Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 22 de junio de 2023

PARA LUZ AMELIA BARRIOS
Secretaria General

DE JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
Asesor Control Interno

ASUNTO Informe definitivo auditoria interna proceso Gestion Jurídica

Cordial saludo,

En archivos adjuntos se encuentran el informe definitivo de auditoría interna al proceso de la referencia, y el plan de mejoramiento el cual deberá ser diligenciado y enviado a esta dependencia dentro de los (10) días siguientes al recibo del mismo.

Saludos cordiales.

JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
ASESOR CONTROL INTERNO

Copia a: Alexis Alvarez Mejia, Dora Maria Alvarez Granados, Luis Felipe Villanueva Patiño, Manuel Antonio Echavarria Quiroz, Richard Alberto Serna Maya, Silvia Yaneth Rodriguez Tamayo

Revisó: John Jairo Giraldo Granda

Tipo de auditoría: Interna	Fecha de inicio auditoria: 20 de abril-2023 Fecha de Informe Final 21 de junio-2023
Auditor*:* Dr. John Jairo Giraldo Granda -Asesor Control Interno- Equipo de trabajo Oficina Asesora.	**Proceso auditado:** Gestion Jurídica
Responsable del Proceso: Dra. Luz Amelia Barrios V.	Cargo: Secretaría General.

Entre el 20 de abril y 22 de junio-2023, se llevó a cabo la auditoría interna a Gestion Jurídica es así como el día 08 de junio-2023 fue socializado el Informe preliminar, aclarando, que el cronograma inicialmente estipulado para desarrollar la actividad sufrió modificación a solicitud, vía correo electrónico del líder del proceso, en el cual manifestó la necesidad de ampliar el plazo para allegar la información inicialmente solicitada, a esta oficina y una vez concedidos los plazos requeridos, fue necesario desde Control Interno modificar el cronograma inicial.
Una vez compartido el informe previo, el proceso contó con cinco (5) días hábiles (luego de la presentación), para enviar a control interno las respuestas y sus evidencias respectivas, para subsanar o aceptar las observaciones detalladas en este, es así como mediante radicado No. 2023030206 del 15 de junio, el proceso auditado se pronunció frente a las observaciones realizadas.

Para la auditoria se tuvo en cuenta:

Requisitos Auditados:

- Seguimiento a la política de prevención del daño antijurídico.
- Seguimiento a la supervisión de contratos relacionados con el proceso auditado
- normas aplicables a la entidad desde el proceso Gestion jurídica.

PERSONAL ENTREVISTADO / AUDITADO	CARGO
Dra. Luz Amelia Barrios V.	Secretaria Geneal.
Dr. Luis Felipe Villanueva Patiño	Profesional Especializado Abogado
Dr. Manuel Antonio Echavarria	Professional Especializado Abogado
Dra. Zully Tatiana Zuluaga E	Abogada externa-contratista

DOCUMENTOS DE REFERENCIA UTILIZADOS:

Lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993, “por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.

A lo descrito en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- en la dimensión 7 de “Control Interno”, donde se define la auditoría como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad; que ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. Decreto 1499 de 2017 de 2017

Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno,

Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, actuando como tercera línea de defensa dentro del -MIPG- y realizando seguimiento a la gestión de la primera y segunda línea de defensa, por medio de la evaluación a la gestión de los riesgos asociados al proceso y sus controles y además:

- Ley 87 de 1993, Manual de Gestion Versión 14.0.1 de 2022, 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, Resolución

2022050093 de terminales Medellín, por medio de la cual se adopta y da cumplimiento a la Ley 1952/2019, relacionado con el derecho disciplinario, 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 de Terminales Medellín “Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos.”, Resolución 2016050001 Manual de Contratación de Terminales Medellín, Gestion Contractual 2022 del Proceso, desde QFDocument y SECOP I y SECOP II, Procesos, procedimientos, manuales, guías, resoluciones, comunicaciones internas, plan anticorrupción y de atención al ciudadano del proceso (riesgos), normatividad reglamentaria y complementaria relacionada con el objetivo y alcance de esta auditoría
FORTALEZAS:
1. La Entidad cuenta con varios canales para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias como. Página web, presencial-verbal, escrita en el formato de PQRSD y telefónica.
2. 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.
3. Se tiene un equipo encargado de los procesos disciplinarios de la entidad.
4. El cumplimiento del Manual de Contratación y la actualización de los expedientes contractuales.
5. El recurso humano con el que cuenta la Entidad y su disposición para direccionar la solicitud y dar respuesta a las quejas interpuestas por las partes interesadas.
6. La Empresa Terminales Medellín, cuenta con un contrato de prestación de servicios de 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
7. Se observa Mejora continua en la aplicación de controles que permiten encontrar información consistente de los procesos judiciales en la plataforma.
8. Se contó con la disposición del personal de planta y de contratistas del proceso para atender al equipo auditor en temas específicos que contribuyeron a dar claridad en las revisiones efectuadas por la Oficina de Control Interno.
9. Alto compromiso por parte del líder del proceso tanto para el envió de la información como para la atención oportuna de los requerimientos, de igual forma se resalta la visión holística que tiene del proceso y su esmero por trabajar en el fortalecimiento e implementación del -MIPG- Modelo Integrado de Planeación y Gestión en lo que respecta a la mejora continua e implementación de buenas prácticas
10. Buena disposición del equipo de trabajo de Gestión Jurídica, lo que permitió que se la actividad auditora se llevara a cabo satisfactoriamente a este proceso de apoyo de la Empresa.
11. Comité de conciliaciones, creado y en firme, con rigurosidad en sus reuniones, dejando actas de lo tratado en éstos.
12. La oficina Asesora de Control Interno observo que el proceso de Litigios y demandas de Terminales de Transporte de Medellín S.A. cumple con los principios de economía, eficiencia y eficacia.
13. En 2022, se atendió un total general de 1.344 PQRSD,

