

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 15 de junio de 2021

Para: Dr. William Yeffer Vivas Lloreda
Personero de Medellín

Dr. Oscar José Franco Hernández
Jefe Oficina Asesora de planeación

CC: Dra. María Alejandra Figueroa Barros
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Asunto: Primer Informe de Seguimiento a las "Quejas, Reclamos y Sugerencias", periodo enero – junio de 2021.

Respetados (as) Doctores (as):

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de "Evaluación y Seguimiento" establecido por la Ley 87 de 1993, y dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, nos permitimos elaborar y entregar primer Informe de Seguimiento a las "Quejas, Reclamos y Sugerencias", periodo enero – junio de 2021.

Desde la Oficina de Control Interno, quedamos atentos a cualquier inquietud, manifestación u observación, que puedan surgir.

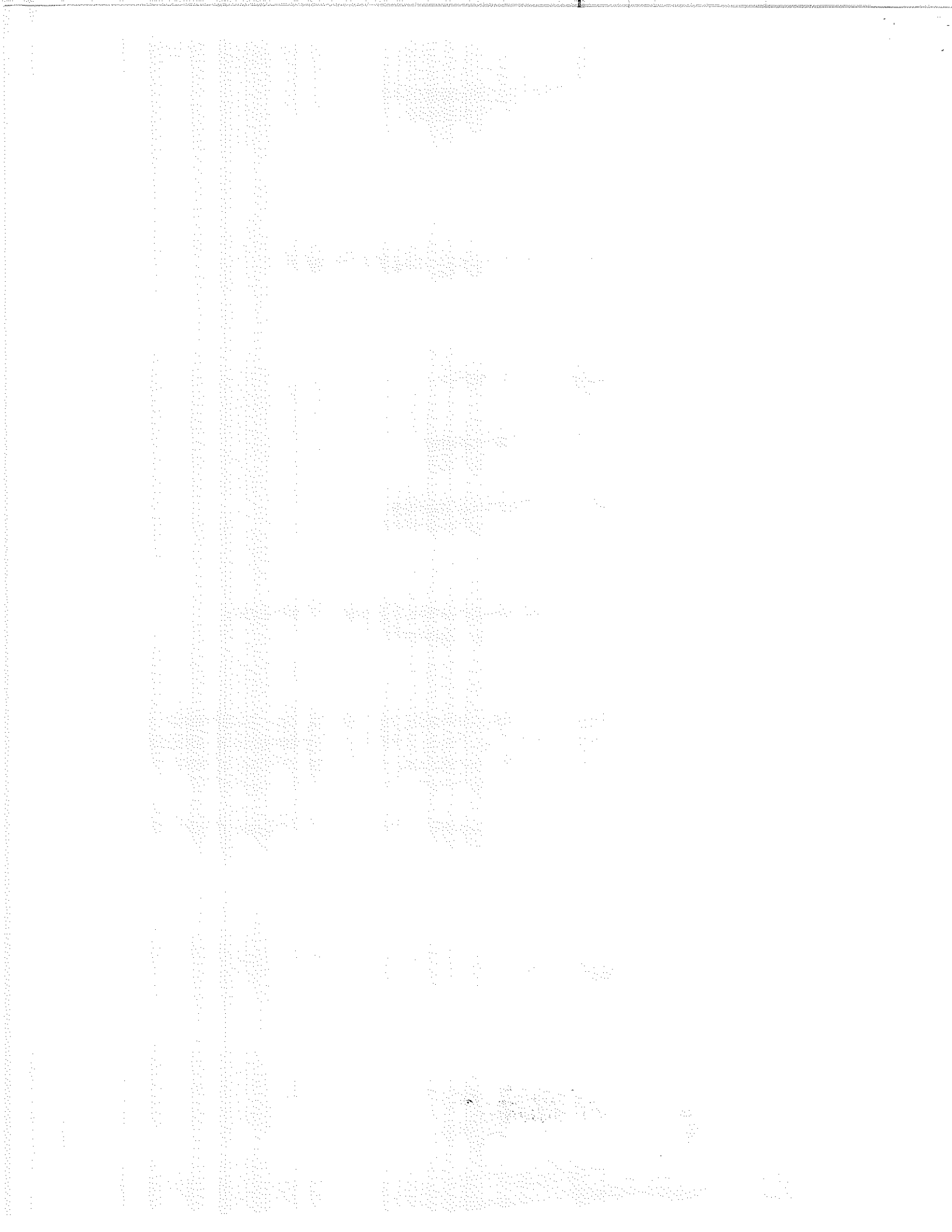
Atentamente,


LUIS FERNANDO ORTIZ SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

DPRIOS

Tarea: 2110

PROYECTÓ: <i>Dora R</i>	REVISÓ: <i>FLO</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>18</i>
RESOLUCION: 324	AGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4)261 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



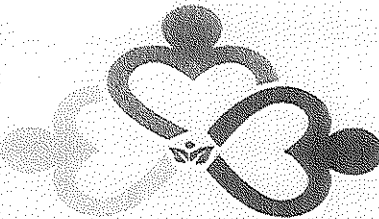


**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27



**Personería
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS
VIGENCIA DE ENERO A JUNIO DE 2021**

Fecha de corte 09 de junio de 2021

Elaborado por:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Medellín, 15 de junio de 2021

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rojas</i>	REVISOR: <i>Fabian S</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION: <i>1</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno de la Personería de Medellín, dando cumplimiento a la Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i, sobre la función de evaluación y verificación de los mecanismos de participación ciudadana, la Ley 1474 de 2011 artículo 76 en lo referente a la vigilancia y rendición de un informe semestral de las PQRSD y la Circular Externa N° 001 del 20 de noviembre de 2011, realizó el seguimiento a las PQRSD para medir el grado de eficacia, satisfacción y cumplimiento de la normativa, la atención, gestión y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos de la vigencia de enero a junio de 2021 ingresados en nuestra entidad, con la excepción dada por la Resolución 207 del 20 de marzo de 2020, donde debido a la pandemia de la COVID19 se suspendió la atención al público en un principio de las sedes del Centro Cultural Plaza de la Libertad, el área de Conciliaciones y la Unidad para la Protección de los Derechos Humanos – UPDH.

