



**INFORME**  
**AUDITORÍA INTERNA PQRSD**

ELABORADO POR: John Giraldo Granda  
Coordinador de Control Interno

Laura Catalina Cifuentes Monroy  
Contratista de Control Interno

**MEDELLÍN**  
**JULIO 2018**



## **ASPECTOS GENERALES**

### **OBJETIVO:**

Determinar el cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades frente a las comunicaciones con los mismos, con el fin de formular planes de mejoramiento y buscando siempre que las PQRSD, tengan una respuesta oportuna y satisfactoria para quienes utilizan este medio para dar a conocer sus opiniones.

### **ALCANCE:**

La evaluación se realiza a las PQRSD presentadas entre los meses de enero a junio de 2018. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a la base de datos en un documento de Excel y al procedimiento para gestionar las comunicaciones de los clientes.

### **Área Responsable**

- Dirección de Gestión Social y Mercadeo

### **Metodología**

Las técnicas utilizadas para el desarrollo de la auditoría fueron:

- Verificación del procedimiento
- Verificación de la Matriz de la PQRSD

### **Procedimiento de auditoria**

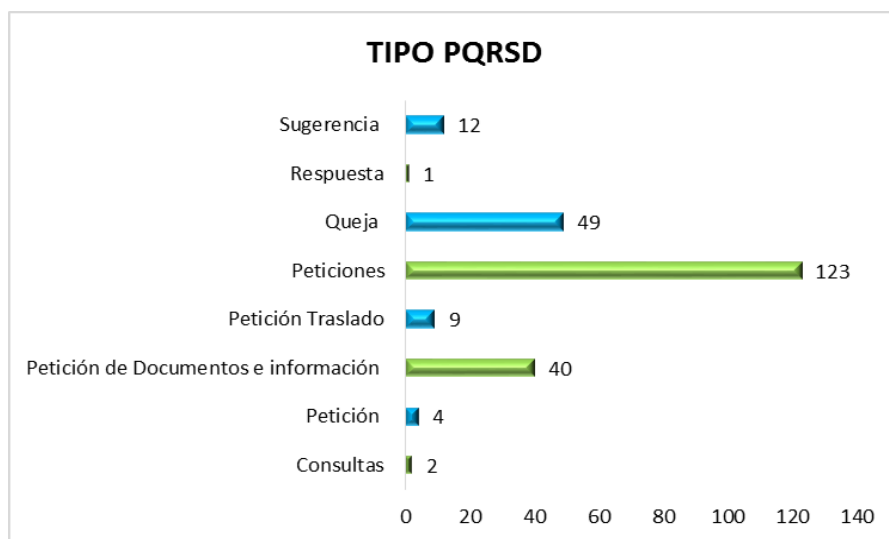
- Verificar el cumplimiento del procedimiento
- Verificar que se cumpla con la normatividad vigente
- Verificar el seguimiento realizado en la matriz de las PQRSD

## INFORME DETALLADO

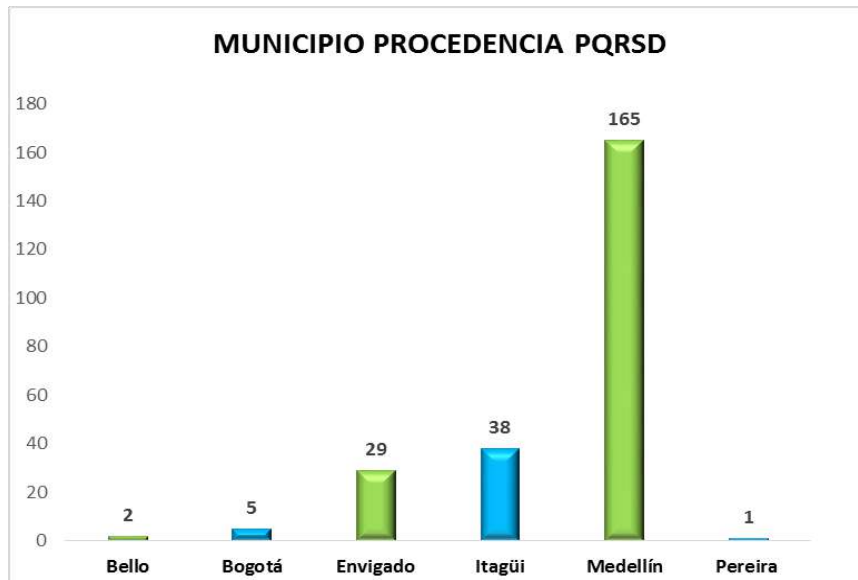
Teniendo en cuenta que las PQRSD son una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia se presenta el siguiente informe:

- Entre los meses de enero – junio de 2018 se recibieron 240 PQRSD de la cuales las peticiones representan el 51%.