NO CONFORMIDADES		
No.	**TIPO:**	**DESCRIPCIÓN**
07	**HALLAZGOS**	**PLAN DE MEJORAMIENTO**

Una vez recibida y analizada la respuesta al informe preliminar del proceso gestion jurídica mediante radicado No. 2023030206 de junio 15, se observó que la gestión adelantada por el equipo de colaboradores se realiza de manera razonable dentro del marco regulatorio aplicable y vigente, con lo cual se concluye la aceptación de las observaciones descritas en él por parte del Proceso evaluado al indicar, tanto el inicio, como la proyección de la gestion con la finalidad de aumentar su eficiencia y mitigar riesgos, contando con resultados visibles a muy corto plazo para obtener una gestión más eficiente.

Según lo anterior, Control Interno presenta el informe final de dicha evaluación, anexo a este se remite formato del plan de mejoramiento que deberá ser diligenciado, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la socialización, radicación y recibo oficial de este informe final, tras los cuales elaborará y presentará a la oficina asesora de control interno el respectivo plan de Mejoramiento.

1. Se recomienda. fortalecer las actividades de inducción y capacitación asociadas al adecuado manejo y aprovechamiento del normograma de la Entidad, por medio del uso de herramientas tecnológicas que provee la Empresa, como Intranet, correo electrónico, entre otros, Dado que, por falta de un adecuado seguimiento a este, se visualiza, el posible riesgo de desinformación a las partes interesadas por lo desactualizado u obsoleto que se encuentra el normograma en la página web, Incumpliendo así, lo prescrito en el propósito del procedimiento "*Actualización normativa por procesos*" *Mantener actualizado el marco normativo institucional asegurando se utilice la normatividad vigente.*

2. El proceso Gestion Jurídica tiene dos indicadores, en uno de ellos se observa inadecuada medición y seguimiento, dado que el objetivo de este es ambiguo y persigue otro fin al que se está midiendo en realidad, al rezar de la siguiente manera: ***"Estimar la capacidad de Terminales Medellín para atender y responder al 100% las peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos legales, lo cual es relevante dado que permite conocer la capacidad que tiene la entidad para atender oportunamente las PQR que se radican mensualmente"*** *y* siendo su fórmula de medición: ***PQR resueltas mensualmente dentro de los términos legales / PQR recibidas mensualmente,*** el análisis resultante del seguimiento no concluye claramente el logro del objetivo inicialmente propuesto. Se recomienda levantar indicadores que en realidad midan la gestion de la dependencia y estén en concordancia con su misionalidad.

Se tiene un segundo indicador, construido en junio/2022; cuyo objetito expresa: ***"Atender de manera oportuna e idónea las solicitudes de conciliación que se presenten mensualmente"*** a partir de octubre y a lo largo del seguimiento y medición del indicador se aprecia exactamente la misma anotación (a manera de análisis) y el mismo nivel de cumplimiento, generando ambigüedad por la imprecisión que se genera a sabiendas que el objetivo primordial de esta actividad es identificar y establecer las condiciones sobre la gestion y los diversos síntomas que se derivan del normal desarrollo de las actividades propias del proceso, permitiendo así la toma de decisiones, detectar oportunidades de mejora e investigar las causas de su desviación de la norma, así como accione oportunas y precisas para el mejoramiento continuo. Por tanto, es recomendable y preciso que gestion jurídica construya u optimice los indicadores con que actualmente cuenta y realizar los ajustes necesarios en cuanto a la responsabilidad que genera el seguimiento oportuno, eficaz y eficiente de estos.

