

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 20 de diciembre de 2021

Para: **Dr. William Yeffer Vivas Lloreda**
Personero de Medellín

Dr. Oscar José Franco Hernández
Jefe Oficina Asesora de planeación

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

Asunto: Segundo Informe de Seguimiento a las "Quejas, Reclamos y Sugerencias", periodo julio – septiembre de 2021.

Respetados (as) Doctores (as):

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

Aunado a lo anterior, muy comedidamente, solicitamos a la Oficina Asesora de Comunicaciones y al web master, la publicación del presente informe en la página web, como corresponde.

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

Atentamente,


LUIS FERNANDO ORTIZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: DIANA RÍOS	REVISOR: LUIS FERNANDO ORTIZ SANCHEZ
CODIGO: FDP1001	VERSIÓN: 5
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	

Recibido
Comité 6
21/12/2021

1998

1999

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

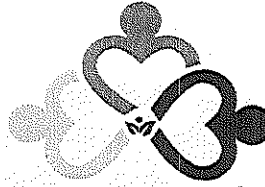


**Personería
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

NIT 890905211-1

CITese : 20210101073773RE
21/12/2021 10:20:06



**Personería
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

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

VIGENCIA DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

Fecha de corte 30 de septiembre de 2021

Elaborado por:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Medellín, 20 de diciembre de 2021

RABUITRAGO

Tarea: 2110

<i>Dora P. Ros</i>		REVISÓ: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
PROYECTO:	DIANA RIOS	VERSION	7
CODIGO	FDPI014	VIGENCIA	27/07/2020
RESOLUCION	324		
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, dando cumplimiento a la Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i, sobre la función de evaluación y verificación de los mecanismos de participación ciudadana, la Ley 1474 de 2011 artículo 76 en lo referente a la vigilancia y rendición de un informe semestral de las PQRSD y la Circular Externa N° 001 del 20 de noviembre de 2011, realizó el seguimiento a las PQRSD para medir el grado de eficacia, satisfacción y cumplimiento de la normativa, la atención, gestión y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos de la vigencia de julio a septiembre de 2021 ingresados en nuestra entidad, con la excepción dada por la Resolución 207 del 20 de marzo de 2020, donde debido a la pandemia de la COVID19 se suspendió la atención al público en un principio de las sedes del Centro Cultural Plaza de la Libertad, el área de Conciliaciones y la Unidad para la Protección de los Derechos Humanos – UPDH.

MARCO JURIDICO

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

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana P. Rios</i> DIANA P. RIOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)364 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1



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

NIT 890905211-1

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

RABUITRAGO

Tarea: 2110

<i>Diana P. Ros</i>		REVISÓ: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
PROYECTO: DIANA RIOS		VERSION	7
CODIGO	FDPI014	VIGENCIA	27/07/2020
RESOLUCION	324		
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

- Decreto 103 del 2015. “Reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional No. 1712 de 2014”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Ley 1952 de 2019, “Se expide el Código General Disciplinario, se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.

OBJETIVO

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

ALCANCE

La Personería de Medellín en ejecución de lo ordenado en la Ley 1474 de 2011, en especial el Artículo 76, cuenta con el proceso de “Satisfacción de las Partes”, encargada de recibir, tramitar y resolver las “quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos - QRSR” tanto escritos, como verbales de los ciudadanos en los distintos canales de ingreso de la información como la página web, las redes sociales, los buzones que se encuentran en las sedes donde se atiende al público en general.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTÓ: <i>Diana F. Ríos</i>		REVISÓ: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

METODOLOGIA

Análisis de las QRSD ingresadas en el SIP, durante la vigencia julio – septiembre de 2021, para verificar su cabal cumplimiento, conforme a la normatividad existente, a través de este seguimiento y evaluación:

- Lectura de normativa interna en el S.G.C “Seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas”, código NMSM001, versión 21.
- Lectura de guía de procedimiento en el S.G.C “recepción y trámite de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos”, código PMSM001, versión 14.
- Análisis del informe trimestral de las QRSR
- Análisis de las veintidós (22) QRSR obtenidas en la vigencia julio - septiembre de 2021.
- Análisis de los datos ingresados en el SIP de la Entidad sobre las QRSR

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

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

QUEJAS

JULIO:

El informe trimestral de PQRSD, que suministra este seguimiento, reporta el mes de julio 2021, sin quejas.

AGOSTO:

68291- ATENCION AL PUBLICO.

