

**PRIMER 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, Julio de 2025

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



TABLA DE CONTENIDO

1.	Reporte De Hallazgos.....	3
2.	Generalidades.....	4
2.1	Informe Pqrs Recibidas Por La Entidad.....	4
2.2	Pqrsd Atendidas Por El Proceso “Partes Interesadas”	7
2.3	Pqrsd Sin Respuesta.....	7
2.4	Oportunidad En La Atención De Las PQRSRD.....	9
2.2	Fortalezas	12
3.	Observaciones / Oportunidades De Mejora.....	12
4.	No Conformidades	13
5.	Conclusiones	13
6.	Estado De Las Acciones Y Planes De Mejora	13

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



1. REPORTE DE HALLAZGOS	
Equipo Auditor / Auditor:	Eliana Restrepo Cañola:
Proceso Auditado	Satisfacción de las Partes Interesadas
Informe:	Primer Informe De Seguimiento A La Atención De Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos Y Denuncias
Alcance:	Noviembre de 2024 a Junio de 2025
Fecha de Inicio Auditoría:	26 de junio de 2025
Lugar y Fecha del Informe	28 de julio de 2025

La Dirección de Control Interno, según lo prescrito en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento del Programa Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2025, procede a presentar el “*Primer Informe De Seguimiento A La Atención De Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos Y Denuncias en la Personería Distrital de Medellín*”, en el periodo noviembre 2024 a junio de 2025.

El objetivo general del presente seguimiento se concreta en verificar que la atención al ciudadano en la recepción, trámite y oportuna resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención en la Personería Distrital de Medellín, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes, según lo dispone el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Es por ello, que para la elaboración del informe, se consideró las PQRSD recibidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, en especial, las relacionadas con la prestación del servicio.

En el presente seguimiento, se aplicaron los lineamientos establecidos en el *procedimiento Auditorías Internas” PME1001 versión 19, vigencia 15/06/2023*, verificando a través de la observación directa y del análisis de la información suministrada por el proceso “Satisfacción Partes Interesadas” y por el proceso Innovación y conocimiento, confrontándola con los requerimientos establecidos en la Ley 1474 de 2011.

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



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

- 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.
- Caracterización satisfacción Partes Interesadas CMSP001
- Procedimiento Recepción y Trámites PQRS

2. GENERALIDADES

2.1 Informe PQRS Recibidas por la Entidad

De acuerdo con la información suministrada por el Proceso Innovación y Conocimiento, se pudo establecer que en el período objeto de evaluación (noviembre 2024 a junio de 2025), la Personería Distrital de Medellín dio trámite a un total de 2136 PQRSRD, en los siguientes términos:

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTO: ERESTREPO		REVISOR: HAMONSALVE	
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			



