



CITese : 20240101471274RE  
23/04/2024 09:53:12

## COMUNICACIÓN INTERNA

**Fecha:** 23 de abril 2024

**Para:** Dr. Mefi Boset Rave Gómez  
Personero de Medellín

Dr. Oscar José Franco Echavarría  
Jefe de Planeación

**CC:** Líderes de Proceso, Promotores de Calidad, Auditores Internos

**Asunto:** Addenda al Informe del Seguimiento al Estado del Plan de Mejoramiento Institucional 2023 (anexo proceso de Atención al Público).

Respetados (as) Doctores (as);

Por medio de la presente remito a ustedes los resultados del seguimiento al estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, contenidas en Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) vigente, del proceso de Atención al Público.

El objetivo general de esta evaluación, fue determinar el grado de implementación y eficacia de las acciones correctivas y preventivas formuladas por los líderes de procesos con el fin de dar solución a los hallazgos generados en las auditorías internas.

Adjunto a este comunicado encontrarán el informe del asunto, los informes de los demás procesos ya fueron entregados.

Cordialmente,

  
**Gloria Yaneth Vélez Pérez**  
Jefe (E) de Control Interno

BICORREA

Tarea: 2940

PROYECTO: BICORREA	REVISO: GYVELEZ		
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			



CITese : 20240101471274RE  
23/04/2024 09:53:12



**INFORME DE EVALUACION DEL ESTADO DEL PLAN DE MEJORA  
INSTITUCIONAL  
(ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA)  
PERIODO DICIEMBRE DE 2023 A ABRIL DE 2024**

**FECHA DE CORTE: 5 DE ABRIL DE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Medellín, Abril de 2024**

BICORREA

Tarea: 2940

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: GYVELEZ	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	/10/11/2022
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			



### 1. OBJETIVOS:

- Determinar en qué medida los Líderes de Proceso establecen Planes de Mejora (acciones correctivas, preventivas y de mejora) como respuesta a los resultados de Auditoría y Evaluación y según los parámetros establecidos dentro del proceso de Mejoramiento Continuo.
- Evaluar el grado de ejecución y eficacia de los Planes de Mejora (establecidos por los Líderes a fin de corregir desviaciones y mejorar el desempeño de los procesos.

### 2. ALCANCE:

El alcance del presente seguimiento comprende la revisión de las auditorías realizadas y el estado de todos los planes de mejora establecidos dentro del periodo comprendido entre enero y diciembre de 2023.

### 3. METODOLOGÍA:

La recolección de información para la presente evaluación se realiza a través de diversas actividades y fuentes de datos:

- Desde la Oficina de Control Interno, se realiza la revisión de la información en la plataforma del SGC de la Entidad.
- Se verifican las auditorías realizadas o en curso para el periodo de revisión y los resultados de las mismas.

Todos los resultados aquí expuestos se basan en el análisis del Plan de Mejoramiento Institucional vigente a la fecha del Informe. Tanto las acciones correctivas o de mejora contenidas en el Plan y las observaciones de seguimiento a cada una de estas, se pueden consultar en el archivo que se encuentra publicado en la plataforma del SGC de la Personería de Medellín.

BICORREA

Tarea: 2040

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: GYVELEZ	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			



CITese : 20240101471274RE

23/04/2024 09:53:12

#### 4. ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS:

Las Auditorías Internas de Calidad que estaban Programadas en el Plan Anual de Auditorias, en el proceso de Evaluación Independiente, se desarrollaron entre los meses de abril y octubre de 2023. En dichas Auditorias se realiza la Evaluación y calificación de los planes de mejoramiento vigentes para cada uno de los procesos auditados, y por ende como resultado de las mismas auditorias se determinan nuevas observaciones y/o hallazgos a tratar y plasmar en el plan de mejoramiento para la vigencia 2023, de cada uno de estos procesos.

En el presente informe de seguimiento, se evaluaron los avances en la implementación de los planes de mejoramiento aprobados por parte de la oficina de planeación y los informes de seguimiento realizado por los auditores respecto de los procesos auditados y se analiza el estado de las acciones que fueron propuestas por los procesos en estos planes y que fueron objeto de calificación por parte de la Oficina de Control Interno.

