



PROCESO AUDITADO:	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE
--------------------------	--

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
<p>1. Cumplimiento Plan de Acción PEI 2025-2028 Avance Cumplimiento a Indicadores de Gestión</p> <p>PROCEDIMIENTOS: -PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente -PCA-02 Asesoría y acompañamiento veedurías y grupos de la comunidad</p> <p>FORMATOS: -FCA-01 Registro de diligencia -FCA-02 Registro Veedurías Ciudadanas -FCA-03 Seguimiento PQRS</p> <p>2. Tramite de los PQRS: (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).</p> <p>3. Seguimiento Plan de Mejoramiento y riesgos por proceso</p> <p>4. Seguimiento PSNC</p>	Enero a junio de 2025
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno Auditor Líder	Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno Auditor Líder y Deisy Milena Vásquez Muñoz - Contratista
AUDITADO:	
Líder del Proceso: Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente.	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Verificar el cumplimiento de los procesos de la Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente, atención al usuario, cumplimiento con el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, incluyendo la posible vulneración de derechos colectivos o ambientales en Itagüí, mediante visitas de campo, consultas interinstitucionales, acompañamiento comunitario, revisión del tablero de indicadores, la matriz de riesgos y el plan de mejoramiento,



asegurando eficacia y trazabilidad bajo las tres líneas de defensa en la gestión de riesgos, Alineados MIPG y la NTC ISO 9001:2015.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los procesos de la Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente, atención al usuario y gestión de riesgos, conforme al Plan Estratégico Institucional 2025-2028, el MIPG y la NTC ISO 9001:2015; incluye la posible vulneración de derechos colectivos o ambientales en Itagüí (vía visitas de campo, consultas interinstitucionales y acompañamiento comunitario), así como la revisión del tablero de indicadores, la matriz de riesgos, los riesgos transversales y el plan de mejoramiento, garantizando eficacia y trazabilidad bajo las tres líneas de defensa.

Período: se auditará primer semestre de 2025

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)

Ver FGD-10 Listado maestro de documento externos - Normograma

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

1. Se llevo a cabo la reunión de Apertura en la oficina despacho del personero delegado para los derechos Colectivos y del Ambiente y con el acompañamiento de equipo de trabajo, se socializo el plan de auditoría, se expuso de manera clara la forma como se realizarían las actividades durante el proceso auditor, se confirmaron los canales de comunicación, y se brindó la oportunidad para hacer preguntas y aclaraciones pertinentes sobre el alcance de la auditoria
2. Como marco normativo se tuvo como referencia la descrita en listado maestro de documentos externos - Nomograma- Formato FGD-10 DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA), manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí
3. Se solicito información pertinente, sobre la gestión de la delegatura con corte a 30 de junio de la vigencia 2025
4. Se llevo a cabo entrevistas
5. con base en el análisis de la información de consolidación y de seguimiento a informes trimestrales a planes de acción del aérea misional y procesos de apoyo de la delegatura
6. Posteriormente se recoge más información y evidencias pertinentes para el proceso auditor de diferentes fuentes: Auditoría anterior vigencia 2024 (actas de reuniones, fuente de consulta plataforma SIGGED,PQRS, fuentes de Información sistema de gestión SGC Indicadores de Gestión, plan de mejoramiento y matriz de riesgos y plan de mejoramiento vigencia2025.
7. Se examinaron las evidencias presentadas durante el desarrollo de la auditoria
8. Se procede a realizar el informe de auditoría de acuerdo a las actividades establecidas en el Formato FEM-08 Plan de auditoría.



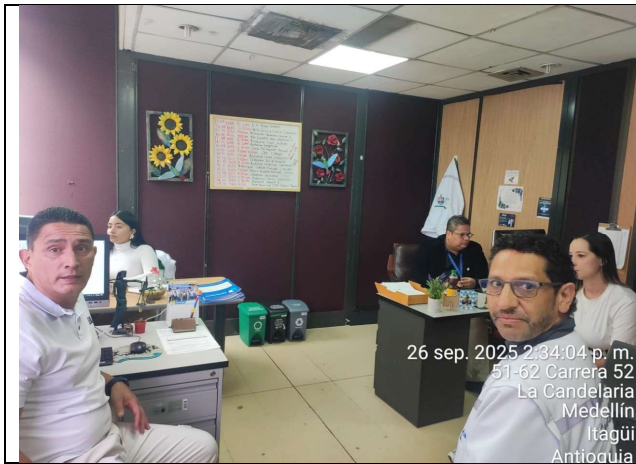
1. Asistentes a la reunión

Con la presencia del Dr. Jhon Fredy Hernández Vallejo (Personero delegado para Colectivos y del Ambiente) y el equipo de apoyo de la delegatura:

