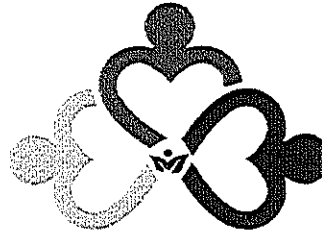




**Personería
de Medellín**
Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1



**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 2022**

Fecha de corte 16 de junio de 2021

Elaborado por:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Medellín, 16 de junio de 2022

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTO:		REVISO:	
CODIGO	FDP1001	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



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 QRSD y la Circular Externa N° 001 del 20 de noviembre de 2011, realizó el seguimiento a las QRSD 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 2022 ingresados en nuestra entidad.

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”.
- 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”

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	EDP1001	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carretera 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



NIT 890905211-1

- 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 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".

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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





NIT 890905211-1

- 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”.
- Manual de Derecho de Petición para el Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias ante la Personería Municipal de Medellín, MDPI008 de 2022.

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 2022.

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 las Partes”, encargada de recibir, tramitar y resolver las “quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos - QRSD” 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

Para la verificación del seguimiento a las QRSD vigencia enero – junio de 2022, se utilizaron las siguientes fuentes de información:

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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

NIT 890905211-1

- Lectura de normativa interna en el S.G.C “Seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas”, código NMSP001, versión 22.
- Lectura de guía de procedimiento en el S.G.C “recepción y trámite de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos”, código PMSM001, versión 15.
- Análisis del informe trimestral de las QRSR
- Análisis de las veinticinco (25) QRSR obtenidas en la vigencia enero - marzo de 2021.
- Análisis de los datos ingresados en el SIP de la Entidad sobre las QRSR

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

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

QUEJAS

ENERO 2022:

73913 - PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Estado: Abierta

Parte interesada: Wender Alberto Chirino

El SIP contiene la siguiente información:

- Fecha entrada QRSD subida al SIP, con fecha del 21/01/2022
- Comunicación interna
- Comunicación externa al usuario

Hallazgos:

- La Queja tiene más de 90 días hábiles, sin respuesta de fondo por parte del proceso correspondiente.
- Atención sin cerrar en el SIP.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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



73914 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Estado: Abierta

Parte interesada: señora María

El SIP contiene la siguiente información:

- Fecha entrada QRSD subida al SIP, con fecha del 21/01/2022
- Comunicación interna
- Comunicación externa al usuario

Hallazgos:

- La Queja tiene más de 90 días hábiles, sin respuesta de fondo por parte del proceso correspondiente.
- Atención sin cerrar en el SIP.

FEBRERO 2022:

74303 – PROCESO VIGLANCIA ADMINISTRATIVA E INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA

Estado: Abierta

Partes interesadas: Justo Pastor Hoyos y Teresita Castrillón

El SIP contiene la siguiente información:

- El caso registra en el SIP que entro el 03/02/2022
- Comunicación externa dirigida a partes interesadas
- Comunicación interna trasladada caso al proceso
- Soporte de envío al proceso
- Guía de envío a los interesados

Hallazgos:

- Todavía no hay respuesta de fondo, por parte del proceso.
- Sin cerrar en el SIP

74440 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Estado: Cerrada

Parte interesada: José Luis Comas Llinás

El SIP contiene la siguiente información:

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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





NIT 890905211-1

- Registra en el SIP que la queja entró el 09 de febrero de 2022.
- Comunicación externa al usuario
- Comunicación interna dirigida al proceso
- Respuesta de fondo de la queja dirigida al usuario
- Soporte de envío de la respuesta
- Cerrado en el SIP, el 15 de febrero de 2022.

74744 – PROCESO UPDH

Estado: Cerrada

Parte interesada: Rafael Palacio

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja fue recibida el 23 de febrero de 2022.
- Comunicación Interna dirigida al proceso
- Soporte de envío al proceso
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Comunicación interna a la Oficina de Planeación Institucional
- Respuesta a que queja del usuario, con fecha del 15 de marzo de 2022
- Constancia correo electrónico
- Atención cerrada en el SIP, el 16 de marzo de 2022.

MARZO 2022:

75453 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Estado: Cerrada

Parte interesada: José Herrera

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 17 de marzo de 2022.
- Comunicación interna traslado del caso a atención al público
- Comunicación externa dirigida al usuario

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CÓDIGO	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



NIT 890905211-1

- Soporte de envío al proceso
- Soporte de envío al usuario
- Acta de queja
- Respuesta al usuario del 08 de abril de 2022.
- Constancia de recibido por el usuario
- Caso cerrado en el SIP el 19 de abril de 2022.