Parte interesada: Jhonatan Darío Marín

El SIP contiene la siguiente información:

RABUITRAGO

Tarea: 2110

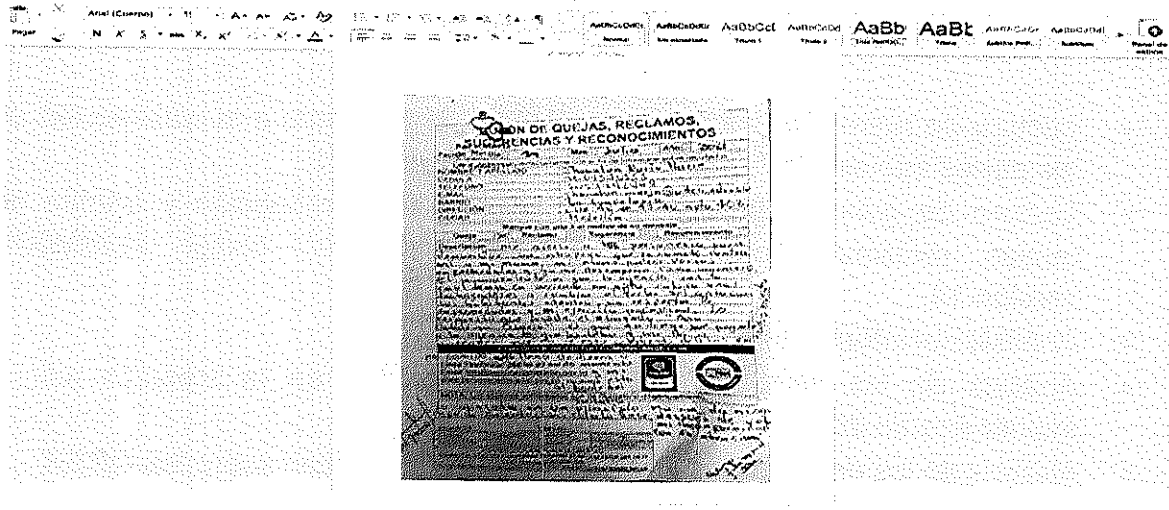
PROYECTO: <i>Diana P. Ríos</i> DIANA RÍOS		REVISÓ: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



SC735-1



- Fecha entrada PQRSD al SIP, registra el 12 de agosto de 2021, y en documento físico (digitalizado en el SIP) aparece recibido con fecha del 29 de julio de 2021.



- Comunicación interna dirigida a Atención al Público y soporte de envío al proceso, con fecha del 12 de agosto de 2021.
- Comunicación externa dirigida al usuario (respuesta provisional) y soporte de envío al proceso, con fecha del 12 de agosto de 2021.
- Respuesta de fondo del 27/08/2021.
- Respuesta enviada al usuario el 30/08/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 06/09/2021.

Hallazgos:

No hay certeza en la fecha de entrada y recibido de la queja.

69267 – PENAL

Parte interesada: Edwin García Vargas

El SIP contiene la siguiente información:

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>DONPQRSD</i> DIANA RIOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDP1014	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

- En el SIP, aparece fecha de entrada el 06/09/2021.
- En pantallazo de la queja presentada, subida al SIP, aparece con fecha de recibido del 07/09/2021.
- Comunicación externa, respuesta temporal enviada a la usuario por email, con fecha del 06/09/2021.
- Comunicación interna traslado del caso a la Oficina Asesora de Planeación, con fecha del 09/09/2021.
- Respuesta de Fondo proyectada y enviada al usuario por correo electrónico, el 09/09/2021.
- Caso cerrado en el SIP, desde el 09/09/2021.

Hallazgos:

Sin hallazgos

69330 - PROCESO PENAL

Parte interesada: Alexander Obregón.

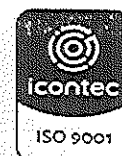
El SIP contiene la siguiente información:

- El caso registra en el SIP que entro el 08/09/2021, y en el documento físico radicado también registra igual fecha.
- Comunicación interna dirigida a Personería Auxiliar, con fecha del 08/09/2021.
- Comunicación externa, con respuesta provisional dirigida al usuario Alexander Obregón Rentería, el 08/09/2021.
- Comunicación externa en documento Word con cítese y sin firmar, con fecha de proyección del 27/09/2021, dirigida por competencia al Dr. Juan Manuel Aristizabal Martínez, Procurador Provincial Valle de Aburra.
- Comunicación externa en documento Word con cítese y sin firmar, con fecha de proyección del 27/09/2021, dirigida al usuario Alexander Obregón Rentería.
- Soporte de envío al usuario, con Guía de envío N° YG277653786CO, con fecha de admisión del 01/10/2021.
- Caso cerrado en el SIP, desde el 22/10/2021.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTÓ: DIANA RÍOS		REVISÓ: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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



