

## COMUNICACIÓN INTERNA

**Fecha:** 27 de diciembre de 2024

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

Dr. Fernando Andrés Valencia Vallejo  
Jefe de Planeación

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

**Asunto:** Informe del Seguimiento al Estado del Plan de Mejoramiento Institucional 2024.

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.

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 respectivo.

Cordialmente,

  
**Héctor Augusto Monsalve Restrepo**  
Jefe Oficina de Control Interno

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA	REVISOR: HAMONSALVER
CODIGO: FDP014	VERSION: 8
RESOLUCION: 804	VIGENCIA: 10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 63A N° 42-101 / Conmutador: +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pag: www.personeriamedellin.gov.co	



N° BC735-1





**Personería**  
Distrital de Medellín

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

**FECHA DE CORTE: DICIEMBRE 27 DE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Medellín, Diciembre de 2024**

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA	REVISÓ: RAMON SALVER
CODIGO: FDP014	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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>	



N° SC735-1



### 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, 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 abril y mayo de 2024.

### 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: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 98 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1



**4. ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS:**

Las Auditorías Internas de Calidad que estaban Programadas en el Plan Anual de Auditorías, en el proceso de Evaluación Independiente, se desarrollaron entre los meses de abril y mayo de 2024. En dichas Auditorías 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 auditorías se determinan nuevas observaciones y/o hallazgos a tratar y plasmar en el plan de mejoramiento para la vigencia 2024, 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.

Para la presente Evaluación se incluyen los hallazgos del año 2024 Treinta y siete (37) 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 auditorías realizadas entre los meses de abril a mayo de 2024.

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMÓN SALVER	
CODIGO	FDP014	VERSION	8
RESOLUCION	604	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 351 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° SC735-1

A continuación, presentamos gráfico en el cual se indica el número de hallazgos por procesos, los cuales en su totalidad suman 37:



Gráfico 1: Hallazgos por proceso

El origen de los hallazgos que generaron los planes de mejoramiento para los procesos evaluados del año 2024 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.

En cuanto a 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: 7 ejecutadas evaluando eficacia, 4 con retraso de ejecución, 7 fueron cerradas eficaces y 19 en ejecución.

BICORREA

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSAVER	
CODIGO	FDPID14	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			



N° SC735-1

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

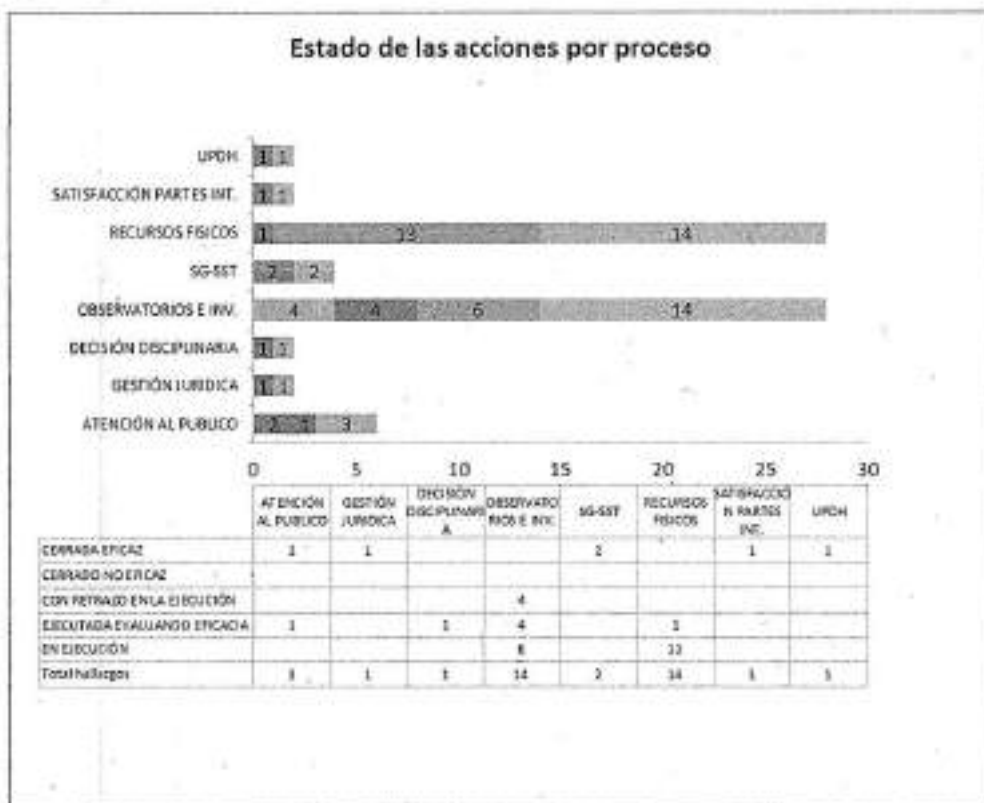


Grafico 2: Estado de acciones por proceso

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMON SALVER	
CODIGO	FDPI014	VERSION	II
RESOLUCION	504	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			



N° SC735-I



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

**Atención al Público**

Este proceso presenta 3 acciones pendientes en el siguiente estado:

- 1 ejecutada evaluando eficacia
- 2 cerradas eficaz

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
1. En entrevista con el líder y promotor de calidad del proceso auditado, estos mencionan que se terminó la atención en la sede central adscrito al proceso ATENCION AL PUBLICO los convenios con unidad de víctimas, COLPENSIONES y EPS, sin embargo, dichas actividades se encuentran en el Plan de acción del proceso, lo cual se presenta como un incumplimiento de los numeral 6.2.2, 6.3 y 7.1.3	Solicitar a la Oficina de Planeación la eliminación de las actividades enlistadas en la casilla 15 del Plan de Acción del proceso Atención al Público	Cerrada eficaz
2. Como evidencia de la realización de los círculos de calidad, el proceso auditado hace entrega de una carpeta física donde se encuentran glosados las actas de círculos de calidad del año 2023, al revisar dicha carpeta se encuentran 12 actas de las cuales unas tienen escrito con lapicero o lápiz un citese y en otros casos no se observa nada, con lo cual, se incumple con el Numeral 1.5 de la NSAPOO1 NORMA GUARDA Y PROMOCION DE LOS DDHH y el MDPI001 MANUAL DE CALIDAD en su numeral 4.23.5 control documentos.	Se imprimirán las actas de círculo de Calidad, una vez firmadas y vinculadas	Cerrada eficaz
3. De las atenciones revisadas por medio del SIP, se evidencian incumplimientos al requisito de la NTC ISO 9001:2015 contenido en el numeral 7.5.2 Creación y actualización de la información documentada, a saber: a) SOLICITUDES DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL (ejemplo atenciones 859284232, 859284490, 859278811, 859267312) en las cuales citan la Ley 640 de 2001 la cual fue derogada desde el 30 de diciembre de 2022 b) ACUERDOS DE APOYO O DIRECTIVAS ANTICIPADAS (ejemplo 859282790, 859282229, 859278386) en las cuales no se utiliza el formato vigente.	Trabajar en cada Círculo de Calidad, los requisitos asociados a las SOLICITUDES DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL, FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE APOYO Y/O DIRECTIVAS ANTICIPADAS y SOLICITUD DE VALORACION DE	Ejecutada evaluando eficacia

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CÓDIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCIÓN	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: 018000841019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° SC735-1

<p>c) En el servicio VALORACION DE APOYOS (a manera de ejemplo atenciones 859214237, 859231291, 859240350) donde el documento vinculado no tiene la información que señala como necesaria el formato (tal como red de apoyo, forma de comunicación, ajustes razonables entre otros).</p>	<p>APOYOS.  Solicitar al Área de Sistemas la actualización de los formatos del Proceso de Atención al Público, en el SIP</p>	
<p>d) Servicio solicitud de CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO se encontraron alguna que NO determinan la cuantía de la solicitud, siendo esta determinable, como ejemplo de ello, se encuentran las atenciones 859270015, 859271804 y 859272859. Esta última a la vez incumple el art. 52 de la Ley 2220 de 2022 y el numeral 2.8 de la NSAP001 NORMA GUARDA Y PROMOCION DE LOS DDHH, al no consignar en el campo de observaciones la cuantía de la solicitud.</p>	<p>Solicitar a la Oficina de Comunicaciones, la elaboración de piezas publicitarias (Cápsulas) para enviar mensualmente a los integrantes del Proceso de Atención al Público, como recordéis de dichos requisitos.</p>	

**DECISION DISCIPLINARIA:**

En este proceso se encuentra las siguientes acciones planteadas para el año 2024:

- 1 ejecutada evaluando eficacia

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
<p>1. Se evidencian varias atenciones pendientes por repartir en el SIP del líder del proceso, pertenecientes al proceso de decisión disciplinaria de varios años atrás, ejemplo de ello son los repartos: 858611207, 858731641, 858765736, 858800175, 859017073, 859046013, 859088490 entre otras, vulnerando la norma general del sistema (NDPI001) EN EL NUMERAL 1,6 REPARTOS. además, incumpliendo los atributos de legalidad, confiabilidad, oportunidad y publicidad del servicio averiguación disciplinaria.</p>	<p>Revisión periódica del SIP, por parte del líder del proceso.</p>	<p>Ejecutada evaluando eficacia</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
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 15 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personamedelin.gov.co / Pág: www.personariamedelin.gov.co			



N° 50735-1



**GESTION JURIDICA:**

Este proceso presenta acciones pendientes en el siguiente estado:

- 1 cerrada eficaz

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
1. Por cada demanda judicial que ingresa a la entidad, se construye una FICHA TÉCNICA, la cual es la base para dejar la posición jurídica en el Comité de Conciliación del abogado asignado. Al revisar las solicitudes de audiencia de conciliación de Juan Felipe Valencia y Elkin Emilio Londoño, se encontró en cada uno de los expedientes una FICHA TÉCNICA la cual no se encuentra documentada ni procedimentadas dentro del SGC. Establece el numeral 7.5.2 de la ISO-90012-2015, que la organización debe asegurarse de crear y actualizar la información documentada y que la misma se identifica y describe. Igualmente en el Manual de Defensa Judicial se establece como un documento obligatorio.	Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la creación del documento denominado "Ficha Técnica" para que este sea incluido en el listado de formatos del Proceso de Gestión Jurídica en el Sistema de Gestión de Calidad "SGC"	Cerrada Eficaz

**INVESTIGACIONES EN DDHH Y OBSERVATORIOS:**

Este proceso presenta 14 acciones pendientes en el siguiente estado:

- 6 acciones en ejecución
- 4 acciones ejecutadas evaluando eficacia
- 4 con retraso en la ejecución

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
1. En entrevista al proceso Investigación en DDHH y Observatorio, el 18 y 23 de abril de 2024, se evidenció que en la Caracterización CDIO001 (versión 3 del 10 de noviembre de 2022) en documentos asociados no se relacionan dos (2) procedimientos vigentes, en	Realizar la actualización de la caracterización general del proceso	En ejecución

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMON SALVER	
CODIGO	FDPD14	VERSION	8
RESOLUCION	604	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			



