



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:

DERECHOS COLECTIVOS Y DEL
AMBIENTE

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS

PCA-01 Verificación de presunta
vulneración de derechos colectivos o del
ambiente
PCA-02 Asesoría y acompañamiento
veedurías y grupos de la comunidad

FECHA DE LA AUDITORIA

Diciembre 2023

AUDITOR LIDER

ARLEY DE JESÚS RAMÍREZ PATIÑO
Jefe Oficina de Control interno

EQUIPO AUDITOR

Arley de Jesús Ramírez Patiño
Jefe Oficina de Control interno

AUDITADO:

Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente, Profesional Universitario, Personal Asistencial y Contratistas

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Objetivos del sistema de Control Interno. Contemplados en la Ley 87 de 1993, Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;

Velar por la promoción, defensa y las garantías fundamentales de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Desde la recepción de las solicitudes hasta la intermediación con las partes involucradas.

Evaluar el acompañamiento a las comunidades en la defensa Y protección de sus derechos colectivos Y del ambiente, que se da inicio con la solicitud de verificación de la presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente Y finaliza con la constatación de la si/ no vulneración, el cese del mismo o la interposición de acciones constitucionales y/o herramientas legales

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)4Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.

Resolución 120 de 2020 (diciembre 23), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí.

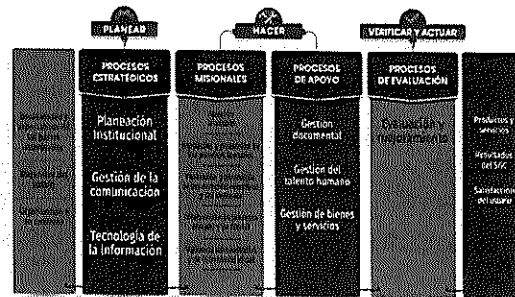
Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Siendo las 7:30 am se da apertura a la auditoria se hace la presentación líder de auditoría Jefe de la Oficina de Control Interno, Se da lectura al plan de Auditoria, se explica el alcance y desarrollo de la misma la cual se informa que se realizara de manera presencial en la oficina de la delegatura para la Promoción y Protección DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE, se procede a dar lectura al programa de auditoría se hace hincapié que se trata de una auditoria donde se realiza según el ciclo PHVA, donde a través de un cuestionario (Lista de Verificación de Auditoría Interna) se realizan unas preguntas encaminadas a establecer la manera como los funcionarios en sus actividades le dan aplicación al trámite y de cómo se programa la prestación del servicio a la comunidad según la información documentada en Físico y digital de los siguientes Procesos y Procedimientos:

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, de carácter independiente, que, en cumplimiento de sus facultades constitucionales y legales, promueve, divulga y actúa como agente de los Derechos Humanos, Garantizar los Derechos Constitucionales de la sociedad, mediante la intervención permanente en los despachos judiciales y administrativos, conducentes a la protección y restablecimiento de los derechos

MAPA DE PROCESOS



 **Personería
de Itagüí** | ¡Hechos para tus derechos!

La Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente dentro del mapa de procesos forman parte del que HACER Institucional procesos misionales de la Entidad,

Los Objetivos principales de la delegatura consisten “Velar por la promoción, defensa y las garantías fundamentales de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña”.

PROCEDIMIENTOS:

PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente
PCA-02 Asesoría y acompañamiento veedurías y grupos de la comunidad

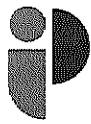
FORMATOS:

FCA-01 Registro de diligencia
FCA-02 Registro Veedurías Ciudadanas
FCA-03 Seguimiento a las PQRS

En aplicación de los procesos y procedimientos se cuenta con los siguientes FORMATOS EN SGC información en carpetas físicas y digitales:

La Delegatura para la defensa de los derechos Colectivos y del ambiente , cuenta con el siguiente Personal:

- EL delegado(Libre nombramiento y remoción)
- Profesional Universitario Abogado (Provisionalidad)
- Profesional Universitaria trabajadora social (provisionalidad)



