

CITese : 20240101529812RE
26/07/2024 13:06:17



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: Primer Informe de Seguimiento a la Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos y Denuncias. Alcance: periodo comprendido entre el 07 de noviembre de 2023 y el 25 de junio de 2024.
Fecha de Auditoría:	Fecha de Informe:
22 de julio de 2024	26 de julio de 2024

ANTECEDENTES

Si bien las normas, procedimientos y formatos del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, antes centraban su atención en el trámite de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias “QRSRD”, los cuales están directamente relacionados con la Prestación del Servicio, el Manual de Derecho de Petición incorporó la sigla “PQRSD”, la cual se entiende como el conjunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, según lo estipulado en el título “DEFINICIONES”, numeral “6. ÁMBITO DE APLICACIÓN”, del “MANUAL DERECHO PETICIÓN MDPI001, Versión 3, Vigencia 19/01/2024”, donde además se encuentra una definición del término “Petición” como la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante la Personería Distrital de Medellín, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, la solicitud de información, la resolución de una situación jurídica y/o la prestación de un servicio.

En este punto es importante precisar que, conforme a la Resolución Nro. 028 del 19 de enero de 2024, se llegó a la Versión Nro. 3 del “MANUAL DERECHO

PROYECTO: LHVIANA		REVISO: 2998	
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			



PETICIÓN MDPI001”, donde “Se ajusta el Manual de conformidad con el proceso de Satisfacción de las partes interesadas y a la norma NMSP001”; y a partir de la Resolución Nro. 273 del 19 de marzo de 2024, se alcanzó la Versión Nro. 26 de la norma “SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001”, con vigencia a partir del 19 de marzo de 2024, donde origina la “Adecuación del procedimiento al Manual del Derecho de Petición”, tal y como se relaciona a continuación:

- MANUAL DERECHO DE PETICIÓN MDPI008, Versión Nro. 3, Vigencia 19/01/2024:

(...)

“9. DISPOSICIONES FINALES

Elaboración y presentación del informe.

La Oficina de Planeación deberá elaborar y presentar a la Alta Dirección, un informe bimestral de las PQRSD recibidas por la Personería Distrital de Medellín y el trámite surtido frente a las mismas.” (Subrayas, cursivas y negrillas fuera de texto)

- NORMA SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001, Versión Nro. 26, Vigencia 19/03/2024:

(...)

“El término para presentar los Informes será de la siguiente manera:

(...)

- **Informe de QRSRD: la periodicidad para su elaboración será acorde al Manual Interno del Derecho de Petición.**” (Subrayas, cursivas y negrillas fuera de texto)

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



En consecuencia, sin lugar a dudas, a partir del 19 de enero de 2024, le corresponde a la Oficina de Planeación y al Proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, elaborar el informe bimestral de las PQRS, lo que necesariamente implica que el contenido ya no se limita a las solicitudes relacionadas con el servicio, sino, además, las que están asociadas con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, requerimiento de información, copias de documentos, formulación consultas, etc.

INFORMES ELABORADOS POR LA OFICINA DE PLANEACIÓN ALCANCE: 07 DE NOVIEMBRE DE 2023 Y EL 25 DE JUNIO DE 2024

1. Informe Trimestral (QRSRD) correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023:

3. NÚMERO DE ATENCIONES TOTALES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE OCTUBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.451	15

MES DE NOVIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.077	15

MES DE DICIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
3.732	21

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			

4. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL TRIMESTRE

Se recibieron durante el mes de octubre un total de 15 QRSRD

QUEJAS 5 (33%)	RECLAMOS 1 (7%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 9 (60%)
-------------------	-----------------	-----------------------	----------------------------

Se recibieron durante el mes de noviembre un total de 15 QRSRD

QUEJAS 1 (7%)	RECLAMOS 1 (7%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 13 (86%)
------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------------

