



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS**

VIGENCIA DE JULIO A DICIEMBRE DE 2022

Fecha de corte 20 de diciembre de 2022

Elaborado por:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Medellín, 29 de diciembre de 2022

RABUITRAGO

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 Linea 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, realiza el presente seguimiento por su rol de Evaluación y Seguimiento para garantizar el logro de los objetivos de la entidad, en cuanto al cumplimiento de la normativa sobre la atención, gestión y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

Así mismo da cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 artículo 76 en lo referente a la vigilancia y rendición de un informe semestral de las QRSD y a la Circular Externa N° 001 del 20 de noviembre de 2011.

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.

ALCANCE

La Personería de Medellín cuenta con el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias - QRSD tanto escritos, como verbales de los ciudadanos en los distintos canales virtuales y presenciales como la página web, las redes sociales, los buzones, entre otros.

El seguimiento tiene como fechas de corte del 1 de julio a 20 de diciembre de 2022.

METODOLOGIA

El seguimiento se realiza contemplando los siguientes aspectos:

- 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 22.
- Manual de derecho de petición, código MDPI008, versión 1.
- Análisis de los informes trimestral de las QRSD.
- Consulta y análisis QRSD registradas en el rango de fechas del seguimiento.
- Revisión de las actas de apertura de buzón.
- Elaboración de Reporte de hallazgos.
- Elaboración de Informe del seguimiento.

RABUITRAGO

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

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo a la consulta en el SIP “Sistema de Información de la Personería” se obtuvo que los ciudadanos presentaron 48 QRSR discriminadas como se observa en el gráfico 1:

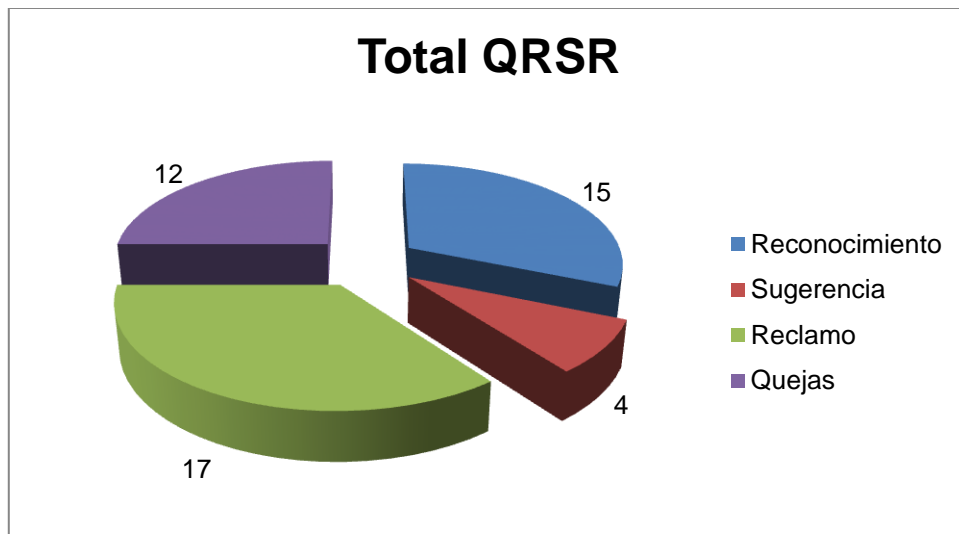


Gráfico 1. Total QRSR

Es de anotar que en este periodo no se recibieron Denuncias, los Reconocimientos generan una sola respuesta al usuario, pero solo en uno de ellos no se dió respuesta en forma debida, tarea 80170. De forma anónima se presentaron dos sugerencias y dos reclamos.

Como resultado del análisis, se encuentra que hay un 75% de cumplimiento en la respuesta oportuna al ciudadano dentro de los 15 días hábiles a las QRSR, como se observa en los siguientes gráficos 2 y 3:

RABUITRAGO

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			



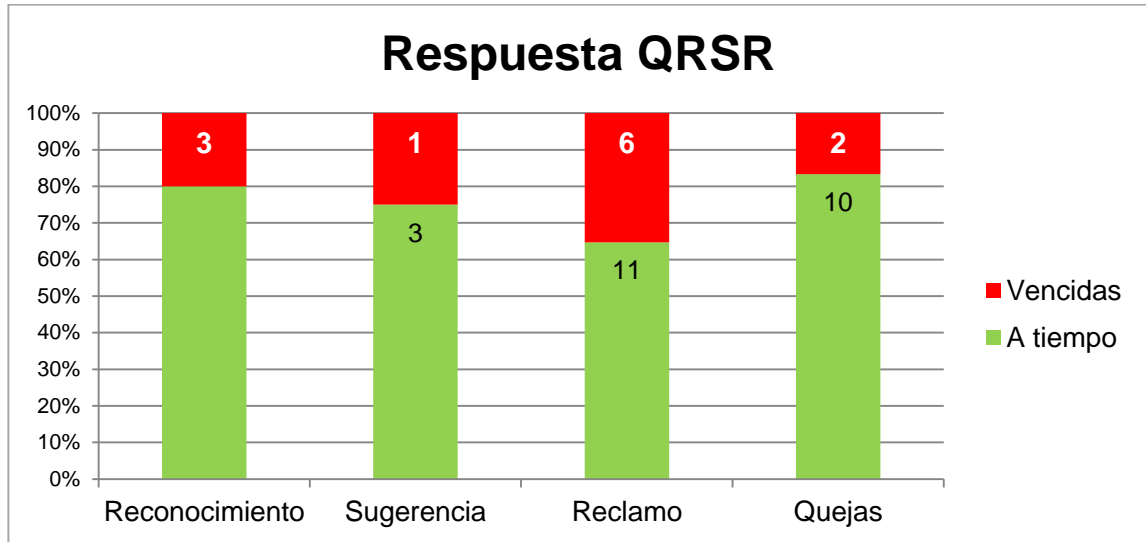


Gráfico 2. Respuesta QRSR por tipo

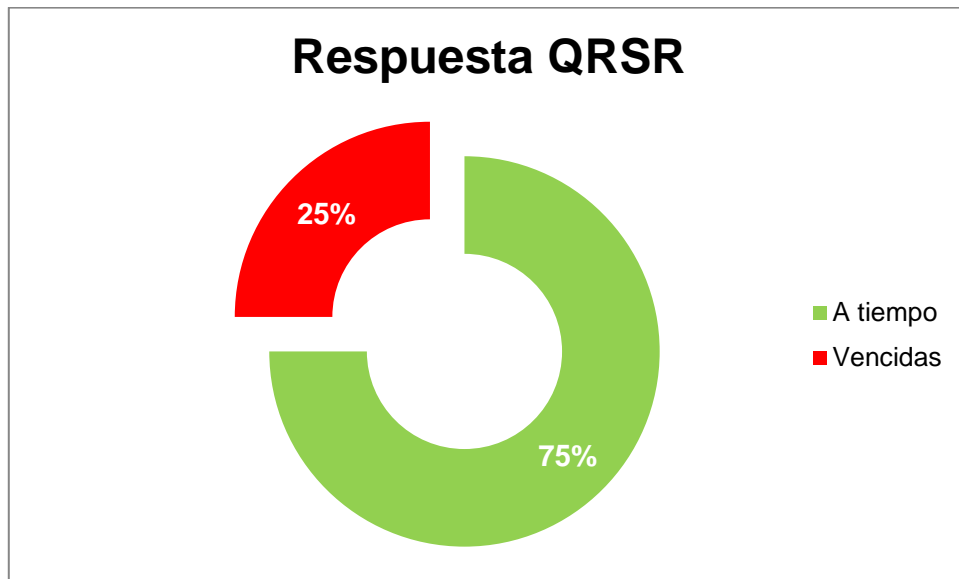


Gráfico 3. Respuesta QRSR global

De igual manera, se evidencia que en la herramienta de gestión SIP existen QRSR sin cerrar por falta de trámite o de un requisito para finalizar el proceso como son las Actas de círculo de calidad. En el gráfico 4 se muestran las QRSR pendientes de cierre:

RABUITRAGO

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			



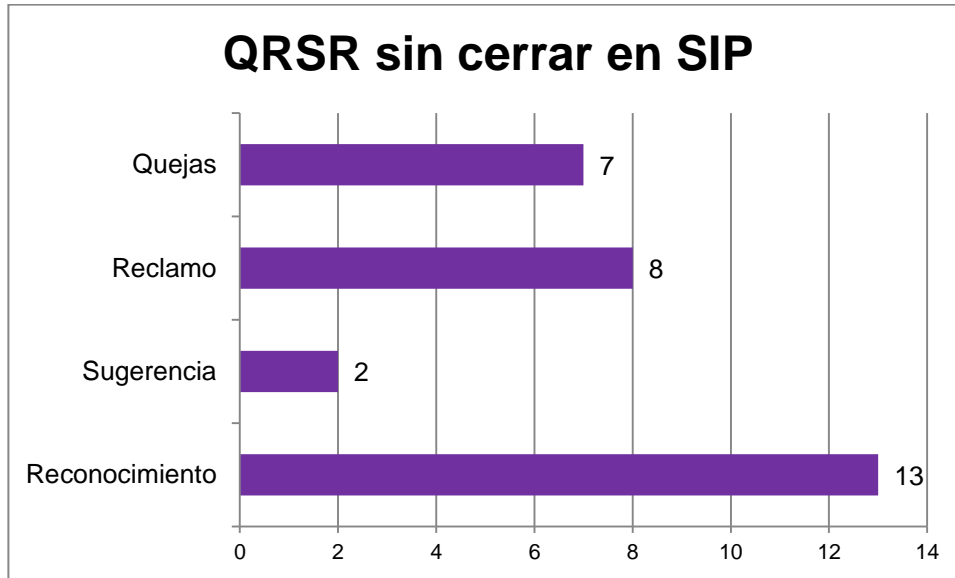


Gráfico 4. QRSR pendientes de cierre en SIP

HALLAZGOS

FORTALEZAS:

Se observa que las QRSRD se notifican al usuario y al líder del proceso el mismo día para propiciar una respuesta oportuna conforme a los tiempos límites establecidos.

OBSERVACIONES

1. Se observa que 30 de 48 solicitudes no han sido cerradas en el SIP, aun cuando se da respuesta al usuario. Por lo anterior es necesario hacer un seguimiento estricto a cada tarea en el SIP hasta finalizar el proceso.
2. Las solicitudes de Reconocimiento al parecer tienen tratamiento en los círculos de calidad de los procesos implicados, pero no terminan el proceso subiendo el Acta al SIP, resultando este tipo de solicitudes con el mayor número y sin cierre.

Las anteriores observaciones incumplen el procedimiento PMSP001 RECEPCIÓN Y TRAMITE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS.

RABUITRAGO

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			



NIT 890905211-1

3. En las tareas 80529, 82127 y 82578 se observan documentos dirigidos al usuario con fechas erróneas. Es necesario revisar la redacción en los documentos, especialmente si el destinatario es externo.
4. Se evidencia que las actas de apertura de buzones del 7 de octubre y 16 de septiembre de 2022 no tienen correspondencia y/o concordancia con lo reportado en el SIP, dado que las cantidades de PQRSD no coinciden.

NO CONFORMIDAD

1. LA norma interna NMSP001 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DE LAS PARTES establece que *“El término para entregar los Informes y Consolidados de las QRSRD, será trimestral dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente al trimestre, que serán: abril, julio, octubre y enero del año próximo”*. Revisando dichos informes fueron realizados de manera extemporánea, conforme a los términos antes establecidos.
2. De acuerdo a la norma NMSP001 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DE LAS PARTES y al MDPI008 MANUAL DE DERECHO DE PETICION, se tiene establecido que el tiempo límite para responder al usuario y/o hacer el tratamiento de la solicitud por parte de los Líderes de proceso y en general la Entidad, es de 15 días hábiles. Sin embargo se evidencia el incumplimiento de este plazo en el 25% de las solicitudes (12) que están por encima de los 15 días hábiles.
3. En el ítem 9. DISPOSICIONES FINALES del MDPI008 MANUAL DE DERECHO DE PETICION se establece que La Oficina de Planeación deberá elaborar y presentar a la Alta Dirección, un informe bimestral de las QRSR recibidas por la Personería de Medellín y el trámite surtido frente a las mismas, no encontrándose evidencias de estos informes bimestrales y así mismo se observa una incongruencia frente a lo establecido en la norma interna NMSP001 SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DE LAS PARTES , que establece la obligatoriedad de elaborar informe pero trimestralmente.

CONCLUSIONES

1. Se evidencia falta de capacitación a los líderes de proceso y equipos de trabajo donde se dé a conocer el procedimiento y tratamiento de las QRSR, y se pueda cumplir con los lineamientos establecidos en las normas internas y de ley.

RABUITRAGO

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

Desde la Oficina de control interno agradecemos a los servidores de Satisfacción Partes Interesadas por la disposición para la realización de este seguimiento.

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

Atentamente,



DIGNA TUIRAN HOYOS
Jefe Oficina de Control Interno

RABUITRAGO

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