N° SC735-1



<p>Legales predominan criterios en el tema de salud, sin que esté totalmente actualizado (por ejemplo, no aparece Acuerdo 012 salud mental, sentencia C-760, a la cual se hace seguimiento, entre otras) y se carece de normatividad que visualice las demás temáticas de los otros observatorios e investigaciones (Ejemplo mujeres –Ley 1620 de 2013, Decreto 1965 de 2013, Decreto 1075 de 2015, entre otras), lo cual genera incumplimiento a los numeral 4.4.1 sobre el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos y, 7.5.3 Control de la información documentada de la NTC- ISO 9001:2015</p>		
<p>2. En la determinación de roles responsabilidades y autoridades aportada por Planificación Institucional correspondiente al proceso de Investigación en DDHH y Observatorio-2023, se evidenció que el rol de Gestor de Calidad se asignó al apoyo a la Coordinador (Jilmar Rentería) y se determinó un Promotor de calidad para todo el proceso. Lo anterior incumple lo establecido en el numeral 4.16.1.1 del Manual de Calidad (MDPI001) en el cual se indica: "Existirá un Líder de Proceso encargado de aplicar y mantener el Sistema de Gestión en cada proceso y será su Gestor de calidad.", lo indicado en la Resolución 077 de 2022, "Que el líder del proceso de Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios definirá promotores de calidad en cada uno de los observatorios y líneas de investigación creados para lograr el cumplimiento de sus objetivos" y lo establecido en el numeral 5.3 de la NTC-ISO 9001:2015 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</p>	<p>Se realizará comunicación interna por parte del líder del proceso designando estos roles de promotor de calidad en cada uno de los observatorios y líneas de investigación y se dará copia al área de planeación</p>	<p>En ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	FDPD14	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@personeramedielln.gov.co / Pág: www.personeramedielln.gov.co			



N° SC735-1

<p>3. Al verificar el monitoreo al mapa de riesgos 2024-1 en el proceso de Investigación en DDHH y Observatorio, para lo cual la oficina de Planeación a través de CI con citese 20240101459712IE fechada del 2 de abril de 2024 concedió plazo hasta el 19 de abril de 2024, se evidenció que la fecha de la auditoría, 23 de abril de 2024, lo cual confirmó la oficina de Planeación, no se había remitido el primer monitorio al mapa de riesgos, incumpliendo con ello la secuencia 15 del procedimiento Administración del Riesgo (PDPI025) que establece a cargo del Responsable de Proceso: "Verificar la implementación de acciones determinadas de conformidad con las fechas establecidas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y remitir a la Oficina de Planeación el mapa monitoreado, mediante el formato FDP1013 SOLICITUD CREACION O MODIFICACION DE DOCUMENTOS." Y, el numeral 9.1.3 de la NTC-ISO 9001:2015 Análisis y evaluación.</p>	<p>Se realizará en las fechas establecidas el monitoreo de riesgos, enviando la información de manera oportuna a planeación y control interno</p>	<p>En ejecución</p>
<p>4. De la verificación entre la información existente en el Sistema de Información de la Personería SIP y lo reportado en el Plan de Acción 2023 del Observatorio de Salud, correspondiente a las actividades de Pre-informe e Informe Ejecutivo para publicación, se evidenció que se reportó en el PA cumplimiento del 100% de las metas, 2 y 1 respectivamente, sin embargo, en el SIP, en los Proyectos/ Actividades correspondientes, sólo se encontró 1 y 0 informes respectivamente. De otra parte, en información de ALERTAS Y BOLETINES 2020-2024, figura que en el 2023 el Observatorio de Salud elaboró Alerta sobre la escasez de medicamentos, dirigida a la Secretaría Distrital de Salud, sin que se relacione radicado del SIP. Lo anterior incumple lo establecido en el inciso primero del artículo 1.3.5 de la Norma General del Sistema (NDPI001) que establece: "Todo documento elaborado en la recepción y reparto o en la actuación, considerado dentro de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, debe ser radicado en el sistema de información, constituyéndose, así como el</p>	<p>Se solicitará a Gestión Informática capacitación sobre el manejo del SIP mediante correo electrónico. Se solicitará a planeación capacitación en SGC y se solicitará también capacitación en Gestión documental.</p>	<p>En ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSAVER	
CODIGO	FDP1014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 63A 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			



N° 6C735-1

<p>registro electrónico."</p> <p>5. Revisada la documentación vinculada en el Sistema de información de la Personería- SIP en los Proyectos 309, 310 y 311 de las 3 líneas de investigación, no se encontró registros tales como: 2.1 Guía para la revisión de la propuesta de investigación y 2.3 Proyecto de investigación en Derechos Humanos, lo cual incumple las secuencias 2.1 y 2.3 del Procedimiento Investigaciones en derechos humanos y observatorios (PDIO001); así mismo en el proyecto 309 se incumple las secuencias 3.10 y 3.11, en cuanto al uso de formato diferente al indicado. De otra parte, de la revisión documental a los Observatorio de Salud y Mujeres, Proyectos 389, 390, 391, 392 y 393 del SIP, no se encontró registro de 3.4.2 Proyecto investigación del Observatorio, 3.4.6 informe de avance de investigación (FDOI003) y 3.4.7 informe final de investigación (FDOI004), evidenciando incumplimiento de las secuencias 3.4.2, 3.4.6 y 3.4.7, entre otras, del procedimiento Investigaciones en derechos humanos y observatorios (PDIO001). Unido a lo anterior, en la entrevista realizada y en la revisión documental realizada al Observatorio de Mujeres, Diversidades Sexuales y de Género, al verificar el cumplimiento del Procedimiento Alertas en Investigaciones y Observatorios (PDIO004) se evidenció que en la secuencia 2 no existe Acta y que en la secuencia 5 (sería 7) no se determina con claridad cómo se hará seguimiento a la Alerta; además, se evidenció que al analizar la viabilidad de la alerta, no se incluye la participación del Personero, quien según la secuencia 5, es quien firma. Todo lo anterior, en oposición a lo estipulado en los numerales 4.4.2 sobre mantener y conservar la información documentada y 8.1- Planificación y control operacional de la NTC- ISO 9001:2015</p>	<p>Actualizar y crear los procedimientos, formatos y normas del proceso (creando estos para observatorios), cuando se consolide el equipo de trabajo se enviará la propuesta de investigación y demás asociado al cumplimiento del procedimiento de líneas de investigación.</p>	<p>En ejecución</p>
<p>6. En el acta 010 de círculo de calidad realizado por el proceso Investigación en DDHH y Observatorio el 12 de octubre de 2023, en el literal d se indicó "Se encontraron unos hallazgos de las líneas de investigación la cual ya se está realizando el plan de mejoramiento" que</p>	<p>Solicitar al proceso de mejoramiento continuo sensibilización en el tema</p>	<p>En ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: H. MONSALVER	
CODIGO	FDOI014	VERSION	8
RESOLUCION	604	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			



