Personería de Medellín
Por tus derechos, más cerca

REPORTE DE HALLAZGOS

Equipo Auditor / Auditor:	Proceso Auditado:
Digna Mercedes Tuiran Hoyos – Líder Luis Humberto Viana Bedoya	Atención al Público UPDH Personería Auxiliar Conciliaciones Comunicaciones Planeación
Fecha de Auditoría:	**Fecha de Informe:**
08 de febrero de 2023	21 de febrero de 2023

HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Fortalezas:

La entidad cuenta con un sistema de información (SIP), que nos permite generar la trazabilidad de cada una de las actuaciones que se adelantan tanto misionales como de gestión, con el cual se puede optimizar tiempo y brindar un servicio con calidad a los usuarios.

Observaciones / Oportunidades de mejora

1. La operación del servicio de recepción de PQRSD a través del software "OsTicket" no se encuentra documentada en el Sistema de Gestión de Calidad de la Personería Distrital de Medellín, y si bien la nueva Norma ISO 9001:2015 ha reducido el nivel de las obligaciones documentales del sistema, aun así deben existir una serie de documentos y registros que son necesarios, dado que la entidad debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos y conservarla al mismo tiempo para tener la confianza de que la gestión se realiza según lo planificado (Ver artículo 4.4.1 y 4.4.2 de la Norma ISO 9001:2015).
- Proceso Involucrado: Atención al Público

2. En el procedimiento PS(AP-UP)010 "*ATENCIÓN EN LINEA*", Versión 3, Vigencia 21/12/2020, no se encuentra la instrucción de registrar inmediatamente en el SIP las PQRSD que se radican desde el aplicativo "*Personería en Línea*", pese a que así lo señala el "*MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN*" MDPI008 - Versión 1 - Vigencia 19/01/2022", páginas 18 y 25.

- Proceso Involucrado: Atención al Público

LHVIANA Tarea: 2459

PROYECTÓ:		REVISO:	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

3. La dirección de correo electrónico "*info@personeriamedellin.gov.co*", es un canal de recepción virtual de PQRSD donde la gestión de registro, análisis previo y reparto a través del SIP es realizada por un Auxiliar Administrativo, señalando que un gran número de solicitudes que son recepcionadas a través de este aplicativo, requieren un examen especializado previo a su asignación. No obstante, las competencias funcionales de este Auxiliar Administrativo solo están orientadas al apoyo logístico, administrativo, y asistencial, según "*MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES*" MDPI004, Versión 10, Vigencia 19/07/2022. (Págs. 44 y 45).

- Proceso Involucrado: Atención al Público

4. La apertura de buzones de sugerencias no se realiza diariamente, a pesar de lo dispuesto en el "*MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN*" MDPI008 - Versión 1 - Vigencia 19/01/2022", donde se establece el deber de registrar y radicar inmediatamente en el SIP el ingreso de las PQRSD (Pags. 18 y 25), cuyos términos para otorgar respuesta inician a partir del día siguiente a su radicación para cualquier modalidad de derecho de petición.

- Proceso Involucrado: Planeación

5. Evaluar la conveniencia y/o pertinencia de habilitar un formulario de las PQRSD que ingresan a la entidad por INFO, conforme a las condiciones técnicas descritas en el artículo 2.4.3.3 PQRSD del Anexo 2 de la Resolución 1519 del 2020 del MinTic, para evitar el ingreso de peticiones sin el lleno de los requisitos necesarios. Lo anterior, iría en consonancia con las normas internas "*REQUISITOS MINIMOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS"* NS(AP-UP)002, Versión 17, Vigencia 27/12/2022, Págs. 6 y 7, y el *"MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN"* MDPI008 - Versión 1 - Vigencia 19/01/2022", Págs. 8 y 9.

- Proceso Involucrado: Personería Auxiliar (Informática) y Atención al Público

6. La radicación de PQRSD a través de canales virtuales (Personería en Línea, Info y Ticket) no genera registro automático en el SIP, por lo tanto el ingreso de la información a este sistema depende de la inmediatez o gestión del funcionario asignado para su trámite, lo que implica un posible retraso en el registro o, más grave aún, la ausencia del mismo registro, pese a que la trazabilidad de las PQRSD debe siempre gestionarse a través del SIP, según lo dispuesto en el *"MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN"* MDPI008 - Versión 1 - Vigencia 19/01/2022", Págs. 18 y 25, y "*MANUAL DE CALIDAD*" MDPI001, Versión 32, Vigencia 19/10/2022, Pag. 21.

- Proceso Involucrado: Personería Auxiliar (Informática) y Atención al Público

LHVIANA Tarea: 2459

No Conformidades

No conformidad Nro. 1:

Condición (Declaración del hallazgo): El Sistema de Información de la Personería Distrital de Medellín (SIP) no permite generar informes de conformidad con las normas regulatorias de Transparencia de la Información Pública, en lo atinente al número de solicitudes recibidas, peticiones trasladadas y solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información pública.

Evidencia: Véase anexo Nro. 1

Criterio (Norma): Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 que establece:

(...)

ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

(1) ***El número de solicitudes recibidas.***
(2) ***El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.***
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) ***El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.***
El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.

(...)

Nota: Negrillas y cursivas fuera del texto.

Procesos involucrados: Personería Auxiliar (Gestión Informática)

No conformidad Nro. 2:

Condición (Declaración del hallazgo): No se evidencia control y/o revisión en la coherencia y determinación de ajustes en la elaboración del documento "*Manual de Derecho de Petición MDPI008*" - Versión 1 - Vigencia 19/01/2022, dado que este no guarda correspondencia con lo establecido en otras normas internas e inclusive, dentro

del mismo manual al establecer disposiciones que se contravienen, tal y como se describe en el anexo Nro. 2 de este documento, lo cual no permite que los sujetos involucrados en el tratamiento e ingreso de la información tengan claridad sobre su rol y actividades a realizar.

Criterio (Norma): Procedimiento PDPI003 "*Control de documentos internos y externos*", Versión 11, Vigencia 6 de mayo 2022 (ver anexo 2).

Evidencia: Véase anexo Nro. 2

Nota: La presente No Conformidad será escalada ante el Comité de Coordinación de Control Interno, dada la importancia que representa para el proceso de Direccionamiento Estratégico e Institucional, identificar las contradicciones que existen entre algunos de los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de realizar los ajustes necesarios para lograr la unidad lógica que requiere el sistema en la gestión de todos sus procesos y definir, además, los procesos involucrados.