Hallazgos:
Sin hallazgos

69391 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Parte interesada: Viviana Ojeda Sepúlveda

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 10/09/2021.
- Comunicación externa a la usuaria con respuesta provisional, con fecha del 10/09/2021.
- Comunicación interna dirigida al proceso de Atención al Público, con 10/09/2021.
- Respuesta de fondo la queja dirigida a la usuaria, el 22/09/2021.
- Constancia de envío a la usuaria el 27/10/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 27/10/2021.

Hallazgos:
Sin hallazgos

69436 – ATENCIÓN AL PÚBLICO

Parte interesada: Nancy Elena Marín Restrepo.

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja fue recibida el 13/09/2021.
- Comunicación externa a la usuaria con respuesta provisional, con fecha del 13/09/2021.
- Comunicación interna dirigida al proceso de Atención al Público, con fecha del 13/09/2021.
- Respuesta de fondo enviada a la usuaria el 27/09/2021, y entregada el 28/09/2021, mediante Guía de envío N° YG2277430466CO.
- Caso cerrado en el SIP el 27/09/2021.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>DIANA RIOS</i> DIANA RIOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

Hallazgos:

Sin hallazgos

70214 – PROCESO DISCIPLINARIO

Parte interesada: Samuel Acevedo Ríos

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 30/09/2021.
- Documento de queja subido al SIP, tiene 2 radicados, uno con fecha de recibido en la entidad desde el 22/09/2021, y el otro con fecha de recibido del 30/09/2021.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso Disciplinarios, con fecha del 30/09/2021.
- Comunicación externa dirigida al usuario con fecha del 30/09/2021.
- Comunicación externa dirigida al Doctor Juan Manuel Aristizabal Martínez, Procurador Provincial, el 30/09/2021.
- Respuesta de fondo proyectada, con cítese y sin firmar, dirigida a la señora Yazmin Díaz Zuleta, con fecha del 28/10/2021.
- Constancia de envío de respuesta a la usuaria, el 28/10/2021.
- Cerrado en el SIP, el 28/10/2021.

Hallazgos:

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

RECLAMOS

JULIO:

67237 – UPGDH.

Parte interesada: Robinson Parra Jaramillo

El SIP contiene la siguiente información:

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: DIANA RÍOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

- Registra en el SIP que la queja entró el 12/07/2021 y coincide con la fecha de recibido en el documento físico subido al SIP.
- Comunicación interna traslado del caso a la UPGDH, con fecha del 12/07/2021.
- Comunicación Externa dirigido al usuario con fecha del 12/07/2021.
- Respuesta de fondo con fecha del 05/08/2021
- Comunicación interna de UPGDH a la Oficina Asesora de Planeación, de la respuesta enviada al usuario, con fecha del 06/08/2021.
- Pantallazo de correo enviado el 05/08/2021 a info@fundelibertad.org al señor Robinson.
- Caso cerrado en el SIP el 06/08/2021.

Hallazgos:

Sin hallazgos

67242 – PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: **Virgelina Tirado**

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 12/07/2021. Pero en el reclamo físico subido al SIP aparece recibido del 08/07/202.
- Verificación en el SIP, se encontró que la cedula corresponde a la usuaria Nubia del Socorro Rubio.
- Comunicación externa con respuesta provisional dirigida a la usuaria, con fecha del 12/07/2021.
- Comunicación externa con respuesta de fondo, dirigida a la usuaria con fecha del 21/07/2021.
- Soporte de envío de respuesta a la usuaria el 21/07/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 21/07/2021.

Hallazgos:

Sin hallazgos

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: DIANA RIOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

AGOSTO:

68176 – ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: María Adelaida Pérez Galindo

El SIP contiene la siguiente información:

- Registra en el SIP que la queja entró el 08/08/2021. Pero en el documento físico aparece fecha del 26/07/2021.
- Comunicación interna traslado del caso al publico, con fecha del 08/08/2021.
- Comunicación externa, respuesta provisional dirigida al usuaria, con fecha del 08/08/2021.
- Respuesta de fondo dirigida a la usuaria, con fecha del 11/08/2021.
- Soporte de envío de respuesta ala usuaria el 11/08/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 12/08/2021.