N° SC735-I



<p>correspondería al tratamiento a las no conformidades de la auditoría interna de calidad del 2023, sin que se evidencie tratamiento a las dos (2) observaciones/ oportunidades de mejora realizadas por el auditor en el Reporte de Hallazgos del 5 de octubre de 2023, lo cual indica incumplimiento a la secuencia 10 del procedimiento Acciones correctivas y de mejora (PMMC001) - En caso de observación u oportunidad de mejora "Identificada la observación resultante de las fuentes citadas, se procederá a su análisis en círculo de calidad y de considerarse que debe implementarse en el mapa de riesgos institucional del proceso, se hará de conformidad con el procedimiento PDPI025 administración Del Riesgo, en caso de no considerarse su inclusión en el mapa de riesgos se dejará constancia en el acta del círculo de calidad. Actividad que se realizará en los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibido o de la identificación de la observación"</p>		
<p>7. En la revisión documental, se evidenció que en el 2023 y 2024 se realizaron círculos de calidad en el proceso de Investigación en DDHH y Observatorio, Actas 10, 11 y 12 de 2023 y 01, 02 y 03 de 2024, y se identificó que a éstos sólo asistieron el apoyo a la coordinación y los "líderes" de los programas, sin que en estas reuniones participaran los demás integrantes de los equipos de trabajo, ni la líder del proceso (asesora del despacho), quien es la que convoca. Lo anterior incumple lo establecido en la norma de Planificación Institucional (NDPI003) en su numeral 1.2 "Los Círculos de Calidad sesionarán de manera mensual y podrán ser presenciales o virtuales. El líder del proceso es el responsable de programar las reuniones", la Resolución 077 de 2022 del Mapa de procesos y la Caracterización del proceso (CDIO001) que indica que el proceso tiene una líder, y la Norma General del Sistema (NDPI001) que establece: "El sistema es obligatorio a todos los integrantes de la Personería Distrital de Medellín" y "Es responsabilidad de todos desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad."</p>	<p>Solicitar por medio de correo electrónico sensibilización al proceso de planeación sobre SGC</p>	<p>Ejecutada evaluando eficacia</p>

BICORREA

Tarea\_3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: RAMON SALVER	
CÓDIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	504	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carretera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 89 89 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941018			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° SC735-1

<p>8. Se evidenció que a la fecha de la auditoria, a 22 de abril de 2024, no se encontraba reportado en el SGC el seguimiento al Plan de Acción del mes de MARZO de 2024 de los diferentes programas del proceso Investigación en DDHH y Observatorio, lo cual se constató con la Oficina de Planeación, con ello, se incumple con la secuencia 2 del Procedimiento Seguimiento al Plan de Acción (PDPI011), el cual consagra que es obligación del líder del proceso "Reportar en forma mensual durante los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, a la Oficina de Planeación la ejecución del plan de acción".</p>	<p>En el círculo de calidad en el mes de mayo se deja como compromiso que los 7 observatorios y las líneas de investigación envíaran la información de su cumplimiento del Plan de acción a la promotora general de calidad dentro de los primeros 7 días del mes, así mismo ella asume el compromiso en este mismo círculo de calidad de enviarlo dentro de los 10 primeros días hábiles del mes al área de planeación.</p>	<p>Ejecutada evaluando eficacia</p>
<p>9. En la revisión del Plan de Acción 2023 y 2024 del Observatorio de Participación Ciudadana se evidenció que las actividades "Documentación y notificación de las alertas de los riesgos de la política pública, el derecho o realidad social y, "Seguimiento a la política Pública de participación Ciudadana, que son las actividades que dan cumplimiento al objetivo y alcance del proceso, se planearon a "A Solicitud de Partes". En cuanto al Observatorio de Penal, en el PA de 2023 y 2024 no se evidencia actividad que materialice la elaboración de alertas, a pesar de que en la información de ALERTAS Y BOLETINES 2020-2024 este programa elaboró tres (3) alertas en el 2023, mismas que vinculó en el SIP (CITese: 20230101331951EE, 20230101294551EE y 20230101383670EE); y respecto al Observatorio de Mujeres, si bien en el 2024 ya se incluyó en el PA la Actividad "Divulgar a nivel internacional, nacional y territorial la información recogida, analizada y generada por el OBMDSG a través de Boletines y Alertas Institucionales" se determinó "A solicitud de las partes", sin tenerse en cuenta la estadística 2020-2024 de ALERTAS Y BOLETINES y con el agravante de al no tener meta asociada, no representa peso porcentual, ni aporte para el cumplimiento del PA. Todo lo anterior contraviene el ejercicio de definir "qué se va a hacer" estipulado en el numeral 6.2.2 de la</p>	<p>Frente a este ítem para el nuevo plan estratégico se tendrá presente que en cada uno de los programas debe quedar consignado el ítem de producción de oficios de recomendación, alertas y boletines de prensa.</p>	<p>Ejecutada evaluando eficacia</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	PDFI014	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			