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

1. INFORMES DE AUDITORIAS ANTERIORES DE SGC Y DE CONTROL INTERNO

Se presentaron tres no conformidades que se transcriben a continuación:

- “Según acta No. 1 del Procedimiento PCA-01 PVDCA, de toda solicitud independiente del medio de recepción (verbal, escrita, telefónica o correo electrónico) debe ser registrada en el Software del SIGED, el grupo auditado informa que no todas las solicitudes se ingresan por dicho sistema”
- En la actividad numero 2 se habla del formato FCA-03 que no es coherente con la descripción de la actividad, porque el formato describe que es el seguimiento a la correspondencia, pero si se abre el formato dice que seguimiento PQRS
- El registro a Veedurías no se utiliza el formato actualizado.

Se informa de parte de la Delegataria que las acciones implementadas se vienen dando cumpliendo el seguimiento continuo en cada uno de los comités primarios que realiza mes a mes la delegatura y que adicionalmente en el sistema SIGED se viene sustentando de manera permanente el ingreso de todas y cada una de las solicitudes allegadas a la Delegatura.

2. PLAN DE MEJORAMIENTO:

Podemos evidenciar que en el proceso de seguimiento al plan de mejoramiento se tienen:

Tres (3) Acciones Correctivas

Causa

1. “Recibir peticiones sin haber sido incorporadas o radicadas por el aplicativo PQRDSF, SIGED, Correo Electrónico
2. Mala Redacción al momento de la denominación del Formato
3. Utilización de formato desactualizado

Dos (2) acciones de mejora

Causas

1. Falta de revisión permanente al SGC
2. Por Desconociendo al momento de ponderar la efectividad del procedimiento PCA-01(Registro de diligencia) tal como lo ordena la Actividad N° 8. En igual sentido en

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

el procedimiento PCA-02 (Registro Veedurías Ciudadanas) en la actividad N° 6.

En el seguimiento al mismo podemos observar que de los cinco (5) Hallazgos de auditorías Internas del SGC cuatro (4) acciones se encuentran cerradas se encuentran cumplidas para solicitar el cierre de la acción ante el comité Institucional de gestión y desempeño y al menos una; se encuentre en proceso de seguimiento al evidenciar que "no se tienen registro de veedurías nuevas desde el mes de agosto de 2023 en formato FCA-02 Registro Veedurías Ciudadanas".