De otra parte, es importante indicar que el Plan de Mejoramiento de la Personería de Medellín en el año 2023, incluyó los planes que tuvieron origen en los requerimientos de la Contraloría y otros entes externos como el ICONTEC.

De igual manera se incluyeron hallazgos que se encontraban abiertos de las auditorias de las vigencias 2020, 2021 y 2022.

Para la presente Evaluación se incluyen los hallazgos de la siguiente manera: año 2020 dieciséis (16) acciones de mejora, año 2021 una (1) acción de mejora, año 2022 diez (10) acciones de mejora y año 2023 Treinta y cinco (35) acciones de Mejora que estaban propuestas por los procesos y las cuales se evaluaron de acuerdo a las evidencias que remitieron los mismos, que dan cuenta del avance en los planes de mejoramiento de las auditorias realizadas entre los meses de abril a octubre de 2023.

A continuación, presentamos grafico el cual indica el número de hallazgos por procesos, los cuales en su totalidad suman 61:

BICORREA Tarea: 2940

PROYECTÓ: BICORREA	REVISÓ: GYVELEZ		
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

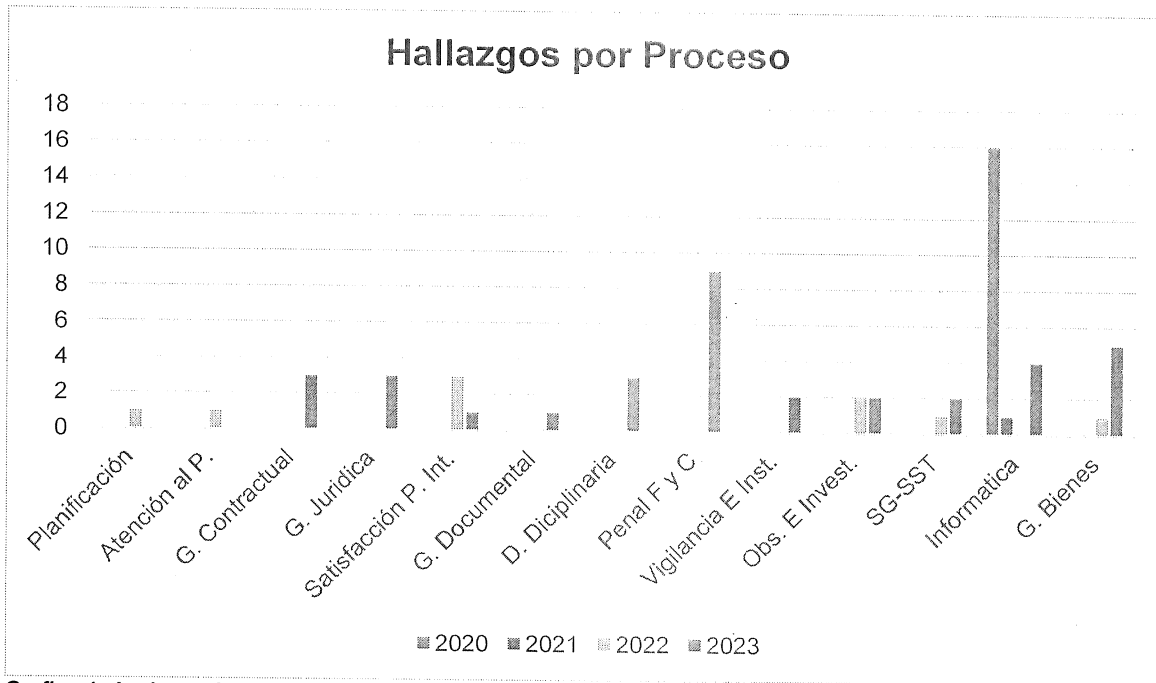


Grafico 1: Acciones 2023

El origen de los hallazgos que generaron los planes de mejoramiento para los procesos evaluados del año 2023 corresponde a las auditorías internas de Calidad, la auditoría al SGSS-T, y auditorías internas especiales desarrolladas por la Oficina de Control Interno de la Personería Distrital de Medellín.

Emprendidas las labores de la Oficina de Control Interno, relacionadas con la calificación del estado de dichas Acciones Correctivas y Acciones de Mejora se tiene que las mismas quedaron en el siguiente estado: 13 ejecutadas evaluando eficacia, 4 con retraso de ejecución, 33 fueron cerradas eficaces y 11 fueron cerradas no eficaces.