75535 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Estado: Cerrada

Parte interesada: Paola Andrea Torres Murillo

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 22 de marzo de 2022, pero en la queja física subida al SIP, aparece fecha del 14 de marzo de 2022.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso de Atención al Público.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria
- Soporte de envío al proceso
- Soporte de envío a la usuaria
- Respuesta a la usuaria, de fecha del 30 de marzo de 2022.
- Caso cerrado en el SIP el 31 de marzo de 2022.

RECLAMOS:

ENERO:

73842 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Estado: Abierta

Parte interesada: Señora María

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 21 de enero de 2022.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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

NIT 890905211-1

- Comunicación interna traslado del caso al proceso de atención al público.
- Comunicación externa dirigida a la usuaria.
- Soporte de envío comunicación interna
- Guía de envío a la usuaria.

Hallazgos:

- Más de 90 días hábiles, sin respuesta de fondo por parte del proceso Atención al Público.
- Atención sin cerrar en el SIP.

73993 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Estado: Cerrada

Parte interesada: Patricia Julieth Estrada

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 26 de enero de 2022, pero la queja física subida al SIP, en el formato de la entidad, registra fecha del 21 de enero de 2022.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso
- Comunicación externa dirigida a la usuaria
- Soporte de envío al proceso
- Soporte de envío a la usuaria
- Guía de envío a la usuaria
- Respuesta de fondo con fecha del 07 de febrero de 2022.

Observación:

- No coinciden las fechas de ingreso de la queja en el SIP (Cítese) y la plasmada en la queja física, subida al SIP.
- Guía de envío a la usuaria, es ilegible, pero no se evidencia devolución.

74035 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Estado: Abierta

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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



Parte interesada: Jhohan López Tabares
El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 28 de enero de 2022, pero en el reclamo físico, en formato de la entidad subido al SIP, aparece con fecha del 21 de enero de 2021.
- Comunicación interna dirigida al proceso de Atención al Público
- Comunicación externa dirigida al usuario
- Soportes de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Soporte de envío al Profesional Universitario Diego Zuluaga

Hallazgos:

- Mas de 70 días hábiles sin respuesta de fondo al usuario, por parte del proceso de Atención al Público.
- Atención sin cerrar en el SIP.

Observación:

- No coinciden las fechas de ingreso de la queja en el SIP (Cítese) y la plasmada en la queja física, subida al SIP.

FEBRERO 2022:

74438 - PROCESO UPDH.

Estado: Cerrada

Parte interesada: Angela María Cuervo

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 09 de febrero de 2022, pero en la creación del tickec, registra fecha del 01 de febrero de 2022.
- Reclamo subido al SIP, no tiene fecha de radicación.
- Comunicación interna trasladada al proceso UPDH.
- Comunicación externa al usuario.
- Soporte de envío al usuario

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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



NIT 890905211-1

- Soporte de envío al proceso
- Constancia de envío electrónico

Observación:

- No coinciden las fechas de ingreso de la queja en el SIP (Cítese) y la plasmada en la queja física, subida al SIP.

Cítese Electrónico

20220101087229RE

09/02/2022 16:59:11

Bienvenido, Julián | Panel Administrador | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Abbr (79) Mis Tickets (9) Atrasado (73) Cerrado Nuevo Ticket

Ticket #332175

Registro Unico Nacional de Victimas

Estado: Abierto Usuario: Angela Maria (2)

Prioridad: Emergency Email: angeiamcuervo@hotmail.com

Departamento: OFICINA PLANEACION Fuente: Web (10.200.0.230)

Creado en: 01/02/22 19:41:55

Asignado a: — Sin asignar — Temas de ayuda: Queja

Plan de SLA: Default SLA Último mensaje: 01/02/22 19:41:55

Fecha de vencimiento: 09/02/22 19:41:55 Última respuesta:

Protección de datos

Autorizo el tratamiento de mis datos de acuerdo con la Política de tratamiento de SI

74532 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Estado: Cerrado

Parte Interesada: Luis David Avendaño

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 15 de febrero de 2022
- Comunicación interna dirigida a Atención al Publico
- Comunicación externa dirigida al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Constancia de envío al usuario
- Atención cerrada en el SIP desde el 22 de febrero de 2022

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTO:	FDPI001	REVISOR:	
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

MARZO 2022:

74982 - PROCESO UPDH.