Se recibieron durante el mes de diciembre un total de 21 QRSRD

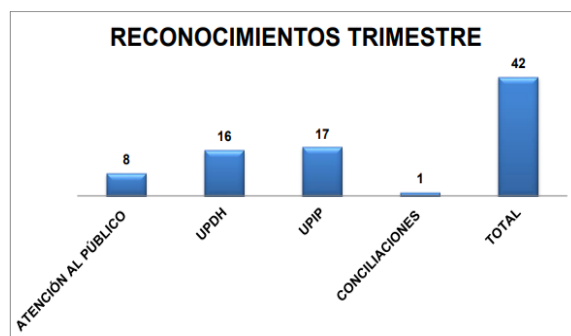
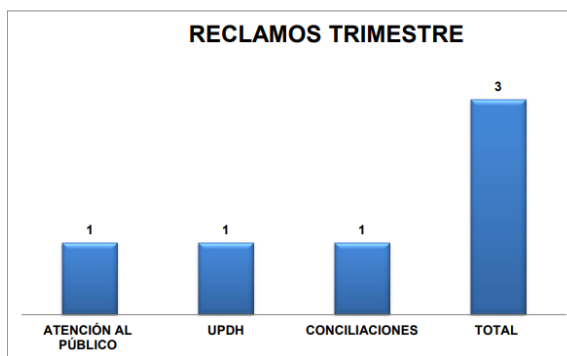
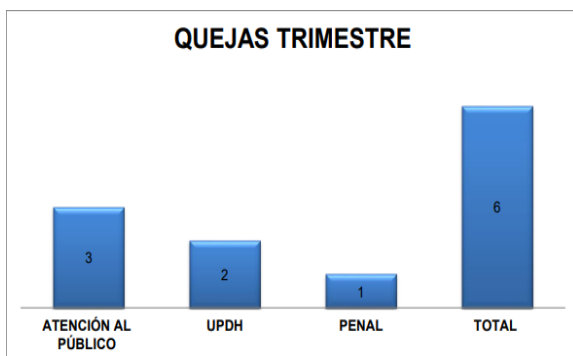
QUEJAS 0 (0%)	RECLAMOS 1 (5%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 20 (95%)
------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------------

5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
OCTUBRE	5	1	0	9	15
NOVIEMBRE	1	1	0	13	15
SEPTIEMBRE	0	1	0	20	21
TOTAL	6	3	0	42	51
%	12%	6%	0%	82%	100%

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISÓ: 2998	
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			

6. GRÁFICAS Y COMPARATIVOS



7. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

cantidad	%	RECLAMOS	cantidad	%	SUGERENCIAS	cantidad	%
6	100%	Demoras en la atención	2	67%	No se presentaron durante el trimestre	0	0%
		Inconformidad con el sistema de atención	1	33%			
14	100%	TOTAL	3	100%	TOTAL	0	0%

8. CANALES MAS UTILIZADOS

CANAL O MEDIO		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	15	30%
PÁGINA WEB	19	37%
TAQUILLA ÚNICA	17	33%
CORREO ELECTRÓNICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISÓ: 2998	
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			

2. Informe Bimestral (QRSRD) correspondiente a los meses de enero y febrero de 2024:

3. NÚMERO DE ATENCIONES TOTALES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE ENERO		MES DE FEBRERO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
3.804	10	5.195	7

4. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de enero un total de 10 QRSRD

QUEJAS 0 (0%)	RECLAMOS 2 (20%)	SUGERENCIAS 0 (28,57%)	RECONOCIMIENTOS 8 (80%)
------------------	---------------------	---------------------------	----------------------------

Se recibieron durante el mes de febrero un total de 7 QRSRD

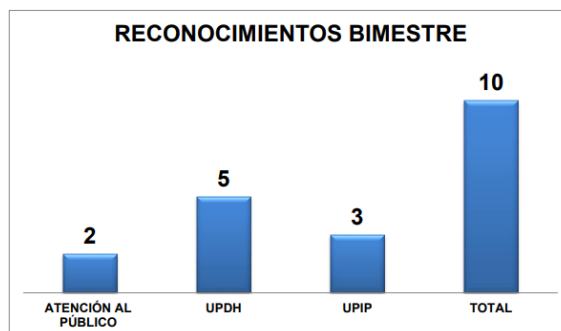
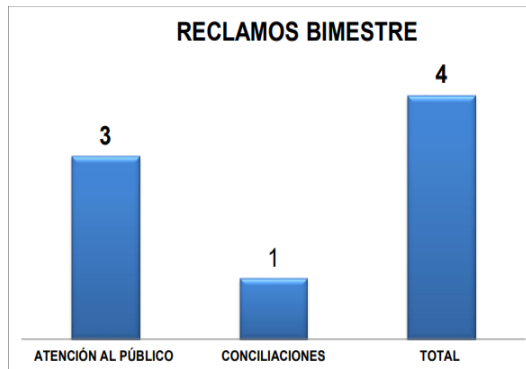
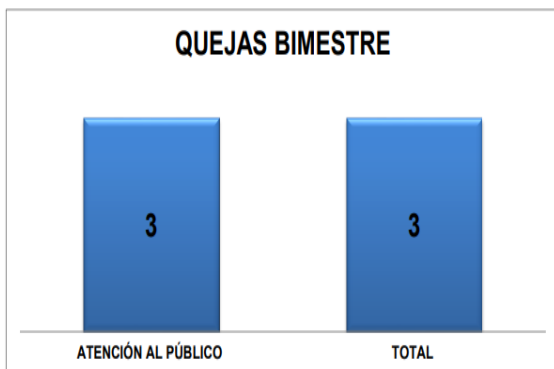
QUEJAS 3 (43%)	RECLAMOS 2 (28.5%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 2 (28.5%)
-------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------------

5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ENERO	0	2	0	8	10
FEBRERO	3	2	0	2	7
TOTAL	3	4	0	10	17
%	18%	23%	0%	59%	100%