Para una mayor claridad, en la siguiente gráfica se presentan los datos del estado de las acciones correctivas por proceso:

BICORREA

Tarea: 2940

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: GYVELEZ	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

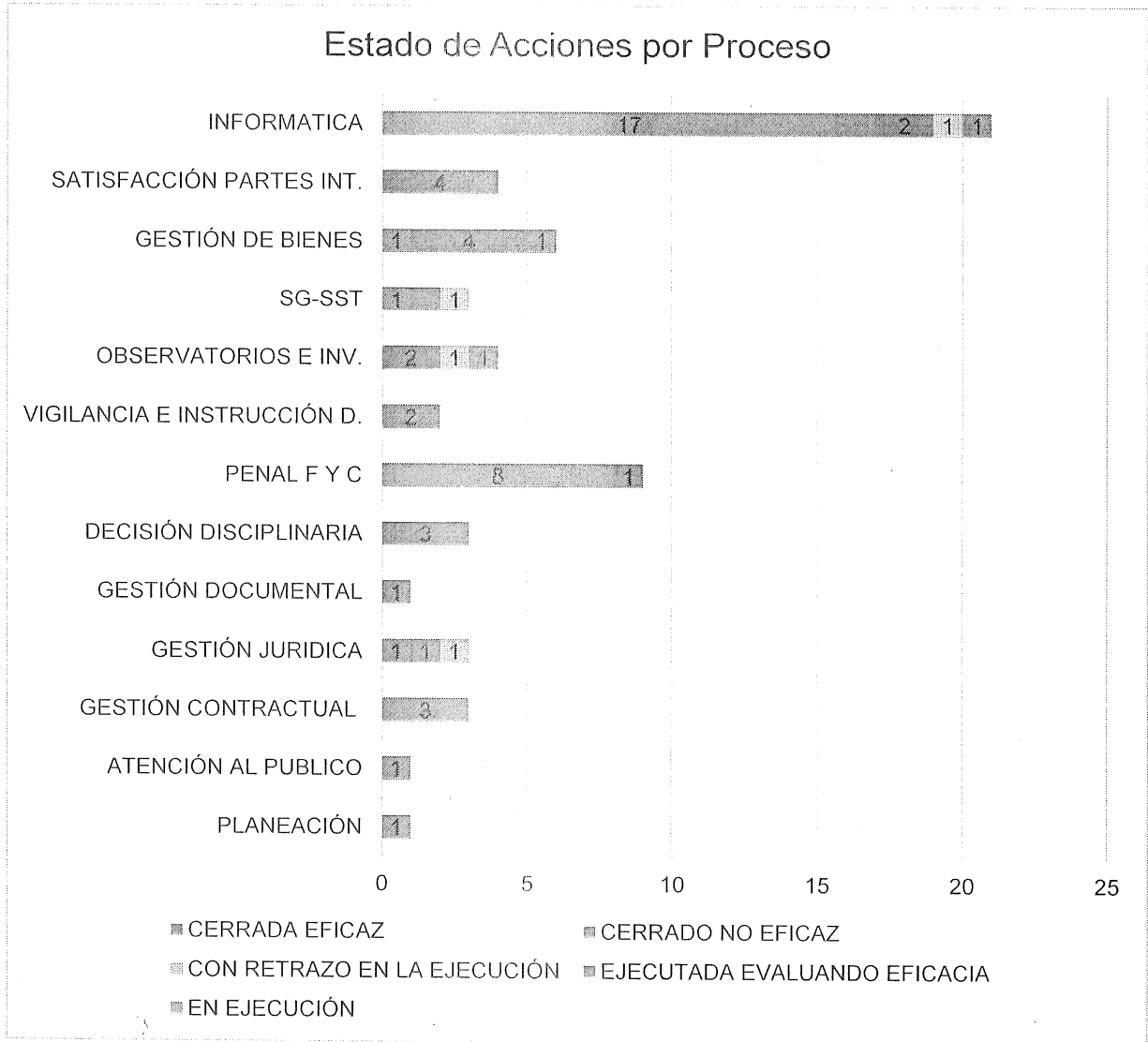


Grafico 2: Estado de acciones por proceso

El estado de las Acciones al cierre de este informe según las evaluaciones realizadas por la oficina de Control Interno, son los siguientes:

BICORREA

Tarea: 2940

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: GYVELEZ	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			



**Atención al Público**

En este proceso presenta en el plan de mejoramiento 1 acción planteadas para el 2022, la cual se encuentra cerrada eficaz.