Gilson Alberto Bedoya Pérez (Abogado)
Luisa Fernanda Ortiz Jaramillo (Trabajadora Social)

Equipo Auditor

Jefe de la Oficina de Control Interno el Dr. Arley de Jesús Ramírez Patiño y equipo de Apoyo Deisy Milena Vásquez Muñoz (Contratista APG)



Fuente: Construcción propia: foto tomada el día 26/09/2025 asistencia a la reunión

CONOCIMIENTO DE LA DEPENDENCIA:





ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



**Personería
Itagüí**

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en su sesión realizada el 27 de enero de 2025, aprobaron el Programa Anual de Auditorías Internas y de Calidad para la vigencia fiscal de 2025. Y adoptado mediante Resolución Nro. 015 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROGRAMA ANUAL INSTITUCIONAL DE AUDITORÍAS INTERNAS Y DE CALIDAD PARA LA VIGENCIA 2025 DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ"

MAPA DE PROCESOS



**Personería
Itagüí**



1. Cumplimiento Plan de Acción PEI 2025-2028 Avance Cumplimiento a Indicadores de Gestión

DELEGATURA:	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE / DERECHOS HUMANOS
LÍNEA ESTRATÉGICA:	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DERECHOS HUMANOS
OBJETIVO:	Salvaguardar y promocionar los DDHH de toda la comunidad del municipio de Itagüí, mediante acciones amparadas en el marco jurídico colombiano, con un énfasis humanista y democrático. Haciendo ahincó en todas las personas que por sus condiciones se encuentren en estado de vulnerabilidad.
PROGRAMA	OBSERVATORIO DE SALUD MENTAL Y AMBIENTE SOSTENIBLE

CÓDIGO DEL PROYECTO	NOMBRE DEL PROYECTO	CÓDIGO DEL INDICADOR	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PESO PORCENTUAL AL INDICADOR	META PROGRAMADA (N° Plan Indicativo)	UNIDAD DE MEDIDA	CÓDIGO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	PESO PORCENTUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES
0105	Promoción de la Salud Mental y los Derechos Ambientales	010501	Estrategias de promoción de la salud implementadas - Formulación de la línea en salud mental y la línea de derechos ambientales	Realizar una pertinente retroalimentación, enfocada a llegar al diagnóstico y requerimientos técnicos básicos para la elaboración de las líneas en salud mental y derechos ambientales "OBSERVATORIOS"	100%	0,25	Número	01050101	Elaborar el diagnóstico de la línea de salud mental y de derechos ambientales	100%	Informe	Delegado

Fuente: FPI-01 plan estratégico Institucional PEI 2025-2028- PLAN DE ACCIÓN 2025

DELEGATURA:	DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE
LÍNEA ESTRATÉGICA:	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DERECHOS HUMANOS
OBJETIVO:	Salvaguardar y promocionar los DDHH de toda la comunidad del municipio de Itagüí, mediante acciones amparadas en el marco jurídico colombiano, con un énfasis humanista y democrático. Haciendo ahincó en todas las personas que por sus condiciones se encuentren en estado de vulnerabilidad.
PROGRAMA	PARTICIPACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO E INTEGRACIÓN COMUNITARIA.

