

REPORTE DE HALLAZGOS

Equipo Auditor / Auditor:	Proceso Auditado:
Luis Humberto Viana Bedoya Profesional Universitario Oficina de Control Interno	Oficina de Planeación. Tema: Informe de Seguimiento a la "Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos y Denuncias". Alcance: periodo comprendido entre el 21 de diciembre de 2022 y el 25 de junio de 2023
Fecha de Auditoría:	Fecha de Informe:
12 de julio de 2023	28 de julio de 2023

HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Fortalezas:

El subproceso Satisfacción de las Partes Interesadas, el cual está asignado a la Oficina de Planeación de la Personería Distrital de Medellín, cuenta con un selecto grupo de profesionales, comprometidos y dispuestos al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Observaciones / Oportunidades de mejora

1. Aun cuando el Plan Estratégico 2020 - 2024 está diseñado para facilitar la operación y control eficaz de los procesos en la Personería Distrital de Medellín, en aplicación de lo dispuesto en la norma ISO 9001-2015, y pese a que los procesos deben tener una secuencia coherente que permita su interrelación, como elemento facilitador de la gestión, fue posible observar que, en el Sistema de Gestión de la Calidad, coexisten dos procedimientos diseñados para el desarrollo y trámite de las quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias; por un lado, Satisfacción de las Partes Interesadas y, de otro lado, el Manual de Derecho de Petición, y aun cuando tienen sus propios reglamentos fue posible evidenciar que en algunos puntos se contravienen lo que puede generar inconvenientes en el trámite de las QRSRD, y a la postre, puede originar interpretaciones restrictivas o ambiguas y ocasionar dificultades en su gestión.

Estas son las evidencias que conforman la presente observación:

1.1 Si bien las normas, procedimientos y formatos del subproceso de Satisfacción de las Partes Interesadas centran su atención, concretamente, en el trámite de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias "QRSRD", el Manual

PROYECTO: LHVIANA	REVISO: 2697
CODIGO: FMEI026	VERSION: 9
RESOLUCION: 821	VIGENCIA: 23/11/2022
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



de Derecho de Petición, además de establecer un procedimiento para dicho trámite, incorpora el Derecho de Petición, pero con la sigla "PQRSD", la cual "*hace relación al conjunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*", según lo estipulado en el título "DEFINICIONES", numeral "6. ÁMBITO DE APLICACIÓN", del "MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN".

1.2 Según lo dispuesto en la norma "SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001", Versión 24, Vigencia 28/02/2023, y en el procedimiento "RECEPCIÓN Y TRÁMITE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS PMSP001", Versión 16, Vigencia 10/11/2022, es la Oficina de Planeación la responsable de la recepción, reparto y seguimiento de las QRSRD, pero en el "MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN", Versión 2, Vigencia 10/11/2022, el responsable del reparto es el Proceso de Atención al Público, inclusive, establece que el seguimiento que realiza la Oficina de Planeación es aleatorio y, cuando se trate de Quejas, Sugerencias y Denuncias, quien realice la recepción, solo se enterará a dicha oficina mediante el envío de copias, excepto el Reclamo, el cual deberá decepcionar, radicar y asignar, tal y como se describe a continuación:

<p>NORMA INTERNA "SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001" - "RECEPCIÓN Y TRÁMITE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS PMSP001"</p>	<p>"MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN MDPI008"</p>
<p>1.1 "<u>El Jefe Oficina de Planeación es el líder del proceso de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) ...</u>"</p> <p>1.2 "<u>Las QRSRD, serán atendidas tanto en forma personal, telefónica, por correspondencia, internet o buzones, siendo responsable la Oficina de Planeación</u>".</p> <p>...</p> <p>1.1.4 "<u>El proceso de seguimiento a la satisfacción de usuario, componente QRSRD, solo puede ser activado por personal adscrito a la Oficina Asesora de Planeación</u>".</p> <p>...</p> <p>"2a •<u>Abrir los buzones de Q,R,S,R,D dispuestos por la Entidad ... (Auxiliar y/o contratista de Oficina Planeación)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Recibir el escrito de la queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento o denuncia enviado por correspondencia y pasarlo al abogado de la Oficina (Auxiliar y/o contratista de Oficina Planeación)</u> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Verificar en el correo electrónico la</u> 	<p>"...Los reclamos y sugerencias podrán ser presentados por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Personería de Medellín y en todo caso, deberán ser recibidos y radicados en el Proceso de Gestión Documental o su equivalente, de acuerdo con las normas y practicas vigentes, en el sistema de información dispuesto por la entidad, <u>y asignados al Proceso de Atención al Público para reparto al proceso que será el encargado de dar respuesta dentro de los términos de la Ley, y en caso que lo requiera solicitará a los procesos competentes la información que necesite para atender el reclamo o la sugerencia</u>"</p> <p>...</p> <p>"...<u>La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico, estará a cargo del Proceso de Atención al Público. En los casos en que dicha recepción se haga a través de un funcionario o colaborador de otro proceso, este será el responsable de su oficialización...</u></p> <p>...</p> <p>"Reparto El Proceso de Atención al Público analizará y remitirá por el Sistema Oficial de la Entidad al proceso responsable".</p>

