

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:	Caracterización promoción y protección de los Derechos Humanos
--------------------------	--

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
*Atención a víctimas del conflicto armado *Verificación de aparente vulneración de DDHH	13/07/2022
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
Carlos Fredy Carmona Ramírez	Katherine López Roldan
AUDITADO:	
Delegatura de Derechos Humanos	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Realizar seguimiento a la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y a la capacidad del mismo en el presente proceso a auditar, para facilitar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, aplicables en el sistema de gestión verificando que en su implementación se cumplan con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, identificando oportunidades de mejoramiento.
ALCANCE DE LA AUDITORIA
El alcance de este ejercicio de auditoría está orientado a revisar el cumplimiento de la utilización de los formatos de calidad, además del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) en los procesos de los procesos de Atención a víctimas del conflicto armado y Verificación de aparente vulneración de DDHH
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)
RESUMEN DE LA AUDITORIA:
<p>1. PERSONAL QUE COMPONE LA DELEGATURA</p> <p>Actualmente en la Delegatura de los Derechos Humanos, cuenta con el siguiente personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una Delegada • Dos profesionales en derecho – contratadas a través de tercerización • 2 Psicólogas – contratadas a través de tercerización

- Una Auxiliar administrativa

2. ATENCION Y SERVICIO A LA COMUNIDAD EN EL AÑO 2021

De acuerdo a la planeación realizada y al plan de auditorías, se presenta a continuación el informe de la Auditoría de DDHH donde se verifican varios temas de relevancia para el área.

2.1 Asesorías y recepción de las declaraciones por hechos victimizante

Las declaraciones atendidas en el año 2021 fueron las siguientes:

CONCEPTO	CANTIDAD
Atentados	6
Desplazamiento	235
Amenazas	7
Homicidio	30
Secuestro	1
Lesiones personales	3
Desaparición Forzada	1
Total declaraciones	283

2.2 Ayudas solicitadas por la Delegatura:

CONCEPTO	CANTIDAD
Bonos alimentarios	157
Arriendos	117
Atención en Salud total	71
Cupos escolares	18
Total solicitudes	114

2.3 Aparente vulneración de los derechos humanos

Se realizaron las siguientes actividades de protección a la población vulnerable, en donde se veri:

• **Ingresos por canal de atención**

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	DEPENDENCIAS
Del sábado 02 de enero del 2021 al viernes 31 de diciembre del 2021	viernes 02 de septiembre del 2022	Todas

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	2	2	1.1 %
Correo Certificado	0	3	3	1.65 %
Correo Electrónico	0	46	46	25.27 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	1	1	0.55 %
Personalmente	0	93	93	51.1 %
Radicación Web	0	37	37	20.33 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	0	182	182	100 %



• **Ingresos por tipo de solicitud**

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

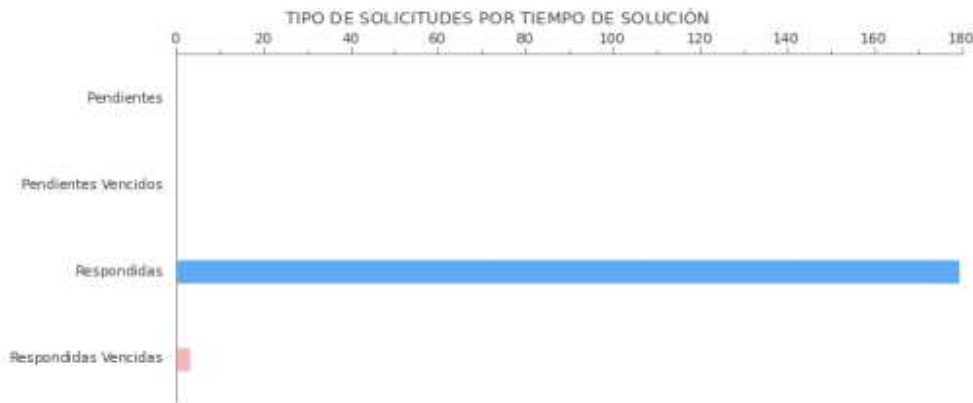
	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	6	6	3.3 %
Felicitación	0	3	3	1.65 %
Petición de Consulta	0	6	6	3.3 %
Petición de Documentación	0	4	4	2.2 %
Petición de Información	0	107	107	58.79 %
Queja	0	51	51	28.02 %
Reclamo	0	3	3	1.65 %
Sugerencia y/o Elogio	0	2	2	1.1 %
TOTALES	0	182	182	100 %