Estado: Cerrada

Parte interesada: Fernando Londoño.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 01 de marzo de 2022, pero el ticket # 147006 (atención), dice que fue creado el 25 de febrero de 2022.
- El pantallazo del reclamo subido al SIP, registra diligenciado con fecha del 08 de abril de 2021.
- Comunicación interna dirigida al proceso UPDH
- Comunicación externa, dirigida al usuario
- Respuesta definitiva por parte de UPDH, con fecha del 15 de marzo de 2022.
- Comunicación interna dirigida a la Oficina de Planeación.
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Atención cerrada en el SIP, desde el 17 de marzo de 2022.

75358 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Estado: Cerrado

Parte interesada: Ruth Stella González.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 14 de marzo de 2022, pero el reclamo físico subido al SIP, en formato de la entidad, tiene fecha del 08 de marzo de 2022.
- Comunicación interna dirigida al proceso de Atención al Público
- Comunicación externa dirigida a la usuaria
- Soporte de envío usuaria
- Soporte de envío al proceso
- Respuesta de fondo del 28 de marzo de 2022.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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 los derechos, más cerca

NIT 890905211-1



- Atención cerrada el 28 de marzo de 2022.

Observación:

- No coinciden las fechas de ingreso de la queja en el SIP (Cítese) y la plasmada en la queja física, subida al SIP.

75631 - PROCESO ATENCION AL PÚBLICO.

Estado: Cerrado

Parte interesada: Anónimo.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 24 de marzo de 2022.
- Comunicación interna dirigida a atención al público,
- Comunicación externa, dirigida a la usuaria anónimo.
- Soporte de envío al proceso
- Información del proceso de cierre
- Respuesta de fondo al reclamo subido, con fecha del 18 de abril de 2022.
- Atención cerrada el 18 de abril de 2022.

75632 - PROCESO ATENCION AL PÚBLICO.

Estado: Cerrado

Parte interesada: Anónimo.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 24 de marzo de 2022.
- Comunicación interna dirigida a atención al público,
- Comunicación externa, dirigida a la usuaria anónimo.
- Soporte de envío al proceso
- Información del proceso de cierre
- Respuesta de fondo al reclamo subido, con fecha del 01 de abril de 2022.
- Atención cerrada el 04 de abril de 2022.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTO:		REVISO:	
CODIGO	FDP1001	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





NIT 890905211-1



SUGERENCIAS

ENERO 2022:

Sin sugerencias

FEBRERO 2022:

74547 - UPDH.

Estado: Cerrado

Parte interesada: Nophi Daniel Diosa.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 15 de febrero de 2022, pero el reclamo físico subido al SIP, en formato de la entidad, tiene fecha del 08 de febrero de 2022.
- Comunicación interna dirigida a de Atención al Público
- Comunicación externa, dirigida al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso.
- Comunicación interna a la Oficina de Planeación.
- Constancia de correo electrónico
- Respuesta de fondo al usuario
- Atención cerrada en el SIP, con fecha del 14 de marzo de 2022.

Observación:

- No coinciden las fechas de ingreso de la queja en el SIP (Cítese) y la plasmada en la queja física, subida al SIP.

MARZO 2022:

Sin sugerencias

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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



RECONOCIMIENTOS

ENERO 2022:

74044 - PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Estado: cerrada

Parte interesada: Sandra Viviana Mejía.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 28 de febrero de 2022.
- Comunicación interna al proceso de Atención al Público.
- Comunicación externa a la usuaria
- Soporte de envío a la usuaria
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 25 de febrero de 2022.
- Atención cerrada el 04 de mayo de 2022.

Observación:

- La atención solo fue cerrada hasta el 04 de mayo de 2022, es decir más de 30 días hábiles después, debido a la demora del acta del círculo de calidad del proceso de Atención al Público.

FEBRERO 2022:

74489 – PROCESO UPDH.

Estado: Cerrada

Parte interesada: Albert Corredor Gómez.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 11 de febrero de 2022.
- Comunicación interna al proceso de UPDH.
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 15 de marzo de 2022.
- Atención cerrada el 31 de marzo de 2022.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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





NIT 890905211-1

74646 - ATENCION AL PÚBLICO.

