

REPORTE DE HALLAZGOS

Equipo Auditor / Auditor:	Proceso Auditado:
Luis Humberto Viana Bedoya Profesional Universitario - Auditor Oficina de Control Interno	Personería Auxiliar, Gestión Jurídica y Oficina de Planeación. Tema: Informe de Seguimiento a la Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos y Denuncias. Alcance: periodo comprendido entre el 26 de junio de 2023 y el 06 de noviembre de 2023.
Fecha de Auditoría:	Fecha de Informe:
12 de diciembre de 2023	15 de diciembre de 2023

HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Fortalezas:

- Con el propósito de fortalecer sus recursos tecnológicos, en términos de accesibilidad, operatividad y transparencia, la Personería Distrital de Medellín, mediante Resolución No. 321 del 15 de junio de 2023, adjudicó proceso Licitación Pública LP_2023_01 a la compañía ASF SOLUCIONES S.A.S., cuyo objeto es la adquisición, actualización, modernización, renovación, integración, mantenimiento preventivo y correctivo y puesta a punto de la infraestructura tecnológica en materia de sistemas de información, portal web, infraestructura de TI (servidores), seguridad electrónica, hardware y software para el cumplimiento de Gobierno Digital y mejoramiento del servicio al cliente de la Personería Distrital de Medellín, con plazo de ejecución al 30 de diciembre de 2023, según se observa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.
- Los procesos de Satisfacción de las Partes Interesadas y Gestión Jurídica cuentan con un selecto grupo de profesionales, comprometidos y dispuestos al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Observaciones / Oportunidades de mejora

Es importante señalar que, para la realización del presente informe fue necesario integrar a la Personería Auxiliar y al proceso de Gestión Jurídica, en virtud de lo dispuesto en Acta de Mesa de Trabajo del 02 de agosto de 2023, derivada del Primer Informe de Seguimiento QRSRD del 28 de julio de 2023.

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,

PROYECTÓ:	LHVIANA	REVISO:	2715
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 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, circunstancia 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el primer informe de QRSRD del 28 de julio de 2023 se reportaron varios hallazgos – observaciones en este sentido, y fue así que en Acta de Mesa de Trabajo del 02 de agosto de 2023, frente a la Observación No. 1, se advirtió la necesidad de realizar los ajustes respectivos, pero con la participación de otros procesos, ya que esta observación es transversal a la Personería Auxiliar, Gestión Jurídica y Atención al Público, y es por lo que, desde la Oficina de Planeación se decidió escalar la conformación de un grupo de trabajo para someter a estudio y análisis lo allí dispuesto con el fin de realizar los respectivos ajustes.

En consecuencia, se interpola al presente informe, el Acta de Mesa de Trabajo del 02 de agosto de 2023 (2 Fls.) y el Primer Informe de Seguimiento QRSRD del 28 de julio de 2023 (4 Fls.), para dichos efectos.

No Conformidades

El informe QRSRD fue reportado por el proceso Satisfacción de Partes Interesadas el 24 de noviembre de 2023.

Así las cosas, y teniendo en cuenta el alcance de dicho informe, ingresaron a la Personería Distrital de Medellín, entre los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023, un total de 123 QRSRD, tal y como se relacionan a continuación:

En el mes de abril ingresaron 08 QRSRD en las siguientes modalidades: 0 Quejas, 4 Reclamos, 0 Sugerencias y 4 Reconocimientos.

En el mes de mayo ingresaron 13 QRSRD en las siguientes modalidades: 2 Quejas, 2 Reclamos, 0 Sugerencias y 9 Reconocimientos.

En el mes de junio ingresaron 21 QRSRD en las siguientes modalidades: 3 Quejas, 2 Reclamos, 0 Sugerencias y 16 Reconocimientos.

PROYECTÓ:	LHVIANA	REVISÓ:	2715
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 julio ingresaron 29 QRSRD en las siguientes modalidades: 2 Quejas, 10 Reclamos, 0 Sugerencias y 17 Reconocimientos.

En el mes de agosto ingresaron 33 QRSRD en las siguientes modalidades: 5 Quejas, 7 Reclamos, 0 Sugerencias y 21 Reconocimientos.

En el mes de septiembre ingresaron 18 QRSRD en las siguientes modalidades: 2 Quejas, 0 Reclamos, 0 Sugerencias y 16 Reconocimientos.