No conformidad Nro. 3:

Condición (Declaración del hallazgo): El registro de las Comunicaciones Oficiales recepcionadas a través de la herramienta "OsTicket" no siempre se realiza en el sistema de información de la personería de Medellín SIP.

Criterio (Norma): Manual de Derecho de Petición (MDPI008), ítem denominado "*Responsabilidad en materia de PQRSD en la Personería de Medellín*" (pag.24), donde se señala que: "*El registro de la trazabilidad de las PQRSD recepcionadas a través de los diferentes canales en el nivel central y en nivel desconcentrado se hará por medio del sistema de información de la personería de Medellín SIP*".

Evidencia: Véase anexo Nro. 3

Ticket números: 466225, 103342, 377478, 132237, 579561

Procesos involucrados: Atención al Público

Conclusiones
1. Si bien la entidad cuenta con un sistema de información SIP que nos permite de cierta manera hacer un registro y/o trazabilidad de la información, este sistema

debe ajustarse tanto a las disposiciones nacionales como a las exigencias de nuestras normas internas, de tal manera que se pueda contar con una debida trazabilidad y/o seguimiento de cada una de las PQRSD que ingresan a la Personería de Medellín y que así mismo sea posible clasificar u obtener una mayor información o resultados de búsqueda que permita hacer recomendaciones o adelantar acciones de ciudad en la Personería Distrital de Medellín.

2. Se observa la necesidad de hacer una depuración de normas internas, en el sentido que conversen unas con otras y con ello evitar confusiones en los procedimientos, dado que las contradicciones que se presentan en los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, pueden generar reprocesos con respecto a la norma que debe aplicarse al caso concreto que, a la postre, puede originar además interpretaciones restrictivas o ambiguas y ocasionar dificultades en la gestión de procedimientos.

3. Establecer pertinencia de llevar a cabo Mesa de Trabajo entre los líderes de procesos y Gestión informática a afectos de determinar los cambios que deban realizarse al SIP y que mejoren el ingreso y tratamiento de la información que es recepcionada en la entidad, partiendo de las observaciones y hallazgos de la presente auditoría.

Estado de Las Acciones y Planes de Mejora			
No Conformidad	Acción correctiva	Estado de la acción	Observación
N/A	N/A	N/A	N/A

Firma de Auditor:	Firma Líder de Proceso:

LHVIANA Tarea: 2459

PROYECTÓ:		REVISO:	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

CITESE : 20230101266167RE
21/02/2023 11:22:34

Personería de Medellín
Por tus derechos, más cerca

Nombre: Ana María Restrepo R.

Firma Auditado (a):

Cargo: Personera Delegada 20D.

Nombre: Luis Fernando Ortiz Sánchez.

Firma Auditado (a):

Cargo: Personero Delegado 20D.

Nombre: Oscar José Franco Echavarría.

Firma Auditado (a):

Cargo: Jefe Oficina Planeación.

LHVIANA Tarea: 2459

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISO: 2459	
CODIGO	FME1026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

CITESE : 20230101266167RE
21/02/2023 11:22:34

Personería de Medellín
Por tus derechos, más cerca

LHVIANA Tarea: 2459

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISO: 2459	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

CITESE : 20230101266167RE
21/02/2023 11:22:34

Personería de Medellín
Por tus derechos, más cerca

Nombre: Maria Alejandra Figueroa Barros

Firma Auditado (a):

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.

Nombre: Pablo Andres Merino Posso

Firma Auditado (a):

Cargo: Personero Auxiliar

Nombre:

Firma Auditado (a):

Cargo:

LHVIANA

Tarea: 2459

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISO: 2459	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

CITESE : 20230101266167RE
21/02/2023 11:22:34

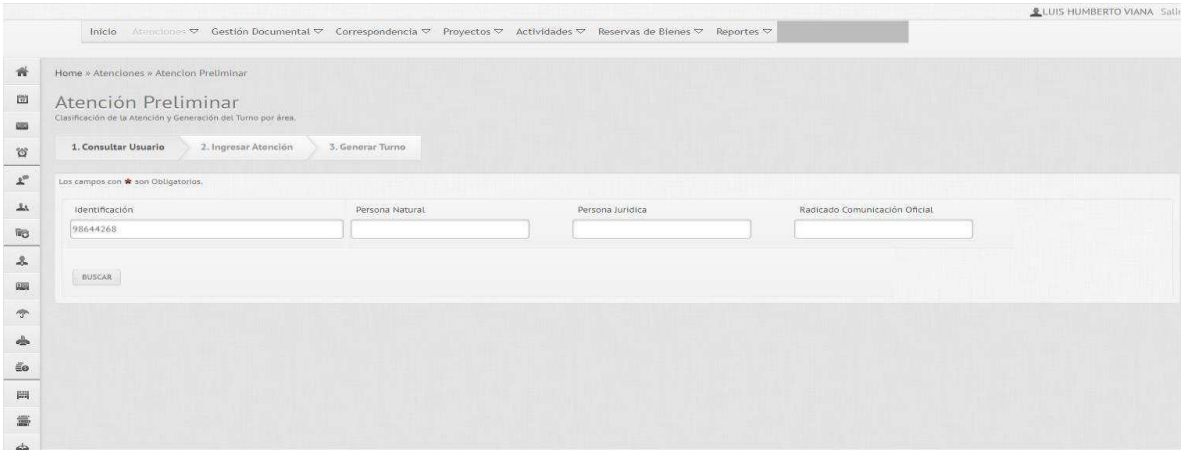
Personería de Medellín
Por tus derechos, más cerca