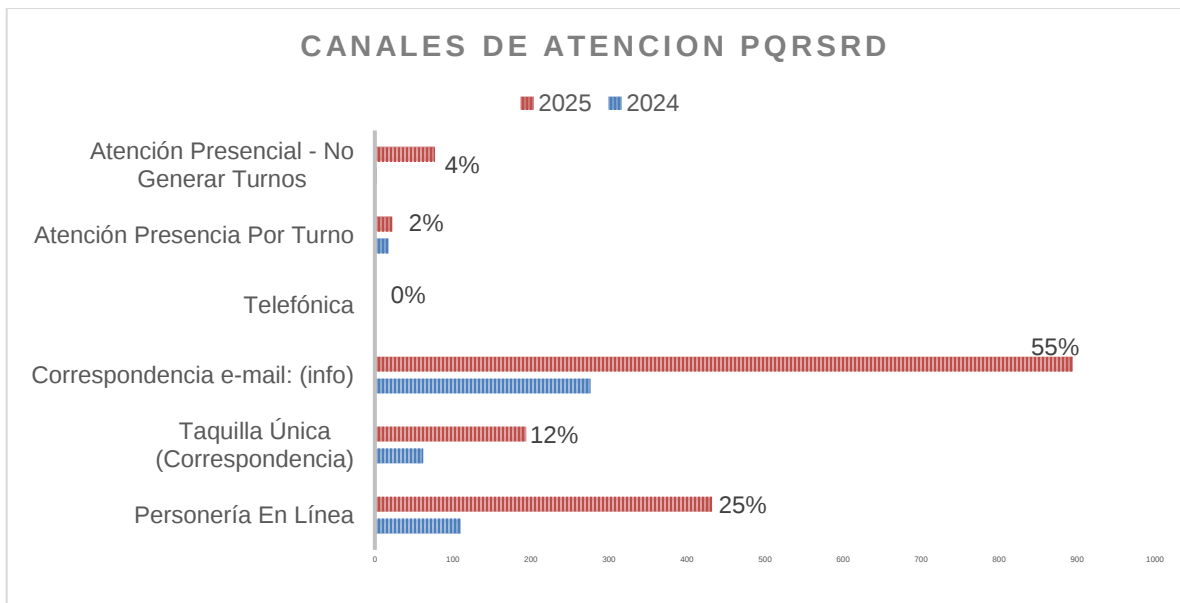
N° SC735-1



Canales de Recepción Solicitudes	2024		2025						
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Personería En Línea	65	45	75	81	74	55	83	65	543
Taquilla Única (Correspondencia)	41	21	13	39	56	28	32	26	256
Correspondencia e-mail: (info)	163	113	92	142	166	106	192	197	1171
Telefónica	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Atención Presencia Por Turno	2	16	3	5	8	3	1	3	41
Atención Presencial - No Generar Turnos	1	2	9	23	10	4	14	17	80
De Oficio	2	0	1	2	1	20	18	0	44
Total Atención	233	163	223	228	252	169	293	260	2136

Fuente: Proceso Innovación y Conocimiento (2025, 25 de julio). Correo electrónico enviado por olroldan@personeriamedellin.gov.co con archivos "Derecho de Petición Ene-Jun 2025-2.xlsx", "Derecho de Petición Nov-Dic2024-2.xlsx". Comunicación personal.

Según la informacion antes reseñada, los canales de atencion mas utilizados por los usuarios corresponden en primer termino al correo electronico info@personeriamedellin.gov.co, registrando un total de 1171 solicitudes, que representan el 55% del total de atenciones PQRSRD recibidos en el periodo noviembre 2024 – junio 2025, seguido por la Personeria en Linea con 543 registros, la taquilla unica con 256 registros y la atencion presencial y de oficio con un 6%:



Fuente: Elaboracion Auditora

En relación con la respuesta a las PQRSRD, se observa que durante el periodo de seguimiento, no todas las PQRSRD recibidas estan asociadas a la prestacion del servicio, es por ello, que la cifra señalada en la presente estadística es un indicativo

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1

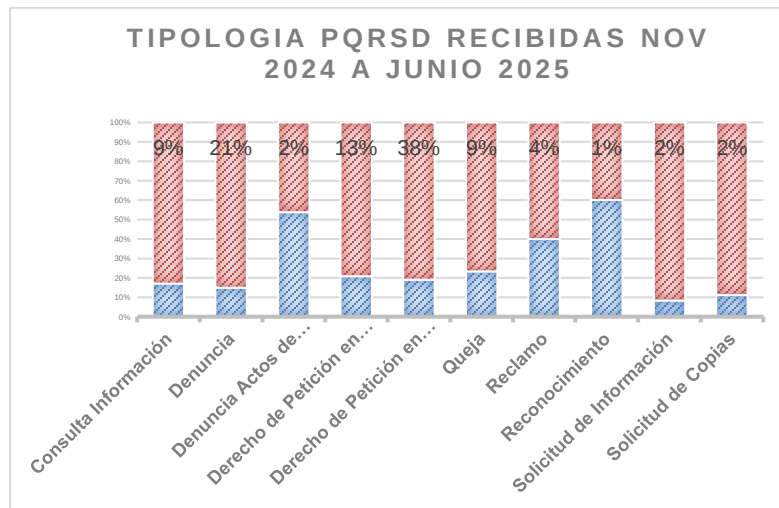


de la gestión realizada por la Entidad, con relación a las PQRSRD clasificadas en el sistema como “Derecho de Petición Interno”.