- **Tipo se solicitudes por tiempo de solución**

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Denuncia	0	0	6	0
Felicitación	0	0	3	0
Petición de Consulta	0	0	5	1
Petición de Documentación	0	0	4	0
Petición de Información	0	0	106	1
Queja	0	0	50	1
Reclamo	0	0	3	0
Sugerencia y/o Elogio	0	0	2	0
TOTALES	0	0	179	3



3. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION

- **Actividad No. 1** 0/12/2021 Meta anual cumplida 100%. Se cumplió en los trimestres anteriores 30/09/2021 Se dictaron dos (2) capacitaciones en derechos Humanos a la Comunidad Educativa Oeste Síndice, dirigido a 141 alumnos. 30/06/2021 Meta cumplida del 100%. De (3) capacitaciones solicitadas, se realizaron (3) capacitaciones. Se capacitó a la comunidad educativa en -Abril 29 Mi yo interior (Convocatoria abierta a

Personeros y Representantes estudiantiles de todos los colegios públicos y Privados de Itagüí.)

Mayo 18 Derechos Humanos básicos en el marco de la protesta I.E Antonio José de Sucre -Mayo 27 Liderazgo como servicio (Convocatoria abierta a Personeros y Representantes estudiantiles de todos los colegios públicos y Privados de Itagüí.) 30/06/2021 Meta cumplida del 100%. De (3) capacitaciones solicitadas, se realizaron (3) capacitaciones. Se capacitó a la comunidad educativa en -Abril 29 Mi yo interior (Convocatoria abierta a Personeros y Representantes estudiantiles de todos los colegios públicos y Privados de Itagüí.) -Mayo 18 Derechos Humanos básicos en el marco de la protesta I.E Antonio José de a| Sucre -Mayo 27 Liderazgo como servicio (Convocatoria abierta a Personeros y Representantes estudiantiles de todos los colegios públicos y Privados de Itagüí.) 30/03/2021Capacitación a la comunidad educativa en gobierno escolar, ley 1620 de 2013.

- **Actividad No. 2** 30/12/2021 Meta cumplida anual del 100%. Durante este último trimestre se realizaron actividades entre las cuales están talleres, charlas y capacitaciones. De 16 actividades solicitadas / Se realizaron 16 actividades. 30/09/2021 Se capacitó a Personeros, representantes y contralores estudiantiles en gobierno escolar de las I.E públicas y privadas de Itagüí, Meta cumplida del 100% Actuaciones en Gobierno escolar (30). De 30 actuaciones solicitadas / Se realizaron (30) -30/06/2021.De 20 actividades realizadas / se realizaron (20)- Meta cumplida del 100% Acompañamiento y apoyo técnico y logístico a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Víctimas (3) -Asistencia y representación Institucional a los Comités y Subcomités de Justicia Transicional (1) . Actuaciones en protección y garantía de los integrantes de la Mesa de víctima (20). 30/03/2021 De 18 capacitaciones actividades solicitadas/ Se realizaron 18. Meta cumplida del 100%
- Se realizó capacitación a los candidatos a la personería y a los candidatos a representantes escolares, los cuales se relacionan a continuación: I.E. Avelino Saldarriaga Gaviria I.E. Carlos Enrique Cortés, I.E. Felipe De Restrepo Granda, I.E. Isolda Echavarría, I.E. Loma Linda, I.E. Los Gómez, I.E. Luis Carlos Galán Sarmiento, I.E. Marceliana Saldarriaga, I.E. María Jesús Mejía Álvarez, I.E. María Josefa Escobar Uribe, I.E. Orestes Síndice, I.E. Pedro Estrada G, Colegio la Inmaculada, Colegio el Carpinelo, Colegio Adventista del Sur, Colegio Celestin Freinet, Colegio Paula Montal, Colegio María Reina. Se capacita sobre la Ley 1620/13, a profesores Lideres del Gobierno Escolar, a candidatos a personeros y a representantes estudiantiles qué es gobierno escolar?, cómo se conforma?, Cuáles son las funciones de personeros y representantes escolares, Manuales de Convivencia Escolar, Liderazgo.