MARCO JURIDICO

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 1, 2, 6, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 85, 95, 209 y 365.
- Ley 87 de 1993, especialmente la referida en el Artículo 12, literal I.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 2232 de 1995, “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rio</i>	REVISOR: <i>Fede S</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>2</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27

- Ley 962 del 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Decreto 2623 del 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Política Nacional Documento CONPES 3649 de 2010, "Programa Gobierno en Línea, Política de Racionalización de Trámites, implementación del MECI y Gestión de Calidad, entre otras"
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Circular Externa 001 del 20 de octubre de 2011, "Orientaciones para el seguimiento a la atención Adecuada de los derechos de petición". En su numeral 2. "Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos".
- Decreto 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Política Nacional Documento CONPES 3785 de 2013, directrices generales para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano... Implementar "el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO:	<i>Dona Rios</i>	REVISOR:	<i>F. O. R. S.</i>
CODIGO	FDPI001	VERSION	<i>1</i>
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pag: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1



gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública”

- Ley 1712 del 2014. “La Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional regula el derecho de acceso a la información pública”.

- Decreto 103 del 2015. “Reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional No. 1712 de 2014”.

- 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”.

- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

- Ley 1952 de 2019, “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”.

OBJETIVO

Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales en el tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos interpuestos por los ciudadanos ante la Personería de Medellín durante la vigencia enero – junio de 2021.

ALCANCE

La Personería de Medellín en ejecución de lo ordenado en la Ley 1474 de 2011, en especial el Artículo 76, cuenta con el proceso de “Satisfacción de

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>Felipe S</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>2</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27

las Partes”, encargada de recibir, tramitar y resolver las “quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos - QRSR” tanto escritos, como verbales de los ciudadanos en los distintos canales de ingreso de la información como la página web, las redes sociales, los buzones que se encuentran en las sedes donde se atiende al público en general.

METODOLOGIA

Con la excepción dada durante la vigencia enero – junio de 2021, en donde la Resolución 207 del 20 de marzo de 2020 de la Personería de Medellín, ordena la suspensión en la atención al público de la Entidad debido al surgimiento de la pandemia de la COVID19, el presente seguimiento se utilizaron las siguientes fuentes de información:

- Lectura de normativa interna en el S.G.C “Seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas”, código NMSM001, versión 21.
- Lectura de guía de procedimiento en el S.G.C “recepción y trámite de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos”, código PMSM001, versión 14.
- Análisis del informe trimestral de las QRSR
- Análisis de las cuarenta y cuatro (44) QRSR obtenidas en la vigencia enero - junio de 2021.
- Análisis de los datos ingresados en el SIP de la Entidad sobre las QRSR

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

- Se realiza verificación de ingreso de las QRSR, así:

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. Solarte</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION: <i>5</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



QUEJAS

63451- PROCESO UPDH.

Parte interesada: Carlos Alonso Raigoza

El SIP contiene la siguiente información:

- Fecha entrada PQRSD al SIP, registra el 08 de enero de 2021
- Pantallazo de la queja subida al SIP, registra fecha del 05 de enero de 2021.
- Comunicación interna a la UPDH, con fecha del 08 de enero de 2021.
- Comunicación externa al usuario, con fecha del 08 de enero de 2021.

Hallazgos:

- Han pasado más de 100 días hábiles, sin que, hasta la fecha, el proceso de UPDH, haya dado respuesta de fondo al usuario sobre el asunto de su queja. Excediendo el término legal para dar respuesta.
- El caso se encuentra abierto en el SIP.
- La fecha de ingreso registrada en el SIP, no coincide con el pantallazo de la queja subida al SIP.

63694 – DISCIPLINARIO

Parte interesada: Yerlin Valencia Jiménez

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP, aparece fecha de entrada el 10 de febrero de 2021,
- En pantallazo de la queja presentada, subida al SIP, aparece fecha de entrada el 09 de febrero 2021.
- Comunicación externa, respuesta temporal enviada a la usuaria por email, con fecha del 10 de febrero 2021.
- Comunicación interna traslado del caso a Proceso Disciplinario, con fecha del 11 de febrero 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rio</i>	REVISOR: <i>F. J. S.</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: 76
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27

Hallazgos:

- Han transcurrido más de 60 días hábiles, y todavía se encuentra en proceso disciplinario, y no hay respuesta de fondo.
- Caso sin cerrar en el SIP.

64019 - PROCESO UPDH

Parte interesada: Conrado Rendón Mejía

El SIP contiene la siguiente información:

- El caso registra en el SIP que entro el 02 de marzo 2021, y en el radicado de recibido también.
- Comunicación externa dirigida al señor Conrado Rendón Mejía, con fecha del 05-marzo de 2021.
- Comunicación interna traslada caso a UPDH, el 05 de marzo de 2021.
- Comunicación externa en documentos Word con cítese y sin firmar, con fecha de proyección del 05 de marzo de 2021, dirigida al Dr. Juan Manuel Aristizabal Martínez, procurador provincial.
- Pantallazo de envío de correo al usuario, con fecha del 15 de marzo de 2021.

Hallazgos:

- Han pasado más de 65 días hábiles, y todavía no hay respuesta de fondo, por parte de la UPDH.
- Documentos en Word subidos al SIP, sin firma.