CÓDIGO DEL PROYECTO	NOMBRE DEL PROYECTO	CÓDIGO DEL INDICADOR	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PESO PORCENTUAL AL INDICADOR	META PROGRAMADA (N° Plan Indicativo)	UNIDAD DE MEDIDA	CÓDIGO DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	PESO PORCENTUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES
---------------------	---------------------	----------------------	-----------------------	---------------------------	------------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------------	-------------	-----------------	------------------------	--------------------------------



ECTO					vo)		D				DADES	
0107	Fortalecimiento Comunitario para la Defensa de Derechos Colectivos y Ambientales "	010701	Capacitaciones realizadas - Fortalecimiento de las veedurías, organizaciones sociales y comunitarias	Este indicado r va encaminado hacia la capacitación de las veedurías, organizaciones sociales y comunitarias del municipio de Itagüí, con diversos eventos y conmemoraciones, como el día del veedor y el día de la acción comunal, ley 2166 del 2021	33,30 %	4	Número	01070101	Capacitar veedurías y organizaciones sociales y comunitarias en cumplimiento de la ley 2166 del 2021 y 850 del 2003	50%	Informe	Delegado
								01070102	Conmemoración día nacional del veedor	50%	Informe	Delegado



				Acompañar a la comunidad en los procesos verbales abreviados, acorde a la ley 1801 de 2016, en los procesos contravencionales acorde a la ley 769 del 2002, ya sean a petición o de manera oficiosa, también en cuanto la promoción y defensa de los derechos de los consumidores en el marco de la ley 1480 del 2011 Art.77. Este indicado r también	33,30 %	100	Porcentaje	01070201	Orientar a los usuarios que lo requieren en derechos colectivos y del ambiente	100%	Informe	Delegado
--	--	--	--	---	---------	-----	------------	----------	--	------	---------	----------



			va orientado a elaborar estudios socio económicos solicitados por las diferentes unidades administrativas e iniciar las acciones populares o de grupo pertinentes en defensa de los derechos colectivos, acorde a la ley 472 de 1998 por medio de la cual se desarrolla el artículo 88 de la constitución política								
	010703	Espacios de participación promovidos -	Este va enfocado a asistir a los diferentes	33,40 %	32	Número	01070301	Participar en comités institucionales	100%	Informe	Delegado



			Participación en los Comités Interinstitucionales.	es comités, en los que se tiene participación, como lo son el comité permanente de estratificación, el comité interinstitucional de educación ambiental al CIDEA M, el Comité Pro-bienestar animal y el comité presupuesto participativo.					como CIDEA M, PRO-BIENE STAR ANIMAL Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO		
--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--

Fuente: FPI-01 plan estratégico Institucional PEI 2025-2028- PLAN DE ACCIÓN 2025, Seguimiento primer semestre vigencia 2025

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 PQRS

La Personería de Itagüí, a través de su Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente, cumple un papel fundamental en la promoción y protección de los derechos humanos, especialmente los colectivos y ambientales. Su misión institucional se refleja en un enfoque humanista y democrático que prioriza a las comunidades más vulnerables,



materializado en acciones concretas como la creación del Observatorio de Salud Mental y Ambiente Sostenible. El indicador 010501 evidencia el compromiso por diagnosticar necesidades técnicas básicas para formular líneas estratégicas en salud mental y derechos ambientales, lo que fortalece la participación ciudadana y la calidad institucional.

Por su parte, el proyecto “Fortalecimiento Comunitario para la Defensa de Derechos Colectivos y Ambientales” pone en marcha tres líneas de acción claramente definidas:

- Capacitación de veedurías y organizaciones comunitarias (33,3 %),
- Orientación de personas en procesos administrativos y socioeconómicos (33,3 %) y
- Participación en comités interinstitucionales como CIDEAM o presupuestos participativos (33,4 %). Esta estructura refleja una gobernanza inclusiva, con mecanismos de acompañamiento, formación y coordinación interinstitucional que promueven la articulación comunitaria y el control social del ambiente en Itagüí.

2. Tramite de los PQRS: (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

INDICADORES PQRS POR DEPENDENCIAS										
2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD										
	Auto decretando pruebas	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales	% De participación
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	0	1	3	66	0	0	175	57,57%
Derechos humanos	0	1	0	0	1	0	0	0	11	3,62%
Despacho	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0,99%
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	1	0	1	2	1	0	0	7	2,30%
Secretaria general	0	0	0	0	13	1	0	0	18	5,92%
Vigilancia administrativa	0	1	0	0	2	69	0	0	90	29,61%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	0	3	0	2	22	137	0	0	304	100,00%

Fuente: Indicadores PQRS por dependencias (SIGGED) fecha del 01 de enero a 30 junio de 2025

Eléboro: Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno



En el primer semestre de 2025, la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente recibió un total de 175 PQRS, lo que representa 57,57 % del volumen institucional, con la mayoría de estas solicitudes clasificadas como quejas (66) y peticiones de documentación (3). Este dato evidencia una alta demanda ciudadana en torno a temas colectivos y ambientales, por encima de otras dependencias como Vigilancia Administrativa o la Oficina de Secretaría General.

