

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 02 de junio de 2020

PARA CRISTIAN ANDREI SEPULVEDA
 Secretaria General

DE JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
 Asesor Control Interno

ASUNTO Informe Final Auditoria Gestion Juridica

Como es de su conocimiento en días pasados se llevo a cabo la Auditoria al Proceso de Gestión Jurídica, para lo cual me permito adjuntar el Informe definitivo de dicha auditoria.

Por lo anterior, cuenta con un término 10 días hábiles para presentar el plan de mejoramiento a las observaciones que lo requieran.

Cordial saludo,



JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
ASESOR CONTROL INTERNO

Anexos: 1

Copia a: Carlos Mario Mejia Munera , Dora Maria Alvarez Granados, Luis Felipe Villanueva Patiño, Silvia Yaneth Rodriguez Tamayo, William Ocampo Restrepo

Revisó: Juan Mario Bustamante Mejia



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AÑO 2020

Versión :1
Fecha: 2009/10/19
Usuario :Lramirez

Tipo de auditoría: Interna/Externa Certificación/Seguimiento/Recertificación	Fecha: 28 de Mayo de 2020
Audidores: Juan Mario Bustamante Mejia. Asesor de Control Interno Dora Maria Alvarez Granados Profesional Universitaria Silvia Yaneth Rodriguez Tamayo Auxiliar Administrativo Daniela Sanchez Bravo Apoyo a Control Interno	Proceso auditado: Gestión Jurídica
Responsable del Proceso: Cristian Andrei Sepulveda	Cargo: Secretario General
Requisitos Auditados: <ul style="list-style-type: none">- Seguimiento Procesos disciplinarios- Seguimiento procesos judiciales- Procedimiento actualización normativa por procesos- Procedimiento recibir y responder comunicaciones - Verificación respuesta PQRSD- Seguimiento a la Contratación que tiene que ver con el proceso de Gestion Jurídica vigente y terminados	

PERSONAL ENTREVISTADO / AUDITADO	CARGO
Cristian Andrei Sepulveda	Secretario General
Luis Felipe Villanueva Patiño	Profesional Especializado Abogado
Omer Patiño	Técnico Administrativo documentos
Alexis Alvarez Mejia	Abogado Contratista
William Alexander Ocampo Restrepo	Abogado Contratista
Zully Tatiana Zuluaga E	Abogada Contratista

DOCUMENTOS DE REFERENCIA UTILIZADOS:
<ul style="list-style-type: none">• Ley 87 de 1993, Ley 1474 del 2011 y el Decreto 19 de 2012. <i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”</i>
<ul style="list-style-type: none">• Ley 734 de 2002 por el cual se expide el código disciplinario único
<ul style="list-style-type: none">• Resolución 2017050318 por medio de la cual se adopta el reglamento interno de trabajo de Terminales de Transporte de Medellín S.A
<ul style="list-style-type: none">• 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
<ul style="list-style-type: none">• Resolución 2016050513 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos.
<ul style="list-style-type: none">• Manual de Gestión 13.00 de la Sociedad Terminales de Transporte Medellín
FORTALEZAS:

Ubicación: \\Sfconsola\Sat\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Procesos \ Formatos

- La Entidad cuenta con varios medios (Pagina web, verbal, escrita en el formato de PQRSD, telefónica y directamente en la oficina de administración documental archivo) para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- El seguimiento, verificación y evaluación al procedimiento de PQRSD, en el cumplimiento del plazo establecido para dar respuesta al usuario e implementar las acciones de mejora que satisfagan la necesidad del cliente por la Oficina Asesora de Control Interno
- El recurso humano con el que cuenta la Entidad y su disposición para direccionar la solicitud y dar respuesta a la queja interpuesta por el usuario
- La entidad cuenta con un contrato de prestación de servicios de una abogada externa que ejerce la defensa técnica y viene realizando el seguimiento a cada uno de los procesos con la supervisión de la Secretaria General, en cuanto al cumplimiento de términos y actuaciones procesales.

NO CONFORMIDADES

No.	TIPO (Mayor/Menor)	DESCRIPCIÓN

TOTAL NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES/OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Se presentaron **506** PQRSD del 01 de enero de 2020 hasta el 30 de abril de 2020.