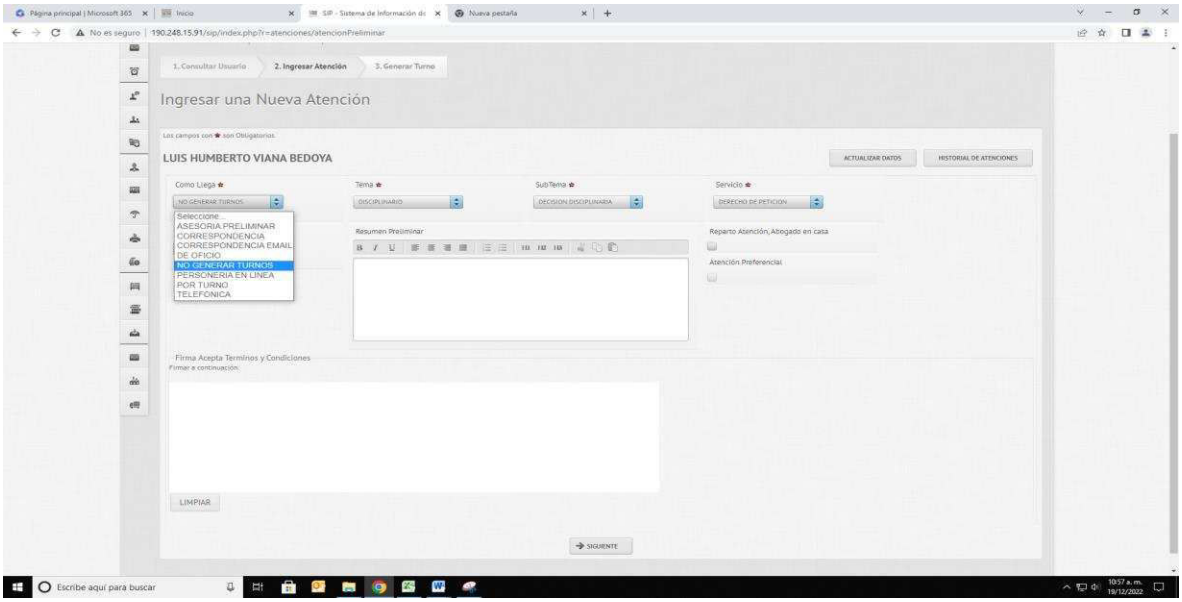
LHVIANA Tarea: 2459

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISO: 2459	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

ANEXO 1

1) En las imágenes que se exhiben a continuación (obtenidas del SIP), se pueden observar varios menús con sus listas desplegables y las respectivas modalidades de ingreso, registro y tratamiento de la información, y aun cuando el sistema permite conocer la ubicación y el histórico de un asunto concreto, los criterios de clasificación son muy básicos y/o genéricos, como el derecho de petición, donde solo es posible realizar filtro mediante dos valores, a saber, "*DERECHO DE PETICION*" y "*DERECHO DE PETICION INTERNO*", lo que no permite catalogarlo según su modalidad, es decir, si es para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos, etc. (Art. 13 de la 1755 de 2015).