Estado: Cerrada

Parte interesada: Ligia Londoño de Saldarriaga

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 18 de febrero de 2022.
- Comunicación interna al proceso de UPDH.
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 31 de marzo de 2022.
- Atención cerrada el 04 de mayo de 2022.

Observación:

- La atención solo fue cerrada hasta el 04 de mayo de 2022, es decir más de 15 días después, debido a la demora en vincular el circulo de calidad, por parte del proceso Atención al Público.

MARZO 2022:

75297 - PROCESO UPDH.

Estado: Cerrada

Parte interesada: José Félix Mendoza Rodríguez

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 09 de marzo de 2022.
- Comunicación interna al proceso de UPDH.
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 15 de marzo de 2022.
- Atención cerrada el 31 de marzo de 2022.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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



NIT 890905211-1

75325 – PROCESO UPDH.

Estado: Cerrada

Parte interesada: Luz Aide Arteaga

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 11 de marzo de 2022.
- Comunicación interna al proceso de UPDH.
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 15 de marzo de 2022.
- Fecha de cierre del proceso
- Atención cerrada el 31 de marzo de 2022.

75326 – PROCESO UPIP

Estado: Cerrada

Parte interesada: Diana Quiroz

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 11 de marzo de 2022.
- Comunicación interna al proceso de UPIP.
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 23 de marzo de 2022.
- Atención cerrada el 16 de mayo de 2022.

Observación:

- La atención solo fue cerrada hasta el 16 de mayo de 2022, es decir más de 30 días después, debido a la demora en vincular el circulo de calidad, por parte del proceso UPIP.

75328 – PROCESO UPIP

Estado: Abierto

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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 tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1



Parte interesada: Pedro Nel Ospina Moreno

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 11 de marzo de 2022.
- Comunicación interna al proceso de UPIP.
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 23 de marzo de 2022.
- Atención cerrada el 16 de mayo de 2022.

Observación:

- La atención solo fue cerrada hasta el 16 de mayo de 2022, es decir más de 30 días después, debido a la demora en vincular el circulo de calidad, por parte del proceso UPIP.
- En el informe enviado como suministro para este informe, por parte de la Oficina Asesora de Planeación, dice que está atención está abierta, pero en el SIP aparece cerrada.

75331 – PROCESO UPDH

Estado: Cerrado

Parte interesada: José Ángel Valoyes Rentería

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 11 de marzo de 2022, pero en el ticket # 916852 de atención, dice que fue creado desde el 07 de marzo de 2022.
- Comunicación interna al proceso de UPDH.
- Comunicación externa al usuario
- Soporte de envío al usuario
- Soporte de envío al proceso
- Acta de Circulo de Calidad del 15 de marzo de 2022.
- Atención cerrada el 31 de marzo de 2022.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTO:		REVISO:	
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 tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1



Observación:

- No coinciden las fechas de ingreso de la queja en el SIP (Cítese) y la fecha del ticket, no coinciden.

RECONOCIMIENTOS INTERNOS

Sin reconocimientos internos durante este periodo de enero a marzo de 2022.

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 QRSD, conforme al informe trimestral (enero a marzo de 2022) que nos allega la Oficina Asesora de Planeación.

CONCLUSIONES:

- En primer lugar, consideramos necesario resaltar buena receptiva y disposición que ha demostrado “Satisfacción de Partes Interesadas”, ante las recomendaciones y/o sugerencias realizadas por la Oficina de Control Interno, todo en pro de continuar contribuyendo en la implementación del SGC y por ende, la mejora continua de nuestra entidad.
- En algunas QRSD evidenciamos que existen atenciones sin respuesta al usuario, excediendo 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 NMSP001.
- Encontramos que algunas 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.

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTO:		REVISO:	
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 tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1



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.
- Utilizar los formatos del S.G.C para tratamiento y respuesta de las QRSD
- implementar el Manual de Derecho de Petición” de la entidad.
- Se entiende que, si bien el buzón de PQRSD, solo se abre una vez por semana, es importante recordar que, los términos de las PQRSD, empiezan a contar a partir del día siguiente a la fecha de su radicación en la entidad (bajo el entendido, que cualquiera que sea el medio o canal de recepción), pues así lo dispone la Ley 1755 de 2015 y nuestro Manual de Derecho de Petición.

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,

VIASNEY RENGIFO RENGIFO
Jefe Oficina de Control Interno (E)

DPRIOS

Tarea: 2446

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
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

