

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 18 de mayo de 2021

PARA CRISTIAN ANDREI SEPULVEDA
 Secretaria General

DE JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
 Asesor Control Interno

ASUNTO Informe Final Auditoria Gestión 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 de la presente vigencia y tener en cuenta las observaciones que pasan del plan de mejoramiento de la vigencia 2020, para lo cual se anexa también el formato correspondiente.

Cordial saludo,



JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
ASESOR CONTROL INTERNO

Anexos: 1

Copia a: Alexis Alvarez Mejia, Dora Maria Alvarez Granados, Luis Felipe Villanueva Patiño, Natalia Andrea Echeverri, Omer Giovanni Patiño, Richard Alberto Serna Maya, Silvia Yaneth Rodriguez Tamayo

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: 12 de mayo de 2021
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 – liquidación de Contratos, Secop y Qfdocument, del proceso de Gestion Jurídica.	

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

DOCUMENTOS DE REFERENCIA UTILIZADOS:

- Ley 87 de 1993, Ley 1474 del 2011 y el Decreto 19 de 2012. *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*
- Ley 734 de 2002 por el cual se expide el código disciplinario único
- Resolución 2017050318 por medio de la cual se adopta el reglamento interno de trabajo de Terminales de Transporte de Medellín S.A
- 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 2016050513 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos.
- Manual de Gestión 13.00 de la Sociedad Terminales de Transporte Medellín

FORTALEZAS:

- La Entidad cuenta con varios medios (Pagina web, verbal, escrita en el formato de Ubicación: \\Sfconsole\Sat\SIG - Sistema Integrado de Gestion\Gestion Procesos \ Formatos

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 de los plazos establecidos para dar respuesta al usuario se vienen cumpliendo de acuerdo con la Resolución 2016050513 por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos
- El recurso humano con el que cuenta la Entidad y su disposición para direccionar la solicitud y dar respuesta a las PQRSD interpuestas por el usuario. Así mismo se cuenta con una plataforma sistematizada que lleva el control de tiempos de respuesta de las PQRSD.
- 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:

1. Se presentaron en total **389 PQRSD** con corte del 01 de enero de 2021 hasta el 30 de abril de 2021, siendo todas direccionadas así:

Gerencia General: 32
 Secretaria General: 113
 Subgerencia Planeación y Desarrollo: 0
 Subgerencia Financiera y Comercial: 14
 Subgerencia Técnica y Operativa: 70
 Convenios y Proyectos: 157
 Vacía: 3

TOTAL: 389

Las PQRSD interpuestas son:

Derechos de Petición: 64
 Denuncia: 13
 Queja: 87
 Reclamo: 140
 Solicitud de información: 80
 Sugerencia: 4
 Felicitación: 1

Total: 389

Medio por el cual ingresaron las PQRSD

Manual: 198
 Telefónica: 0

Verbal: 2
 Virtual: 112
 Web: 77
 Twitter: 0
 Buzón: 0
 No aplica:0
 Vacía: 0

Total: 389

De las **389 PQRSD** ingresadas en este lapso de tiempo entre los meses de enero a abril de 2021, evidenciamos que en total fueron sesenta y cuatro (64) derechos de petición, trece (13) denuncias y una (1) felicitación, que se encuentran en estado cerrado con el debido tratamiento a excepción de las siguientes PQRSD extemporáneas:

DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA AL USUARIO, PERO NO ESTAN CERRADAS EN EL SISTEMA QFDocument CON CORTE DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DEL 2021

RADICADO	FECHA INTERPUESTA	RESPONSABLE	OBSERVACION
20210070114	FEBRERO 3 DE 2021	German Andrés Botero Fernández	Al ingresar al parque del Rio con mi mascota, utilice los parqueaderos y en uno me informan que el horario de cierre era hasta las 08:00 pm y me remiten al de plaza mayor, cuyo horario es hasta las 10:00 pm. al ingresar pasadas las 07:00 pm, no había personal para el protocolo de bioseguridad no para conformar el horario pese al letrero en la entrada. Confiado, llegué a las 08:10 hora, ya estaba cerrado y me dejaron muy perjudicado
20210070211	MARZO 4 DE 2021	Carlos Mario Patiño Gonzales	Derecho de petición: CONCEJO DE MEDELLIN - ALFREDO RAMOS MAYA Remisión parcial de solicitud con radicado N.º 202110060683
20210070287	MARZO 26 DE 2021	Carlos Mario Patiño Gonzales	Derecho de petición: CONCEJO DE MEDELLIN - ALFREDO RAMOS MAYA RADICADO INSISTENCIA PERFILES DE CARGOS DIRECTIVOS