Estando direccionadas así:

Gerencia General: 40
 Secretaria General: 32
 Subgerencia Planeación y Desarrollo: 0
 Subgerencia Financiera y Comercial: 19
 Subgerencia Técnica y Operativa: 217
 Convenios y Proyectos: 197
 Vacía: 1

Total: **506**

Las PQRSD interpuestas son:

Derechos de Petición: 47
 Denuncia: 11
 Queja: 281
 Reclamo: 74
 Solicitud de información: 79
 Sugerencia: 11
 Felicitación: 3

Total: **506**

Medio por el cual ingresaron las PQRSD

Manual: 259
 Telefónica: 61
 Verbal: 7
 Virtual: 84

Web: 92
Twitter: 1
No aplica: 1
Vacía: 1

Total: **506**

Las PQRSD marcadas como felicitación en total fueron tres (3) pero solo una se tomó como tal; las dos (2) restantes se les dio tratamiento de reclamo y son las siguientes:

- Radicado 2020070208 del 10/02/2020/quejoso: Manuel Alejandro Cartagena Jaramillo/dirigida a: convenio y proyectos/reclamo: visor del carenaje reventado y rayado/ se encuentra en estado cerrado.
 - Radicado 2020070256 del 18/02/2020/ quejoso: John Jairo Hoyos Hernández/ dirigida a: convenios y proyectos/reclamo: usuario reclama perdida de radio marca JVC, memoria USB, repuestos, el gato y una caja de herramientas/se encuentra en estado cerrado.
- A todas las **506** PQRSD se les genero respuesta y se les dio el debido tratamiento según resolución: 2016050513 de Terminales Medellín y se encuentran en estado cerrado, a excepción de veintisiete (27) PQRSD que aún siguen en estado abierto y sin el debido tratamiento.
- Las cuales son las siguientes:

QUEJAS VENCIDAS CON CORTE DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DEL 2020			
RADICADO	FECHA INTERPUESTA	DIRIGIDAS	RESPONSABLE
2020070153	29/01/2020	OPERATIVA	EDGAR CORREA LOPEZ
2020070179	4/02/2020	OPERTIVA	EDGARDO PEREZ CANO
2020070268	19/02/2020	CONVENIOS	JOHN BAYRON CARDONA
2020070302	25/02/2020	FINANCIERA	DIANA LAVERDE
2020070314	26/02/2020	SECRETARIA GRL	LAURA PATRICIA SUAREZ
2020070319	27/02/2020	FINANCIERA	DIANA LAVERDE
2020070344	03/03/2020	COMUNICACIONES	LAURA ARIAS
2020070345	03/03/2020	GERENCIA	JUAN BUSTAMANTE
2020070346	03/03/2020	GERENCIA	JUAN BUSTAMANTE
2020070349	04/03/2020	COMUNICACIONES	LAURA ARIAS
2020070360	07/03/2020	COMUNICACIONES	LAURA ARIAS
2020070370	09/03/2020	FINANCIERA	JORGE LUIS RAMIREZ
2020070371	09/03/2020	OPERATIVA	VICTOR PIEDRAHITA
2020070379	11/03/2020	OPERATIVA	EDGAR CORREA LOPEZ
2020070390	11/03/2020	CONVENIOS	JOHN BAYRON CARDONA
2020070407	12/03/2020	FINANCIERA	DIANA LAVERDE
2020070410	13/03/2020	FINANCIERA	WILSON LOPEZ

2020070413	15/03/2020	OPERATIVA	DIANA ANAYA
2020070432	18/03/2020	CONVENIOS	JOHN BAYRON CARDONA
2020070433	18/03/2020	FINANCIERA	WILSON LOPEZ
2020070436	20/03/2020	CONVENIOS	JOHN BAYRON CARDONA
2020070438	20/03/2020	CONVENIOS	JOHN BAYRON CARDONA
2020070447	22/03/2020	COMUNICACIONES	LAURA ARIAS
2020070449	23/03/2020	COMUNICACIONES	LAURA ARIAS
2020070455	25/03/2020	CONVENIOS	JOHN BAYRON CARDONA
2020070476	27/04/2020	OPERATIVA	EDGAR CORREA LOPEZ
2020070480	28/04/2020	OPERATIVA	EDGAR CORREA LOPEZ

- Como se puede observar en los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2020 la gran cantidad de las PQRSD fueron dirigidas a la subgerencia operativa para un total de doscientas diecisiete (217), en su mayoría por solicitudes relacionadas con las empresas transportadoras.

La mayoría de las PQRSD fueron señaladas como quejas, para un total de doscientos ochenta y una (281) y el medio más común para los usuarios interponer una PQRSD es de manera manual.