Para discriminar la tipología de las PQRSRD recibidas en el periodo noviembre 2024 a junio 2025, se tomó como fuente, los datos suministrados por el proceso “Innovación y Conocimiento”, en el que se reporta 543 registros de PQRSRD de la siguiente manera:

	2024		2025						
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Consulta Información	1	7	6	7	7	4	7	8	47
Denuncia	8	9	16	22	18	13	20	8	114
Denuncia Actos de Corrupción	4	3	2	1	1	0	1	1	13
Derecho de Petición en Interés General	12	3	8	12	9	13	7	8	72
Derecho de Petición en Interés Particular	26	13	30	31	29	15	30	30	204
Queja	7	4	6	4	7	4	8	7	47
Reclamo	3	5	4	0	0	2	6	0	20
Reconocimiento	2	1	2	0	0	0	0	0	5
Solicitud de Información	1	0	0	2	3	1	3	2	12
Solicitud de Copias	1	0	1	2	0	3	1	1	9
Total PQRS Pagina Web	65	45	75	81	74	55	83	65	543

Fuente: Proceso Innovación y Conocimiento (2025, 25 de julio). Correo electrónico enviado por olroldan@personeriamedellin.gov.co con archivos "Derecho de Petición Ene-Jun 2025-2.xlsx", "Derecho de Petición Nov-Dic2024-2.xlsx". Comunicación personal



Fuente: Elaboración Auditora

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTO: ERESTREPO		REVISOR: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



Según los datos antes consolidada, se puede considerar que el “derecho de petición en interés particular” es la solicitud más frecuente recibida en la Entidad, seguida de la “denuncia” y del derecho de petición en “interés general”.

2.2 PQRSRD ATENDIDAS POR EL PROCESO “PARTES INTERESADAS”

La Personería Distrital de Medellín, en su sistema de gestión de la calidad, cuenta con el proceso CMSP001 “Satisfacción de las Partes Interesadas”, el cual tiene como objetivo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias de las partes interesadas en forma oportuna y eficaz.

Para el desarrollo del objetivo antes mencionado, se cuenta con el procedimiento PMSP001 “Recepción y Trámite de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos”, el cual inicia con la recepción de las PQRSRD a través de los diferentes medios dispuestos por la Entidad y termina con el cierre en el sistema de información y la remisión al archivo físico, si es del caso.

A continuación, se presentan las evidencias identificadas en la atención de las PQRSRD y el correspondiente análisis de cumplimiento, atendidas por el proceso Partes Interesadas en el periodo (noviembre 2024 a junio de 2025) referidas a las quejas recibidas a través del Buzón de la Personería Distrital y el correo electrónico institucional, relacionadas con la prestación del servicio (derecho de petición interno):

PQRSRD	2024		2025						Total
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Quejas	1	0	0	1	1	1	2	1	4
Reclamos	3	0	4	2	1	0	1	1	10
Sugerencias	2	1	2	0	1	0	0	0	6
Reconocimientos	27	18	13	11	17	23	20	28	109
Total	33	19	19	14	20	24	23	30	182

Fuente: Proceso Satisfacción Partes Interesadas (2025, 7, 17 y 28 de julio). Correo electrónico enviado por jmarin@personeriamedellin.gov.co con archivos "informe PQRSRD noviembre - diciembre 2024.pdf", "informe PQRSRD enero-febrero 2025.pdf", "informe PQRSRD marzo-abril 2025.pdf" y "informe PQRSRD mayo-junio 2025.doc". Comunicación personal.