El Plan de Mejora de la Delegatura se describe en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA (transcribe la no conformidad tal cual aparece en el Informe, o, la oportunidad de mejora que se detecta con el fin de promover el logro de mejores resultados)	TIPO DE ACCIÓN (Seleccione el tipo de acción a implementar) Acción Preventiva AP, Acción Correctiva AC, Acción de Mejora AM, Corrección)	CAUSA Determina las causas de las acciones preventivas, correctivas y de mejora utilizando las técnicas definidas para el análisis de las mismas.	ACCIÓN A IMPLEMENTAR (Relacione una a una y por celda, cada una de las actividades para llevar a cabo el plan de mejoramiento, éste debe estar orientado a mitigar la causa identificada)	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN DD/MM/AAAA (Relacione la fecha de inicio de cada una de las actividades)	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN DD/MM/AAAA (Relacione la fecha fin de cada una de las)	ENTREGABLE (Defina documento que será aportado como evidencia de la ejecución de las actividades)
Según actividad No. 1 del procedimiento PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente; toda solicitud independientemente del medio de recepción (verbal, escrita, telefónica o por correo electrónico) debe ser registrada en el Software PQRDSF, SIGED, Correo Electrónico. Sin embargo el grupo auditado informa que todas las solicitudes no se ingresan por dichos sistemas	Acción Correctiva	Recibir peticiones sin haber sido incorporadas o radicadas por el aplicativo PQRDSF, SIGED, Correo Electrónico	Validar de manera previa que la PQRDS haya sido incorporada al aplicativo, a través del radicado	15/08/2023	30/10/2023	PQRDSF, Documento Físicos
Para la programación de la prestación del servicio a la comunidad y diferentes organizaciones, se manejan un tablero físico, que se actualiza a medida en que llega las solicitudes; su procedimiento PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente, en la actividad No.2 habla de un formato FCA-03.	Acción Correctiva	Malta Redacción al momento de la denominación del Formato	Solicitar ante el comité de Gestión de Calidad Cambiar la denominación del Formato de Seguimiento de Correspondencia por seguimiento a las PQRS	15/08/2023	30/10/2023	Formato Corregido en el Procedimiento
Para el registro de veeduría no utilizan formato actualizado (versión #4, 2022), están en formato del 2020 posible.	Acción Correctiva	Utilización de formato desactualizado	Utilización del formato actualizado en la carpeta SGC 2023 (versión #4, 2022)	15/08/2023	30/10/2023	Registro de Veedurías Ciudadanas en el Formato Actualizado (versión #4, 2022)
El grupo auditado no tiene claridad con el sistema de gestión de la calidad, su contexto, ubicación y demás que tiene que ver con el mismo	Acción de Mejora	Falta de revisión permanente al SGC	Revisar de manera constante, para apropiarnos de todas las actividades del SGC, en cuanto a su contexto y ubicación	15/08/2023	15/08/2023	Validar de manera constante de manera Personal y grupal el SGC
Como evaluación del desempeño, se evidencian actas No. 180 28/08/2023 y 188 del 10/07/2023, sin embargo no plasman allí la ponderación de la efectividad del procedimiento PCA-01 tal como lo ordena la Actividad N° 8. En igual sentido en el procedimiento PCA-02 en la actividad N° 6.	Acción de Mejora	Por Desconocimiento al momento de ponderar la efectividad del procedimiento	En Todos los comités primarios se debe de realizar la ponderación a la planeación y ejecución de todas las actividades realizadas en los procedimientos PCA-01 Y PCA-02	15/08/2023	15/08/2023	Acta de comité primario

Fuente de Verificación: FEM 04 Plan de Mejoramiento SGC Actualizado a 31 dic. 2023

3. MAPA DE RIESGOS:

- Seguimiento trimestral a las metas establecidas en el plan de acción.
- Evaluación de control en cada comité primario durante el trimestre.

Cada mes se realiza comité primario las actas se pueden evidenciar en el sistema SIGED

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427666



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Verificado los registro FPI-04 MAPA DE RIESGOS. De fecha 30/12/2023, los riesgo asociados al proceso de la delegatura no se ha materializado debido a que todas las actividades programadas y/o solicitadas se han cumplido de manera satisfactoria. Esto se basa en la información presentada, solicitada y proporcionada durante el transcurso del trimestre a la Delegatura. Además, podemos calcular el porcentaje de cumplimiento (Nro. De actividades cumplidas/ Nro. De actividades programadas y/o solicitadas * 100) utilizando la fórmula: $(20/20) * 100 = 100\%$ Esto indica que se han cumplido todas las actividades programadas, lo que representa un cumplimiento del 100%.

Registros y evidencias Seguimiento a los Planes de Acción, Plan de Mejoramiento.
Actas de comité primario.

4. VALORACIÓN DE LOS INDICADORES:

“Verificado el correo electrónico sistema de PQRS Y SISGED, solicitudes presenciales y por correo electrónico que ingresan a la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente, se constata que por dichos medios fueron asignadas (0) acciones de tutela para su trámite, atendiendo la totalidad de éstas dentro del término establecido, elaborando las respuesta a las mismas, en atención a que la Personería de Itagüí fue vinculada por pasiva, por ello se da cumplimiento al número de tutelas asignadas para su trámite Indicador $(0/0)*100=0\%$ ”:

“En el Cuarto trimestre, se reviso la versión 2 del formato FCA-01 llamado "Registro de Diligencia" y se ejecutaron un total de siete (7) intervenciones relacionadas con medidas inmediatas. Estas intervenciones se llevaron a cabo de acuerdo con las siete (7) solicitudes presentadas para dicha actividad. El cálculo del porcentaje de cumplimiento de la meta se presenta de la siguiente manera: $(7/7)*100 = 100\%$ (la meta se cumplió al 100%)”.