Tabla número 2

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



7. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

QUEJAS	cant	%	RECLAMOS	cant	%	SUGERENCIAS	cant	%
Inconformidad con la asesoría	2	29%	Demoras en la atención	1	14%	No se presentaron	0	100%
Inadecuada atención	3	43%	Inconformidad con el sistema de atención	1	14%			
TOTAL	5	72%	TOTAL	2	28%	TOTAL	0	

8. CANALES MÁS UTILIZADOS

CANALES O MEDIOS MÁS UTILIZADOS		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	10	59%
PÁGINA WEB	3	18%
TAQUILLA ÚNICA	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	4	23%
TOTAL	17	100%

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			

3. Informe Bimestral (PQRSD) correspondiente a los meses de enero y febrero de 2024:

4. NÚMERO DE ATENCIONES TOTALES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE MARZO		MES DE ABRIL	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
4.817	22	7.327	12

5. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de marzo un total de 22 QRSRD

QUEJAS 2 (10%)	RECLAMOS 7 (32%)	SUGERENCIAS 9 (40%)	RECONOCIMIENTOS 4 (18%)
-------------------	---------------------	------------------------	----------------------------

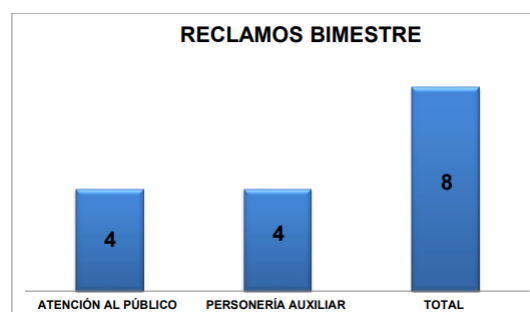
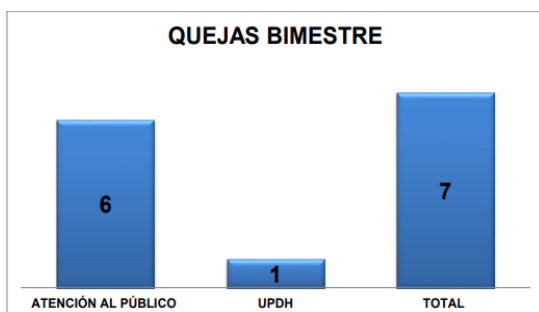
Se recibieron durante el mes de abril un total de 12 QRSRD

QUEJAS 4 (34%)	RECLAMOS 1 (8%)	SUGERENCIAS 1 (8%)	RECONOCIMIENTOS 6 (50%)
-------------------	--------------------	-----------------------	----------------------------

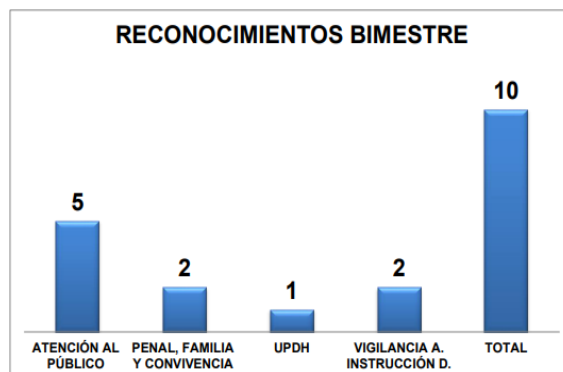
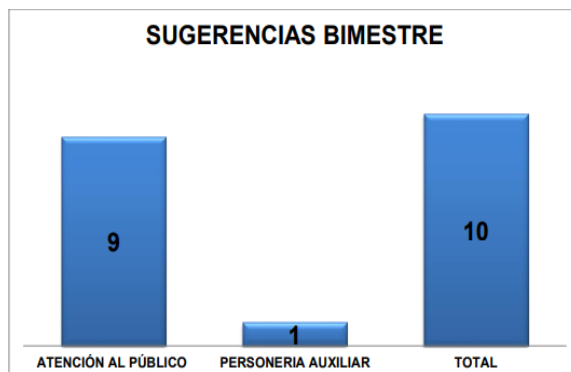
6. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
MARZO	2	7	9	4	22
ABRIL	4	1	1	6	12
TOTAL	6	8	10	10	34
%	18%	24%	29%	29%	100%

Tabla número 2



PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



8. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

QUEJAS	cant	%	RECLAMOS	cant	%	SUGERENCIAS	cant	%
Trato descortés "Grosero"	5	84%	"Existencia de muchos zancudos"	4	50%	"Empatía por parte del vigilante"	1	10%
			"No hay agua en los baños"	1	12,5%	"Construcción de rampa para el ingreso a los baños"	1	10%
Posible omisión de funciones	1	16%	"Incumplimiento en los horarios de atención"	1	12,5%		8	80%
			"No hay fila preferencial"	1	12,5%			
			"No me sentí cómoda con la asesoría"	1	12,5%			
TOTAL	6	100%	TOTAL	8	100%	TOTAL	10	100%