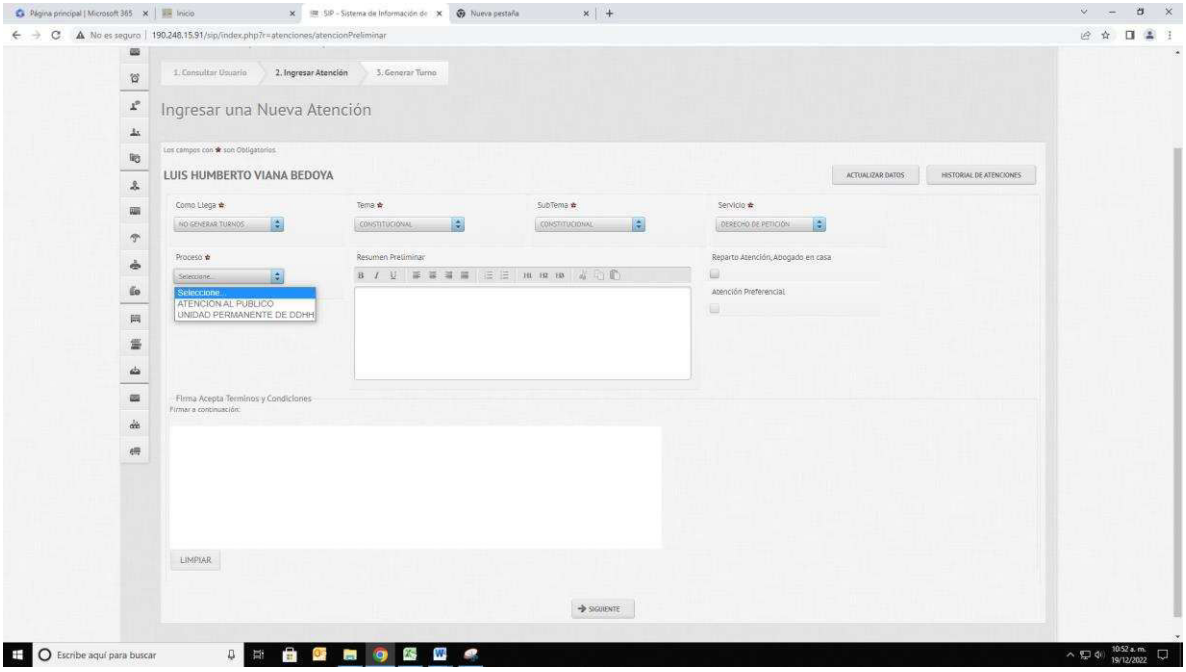


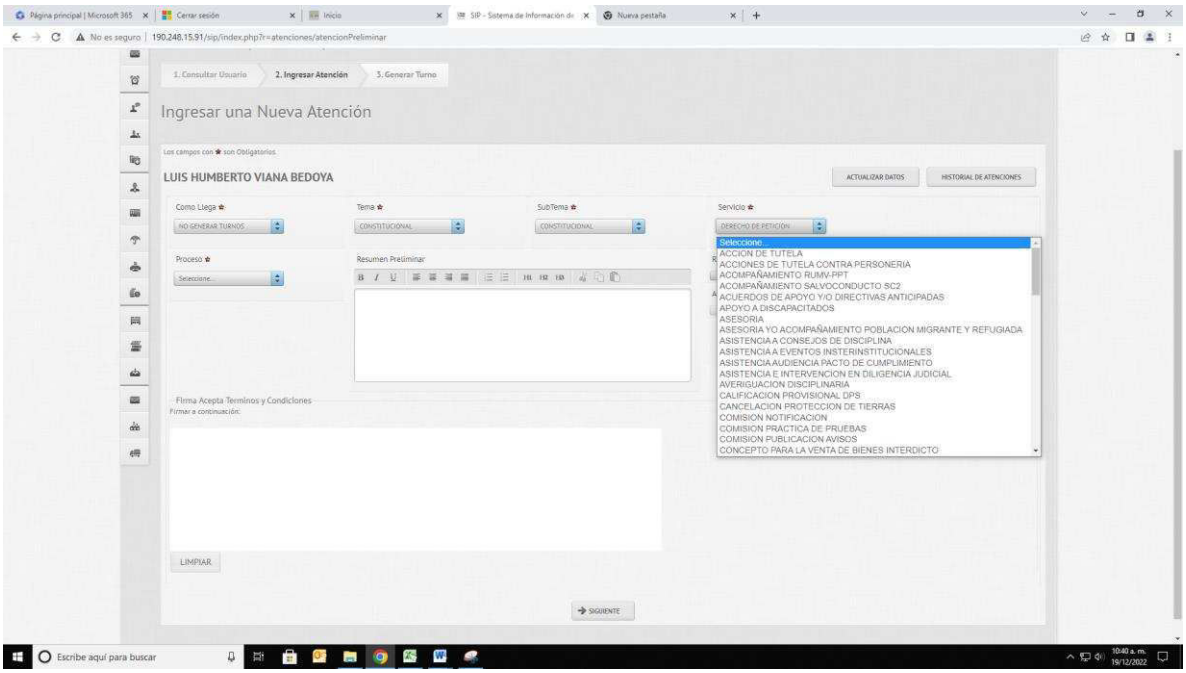


Cítese Electrónico

20230101260902RE

08/02/2023 16:43:44

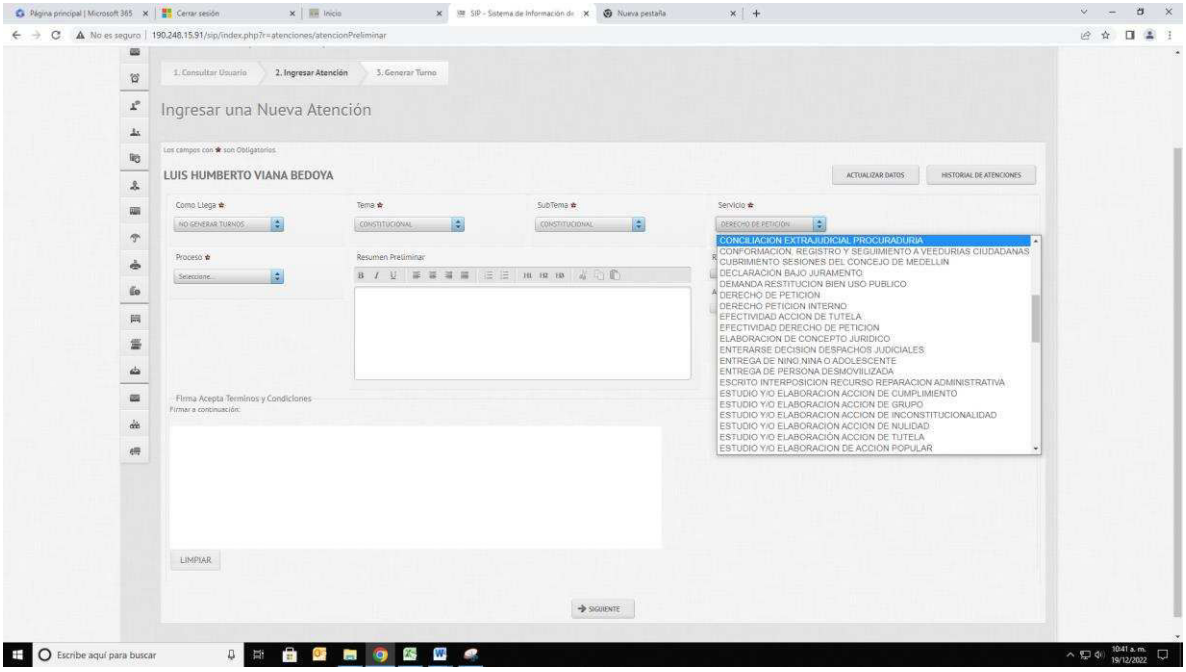


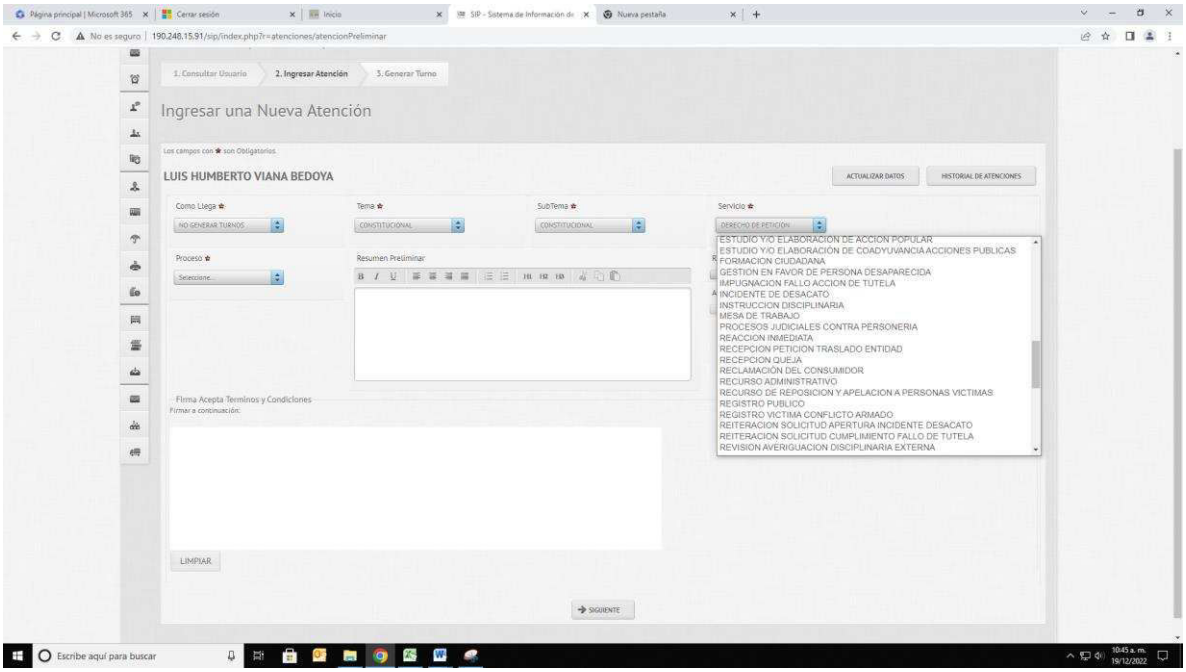


Cítese Electrónico

20230101260902RE

08/02/2023 16:43:44

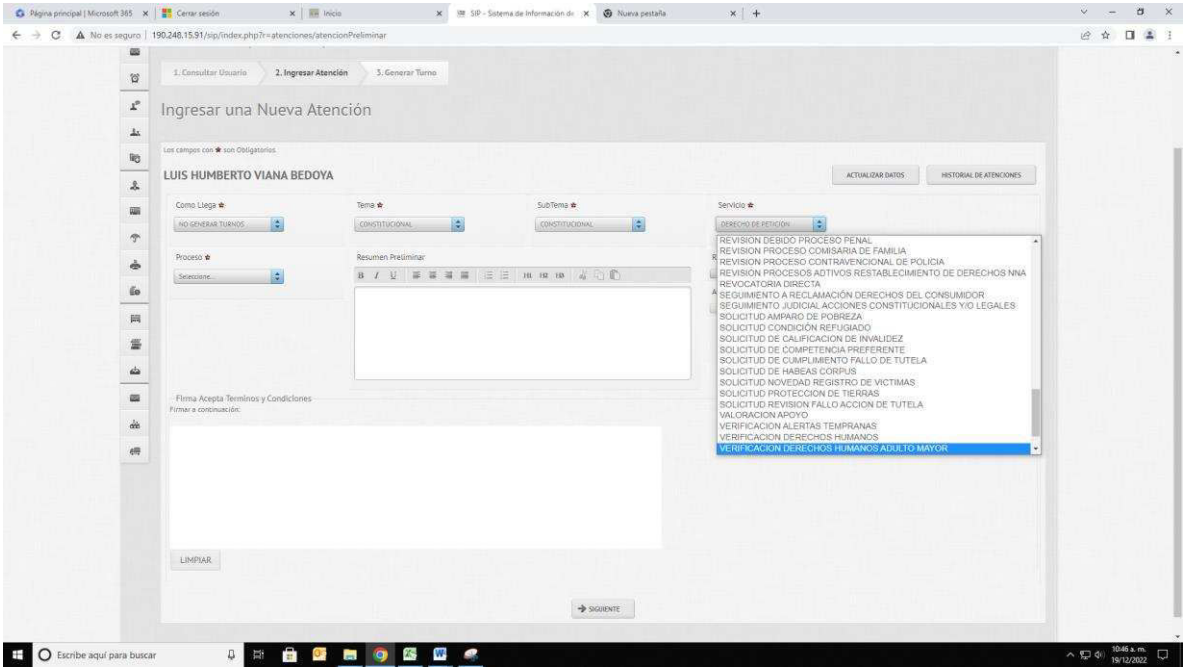


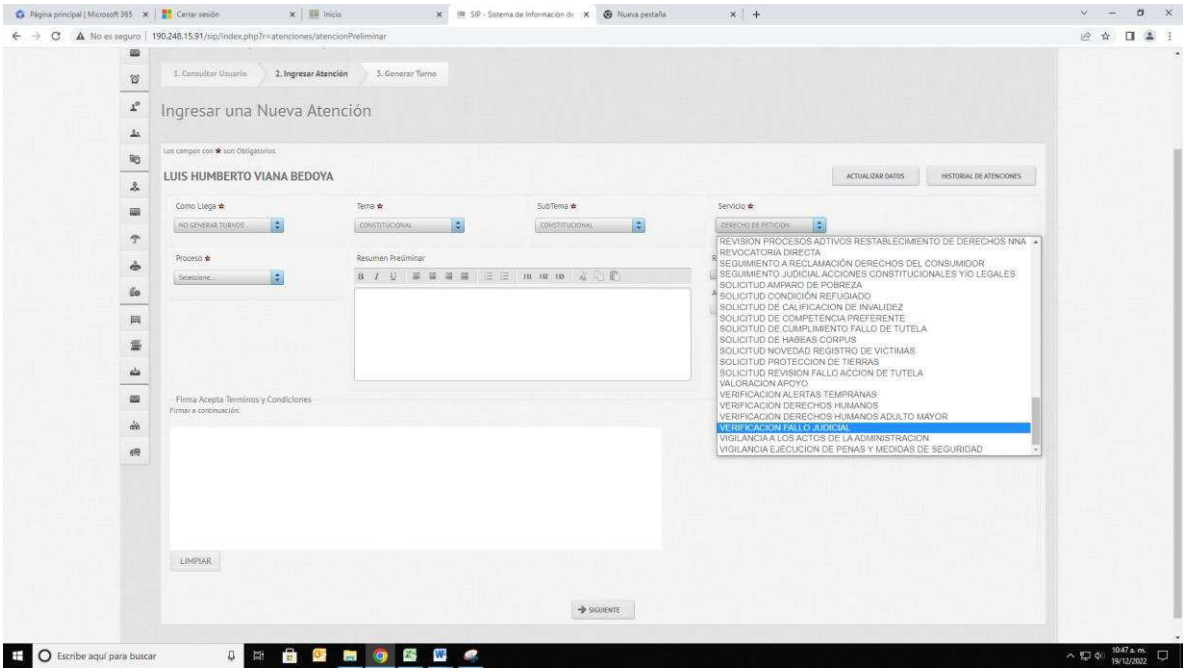


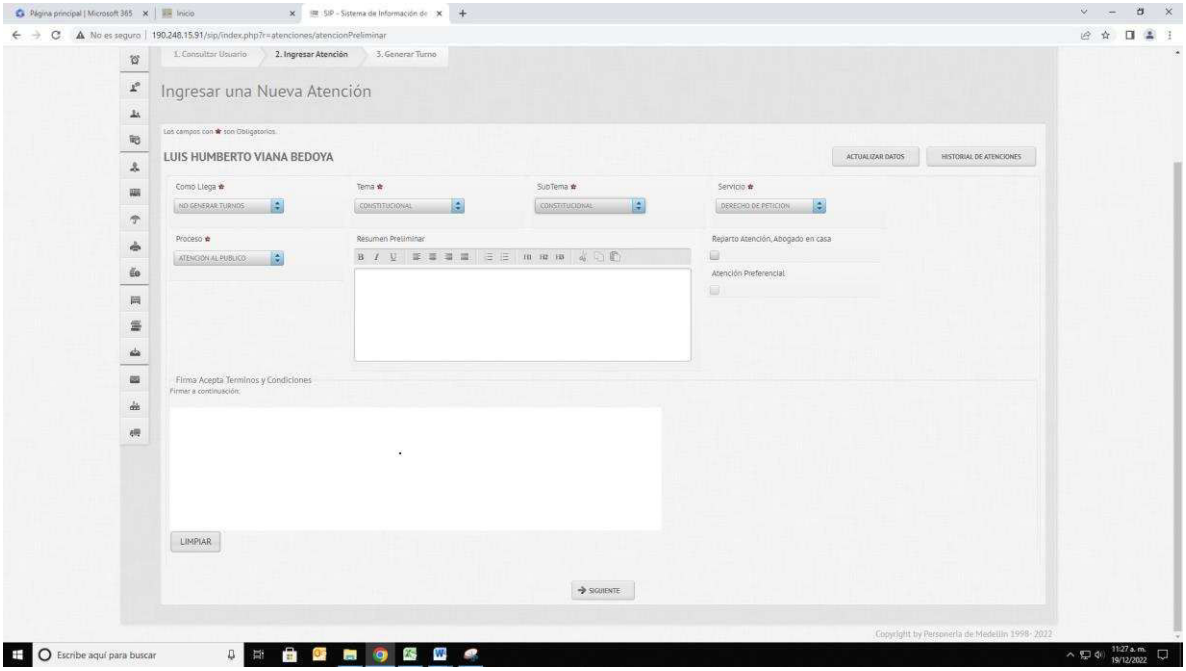
Cítese Electrónico

20230101260902RE

08/02/2023 16:43:44

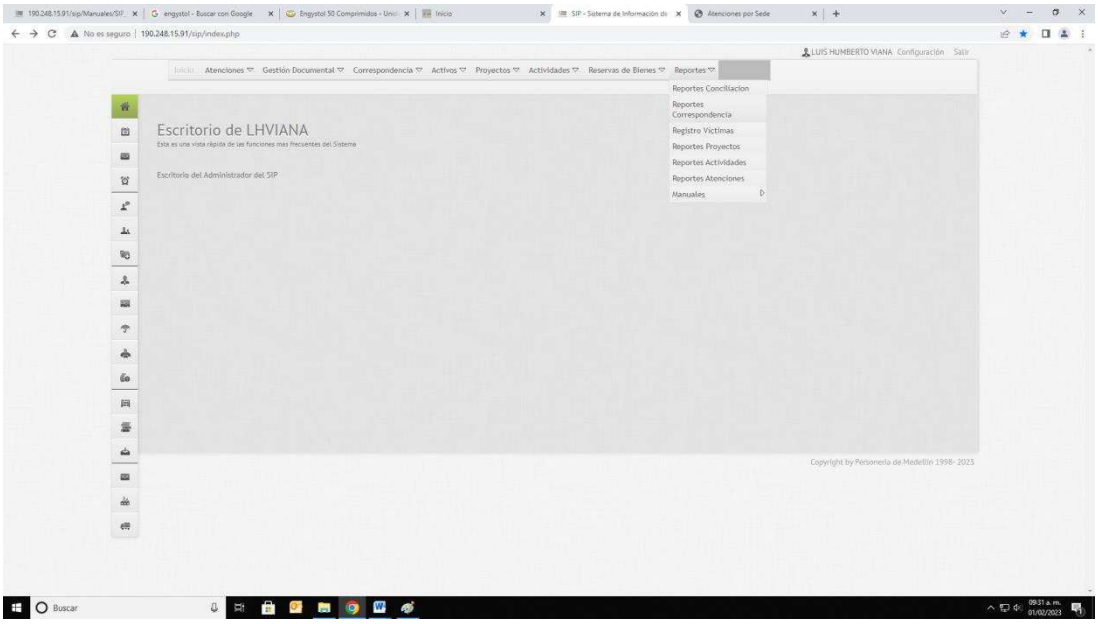


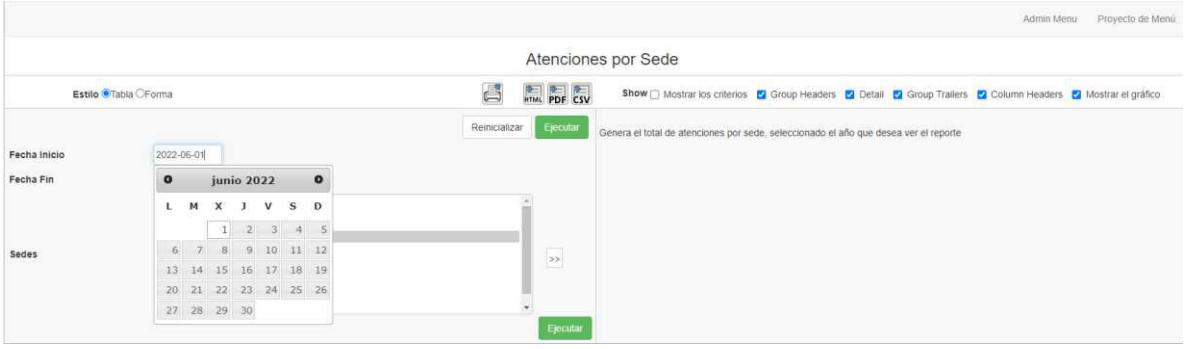




2) De otro lado, pese a que el sistema permite generar reportes, estos se restringen solo a datos cuantitativos generales, pero no permite filtrar por i) cantidad de solicitudes que fueron trasladas a otra institución; ii) tiempo de respuesta de cada solicitud; y iii) el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, justo y como se establece en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.