“Según la planificación y ejecución del Plan de Acción de la Delegatura de Derechos Colectivos y Ambiente para el año 2023, se verifica que no se llevaron a cabo capacitaciones durante el Cuarto trimestre, dado que estas actividades se completaron en el primer trimestre. El cumplimiento de la meta alcanza el 100% al ser el resultado de $(0/0)*10$. Al analizar las cifras estadísticas durante el periodo 2022-2023, específicamente durante el Cuarto trimestre, se evidencia una tendencia a la disminución, esto debido a los ajustes implementados en el Plan de Acción para el año 2023”.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



“Tras la verificación en el sistema SISGED, se ha validado la recepción de un total de 17 PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). El cumplimiento de la meta alcanza el 100%, dado que todas las 17 PQRSD han sido gestionadas y respondidas dentro de los plazos establecidos. Este resultado refleja un nivel de satisfacción del 100% al haber atendido todas las solicitudes recibidas. Al analizar los datos correspondientes al periodo 2022-2023, especialmente durante el Cuarto trimestre, se observa una tendencia a la disminución en los registros”.

PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y AMBIENTE

PCA-01	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Elaboración y respuesta a tutelas en ejecución del proceso, donde se vincula a la Delegatura	Tramitar, elaborar y presentar las tutelas en ejecución del proceso.	EFICACIA	Nº de tutelas elaboradas respondidas por la Delegatura y/o presentadas en la delegatura/ Nº de Tutelas donde vinculan y/o solicitadas en la delegatura	Registro de Tutelas	Control de Tutelas	%	2	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición
PCA-02	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Acciones inmediatas de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	Intervenir en el restablecimiento de derechos a través de las acciones inmediatas interpuestas.	EFICIENCIA	Nº de intervenciones a realizadas /Nº de intervenciones solicitadas	Registro de diligencias, Software PQRS, Oficios	Aumentar	%	2	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición
PCA-03	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Realización de capacitaciones	Promover mediante capacitaciones el conocimiento de los Derechos colectivos y del ambiente en la comunidad	EFICACIA	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100	Listas de asistencia de capacitaciones Formato de evaluación - análisis de satisfacción	Aumentar	%	2	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición
PCA-05	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Oportunidad en la respuesta a requerimientos Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes	Determinar la capacidad de respuesta a los requerimientos recibidos por la dependencia en los tiempos estipulados por la Ley	EFICACIA	Nº de PQRS respondidas dentro de los plazos establecidos/Nº de PQRS recibidas X 100	Software PQRS	Aumentar	%	2	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2023, SGC 2023

5. SEGUIMIENTOS A PQRS Y DILIGENCIAS

Formato (FCA-03 Seguimientos a PQRS y Diligencias)

El Indicador de PQRS por Dependencias, representa un porcentaje de participación del 17,23% con relación a las 238 de la totalidad de ingresos por canal de recepción y de las 109 solicitudes atendidas de manera personal la delegatura de Colectivos y del Ambiente atendió presencialmente a 23 solicitudes lo que representa un porcentaje de 21,10%; Correo Electrónico y Radicación Web un total de ocho (8) por canal de recepción con un 7,34 % de participación en dichas solicitud y sucesivamente como se relaciona en la siguiente tabla:



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Telefónicamente	Totales	% Participación
1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN										
Atención al ciudadano	0	0	6	0	0	13	2	0	21	8,82%
Derechos colectivos y de ambiente	0	2	8	0	0	23	8	0	41	17,23%
Derechos humanos	0	2	7	0	0	5	0	0	14	5,88%
Despacho	0	0	14	0	0	1	0	0	15	6,30%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Penal y de familia	0	0	5	0	0	4	0	0	9	3,78%
Secretaría general	0	1	1	0	0	4	0	0	6	2,52%
Vigilancia administrativa	0	24	40	0	0	59	8	1	132	55,46%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	0	29	81	0	0	109	18	1	238	
% Participación	0,00 %	12,18%	34,03%	0,00 %	0,00 %	45,80%	7,56%	0,42%	100,00%	
Derechos colectivos y de ambiente	0,00 %	1,83%	7,34%	0,00 %	0,00 %	21,10%	7,34%	0,00%		