64081 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Parte interesada: Martha Edy Aguirre

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 3 de febrero de 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISO: <i>F. Cortés S.</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION:
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Linea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



- Comunicación externa a la usuaria con respuesta provisional, con fecha del 11 de marzo de 2021.
- Comunicación interna dirigida al proceso de Atención al público, con fecha del 11 de marzo de 2021.
- Respuesta de fondo la queja dirigida a la usuaria, el 8 de abril de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 8 de abril de 2021.

Hallazgos:

- Si bien el caso ya está cerrado en el SIP, revisado el procedimiento encontramos que, para la respuesta provisional transcurrieron 26 días hábiles, y para respuesta de fondo transcurrieron 43 días hábiles. Es decir, en ambos tiempos se excedió el término legal establecido para dar respuesta.

64223 – PROCESO PENAL

Parte interesada: Carlos Arturo Yepes Álvarez

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja fue recibida el 19 de marzo de 2021.

Pero en escrito de queja, subida al SIP, aparece con recibido del 12 de marzo de 2021.

- Comunicación externa a la usuaria con respuesta provisional, con fecha del 19 de marzo de 2021.
- Comunicación interna dirigida al proceso de penal, con fecha del 19 de marzo de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 15 de abril de 2021.

Hallazgos:

DRIOS Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Plana RIOS</i>	REVISOR: <i>Folletti S.</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>1</i>
RESOLUCION: 324	AGENCIA: <i>27/07/2020</i>

CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47
Línea Gratuita: 018000941019
Email: info@personeramediellin.gov.co / Pág: www.personeramediellin.gov.co



- La fecha de ingreso registrada en el SIP, no coincide con el recibido de la queja física.
- El caso fue cerrado en el SIP, casi un mes después.

64442 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Parte interesada: Olga Lucia Zea Monsalve

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 5 de marzo de 2021.
- Documento de queja subido al SIP, tiene radicado del 26 de marzo de 2021.
- Comunicación interna traslado del caso a atención al público, con fecha del 5 de abril de 2021.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria, subida al SIP en documentos Word, con fecha del 5 de abril de 2021, y enviado por email en misma fecha.
- Caso cerrado en el SIP el 7 de mayo de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso registrada en el SIP, no coincide con el recibido de la queja física.

64588 – UPIP.

Parte interesada: Verónica Escobar Bustamante

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 15 de abril de 2021.
- Comunicación interna traslado del caso a la UPIP, con fecha del 15 de abril de 2021.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria, con fecha del 15 de abril de 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rio</i>		REVISOR: <i>[Firma]</i>	
CODIGO	FDPI001	VERSION	<i>5</i>
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1

- Hay un documento subido al SIP que no tiene nada que ver con la queja.
- Caso cerrado en el SIP el 15 de abril de 2021.

65051 – PROCESO UPDH.

Parte interesada: Jorge Andrés Mora Álvarez
El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 3 de mayo de 2021.
- Comunicación interna traslado del caso a la UPDH, subida al SIP en documento Word, con firma digital y cítese, con fecha del 18 de mayo de 2021.
- Pantallazo de comunicación externa, respuesta provisional dirigida al usuario, con fecha del 18 de mayo de 2021.

Hallazgos:

- Pendiente de respuesta de fondo por parte de UPDH.
- Caso sin cerrar en el SIP.

65070 – PROCESO PENAL.

Parte interesada: Subintendente Steven Montoya Velásquez.
El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 19 de mayo de 2021.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso penal, con fecha del 19 de mayo de 2021.
- Comunicación externa, respuesta provisional dirigida al usuario, subida al SIP en documentos WORD, con firma digital y cítese, con fecha del 19 de mayo de 2021.
- Subido al SIP respuesta de fondo al subintendente Montoya, con fecha del 24 de mayo de 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Bana Rio</i>	REVISOR: <i>Fabrizio S.</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>01</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 50A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

Hallazgos:

- pero no hay soporte de envío al usuario.
- Caso sin cerrar en el SIP.

RECLAMOS

63645 - UPDH.

Parte interesada: Hector Wbaldo Galeano Monsalve
El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 2 de mayo de 2021.
- Reclamo subido al SIP, tiene fecha de radicación del 5 de diciembre de 2021. Lo cual no coincide, ni es coherente.
- Comunicación interna trasladada a la UPDH, subida al SIP en documento Word, con cítese y sin firmar, con fecha del 4 de febrero de 2021.
- Sin respuesta al usuario y sin cerrar en el SIP.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reclamo no coincide, pues en el SIP aparece una y en el reclamo físico registra otra.
- Se puede deducir de la comunicación interna, que el caso ingresó hace más de 40 días hábiles, sin que hasta el momento tenga respuesta de fondo por parte de la UPDH.
- sin cerrar en el SIP.

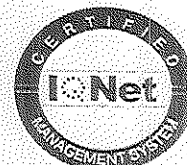
63653 - ATENCION AL PÚBLICO.

Parte interesada: Guillermo Lilia Gómez
El SIP contiene la siguiente información:

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana R10J</i>	REVISOR: <i>F. Folio</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION: <i>S</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

- En el SIP registra que el reclamo entro el 5 de febrero de 2021.
- Reclamo subido al SIP, no tiene fecha de radicación.
- Comunicación interna trasladada al proceso de atención al público, con fecha del 8 de febrero de 2021.
- En el SIP fue subida respuesta al usuario, en documento Word, con fecha del 19 de febrero de 2021.
- Cerrado en el SIP el 14 de abril de 2021.

Hallazgos:

- hay soporte de envío de respuesta al usuario.

