

COMUNICACION INTERNA

Medellín, 27/01/2020



* 2 0 2 0 0 1 0 0 0 4 4 2 *

<i>Para:</i> SERGIO ROLDÁN GUTIÉRREZ	<i>Dependencia:</i> GERENCIA
<i>De:</i> LUCRECIA LONDONO BUILES	<i>Dependencia:</i> OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: INFORME CONSOLIDADO PQRSD - 2019

Nos permitimos presentar informe anual, en atención al Artículo 76 inciso 2° ley 1474, que establece el deber de las oficinas de Control Interno de vigilar que la atención, trámite y resolución de la peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se preste por la entidad de acuerdo a la ley, y rendir a la administración un parte sobre el particular.

1. OBJETIVOS DEL TRABAJO:

- Cumplimiento de Indeportes Antioquia al artículo 23 de la Constitución Política.
- Cumplimiento ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2°.

2. ALCANCE DEL TRABAJO:

Seguimiento y análisis de las PQRSD que ingresaron a la entidad del 1° de enero al 31 de diciembre de 2019.

3. SUSTENTO JURIDICO Y PROCEDIMENTAL:

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución Interna 58 del 2016.

- Procedimiento para la Gestión de PQRS código P-MC-07 Versión 06 aprobada el 07/06/2019.
- Artículo 76 inciso 2° Ley 1474: Deber de la oficina de Control Interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo a la ley y rendir informe semestral a la administración de la entidad

4. PRUEBAS DE AUDITORÍA E INSTRUMENTOS A APLICAR:

- Verificación y análisis documental.
- Entrevistas y/o encuestas.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Las demás que a criterio del auditor considere pertinentes.

5. RECURSOS:

Se utilizan los recursos (Humanos, logísticos, tecnológicos) disponibles con los que cuenta la oficina para realizar las diferentes auditorías, entre ellos el software de Gestión Documental MERCURIO.

6. DESARROLLO DEL TRABAJO:

Se realizó solicitud mediante mesa de ayuda a la Oficina de Sistemas para que enviara el reporte de las PQRS que han ingresado a la entidad entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Se realizó entrevista con los Gestores que de acuerdo con el reporte presentaron Peticiones excedidas en el tiempo legal de respuesta y pendientes por gestionar.

Se realizaron las diferentes revisiones a lo solicitado anteriormente y se validaron los procedimientos y los controles, con las personas que intervienen en el mismo.

7. FORTALEZAS

- Se cuenta con un software adecuado y robusto para la administración del sistema de Gestión de Documental (MERCURIO)
- Se cuenta con un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de Calidad.
- Los funcionarios del CADA están dispuestos al mejoramiento continuo y reciben las observaciones que se hacen desde la Oficina Control Interno, por lo que procuran hacer una adecuada clasificación de las PQRS.

8. SITUACIONES EVIDENCIADAS

8.1 Generalidades

Haciendo una revisión de manera general se pudo evidenciar un estado de madurez incipiente en las políticas institucionales de servicio al ciudadano, tal como lo establece el Decreto 1499 de 2017, con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que para el caso específico de esta unidad auditable se relaciona directamente con la Tercera Dimensión: Gestión con Valores para el Resultado, la cual agrupa un conjunto de políticas, que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Para ello, esta dimensión se entiende desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”. Es en este aspecto donde debe desarrollarse la relación Estado - Ciudadano”, la racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno Digital e Integridad, donde claramente el procedimiento de “Gestión de PQRSD” tendría su desarrollo.

En Indeportes Antioquia, este procedimiento “Gestión de PQRSD” se encuentra dentro del proceso de “Mejoramiento Continuo” es así como se revisó, tanto la Resolución 58 del 2016 como el procedimiento P-MC-07 Versión 06 aprobada el 19/06/2019; y se pudo observar que, la resolución no ha sido modificada, mientras que el procedimiento fue actualizado en junio de 2019. No obstante, haberse actualizado el procedimiento, no se incluyó el canal de DENUNCIAS, y no se encuentra completamente articulado con el MIPG que dan forma a la 3ra. Dimensión.

Tampoco se ha ajustado, la parametrización de los tiempos de respuesta y los tiempos de las revisiones que hace la Oficina de Control Interno a la gestión de las PQRSD con los términos de ley que son cada 6 meses.

Se evidenció un avance, con relación a las auditorías anteriores al incluirse un gestor adicional para el área de Infraestructura en la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, por el volumen de peticiones en esta área, pero esta actualización no se evidencia en la resolución y en el procedimiento recientemente actualizado.