PROYECTO: LHVIANA		REVISO: 2697	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carera 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			



<p><u>existencia de e-mail que contiene la queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento o denuncia y pasarlo al abogado de la Oficina (Auxiliar y/o contratista de Oficina Planeación)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Recibir llamada telefónica y pasarla al abogado de la Oficina para su tratamiento. (Auxiliar y/o contratista de Oficina Planeación)</u> 	<p>....</p> <p><u>"SEGUIMIENTO De manera aleatoria el Proceso de Planeación (partes interesadas) deberá hacer un seguimiento de las diferentes solicitudes que ingresan y salen de la personería Municipal".</u></p> <p>...</p> <p><u>"• Cuando se trate de una QUEJA contra servidor público de la Personería de Medellín, deberá ser remitida al Líder del proceso pertinente para su respectivo trámite, con copia al Proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas), quien le hará el adecuado seguimiento.</u></p> <p><u>• Cuando se trate de un RECLAMO deberá ser enviado al proceso o entidad correspondiente quien deberá darle solución. Tratándose de reclamos, sugerencias o denuncias que se deban resolver al interior, relacionados con la prestación del servicio de la entidad, deberá enviarse al Proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas) para su recepción, radicación y respectiva asignación.</u></p> <p><u>• Cuando se trate de una SUGERENCIA deberá ser enviada al proceso correspondiente quien deberá analizarla y comunicar al ciudadano el tratamiento que se le dará, con copia al proceso de Planeación (Satisfacción de las Partes Interesadas), quien le hará el respectivo seguimiento."</u></p>
---	--

1.3 Así mismo, se observa una incongruencia en relación con la apertura de los buzones de sugerencias, ya que, desde la norma "SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001", Versión 24, Vigencia 28/02/2023, la apertura del buzón se realiza una (1) vez por semana en la Sede Principal, Unidad Permanente para los Derechos Humanos y el Centro de Conciliaciones, pero según el "MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN", Versión 2, Vigencia 10/11/2022, la apertura de los buzones debe realizarse (2) veces por semana en la sede principal, y una (1) vez por semana en el Centro de Conciliaciones y la Unidad Permanente de Derechos Humanos, tal y como se evidencia a continuación:

Seguimiento a la satisfacción de las Partes Interesadas (NMSP001)	Manual de Derecho de Petición (MDPI008)
--	--

PROYECTO: LHVIANA	REVISO: 2697
CODIGO: FME1026	VERSION: 9
RESOLUCION: 821	VIGENCIA: 23/11/2022
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

<p>1.1.1. El Jefe Oficina de Planeación es el líder del proceso de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) 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:</p> <p>En sede principal <u>dos veces por semana</u>, en el centro de Conciliación y en la sede alterna Unidad Permanente para los Derechos Humanos <u>una vez a la semana</u> y debe garantizar la disponibilidad permanente de los Formatos para tal fin.</p>	<p>BUZÓN DE SUGERENCIAS: canal de recepción de comunicados escritos por cualquier usuario.</p> <p>Los buzones estarán dispuestos en tres (3) zonas: Sede Principal, Unidad Permanente para los Derechos Humanos y el Centro de Conciliaciones.</p> <p>La apertura del buzón <u>se hace una (1) vez por semana</u> y se deberá hacer acuse recibido y responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.</p>
---	--

1.4 De igual modo, se observa una discordancia con respecto a la presentación de los informes "QRSRD" o "PQRSD", ya que, desde la norma "SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001", Versión 24, Vigencia 28/02/2023, los informes deben presentarse la última semana de los meses de abril y octubre, pero según el "MANUAL DE DERECHO DE PETICIÓN", Versión 2, Vigencia 10/11/2022, la presentación de los informes es mensual.