63655 UPDH

Parte Interesada: Juan Gaviria Hincapié

El SIP contiene la siguiente información:

- Reclamo ingresado por la página web, el día 05 de febrero de 2021.
- Pantallazo que contiene reclamo, subido al SIP, registra que ingreso el 02 de febrero de 2021.
- Comunicación interna dirigida a UPDH, con fecha del 05 de febrero de 2021, el cual fue subido al SIP sin firmar.
- Comunicación externa al usuario con respuesta temporal, con fecha del 05 de febrero de 2021.

Hallazgos:

- Han transcurrido más de 100 días hábiles, y hasta la fecha no hay respuesta por parte de UPDH, y sigue abierto caso en el SIP. Excede el término legal establecido por la norma.
- La fecha de ingreso registrada en el SIP, no coincide con el reclamo físico. Son 3 días hábiles de diferencia.
- Comunicación interna subida al SIP sin firma.

DRIOS

Tarea 2110

PROYECTO: Diana 2105	REVISOR: Folio 5
CODIGO: FDP1001	VERSION: 2
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99.99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

66229 ATENCION AL PÚBLICO.

Parte interesada: Laura Palacios Morales.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reclamo registra con fecha de ingreso del 19 de marzo de 2021.
- El pantallazo del reclamo subido al SIP, registra diligenciado con fecha del 08 de abril de 2021.
- Comunicación interna dirigida a atención al público, con fecha del 19 de abril del 2021, pero subida al SIP sin firmar.
- Comunicación externa, dirigida a la usuaria, con fecha del 19 de marzo de 2021, con respuesta temporal, subido al SIP con soporte de envía por email.
- Respuesta definitiva por parte de atención al público, fechado del 7 de abril de 2021, firmada y enviada a la usuaria.
- Caso cerrado en el SIP el 08 de abril de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso registrada en el SIP, no coincide con el reclamo físico. Son 11 días hábiles de diferencia.

64496 UPDH.

Parte interesada: José del Cristo Hoyos.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reclamo registra con fecha de ingreso del 07 de abril de 2021.
- El pantallazo del reclamo subido al SIP, registra diligenciado con fecha del 25 de marzo de 2021.
- Pantallazo de verificación del SIP. Se ve claramente fecha del 24 de marzo de 2021 del reclamo.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. del Cristo</i>
CODIGO: <i>FDPI001</i>	VERSION: <i>1.0</i>
RESOLUCION: <i>324</i>	VIGENCIA: <i>27/07/2020</i>
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

- Comunicación interna dirigida a UPDH, con fecha del 07 de abril del 2021, subida al SIP con firma digital, pero sin cítese.
- Pantallazo de soporte de enviado a UPDH por correo electrónico.
- Comunicación externa, dirigida al usuario, con fecha del 07 de abril de 2021, con respuesta temporal, subido al SIP con firma digital y sin cítese.
- Pantallazo de soporte de envío por correo electrónico al usuario.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reclamo no coincide, pues en el SIP aparece una y en el reclamo físico registra otra. Son 7 días hábiles de diferencia.
- Han pasado más de 50 días hábiles, y todavía no hay respuesta de fondo al caso por parte de la UPDH, excede el término legal establecido por la norma.
- Caso no ha sido cerrado en el SIP.

64683 ATENCION AL PÚBLICO.

Parte interesada: **Martina Wuyts.**

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reclamo registra con fecha de ingreso del 27 de abril de 2021.
- El pantallazo del reclamo subido al SIP, registra diligenciado con fecha del 25 de marzo de 2021.
- Pantallazo de verificación del SIP. Se ve claramente creado con fecha del 20 de abril de 2021.
- Comunicación interna dirigida a atención al público, con fecha del 27 de abril del 2021, subida al SIP con firma digital y cítese.
- Comunicación externa, dirigida a la usuaria, con fecha del 27 de abril de 2021, con respuesta, subido al SIP con firma digital y con cítese.
- Pantallazo de soporte de envío por correo electrónico a la usuaria.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>Fabrizio S</i>
CODIGO: <i>FDRI001</i>	VERSION: <i>1</i>
RESOLUCION: <i>324</i>	VIGENCIA: <i>27/07/2020</i>
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

Hallazgos:

- Caso no ha sido cerrado en el SIP.

64684 UPDH.

Parte interesada: anónimo.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reclamo registra con fecha de ingreso del 27 de abril de 2021.
- El pantallazo del reclamo subido al SIP, no registra fecha recibido, ni usuario.
- Comunicación interna dirigida a UPDH, con fecha del 27 de abril del 2021, subido documento Word al SIP con firma digital y citese.
- Comunicación externa, dirigida al usuario anónimo, con fecha del 27 de abril de 2021, con respuesta, subido al SIP en PDF, con firma digital y con citese.

Hallazgos:

- Caso no ha sido cerrado en el SIP.

64686 UPDH.

Parte interesada: anónimo.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reclamo registra con fecha de ingreso del 27 de abril de 2021.
- El pantallazo del reclamo subido al SIP, no registra fecha recibido, ni usuario.
- Comunicación interna dirigida a UPDH, con fecha del 27 de abril del 2021, subido documento Word al SIP con firma digital y citese.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: Diana Rios	REVISO: F. O. C. S.
CODIGO: FDP1001	VERSION:
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

- Comunicación externa, dirigida al usuario anónimo, con fecha del 27 de abril de 2021, con respuesta, subido al SIP en PDF, con firma digital y con cítese.

Hallazgos:

- Caso no ha sido cerrado en el SIP.

64687 UPDH.

Parte interesada: Luisa Fernanda Arias.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reclamo registra con fecha de ingreso del 27 de abril de 2021.
- El pantallazo del reclamo subido al SIP, no registra fecha recibido.
- Comunicación interna dirigida a UPDH, con fecha del 27 de abril del 2021, subido documento Word al SIP con firma digital y cítese.
- Comunicación externa, dirigida a la usuaria, con fecha del 27 de abril de 2021, con respuesta, subido al SIP en PDF y Word, con firma digital y con cítese.
- Pantallazo de soporte de envío por correo a la usuaria.