PROYECTO: LHVIANA		REVISÓ: 2998	
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			

9. CANALES MÁS UTILIZADOS

CANALES O MEDIOS MÁS UTILIZADOS		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	31	91%
PÁGINA WEB	0	0%
TAQUILLA ÚNICA	1	3%
CORREO ELECTRÓNICO	2	6%
TOTAL	34	100%

HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Fortalezas:

1. Conforme a las modificaciones realizadas en el *MANUAL DERECHO DE PETICIÓN MDPI008, Versión 3, Vigencia 19/01/2024* y la norma *SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001, Versión 26, Vigencia 29/03/2024*, el proceso de Planificación Institucional realiza el primer informe donde se incluye la “Petición” como elemento determinante de medición y, del mismo modo, se atienden las reglas establecidas en el artículo ARTÍCULO 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

(1) El número de solicitudes recibidas.

(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.

(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.

Véase Anexo Nro. 1

Observaciones / Oportunidades de mejora

Observación / Oportunidad de Mejora No. 1:

1.1 Pese a que la Resolución No. 357 del 25 de abril de 2024 modificó los documentos de Gestión del Riesgo, una vez se examina el Mapa de Riesgos de Satisfacción de las Partes Interesadas, fue posible observar que, aun cuando su “Objetivo” y “Alcance”¹ incluyen la “Petición” como elemento determinante en la medición del nivel de cumplimiento, no ocurre lo mismo en varios de los ítems que conforman las hoja de cálculo “MAPA DE RIESGOS FDPI046, Versión 13, Vigencia 10/11/2022 “Riesgo de Gestión” (18. RiesgosSatisfacciondepartesinteresadas_Monitoreo Uno), ya que en estos solo se hace referencia a las quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD), tal y como se desprende de las imágenes que se relacionan a continuación:

1

*Objetivo: Atender las **peticiones**, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias de las partes interesadas en forma oportuna y eficaz, y determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas referente a los servicios brindados por la entidad.*

(Subrayas, negrillas y cursivas fuera de texto)

*Alcance: Inicia con la recepción de **peticiones**, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos y con la información de las partes interesadas para diligenciar las diferentes encuestas establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad. Termina con la respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos y con los respectivos informes como mecanismo de evaluación y seguimiento para medir el nivel de satisfacción de los grupos de interés con relación a los servicios prestados por la entidad.*

(Subrayas, negrillas y cursivas fuera de texto)

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			

Captura # 1.

MAPA DE RIESGOS DE GESTION DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE MEDELLIN										RESOLUCIÓN 357 ABR 25 DEL 2024
Proceso:	SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS									
Objetivo:	Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias de las partes interesadas en forma oportuna y eficaz, y determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas referente a los servicios brindados por la entidad									
Alcance:	Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos y con la información de las partes interesadas para diligenciar las diferentes encuestas establecidas por el Sistema de Gestión de la Calidad. Termina con la respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos y con los respectivos informes como mecanismo de evaluación y seguimiento para medir el nivel de satisfacción de los grupos de interés con relación a los servicios prestados por la entidad.									
Referencia	Descripción del riesgo	Impacto	Causa raíz	Clasificación riesgo	Frecuencia	Probabilidad inherente	%	Impacto inherente	%	Zona riesgo inherente
1	Probabilidad de sanciones por parte de entes reguladores y pérdida reputacional por la atención de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias en forma inoportuna e ineficaz. Falta de identificación del nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Reputacional. Sanciones de entes reguladores	Incumplimiento de la normatividad vigente para la recepción y trámite de las (QRSRD) y/o ausencia o falla en los canales de recepción de las (QRSRD)	Ejecución y administración de Procesos	24-500	Media	60%	Moderado	60%	Moderado

Captura # 2.

VALORACION DEL RIESGO												
No. control	Descripción del control	Afectación		Atributos						Probabilidad residual	Probabilidad residual final	Impacto residual final
		Probabilidad	Impacto	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia	Evidencia			
1	El líder del proceso y su equipo de trabajo realizara verificación y seguimiento al cumplimiento de las exigencias establecidas para el tratamiento de QRSRD. En caso de evidenciar desviaciones o tratamientos inadecuados devolvera al proceso correspondiente para su corrección	X		Preventivo	Manual	40%	Esta documentado	Continua	Con registro	36%	Baja	Moderado

Captura # 3.