Hallazgos:

Sin hallazgos

69323 - ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: Martha Lucia Maya

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 09/08/2021.
- Comunicación interna con respuesta provisional a la usuaria, con fecha del 09/08/2021.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso de Atención al Público, con fecha del 09/08/2021.
- Respuesta de fondo a la usaría, con fecha del 12/08/202.
- En trazabilidad de Guía de envío N° YG277158297CO, de la respuesta a la usuaria subida al SIP, tiene como fecha de envío el 22/09/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 13/10/2021.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana PRS</i> DIANA RÍOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDP1014	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

12

Observación:

Transcurrieron varios días hábiles, entre la emisión de la respuesta y la notificación de la misma.

68334 - ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: Jhon Javier Blandón

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 13/08/2021.
- Comunicación externa con respuesta provisional a la usuario, con fecha del 13/08/2021
- Comunicación interna traslado del caso al proceso de Atención al Público, con fecha del 13/08/2021.
- Respuesta de fondo al usuario, con fecha del 30/08/2021.
- Soporte de Guía de envío N° YG275545702CO, tiene como fecha de admisión 17/08/2021. Pero en la fecha de cítese de la entidad registra 26/10/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 26/10/2021.

Hallazgo:

La fecha de emisión de la respuesta al usuario es del 17/08/2021, y la respuesta de fondo al reclamo, registra del 30/08/2021. Siendo no congruente, pues evidencia que el documento fue enviado antes de ser proyectado. Lo cual resulta poco lógico.

SEPTIEMBRE:

69389 - ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: Nana Isabel Fragozo

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 10/09/2021.
- Comunicación externa con respuesta provisional al usuario, con fecha del 10/09/2021.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i> DIANA RÍOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

- Comunicación interna traslado del caso al proceso de Atención al Público, con fecha del 10/09/2021.
- Respuesta de fondo al usuario, con fecha del 24/09/2021.
- Soporte de Guía de envío N° YG277430466CO del 24/09/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 03/11/2021.

Observación:

Se evidencia que el caso fue cerrado en el SIP 32 días hábiles después de haber sido proyectada y notificada la respuesta.

69427 - UGPDH.

Parte interesada: Donald Dick Canchila

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 13/09/2021.
- Comunicación externa con respuesta provisional a la usuario, con fecha del 13/09/2021.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso de UGPDH, con fecha del 13/09/2021.
- Respuesta de fondo al usuario, con fecha del 20/09/2021.
- Pantallazo de respuesta enviada vía whatsapp.
- Caso cerrado en el SIP el 20/09/2021.

69474 – ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: María Aleida Velásquez

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 14/09/2021.
- Comunicación externa con respuesta provisional a la usuario, con fecha del 14/09/2021.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso de Atención al Público, con fecha del 14/09/2021.
- Verificación de nombre y dirección de la usuaria

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: DIANA RÍOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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



- Respuesta de fondo a la usuaria, con fecha del 24/09/2021 y cítese electrónico del 03/11/2021.
- Guía de envío N° YG277430483CO con recibido del 28/09/2021..
- Caso cerrado en el SIP el 03/11/2021.

Observación:

Se evidencia que el caso fue cerrado en el SIP 30 días hábiles después de haber sido proyectada y notificada la respuesta.

SUGERENCIAS:

NOTA: mes de julio sin sugerencias

AGOSTO:

68323 – ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: Norida Urbina

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reclamo entro el 13/08/2021.
- Comunicación externa con respuesta provisional a la usuario, con fecha del 13/08/2021.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso de Atención al Público, con fecha del 13/08/2021.
- Respuesta a la usuaria, con fecha del 13/08/2021.
- Guía de envío N° YG275545801CO con fecha de admisión del 17/08/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 26/10/2021.

Observación:

Se evidencia que el caso fue cerrado en el SIP 50 días hábiles después de haber sido proyectada y notificada la respuesta.

Nota: mes de septiembre sin sugerencias.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Rios</i> DIANA RÍOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

RECONOCIMIENTOS:

Nota: mes de julio sin reconocimientos.

AGOSTO:

68175 – UPIP.