Hallazgos:

- Caso no ha sido cerrado en el SIP.

65158 UPDH.

Parte interesada: Natalia de la calle Rodríguez.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reclamo registra con fecha de ingreso del 21 de mayo de 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Viana Rio</i>	REVISOR: <i>F. Olarte</i>		
CODIGO: FDPI001	VERSION:		
RESOLUCION: 324	VIGENCIA:	27/07/2020	
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1

- El pantallazo del reclamo, subido al SIP, con fecha del 10 de mayo de 2021.
- Comunicación interna dirigida a UPDH, con fecha del 21 de mayo del 2021, subido documento Word al SIP con firma digital y cítese.
- Pantallazo de correo electrónico enviado a la usuaria, el día 21 de mayo de 2021.
- Respuesta o comunicado por parte de la UPDH, dirigida a la usuaria, con fecha del 28 de mayo de 2021, con respuesta, subido al SIP en Word, sin firmar.

Hallazgos:

- No hay soporte de envío de comunicado a la usuaria.
- Caso no ha sido cerrado en el SIP.

SUGERENCIAS

64230 ATENCION AL PÚBLICO.

Parte interesada: **María Zapata**

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema la sugerencia registra con fecha de ingreso del 19 de marzo de 2021.
- El pantallazo de la sugerencia subida al SIP, diligencia en formato de la entidad, con radicado del 19 de marzo de 2021.
- Comunicación interna dirigida a atención al público, con fecha del 19 de marzo del 2021, pero subida al SIP sin firmar.
- Comunicación externa, dirigida a la usuaria, con fecha del 19 de marzo de 2021, subida al SIP sin firmar.
- Comunicación externa, dirigida a la usuaria con fecha del 28 de marzo de 2021. Subido al SIP debidamente firmado.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. [Signature]</i>
CODIGO: <i>FDP1001</i>	VERSION: <i>[Signature]</i>
RESOLUCION: <i>324</i>	VISENCIA: <i>27/07/2020</i>
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeríamedellin.gov.co / Pág: www.personeríamedellin.gov.co	



SC735-1

- Constancia sin firmar de imposibilidad de notificar a la usuaria, por ausencia de correo electrónico y celular.
- Caso cerrado en el SIP el 09 de mayo de 2021.

RECONOCIMIENTOS

63448 ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: Carlos Alonso Raigoza

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 08 de enero de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, que ingreso por correo electrónico, donde se evidencia fecha de ingreso del 31 de diciembre de 2020.
- Comunicación externa, dirigida al usuario, con fecha del 08 de enero de 2021, subida al SIP sin firmar.

Hallazgos:

- No hay soporte de envío de respuesta al Usuario, lleva más de 100 días hábiles.
- Importante resaltar que la fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, donde dice que desde diciembre el año anterior ingreso. 5 días hábiles de diferencia.
- Falta acta de circulo de calidad
- Registra sin cerrar en el SIP.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Riara Rios</i>	REVISOR: <i>Federico S.</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION:
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 85 - Fax +57(4) 381 18 47 Linea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeramedielln.gov.co / Pag: www.personeramedielln.gov.co	



SC735-1

63450 ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: Carlos Alonso Raigoza

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 08 de enero de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, que ingreso por correo electrónico, donde se evidencia fecha de ingreso del 31 de diciembre de 2020.
- Comunicación externa, dirigida al usuario, con fecha del 08 de enero de 2021, subida al SIP sin firmar.

Hallazgos:

- No hay soporte de envío de respuesta al Usuario, lleva más de 100 días hábiles.
- Importante resaltar que la fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, donde dice que desde diciembre el año anterior ingreso, 5 días hábiles de diferencia.
- Falta acta de circulo de calidad
- Registra sin cerrar en el SIP.

63624

Parte interesada: Iván Darío Torres

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 03 de febrero de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, que ingreso por correo electrónico, donde se evidencia fecha de ingreso del 01 de febrero de 2020.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>Fabrizio S</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>1.0</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

- Comunicación interna, dirigida a la UPIP, con fecha del 03 de febrero de 2021, subida al SIP sin firmar.
- Acta círculo de calidad, del 22 de febrero de 2021. Subida al SIP sin firmar.
- Caso cerrado en el SIP el 12 de marzo de 2021.

Hallazgos:

- Documentos como, comunicación interna y acta de círculo de calidad subidos al SIP sin firma.
- Importante resaltar que la fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, dos días hábiles de diferencia.

63787

Parte interesada: Luz Miriam Rivas Castillo

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 19 de febrero de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia fecha de ingreso del 18 de febrero de 2020.
- Comunicación interna, dirigida a la UPIP, con fecha del 18 de febrero de 2021, subida al SIP sin firmar.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 18 de febrero de 2021. Subido al SIP firmado.
- Acta círculo de calidad, del 22 de febrero de 2021. Subida al SIP sin firmar.
- Caso cerrado en el SIP el 12 de marzo de 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>DIANA RIOS</i>		REVISOR: <i>Felipe S</i>	
CODIGO	FDPI001	VERSION	
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 01800941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27

Hallazgos:

- Documentos como, comunicación interna y acta de circulo de calidad subidos al SIP sin firma.
- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra. Con 1 día hábil de diferencia.

63879 ATENCION AL PÚBLICO

Parte interesada: Sara

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 26 de febrero de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia recibido con fecha de ingreso del 24 de febrero de 2021. Y diligenciado por la usuaria con fecha del 16 y sin mes.
- Comunicación interna, dirigida a atención al público, con fecha del 26 de febrero de 2021, subida al SIP sin firmar, ni cítese.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 26 de febrero de 2021. Subido al SIP.
- Soporte de envío por correo electrónico a los destinatarios de la entidad.
- Acta circulo de calidad, del 14 de mayo de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 08 de junio de 2021.