N° SC735-1



<p>NTC- ISO9001:2015 y el objeto del procedimiento Alertas en Investigaciones y Observatorios (PDIO004) "La institucionalización de alertas, el cuál es según manifestación expresa del Personero de Medellín, la razón principal de los diferentes Observatorios de la Personería de Medellín."</p>		
<p>10. De muestra aleatoria respecto a los derechos de petición interno asignados a los programas: Observatorio de Salud (859264218, 859254869, 859249082, 859261453, 859259209), Observatorio de Medio Ambiente, reasentamiento y hábitat (859273194, 859257949, 859279756, 859283070, 859280628), e Investigaciones en DDHH (859257285, 859277147), se constató que sólo en cinco (5) de esas doce (12) atenciones se cuenta con evidencia de gestión de la solicitud y soporte de comunicación de la respuesta (sello, guía o correo) vinculados a través de la opción de SIP "Vincular documentos", de las otras siete (7) de doce (12) atenciones, no se aportó evidencia de respuesta, ni está vinculada en el SIP. Así mismo se evidenció que a 16 de abril de 2024 en diferentes programas existían en el SIP "Repartos pendientes por realizar" que corresponden a Derechos de petición interno, así: Investigaciones en DDHH- 6;Obs Derecho Fundamental a la Salud -94, Obs. Medio Ambiente, Reasentamiento y Hábitat -33, y Observatorio Sistema Penitenciario y Carcelario-14. Lo anterior, incumple el Manual del Derecho de Petición (MDPI008) respecto al "Procedimiento interno PQRSD en la personería - Respuesta "El servidor o contratista responsable de la actuación estará en la obligación de responder dentro del término establecido por la Ley y mediante el canal elegido y establecido por el usuario... Toda la actuación deberá quedar radicada en el Sistema de Información de la Personería" y respeto a la Responsabilidad en materia de PQRSD en la Personería de Medellín: "Los Personeros Delegados, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos de trabajo, son los responsables de gestionar las PQRSD radicadas en la entidad,</p>	<p>Se solicitará capacitación con el área de Informática para revisar este ítem mediante correo electrónico, se deberá enviar un ticket autorizando quienes pueden realizar repartos y revisar atenciones para ser aprobado por el líder de proceso y el SR Personero</p>	<p>Ejecutada evaluando eficacia</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: RAMONSALVER	
CODIGO	FDPID14	VERSION	6
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			



N° 80735-1

<p>conforme a la normatividad y procedimientos vigentes y hasta la comunicación efectiva de la respuesta clara, oportuna y de fondo al usuario bien sea interno o externo."</p>		
<p>11. Se evidenció que, a la fecha de la auditoria, a 22 de abril de 2024, no se encontraba publicado en el SGC la medición del indicador del primer trimestre 2024 del proceso Investigación en DDHH y Observatorio, lo cual se constató con la oficina de Planeación, presentándose incumplimiento del numeral 9.1.1 de la NTC- ISO 9001:2015 sobre Seguimiento, medición, análisis y evaluación y, el numeral 6 del Manual Indicadores de Gestión (MDPI003) "Es responsabilidad del líder del proceso hacer la medición y seguimiento a los indicadores determinados en los procesos de Direccionamiento Institucional y Prestación del Servicio en forma trimestral, ..., para ello remitirán a la Oficina de Planeación los datos obtenidos dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del periodo consagrado en cada indicador".</p>	<p>Se deja como compromiso continuo el envío de la información a la promotora general de calidad dentro de los primeros 7 días del mes de reporte por cada uno de los observatorios y líneas de investigación, así mismo ella asume el compromiso en este mismo círculo de calidad de enviarlo dentro de los 10 primeros días hábiles del mes de reporte al área de planeación</p>	<p>Con retraso en la ejecución</p>
<p>12. En el marco de la auditoria al proceso de Investigación en DDHH y Observatorio, se informó que del 2023 no se recibió mediante inventario documental la producción de cada uno de los programas del proceso, así mismo, que no se ha realizado la transferencia primaria de 2022 al archivo central, lo cual incumple el Decreto 1080 de 2015 en los artículos 2.8.2.5.3 y 2.8.2.2.4.- "Inventarios de documentos. Es responsabilidad de las entidades del Estado a través del Secretario General o de otro funcionario de igual o superior jerarquía, y del responsable del Archivo o quien haga sus veces, exigir la entrega mediante inventario, de los documentos de archivo que se encuentren en poder de servidores públicos y contratistas, cuando estos dejen sus cargos o culminen las obligaciones contractuales. De igual forma, deberán denunciar ante los organismos de control el incumplimiento de esta obligación para las acciones del caso", las secuencias 2.14- "Remitir el expediente al Centro Documental para su consulta permanente" y 3.10- "Remitir el</p>	<p>Frente a este hallazgo se informa que al personal asociado a los observatorios no se le ha generado sensibilización en el proceso documental por lo cual no se tenía conocimiento de estos lineamientos. No obstante, algunos de los observatorios que poseen auxiliares administrativos cumplen con este ítem por lo cual no todo el proceso incumple con la norma, no obstante es necesario generar la acción correctiva de manera prioritaria para cumplir con el lineamiento en 2024</p>	<p>Con retraso en la ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMON SALVER	
CODIGO	FDP014	VERSION	B
RESOLUCION	904	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Comutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personiamedellin.gov.co / Pág: www.personiamedellin.gov.co			



N° SC738-1

<p>expediente de las actividades realizadas por cada Observatorio al Centro Documental para su consulta permanente", del Procedimiento Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios (PDIO001) y la Tabla de Rete</p>		
<p>13. A 19 de abril de 2024, revisado en SECOP II seis (6) contratos (CD_2024_107, CD_2024_046, CD_2024_038, CD_2024_031, CD_2024_030 y CD_2024_024) del proceso de Investigación en DDHH y Observatorio, se evidenció que 4 de los 6 contratos no tienen publicadas las facturas del contrato que den cuenta de la ejecución contractual realizada hasta marzo de 2024; al indagar al proceso se evidenció que si bien el contratista ha subido las facturas y enviado a la entidad, las mismas no han sido aprobadas, y por tanto, no aparecen publicadas, incumpliendo con ello el numeral 4.2 del Manual de Supervisión e Interventoría (MDPI011) sobre Publicación de la ejecución contractual dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de su elaboración.</p>	<p>Se programarán revisiones bimensuales (agosto, octubre, diciembre) del proceso, de los cuales se enviará un informe al líder del proceso y este realizará envío por correo electrónico a cada uno de los delegados supervisores con el estado de sus contratistas asociados.</p>	<p>Con retraso en la ejecución</p>
<p>14. En el plan de mejoramiento vigente del proceso Investigación en DDHH y Observatorio, se evidenció que cuatro (4) no conformidades correspondientes a la auditorías internas del 2022 y 2023 tienen en la columna de ESTADO DE LA ACCION la nota de "Cerrada no eficaz", en dos de ellas debido a que la acción de mejora no apunta a corregir la causa del hallazgo y las otras dos por incumplimiento en la acción correctiva, preventiva o de mejora propuesta, lo cual, contraviene el numeral 10.2.1 de la NTC 9001: 2015 "Cuando ocurra una no conformidad... la organización debe... "b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir.</p>	<p>Se retomaran en el nuevo plan de mejoramiento los anteriores items que no hayan sido cerrados de manera eficaz o no se les hayan dado tratamiento</p>	<p>Con retraso en la ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	FDPI014	VERSION	8
RESOLUCION	504	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 88 89 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 01 8000941018 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° SC735-1



**UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANO (UPDH):**

El proceso presenta la siguiente acción:

- 1 cerrada eficaz

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
<p>1. En el hallazgo de auditoria interna de fecha 6/052023, se identificó incumplimiento de conformación de expediente físico y las tablas de retención documental en actividades del proceso auditado. en esta última auditoria, en las atenciones de derecho de petición números 859209983-2024, 859204550-2023, 859210458-2023, 859214634-2023, y en el registro de victimas 859210053-2023, 859200035-2023, 859200434-2023, 859271181-2024, para estas actividades no se evidencia que se tenga expediente físico. (en h la hoja de control aparece que solo se debe tener copia electrónica y así aparece en el sistema vinculada la información) y en el seguimiento realizado por la oficina de control interno, se tiene que a la fecha no se están cumpliendo con las tablas de retención documental cerrada no ejecutada.</p>	<p>los colaboradores de la UPDH al Personero Auxiliar, a través de correos electrónicos y/o comunicación interna, Designar las funciones de archivo de gestión al auxiliar administrativo de carrera en sus compromisos laborales, gestión mensual del líder del proceso en los temas de archivo de gestión a través de revisiones aleatorias de los expedientes de los auxiliares que toman declaración de victimas del conflicto armado colombiano y dicha gestión quedara consignada en documentos de Excel.</p>	<p>Cerrada eficaz</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
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			



N° 9C735-I



**Recursos Fisicos**

**Este proceso presenta 14 acciones pendientes en el siguiente estado:**

- **1 ejecutada evaluando eficacia**
- **13 En ejecución**

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
<p>1. En el componente 5. Liderazgo de la Norma ISO 9001:2015, numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización; se establece que la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. No obstante en el proceso de Gestión de Bienes Administrativos las responsabilidades y los roles presentan deficiencias en su cumplimiento debido a la permanente rotación de personal de apoyo al proceso tanto contratista y como vinculado a la Personería; esta situación conlleva riesgos de incumplimiento a lo establecido en el SGC, procesos de suministros de bienes y servicios deficientes, pérdida de documentación y trazabilidad que soporten el SGC, entre otros.</p>	<p>Realizar comunicación o Reunión al personero Auxiliar, Socializándole este hallazgo para que tome las decisiones con respectivas frente al proceso de bienes.</p>	<p>Ejecutada evaluando eficacia</p>
<p>2. El numeral 7.5.2. Creación y actualización de la Norma ISO 9001:2015, establece que al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse, entre otros aspectos, que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sea apropiada. En la caracterización del proceso CGBA001 BIENES ADMINISTRATIVOS se evidenció lo siguiente:</p> <p>1 El nombre del proceso no es suficiente y coherente con respecto a su objetivo y alcance</p> <p>2 En el ciclo H (Hacer) en los documentos asociados no se incluye el procedimiento PGBA013 ADMINISTRACION SISTEMA ACCESO USUARIOS INTERNOS, el cual actualmente hace parte de los procedimientos contenidos en el SGC</p> <p>3 En el ciclo V (Verificar), campo de documentos asociados se relaciona el MDPI003 Manual indicadores de gestión.</p> <p>4 En el MARCO LEGAL; alguna de la normatividad</p>	<p>Se realizara actualización de la Caracterización del Proceso de bienes.</p>	<p>En ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONALVER	
CODIGO	FDPI014	VERSION	B
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Camera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000041019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° 90735-1



<p>contenida se encuentra desactualizada, verbigracia, se continúa citando la Ley 734 de 2002, no se cita la Ley 1952 del 2019 ni el Decreto 403 de 2020 ni la normatividad expedida por el Distrito Especial de Medellín concerniente al manejo de los bienes devolutivos</p>		
<p><b>3.</b> El numeral 7.5.2. Creación y actualización de la Norma ISO 9001:2015, establece que al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse, entre otros aspectos, que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sea apropiada. En la norma interna NGBA001 MANEJO DE BIENES MUEBLES se pudo establecer lo siguiente:</p> <p>1 El nombre del documento es limitante, no abarca todos los aspectos que regulan a través de ella y no existe claridad en la definición de los términos que se utilizan; pues no sólo se suministran, administran y controlan bienes también servicios de apoyo; adicionalmente, no se supedita a bienes muebles, también cubre mantenimiento de instalaciones (bienes inmuebles).</p> <p>2 En la norma para los Bienes Muebles, en el reintegro se cita a los contratistas, sin embargo este tipo de vinculación no permite que se les asigne cartera de bienes. ( a los contratistas nos se les entrega bienes muebles, cada servidor lo hace responsable del bien que está a cargo de este internamente para que una vez terminado el contrato firmar el paz y salvo)</p> <p>3 En el ítem Administrativa se establece que el informe periódico de fotocopias se diligenciará en formato informe periódico fotocopias, haciendo corte al sexto y doceavo mes, pero desde el proceso de Gestión de Bienes Administrativos no se manejan las fotocopias.</p>	<p>Se realizará actualización de la Norma Interna de Bienes administrativos.</p>	<p>En ejecución</p>
<p><b>4.</b> El numeral 7.5.2. Creación y actualización de la Norma ISO 9001:2015, establece que al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse, entre otros aspectos, que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sea apropiada. En el procedimiento PGBA001 MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES se evidenció lo siguiente:</p> <p>1 El objetivo y alcance del procedimiento no abarcan el control y administración de las otras sedes alternas como conciliaciones y UPDDHH.</p> <p>2 El procedimiento para el Mantenimiento Preventivo no</p>	<p>Se realizara del actualización del procedimiento. PGBA001</p>	<p>En ejecución</p>