2.3 PQRSRD sin Respuesta

Consultado el aplicativo “Personería en Línea”, las siguientes solicitudes aparecen en rojo. sin gestión, en algunos casos, se supera el término de ley para conceder respuesta:

Tipo	Consecutivo	Canal recepción	Fecha solicitud	Plazo respuesta	Fecha respuesta	Funcionario asignado	Estado
ERESTREPO							Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



Queja	20240308000000212_00	Web	08/03/2024	-483	04/04/2024	Olga Lucia Roldan Ruiz	Asignado
Reconocimiento	202408250000001068_00	Web	25/08/2024	-320	14/09/2024	No asignado	Pendiente asignación
Queja	202411180000001581_00	Web	18/11/2024	-233	10/12/2024	No asignado	Pendiente asignación
Derecho de petición en interés general	202411190000001596_01	Web	19/11/2024	-232	11/12/2024	Fernando Andres Valencia Vallejo	Asignado
Reconocimiento	202411220000001630_00	Web	22/11/2024	-229	14/12/2024	No asignado	Pendiente asignación
Queja	202411220000001633_00	Web	22/11/2024	-229	14/12/2024	No asignado	Pendiente asignación
Reclamo	202411230000001641_00	Web	23/11/2024	-229	14/12/2024	No asignado	Pendiente asignación
Reconocimiento	202411260000001670_00	Web	26/11/2024	-225	18/12/2024	No asignado	Pendiente asignación
Reconocimiento	202412070000001735_00	Web	07/12/2024	-212	31/12/2024	USUARIO GENERICO	Asignado
Reconocimiento	202501040000001845_01	Web	04/01/2025	-184	28/01/2025	No asignado	Pendiente asignación
Reconocimiento	202501240000001975_00	Web	24/01/2025	-166	15/02/2025	No asignado	Pendiente asignación
Queja	202502120000002129_01	Web	12/02/2025	-147	06/03/2025	No asignado	Pendiente asignación
Queja	202502250000002223_00	Web	25/02/2025	-134	19/03/2025	No asignado	Pendiente asignación
Queja	202505280000002924_02	Web	28/05/2025	-41	20/06/2025	No asignado	Pendiente asignación
Queja	202505310000002962_00	Web	31/05/2025	-36	25/06/2025	No asignado	Pendiente asignación
Consulta de información	202506130000003068_00	Web	13/06/2025	-1	30/07/2025	No asignado	Pendiente asignación
Consulta de información	202506130000003069_00	Web	13/06/2025	-1	30/07/2025	No asignado	Pendiente asignación
Consulta de información	202506130000003071_00	Web	13/06/2025	-1	30/07/2025	No asignado	Pendiente asignación
Derecho de petición en interés general	202506270000003217_00	Web	27/06/2025	-9	22/07/2025	No asignado	Pendiente asignación

Fuente: Personería Distrital de Medellín. (2025, 25 de julio). Personería en línea. Disponible en <https://personeriaenlinea.personeriamedellin.gov.co/Admin/PQRS/Informe/PorVencer>

Al cruzar la información suministrada por el proceso Satisfacción Partes Interesadas, con la información antes mencionada, se pudo establecer que las siguientes PQRSRD fueron gestionadas por el proceso, creando en el sistema de información SIP una “tarea”, quedando pendiente la gestión y archivo en la Plataforma Personería en Línea:

Tipo	Consecutivo	Canal recepción	Fecha solicitud	Tarea Creada en el SIP
Queja	20240308000000212_00	Web	08/03/2024	95308
Reconocimiento	202408250000001068_00	Web	25/08/2024	99400
Queja	202411180000001581_00	Web	18/11/2024	10138
Derecho de petición en interés general	202411190000001596_01	Web	19/11/2024	101416
Reconocimiento	202411220000001630_00	Web	22/11/2024	101421
Queja	202411220000001633_00	Web	22/11/2024	101388
Reclamo	202411230000001641_00	Web	23/11/2024	101391
Reconocimiento	202411260000001670_00	Web	26/11/2024	101421
Reconocimiento	202412070000001735_00	Web	07/12/2024	
Reconocimiento	202501040000001845_01	Web	04/01/2025	101424
Reconocimiento	202501240000001975_00	Web	24/01/2025	104048