Parte interesada: Jaime Alberto Sierra - Junta de Acción Comunal

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reconocimiento entro el 06/08/2021.
- Comunicación externa, con fecha del 06/08/2021.
- Comunicación interna traslado del caso al proceso de Unidad Para la Atención al interés Público, con fecha del 06/08/2021.
- Círculo de calidad del 18/08/2021, debidamente firmado y subido al SIP.
- Guía de envío N° YG275288453CO, del 11/08/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 28/10/2021.

Hallazgos:

Sin hallazgos

SEPTIEMBRE:

69485 – ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: Aide Moncada

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reconocimiento entro el 14/09/2021.
- Comunicación externa, con fecha del 14/09/2021.
- Comunicación interna dirigido a Atención al Público, con fecha del 14/09/2021.
- Sin círculo de calidad hasta la fecha.
- Sin cerrar en el SIP.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>Diana Ríos</i> DIANA RÍOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

Hallazgo:

Han transcurrido más de 70 días hábiles y todavía no se ha cerrado en el SIP, además de no tener circulo de calidad.

69487 – ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Parte interesada: German Echeverry González

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reconocimiento entro el 14/09/2021.
- Comunicación externa, con fecha del 14/09/2021.
- Comunicación interna dirigido a Atención al Publico, con fecha del 14/09/2021.
- Sin círculo de calidad hasta la fecha.
- Sin cerrar en el SIP.

Hallazgo:

Han transcurrido mas de 70 días hábiles y todavía no se ha cerrado en el SIP, además de no tener circulo de calidad.

69650 – UPIP.

Parte interesada: Jorge Iván Puerta

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reconocimiento entro el 17/09/2021.
- Comunicación externa, con fecha del 17/09/2021.
- Comunicación interna dirigido al proceso de Unidad para la Atención al Interés Público, con fecha del 17/09/2021.
- Círculo de calidad realizada el 17/09/2021, pero subida en el SIP solo hasta el 19/10/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 21/10/2021.

Hallazgos:

Sin hallazgos

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: DIANA RIOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

17

70186 – Observatorio de Salud.

Parte interesada: Julián Barrientos – Asociación de Usuarios Metrosalud

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reconocimiento entro el 30/09/2021.
- Comunicación externa, con fecha del 30/09/2021.
- Comunicación interna dirigido al observatorio de salud, con fecha del 30/09/2021.
- Sin círculo de calidad.
- Caso sin cerrar en el SIP.

Hallazgo:

Han transcurrido más de 50 días hábiles y todavía no se ha cerrado en el SIP, además de no tener circulo de calidad.

RECONOCIMIENTOS INTERNOS:

66925 – Héctor Guerra León.

El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reconocimiento interno entro el 02/07/2021.
- Comunicación externa, con fecha del 02/07/2021.
- Comunicación interna dirigido a la Oficina Asesora de Planeación, con fecha del 02/07/2021.
- Circulo de calidad del 29/07/2021, pero subida en el SIP hasta el 06/08/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 28/10/2021.

Hallazgo:

Desde el círculo de calidad, transcurrieron más de 80 días hábiles sin cerrar el caso en el SIP.

67766 – Proceso Disciplinario.

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: DIANA RIOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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



El SIP contiene la siguiente información:

- En el SIP registra que el reconocimiento interno entro el 30/07/2021.
- Comunicación externa, con fecha del 30/07/2021.
- Comunicación interna dirigido al proceso de Disciplinario, con fecha del 30/07/2021.
- Circulo de calidad del 30/07/2021 y subido al SIP el 03/08/2021.
- Caso cerrado en el SIP el 03/08/2021.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

CONCLUSIONES:

- Encontramos que las fechas de ingreso registradas en el SIP, no coincide con las fechas de recibido o registradas en las QRSD, que llegan por los diferentes canales de la entidad. Lo cual genera incertidumbre de la real fecha de ingreso, para tener en cuenta los términos legales correspondientes.
- Casos o QRSD, sin cerrar en el SIP.
- QRSD, sin acta de círculo de calidad.

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

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTO: <i>DNA P. 20</i> DIANA RIOS		REVISOR: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

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 QRSR
- Continuar implementando el Manual de Derecho de Petición” de la entidad.
- No dejar transcurrir mucho tiempo para efectuar el cierre de los casos en el SIP.

ANEXOS

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

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

Atentamente,



LUIS FERNANDO ORTIZ SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

RABUITRAGO

Tarea: 2110

PROYECTÓ: <i>Diana Rios</i> DIANA RIOS		REVISÓ: LUIS F. ORTIZ SANCHEZ	
CODIGO	FDPI014	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