Este escenario plantea tanto una oportunidad como un riesgo institucional: por un lado, refuerza la relevancia social del trabajo de la delegatura en la defensa de derechos colectivos; por otro, exige fortalecer los canales de atención ciudadana, mejorar la capacidad de respuesta y consolidar mecanismos de seguimiento para responder con eficacia a las inquietudes de la comunidad.

Cumplimiento de los tiempos de respuesta

Se debe observar qué el porcentaje de solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos legales vs. Las solicitudes presentadas.

Esto permite evidenciar la eficiencia institucional en la gestión de PQRS.

3. Seguimiento Plan de Mejoramiento

Estado de la Acción por Proceso – Primer Semestre 2025					
Proceso		Acciones Cumplidas		Acciones en Proceso	
Planeación institucional	11	Nro. (1,4,5,6,8 y 9)	6	Nro. (2,3,7,10,11)	5
Atención al usuario (4)	4	Nro. (1 y 4)	2	Nro. (2 y 3)	2
Promoción y protección de derechos humanos (3)	3	Nro. (1,2 y 3)	3	N/A	0
Intervención penal y familia (1)	1	Nro. (1)	1	N/A	0
Vigilancia administrativa y de la conducta oficial (5)	5	Nro. (1,2,3,4 y 5)	5	N/A	0
Gestión de la comunicación (2)	2	N/A	0	Nro. (1 y 2)	2
Gestión documental (0)	0	N/A	0	N/A	0
Gestión de Bienes y Servicios (6)	6	Nro. (1 y 2)	2	Nro. (3,4,5 y 6)	4
Talento Humano (1)	1	N/A	0	Nro. (1)	1
Evaluación y mejoramiento (7)	7	Nro. (1,2,3,4 y 6)	5	Nro. (5 y 7)	2
Tecnologías de la información (5)	5	Nro. (1,2,3 y 5)	4	Nro. (4)	1
Promoción y protección de derechos colectivos y del ambiente (0)	0	N/A	0	N/A	0
Totales	45	0	28	0	17

Fuente/: Formato-FEM- 04 Plan de Mejoramiento. 2025-construcción propia

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de control Interno



Para la línea de “Promoción y protección de derechos colectivos y del ambiente” no se registraron hallazgos críticos: esto refleja una gestión eficiente, especialmente en comparación con otras delegaturas que sí presentaron observaciones significativas en auditorías recientes, como se evidencia en el resumen de la anterior tabla.

4. Riesgos por proceso

Informe de Seguimiento de Riesgos – Vigencia 2025

N.º	Proceso	Tecnología	Estratégico	Cumplimiento	Operativo	Corrupción	Total, Riesgos	Estado 1er Semestre 2025
1	Planeación Institucional	0	1	1	1	2	5	No materializados
2	Atención al Ciudadano	0	0	1	1	2	4	No materializados
3	Promoción y Protección de Derechos Humanos	0	0	1	1	2	4	No materializados
4	Intervención en Procesos Penales y de Familia	0	0	1	1	1	3	No materializados
5	Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	0	0	2	0	2	4	No materializados
6	Gestión de las Comunicaciones	0	0	1	1	1	3	No materializados
7	Gestión Documental	0	0	1	2	2	5	No materializados
8	Gestión de Bienes y Servicios	0	0	1	2	3	6	No materializados
9	Gestión del Talento Humano	0	0	1	1	1	3	No materializados
10	Evaluación y Mejoramiento	0	0	1	1	1	3	No materializados
11	Tecnología de la Información	3	0	0	2	1	6	No materializados
12	Promoción y Protección de Derechos Colectivos y del Ambiente	0	0	1	2	5	8	No materializados
—	Riesgos Transversales (Todos los procesos)	0	0	0	0	5	5	No materializados
	Totales	3	1	12	15	28	59	No materializados
	Porcentaje de participación	5,08%	1,69%	20,34%	25,42%	47,46%	100,00%	