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



Queja	202502120000002129_01	Web	12/02/2025	102113
Queja	202502250000002223_00	Web	25/02/2025	103087
Queja	202505280000002924_02	Web	28/05/2025	104467
Queja	202505310000002962_00	Web	31/05/2025	104853

Como explicación de lo anterior, la persona a cargo del trámite, manifiesta que ha tenido inconvenientes en el reparto de la atención a través de la plataforma “Personería en Línea”, razón por la cual opto por crear de manera independiente una tarea en el SIP para registrar la atención y tramite de la PQRSRD.

Revisando el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad PMSP001 “*Recepción y Tramite de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos y Denuncias*”, versión 18, en la secuencia 2, no se contempló el procedimiento para atender las PQRSRD recibidos en la plataforma Personería en Línea, sin embargo, se observa que en el procedimiento PS(AP-UP)010, a cargo del proceso Atención al Publico, se establece en la secuencia 1b, que el reparto de la solicitud o requerimiento recibido, se debe realizar al profesional a cargo a través de la misma plataforma.

Es por lo anterior, que se hace necesario que el proceso “*Satisfacción De Las Partes Interesadas*” contemple la posibilidad de adecuar el procedimiento PMSP001, para realizar directamente el reparto desde la plataforma personería en línea, a fin que el proceso “*Innovación Y Conocimiento*” parametrize la plataforma en los términos descritos en el procedimiento y se evite generar inexactitud de la información que genere la Plataforma Personería en Línea, además de proporcionar al usuario un radicado para que consulte en línea el trámite concedido por la Entidad para resolver la petición.

Así las cosas, se concluye que las PQRSRD que aparecen en rojo, sin gestión en la plataforma Personería en Línea, en realidad si fueron diligenciadas por el proceso “Satisfacción de las Partes Interesadas”.

2.4 Oportunidad En La Atención de las PQRSRD

Según el sistema de información “*Personería en Línea*”, se obtuvo reporte promedio de oportunidad de respuesta según el tipo de solicitud, en el periodo noviembre 2024 a junio de 2025, en los siguientes términos:

Tipo de solicitud	Promedio
Solicitud de copias	1 día, 12 minutos
Solicitud de acceso a la información	1 día, 4 horas, 28 minutos

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



Reclamo	22 horas, 13 minutos, 59 segundos
Queja	1 semana, 5 días
Derecho de petición en interés particular	1 día, 2 horas, 21 minutos
Derecho de petición en interés general	1 día, 1 hora, 12 minutos
Denuncia por presuntos actos de corrupción	1 día, 12 horas, 53 minutos
Denuncia	1 día, 4 horas, 39 minutos
Consulta de información	22 horas, 23 minutos, 47 segundos

Fuente: Personería Distrital de Medellín. (2025, 25 de julio). Personería en línea. Disponible en <https://personeriaenlinea.personeriamedellin.gov.co/Admin/PQRS/Informe/PromedioRespuesta>

De otra parte, para el presente seguimiento se tomó una muestra aleatoria de 33 peticiones, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos: Tiempo de respuesta (Oportunidad), Materialidad de la respuesta, obteniendo el siguiente resultado:

Tipo de PQRSRD	Radicado	Fecha Recibo	Asunto	Fecha de Reparto Proceso Responsable	No. Atención	Gestión Realizada	Tiempo de Respuesta
Denuncia	20241203000001717_01	03/12/2024	Incumplimiento en el debido derecho a la salud, vulnerando la vida e incumpliendo con fallo de tutela integral a cargo del Adres	04/12/2024	859350084	Se concede respuesta correo electrónico de la usuaria. No se vincula constancia	1 día
Denuncia	20241204000001721_01	04/12/2024	Incumplimiento de fallo tutela a cargo Nueva EPS	04/12/2024	859350374	Se concede respuesta por correo electrónico el 5/12/2024	1 día
Denuncia	20241204000001723_01	04/12/2024	Queja Disciplinaria por Violación del Debido Proceso y la omisión de sus deberes funcionales	04/12/2024	859350375	Aparece negocio archivado, sin solución en el SIP. Mismo caso 859348998, proceso vigente.	
Denuncia por presuntos actos de corrupción	20241229000001825_00	29/12/2024	Denuncia contra servidores de la alcaldía de Medellín	07/01/2025	859356503	Proceso archivado	1 día
Denuncia por presuntos actos de corrupción	20250107000001852_01	07/01/2025	Derecho de Petición	07/01/2025	859356530	Derecho de petición dirigido a Plaza Mayor Medellín, con copia a la Personería,	Según Procedimiento PSIP001 V.26, Cuando lo recibido es copia simple para conocimiento de la Personería (no se hace solicitud alguna a la Entidad), no se dará respuesta al usuario y se procede al archivo del documento de manera física como en el sistema de información indicando esta situación.
Denuncia por presuntos actos de corrupción	20250128000002010_00	28/01/2025	Denuncia Anónima por Irregularidades y Actos de Corrupción en EPM	29/01/2025	859363014	Se comunica al usuario inicio de vigilancia el 05/02/2025	6 días
Denuncia por presuntos actos de corrupción	20250203000002049_03	03/02/2025	Presunta negligencia en caso de violencia intrafamiliar-comisaría de familia cinco castilla.	05/02/2025	859364804	Se remite control interno disciplinario el 18 febrero 2025 y concede respuesta 03 de abril de 2025	60 días
Denuncia por presuntos actos de corrupción	20250314000002361_01	14/03/2025	Solicitud acompañamiento y vigilancia audiencias de tránsito	17/03/2025	859375284	Inicio vigilancia administrativa, concede respuesta el 07/05/2025	53 días
Derecho de petición en interés general	20250116000001917_02	16/01/2025	Sin prestación de servicios en salud	17/01/2025	859359334	Se concede respuesta correo electrónico 20/01/2025	2 días
Derecho de petición en interés general	20250118000001934_01	18/01/2025	Prescripción de comparendo	20/01/2025	859359815	20/01/2025 remite por competencia otra entidad	1 día
Derecho de petición en interés general	20250123000001962_01	23/01/2025	Citación Ministerio Público ante la Comisión de Concertación y Decisión (Art. 66, Ley Estatutaria 1622 de 2013)	24/01/2025	859361656	Se remitió observatorio participación ciudadana, no se visualiza respuesta en el SIP	
Derecho de petición en interés general	20250128000002001_01	28/01/2025	Negación de medicamentos de control	29/01/2025	859363011	28/01/2025	1 día