Hallazgos:

- Documentos como, comunicación interna y acta de circulo de calidad subidos al SIP sin firma.
- Importante resaltar que la fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con dos días hábiles de diferencia.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO:	<i>Diana Ros</i>	REVISOR:	<i>Fabrizio S</i>
CODIGO	FDP1001	VERSION	
RESOLUCION	324	AGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1



63939 ATENCION AL PÚBLICO

Parte interesada: Dora Nancy Ázate Rincón

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 02 de marzo de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia recibido con fecha de ingreso del 25 de febrero de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a atención al público, con fecha del 02 de marzo de 2021, subida al SIP sin firmar.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 02 de marzo de 2021. Subido al SIP sin firmar.
- Soporte de envío por correo electrónico a los destinatarios de la entidad.
- Acta circulo de calidad, del 14 de mayo de 2021.
- Pantallazo de tickets, pero no está el de la usuaria
- Caso cerrado en el SIP el 08 de junio de 2021.

Hallazgos:

- Documentos como, comunicación interna y externa subidos al SIP sin firma.
- Importante resaltar que la fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con dos días hábiles de diferencia.
- No hay constancia de envío de respuesta a la usuaria.

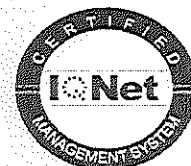
63941 UPIP

Parte interesada: Mariela Toro Osorio

El SIP contiene la siguiente información:

DRIOS Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISO: <i>Fede Azate</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>5</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA-LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384.99.99 - Fax +57(4)381.18.47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1
2021-06-15 02:06:27

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 02 de marzo de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia recibido con fecha de ingreso del 26 de febrero de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a la UPIP, con fecha del 02 de marzo de 2021, subida al SIP sin firmar.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 02 de marzo de 2021. Subido al SIP sin firmar.
- Soporte de envío por correo electrónico a los destinatarios de la entidad, el 04 de marzo de 2021.
- Soporte de envío por correo electrónico a la usuaria el 02 de marzo de 2021.
- Acta círculo de calidad, del 25 de marzo de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 19 de abril de 2021.

Hallazgos:

- Documentos como, comunicación interna y externa subidos al SIP sin firma.
- Importante resaltar que la fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 3 días hábiles de diferencia.

64087 OBSERVATORIO DE SALUD

Parte interesada: Jhon Mario Guerra León - Procurador Provincial.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 11 de marzo de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia recibido con fecha de ingreso del 11 de marzo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida al observatorio de salud, con fecha del 11 de marzo de 2021, subida al SIP sin firma, ni cítese.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Dona Rios</i>	REVISOR: <i>F. G. G. S.</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION: <i>1.0</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 16 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



Personería
de Medellín

Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27

- Comunicación externa dirigida a usuario, con fecha del 11 de marzo de 2021. Subido al SIP sin firmar.
- Soporte de envío por correo electrónico a los destinatarios de la entidad, el 04 de marzo de 2021.
- Soporte de envío por correo electrónico a la usuaria el 15 de marzo de 2021.

Hallazgos:

- Sin Acta circulo de calidad.
- Sin cerrar caso en el SIP

64090 UPIP

Parte interesada: Jhon Fredy Marín Gómez

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 11 de marzo de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia recibido con fecha de ingreso del 11 de marzo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a la UPIP, con fecha del 11 de marzo de 2021, subida al SIP sin firmar, ni cítese.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 11 de marzo de 2021. Subido al SIP y firmado.
- Soporte de envío por correo electrónico a la usuaria el 12 de marzo de 2021.
- Acta circulo de calidad, del 25 de marzo de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 19 de abril de 2021.

64443

Parte interesada: Iván Eusse Rojas

El SIP contiene la siguiente información:

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: Diana Zos	REVISOR: F. C. S.
CODIGO: FDPI001	VERSION: 7
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Línea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por sus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 05 de abril de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia recibido con fecha de recibido del 25 de marzo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a la UPDH, con fecha del 05 de abril de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y cítese.
- Comunicación externa dirigida al usuario, con fecha del 05 de abril de 2021. Subido al SIP en Word, con cítese y firma digital.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 5 días hábiles de diferencia.
- Sin Acta circulo de calidad.
- Sin cerrar caso en el SIP.

64484 ATENCION AL PÚBLICO

Parte interesada: Lorena Torres

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 07 de abril de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia recibido con fecha de recibido del 25 de marzo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a atención al público, con fecha del 07 de abril de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y cítese.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria, con fecha del 07 de abril de 2021. Subido al SIP en Word, con cítese y firma digital.
- Acta del circulo de calidad con fecha del 14 de mayo de 2021

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. Cortés</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION: <i>1</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 7 días hábiles de diferencia.
- Sin soporte de envío a la usuaria.
- Sin cerrar caso en el SIP.

64493 UPDH

Parte interesada: Laura Martínez Gallego

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 07 de abril de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia que ingreso desde el 28 de marzo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a UPDH, con fecha del 07 de abril de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y sin citese.
- Soporte de correo electrónico.
- Pantallazo de correo electrónico, con comunicación externa dirigida a la usuaria, con fecha del 07 de abril de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 8 días hábiles de diferencia.
- Sin acta de círculo de calidad.
- Sin cerrar caso en el SIP.