Se reitera que en el contenido de la resolución 058 de 2016, la responsabilidad de garantizar el trámite y respuesta oportuna de las PQRSD es del Gerente. Sin embargo, dentro de la misma resolución, se establecen responsabilidades a los subgerentes y jefes de Oficina, específicamente en lo relativo a asignar los Gestores de PQRSD en su área, y a seguir el procedimiento establecido dando el trámite de respuesta de la respectiva Petición.

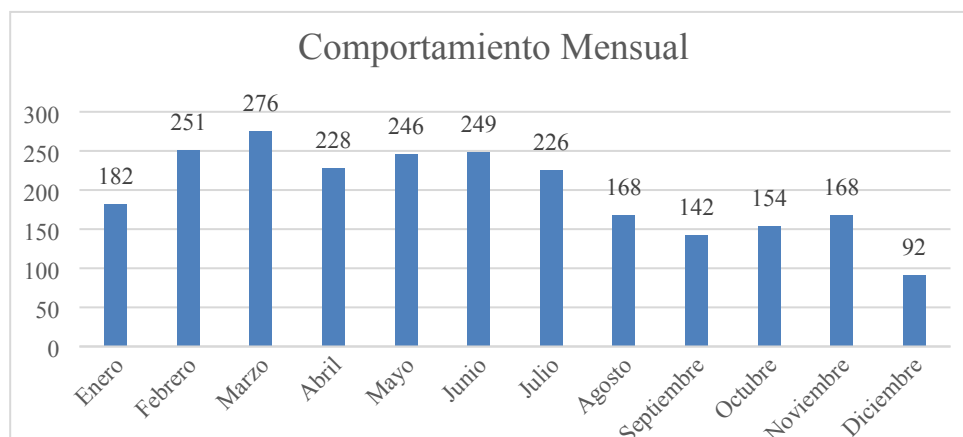
Con relación a los Riesgos, no se evidencian cambios de acuerdo a lo observado en auditorías anteriores, el proceso solo tiene establecido un riesgo para el procedimiento de PQRSD y es “Incumplimiento legal para responder las PQRSD” con un impacto legal, reputacional y operativo. Está catalogado como moderado y después de aplicarse los

controles, continua con la misma calificación, por lo que el control no es efectivo; adicionalmente, las causas del riesgo no se compadecen con la realidad de la entidad.

8.2 Gestión de las PQRSD

Al revisar el reporte generado por el sistema de gestión documental “Mercurio” con las 2382 PQRSD recepcionadas desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, y al analizar el tiempo de respuesta de cada una de ellas se encontró lo siguiente:

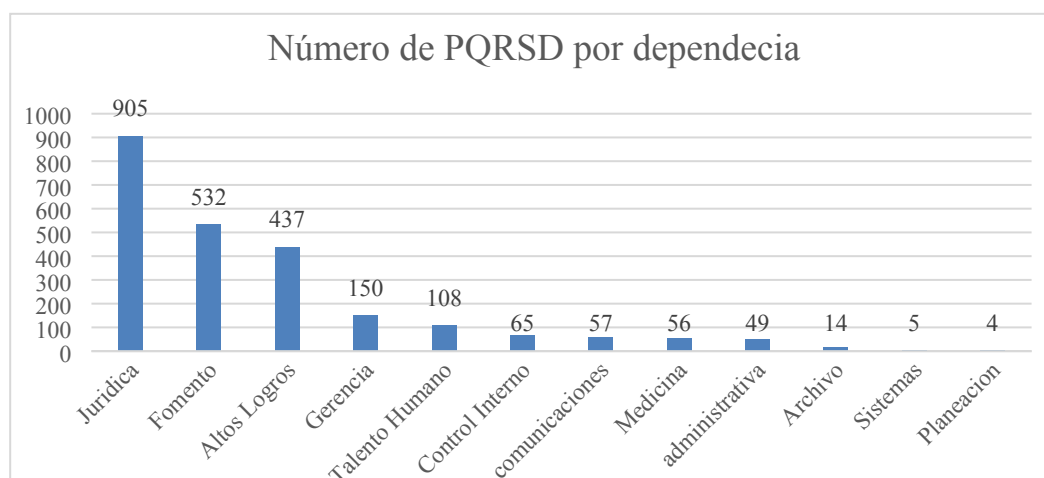
- De acuerdo con el procedimiento establecido desde el Centro de Administración Documental – CADA- de la entidad, se realiza la clasificación de las PQRSD atendiendo el asunto, sin embargo, al entrevistar algunos gestores de PQRSD reiteran que en ocasiones reciben peticiones que no pertenecen a su área, por lo que se requiere mayor cuidado al momento de direccionar las peticiones y se evidencia la necesidad de una capacitación en este sentido al personal del CADA.
- Muchos de los documentos que ingresaron a la entidad y que aparecen vencidos en el sistema de Gestión Documental Mercurio, corresponden a documentos contractuales (solicitudes de modificación de contratos, informes de interventoría de las obras contratadas por la entidad, documentos contables, entre otros), los cuales no pertenecen a la clasificación de PQRSD y fueron clasificados erróneamente como tal.
- El reporte que genera el sistema de Gestión documental “Mercurio” en el periodo evaluado (enero – diciembre 2019) se registra un ingreso a la entidad de 2382 peticiones, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:



- En promedio han ingresado a la entidad 199 peticiones mensuales. Se evidencia un mayor ingreso de PQRSD en el primer semestre con 1432 peticiones, lo que equivale a un promedio de 238 peticiones mensuales.

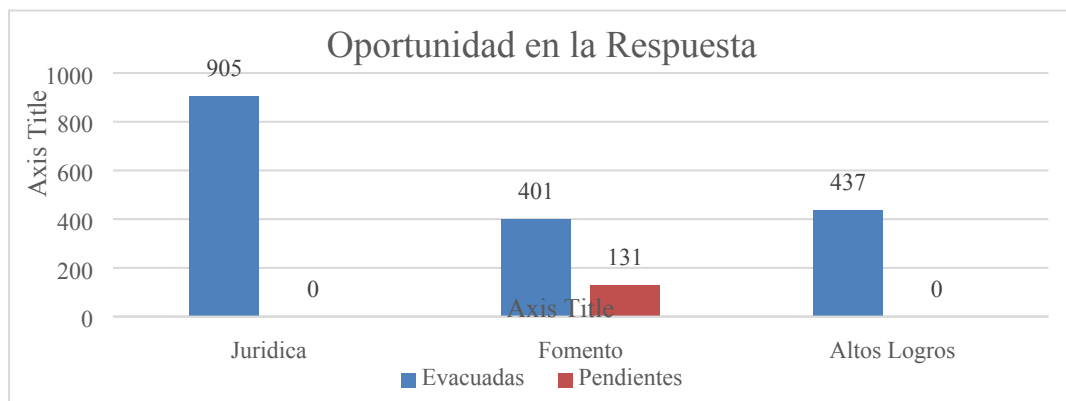
Mientras que en el segundo semestre ingresaron 950 peticiones, es decir 158 peticiones en promedio mensuales. Lo anterior, evidencia una leve disminución en la tendencia que puede ser atribuible a la modificación en el procedimiento P-MC-07 Versión 06 aprobada el 19/06/2019, donde se clarifican los documentos que deben ingresar a la ruta PQRSD.

- La dependencia a la cual ingresaron el mayor número de PQRSD durante la vigencia 2019, fue la Oficina Asesora Jurídica, seguida por Fomento y Altos Logros, con lo cual se evidencia que la tendencia de los reportes anteriores se mantiene.

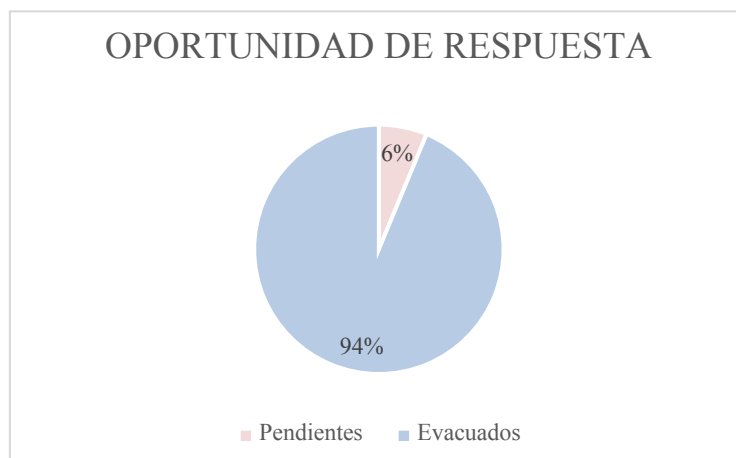


- Con relación a la gestión de la PQRSD de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo, donde se manejan temas de: Eventos, infraestructura, solicitud de apoyos a los municipios, entre otros; en el primer semestre de 2019 el 80% de las PQRSD de esta dependencia estaban dirigidas al equipo de Infraestructura y muchos de los documentos ingresados por la Ruta de PQRSD hacían parte de documentos contractuales. Fue por esta razón que a partir de octubre se asignó un gestor independiente y se especificó en el procedimiento la clasificación de los documentos que gestiona cada dependencia y que ingresan a la ruta PQRSD. Para efectos de este informe, se contabilizará el total de peticiones en la Subgerencia de Fomento incluidas las de Infraestructura.
- Se evidencia que la oportunidad en la respuesta de la Oficina Asesora Jurídica y de la Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado es del 100% mejorando los tiempos de respuesta en relación con los reportes anteriores.

