SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS

DIRECCION DE CONTROL INTERNO

HECTOR AUGUSTO MONSALVE RESTREPO
Director

ELIANA RESTREPO CAÑOLA
Profesional Universitaria
Equipo Auditor

PERSONERIA DISTRITAL DE MEDELLIN
Medellín, diciembre de 2024

ERESTREPO

Tarea: 3120

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISO: HAMONSALVE	
CODIGO	FME026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

Scanned with CamScanner

TABLA DE CONTENIDO

1. REPORTE DE HALLAZGOS 3
2. HALLAZGOS DE AUDITORÍA 5
2.1 PQRSD ASOCIADAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO 5
2.2 PQRS RECIBIDAS A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION 7
2.3 TIEMPO DE RESPUESTA DE CADA SOLICITUD 9
2.4 FORTALEZAS 11
3. OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA 11
4. NO CONFORMIDADES 12
5. CONCLUSIONES 13
6. ESTADO DE LAS ACCIONES Y PLANES DE MEJORA 13

Scanned with CamScanner

1. REPORTE DE HALLAZGOS	
Equipo Auditor / Auditor:	Eliana Restrepo Cañola:
Proceso Auditado	Satisfacción de las Partes Interesadas
Informe:	Segundo Informe De Seguimiento A La Atención De Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos Y Denuncias
Alcance:	26 de junio al 30 de octubre de 2024
Fecha de Inicio Auditoría:	23 de octubre de 2024
Lugar y Fecha del Informe	12 de diciembre de 2024

La Dirección de Control Interno, en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, en el marco del *Modelo Integrado de Planeación y Gestión* – MIPG, según lo prescrito en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y desarrollo del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2024, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, procede a presentar el "*Segundo Informe De Seguimiento A La Atención De Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos Y Denuncias en la Personería Distrital de Medellín*", con alcance del 26 de junio al 30 de octubre de 2024.

El objetivo general del presente seguimiento se concreta en Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano, además de verificar la oportunidad de las respuestas dadas por la Personería Distrital de Medellín a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRDS segundo semestre del año 2024.

Ahora bien, en el ejercicio del proceso auditor, se aplicaron los lineamientos establecidos en el *procedimiento Auditorías Internas" PMEI001 versión 19, vigencia 15/06/2023*, confrontando a través de la observación directa y del análisis de la información suministrada por los Líderes de Proceso, con los requerimientos establecidos en la Ley 1474 de 2011.

Los criterios de auditoria se ciñen a lo prescrito en las siguientes disposiciones normativas:

Scanned with CamScanner

Personería
Distrital de Medellín
CITESE: 20240101634781RE
12/12/2024 17:23:40

- Ley 87 de 1993, por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1474 de 2011, por medio de 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.

- Decreto 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 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto 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*, en concordancia con la Resolución 538 del 31 de julio de 2024,

Scanned with CamScanner

que modifica el mapa de procesos de la Entidad, el proceso de Satisfacción de las partes interesadas, incluye la "*Petición*", como elemento determinante de medición.

Es por ello, que se establece la recepción de las PQRSD a través de diferentes canales de atención, radicándolos a través de la denominada taquilla única, asignando un numero único en el Sistema de Información SIP, garantizando la conservación de la información.

Los canales oficiales establecidos por la Entidad corresponden a la modalidad presencial a través de la radicación física en los diferentes puntos de atención; el telefónico a través de la línea gratuita 018000941019 y la línea (574) 3849999 comunicación con todas las dependencias, el buzón de sugerencias, como canal de recepción de comunicados escritos por cualquier usuario, el correo electrónico institucional info@personeriamedellin.gov.co, el aplicativo personeria en línea https://personeriaenlinea.personeriamedellin.gov.co/Servicio/PQRS y las diferentes redes sociales:

Personeria de Medellin DDHH

personeriamed

@personeriamed

personería De Medellin TV

2. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

2.1 PQRSD ASOCIADAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO

A continuación, se presentan las evidencias identificadas en la atención de las PQRSD y el correspondiente análisis de cumplimiento, relacionadas con la prestación del servicio (derecho de petición interno):

Conforme a la información suministrada por el proceso satisfacción de las partes interesadas, durante el periodo julio – agosto de 2024 se presentaron un total de **16.215** atenciones (bimestre anterior **14.044** atenciones), de las cuales **0** dieron

Scanned with CamScanner

lugar a quejas, **3** a reclamos, **0** a sugerencias y **30** a reconocimientos, para un total de **33** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.01%** correspondieron a las QRSD.