CÁLCULO DEL RIESGO RESIDUAL					
Riesgo	Datos relacionados con la probabilidad e impacto inherentes		Datos valoración de controles		Calculos Requeridos
Probabilidad de sanciones por parte de entes reguladores y pérdida reputacional por la atención de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias en forma inoportuna e ineficaz. Falta de identificación del nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Probabilidad inherente	60%	Valoración control 1 Definir clase de control preventivo o detectivo	40%	60%* 40% = 24%
					60% - 24% = 36%

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISÓ: 2998	
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			



1.2 El Plan de Acción del año 2024 fue adoptado mediante la Resolución Nro. 002 del 03 de enero de 2024, cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los integrantes de la entidad en general², y teniendo en cuenta lo dispuesto en el *MANUAL DERECHO DE PETICIÓN MDPI008, Versión Nro. 3, Vigencia 19/01/2024*, conviene actualizar el formato de “*CONSTRUCCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN FDPI046, Versión 8, Vigencia 10/11/2022*” con la sigla “PQRSD”, ya que la “*Petición*” como nuevo componente de medición, puede impactar el porcentaje de cumplimiento en cada bimestre, dado que hasta el mes de junio de 2024 se realizó solo con los componentes QRSRD, tal y como se observa en la siguiente imagen:

“18 PA 2024-Satisfacción Partes Interesadas”

LINEA ESTRATEGICA 3 CON CALIDAD HUMANA																				
COMPONENTE 19: Planeación estratégica para una personería aplicando criterios de calidad																				
PROGRAMA 48 Búsqueda permanente de la satisfacción			OBJETIVO DEL PROGRAMA: Atender las manifestaciones de nuestros usuarios con criterios de objetividad y oportunidad en la prestación de los servicios																	
ACTIVIDADES	F.I.	F.F.	Unidad de Medida	Meta del Año	Peso % de la Actividad	Seguimiento	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio			
							Cumplimiento	% de Medicion	Cumplimiento	% de Medicion	Cumplimiento	% de Medicion	Cumplimiento	% de Medicion	Cumplimiento	% de Medicion	Cumplimiento	% de Medicion		
Informe encuesta Satisfacción de Usuarios	mar-24	dic-24	Informes	2	0.22%	Realizado	N/A		1	100%	N/A									
						Programado			1											
Informe de QRSRD	abr-24	nov-24	Informes	6	0.22%	Realizado	1	100%	N/A		1	100%	N/A		1	100%	N/A			
						Programado	1				1				1					
Informe verificación del desempeño de los proveedores	may-24	dic-24	Informes	1	0.22%	Realizado	N/A				1	100%								
						Programado					1									
Encuestas e informes de Satisfacción a partes interesadas, Satisfacción a proveedores y Satisfacción a contratistas	may-24	dic-24	Informes	3	0.22%	Realizado	N/A				3	100%								
						Programado					3									
Campaña sensibilización PQRS	oct-24	nov-24	Campañas	1	0.22%	Realizado													N/A	
						Programado														

1.3 Es bien importante destacar que, la incorporación de la sigla “PQRSD” en el “*MANUAL DERECHO PETICIÓN MDPI001, Versión 3, Vigencia 19/01/2024*”, además de asignar al proceso de Planificación Institucional - Satisfacción de las Partes Interesadas - la tarea de realizar el informe bimestral, dicha disposición

² Artículo Segundo, Resolución Nro. 002 del 03 de enero de 2024.

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISÓ: 2998	
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			



demanda igualmente la inclusión de la sigla PQRSD en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, propios del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, esto con la finalidad de alcanzar una secuencia coherente que permita la interrelación entre los procesos, más aun cuando la Oficina de Planeación es la instancia encargada de planificar, documentar, desarrollar, implementar, mantener, mejorar, apoyar y analizar los resultados del servicio, y diseñar planes de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad³

Observación / Oportunidad de Mejora No. 2:

2.1 Solo uno (1) de dos (2) informes del año corriente, remitidos por la Oficina de Planeación a la OCI⁴, incorpora los componentes PQRSD, esto es, el bimestre marzo – abril de 2024, y según lo informado por la persona encargada de los informes en la Oficina de Planeación, el bimestre mayo – junio de 2024 se encuentra en construcción.

2.2 El reporte bimestral PQRSD de marzo - abril 2024, estandariza la información relacionada con la “*Petición*”, tal y como lo ordena el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, sin embargo, una vez este se contrasta con la información que fue proporcionada por el proceso de Gestión Informática con los mismos criterios selección, fue posible observar que los datos allí plasmados pueden ser útiles en la elaboración de los informes bimestrales, lo que sugiere un trabajo mancomunado para fidelizar y optimizar la información que allí se publica de manera oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable y procesable.⁵

³ Inciso 2, numeral 4.16.1.1 “Responsabilidades y Autoridades para el Sistema de Gestión de la Calidad”, “MANUAL DE CALIDAD MDPI001, Versión Nro. 34, Vigencia 01 de septiembre de 2023”.

⁴ Oficina de Control Interno.

⁵ LEY 1712 DE 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública.

(...)

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



(Véanse anexos Nos. 1 y 2)

No Conformidades

Sin No Conformidades.