A continuación, se observan las siguientes imágenes, que fueron obtenidas del SIP ("*Reporte Atenciones*" del menú "*Reportes*"), entre el 01 de junio y el 01 de julio de 2022:





3) Es bien importante advertir que, en el "*SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA*" del 22 de diciembre de 2022, CITESE: 20220101243677RE 22/12/2022, se generó un hallazgo relacionado con el mismo criterio, en los siguientes términos:

3. HALLAZGO - NO CONFORMIDAD. Incumplimiento del artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015: "Informe de todas las solicitudes de acceso a la información, denuncias y tiempos de respuesta que contenga como mínimo: N° solicitudes recibidas, N° solicitudes trasladadas a otra institución, Tiempo de respuesta a cada solicitud, N° solicitudes a las que se niega el acceso a la información".

"ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

(I) El número de solicitudes recibidas.
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.

PARÁGRAFO 1. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo"

Desde el menú "Transparencia" no se observa información alguna en este sentido lo que, al parecer, sugiere el incumplimiento del criterio indicado y, posiblemente, el deber de contar con una fuente única de información alojada en el menú "Transparencia" en formatos que permitan su descarga y acceso sin restricciones, y es por lo que se recomienda dirigir todos los esfuerzos institucionales para el cumplimiento de tal criterio.

ANEXO 2

1. Disposiciones y/o normas contenidas en el Manual de Derecho de Petición MDPI008 que se contradicen, específicamente frente a quién tiene la obligación de radicar y registrar en el SIP las PQRSD, cuyas diferencias se evidencian después comparar las reglas que se relacionan a continuación:

- Se establece que todos los servidores públicos y contratistas están obligados a recibir y registrar en el SIP las PQRSD (páginas 14, 17 y 18 del Manual de Derecho de Petición):

Página 14: "*Todos los servidores de la personería de Medellín estarán en la obligación de recibir y registrar en el sistema de información cualquier solicitud recibida a través del correo electrónico*".