No conformidad - Oficina de Planeación:

Condición (Declaración del hallazgo): De 123 QRSRD reportadas para los meses abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023, se presentaron inconvenientes en tres (3) quejas y ocho (8) reclamos, principalmente en los siguientes puntos: a) Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas; b) Término de resolución por parte del proceso responsable; y c) Ausencia de respuesta de fondo, tal y como se transcriben a continuación:

Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Término de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
------	--------	---------	---------------------	-----------------	---	---	--------------------	----------

**QUEJAS
JUNIO**

Queja de la señora Rosario Jaramillo hacia la Señora Eliana Restrepo por el trato dado a su atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	27/06/2023	88210	12 días	14 días	27/07/2023	
--	---------	---------------------	------------	-------	---------	---------	------------	--

AGOSTO

Queja de la señora María Sabina Velásquez contra funcionarios de la Personería Distrital de Medellín por la negativa a la atención sin justificación	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2/08/2023	89372	7 días	14 días	4/08/2023	No se evidencia soporte de envío de comunicación al usuario, bien sea por parte del proceso de Satisfacción de Partes Interesadas o de Atención al Público, adicional, el soporte que se encuentra vinculado no es legible
Queja de la señora María Doris Bermúdez contra la Dra. María Clara Sierra por el trato recibido en la atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	29/08/2023	89417	8 días	17 días	14/09/2023	

PROYECTÓ:	LHVIANA	REVISÓ:	2715
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

R E C L A M O S

Reclamo de la señora Luz Marina Carmona por la insatisfacción de la respuesta de la atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	29/06/2023	88302	2 días	21 días	27/07/2023
JULIO							
Reclamo del señor Andrés F. Ceballos por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	23/08/2023	88854	3 días	28 días	4/09/2023
Inconformidad por las demoras en la atención " Se burlan de las personas"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	5/07/2023	88517	49 días	60 días	28/09/2023
AGOSTO							
Reclamo de la usuaria Gloria Patricia Valencia Jaramillo donde expresa insatisfacción en la prestación del servicio al solicitar prioridad en la atención.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	7/09/2023	89430	2 días	22 días	14/09/2023
Reclamo de usuaria Daisy Alejandra Jiménez Vélez por insatisfacción en el servicio, en particular manifiesta que: "las personas que acuden se quedan esperando una respuesta que quizás nunca llegue, si no se llama a buscar solución queda en el aire"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	23/08/2023	89470	2 días	15 días	4/09/2023
Reclamo de la usuaria Claudia Patricia González Berrio en el que manifiesta que "es una falta de respeto y descaro la forma en que me atendieron en la Personería".	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	11/08/2023	89574	1 día	12 días	11/09/2023
Reclamo presentado por la usuaria Catalina Jaramillo Patiño, referente a atención en solicitud de audiencia de conciliación.	CERRADA	CONCILIACIONES	24/08/2023	89891	1 día	Sin respuesta por parte del proceso	18/09/2023
Reclamo presentado por la usuaria Catalina Jaramillo Patiño, referente a atención en solicitud de audiencia de conciliación.	CERRADA	CONCILIACIONES	24/08/2023	89891	1 día	Sin respuesta por parte del proceso	18/09/2023

PROYECTÓ:	LHVIANA	REVISÓ:	2715
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			



Criterio (Norma):

Ley 1755 de 2015

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

“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

1. Con el propósito de fortalecer sus recursos tecnológicos, en términos de accesibilidad, operatividad y transparencia, la Personería Distrital de Medellín, mediante Resolución No. 321 del 15 de junio de 2023, adjudicó proceso Licitación Pública LP_2023_01 a la compañía ASF SOLUCIONES S.A.S., cuyo objeto es la adquisición, actualización, modernización, renovación, integración, mantenimiento

PROYECTÓ:	LHVIANA	REVISÓ:	2715
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Corrutador +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

preventivo y correctivo y puesta a punto de la infraestructura tecnológica en materia de sistemas de información, portal web, infraestructura de TI (servidores), seguridad electrónica, hardware y software para el cumplimiento de Gobierno Digital y mejoramiento del servicio al cliente de la Personería Distrital de Medellín, con plazo de ejecución al 30 de diciembre de 2023, según se observa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.

2. De ciento veintitrés 123 QRSRD reportadas para los meses abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2023, se presentaron inconvenientes en tres (3) quejas y ocho (8) reclamos, principalmente en los siguientes puntos: a) Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas; b) Término de resolución por parte del proceso responsable; y c) Ausencia de respuesta de fondo.

Estado de Las Acciones y Planes de Mejora			
No Conformidad	Acción correctiva	Estado de la acción	Observación
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 recordará en comité directivo la importancia de responder oportunamente las QRSRD, y se ajustará la norma interna para dar cierre a los reconocimientos en el momento que desde el procesos de Satisfacción de las Partes Interesadas se le de respuesta al usuario.	En ejecución.	Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2023.

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

PROYECTO:	LHVIANA	REVISO:	2715
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			