Conclusiones

1. Conforme a las modificaciones realizadas en el *MANUAL DERECHO DE PETICIÓN MDPI008, Versión 3, Vigencia 19/01/2024* y la norma *SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS NMSP001, Versión 26, Vigencia 29/03/2024*, el proceso de Planificación Institucional realiza el primer informe donde se incluye la “*Petición*”, como elemento determinante de medición y, del mismo modo, se atienden las reglas establecidas en el artículo ARTÍCULO 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015.
2. Es bien importante destacar que, la incorporación de la sigla “PQRSD” en el “*MANUAL DERECHO PETICIÓN MDPI001, Versión 3, Vigencia 19/01/2024*”, además de asignar al proceso de Planificación Institucional - Satisfacción de las Partes Interesadas - la tarea de realizar el informe bimestral, dicha disposición demanda igualmente la inclusión de la sigla PQRSD en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, propios del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, esto con la finalidad de alcanzar una secuencia coherente que permita la interrelación entre los procesos.
3. Se cumplen los objetivos propuestos para el presente seguimiento.

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



Estado de Las Acciones y Planes de Mejora			
No Conformidad	Acción correctiva	Estado de la acción	Observación
De las 41 QRSRD informadas por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas se evidencian once (11) con las siguientes: Respuesta extemporánea por parte de los procesos y ausencia del acta del círculo de calidad en algunos de los reconocimientos	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.	Ejecutada, evaluando eficacia.	Sin observaciones

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

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			

Anexo Nro. 1

1) Informe Bimestral Marzo Abril/2024 – Of. de Planeación

Captura # 1.

× +

brias%20de%20Ley/Seguimiento%20PQRS%20-%20%20Atención,%20Gestión%20y%20Respuesta%20Derechos%20de%20Petición/2024/EVIDENCIAS%201ER%20INF%2

Preguntar a Copilot

21 de 29

10. TRAZABILIDAD A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De la información solicitada de forma reiterativa al proceso de Gestión Informática para la consolidación, trazabilidad de todas las solicitudes de interés general y particular que ingresan a la entidad por parte de los usuarios y además, dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, artículo 2.1.1.6.2 referente a la información que se relaciona a continuación:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información.

Dicho proceso remite la siguiente información:

(1)

Total de solicitudes recibidas durante el periodo marzo - abril
671

Total Solicitudes Recibidas

Total Solicitudes Recibidas

Selección el Año del reporte: 2024
Fecha del Informe: 2024-06-17

Servicio	Total De Solicitudes
DERECHO PETICION INTERNO	671

JMARIN Tarea: 95876

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023

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

Captura # 2.

PROYECTÓ: LHVIANA		REVISÓ: 2998	
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			

CITese : 20240101517205EI
08/07/2024 14:32:38

(2)

El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

30

Informe Eventos Derechos de Petición

Informe Eventos Derechos de Petición	
Fecha del informe	2024-06-07
Selección al año del reporte	2024
Evento	Total Eventos
RESPUESTA USUARIO	385
COMUNICACION EXTERNA	136
CONFERENCIA	85
COMUNICACION INTERNA	59
ASISTENCIA A ORGANIZACIÓN	36
SOLICITUD INFORMACION	21
DOCUMENTACION RECIBIDA	11

(3)

El tiempo de respuesta a cada solicitud

Negocio	Tiempo de respuesta
859278179	4
859278182	4
859278353	33
859278443	22
859278467	2
859278514	2
859278529	8
859278531	44
859278532	8
859278534	52
859278842	50

JMARIN

Tarea: 95876

PROYECTO:		REVISOR:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			

CITese : 20240101529812RE
26/07/2024 13:06:17



Captura # 3.

CITese : 20240101517205EI
08/07/2024 14:32:38

859278864	2
859278907	2
859278923	1
859279031	14
859279284	20
859279309	29
859279318	14
859279415	0
859279420	12
859279440	47
859279520	25
859279521	11
859279543	11
859279660	5
859279670	1
859279776	14
859279928	4
859279930	26
859279953	3
859280219	8
859280228	21
859280338	21
859280537	21
859280603	1
859280632	5
859280787	1
859280854	5
859280896	39
859280918	27
859280920	4
859280925	5
859280959	18
859280982	4
859281024	0

Captura # 4.

CITese : 20240101517205EI
08/07/2024 14:32:38

859281025	4
859281053	4
859281058	1
859281063	1
859281168	1
859281383	38
859281399	3
859281428	26
859281467	5
859281469	39
859281663	0
859281807	24
859281809	17
859281948	24
859282085	7
859282093	7
859282098	7
859282119	15
859282125	13
859282219	15
859282307	22
859282362	14
859282435	36
859282555	18
859282577	26
859282584	1
859282627	5
859282668	5
859282767	11
859282985	14
859282987	14
859283029	14
859283040	20
859283041	20

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



Captura # 5.