BICORREA Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
COIGO	FDP014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 98 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018955941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



contiene las actividades suficientes y pertinentes que describan el quehacer.		
5. La Norma ISO 9001:2015 en el numeral 10.1 Generalidades, establece que "La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente". El procedimiento PGBA002 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE AUTOMOTOR DE LA ENTIDAD, no se ha actualizado como la acción propuesta en el Plan de Mejoramiento vigente.	Se realizara actualización y ajuste al procedimiento PGBA002.	En ejecución
6. El numeral 7.5.2. Creación y actualización de la Norma ISO 9001:2015, establece que al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse, entre otros aspectos, que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sea apropiada. En el procedimiento PGBA006 INGRESO DE ACTIVOS NUEVOS, se encontraron las siguiente situaciones:  1 El nombre y la secuencia uno (1), limita el procedimiento a que se trate de bienes nuevos adquiridos mediante compra y no existe un procedimiento en caso de que se adquieren mediante otra modalidad y que no sean nuevos. 2 La secuencia tres (3) el formato que se cita no se asocia con el que realmente se aplica, que corresponde a un formato diseñado y exigido por el Distrito de Medellín. 3 Entre las secuencias cinco (5) y seis (6), falta incluir la actividad de entrega del formato "FO-ADMI-014 Formato Único para Alta de Bienes Muebles" y suscribirlo por el responsable ante el Distrito. 4 La secuencia seis (6) limita la asignación de activos fijos solo a funcionarios que desarrollen actividades misionales.	Se realizara actualización del procedimiento PGBA006	En ejecución
7. El numeral 7.5.2. Creación y actualización de la Norma ISO 9001:2015, establece que al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse, entre otros aspectos, que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sea apropiada. En el procedimiento PGBA009 TRASLADO DE ACTIVOS FIJOS se cita a los	Se realizara actualización del procedimiento PGBA009	En ejecución

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	FDP014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Camera 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			



N° 8C735-1



<p>contratistas, sin embargo, este tipo de vinculación no permite que se les asigne cartera de bienes.</p>		
<p>8. La Norma ISO 9001:2015 establece en el numeral 4.4.1 que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; y determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. Sin embargo, En la norma interna NGBA001 MANEJO DE BIENES MUEBLES no se está dando aplicación a lo siguiente:</p> <p>1. En lo relacionado con la salida de activos fijos de las instalaciones de la Entidad o de sus puntos de atención, en cuanto a contar con el visto bueno del Personero Auxiliar.</p> <p>2. En cuanto a custodiar y responder por las herramientas y demás accesorios entregados para su funcionamiento del vehículo, pues se pudo establecer que no existe un control a inventario de las herramientas y demás accesorios de los vehículos de la Personería.</p>	<p>Se hará el uso respectivo de los formatos como lo indica en el sistema de Gestión de la Calidad, se socializará la creación del formato para la entrega de accesorios y realizar el control de inventario a los vehículos.</p>	<p>En ejecución</p>
<p>9. La Norma ISO 9001:2015 establece en el numeral 4.4.1 que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; y determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. En el procedimiento PGBA002 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE AUTOMOTOR DE LA ENTIDAD, se evidenció que no se están llevando a cabo las siguientes actividades:</p> <p>1 Secuencia Uno (1). No se está utilizando el formato FGBA011 plan de mantenimiento de los vehículos y no se han vinculado en el SIP para los años 2023 – 2024.</p> <p>2 Secuencia Cinco (5). La cual establece "Enviar correo electrónico al Personero Auxiliar informando el trabajo que se realizará al vehículo, para su autorización, con copia al taller que efectuará el mantenimiento preventivo o correctivo mediante formato FGBA012 ORDEN INGRESO TALLER."</p> <p>3 Secuencia Siete (7). Que establece "Efectuado el mantenimiento preventivo o correctivo, se recibirá el vehículo, firmará el informe de procedimientos realizados</p>	<p>Se realizara actualización y ajuste al procedimiento PGBA002. Se hará el uso respectivo de los formatos como lo indica en el sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>En ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	FDP014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 89 89 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° 8C735-1



<p>y hará la verificación que según el caso puede hacerse mediante prueba de ruta. 4 Secuencia Ocho (8). Que establece "Solicitar informe del taller e incluir la información en la hoja de vida del vehículo de los trabajos ejecutados"</p>		
<p>10. La Norma ISO 9001:2015 establece en el numeral 4.4.1 que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; y determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. Sin embargo, se evidenció que no se está aplicando lo contenido en las seis (6) secuencias del procedimiento PGBA008 SALIDA DE ACTIVOS FIJOS.</p>	<p>Se realizara aplicación del procedimiento PGBA008 como lo indica la norma y el sistema de Gestión de la calidad.</p>	<p>En ejecución</p>
<p>11. La Norma ISO 9001:2015 establece en el numeral 4.4.1 que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; y determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. Sin embargo, se evidenció que no se está aplicando lo contenido en el procedimiento PGBA007 REINTEGRO BIENES para las siguientes secuencias: 1 Secuencia Uno (1), en cuanto a efectuar comunicación mediante correo electrónico, dirigido al Auxiliar Administrativo encargado de los Bienes informando la situación presentada. 2 Secuencia Dos a (2a), en cuanto a que si el bien no está en la cartera del solicitante, informar tal evento mediante correo electrónico.</p>	<p>Se realizara aplicación del procedimiento PGBA0087 como lo indica la norma y el sistema de Gestión de la calidad.</p>	<p>En ejecución</p>
<p>12. La Norma ISO 9001:2015 establece en el numeral 4.4.1 que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; y determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. Sin embargo, se evidenció que no se está aplicando el procedimiento PGBA008 SALIDA DE ACTIVOS FIJOS, al igual que los formatos FGBA003 -RETIRO ACTIVOS FIJOS y FGBA013 -PRESTAMO Y AUTORIZACION SALIDA ACTIVO FIJO asociados a dicho procedimiento.</p>	<p>Se realizara aplicación de los procedimiento como lo indica la norma y el sistema de Gestión de la calidad.</p>	<p>En ejecución</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	FDPI014	VERSION	B
RESOLUCION	504	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			