Fuente: Sistema SIGED 01 DE ENERO A 31 DIC DE 2023

Ingreso por tipo de solicitud:

El Indicador de PQRS Ingreso por tipo de solicitud, representa un porcentaje de participación del 17,23% con relación a las 238 y de 78 peticiones de información, colectivos atendió 22 solicitudes lo que representa una participación del 28,21% y con un 110,26% peticiones de consulta de atenciones por tipo de solicitud y sucesivamente como se relaciona en la siguiente tabla:

2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales	% Participación
Atención al ciudadano	1	8	0	0	7	4	0	1	21	8,82%
Derechos colectivos y de ambiente	3	0	8	4	22	3	0	1	41	17,23%

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co





**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Derechos humanos	0	0	1	3	10	0	0	0	14	5,88%
Despacho	0	0	3	1	11	0	0	0	15	6,30%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Penal y de familia	0	0	0	1	8	0	0	0	9	3,78%
Secretaría general	0	0	0	3	2	1	0	0	6	2,52%
Vigilancia administrativa	0	0	3	18	18	93	0	0	132	55,46%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	4	8	15	30	78	101	0	2	238	
% Participación	1,68%	3,36%	6,30%	12,61%	32,77%	42,44%	0,00%	0,84%	100,00%	0,00%
Derechos colectivos y de ambiente	3,85%	0,00%	10,26%	5,13%	28,21%	3,85%	0,00%	1,28%		

Fuente: Sistema SIGED 01 DE ENERO A 31 DIC DE 2023

Las solicitudes por tiempo de solución

Se puede evidenciar que todas las respuestas le fueron dadas de manera oportuna. Se revisó de manera aleatoria el PQRS con radicado municipio 23122113112032 de ingreso a la Personería, con radicado 24010300200010 y observa que se dio respuesta desde la del mismo resolviendo la solicitud o requerimiento en tiempo oportuno, respuesta que tiene como radicado de salida N° 924011500500058.

3. TIEMPO DE SOLUCIÓN	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Atención al ciudadano	0	0	20	1
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	41	0
Derechos humanos	0	0	14	0
Despacho	0	0	15	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	9	0
Secretaría general	0	0	5	1
Vigilancia administrativa	0	0	132	0
Sin Asignar	0	0	0	0
TOTALES	0	0	236	2

Fuente: Sistema SIGED 01 DE ENERO A 31 DIC DE 2023

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Se recomienda una vez analizado el FORMATO (FCA-03 Seguimientos a PQRS y Diligencias) que a efectos de determinar la evidencia del trámite y solicitudes realizadas, se hace necesaria la reclasificación de cada una de las solicitudes que ingresan a la plataforma SISGED, convirtiéndola en PQRS

La Oficina de Control interno realizó seguimiento a los siguientes trámites y procesos misionales de la delegatura que son los de Velar por la promoción, defensa y las garantías fundamentales de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña

Se revisó el proceso que tiene como radicado 23051713145527 de fecha del 18/10/2023, Asunto: Perturbación a la posesión o mera tenencia por causa de daños materiales que pongan en peligro o riesgos a o molestias a vecinos:

Se determinó la competencia se realizaron varias audiencias y se llegó a la conclusión de realizar unas recomendaciones que dieran fin a la vulneración de derechos colectivos y del ambiente, con un acompañamiento en audiencia pública ante la Corregiduría El Manzanillo del Municipio de Itagüí, autoridad competente quien resolvió en responsabilidad por los perjuicios causados por la copropiedad que venía causando perjuicios a los vecinos colindantes y se otorgaron (5) cinco días para dar solución a la problemática; no se presentó recurso de reposición dentro del término de la audiencia y se acudió al recurso de subsidio de apelación el cual se encuentra en términos de Resolución en segunda instancia