CITese : 20240101517205EI
08/07/2024 14:32:38

859283042	5
859283043	5
859283235	27
859283239	5
859283344	22
859283357	14
859283531	11
859283636	1
859283640	1
859283671	3
859283838	6
859283851	9
859283870	1
859283927	1
859284102	9
859284170	19
859284182	15
859284183	14
859284217	21
859284310	5
859284479	3
859284565	5
859284571	19
859284593	6
859284698	19
859284713	3
859284740	14
859284750	10
859284760	19
859284767	3
859284854	9
859285275	10
859285323	6
859285359	14

Captura # 6.

CITese : 20240101517205EI
08/07/2024 14:32:38

859285473	1
859285643	9
859285804	7
859285896	5
859285957	5
859285959	4
859285961	4
859285995	14
859286003	8
859286063	8
859286064	9
859286082	14
859286127	12
859286142	13
859286268	11
859286523	4
859286562	3
859286584	12
859286657	11
859286660	6
859286739	3
859286889	7
859286951	2
859287135	9
859287204	8
859287211	3
859287344	7
859287393	6
859287411	3
859287425	6
859287843	4
859287951	4
859288710	4
859289016	2

(4)

El número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información
0
Número de solicitudes referentes al acceso de la información
21

PROYECTO: LHVIANA		REVISO: 2998	
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			
<u>Línea Gratuita: 018000941019</u>			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Anexo Nro. 2

Datos - Proceso de Gestión Informática / “Reportes”

	A	B	C	D	E	F	G
5						servicio	DERECHO PETICION INTERNO
6	ano	mes	evento	Cuenta de negocio		estado_negocio	(Varios elementos)
7	2023		1 COMUNICACION EXTERNA	27		Etiquetas de fila	Cuenta de negocio
8			CONSTANCIA	8		2023	1381
9			DOCUMENTACION RECIBIDA	2		1	83
10			REMISION ARCHIVO FISICO	12		2	136
11			RESPUESTA AL USUARIO	33		3	148
12			SOLICITUD INFORMACION	1		4	89
13		Total 1		83		5	175
14			2 COMUNICACION EXTERNA	36		6	138
15			COMUNICACION INTERNA	14		7	95
16			CONSTANCIA	5		8	122
17			DOCUMENTACION RECIBIDA	4		9	132
18			REMISION ARCHIVO FISICO	28		10	95
19			RESPUESTA AL USUARIO	46		11	85
20			SOLICITUD INFORMACION	3		12	83
21		Total 2		136		2024	912
22		3	COMUNICACION EXTERNA	36		1	100
23			COMUNICACION INTERNA	3		2	144
24			CONSTANCIA	10		3	127
25			DOCUMENTACION RECIBIDA	1		4	208
26			REMISION ARCHIVO FISICO	31		5	160
27			RESPUESTA AL USUARIO	63		6	152
28			SOLICITUD INFORMACION	6		7	21
29		Total 3		150		Total general	2293
30		4	COMUNICACION EXTERNA	16			
31			COMUNICACION INTERNA	5			
32			CONSTANCIA	5			
33			DOCUMENTACION RECIBIDA	1			
34			REMISION ARCHIVO FISICO	18			
35			RESPUESTA AL USUARIO	43			
36			SOLICITUD INFORMACION	1			
37		Total 4		89			
38		5	COMUNICACION EXTERNA	39			
39			COMUNICACION INTERNA	11			
40			CONSTANCIA	16			
41			DOCUMENTACION RECIBIDA	1			
42			REMISION ARCHIVO FISICO	37			
43			RESPUESTA AL USUARIO	69			
44			SOLICITUD INFORMACION	2			
45		Total 5		175			
46		6	COMUNICACION EXTERNA	18			
47			COMUNICACION INTERNA	7			
48			CONSTANCIA	6			
49			DOCUMENTACION RECIBIDA	5			
50			REMISION ARCHIVO FISICO	29			
51			RESPUESTA AL USUARIO	73			
52		Total 6		138			
53		7	COMUNICACION EXTERNA	19			
54			COMUNICACION INTERNA	1			
55			CONSTANCIA	12			
56			DOCUMENTACION RECIBIDA	3			
57			REMISION ARCHIVO FISICO	13			
58			RESPUESTA AL USUARIO	46			
59			SOLICITUD INFORMACION	1			
60		Total 7		95			