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



Derecho de petición en interés general	20250205000002061_00	05/02/2025	Solicitud de acompañamiento especializado en la reunión de la mesa de trabajo de personas mayores de la comuna 10	5	859364866	06/02/2025 se concede respuesta	1 día
Derecho de petición en interés general	20250206000002081_03	06/02/2025	Denuncia ocupación espacio público Bar	07/02/2025	859365627	07/02/2025 se remite por competencia alcaldía de Medellín	1 día
Derecho de petición en interés general	20250214000002146_01	14/02/2025	Certificado de exoneración población LGTBI	17/02/2025	859367925	Se concede respuesta usuario 31/03/2025	47 días
Derecho de petición en interés general	20250217000002162_01	17/02/2025	Invitación febrero 22 2025 para asamblea mesas ambientales	17/02/2025	859367940	Se remitió observatorio de participación, en actividad indica que no requiere respuesta	
Derecho de petición en interés general	20250217000002168_00	17/02/2025	Acta de protección por amenaza ante una denuncia en Fiscalía	18/02/2025	859368082	Remite Fiscalía 18/02/2025	1 día
Derecho de petición en interés particular	20250618000003104_00	18/06/2025	Solicitud para la inclusión a programas seguridad alimentaria	N/A	859402843	18/06/2025 Remite Otra Entidad	1 día
Derecho de petición en interés particular	20250618000003106_00	18/06/2025	Solicitud de mediación de la personería ante la alcaldía de Medellín para la inclusión a los programas de seguridad alimentaria	N/A	859403422	Remite inclusión social 20/06/2025	2 días
Derecho de petición en interés particular	20250618000003112_00	18/06/2025	Solicitud de mediación de la personería ante la alcaldía de Medellín para la inclusión a los programas de seguridad alimentaria de la alcaldía	N/A	859403426	Remite Inclusión Social 20/06/2025	2 días
Derecho de petición en interés particular	20250618000003114_00	18/06/2025	Solicitud de mediación de la personería ante la alcaldía para la inclusión a los programas de seguridad alimentaria	N/A	859403427	Remite Inclusión Social 20/06/2025	2 días
Queja	20250513000002786_01	13/05/2025	Solicitud de vigilancia administrativa	14/05/2025	859391124	Respuesta el 16/05/2025	3 días
Queja	20250531000002962_00	31/05/2025	Queja funcionaria de la personería	03/06/2025	N/A		
Reclamo	20250108000001865_01	08/01/2025	Número de atención 859354394	09/01/2025	859357038	17/01/2025 Responde Usuario	7 días
Reclamo	20250115000001910_01	15/01/2025	Falta de Mantenimiento y de contratación en la JAL Comuna 80	17/01/2025	859359338	Remite Participación ciudad 17/01/2025	2 días
Reclamo	20250123000001954_01	23/01/2025	Presunta omisión en el trámite de la Averiguación disciplinaria No. 859067360-2021.	23/01/2025	859361266	No se visualiza respuesta en el SIP. vigilancia administrativa e instrucción disciplinaria	Asunto resuelto el tramite de vigilancia administrativa
Reconocimiento	20250104000001845_01	01/01/2025	Carta de Agradecimiento por participación en las Fiestas Barriales Santo Domingo Savio 1 Aniversario # 60	07/01/2025	N/A	Respuesta 23/01/2025	15 días
Solicitud de acceso a la información	20250305000002283_01	05/03/2025	Información en vigilancia administrativa	06/03/2025	859372540	Sin respuesta, evento clasificado en el Sip Como asistencia eventos interinstitucionales	Asunto resuelto el tramite de vigilancia administrativa
Solicitud de acceso a la información	20250307000002302_00	07/03/2025	Atención al usuario en savia por urgencias	11/03/2025	859373671	En solución se indica que se remite a Supersalud pero no se adjunta copia gestión	1 día
Solicitud de acceso a la información	20250319000002394_00	19/03/2025	No es posible radicar una tutela por la pagina	20/03/2025	859376487	Se concede respuesta el 19/03/2025	1 día
Solicitud de copias	20250210000002104_01	10/02/2025	Solicitar copia del Diploma del diplomado de conciliación en Derecho	11/02/2025	859366183	Se concede respuesta 13/02/2025	3 días
Solicitud de copias	20250404000002522_01	04/04/2025	Solicitud de copias de acta de conciliación	07/04/2025	859381056	Se remitió al centro de conciliación, se concede respuesta el 11/04/2025	3 días
Solicitud de copias	20250409000002559_01	09/04/2025	Solicitud de la copia tutela	09/04/2025	859382162	09/04/2025 se concede respuesta entregando copia sentencia	1 día

Fuente: Personería Distrital de Medellín. (2025, 25 de julio). Sistema de Información "SIP". Disponible en <https://sistemap.personeriamedellin.gov.co/sip/index.php>

Con la anterior verificación, se puede concluir que si bien una proporción importante de las solicitudes son resueltas con agilidad, dentro del termino legal, aún existe solicitudes cuya atención supera los 15 días, lo cual podría impactar la percepción del servicio por parte de los ciudadanos, con la adición de no diligenciarse en unas atenciones la solución en el SIP, antes de archivar la PQRSRD, ni aportarse la evidencia correspondiente.