Proceso con radicado 24010400200018 de fecha 04/01/2024, Derechos Colectivo y del Ambiente,

La Personería Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente, recibió solicitud de intervención, Se realizó acompañamiento DES: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA AUTORIDAD ESPECIAL DE POLICÍA INTEGRIDAD URBANÍSTICA, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN, DIRECCIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, se realizó acompañamiento debido a que se presenta conflicto de competencias por solicitud de intervención de un ciudadano en busca de proteger sus derechos y garantías por presuntas omisiones a las normas Urbanísticas, mediante la cual se determinó que es el Departamento Administrativo de Planeación municipal la autoridad competente y el proceso se encuentra en la espera de la respuesta

Una vez revisada las carpetas que reposan en archivos de la Delegatura, se recomienda observar GESTIÓN DOCUMENTAL la Ley de Archivo 594 de 2000, Las carpetas presentan deficiencias en el archivo de gestión, la documentación, no están organizados en

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



debida forma en materia de presentación, preservación y seguimiento de los documentos que produce la delegatura, que facilite su revisión de manera adecuada, debidamente rotulado en carpetas separadas por cada proceso, con la finalidad de mantener del archivo una documentación organizada que ayuda y garantiza a conservar una información con fácil acceso y recuperación.

En revisión del FORMATO PCA-02 Asesoría y acompañamiento veedurías y grupos de la comunidad, se evidencia registro del Comité Municipal de Veeduría en Salud.

		REGISTRO DE VEEDURÍAS CIUDADANAS		Código: FCA-02	
				Versión: 04	
				Fecha: 24/02/2022	
LUGAR DE CONSTITUCIÓN		Municipio de Itagüí		FECHA DE CONSTITUCIÓN	
				Mayo 19 de 2022	
TIPO DE SOLICITUD		REGISTRO ☒ # REGISTRO: 23		FECHA DE REGISTRO	
				Junio 02 de 2022	
MODIFICACIÓN ☐ # MODIFICACIÓN				FECHA DE MODIFICACIÓN	
NOMBRE DE VEEDURÍA:		COMITE MUNICIPAL DE VEEDURIAS EN SALUD		VIGENCIA	
				4 años	
OBJETO:		Hacer Veeduria al contrato Numero SSYP9-CO-025-2022			
CÓDIGO ACTIVIDAD					
COMERCIAL:					
		DEPARTAMENTO	Antioquia	MUNICIPIO	Itagüí
VEEDORES:					
NOMBRE	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO FIJO	CELULAR	CORREO
Luz Manna Tirado Velasquez	21576080	Carrera 50 N° 50-66 Of 208	Pendiente	3147157637	Pendiente
Laine Alberto Gil Cadavid	667806		Pendiente	3155519162	Pendiente
Amparo Cardona Rendon	21526720		Pendiente	3005766196	Pendiente
Maria Isabel Espino Rodriguez	42584414		Pendiente	3147979822	Pendiente
Lucia Zapata Leon	32423143		Pendiente	3106903831	Pendiente
Lucia Gnsales Hernandez	42752442		Pendiente	3176557302	Pendiente
NOMBRE DEL SOLICITANTE:		Lucia Gnsales Hernandez		CÉDULA	42752442
CÉDULA	42752442	TELÉFONO FIJO		CELULAR	3176557302
OBSERVACIONES					

Fuente: formato FCA-02 Registro Veedurías Ciudadanas

Con la veeduría se realizan dos actividades:

- Capacitar a los veedores
- Conmemoración del día del veedor

Adicionalmente la Delegatura se encargaba de inscribir y retirar miembros de las veedurías se realiza desde la plataforma RUES, Plataforma de la Cámara de comercio del municipio de Itagüí donde se lleva un control de las veedurías inscritas en la ciudad, adicionalmente a ello se asesora a las veedurías en temas tales como: normatividad y capacitación jurídica en general, cada vez que estas son solicitadas

