	5	2	7
EQUIPO DEL PARQUE DE LAS AGUAS	5	2	7
LOGÍSTICA	1	6	7
SUBDIRECCION DE PLANEACIÓN	7		7
EQUIPO DE TRANSPORTE MASIVO	1	5	6
DIRECCIÓN CONTRACTUAL	1	2	3
EQUIPO DE SALUD PÚBLICA	1		1
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA	1		1
Total	3844	7127	10971

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

6. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Se observó que, para este segundo 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 84,72%, mientras que el envío de las peticiones a través del “Formulario Web de (PQRSDF)” publicado en la página sede electrónica de el Área Metropolitana del Valle de Aburrá; <https://www.metropol.gov.co> tuvo una preferencia del 11,83%, Así mismo se refleja que el medios menos utilizados fueron las Redes Sociales.

Cuadro No. 5 modalidad de ingreso – Pqrsdf

Recepción Prsdf	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	9687	84,72%
Página Web	1353	11,83%
Blanco	145	1,27%
Telefónica	136	1,19%
Buzón de sugerencia	59	0,52%
Taquilla	28	0,24%
Correo postal	23	0,20%
Redes Sociales	3	0,03%
Total	11434	100%

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

6.1. Peticiones Objeto de Respuesta

Después de remitir las cuatrocientas sesenta y tres (463) pqr sdf por competencia a otras entidades, quedaron para objeto de respuesta diez mil novecientos setenta y una (10.971) Pqr sdf para el respectivo trámite y respuesta por parte de la Entidad, donde se pudo identificar la siguiente clasificación de las pqr sdf:

Cuadro No. 6 Total Pqr sdf II semestre 2023

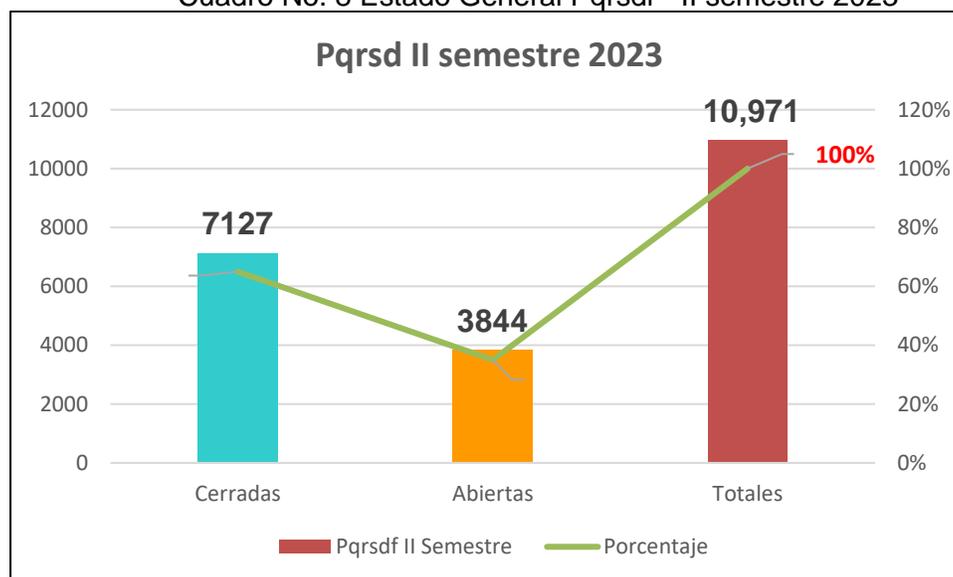
Derechos de petición	Porcentaje	Otras Pqr sdf	Porcentaje	Total General	Porcentaje General
3.679	34%	7.292	66%	10.971	100%

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

- A la fecha del presente informe se evidenció, que de las diez mil novecientos setenta y una (10.791) PQRSDf recibidas, tres mil ciento treinta y siete mil ciento veintisiete (7.127) se encuentran cerradas, generando así un cumplimiento de oportunidad de respuesta del 65%.

Pendiente por atender o cerrar, se encuentran tres mil ochocientos cuarenta y cuatro (3.844) PQRSDf, que corresponden al 35%; motivo por el cual, la Oficina de Auditoría Interna, en el próximo trimestre 2024 estará realizando un seguimiento a la oportunidad de respuesta dentro de los términos de ley a las anteriores solicitudes pendientes de respuesta.

Cuadro No. 8 Estado General Pqrsdf - II semestre 2023



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

- Es de aclarar, que de las diez mil novecientos setenta y una (10.791) PQRSDf recibidas, tres mil seiscientos setenta y nueve (3.679) corresponden a derechos de petición y siete mil doscientas noventa y dos (7.292) a Otras pqr sdf / trámites, y el estado por cada uno de estos trámites es el siguiente:
- Derechos de petición recibidos: Tres mil seiscientos setenta y nueve (3.679) se encuentran cerrados, con un cumplimiento de oportunidad de respuesta del 85%.
- Pendientes de respuesta: Quinientos cuarenta y dos (542), que corresponden al 15%.

- Otras pqr sdf / trámites recibidos: Siete mil doscientas noventa y dos (7.292), tres mil trescientos dos (3.302) se encuentran cerrados, con un cumplimiento de oportunidad de respuesta del 55%.
- Pendientes de respuesta: Tres mil trescientos dos (3.302), que corresponden al 45%.

Cuadro No. 7 Estado Derechos de petición y Otras Pqr sdf / trámites

ESTADO	Otras Pqr sdf	Porcentaje	Derechos de petición	Porcentaje	Total General	Porcentaje General
Cerradas	3.990	55%	3.137	85%	7.127	65%
Abiertas	3.302	45%	542	15%	3.844	35%
TOTALES	7.292	100%	3.679	100%	10.971	100%

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

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

En el análisis de la información se pudo evidenciar que, en general las pqr sdf cerradas tuvieron respuestas en términos de Ley, si bien, no todas son respuestas positivas, esto no implica incumplimiento al derecho fundamental de petición, pues este se satisface con la respuesta otorgada.

7. CONCLUSIONES

- Las dependencias con mayor asignación de pqr sdf son: Atención al Ciudadano 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, dar respuesta a las pqr sdf 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 a Infraestructura Tecnológica, a revisar la plataforma del Sistema de Información Metropolitano – SIM y a los tableros de Control de PQRSDf, 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 en el buzón de Atención al Ciudadano, y así proceder a remitir las mismas a los responsables.

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