- **Actividad No. 3** 30/03/2021 Se tiene programadas realizar las actividades para los meses de mayo y junio. 30/06/2021. Meta cumplida del 100%, de 12 capacitaciones programadas/ se realizaron 12 capacitaciones, se surtieron todas las actividades de premiación en las categorías básicas, intermedias, superior y universitaria.
- **Actividad No. 4** 30/12/2021. Meta anual cumplida del 100%. Diligencias y actuaciones en protección y garantía de los derechos fundamentales de los integrantes de la Mesa de Víctimas. De 15 actividades solicitadas / Se realizaron 15 actividades. 30/09/2021 De 8 actividades solicitadas/8 actividades realizadas, entre atenciones, asesorías y acompañamientos como Secretaría Técnica 31/03/2021. De 29 actividades realizadas / se realizaron (29)- Meta cumplida del 100% Acompañamiento y apoyo técnico y logístico a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Mesa de Víctimas (4) -Asistencia y representación Institucional a los Comités y Subcomités de Justicia Transicional (3) -Diligencias y actuaciones en protección y garantía de los derechos fundamentales de los integrantes de la Mesa de Víctimas(22)
- **Actividad No. 5** Asesorías según PQ: 22: 30/03/2021. De 92 solicitudes / Se atendió 92 solicitudes. Meta cumplida 100%
- **Actividad No. 6** 30/12/2021. Meta anual cumplida del 100%. Se conmemoró el día Internacional de los Derechos Humanos, en el auditorio de cámara de Comercio con condecoraciones a personalidades municipales que trabajan día a día por la garantía, la protección y la promoción de los derechos humanos de la comunidad itagüiseña.

Además el evento estuvo amenizado por un acto cultural en cabeza del “Parcero de la Comuna 8” quien a través de un monólogo realizó sentidas reflexiones alusivas al respeto por los Derechos Humanos.

30/09/2021SE realizó pieza publicitaria en conmemoración del día nacional de los derechos. Meta cumplida del 100% 31/03/2021. A través de los diferentes canales digitales de comunicación institucional, se dio difusión de la conmemoración del día nacional de la memoria y solidaridad con las víctimas, dicha conmemoración se llevó a cabo el 9 de abril 2021.

- **Actividad No. 7** 30/12/2021. Meta anual cumplida del 100%. -Adulto mayor: intervención, verificación, acompañamiento y asesoría en protección, promoción y garantía de los derechos humanos:9 -Habitante de y en calle: intervención, verificación, acompañamiento y asesoría en protección, promoción y garantía de los derechos humanos: 14-Personas Víctimas del conflicto armado: se asesora jurídicamente en el