En el mes de julio de 2024 se recibieron 18 QRSD y en el mes de agosto se recibieron 16, siendo el canal mas utilizado el buzón de sugerencias y el correo electrónico, no existiendo negativa de acceso a la información, siendo el canal de atención más utilizado en buzón de sugerencias y el correo electrónico, en los siguientes términos:

MES DE JULIO	
NUMERO DE ATENCIONES	QRSRD
8.647	18

MES DE AGOSTO	
NUMERO DE ATENCIONES	QRSRD
7.568	16

6. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
JULIO	0	2	0	16	17
AGOSTO	0	1	0	14	16
TOTAL	0	3	0	30	33
%		10%	0%	90%	100%

Tabla numero 2

El número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información
0
Bimestre anterior
0

Ahora bien, en el bimestre septiembre- octubre de 2024, según la información suministrada por el proceso satisfacción de las partes interesadas, se presentaron un total de **17.775** atenciones, de las cuales **3** dieron lugar a quejas, **2** a reclamos, **0** a sugerencias y **25** a reconocimientos, para un total de **30** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.01%** correspondieron a las QRSD, en los siguientes términos:

ERESTREPO Tarea: 3120

MES DE SEPTIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
8.608	10

MES DE OCTUBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
9.167	20

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

QUEJAS 1	RECLAMOS 1	SUGERENCIAS 0	RECONOCIMIENTOS 8
10%	10%	0%	80%

Se recibieron durante el mes de octubre un total de 20 QRSRD

QUEJAS 2	RECLAMOS 1	SUGERENCIAS 0	RECONOCIMIENTOS 17
10%	5%	0%	85%

6. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
SEPTIEMBRE	1	1	0	8	10
OCTUBRE	2	1	0	17	20
TOTAL	3	2	0	25	30
%	10%	7%	0%	83%	100%

2.2 PQRS RECIBIDAS A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION

Con relación a la información de PQRSD de la vigencia del II Semestre de 2024, se tomó como fuente los datos arrojados por el aplicativo PQRSD: https://personeriaenlinea.personeriamedellin.gov.co/Admin/PQRS, contentivo de los requerimientos recibidos en el periodo 26 de Julio al 30 de noviembre 2024, a través de la página web, con un total de 303 registros, discriminados de la siguiente manera.

Scanned with CamScanner

Año 2024	26 - 30 junio	1-30 julio	1-30 agosto	1-30 septiembre	1-30 octubre	1-30 noviembre	Consolidado Jun-nov 2024
Consulta de información		2	4	3	12	3	24
Denuncia	1	10	9	12	15	8	55
Denuncia por presuntos actos de corrupción		3	2			4	9
Derecho de petición en interés general	1	30	6	4	9	12	62
Derecho de petición en interés particular	4		17	18	26	27	92
Queja		8	7	3	3	7	28
Reclamo		2	2	4		3	11
Reconocimiento			2	1	4	2	9
Solicitud Acceso a la Información			1	1	3	1	6
Solicitud de copias				1	2	1	4
Sugerencia		2			1		3
Total	6	57	50	47	75	68	303

De otra parte, según la información registrada en el informe bimensual de septiembre octubre 2024, allegada por el proceso Satisfacción de las Partes Interesadas, se arroja un consolidado de las solicitudes de interés general y particular que ingresan a la entidad por parte de los usuarios en los siguientes términos:

Total De Solicitudes Recibidas Durante El Periodo Septiembre – Octubre 2024
503
Bimestre anterior
482

Total	
servicio	DERECHO PETICION INTERNO
estado_negocio	(Todas)
Etiquetas de fila	Cuenta de negocio
2024	503
9	233
10	270
Total general	503

ERESTREPO

Tarea: 3120

El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
43
Bimestre anterior
18

ano	mes	evento	Cuenta de negocio
⊟2024		⊟9 REMITIDO A OTRA ENTIDAD	20
		RESPUESTA AL USUARIO	71
		SOLICITUD INFORMACION	12
	Total 9		103
		⊟10 REMITIDO A OTRA ENTIDAD	23
		RESPUESTA AL USUARIO	80
		SOLICITUD INFORMACION	17
	Total 10		120
Total 2024			223
Total general			223

2.3 TIEMPO DE RESPUESTA DE CADA SOLICITUD

En lo que se refiere a la taquilla única, sistema de información de la Personería Distrital SIP, arroja reporte de promedio de respuestas, en el periodo 26 julio a 30 noviembre de 2024, para un total de 303 registros en los siguientes términos:

Informe promedio respuestas - Personeria

Tipo de solicitud	Cantidad	Promedio
Consulta de información	24	1 semana, 4 días, 17 horas
Denuncia	55	1 semana, 6 días, 3 horas
Denuncia por presuntos actos de corrupción	9	1 semana, 2 días, 3 horas
Derecho de petición en interés general	62	1 semana, 2 días, 4 horas
Derecho de petición en interés particular	92	1 semana, 3 días, 18 horas
Queja	28	3 semanas, 1 día, 8 horas
Reclamo	11	1 semana, 6 días, 3 horas
Reconocimiento	9	1 semana, 5 días, 1 hora
Solicitud de acceso a la información	6	2 semanas, 2 días, 9 horas
Solicitud de copias	4	6 días, 7 horas, 1 minuto
Sugerencia	3	1 día, 21 horas, 45 minutos

Scanned with CamScanner

10

En cuanto a los derechos de petición internos, el informe realizado por el proceso satisfacción de las partes interesadas indica el tiempo promedio de respuesta de las QRSD recibidas en el periodo julio a octubre de 2024 en los siguientes términos:

El tiempo de respuesta a cada solicitud

estado	TRAMITE	
estado_negocio	Proceso Archivado	
negocio	(Todas)	

ano	mes	Promedio de Tiempo Respuesta dias
2024	1	30.4
	2	19.6
	3	22.9
	4	21.9
	5	24.7
	6	22.7
	7	21.8
	8	14.6
	9	9.2
	10	3.9

Datos enviados por el proceso de Innovación y Conocimiento

estado	TRAMITE	
estado_negocio	Proceso Archivado	
negocio	(Todas)	

ano	mes	Promedio de Tiempo Respuesta dias
2024	9	13,3
	10	8,9

Reportes | Tiempos

ERESTREPO Tarea: 3120

Scanned with CamScanner

2.4 FORTALEZAS

Se destaca que, en el desarrollo del ejercicio auditor, que el equipo auditado siempre estuvo presto para atender los requerimientos.

Se verifica que en la pagina web de la Entidad, se encuentran publicados los informes bimensuales del tramite otorgado a las PQRS en el periodo junio-agosto de 2024.

Se verifica el correcto funcionamiento de la taquilla única realizado a través del sistema de información de la Personería Distrital de Medellín - SIP, por medio del cual se asignó un radicado y se dejó la trazabilidad de las PQRSD presentadas por la ciudadanía a través de este medio, garantizando la conservación de la información.

Se cuenta con canal de atención de quejas y reclamos en la página, de fácil acceso y cuenta con la garantía del anonimato.

3. OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

Teniendo en cuenta los resultados del segundo seguimiento al cumplimiento de la atención de las PQRSD, se recomienda coordinar con quienes corresponda la pertinencia de implementar acciones respecto a las siguientes recomendaciones:

3.1 Actualizar la norma NMSP001 Seguimiento a la Satisfacción de las Partes Interesadas el numeral 1.1.1, por cuanto aparece como líder del proceso de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) el jefe de la Oficina Asesora de Planeación, sin embargo, conforme lo establece la Resolución 538 del 31 de julio de 2024, y el Plan Estratégico 2024-2028, el jefe de la Oficina Asesora Jurídica es el actual líder del proceso.

3.2 Se recomienda actualizar el Manual MDPI008, versión 3 del 9 de enero de 2024, en el mismo sentido que la norma NMSP001, actualizando el líder del proceso,

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISO: HAMONSALVE	
CODIGO	FME026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 09 99 - Fax +57(4) 381 18 47
Línea Gratuita: 018000941019
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pag: www.personeriamedellin.gov.co

icontec ISO 9001 N° SC735-1 IQNET

Scanned with CamScanner

según lo establece la Resolución 538 del 31 de julio de 2024, y el Plan Estratégico 2024-2028.[12]

3.3 Con el objeto que la Entidad coordine y articule esfuerzos para efectivizar la atención de las PQRSD, es necesario que de parte del proceso Innovación y Conocimiento, se parametrice el Sistema de Información SIP para generar reportes unificados de atención de PQRS, tanto para la atención de las peticiones (P), como de las QRSD (Satisfacción de las partes Interesadas).

Lo anterior, por cuanto es necesario identificar el número de quejas recibidas según el canal de atención establecido por la Entidad, esto es, se debe identificar y separar cuantas atenciones telefónicas se reciben en el mes, cuantas se reciben por el Info@personeriamedellin.gov.co, cuantas se reciben de manera presencial, cuantas se reciben por el aplicativo PQRSD en linea, cuantas se reciben a través de redes sociales, cuantas se reciben a través de la taquilla de correspondencia de manera presencial, cuantas se reciben a través de la atención presencial de atención al público, cuantas se reciben a través del buzón de sugerencias, generando un consolidado de atención de la denominada "taquilla única".

De igual modo, se debe parametrizar el Sistema de Información para generar reportes que indiquen el radicado asignado, gestión realizada, tiempo de respuesta, solución y medio de respuesta.

Es así que resulta necesario que el sistema de información reporte de manera individual e identifique los diferentes canales de recepción de las PQRSD (telefónica, presencial, taquilla única, buzón), tiempo de respuesta y solución, para evitar duplicidad de información y generar información fidedigna y confiable a la ciudadanía.

4. NO CONFORMIDADES

En esta oportunidad, no se identificaron no conformidades.

ERESTREPO Tarea: 3120

Scanned with CamScanner

5. CONCLUSIONES

Se cumplen los objetivos propuestos para el presente seguimiento.

Se resalta la implementación de la taquilla única en la página web de la Personería Distrital de Medellín, que garantiza el ejercicio de la ciudadanía para presentar PQRSD

La Oficina de Control Interno concluye con base en lo evidenciado en el desarrollo del presente seguimiento, durante el periodo 26/07/2024 al 30/11/2024, que se cumple con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.6.2, referente a la atención de las PQRSD, sin embargo, se plantearon recomendaciones las cuales se considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento y mitigación de los riegos asociados al procedimiento Satisfacción de las Partes Interesadas e Innovación y Conocimiento.

6. ESTADO DE LAS ACCIONES Y PLANES DE MEJORA

No Conformidad	Acción correctiva	Estado de la acción	Observación
N/A	N/A	N/A	N/A

HECTOR AUGUSTO MONSALVE RESTREPO
Director de Control Interno

ELIANA RESTREPO CAÑOLA
Auditora

ERESTREPO

Tarea: 3120

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISO: HAMONSALVE	
CODIGO	FMEI026	VERSION	9
RESOLUCION	821	VIGENCIA	23/11/2022

Scanned with CamScanner