N° 5C735-I

<p>13. La Norma ISO 9001:2015 establece en el numeral 4.4.1 que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; y determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. El procedimiento PGBA010 ACCESO DE USUARIOS EXTERNOS A LA SEDE PRINCIPAL cuyo objetivo es garantizar el acceso controlado de usuarios externos a la sede principal de la Entidad, no se está aplicando.</p>	<p>Se realizara aplicación del procedimiento como lo indica la norma y el sistema de Gestión de la calidad</p>	<p>En ejecución</p>
<p>14. La Norma ISO 9001:2015 establece en el numeral 4.4.1 que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones; y determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. El procedimiento PGBA013 ADMINISTRACION SISTEMA ACCESO USUARIOS INTERNOS cuyo objetivo es Garantizar el debido control del acceso de usuarios internos a la sede principal de la Entidad, no se está aplicando, además, por sus características este procedimiento corresponde al proceso de Gestión de informática.</p>	<p>Se realizara aplicación del procedimiento como lo indica la norma y el sistema de Gestión de la calidad.</p>	<p>En ejecución</p>

**Satisfacción de las Partes Interesadas**

Este proceso presenta 1 acción pendiente en el siguiente estado:

- 1 Cerrada eficaz

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
<p>Pese a que el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas elaboró el informe bimestral enero – febrero 2024, se evidenció que allí solo se tuvo en cuenta el componente QRSRD, pero no así las solicitudes que están relacionadas con la "P" de Petición</p>	<p>Elaborar los informes incluyendo todas las peticiones que ingresan a la entidad a partir del mes de mayo del presente año</p>	<p>Cerrada Eficaz</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSALVER	
CODIGO	FDP014	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
<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>			



N° 5C735-I



**SGSS-T:**

Este proceso presenta 2 acciones pendientes en el siguiente estado:

- 2 acciones cerradas eficaz

Descripción /hallazgos u oportunidad de mejora	Acción correctiva, preventiva o de mejora-actividades	Estado de la acción
<p>1. Actualmente la persona designada como representante y responsable del SG-SST de acuerdo con la Resolución N° 075 de marzo de 1 de 2018, y el manual específico de funciones y competencias laborales, esto es, el Personero Auxiliar no cumple con el perfil. (Ver Art. 16 y 17 de la Resolución 0312 de 2019).</p>	<p>Designar como responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, al Asesor asignado al proceso de Talento Humano, quien deberá acreditar el curso de 50 horas. Para esto se deberá modificar la resolución 075 de 2018 y el manual de funciones y competencias de la entidad. Respecto a la implementación del sistema, se deberá modificar la resolución ya indicada en el sentido de establecer que esta será realizada a través del Proceso de Gestión de Talento Humano, mediante la contratación de profesionales en seguridad y salud en el trabajo que cuenten con la licencia requerida.</p>	<p>Cerrada Eficaz</p>
<p>2. Se evidencia en la revisión de la evaluación de cumplimiento de estándares básicos de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada el 19 de febrero de 2024 (punto 4,2,1), que la implementación de medias de prevención y control y riesgos de peligros/riesgos identificados, no cumple en su totalidad por la falta de implementación o ejecución de medidas de acuerdo a la jerarquización de controles de ingeniería, consignados en las recomendaciones de los informes técnicos realizados en agosto de 2021 por la ARL Positiva, el 5 de abril de 2022 por parte del</p>	<p>-Se cuenta con informe de la entidad Proyectos IPRECON SAS, de julio de 2024 suscrito por el ingeniero Jhon Edison Toro Marín, donde arrojo como conclusión: "En términos generales se evidencian condiciones adecuadas de ventilación, una vez que, las concentraciones de CO2 en los ambientes de trabajo están muy por debajo de los parámetros establecidos en la calidad de aire interior..."</p>	<p>Cerrada eficaz</p>

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMON SALVER	
CODIGO	FDP014	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: 018000941013			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° 80735-1



<p>politécnico Jaime Isaza Cadavid y el informe del 25 de abril del 2022 por el cuerpo de Bomberos de Bogotá, conforme al artículo 16 de la Resolución No. 0312 del 2019. "Medidas de prevención y control frente a los peligros/riesgos identificados"</p>	<p>{. .} "no se evidencian condiciones de riesgo para los gases CO, CO2, y vapores VOCs..."</p> <p>Igualmente, y como aporte adicional a la entidad se realizó a través de contrato CW269376, informe del cambio de UPS, transferencia y adecuación de salidas eléctricas por parte del personal ENETEL SAS de acuerdo con el informe del 5 de septiembre de 2024</p>	
---	---	--

BICORREA

Tarea: 3122

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HAMONSA L VER	
CODIGO	FDPID14	VERSION	8
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Comutador +57(4)384 89 89 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



N° SC735-I

## 5. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- 5.1. Fortalecer capacidades institucionales hacia sistemas de información incluyentes que permitan mejorar los vínculos institucionales transversales que requieren interactuar conjuntamente y que son lo jurídico y lo informático, de cara a garantizar un mejor servicio público y los derechos de acceso a los servicios de la personería no solo de lo 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 Distrital 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 la comunidad y apostarle a la mejora del servicio público.

Cordialmente,

  
**Héctor Augusto Monsalve Restrepo**  
Jefe Oficina de Control Interno

BICORREA

PROYECTO: BICORREA		REVISOR: HANONSALVER	
CODIGO	FDP1014	VERSION	8
RESOLUCION	904	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			



N° SC738-1