2. De estas **389 PQRSD** solo se brindó respuesta extemporánea a una (1) PQRSD, las restantes se les brindo respuesta al usuario dentro del tiempo legal. La PQRSD con respuesta extemporánea es la siguiente:

RADICADO	FECHA INTERPUESTA	RESPONSABLE	OBSERVACION
20210070327	ABRIL 6 DE 2021	Yuli Catherine Oquendo Lopera	Derecho de petición: artículo 23 de la constitución política de Colombia y ley 1755 d 2015. ESTA ES UNA PETICION A UN DERECHO LABORAL (CERRADO CON RESPUESTA EXTEMPORANEA)

3. Entre los meses de enero 1 hasta abril 30 de 2021, ingreso una (1) PQRSD marcada como felicitación y se encuentra en estado abierta en la plataforma QFDocument Y es la siguiente:

RADICADO	FECHA INTERPUESTA	RESPONSABLE	OBSERVACION
20210070203	MARZO 3 DE 2021	Laura Arias Galeano	felicita a las terminales por el cambio positivo por visualizar el nombre de la terminal del norte mariano Ospina (ABIERTA)
<p>4. Dentro del reporte de seguimiento de las PQRSD por Gestion Jurídica, se pudo verificar que el proceso, ha cumplido los tiempos de respuesta en PQRSD, pero según lo dictado en la misma resolución de la Entidad, se debe hacer la trazabilidad completa, es decir cerrar o terminar el flujo inmediatamente sea gestionada; se evidenció al momento de la revisión dos (2) PQRSD gestionadas pero que no han sido cerradas en plataforma. (20210070287 y 20210070198)</p>			
<p>5. De las trece (13) PQRSD marcadas como denuncias, todas se encuentran en estado cerrado en la plataforma QF, igualmente la respuesta al usuario fue brindada en el tiempo establecido por la ley, no se les hace tratamiento como denuncia, debido al modo de ser interpuestas y a la falta de material probatorio, se presentaron tres (3) PQRSD reiterativas con una misma usuaria, pero con diferente radicado al cual la entidad le respondió en el debido tiempo.</p>			
<p>6. Se recomienda actualizar la gestión documental del proceso, en cuanto a levantar el procedimiento con sus formatos y flujos detallados (si es el caso) relacionados a la gestión de las PQRSD desde Convenios y Proyectos. Con el fin de llevar el seguimiento y control de las solicitudes que se realizan a través de los proyectos a cargo de Terminales Medellín.</p>			
<p>7. Se recomienda a la Secretaria General adecuar los canales de Información internos y externos para que el usuario pueda interponer PQRSD Anónima o confidenciales (Plan de mejoramiento).</p>			
<p>8. En el contrato 038 de 2021, se pudo observar que la vigencia de la póliza aprobada no corresponde a la fecha del acta de inicio. Y el contrato 04-2021 se encuentra incompleto en el Qfdocument.</p>			
<p>9. Se pudo observar que el nomograma se encuentra actualizado en el primer trimestre del año en curso, tal y como lo estipula el procedimiento. La Secretaria General viene propiciando la participación de todas las dependencias para que se respondan los correos enviados donde manifiesten las diferentes dependencias las normas que les aplique.</p>			
<p>10. Se revisaron 39 procesos judiciales discriminados así: 10 contractuales, 1 Acción de Repetición, 2 Arbitrales, 9 Ejecutivos, 8 Laborales, 1 Nulidades y 2 Reparaciones Directas, 2 Nulidad y Restablecimiento del Derecho, 1 por insolvencia, 2 llamamientos en garantía, 1 Acción protección al consumidor, los cuales están en curso a cargo de la doctora Zully Tatiana Zuluaga Marín; cada uno de ellos al ser revisados, se evidencia que algunos han tenido movimiento durante la presente vigencia, teniendo en cuenta que desde el mes de marzo de 2020 se presentó suspensión de términos por el decreto de emergencia sanitaria a causa del COVID-19. Sin embargo, se recomienda a la Secretaria General elaborar informe de riesgos en cuanto a la posible materialización de caducidades o prescripciones que se pudieran presentar en los</p>			

diferentes procesos mencionados. (**Plan de mejoramiento**).