MUESTRAS DE DENUNCIA CON CORTE DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DEL 2020			
RADICADO	FECHA INTERPUESTA	DIRIGIDAS	COMENTARIO
2020070003	2/01/2020	OPERATIVA	Me impidieron el acceso al bus por oponerme a pagar un cobro atípico que pedía el conductor del cual ya había pagado un tickete
2020070024	3/01/2020	OPERATIVA	Proceso disciplinario contra Luis Eduardo Tavera conductor de la empresa Sotauraba S.A quien infringió la prueba de alcoholemia practicada el 21 de diciembre de 2019
20200758	9/01/2020	OPERATIVA	Se realizó hurto de maleta al momento de pasar por el escáner de seguridad, se solicitud video de seguridad que la forma de reaccionar en ver las cámaras dando tiempo al ladrón volarse y la policía llevo a los 20 minutos.
2020070091	17/01/2020	OPERATIVA	Se realiza mala atención en zona cer poblado con un cobro que no corresponde al servicio y no genera la factura
2020070154	29/01/2020	OPERATIVA	un taxista de placa tpx 586 me tiro el carro por el viaducto del metro hacia la plazoleta de botero
2020070283	24/02/2020	SECRETARIA GENERAL	Denuncia a señor registrado en fotos que engaña a las personas con empleo y los cita en lugares

			como la terminal
2020070365	9/03/2020	OPERATIVA	Denuncia a empresa de cooncerto por prestar servicio con póliza responsabilidad civil y contractual vencido desde noviembre de 2019
2020070390	11/03/2020	SECRETARIA GENERAL	Denuncia de un acopio de taxis ilegal en el barrio y motos dañando la demarcación que hizo la secretaria de movilidad
2020070418	17/03/2020	OPERATIVA	Venta de tiquetes en empresa rápido Tolima vehículo de placas GFL 691con descripción engañosa al usuario
2020070453	23/03/2020	OPERATIVA	Inconformidad de irresponsabilidad de un conductor llamado Juanes de transporte Rionegro S.A con numero de vehículo 2195 y numero de celular 3118592165 .el cual se le encomendó traer unos tapabocas de suma importancia debido a lo que estamos viviendo a nivel nacional, y el señor no ,o deajo en el debido lugar de recogido si no que se lo llevo a su lugar de domicilio y el cual me parece un poco descarado que deba pagar un taxi
2020070456	30/03/2020	OPERATIVA	Inconformidad de irresponsabilidad de un conductor llamado Juanes de transporte Rionegro S.A con numero de vehículo 2195 y numero de celular 3118592165 .el cual se le encomendó traer unos tapabocas de suma importancia debido a lo que estamos viviendo a nivel nacional, y el señor no ,o deajo en el debido lugar de recogido si no que se lo llevo a su lugar de domicilio y el cual me parece un poco descarado que deba pagar un taxi

- De las **506** PQRSD, once (**11**) de ellas fueron marcadas como denuncia, pero no se pueden afirmar que se trata de una Denuncia por su contenido y por no cumplir con los requisitos que debe contener una denuncia, dándoseles otro tratamiento como de queja, solicitud o reclamo.
- Por lo anterior se recomienda a la Secretaria General, realizar informe de seguimiento y control de la atención en debida forma de la PQRSD, el cual le permita determinar cuáles son las áreas y responsables que dan respuesta extemporánea a los derechos de petición y que con base en dicho informe pueda tomar los correctivos pertinentes. **(plan de mejoramiento)**