64499 UPDH

Parte interesada: Luz Stella Vargas Ortiz

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diona Rios</i>	REVISOR: <i>F. C. L. S.</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION:
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pag: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más surge

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1
2021-06-15 02:06:27

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 07 de abril de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia que tiene recibido del 25 de marzo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a UPDH, con fecha del 07 de abril de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y con cítese.
- pantallazo de correos electrónicos enviados a personas de la entidad.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria, con fecha del 07 de abril de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y con cítese.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 7 días hábiles de diferencia.
- Sin acta de círculo de calidad.
- Sin cerrar caso en el SIP.

64620

Parte interesada: Carolina Vergara Tobón

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 19 de abril de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP, donde se evidencia que ingreso el 14 de abril de 2021, por correo electrónico.
- Comunicación interna, dirigida a la Oficina de planeación, con fecha del 19 de abril de 2021, subida al SIP en PDF firmado y con cítese.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria, con fecha del 19 de abril de 2021, subida al SIP en PDF firmado y con cítese.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. C. L. S.</i>
CODIGO: FDI001	VERSION: <i>1</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



- Pantallazos de soportes de envío de correo electrónicos a Oficina de planeación y a la usuaria.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 3 días hábiles de diferencia.
- Sin acta de círculo de calidad.
- Sin cerrar caso en el SIP.

64693 UPDH

Parte interesada: Carmen Emilse Vargas Castañeda

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 27 de abril de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP.
- Pantallazo de correo electrónico, donde se evidencia que reconocimiento ingreso desde el 20 de abril hogaño.
- Comunicación interna, dirigida a la UPDH, con fecha del 27 de abril de 2021, subida al SIP en Word sin firmar y con cítese.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria, con fecha del 27 de abril de 2021, subida al SIP en PDF firmado y con cítese.
- Pantallazos de soportes de envío de correo electrónicos a Oficina de planeación y Oficina de comunicaciones.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 5 días hábiles de diferencia.
- Documento comunicación interna subida al SIP sin firma.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>		REVISOR: <i>Fede Castro</i>	
CODIGO	FDP1001	VERSION	7.0
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 384 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1

2021-06-15 02:06:27

- Sin acta de círculo de calidad.
- No hay soporte de envío a la usuaria.
- Sin cerrar en el SIP.

64699 UPDH

Parte interesada: Carlos Enrique Novoa

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 27 de abril de 2021.
- Pantallazo del reconocimiento subida al SIP.
- Comunicación interna, dirigida a la UPDH, con fecha del 27 de abril de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y con cítese.
- Pantallazo de correos electrónicos enviados a compañeros de la entidad.
- Comunicación externa dirigida al usuario, con fecha del 27 de abril de 2021, subida al SIP en PDF firmado y con cítese.
- Pantallazo de soporte de envío de correo electrónico al usuario y Oficina de planeación, el 27 de abril de 2021.

Hallazgos:

- Sin acta de círculo de calidad.
- Sin cerrar en el SIP.

65169 UPDH

Parte interesada: Alexandra María Martínez Chaverra

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 21 de mayo de 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTÓ: <i>Diana Rios</i>	REVISÓ: <i>F. O. Castro</i>
CODIGO: FOP1001	VERSION:
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 93 - Fax +57(4) 381 16 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



- Pantallazo de correo electrónico, del reconocimiento subida al SIP, con fecha de ingreso del 07 de mayo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a la UPDH, con fecha del 21 de mayo de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y con cítese.
- Pantallazo de correos electrónicos enviados a compañeros de la entidad.
- Comunicación externa dirigida al usuario, con fecha del 21 de mayo de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y con cítese.
- Pantallazo de soporte de envío de correo electrónico al usuario y Oficina de planeación, el 21 de mayo de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 13 días hábiles de diferencia.
- Sin acta de círculo de calidad.
- No hay soporte de envío a la usuaria.
- Sin cerrar en el SIP.

65171 UPDH

Parte interesada: María Isabel Pérez Hincapié

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 21 de mayo de 2021.
- Pantallazo de correo electrónico, del reconocimiento subida al SIP, con fecha de ingreso del 06 de mayo de 2021.
- Comunicación interna, dirigida a la UPDH, con fecha del 21 de mayo de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y con cítese.
- Comunicación externa dirigida al usuario, con fecha del 21 de mayo de 2021, subida al SIP en Word con firma digital y con cítese.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Viana Rios</i>	REVISOR: <i>Felipe S</i>
CODIGO: FDI001	VERSION: 7
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 016000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889EI

2021-06-15 02:06:27

- Pantallazo de soporte de envío de correo electrónico a la usuaria y Oficina de planeación, el 21 de mayo de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 9 días hábiles de diferencia.
- Sin acta de círculo de calidad.
- Sin cerrar en el SIP.

RECONOCIMIENTOS INTERNOS

63444

Parte interesada: Liliana María Molina

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 08 de enero de 2021.
- Pantallazo del correo electrónico subida al SIP, donde se evidencia que ingresó del 9 de noviembre de 2020.
- Comunicación interna, dirigida a Personería auxiliar, con fecha del 01 de enero de 2021, subida al SIP sin firmar, ni cítese.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 08 de enero de 2021.
- Soporte de envío por correo electrónico a la usuaria el 12 de enero de 2021.
- Comunicación interna a la Oficina de planeación, con fecha del 16 de febrero de 2021. Firmada.
- Acta círculo de calidad, del 12 de febrero de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 18 de febrero de 2021.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: Diana Rio	REVISOR: F. Olarte S
CODIGO: FDP1001	VERSION: 1
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**

Por los derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese: 2021010985889EI
2021-06-15 02:06:27

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 40 días hábiles de diferencia. Excediendo el término legal consagrado para tramitar el asunto.
- Comunicación interna y externa subidas al SIP sin firma, ni cítese.