11. Las actuaciones disciplinarias que se tiene vigentes son once (11), discriminadas así: 004-2019, 011-2019, 012-2019, 013-2019, 001-2020, 002-2020, 001-2021 y 002-2021 y tres (3) quejas disciplinarias con radicados 20199030121, 2019071783, 20210030004 al ser revisadas cada una de ellas a excepción de las radicadas en esta vigencia, se tiene que algunas su última actuación se realizó en septiembre del 2020 y una queja que se encuentra en estudio con radicado del año 2019. Por lo anterior se recomienda a la Secretaria General como operador disciplinario retomar lo antes posible las actuaciones procesales de caso, teniendo en cuenta además que la ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”. La cual entra a regir a partir del 1 de julio de 2021 y que su ARTÍCULO 263. *Transitoriedad*. expresa: “Los procesos disciplinarios en los que se haya proferido acto de apertura de investigación disciplinaria o de citación a audiencia al entrar en vigencia la presente ley continuarán tramitándose de conformidad con las ritualidades consagradas en el procedimiento anterior. Las indagaciones preliminares que estén en curso al momento de entrada de la vigencia de la presente ley, se ajustarán al trámite previsto en este código”.

Cabe anotar que la ley 1952 de 2019 entra a regir a partir del 1 de julio de 2021, la cual reduce los términos de duración de las indagaciones previas. (**Plan de mejoramiento**).

12. En cuanto al Plan de Inversión de Acción de la Secretaria General, la cual tiene a cargo la Línea 4 Cultura POST-COVID TTM con un presupuesto de \$634.484.736, pero a su vez acompaña a otras Subgerencias en la ejecución de otras línea y proyectos. Donde se pudo evidenciar que, en los meses de ENERO, FEBRERO Y MARZO, la Secretaria General no ha realizado ningún contrato por inversión, por lo que su porcentaje de ejecución es del 0%.

13. Se recomienda continuar con el orden y la actualización de los expedientes contractuales de la vigencia 2021, tanto física como a través de la plataforma del QFDocument y en SECOP. Los contratos muestran la trazabilidad en su ejecución con los informes de supervisión y aprobación de pagos de manera oportuna.

14. Se encontraron los siguientes contratos sin liquidar:

CONTRATO	NOMBRE CONTRATISTA	FECHA DE TERMINACIÓN	ESTADO	CONTRATO	NOMBRE CONTRATISTA	FECHA DE TERMINACIÓN	ESTADO
197-2019	FERNANDO PELÁEZ ARANGO	31/01/2020	SIN LIQUIDAR	040-2020	Zully Tatiana Zuluaga Marín	31/12/2020	SIN LIQUIDAR
CAD 01-2019	TERMINAL SUR P.H.	23/10/2020	SIN LIQUIDAR	041-2020	Diana Milena González Taborda	13/06/2020	SIN LIQUIDAR
CAD 02-2019	TERMINAL NORTE P.H.	12/11/2020	SIN LIQUIDAR	117-2020	CONGESSTY A S.A.S	3/12/2020	SIN LIQUIDAR
				125-2020	VITALESENCE S.A.S.	29/12/2020	SIN LIQUIDAR

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**)

15. De acuerdo con el seguimiento al Plan de Mejoramiento de la vigencia 2020, se pudo observar que se dio **CIERRE PARCIAL** a dicho plan, ya que pasan a la vigencia 2021 dos observaciones que tienen que ver así, la **PRIMERA**: “Se recomienda revisar el formato de las PQRSD de la página WEB de la entidad, para cuando el usuario marque PQRSD como Denuncia, se desplieguen otras preguntas que le permitan al usuario encasillarse efectivamente en una denuncia y no en una queja, reclamo o solicitud”. Y la **SEGUNDA**: “Realizar ajuste al procedimiento de recibir y responder comunicaciones del actual Manual de Gestión

13.00 de la Sociedad de Terminales de Transportes de Medellín, teniendo en cuenta la circular del 29 de mayo de 2020, de la Secretaría General". Para lo cual se deberá estipular nuevamente en el plan de mejoramiento de la presente vigencia las fechas en las cuales se realizarán las acciones correctivas de las anteriores observaciones aludidas. **(Pasa al Plan de Mejoramiento de esta vigencia 2021)**

CONCLUSIONES

1. Se encuentran en estado CERRADO las **386 PQRSD** con corte del 01/01/2021 hasta el 30/04/2021. Quedando pendiente **tres (3)** PQRSD por cerrar en el sistema QFDocument.
2. 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.
3. Se cumple con el procedimiento actualización normativa por procesos.
4. Se cumple con la defensa técnica de los 39 procesos judiciales que actualmente se llevan en la entidad.
5. Se debe realizar una actualización en diferentes actuaciones procesales de los procesos disciplinarios que actualmente se adelantan en la entidad con miras a la entrada en vigencia de la Ley 1952 de 2019.