Fuente: FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2025. SGC Papeles de trabajo del Auditor.
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

Durante el primer semestre de 2025, se realizó el seguimiento a 59 riesgos institucionales, los cuales no se materializaron. La mayor concentración se registró en riesgos de corrupción (47,46%), seguidos de los riesgos operativos (25,42%) y de cumplimiento (20,34%), lo que evidencia la necesidad de mantener controles preventivos y fortalecer la supervisión de procesos misionales y de apoyo.

Los procesos con mayor número de riesgos fueron Promoción y Protección de Derechos Colectivos y del Ambiente (8), Gestión de Bienes y Servicios (6) y Tecnología de la Información (6), estos últimos asociados principalmente a fallas tecnológicas y eficiencia operativa.

En general, la gestión institucional mostró controles efectivos que evitaron la materialización de eventos adversos. Se recomienda continuar con la actualización del Mapa de Riesgos, reforzar la gestión anticorrupción y priorizar acciones correctivas en los procesos con mayor exposición para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

5. Seguimiento PSNC

Durante el periodo enero–junio de 2025 se identificaron múltiples Productos y Servicios No



Conformes (PSNC) asociados principalmente al proceso de Atención al Usuario y su registro en el sistema PQRS. Las no conformidades se relacionan con dos causas recurrentes: (1) falta de carga de documentos soporte y (2) clasificación incorrecta del tipo de consulta (Acción de Tutela, Incidente de Desacato, Derecho de Petición o Asesoría).

El tratamiento aplicado en la totalidad de los casos consistió en reclasificar o cargar el documento faltante, acciones asignadas principalmente a la Delegatura de Colectivos y del Ambiente y a los profesionales responsables.

No se evidenció riesgo de afectación significativa a los usuarios, pero sí la necesidad de fortalecer el control de calidad en el registro inicial, así como implementar una acción correctiva que mejore el proceso de clasificación y la trazabilidad documental.

Riesgo (Qué podría ocurrir)

Esta situación puede generar reprocesos, pérdida de información, FALTA DE TRAZABILIDAD EN LOS REGISTROS DE LA PQRS, demoras en la atención al usuario y riesgos de incumplimiento, afectando la confianza ciudadana y la calidad del servicio.

Como se evidencia en la siguiente tabla:

N° PSNC	FECHA DE DETECCIÓN	PROCESO	FECHA DEL PSNC	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME Radicado en la PQRS	COMENTARIO PARA CIERRE (¿Requiere acción correctiva o preventiva?)	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	Responsable
1	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010277700006 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
2	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010377700029 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
3	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010777700044 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz



4	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010777700060 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
5	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010777700073 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
6	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010977700202 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
7	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010777700082 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
8	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011077700222 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó un Derecho de Petición. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
9	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011477700348 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
10	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010377700028 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente



11	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010777700053 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
12	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25010877700145 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
13	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011077700233 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
14	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011477700344 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
15	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011577700401 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Delegatura de Colectivos y del Ambiente
16	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012077700543 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
17	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012077700545 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya



18	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012177700595 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
19	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012277700669 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
20	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012377700709 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
21	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012477700719 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
22	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25013177700959 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	John Fredy Hernández
23	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011577700384 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
24	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012177700636 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz



25	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012777700736 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre fue una Acción de Tutela. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
26	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25013177700962 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre fue una Asesoría. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
27	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Incidente de Desacato con radicado No 25010977700209 tiene fecha del 09 de diciembre de 2024 y el registro de la PQRS es del 09 de enero de 2025.	Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
28	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011377700275 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue un Incidente de Desacato. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
29	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25012777700765 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue una Incidente de Desacato. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
30	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011477700335 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
31	feb-25	Atención al Usuario	ene-25	Radicado No 25011577700389 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; Cargar el documento.	Cargar el documento.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz



32	feb-25	Atención al Usuario	feb-25	Radicado No 25021077701332 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS y la consulta en la Rama Judicial se realizó una Acción de Tutela. No cambiaron el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
33	abr-25	Atención al Usuario	mar-25	Radicado No 25031177702595 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre se brindó una asesoría; Cambiar el tipo de consulta.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Luisa Ortiz
34	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25052877705915 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS hicieron una Acción de Tutela. No cambiaron el tipo de consulta; además no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	No cambiaron el tipo de consulta; además no cargaron el documento	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
35	ago-06	Atención al Usuario	jun-09	Acción de Tutela con radicado No 25050777706493 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	No cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
36	ago-06	Atención al Usuario	jun-10	Acción de Tutela con radicado No 25050777706558 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron	Reparar	. Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
37	ago-06	Atención al Usuario	junio	Incidente de Desacato con radicado No 25050877706326 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	No cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya



38	ago-06	Atención al Usuario	junio	Amparo de Pobreza con radicado No 25050877706334 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	No cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
39	ago-06	Atención al Usuario	junio	Derecho de Petición con radicado No 25050977706630 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	No cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
40	ago-06	Atención al Usuario	junio	Acción de Tutela con radicado No 25050977706703 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	No cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
41	ago-06	Atención al Usuario	junio	Incidente de Desacato con radicado No 25051277706764 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	No cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
42	ago-06	Atención al Usuario	junio	Incidente de Desacato con radicado No 25051277707258 no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron..	No cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
43	ago-06	Atención al Usuario	junio	Radicado No 25051277706401 no cambio la actuación Incidente de Desacato por Asesoría.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya
44	ago-06	Atención al Usuario	junio	Radicado No 25051477707326 no cambio la actuación Derecho de Petición por Asesoría.	No cambiaron el tipo de consulta.	Reparar	Colectivos y del Ambiente	jun-25	Gilson Bedoya

Fuente: Formato FEM -05 PSNC Productos y servicios no conformes

HALLAZGOS

Nº. 1.FORTALEZAS

1 Gestión técnica y jurídica especializada: El proceso cuenta con un equipo con alta capacidad PROFESIONAL y técnica para atender derechos colectivos y asuntos ambientales, lo que garantiza intervenciones sólidas, a lineadas Plan de Acción,



	para la vigencia 2025 y ajustado a los objetivos estratégicos establecidos en PEI 2025-2028	
2	Articulación interinstitucional efectiva: Existe una coordinación constante con dependencias municipales, entidades ambientales, organismos de control y actores comunitarios (Veedurías ciudadanas), lo que fortalece la respuesta institucional y facilita la prevención y manejo oportuno de riesgos colectivos y ambientales.	
3	Seguimiento riguroso y enfoque preventivo: El proceso realiza monitoreo permanente de riesgos asociados proceso, tanto interno como externo, así como problemáticas ambientales y situaciones que afectan a la comunidad. Esto permite actuar de manera anticipada, proponer medidas de mitigación y asegurar la protección oportuna de los derechos colectivos.	
N°.	1. DEBILIDADES / OPORTUNIDAD DE MEJORA	
1	Fortalecer los controles en el registro y clasificación de actuaciones en el sistema PQRS: Se evidencia recurrencia en errores de clasificación y ausencia de documentos cargados. Es necesario mejorar la verificación inicial, estandarizar criterios y capacitar al personal para garantizar registros completos y coherentes desde el primer contacto con el usuario.	
2		
N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	N/A	
N°	3. OBSERVACIONES Y/O MEJORAS	
1	<p>OBSERVACIÓN ADMINISTRATIVA: Proceso auditado: Colectivos y del Ambiente</p> <p>Tema: Registro y clasificación de actuaciones en el sistema PQRS Tipo: Observación – Riesgo o incumplimiento potencial</p> <p>1. Hecho observado</p> <p>Durante la revisión de los registros en el sistema PQRS, se identificó que varias actuaciones fueron clasificadas de manera incorrecta (tutelas registradas como asesorías o derechos de petición) y que, en múltiples casos, no se cargaron los documentos soporte necesario para la trazabilidad del caso.</p> <p>Se observa un riesgo de incumplimiento potencial relacionado con el registro y clasificación de actuaciones en el sistema PQRS, debido a inconsistencias en la asignación del tipo de consulta y la ausencia de documentos soporte, lo cual podría contravenir los requisitos de información documentada (ISO 9001:2015), las políticas del MIPG y los principios de atención al ciudadano establecidos en la Ley 1755 de 2015</p>	