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			

61		8 COMUNICACION EXTERNA	26			
62		COMUNICACION INTERNA	7			
63		CONSTANCIA	7			
64		DOCUMENTACION RECIBIDA	1			
65		REMISION ARCHIVO FISICO	19			
66		RESPUESTA AL USUARIO	60			
67		SOLICITUD INFORMACION	2			
68	Total 8		122			
69		9 COMUNICACION EXTERNA	31			
70		COMUNICACION INTERNA	4			
71		CONSTANCIA	8			
72		REMISION ARCHIVO FISICO	31			
73		RESPUESTA AL USUARIO	58			
74	Total 9		132			
75		10 COMUNICACION EXTERNA	23			
76		COMUNICACION INTERNA	5			
77		CONSTANCIA	7			
78		REMISION ARCHIVO FISICO	16			
79		RESPUESTA AL USUARIO	44			
80		SOLICITUD INFORMACION	1			
81	Total 10		96			
82		11 COMUNICACION EXTERNA	28			
83		COMUNICACION INTERNA	2			
84		CONSTANCIA	5			
85		DOCUMENTACION RECIBIDA	1			
86		REMISION ARCHIVO FISICO	21			
87		RESPUESTA AL USUARIO	29			
88		SOLICITUD INFORMACION	1			
89	Total 11		87			
90		12 COMUNICACION EXTERNA	17			
91		COMUNICACION INTERNA	3			
92		CONSTANCIA	8			
93		DOCUMENTACION RECIBIDA	1			
94		REMISION ARCHIVO FISICO	19			
95		REMITIDO A OTRA ENTIDAD	2			
96		RESPUESTA AL USUARIO	33			
97	Total 12		83			
98	Total 2023		1386			

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			



99	2024	1	COMUNICACION EXTERNA	16				
100			COMUNICACION INTERNA	2				
101			CONSTANCIA	5				
102			DOCUMENTACION RECIBIDA	2				
103			REMISION ARCHIVO FISICO	21				
104			RESPUESTA AL USUARIO	49				
105			SOLICITUD INFORMACION	5				
106		Total 1		100				
107		2	COMUNICACION EXTERNA	33				
108			COMUNICACION INTERNA	9				
109			CONSTANCIA	14				
110			DOCUMENTACION RECIBIDA	1				
111			REMISION ARCHIVO FISICO	18				
112			RESPUESTA AL USUARIO	62				
113			SOLICITUD INFORMACION	7				
114		Total 2		144				
115		3	COMUNICACION EXTERNA	17				
116			COMUNICACION INTERNA	8				
117			CONSTANCIA	8				
118			DOCUMENTACION RECIBIDA	3				
119			REMISION ARCHIVO FISICO	14				
120			REMITIDO A OTRA ENTIDAD	9				
121			RESPUESTA AL USUARIO	65				
122			SOLICITUD INFORMACION	3				
123		Total 3		127				
124		4	COMUNICACION EXTERNA	39				
125			COMUNICACION INTERNA	8				
126			CONSTANCIA	18				
127			DOCUMENTACION RECIBIDA	2				
128			REMISION ARCHIVO FISICO	30				
129			REMITIDO A OTRA ENTIDAD	13				
130			RESPUESTA AL USUARIO	94				
131			SOLICITUD INFORMACION	4				
132		Total 4		208				
133		5	COMUNICACION EXTERNA	25				
134			COMUNICACION INTERNA	5				
135			CONSTANCIA	11				
136			DOCUMENTACION RECIBIDA	3				
137			REMISION ARCHIVO FISICO	22				
138			REMITIDO A OTRA ENTIDAD	5				
139			RESPUESTA AL USUARIO	86				
140			SOLICITUD INFORMACION	3				
141		Total 5		160				
142		6	COMUNICACION EXTERNA	46				
143			COMUNICACION INTERNA	6				
144			CONSTANCIA	13				
145			DOCUMENTACION RECIBIDA	3				
146			REMISION ARCHIVO FISICO	20				
147			REMITIDO A OTRA ENTIDAD	5				
148			RESPUESTA AL USUARIO	54				
149			SOLICITUD INFORMACION	5				
150		Total 6		152				
151		7	COMUNICACION EXTERNA	5				
152			COMUNICACION INTERNA	5				
153			CONSTANCIA	2				
154			REMISION ARCHIVO FISICO	1				
155			RESPUESTA AL USUARIO	8				
156		Total 7		21				
157	Total 2024			912				
158	Total general			2298				

PROYECTO: LHVIANA		REVISOR: 2998	
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			

Datos - Proceso de Gestión Informática / “Tiempos”

1				1			
2				2			
3	estado	(Todas)		3	estado	(Todas)	
4	estado_negocio	(Todas)		4	estado_negocio	(Todas)	
5	negocio	(Todas)		5	negocio	(Todas)	
6							
7	ano	mes	Promedio de Tiempo Respuesta días				Promedio de Tiempo Respuesta días
8	2023	1	24.5				
9		2	34.5				
10		3	58.3				
11		4	33.5				
12		5	22.9				
13		6	17.2				
14		7	28.5				
15		8	17.1				
16		9	18.5				
17		10	29.7				
18		11	11.4				
19		12	28.8				
20	2024	1	19.8				
21		2	15.1				
22		3	18.3				
23		4	16.4				
24		5	12.1				
25		6	10.5				
26		7	2.2				
27							

PROYECTO: LHVIANA		REVISO: 2998	
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			