<p>Seguimiento a la satisfacción de las Partes Interesadas (NMSP001)</p> <p>El término para presentar los Informes será de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Informe de QRSD: un informe en la última semana de los meses de abril y octubre, para un total de dos informes anuales.</u> <p>...</p>	<p>Manual de Derecho de Petición (MDPI008)</p> <p>Responsabilidad en materia de PQRSD en la Personería de Medellín</p> <p>...</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>El Proceso de Planeación (Partes Interesadas) mensualmente elaborará un informe de las PQRSD que se recibieron y tramitaron en el mes inmediatamente anterior y consolidado el informe se requerirá a cada uno de los líderes de proceso, para que aporten la información correspondiente a las peticiones sin respuesta o con respuesta fuera de términos.</u>
--	---

2. El "ACTA DE APERTURA DE BUZONES FMSP013", Versión 7, Vigencia 10/11/2022, solo se limita informar cuántas QRSRD ingresaron en determinada fecha, sin espacio (s) que permita (n), al funcionario responsable, diligenciar el nombre y/o identificación del depositante y/o ingresar cualquier otro atributo o

PROYECTO: LHVIANA		REVISO: 2697	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022
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			



distintivo que facilite, en cierta medida, distinguir el vínculo que debe existir entre la QRSRD y el acta de apertura respectiva, lo que a la postre podría generar riesgos en la trazabilidad del trámite, obsérvese:

PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLIN
ACTA APERTURA DE BUZONES

FECHA:	Medellín, Fecha	HORA:
LUGAR:	Indicar sitio.	
ASISTENTES:	Nombre y apellido, Nombre y apellido,	Cargo en la Entidad Cargo en la Entidad

RELACIÓN DE PQRS	CANTIDAD
QUEJA	
RECLAMO	
SUGERENCIA	
RECONOCIMIENTO	
TOTAL	
OBSERVACIONES	

NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO
CARGO	CARGO

Todo lo anterior tiene sustento además, en la cláusula "4.16.1.1 Responsabilidades y Autoridades para el Sistema de Gestión de la Calidad" del Plan Estratégico 2020 – 2024 de la Personería Distrital de Medellín, en la cual se establece que "La Oficina de Planeación, es la instancia encargada de planificar, documentar, desarrollar, implementar, mantener, mejorar, apoyar, analizar los resultados del servicio; diseñar planes de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad".

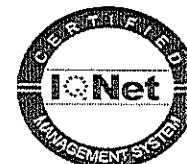
No Conformidades

Pese a que el informe fue reportado por el subproceso Satisfacción de Partes Interesadas el 12 de julio de 2023, titulado "Informes QRSRD - Satisfacción contratistas y Satisfacción Usuarios", y aun cuando el mismo debía abarcar el periodo comprendido entre el 21 de diciembre de 2022 y el 25 de junio de 2023, solo tuvo en cuenta los meses de diciembre de 2022 y enero, febrero y marzo de 2023, quedando pendientes las QRSRD de los meses de abril, mayo y junio del mismo año, y es por lo que se deberán tener en cuenta en el informe del próximo mes de noviembre de 2023.

Así las cosas, y teniendo en cuenta el alcance del presente informe, ingresaron a la Personería Distrital de Medellín, entre los meses de enero, febrero y marzo de 2023, un total de 41 QRSRD, tal y como se relacionan a continuación:

En el mes de enero ingresaron 14 QRSRD en las siguientes modalidades: 6 Quejas, 3 Reclamos, 1 Sugerencia y 4 Reconocimientos.

PROYECTO: LHVIANA	REVISO: 2697
CODIGO: FMEI026	VERSION: 9
RESOLUCION: 821	VIGENCIA: 23/11/2022
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 mes de febrero ingresaron 11 QRSRD en las siguientes modalidades: 5 Quejas, 2 Reclamos, 0 Sugerencia y 4 Reconocimientos.