3. El repositorio de gestion interno SAT, que por buenas prácticas se ha institucionalizado en la Empresa y según política de operación interna de TIC "Cada unidad dispondrá de una carpeta electrónica compartida, en la que se almacenará información correspondiente a documentos corporativos relacionados con la entidad" con extrañeza se observa que el proceso gestion jurídica, está en contravía con la política de operación de TIC en el sentido de "toda información que se genere en las diferentes subgerencias y que sea de carácter corporativo deberá estar almacenada en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume corporativa. Dado que actualmente la información del proceso publicada allí se encuentra desactualizada y obsoleta, genera incertidumbre la falta de gestion del proceso en este repositorio. Siendo necesaria la revisión y gestion en este sitio y de acuerdo a su dependencia.

4. Se revisaron los siguientes contratos: 003-2022, 006-2022, 014-2022, 017-2022, 019-2022, 033-2022, 044-2022, 046-2022, En términos generales y a nivel de ejecución en los contratos revisados se observó un buen manejo de la contratación, se recomienda verificar que la información a publicar este debidamente gestionada y corresponda con el proceso adelantado para no generar inconsistencias en la plataforma, dado que se evidencio lo siguiente:
Contrato 006-2022: En SECOP I se aprecia doblemente ingresado a plataforma.
Contrato 014-2022: En SECOP I se aprecia doblemente ingresado el contrato y el acta de inicio.
Contrato 017-2022: En SECOP I se aprecia doblemente ingresado, estudios previos uno de los cuales es de otro proceso.

5. Se recomienda cerrar en QFDocument las PQRSD a las cuales se les haya brindado el respectivo tratamiento, dado que la falta de gestion en la plataforma, impide tener una clara y veraz trazabilidad de la información se observa que hay PQRSD a las que se le dio respuesta y pareciera que están cerradas, pero por no haberse gestionado en la plataforma documental y haber cerrado o terminado el trámite allí, en el sistema continúan en estado abierto, generando incertidumbre y desinformación sobre el estado real, es así como en el reporte anual de PQRSD de la vigencia 2022, directamente desde QFDocument y generado por TIC de la Empresa, se observa una cantidad considerable de PQRSD en estado abierto. Al hacer el contraste y verificación con gestion documental en QFDocument están cerradas, lo que genera la imprecisión en la información al no realizar la trazabilidad o hacer seguimiento desde la plataforma, como tal.

6. Se identifican los riesgos claves que pudieran afectar el proceso, (tanto en el mapa de riesgos de la Empresa, como en el Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano/2022), visualizándose lo siguiente:
* Descripción del riesgo: se sugiere claridad y precisión en este ítem, dado que genera ambigüedad el término allí utilizado, al indicar "*Posibilidad de afectación económica por sanciones o multas debido a la no implementación de una política de prevención del riesgo jurídico"*

***** En el seguimiento que se realiza cuatrimestralmente al plan anticorrupción, se tiene la misma anotación a lo largo de todos los periodos del año 2022 que indica: "*A la fecha no se ha efectuado la actividad"* evidenciándose el no cumplimiento de la actividad propuesta en el plan, (Formular una política de prevención del riesgo jurídico) máxime cuando se indica una meta de cumplimiento del 100% al terminar la vigencia.
Adicionalmente, La misma situación se evidencia en el Mapa de Riegos de la Entidad/22, en el cual el análisis realizado arroja como resultado una probabilidad alta de materialización del riesgo, cuyo impacto seria reputacional, al determinar como causa raíz: *porque no se cuenta con la definición e implementación de la política de prevención del riesgo jurídico.*

En consecuencia y dada la ambigüedad de términos se reitera la imperiosa necesidad de definir, según la descripción del riesgo, cual es la acción que se pretende gestionar al interior de la Entidad, es decir, ¿se pretende implementar una política de riesgo jurídico? ¿O una política de prevención del daño antijurídico?
7. Se constituye en un imperativo proponer e instrumentar las normas, sistemas y procedimientos necesarios para salvaguardar los bienes institucionales, supervisar la correcta administración de los recursos financieros, humanos y materiales de la Entidad, atendiendo con oportunidad, eficiencia y eficacia requerimientos de las diversas áreas con la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables, lo que conlleva al logro de los objetivos institucionales mediante la adopción de un documento en el cual se formule, implemente y evalúe **La Política De Prevención Del Daño Antijurídico, para la actual vigencia 2023.**
Recomendación Final:
El equipo auditor recomienda al líder del proceso auditado, leer y socializar este informe final con su equipo de trabajo, formular y allegar a la oficina asesora de control interno el respectivo plan de Mejoramiento, para lo cual cuentan con un plazo máximo de 10 días hábiles a partir del momento de la radicación oficial de éste. Pasado el tiempo indicado y en caso de no aportar el plan de mejora, desde Control Interno se entenderá no aportado y se cerrará dicho plan indicando “cerrado sin gestion”. De igual forma se exhorta al líder, a continuar fortaleciendo cada uno de sus procesos en aras del ***mejoramiento continuo.***