- Se recomienda a la Secretaria General, realizar ajustes a los reportes del QFDocument en cuanto a las PQRSD, ya que se clasifican por separado las peticiones y derechos de petición, cuando las dos corresponden a lo mismo. **(plan de mejoramiento)**
- Se recomienda revisar el formato de las PQRSD de la página WEB de la entidad, para cuando el usuario marque la PQRSD como Denuncia, se despliegan otras preguntas que le permitan al usuario encasillarse efectivamente en una Denuncia y no en una queja, reclamo o solicitud. **(plan de mejoramiento)**
- El procedimiento **Recibir y Responder Comunicaciones** dispone: *“Cuando se recibe la comunicación por **buzón de sugerencias** instalado en sitios estratégicos, tales como: oficina de recaudos, caseta de información, Parqueadero P2, Escaleras Eléctricas, sistemas de bicicletas públicas del área metropolitana del Valle de Aburra (Encicla), Parque vial del río Medellín (Soterrado), Parqueadero Plaza Mayor; cada administrador del convenio realiza la recolección de las comunicaciones para luego radicarlas en el archivo.”* Se pudo observar por el equipo auditor que en la Terminal Norte no se tiene buzón de sugerencias en el puesto de información, está ubicado uno, pero es de la Copropiedad, así mismo tampoco se encuentran buzones de sugerencias en las diferentes unidades de negocio como se describe en el procedimiento. Actualmente solo funciona un buzón de sugerencias en el puesto de información de la Terminal Sur. Por lo anterior se recomienda disponer de los buzones de sugerencias según el procedimiento **(plan de mejoramiento)**
- Se pudo observar el informe enviado desde el área de comunicaciones sobre el tratamiento a las solicitudes ingresadas por las redes sociales durante el mes de abril del año 2020. Por lo que se recomienda realizar un ajuste al procedimiento de **Recibir y Responder Comunicaciones** del actual Manual de Gestión 13.00 de la Sociedad Terminales de Transporte Medellín, teniendo en cuenta que la circular del 29 de mayo por parte de la Secretaria General estableció: *“Por último, es importante señalar que los usuarios de nuestras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), han aumentado. En promedio tenemos mil quinientas (1.500) interacciones mensuales...Dichas interacciones no son tenidas como derechos de petición...”* (Subrayas fuera de texto) **(plan de mejoramiento)**
- Se revisaron los siguientes contratos: 001-2020, 003-2020, 004-2020, 006-2020, 008-2020, 015-2020, 016-2020, 019-2020, 020-2020, 040-2020, 041-2020, 047-2020, 049-2020, 051-2020, En los contratos revisados se observó que se encuentran desactualizados en el QFDocument, en la mayoría se tiene digitalizado hasta el acta de inicio, faltando por ingresar las cuentas de cobro y los informes de supervisión. Sin embargo, la verificación realizada a través del sistema de información SAFIX, se pudo observar que las cuentas de cobro de la contratación auditada se encuentran al día.
- De otro lado, en los contratos 040 de 2020 y 049 de 2020, se pudo observar que las vigencias de las pólizas aprobadas no corresponden a las fechas de las actas de inicio de cada uno de estos contratos. **(plan de mejoramiento)**
- Se pudo observar que el nomograma no se actualizó en el primer trimestre del año en curso, tal y como lo estipula el procedimiento, sin embargo, se pudo verificar que el mismo se actualizó a mayo 6 de 2020. Se recomienda a la Secretaria General que

<p>propicie la participación de todas las dependencias para que respondan los correos enviados donde manifiesten las normas que les apliquen, ya que en la última actualización solo un área dio respuesta al correo mencionado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Se revisaron 36 procesos judiciales discriminados así: 10 contractuales, 2 Acciones de Repetición, 2 Arbitrales, 7 Ejecutivos, 6 Laborales, 5 Nulidades y 4 Reparaciones Directas, los cuales están en curso a cargo de la doctora Zully Tatiana Zuluaga Marín; cada uno de ellos al ser revisados, se evidencia que han tenido movimiento constante durante el año 2019, ya que desde mes de marzo de 2020 se presenta suspensión de términos por el decreto de emergencia sanitaria a causa del COVID-19; por lo tanto se recomienda que al levantarse la suspensión de términos, retomar todas las actuaciones de los procesos y continuarlas en la presente vigencia.
<ul style="list-style-type: none"> Las actuaciones disciplinarias que se tiene vigentes son once (11), discriminadas así: 001-2019, 003-2019, 004-2019, 005-2019, 007-2019, 011-2019, 012-2019, 013-2019, y tres (3) quejas disciplinarias con radicados 20199030121, 20199020452 y 2019071783; al ser revisadas cada una de ellas, muestran movimiento constante; sin embargo, se puede observar que las últimas actuaciones disciplinarias con radicados 011-2019, 012-2019 y 013-2019 y la queja disciplinaria 20199030121, no presentan actuaciones procesales en la presente vigencia; por lo que se recomienda que una vez se levante la suspensión de términos, se continúe adelantando las etapas procesales a que haya lugar en la presente vigencia.
<ul style="list-style-type: none"> Se encontraron los siguientes contratos sin liquidar: 200-2018, 031-2019, 191-2019 y 197-2019, los cuales no se liquidaron dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación, como lo estipula el Manual de Contratación de Terminales Medellín. (Plan de mejoramiento)
<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda continuar con el orden y la actualización de los expedientes contractuales de la vigencia 2020, tanto física como a través de la plataforma del QFDocument.
<p>CONCLUSIONES GENERALES:</p>
<ul style="list-style-type: none"> Se encuentran en estado CERRADO las 479 PQRSD con corte del 01/01/2020 hasta el 30/04/2020.
<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con el procedimiento establecido por la entidad para atender las PQRSD de acuerdo con la Resolución 2016050513 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos.
<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con el procedimiento actualización normativa por procesos
<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con la defensa técnica de los 36 procesos judiciales que actualmente se llevan en la entidad.
<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con las actuaciones disciplinarias que se adelantan actualmente en la entidad.