En el mes de marzo ingresaron 16 QRSRD en las siguientes modalidades: 5 Quejas, 3 Reclamos, 0 Sugerencia y 8 Reconocimientos.

No conformidad Nro. 1:

Condición (Declaración del hallazgo): De las 41 QRSRD informadas por el Subproceso Satisfacción de las Partes Interesadas se evidencian once (11) con las siguientes:

Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Término de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
Queja	contra el abogado Edgar Isaza Giraldo	Cerrado	Atención al público	12/01/2023	84194	20230101263902EE	14 días	6 día	26/01/2023	No
Queja	Contra la abogada del cubículo número 3	Cerrado	Atención al público	16/01/2023	84227	20230101249444RE	5 días	12 días	2/02/2023	No
Reclamo	Reclamo por la prestación del servicio	Cerrado	Atención al público	17/01/2023	84245	20230101249945RE	4 días	13 días	1/02/2023	No
Sugerencia	Sugerencia con los tiempos de espera tan largos	Cerrado	Atención al público	25/01/2023	84369	20230101263321RE	2 días	Sin respuesta por parte del proceso	Sin respuesta por parte del proceso	No
Reconocimiento	Reconociendo al diplomado de conciliación, buenos docentes, temática chévere.	Abierto	UPIP	19/01/2023	84274	20230101250804EE	5 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente por acta de círculo de calidad	No
Queja	contra el controlista Jilmar Jackson Rentería Delegado	Abierto	Personería Auxiliar	24/02/2023	84968	20230101267636RE	1 día	Sin respuesta por parte del proceso	Sin respuesta por parte del proceso	No
Reclamo	Reclamo por el pésimo servicio al cliente que presta la entidad	Cerrado	Atención al público	16/02/2023	84760	20230101264519RE	1 día	15 días	6/03/2023	No
Reconocimiento	Por otra parte la ciudadana María Camila Ortiz agradece el impecable acompañamiento durante dos días de plantón, agradeciendo devolverle la confianza a la comunidad en las instituciones.	Cerrado	Comunicaciones	15/02/2023	84732	20230101266479RE	15 días	Sin acta de círculo de calidad	28/02/2023	No

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISÓ: 2697	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022
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			



Queja	Inconformidad por las actuaciones de control de acceso a la entidad	Abierto	Personería Auxiliar	17/03/2023	89279	20230101276690RE	3 días	Sin respuesta por el proceso	Sin respuesta por el proceso	No
Reclamo	Inconformidad por que no responden las líneas telefónicas. "Después de estar 8 minutos en espera escuchando una grabación".	Cerrado	Atención al público	5/10/2022	82086	20220101204622RE	6 días	Sin soporte de respuesta por parte del proceso	Sin soporte de respuesta por parte del proceso	No

Criterio (Norma):

Ley 1755 de 2015

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"

Conclusiones

- De 41 QRSRD reportadas para los meses enero, febrero y marzo de 2023, se presentaron anomalías en 11 de ellas, en los siguientes puntos: a) Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas; b) Término de resolución por parte del proceso responsable; c) Ausencia de respuesta de fondo; d) Sin acta de Círculo de Calidad; y e) Sin soportes de respuesta.
- 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.

PROYECTO: LHVIANA	REVISOR: 2697
CODIGO: FMEI026	VERSION: 9
RESOLUCION: 821	VIGENCIA: 23/11/2022
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	



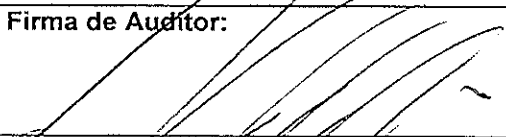
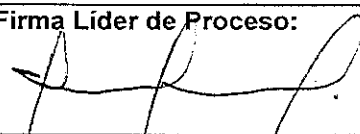
SC735-1



Personería Distrital
de Medellín

Por tus derechos. más cerca
NIT 890905211-1

CITese : 20230101343381RE
31/07/2023 10:28:08

Firma de Auditor: 	Firma Líder de Proceso: 
---	--

PROYECTO: LHVIANA	REVISO: 2697
CODIGO FMEI026	VERSION 9
RESOLUCION 821	VIGENCIA 23/11/2022
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