Página 17: "*Es una obligación de cualquier funcionario o contratista atender de manera oportuna y de conformidad con la normatividad vigente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – (PQRSD) que se formulen ante la Personería de Medellín, mediante la adecuada recepción, radicación, asignación, análisis, tratamiento y respuesta, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas*"

Página 18:

ACTUACIÓN	***ACTIVIDAD***	***RESPONSABLE***
Recepcionar y radicar	*Inmediatamente ingrese a la entidad la PQRSD se deberá registrar en el Sistema de Información y asignarle radicado para hacer el debido seguimiento*	*Funcionario o contratista*
Verificación de requisitos	*Requisitos mínimos contenidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, y el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*	*Funcionario o contratista.*
Reparto	*El Proceso de Atención al Público analizará y remitirá por el Sistema Oficial de la Entidad al proceso responsable.*	*Funcionario o contratista que analiza y reparte.*

- Se establece que son los servidores y colaboradores del nivel asistencial quienes están obligados a recibir y registrar en el SIP las PQRSD (página 24 del Manual de Derecho de Petición), observemos:

Página 24: "*Los servidores y colaboradores del nivel asistencial de cada una de las dependencias deberán realizar el proceso de registro, vinculación en el sistema de información,*

reparto, la gestión documental, tratamiento, seguimiento, atención y administración de las PQRSD, de conformidad con las instrucciones que sobre cada caso particular defina el superior y en el marco de lo dispuesto en este manual."

2. Disposiciones Normativas Internas del SGC que son contrarias a las establecidas en el Manual de Derecho de Petición MDPI008 - Versión 1 - Vigencia 19/01/2022:

2.1 En lo que concierne a la trazabilidad de las PQRSD, el Manual de Derecho de Petición hace énfasis en la "inmediatez" de la realización del registro en el SIP, pero en el Procedimiento PS(AP-UP)008 "*Atención por INFO*", Versión 3, Vigencia 21/12/2020, se observa que se deben agotar varios pasos antes del registro, lo que evidencia una contradicción importante en este sentido.

Manual de Derecho de Petición (Página 18)

En el tratamiento se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

ACTUACION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recepcionar y radicar	Inmediatamente ingrese a la entidad la PQRSD se deberá registrar en el Sistema de Información y asignarle radicado para hacer el debido seguimiento	Funcionario o contratista

Procedimiento PS(AP-UP)008 "Atención por INFO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Abrir el sistema INFO y verificar la información que ingresa	Servidor Público/Contratista
2	Analizar las solicitudes recibidas para determinar la viabilidad y competencia	Servidor Público/Contratista
3	Determinar si se requiere o no más información del usuario, para atender la solicitud y de ser necesario realizarlo vía email	Servidor Público/Contratista
	Si se puede atender la solicitud del usuario	Servidor Público/Contratista
4	Verificar si la solicitud debe ser repartida al área o Servidor Público/Contratista, adecuando la misma al manual de competencia de la entidad de acuerdo a las rutas de atención establecidas.	Servidor Público/Contratista/ Practicante
4a	Reenviar la solicitud o petición para conocimiento y tramite al área correspondiente, vía correo electrónico y en caso de requerir documento físico imprimir la solicitud y direccionarla por competencia	Servidor Público/Contratista/ Practicante
4b	De presentarse conflicto de competencias para las remisiones de la solicitud, remitir a la oficina de planeación para resolver el conflicto.	Servidor Público/Contratista/ Practicante
4c	Comunicar vía email al usuario externo el área a la cual fue remitida la solicitud	Servidor Público/Contratista/ Practicante
4d	El área encargada por competencia deberá acusar recibido dentro del día hábil siguiente, excepto cuando el trámite deba surtirse de manera inmediata. El responsable deberá dar respuesta al usuario del requerimiento dejando evidencia en el sistema de información.	Servidor Público/Contratista
4e	Si el área encargada realiza devolución del asunto dentro del día hábil siguiente al acuse de recibido, deberá remitirlo al INFO vía correo electrónico argumentando el motivo de devolución.	Servidor Público/Contratista
4f	El INFO recibe la devolución siempre que se realice en el término oportuno para redireccionar.	Servidor Público/Contratista
4g	En caso de conflicto interno dirime el área de planeación	Servidor Público/Contratista
	Dar respuesta en tiempo oportuno a las solicitudes que puedan ser atendidas de manera directa por el Servidor Público/Contratista asignado al sistema INFO	Servidor Público/Contratista
5	Elaborar y remitir la respuesta vía correo electrónico al usuario	Servidor Público/Contratista
6	Remitir a entidad competente la solicitud presentada por el usuario vía correo electrónico	Servidor Público/Contratista
6a	Elaborar comunicación externa a la entidad competente	Servidor Público/Contratista
7	Imprimir la comunicación externa y se remite el asunto con sus anexos.	Servidor Público/Contratista
8	Dejar la documentación a remitir en la bandeja de atención al público, con los soportes para ser enviado vía correo certificado al competente	Servidor Público/Contratista
9	Registrar en el sistema de información la atención generada al usuario, vinculando la respuesta al usuario.	
10	Enviar correo electrónico al usuario informando el análisis del caso y la respectiva remisión que hizo la personería al competente.	

2.2 En igual sentido, lo atinente al tratamiento de las PQRSD que son radicadas a través de las redes sociales, la entidad cuenta con el procedimiento PDGC025 "*Recepción manifestaciones redes sociales*", Versión 5, Vigencia 25/08/2020, el cual establece que "*Las manifestaciones referentes a solicitudes, inquietudes y demás serán resueltas de forma oportuna por el community manager de la entidad, si no existe conocimiento específico por parte del profesional a cargo de las redes sociales, serán remitidas al correo electrónico institucional info@personeriamedellin.gov.co, para su tratamiento",* pero en ninguna parte establece el deber de realizar el registro en el SIP:

Manual de Derecho de Petición (MDPI008)	**Recepción Manifestaciones Redes Sociales (PDGC025)**
(…) "*Inmediatamente ingrese a la entidad la PQRSD se deberá registrar en el Sistema de Información y asignarle radicado para hacer el debido seguimiento"...* (página 18) (…) "*Todas las PQRSD que reciba la Personería de Medellín, deben ser radicadas de manera inmediata en la herramienta electrónica que se tenga disponible*" ... (página 25)	"*1 Recepcionar manifestaciones que llegan atreves de las redes sociales de la entidad: Facebook, Twitter e Instagram específicamente a través del buzón de entrada y/o mensajes directos, clasificarlas y analizarlas para su tratamiento.* *1a Si la manifestación es una Queja, Reclamo, Sugerencia o Reconocimiento relacionada con un servidor de la Entidad, ser remitirá vía electrónica a la Oficina de Planeación para su tratamiento.* *1b Las manifestaciones referentes a solicitudes, inquietudes y demás serán resueltas de forma oportuna por el community manager de la entidad, si no existe conocimiento específico por parte del profesional a cargo de las redes sociales, serán remitidas al correo electrónico institucional info@personeriamedellin.gov.co, para su tratamiento.* *1c Si la manifestación no tiene dirección de correo electrónico, se le dará respuesta por el mismo medio, según información que brinde el área de atención al público a través del correo institucional. info@personeriamedellin.gov.co, o de acuerdo a la información del community manager.* *2 Archivar electrónicamente las manifestaciones realizadas.*

2.3 Así mismo, se evidencia discordancia en las siguientes normas internas en lo que respecta al tratamiento de las PQRSD que son radicadas a través de los buzones de sugerencias:

Manual de Derecho de Petición (MDPI008)	**Seguimiento a la satisfacción de las Partes Interesadas (NMSP001)**
BUZÓN DE SUGERENCIAS: *canal de recepción de comunicados escritos por cualquier usuario.* *Los buzones estarán dispuestos en tres (3) zonas: Sede Principal, Unidad Permanente para los Derechos Humanos y el Centro de Conciliaciones.* *La apertura del buzón* ***se hace una (1) vez por semana*** *y se deberá hacer acuse recibido y responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.*	*El Jefe Oficina de Planeación es el líder del proceso de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias* ***(QRSD)*** *y será responsable de determinar los sitios de Atención donde estarán ubicados los buzones y asignará el servidor público que se encargue de abrirlos de la siguiente manera:* *En sede principal* ***dos veces por semana****, en el centro de Conciliación y en la sede alterna Unidad Permanente para los Derechos Humanos* ***una vez a la semana*** *y debe garantizar la disponibilidad permanente de los Formatos para tal fin.*

2.4 En lo que atañe a la trazabilidad de las PQRSD, el Manual de Derecho de Petición hace énfasis en la “inmediatez” del registro en el sistema de información, pero el procedimiento PMSP001 “*RECEPCION Y TRAMITE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS*”, Versión 15, Vigencia 16/03/2021, establece que deben agotarse varios pasos antes de registrar la información en el SIP:

Manual de Derecho de Petición (MDPI008)	Recepción y trámite quejas, reclamos sugerencias, reconocimientos y denuncias (PMSP001)		
"Todas las PQRSD que reciba la Personería de Medellín, deben ser radicadas de manera inmediata en la herramienta electrónica que se tenga disponible" ... "Inmediatamente ingrese a la entidad la PQRSD se deberá registrar en el Sistema de Información y asignarle radicado para hacer el debido seguimiento".	**2**	**Recepción y trámite de queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento o denuncia por correspondencia, teléfono, buzón o medio informático**	
	2a	• Abrir los buzones de Q,R,S,R,D dispuestos por la Entidad diligenciando el formato ACTA APERTURA DE BUZONES FMSP013 y pasarlo al abogado de la Oficina " " " (…)	Auxiliar y/o contratista de Oficina Planeación
	2b	Analizar el caso expuesto por el usuario, pasarlo a la Auxiliar y/o contratista de Oficina Planeación con la instrucción de tramitarla según el caso, con el visto bueno del jefe de Planeación para efectos de quejas presentadas.	Profesional universitario Abogado Oficina de Planeación
	2c	Registrar en el sistema de información la queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento o denuncia, de conformidad con la instrucción del abogado.	Auxiliar y/o contratista de Oficina Planeación

ANEXO 3

Ticket #466225: Luz Stella

Luz Stella
<eveib9@hotmail.com>

Cambiar usuario

Usuario | Notas

Información de Contacto

Tipo de Documento:	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento:	42747406
Apellido (s):	Marín Muñoz
Dirección:	Calle 4 sur # 50 f 20
Número de Teléfono:	255-3067
Número de Celular:	3126535308
Municipio:	MEDELLIN
Barrio:	Cristo Rey
Comuna:	Guayabal
Internal Notes:	

Ticket #103342: María Liliana

María Liliana
<milianataborda@gmail.com>

Cambiar usuario

Usuario | Notas

Información de Contacto

Tipo de Documento:	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento:	43076055
Apellido (s):	Taborda Guarumo
Dirección:	calle 38 a 8034 int 303
Número de Teléfono:	(300) 639-1718
Número de Celular:	3006391718
Municipio:	MEDELLIN
Barrio:	Manrique Central N° 1
Comuna:	Manrique
Internal Notes:	

Ticket #377478: Gloria patricia

Gloria patricia
<zapatapatricia436@gmail.com>

Cambiar usuario

Usuario | Notas

Información de Contacto

Tipo de Documento:	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento:	43265049
Apellido (s):	Zapata
Dirección:	calle 56 #30-62
Número de Teléfono:	(311) 795-2890
Número de Celular:	3117952890
Municipio:	MEDELLIN
Barrio:	Calle Nueva
Comuna:	La Candelaria
Internal Notes	

Ticket #132237: ELIANA

ELIANA
<elmasa.77@hotmail.com>

Cambiar usuario

Usuario | Notas

Información de Contacto

Tipo de Documento:	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento:	43633402
Apellido (s):	RENDÓN VALENCIA
Dirección:	Calle 80 89-32 int 301
Número de Teléfono:	587-6450 x1
Número de Celular:	3113593112
Municipio:	MEDELLIN
Barrio:	Robledo
Comuna:	Robledo
Internal Notes:	

Ticket #579561: MARIA LUISA

MARIA LUISA
<luisacardona017@gmail.com>

Cambiar usuario

Usuario | Notas

Información de Contacto

Tipo de Documento:	Cédula de Ciudadanía
Número de Documento:	43607264
Apellido (s):	CARDONA
Dirección:	Calle 83 # 7449
Número de Teléfono:	448-3468 x119
Número de Celular:	3146437546
Municipio:	MEDELLIN
Barrio:	Robledo
Comuna:	Robledo
Internal Notes:	