En total de veedurías inscritas son 21, cada una tiene un representante legal y de coordinar las acciones de dicha veeduría, con un radio de acción a nivel nacional, su objeto de trabajo específicamente se centra en entidades de orden estatal, es decir las instituciones de orden privado no entran en su campo de acción



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

La delegatura en cumplimiento de su misión institucional en defensa de los Derechos colectivos y de ambiente sus principales actuaciones son:

- Derecho de petición intervención integral
- Derecho de Petición para salvaguardar la seguridad y la vida de ciudadanos.
- Inscripción de veedores
- Propuesta relacionada con derechos fundamentales; participación y cabildo abierto en el marco de la revisión y ajuste del POT
- Quejar relacionadas con perjuicios y perturbación a la propiedad
- Solicitudes de Acompañamiento a visitas Domiciliarias
- Solicitud de intervención en proceso único policivos y
- Solicitud de acompañamiento a diligencia control urbanístico
- Remisión por competencia
- Entre otras

HALLAZGOS

Nº.

1.FORTALEZAS

- | | |
|---|---|
| 1 | Atención personalizada con altos estándares de calidad |
| 2 | Talento Humano cualificado, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicios. |
| 3 | Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones |
| 4 | Acompañamiento permanente e informativo sobre la ruta a seguir, en un procedimiento adecuado cuando no es de competencia de la Delegatura una acción específica se remite al competente |
| 5 | Trato respetuoso y con sentido de calidad humana |
| 6 | Atención especial a los seres sintientes con relación a su cuidado y protección |
| | Actualización permanente de normas y jurisprudencia para el desarrollo de actividades propias de la Delegatura |

Nº

2.DEBILIDADES

- | | |
|---|--|
| 1 | Falta de actualización tecnología apropiada (hardware y software) apropiada, |
| 2 | Falta Asignación de recursos económicos suficientes para atender los planes de acción establecidos en el Plan Estratégico institucional, para atender toda la demanda de la población vulnerada y el desarrollo de los programas de la Entidad |
| 3 | Falta de personal suficiente para atender la carga laboral de la dependencia |
| 4 | Falta de dotación para la realización de actividades de campo |
| | Falta de dotación adecuada en equipamiento de muebles de oficina |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	N/A	

N°	3. OBSERVACIONES
1	Se recomienda una vez analizado el FORMATO (FCA-03 Seguimientos a PQRS y Diligencias) que a efectos de determinar la evidencia del trámite y solicitudes realizadas, se hace necesaria la reclasificación de cada una de las solicitudes que ingresan a la plataforma SISGED, convirtiéndola en PQRS
2	Se recomienda una vez revisadas las carpetas que reposan en archivos de la Delegatura a dar aplicación al proceso de retención documental de Archivo Ley 594 de 2000, toda vez que las carpetas presentan deficiencias en el archivo de gestión; la documentación, no están organizado en debida forma en materia de presentación, y seguimiento de retención de los documentos que produce la delegatura, que facilite su revisión de manera adecuada, debidamente rotulado en carpetas separadas por cada proceso, con la finalidad de mantener del archivo una documentación organizada que ayuda y garantiza a conservar una información con fácil acceso y recuperación al momento que sea requerida

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

En términos generales se puede concluir que: la Delegatura de defensa de los Derechos Colectivos y del Ambiente tiene muy definida lo roles dentro de la estructura de la Personería, y es la de Fortalecer la atención al usuario en la sede principal de la Personería, enfocando el quehacer institucional en pro de las necesidades de la comunidad, llevando la oferta institucional a todos los grupos poblacionales en su función de Garantizar y promover el respeto y uso de sus derechos

Según la planificación y ejecución del Plan de Acción de la Delegatura de Derechos Colectivos y Ambiente, para el año 2023, se verifica que cada una de las actividades planificadas se llevó a cabo en cumplimiento de la meta alcanza el del 100%.