Tipo PQRSD	Cantidad	% Participación
Consultas	2	1%
Petición	4	2%
Petición de Documentos e información	40	17%
Petición Traslado	9	4%
Peticiones	123	51%
Queja	49	20%
Respuesta	1	0%
Sugerencia	12	5%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>



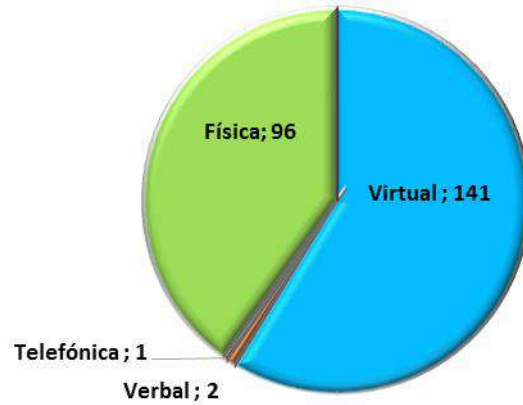
- Según se pudo evidenciar el Municipio que mayor cantidad de PQRSD recibe es el de Medellín



- En cuanto a la tipología el 59% de las PQRSD son Virtuales y el 40% físicas

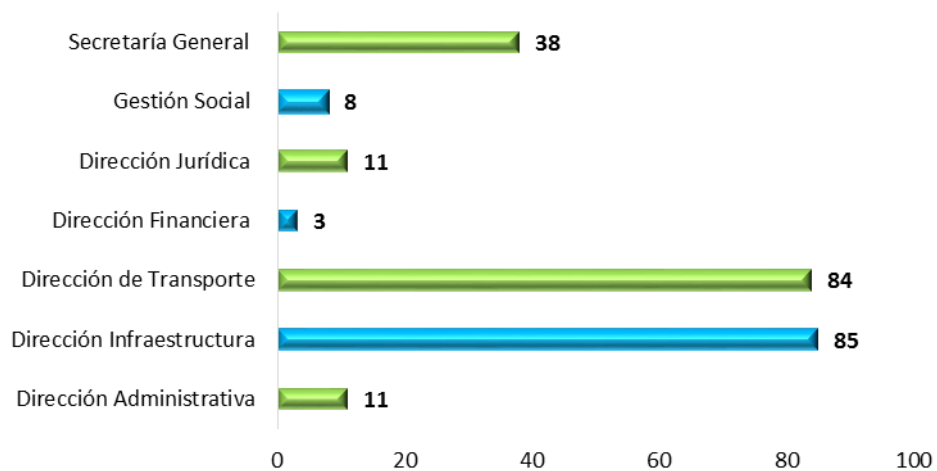
Tipo de Documento	Cantidad	% Participación
Virtual	141	59%
Verbal	2	1%
Telefónica	1	0%
Física	96	40%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

### TIPO DE RECEPCIÓN PQRSD



Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección Administrativa	11	5%
Dirección Infraestructura	85	35%
Dirección de Transporte	84	35%
Dirección Financiera	3	1%
Dirección Jurídica	11	5%
Gestión Social	8	3%
Secretaría General	38	16%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

### PQRSD POR DEPENDENCIA



## 1. PQRSD con algún dificultad en la fecha de la respuesta final

En la matriz de las PQRSD se pudo evidenciar lo siguiente:

- No se cuenta con la fecha de la respuesta final

Radicado de Recibido	Fecha Recibido	Respuesta Final	Diferencia fecha de recibo y Respuesta Final	Gestión para el Cierre
201810182	19/01/2018		-43119	la dirección de secretaria general le da respuesta al peticionario
201810348	2/02/2018		-43133	
201810499	14/02/2018		-43145	rad de enviado 201820378 y se le da traslado al municipio de Medellín, peticionario Gabriel Jaime Escobar Castañeda
201810518	20/02/2018		-43151	

Con el fin de hacer el debido seguimiento aquellas PQRSD que son trasladadas a otras entidades se debe enviar unas comunicaciones o revisar las páginas web de las mismas verificando su trazabilidad.

## 2. Tiempos de Respuesta de las PQRSD

Teniendo en cuenta la resolución 201640174 del 14 de junio de 2015 en el Artículo 13 "Término para resolver las peticiones", la entidad dispone de un término así:

- Solicitudes de información o documentos de interés general o particular ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al ingreso de la solicitud por cualquiera de los canales para la atención. Por lo anterior se evidenció que en (3) de las PQRSD la entidad no cumple con el tiempo establecido.

Radicado Recibo	Fecha Recibo	PQRS	Respuesta Final	Diferencia fecha de recibo y Respuesta Final
-----------------	--------------	------	-----------------	--



201810959	5/04/2018	Petición De Documentos e Información	18/04/2018	13
201811038	11/04/2018	Petición De Documentos e Información	7/05/2018	26
201811609	6/06/2018	Petición De Documentos e Información	20/06/2018	14

- Peticiones sobre el reconocimiento de un derecho o una situación jurídica, quejas, reclamos y denuncias trece (13) días hábiles contados a partir del día siguiente al ingreso y radicado de la solicitud por cualquiera de los canales para la atención de los seguimientos peticiones.

Radicado Recibo	Fecha Recibo	PQRS	Respuesta Final	Diferencia fecha de recibo y Respuesta Final
201810849	21/03/2018	Queja	17/04/2018	27
201810881	23/03/2018	Queja	11/05/2018	49
201811461	22/05/2018	Peticiones	13/06/2018	22

### QUE SE DEBE MEJORAR Y PARA QUE

- Establecer acciones de mejora en las dependencias para lograr la respuesta oportuna de PQRS.
- La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.
- Implementar acciones correctivas que se deriven de las PQRS, en aquellas que son repetitivas, haciendo el respectivo seguimiento, en aras de subsanar las debilidades que se presentan a la hora de dar respuesta a las comunicaciones.

**JOHN GIRALDO GRANDA**

Coordinador de Control Interno