2. Detalle (Cómo se evidenció)

La observación se fundamenta en la verificación de los radicados revisados en auditoría, Formato FEM -05 (PSNC) Productos y servicios no conformes (Esquema de líneas de defensa, Secretaria General y Control interno) donde se encontraron inconsistencias reiteradas entre la actuación registrada en el sistema PQRSy la actuación real descrita en el cierre o en la consulta DE ATENCIÓN AL USUARIO, además de la ausencia de archivos adjuntos obligatorios para validar la gestión realizada.

3. Riesgo (Qué podría ocurrir)

Esta situación puede generar reprocesos, pérdida de información, FALTA DE TRAZABILIDAD EN LOS REGISTROS DE LA PQRS, demoras en la atención al usuario y riesgos de incumplimiento, afectando la confianza ciudadana y la calidad del servicio.

**4. Criterio normativo aplicable
ISO 9001:2015**

Cláusula 7.5 – Información documentada: exige mantener registros adecuados para asegurar la trazabilidad y evidencia de la conformidad.

MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Política de Servicio al Ciudadano: establece la obligación de registrar, clasificar y atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Gestión Documental y TIC: requiere asegurar calidad, integridad y disponibilidad de la información.

Normativa de Atención al Usuario (Ley 1755 de 2015)

Obliga a mantener la integridad de la información, correcta clasificación y archivo adecuado para garantizar el derecho fundamental de petición.

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

Conclusiones

La delegatura para los derechos colectivos y del Ambiente, se evidenciando una gestión eficiente, oportuna y plenamente articulada con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Acción, articulado con el PEI 2025–2028, de la Personería de Itagüí. Este logro refleja el compromiso institucional con la protección de los derechos ciudadanos, la mejora continua, la sostenibilidad administrativa y el fortalecimiento del servicio al usuario.



La ejecución de las actividades programadas confirma la capacidad operativa del equipo, la adecuada planeación y el seguimiento riguroso de los resultados, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la modernización institucional y la consolidación de una gestión orientada al impacto social. Esta consolidación estratégica reafirma el avance hacia una Personería más cercana, eficiente y alineada con las necesidades de la comunidad Itagüiseña.

Recomendaciones

Aunque la Personería de Itagüí ha avanzado en la implementación del Observatorio de Salud Mental y Ambiente Sostenible, se evidencian limitaciones derivadas de la ausencia de personal especializado en recolección, procesamiento y análisis de datos. Esta situación ha generado brechas en la trazabilidad de la información, la confiabilidad de los indicadores y la articulación comunitaria, afectando el ritmo de ejecución y poniendo en riesgo el cumplimiento de los objetivos estratégicos del PEI 2025–2028. El fortalecimiento técnico de la Delegatura de Colectivos y del Ambiente/Derechos Humanos es esencial para garantizar reportes rigurosos y decisiones institucionales basadas en evidencia.

1. Se recomienda fortalecer la Delegatura de Colectivos y del Ambiente/Derechos Humanos mediante la vinculación de personal especializado en estadística, análisis de datos, sistemas de información y gestión ambiental. Contar con este equipo técnico permitirá mejorar la trazabilidad de las acciones, garantizar la confiabilidad de los indicadores, optimizar el funcionamiento del Observatorio de Salud Mental y Ambiente Sostenible y asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos estratégicos PEI 2025–2028.
2. Se recomienda implementar un control sistemático para los productos y servicios no conformes (PSNC), que incluya registro oportuno, análisis de causa raíz y acciones correctivas y de mejora verificables. Esto garantizará trazabilidad de la atención al usuario, mitigará reincidencias y fortalecerá la calidad y confiabilidad del proceso.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:

FIRMA AUDITADO:

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: 20/11/2025

**Proyectó: Arley de J Ramírez Patiño – Jefe Oficina de Control Interno
Apoyo: Deisy Milena Vásquez Muñoz - Contratista**