- ✓ Aplicar acciones de mejoramiento de las observaciones planteadas durante el proceso auditor.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: _____

FIRMA AUDITADO: _____

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: _____

26/12/2023

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

 Personería de Itagüí	PLAN DE AUDITORIA		Codigo: FEM-08		
			Versión: 05		
			Fecha: 24/02/2022		
Macroproceso /Proceso/Procedimiento	DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente PCA-02 Asesoría y acompañamiento veedurías y grupos de la comunidad		Lider del Proceso: Personero Delegado Para la Vigilancia de los Derechos Colectivos y del Ambiente (Dr. Jhon Fredy Hernandez vallejos.).		
Objetivos de la Auditoria	DOBJetivos del sistema de Control interno. Contemplados en la Ley 87 de 1993, Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; Velar por la promoción, defensa y las garantías fundamentales de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad itagüenseña.		Auditoria Nro.	7	
Alcance de la Auditoria	Desde la recepción de las solicitudes hasta la intermediación con las partes involucradas. Evaluar el acompañamiento a las comunidades en la defensa Y protección de sus derechos colectivos Y del ambiente, que se da inicio con la solicitud de verificación de la presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente Y finaliza con la constatación de la si/ no vulneración, el cese del mismo o la Interposición de acciones constitucionales y/o herramientas legales		Criterios de Auditoria	(Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso-	
Auditor (es): 1			Fecha de Apertura de Auditoria:		Fecha de Cierre de Auditoria:
ITEM	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	FECHA	HORA	
1	Reunión de Apertura	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	18 de diciembre de 2023	7:30 a. m.	
2	Solicitud de información y solicitud de diligenciamiento de anexos de auditoria	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	18 de diciembre de 2023	8:30 a. m.	
3	Verificación de procedimientos PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	19 de diciembre de 2023	9:30 a. m.	
4	Verificación Procedimiento PCA-02 Asesoría y acompañamiento veedurías y grupos de la comunidad	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	21 de diciembre de 2023	10:30 a. m.	
5	Verificación Formato FCA-01 Registro de diligencia	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	22 de diciembre de 2023	11:30 a. m.	
6	Registro FCA-02 Registro Veedurías Ciudadanas	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	22 de diciembre de 2023	12:30 p. m.	
7	Registros Formato FCA-03 Seguimiento a las PQRS	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	22 de diciembre de 2023	1:30 p. m.	
8	Revisión Proceso Gestión Plan de Mejoramiento de la Delegatura	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	22 de diciembre de 2023	2:30 p. m.	
9	Reunión de cierre del proceso auditor (Etapa Ejecución)	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	22 de diciembre de 2023	3:30 p. m.	
10	Informe	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	25 de diciembre de 2023	4:30 p. m.	
11	Comunicación del Informe	Arley de Jesús Ramírez Patiño- Equipo auditor	26 de diciembre de 2023		
RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA					
FISICOS Y LOGISTICOS			TECNICOS		
Metodología: Entrevista, revisión documental, muestreo, seguimiento, observación directa entre otros a fin de determinar la conformidad con los criterios de auditoria.			Documentos de Referencia: Caracterización del Proceso Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente y Documentación Asociada, Mapa de Riesgos, Plan de Mejoramiento, Normatividad legal vigente,		
Elaborado Por:			Arley de Jesús Ramírez Patiño		
Revisado y Aprobado Por:			Arley de Jesús Ramírez Patiño		
Fecha de Elaboración :			15/12/2023		
Fecha de Revisión:			15/12/2023		

 Personería de Itagüí	LISTA DE ASISTENCIA		Código: FG-01	
			Versión: 03	
			Fecha: 24/02/2022	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Auditoria Derechos Colectivos y Ambiente			
FACILITADOR	Jhon Fredy Hernandez Vargas D.C.A.			
FECHA	25/12/2023	HORARIO	DESDE	HASTA
LUGAR:	Sede Delegatura Síntesis Ed. Judicial			

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Luba Otr Jaramillo	pu	Luba Otr Jaramillo
2. Jhon F. Hernandez	Presidencia D.C.A.	Jhon F. Hernandez
3. Alex Ramirez	Jefe Ofi C.V.	Alex Ramirez
4. Jhon Alex Ramirez	(pu) Abogado	Jhon Alex Ramirez
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