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTO: ERESTREPO		REVISOR: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



Por ello, se recomienda fortalecer los mecanismos de gestión interna, priorización y seguimiento, con el fin de optimizar y garantizar la oportunidad de respuesta de las peticiones en los términos de Ley.

2.2 Fortalezas

Se verifica que en la página web de la Entidad, se encuentran publicados los informes bimensuales del trámite otorgado a las PQRS

Se cuenta con diferentes canales de recepción para atender las PQRSRD, los cuales han sido difundidos y conocidos y utilizados por los usuarios del servicio.

3. OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se destaca el avance en el desarrollo del canal de atención “Personería en Línea”, sin embargo, es importante continuar implementando acciones de mejora en la “clasificación QRSD”, el “Canal de Recepción”, “información cantidad solicitudes por mes”, “informe por clasificación” para consolidar y consultar la información relativa a las evitar PQRSRD.

Así mismo, se verifica la necesidad de reforzar los lineamientos para la atención de las PQRSRD recibidas a través de la plataforma “Personería en Línea”, de forma clara para el adecuado trámite, seguimientos y control de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimiento y denuncias presentadas ante La Personería Distrital de Medellín, ajustando el procedimiento PMSP001, con el propósito de evitar que se materialice el riesgo asociado a no concederé respuesta a las en los términos de Ley o realizarlo de manera extemporánea.

Se recomienda continuar implementado acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSRD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.

Se recomienda parametrizar el SIP, en el vínculo “*reportes derecho de petición*”, dispuesto en el enlace, https://sistemap.personeriamedellin.gov.co/reportes/run.php?execute_mode=MENU&project=Planeacion_reportes, por cuanto consolida la información de manera anual, requiriendo según la oficina de sistemas un desarrollo para que consolide toda la información relacionada con las PQRSRD, discriminando el canal de atención y la tipología de la PQRSRD, incluyendo el buzón de sugerencias.

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1



Lo anterior, por cuanto a nivel estadístico es relevante generar un reporte individual que identifique los diferentes canales de recepción de las PQRS (telefónica, presencial, taquilla única, buzón, personería en línea), tiempo de respuesta y solución y la atención clasificada como derecho de petición interno, relacionadas con la prestación del servicio.

4. NO CONFORMIDADES

No se presentan no conformidades

5. CONCLUSIONES

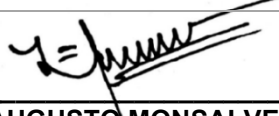
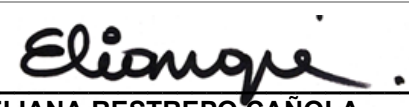
La Dirección de Control Interno cumplen el objetivo propuesto en el presente seguimiento y verifica que la atención que se prestó de parte de la Entidad a las PQRSRD, se realizó de acuerdo con la normativa legal vigente.

De las 2136 solicitudes radicadas en el periodo noviembre 2024 a junio de 2025, se identificó que el 9% de estas corresponden a la prestación del servicio, las cuales se verifico fueron atendidas por la Entidad en términos de Ley.

Así mismo, se pudo verificar el correcto funcionamiento del link habilitado en la página web Institucional, de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

6. ESTADO DE LAS ACCIONES Y PLANES DE MEJORA

N/A

 HECTOR AUGUSTO MONSALVE RESTREPO Director de Control Interno	 ELIANA RESTREPO CAÑOLA Auditora
---	---

ERESTREPO

Tarea: 3379

PROYECTÓ: ERESTREPO		REVISÓ: HAMONSALVE	
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			



N° SC735-1