63445

Parte interesada: Sandra María Álzate Chaverra.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 08 de enero de 2021.
- Pantallazo del correo electrónico subida al SIP, donde se evidencia que ingresó del 9 de noviembre de 2020.
- Comunicación interna, dirigida a Personería auxiliar, con fecha del 01 de enero de 2021, subida al SIP sin firmar, ni cítese.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 08 de enero de 2021.
- Soporte de envío por correo electrónico a la usuaria el 12 de enero de 2021.
- Comunicación interna a la Oficina de planeación, con fecha del 16 de febrero de 2021. Firmada.
- Acta círculo de calidad, del 12 de febrero de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 18 de febrero de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 40 días hábiles de diferencia. Excediendo el término legal consagrado para tramitar el asunto.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. Alzate</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>2</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384.99.99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Línea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por los derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E1
2021-06-15 02:06:27

- Comunicación interna y externa subidas al SIP sin firma, ni citese.

63446

Parte interesada: Jorge Iván Cano.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 08 de enero de 2021.
- Pantallazo del correo electrónico subida al SIP, donde se evidencia que ingresó del 9 de noviembre de 2020.
- Comunicación interna, dirigida a Personería auxiliar, con fecha del 01 de enero de 2021, subida al SIP sin firmar, ni citese.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 08 de enero de 2021.
- Soporte de envío por correo electrónico a la usuaria el 12 de enero de 2021.
- Comunicación interna a la Oficina de planeación, con fecha del 16 de febrero de 2021. Firmada.
- Acta circulo de calidad, del 12 de febrero de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 18 de febrero de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 40 días hábiles de diferencia. Excediendo el término legal consagrado para tramitar el asunto.
- Comunicación interna y externa subidas al SIP sin firma, ni citese.

63447

Parte interesada: Doris Hincapié Castaño.

El SIP contiene la siguiente información:

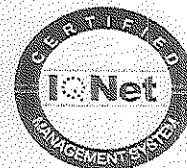
DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. Bolívar S</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION: <i>1</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



- En el sistema el reconocimiento registra con fecha de ingreso del 08 de enero de 2021.
- Pantallazo del correo electrónico subida al SIP, donde se evidencia que ingresó del 9 de noviembre de 2020.
- Comunicación interna, dirigida a Personería auxiliar, con fecha del 01 de enero de 2021, subida al SIP sin firmar, ni cítese.
- Comunicación externa dirigida a usuaria, con fecha del 08 de enero de 2021.
- Soporte de envío por correo electrónico a la usuaria el 12 de enero de 2021.
- Comunicación interna a la Oficina de planeación, con fecha del 16 de febrero de 2021. Firmada.
- Acta círculo de calidad, del 12 de febrero de 2021.
- Caso cerrado en el SIP el 18 de febrero de 2021.

Hallazgos:

- La fecha de ingreso del reconocimiento no coincide, pues en el SIP aparece una y en el documento físico registra otra, con 40 días hábiles de diferencia. Excediendo el término legal consagrado para tramitar el asunto.
- Comunicación interna y externa subidas al SIP sin firma, ni cítese.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta Oficina de Control Interno en su función de "Control y Seguimiento" se permite respetuosa y afablemente emitir las siguientes conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento en los procesos de ingreso, respuesta y seguimiento a las QRSR.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Vana Rios</i>	REVISOR: <i>Felipe S.</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>3</i>
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384.99.99 - Fax +57(4) 381.18.47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889EI

2021-06-15 02:06:27

CONCLUSIONES:

- En algunas QRSD evidenciamos que excedieron el término legal permitido para emitir respuesta de fondo, eficiente y oportuna a la parte interesada, como lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y con el numeral 1.1.5 de la Norma interna NMSM001.
- En varias QRSD, ha trascurrido más del término legal establecido y aun no tienen respuesta de fondo por parte de los procesos correspondientes.
- Encontramos que las fechas de ingreso registradas en el SIP, no coincide con las fechas de recibido o registradas en las QRSD, que llegan por los diferentes canales de la entidad. Lo cual genera incertidumbre de la real fecha de ingreso, para tener en cuenta los términos legales correspondientes.
- Casos o QRSD, sin cerrar en el SIP.
- QRSD, sin acta de círculo de calidad.
- En el SIP se están subiendo documentos en Word, sin firma y sin cítese.
- No hay evidencia de QRSD de redes sociales, ni por vía telefónica.

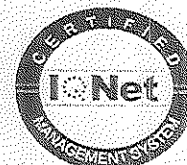
RECOMENDACIONES:

- Se sugiere dar respuesta dentro del cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente, para evitar riesgos de incumplimiento de la ley, violación de derechos fundamentales, posibilidad de apertura de disciplinario y/o Acción Constitucional de Tutela en contra de la entidad.
- Registrar en el SIP la fecha correspondiente de las QRSD, que ingresan por los diferentes canales de la Personería.
- Subir documentos en PDF debidamente firmados y como establece el S.G.C.

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. Rios</i>
CODIGO: FDP1001	VERSION: 78
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1



**Personería
de Medellín**
Por sus acciones, más allá

NIT 890905211-1

CITese : 2021010985889E!
2021-06-15 02:06:27

- Utilizar los formatos del S.G.C para tratamiento y respuesta de las QRSR
- implementar el Manual de Derecho de Petición” de la entidad.

ANEXOS:

Para la elaboración del presente informe se utilizó el formato FMEI030 “Seguimiento y análisis de QRS” del S.G.C de la Personería de Medellín.

Quedamos atentos de atender cual inquietud, observaciones e información adicional al respecto.

Atentamente,

LUIS FERNANDO ORTIZ SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

DRIOS

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i>	REVISOR: <i>F. Ortiz S.</i>
CODIGO: FDPI001	VERSION: <i>2</i>
RESOLUCION: 324	VISENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)364.99.99 - Fax +57(4) 381.18.47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



SC735-1