Llama la atención en la Subgerencia de Fomento que a la fecha de presentación de este informe tiene 131 Peticiones con un vencimiento de 22 a 254 días para dar respuesta, con los consecuentes riesgos legales que esto podría implicar.



- Se evidencia un avance en la respuesta y gestión de las peticiones con relación al año 2018, ya que del 85% de oportunidad en las respuestas, se avanzó a un 94% en el 2019. No obstante, persiste un riesgo del 6% para la entidad de verse inmersa en procesos legales por la violación al derecho de petición, situación que ya se ha materializado con acciones de tutela en vigencias anteriores.



- Así mismo se evidencia, desconocimiento en la mayoría del personal de Indeportes, del funcionamiento del Sistema Documental Mercurio, en especial, en la herramienta de “relacionar” respuestas con las peticiones y “Evacuar” una vez se haya dado respuesta a la PQRSD asignada, entre otras funcionalidades.

9. RECOMENDACIONES:

- Es importante que en la entidad se articule el procedimiento de PQRSD con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dentro de las 3ra. Dimensión: Gestión con Valores para el Resultado en la Política de Gobierno Digital, Política de Relación Estado Ciudadano y Política de Servicio al ciudadano, e implementar todos los canales (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias y Denuncias) con el fin de facilitar y hacer más efectiva la interacción entre la entidad y los grupos de valor, y que el ciudadano tenga la posibilidad de hacer seguimiento, recibir respuesta y enviar retroalimentación sobre el servicio.
- Se reitera la necesidad de actualizar y modificar la resolución asignando una mayor responsabilidad a los Subgerentes y Jefes de Área, para la respuesta oportuna de las PQRSD; de igual forma, se hace necesario actualizar los tiempos ajustándolos a la realidad actual de la entidad, entendiendo que los términos internos no se están cumpliendo y, por último, ajustar el número de gestores de acuerdo a la necesidad del área y al volumen de Peticiones.

En este sentido se reitera la importancia de un gestor independiente para Infraestructura dado el volumen de peticiones que ingresan a esa área.

- En tanto se actualiza la resolución, se reitera la obligación de dar aplicación estricta a la resolución 058 de 2016 y, en especial, al cumplimiento de los términos legales en cuanto a los tiempos establecidos para dar respuesta a los derechos de petición, con el fin de que la entidad no se vea envuelta en acciones legales y que los funcionarios no se vean involucrados en posibles procesos disciplinarios por estas faltas.
- Revisar la parametrización del sistema de Gestión Documental Mercurio con el fin de realizar la clasificación por tipo de solicitud: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias y Denuncias y de esta manera hacer un mejor seguimiento a las necesidades y nivel de satisfacción de los grupos interesados.
- Aunque se ha avanzado en detallar con una breve descripción el asunto de la PQRSD, se reitera al personal del CADA, que debe diligenciar de manera adecuada y explícita la casilla "Referencia del documento" pues aún se evidencia en algunas peticiones que hace falta.
- Se reitera que, la dependencia que recibe la PQRSD y que requiere la concurrencia de otra área, debe inmediatamente remitir la PQRSD para su respuesta y debe estar al tanto de los plazos establecidos en el procedimiento, así como a los términos de ley, a efectos de que no se venzan.
- Debe recordarse que en el caso de que se requiera mayor tiempo para dar respuesta, dada la complejidad de la misma, se debe dar aviso al peticionario, según lo establece la Ley 1437 de 2011.

- Recordar a los Gestores y al personal en general que deben gestionar las respuestas en el sistema de Gestión Documental Mercurio para evitar reportes negativos, por lo que se hace necesario que cuando la PQRSD sea contestada por una persona diferente al gestor este de aviso al gestor con copia de la respuesta para ser evacuado en el sistema.
- Capacitar al personal en General por parte de la Oficina de Talento Humano, sobre la importancia y obligación de dar respuesta a los derechos de petición en los términos de ley y sobre el funcionamiento del software y la manera de gestionar las PQRS en el sistema
- Suscribir y aplicar el plan de mejoramiento para dar cumplimiento a las acciones de mejora propuestas.

Atentamente,



LUCRECIA LONDONO BUILES
JEFE DE OFICINA

LONDONO