marco normativo de la Ley 1448 de 2011 a víctimas del conflicto armado, igualmente se realizan intervenciones, verificaciones, acompañamiento en protección de derechos fundamentales de la referida población: 21-Población migrante: Se realiza acompañamiento e intervención en protección de los derechos fundamentales de la población migrante, independientemente de la nacionalidad que tenga, es así como en concordancia con estándares normativos internacionales se realiza dicha defensa: 5-Derechos Humanos: Toda la población atendida a la cual se le ha protegido los derechos fundamentales y que no están clasificados en la tabla anterior: 66-Asesoría en Ley de Víctimas: Se brinda asesoría en ley de víctimas 1448/2011: 29 -Asistencia a Comité: 1 De 148 intervenciones solicitadas / Se realizaron 148 intervenciones. 30/09/2021. Meta cumplida 100%De 251 solicitudes / Se tramitaron 251 así: Adulto mayor (70) Habitante de y en calle (5) Personas Víctimas del conflicto armado (3) Población migrante(20) , Observatorio de salud (9), víctimas del conflicto armado (3) , Derechos Humanos (66) 31/03/2021. Meta cumplida 100%De 190 solicitudes / Se tramitaron 190 así: Adulto mayor (50) Habitante de y en calle (10) Personas Víctimas del conflicto armado (28) Población migrante(7) Personas con dificultad psiquiátrica (7) NNA Protección de derechos (3)Enfoque diferencial (89)

- **Actividad No. 8** 30/12/2021. Se ha realizado avances preliminares en la investigación, consolidación de la información y dado la situación que se presentó de fuerza mayor por el deceso de la persona que dirigía dichos informes, se presentó la novedad en la fecha de entrega. 30/09/2021 Actualmente se trabaja en aprobación del informe de DDHH de los años atrasados, para noviembre se tiene programado producto final. 31/03/2021. Esta actividad está programada para ejecutar en mayo
- **Actividad No. 9** 30/12/2021 Meta cumplida del 100%. Intervención en protección de las PPL en garantía de los derechos fundamentales tanto en los sitios transitorios de detención CAPI, Subestación de Policía Los Gómez como CPAMS la Paz: De 33 actividades solicitadas / Se realizaron 33 actividades. 30/09/2021 De 46 solicitudes de atenciones a las PPL / se realizaron 46 PPL. Meta cumplida del 100%, en solicitudes para garantizar y proteger derechos fundamentales de las PPL 31/03/2021.De 77 solicitudes / Se tramitaron 77 solicitudes. Meta cumplida 100%. Intervención en protección de las PPL en garantía de los derechos fundamentales tanto en los sitios transitorios de detención CAPI, Subestación de Policía Los Gómez como CPAMS la Paz.(77)
- **Actividad No. 10** 30/12/2021 Meta cumplida anual 100%. Visitas a instituciones hospitalarias, asistencia a reuniones de articulación y estrategias para la prestación de un óptimo servicio de salud a la comunidad Itagüiseña. De 3 actividades solicitadas /

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

Se realizaron 3 actividades. 30/09/2021, De 9 actividades solicitadas / Se realizaron 9 actividades. Meta cumplida del 100% entre Visitas a instituciones hospitalarias, asistencia a reuniones de articulación y estrategias para la prestación de un óptimo servicio de salud a la comunidad Itagueiseña. 31/03/2021. De 19 actividades programadas / Se realizaron 19 actividades. Meta cumplida del 100% Visitas a instituciones hospitalarias, asistencia a reuniones de articulación y estrategias para la prestación de un óptimo servicio de salud a la comunidad Itagueiseña.

Con lo anterior se concluye que tanto el seguimiento a todos los trimestres, como las metas propuestas, fueron cumplidas en un 100%

4. SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

En el mapa de riesgos, esta delegatura tiene identificados 9 posibles desviaciones a los procesos, de los cuales 1 es de cumplimiento, 1 operativo y 7 de corrupción; al respecto esta auditoría tiene las siguientes consideraciones:

- **Riesgo 1** La causa para el incumplimiento de cualquier tipo de actividad programada en la planeación no puede ser “**desconocimiento del proceso**”, pues precisamente en la planeación se debe tener muy claro que se va a realizar y determinar los medios mediante los cuales se va a hacer, lo que no admite que una causa este ligada a la falta de claridad del servicio que se presta o de las actividades planeadas.
- **Riesgo 2** Al igual que el anterior, no se puede partir al elaborar un plan sin el debido conocimiento de las actividades pactadas y mucho menos la meta que se piensa alcanzar con las mismas; el desconocimiento de la normatividad no aplica a la hora de proyectar acciones, pues deja claro el desconocimiento de las tareas encomendadas en el área funcional a la que pertenece.
- **Riesgo 3** En este se visualiza una falla procedimental que no tiene nada que ver en la “falta de ética”, pues ésta no sería causal de riesgo, sino objeto de investigación disciplinaria o de otra índole, en el momento de que se llegara a presentar.
- **Riesgo 4** Al igual que los anteriores, se sigue teniendo grandes problemas al formular el posible riesgo, toda vez que “Inexactitud en la Asesoría u orientación brindada” no podría estar ligada como causa generadora “Desconocimiento de la normatividad”, en este sentido las delegaturas deben tener la suficiencia para la atención de los usuarios y especial la de derechos humanos que tiene un equipo interdisciplinario con mucho conocimiento y experiencia.
- **Riesgos 5, 6 y 7** Estarían enmarcados en comportamientos corruptos de funcionarios, que en el imaginario lo harían de manera dolosa, lo que sería contrario a un posible riesgo en virtud de la prestación del servicio y que desdican enormemente de la

administración pública, en especial en una entidad como la Personería que es la encargada de restituir o ayudar a los usuarios a restituirse de sus derechos; se pensaría en mejorar en la redacción o reformular los posibles riesgos dentro de la matriz.

5. TABLERO DE INDICADORES

Se verificó el tablero de indicadores, se evidenció su correcto diligenciamiento. Solo es menester de este auditor reprochar que las metas estén establecidas en el cumplimiento del 90%, toda vez que al plantearse una meta, debe de ser para alcanzar el 100%, con el fin de que si no se llega a esta, se tomen los correctivos del caso.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO:

De las 17 acciones de mejora, se cerraron satisfactoriamente 9, quedando 8 aún abiertas, las cuales pasaron para la siguiente vigencia. Cabe destacar que a la fecha de la auditoría se habían cerrado 3, y aún continúan abiertas 5 que se debieron de haber cerrado en junio de la presenta vigencia.

Cabe anotar que las preguntas formuladas fueron respondidas en su totalidad y sustentadas desde los procesos y procedimientos correspondientes a la Delegatura.

HALLAZGOS

N°.	1.FORTALEZAS	
1	Se tiene conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, del proceso y los procedimientos que conforman la delegatura.	
2	Organización en la documentación de cada procedimiento	
3	Se brindó una buena atención y disposición para asumir la información solicitada	
N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	Se observa que en las actas 14, 16 y 17 de 2021 se presenta tachones y enmendaduras	7.7.1.5.1 (b)
2.	Se observa en el plan de mejoramiento numeral 11. Incoherencia entre fecha y número de acta con la que realizarían la acción de mejora al hallazgo planteado; igualmente dieron cierre a la misma sin verificar dicha inconsistencia. .	7.5, 7.5.3
N°	3. OBSERVACIONES	
1	Se debe de tener mayor claridad en la formulación de los riesgos inherentes al proceso, pues algunos no tienen coherencia en su formulación (ver notas del informe) y otros no tienen directa relación causal con el mismo.	

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

2	En el tablero de indicadores se debe de tener clara que las metas son de 100% en su formulación y que el no cumplimiento se tomaría como una desviación en el proceso
3	Se debe lograr el cierre de las acciones pendientes en el plan de mejora, toda vez que la fecha de cumplimiento estaba pactada para el mes de junio de 2022.

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

En términos generales se puede concluir que el equipo de trabajo de la delegatura de Derechos Humanos tiene apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad y tienen muy definidos los roles dentro de la estructura de la Personería.



FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:

FIRMA AUDITADO: _____

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: Septiembre 5 de 2021

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