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
<p>Se evidencia en las siguientes atenciones incumplimiento en atributos contemplados en Manual listado de servicios MDPI006:</p> <p>-859143143 El asunto relacionado en el SIP no es suficiente para su comprensión, lo mismo que la "solución" señalada. Se transgrede atributo de legalidad</p> <p>-859143291 No se vincula al SIP la Acción de tutela y no es clara la descripción del asunto y la solución. Se transgreden atributos de legalidad, pertinencia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>-859143899 No se vincula al SIP la Acción de tutela y no es clara la descripción del asunto y la solución. Se transgreden atributos de legalidad, pertinencia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>-859144686 No se vincula al SIP la Acción de tutela y no es clara la descripción del asunto y la solución. Se transgreden atributos de legalidad, pertinencia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>-859145205 No se vincula al SIP la Acción de tutela y no es clara la descripción del asunto y la solución. Se transgreden atributos de legalidad, pertinencia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>-859145399 No se vincula al SIP la Acción de tutela y no es clara la descripción del asunto y la solución. Se transgreden atributos de legalidad, pertinencia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>-859147274 No se vincula al SIP la Acción de tutela y no es clara la descripción del asunto y la solución. Se transgreden atributos de legalidad, pertinencia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>-859146593 Falta de claridad en el asunto relacionado y no hay conexión con la solución. Indebido diligenciamiento del ítem comprometido. Se transgrede atributo de legalidad</p> <p>-859145465 Indebido diligenciamiento ítem comprometido. Se transgrede atributo de legalidad</p> <p>-859143489 No se considera pertinente la solución relacionada en el SIP. Se transgrede atributo de legalidad</p>	<p>Solicitar a sistemas que actualice el SIP, de tal manera que exija como obligatorio la vinculación del documento</p>	<p>Cerrada eficaz</p>

BICORREA

Tarea: 2940

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: GYVELEZ	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	/0/11/2022
<p>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</p>			



-859143669 Falta de claridad en el asunto relacionado. Se transgrede atributo de legalidad		
-859143416 No diligencia ítem "comprometido". Se transgrede atributo de legalidad		

### 5. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- 5.1. Fortalecer capacidades institucionales hacia sistemas de información incluyentes que permitan fortalecer dos músculos institucionales transversales que requieren interactuar conjuntamente y que son lo jurídico y lo informático, de cara a garantizar el buen servicio público y los derechos de acceso a los servicios de la personería no solo de solo presencial sino en línea, pero con eficacia y también fortalecer la gestión de la vigilancia administrativa entre otras.
- 5.2. Se recomienda a los Líderes de proceso se tomen medidas en el corto plazo para atender de manera inmediata la acciones que presentan retraso en ejecución, para proceder al cierre de las mismas.
- 5.3. Se sugiere a los líderes de Proceso, celeridad en la construcción, presentación y publicación de los planes de mejoramiento, revisando todas las fuentes (Auditorías Internas, Revisión por la Dirección, ICONTEC, Contraloría General, Auditorías Externas) con la finalidad de poder hacer seguimiento oportuno y contribuir así a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Personería de Medellín.
- 5.4. Se recomienda así mismo, tener siempre presente, el hacer un minucioso "análisis de causa" en relación con los hallazgos y la generación de "acciones correctivas", de tal manera que estas últimas apunten a eliminar la causa del hallazgo y evitar con ello repetirlo.

Desde la Oficina de Control Interno esperamos que este informe sea de utilidad para cada uno de los procesos, en el fin común de dar cumplimiento a los objetivos misionales y legales de la entidad y con ello continuar construyendo ciudad en beneficio de los Medellinenses y apostarle a la mejora del servicio público.

Cordialmente,

  
**Gloria Yaneth Vélez Pérez**  
Jefe (E) de Control Interno

BICORREA

Tarea: 2940

PROYECTO: BICORREA		REVISO: GYVELEZ 	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			