



**Personería
Itagüí**

**INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA**

Código: FEM-09

Versión: 05

Fecha: 01/09/2024

PROCESO AUDITADO:	DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE
--------------------------	------------------------------------

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE Procesos 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	Octubre 2024
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno Auditor Líder	Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno Auditor Líder
AUDITADO:	
Personero Delegado Para la Vigilancia de los Derechos Colectivos y del Ambiente. Facilitador (Dr. Jhon Fredy Hernández Vallejo y equipo de apoyo)	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Objetivos del sistema de Control Interno. Contemplados en la Ley 87 de 1993, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de Dirección, Planeación, Ejecución, Seguimiento, Evaluación y Control, de mantener el sistema de control interno, el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) alineado con la dirección estratégica de la entidad.

Los Objetivos Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, sus fines es mejorar la capacidad del Estado para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y las partes interesadas, fortalecer el talento humano incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de eficiencia y eficacia, gobernabilidad y legitimidad del aparato público, generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna.

Son los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.1) Fortalecer el liderazgo, 2) Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación, 3) Desarrollar una cultura organizacional sólida, 4) Promover la coordinación interinstitucional, 5) Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana.

El propósito es la de Verificar la eficacia, la eficiencia y economía en las operaciones que



**Personería
Itagüí**

**INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA**

Código: FEM-09

Versión: 05

Fecha: 01/09/2024

adelanta la delegatura de los derechos colectivos y del ambiente la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; en la promoción, defensa y las garantías fundamentales de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña. Facilitando la correcta ejecución de sus funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional; identificar oportunidades de mejora y gestión de los riesgos con fines de evitar su materialización (el modelo de “*Tres Líneas de Defensa*”).

ALCANCE DE LA AUDITORIA

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.

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

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Principios de la función administrativa de Igualdad, oportunidad, celeridad, publicidad, eficacia, imparcialidad, transparencia, legalidad y debido proceso.

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; modificado mediante **Acuerdo municipal 06 del 15 de agosto de 2024** Concejo municipal de Itagüí.

Constitución Política de Colombia. Art. 23, capítulo 3 78 al 82(de los derechos colectivos y del ambiente), 86, 88,118, 367.

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Ley 472 de 1998 (Reglamenta las Acciones Populares y de Grupo).

Decreto 019 de 2012 (racionalización de trámites),

Ley 388 de 1997 (ordenamiento territorial),

Acuerdo municipal 020 de 2007 (Plan de Ordenamiento Territorial),

Acuerdo Municipal 006 de 2014 (Normas Urbanísticas Municipales),

Ley 743 de 2002(organismos de acción comunal),

Ley 136 de 1994 (organización y funcionamiento Municipios,

Ley 1259 de 2008 (comparendo ambiental),

Ley 142 de 1994 (régimen servicios públicos domiciliarios),

Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor),

Ley 232 de 1995 (funcionamiento de los establecimientos de comercio) y demás que apliquen y complementen.

Ley 1755 de 2015 (reglamenta el derecho de petición).

Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática artículo 60.



Ley 1801 de 2016 por la cual se expide el código nacional de Seguridad y convivencia ciudadana.

Ley 2197 de 2022 por medio de la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

(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 AUDITORÍA:

1. Se llevo a cabo la reunión de Apertura en la oficina de delegatura, en cabeza del Personero Delegado Para la Vigilancia de los Derechos Colectivos y del Ambiente. Facilitador (Dr. JHON FREDY HERNÁNDEZ VALLEJO y equipo de apoyo); LUISA FERNANDA ORTIZ JARAMILLO Profesional Universitaria; GILSON ALBERTO BEDOYA PÉREZ, Abogada Profesional Universitario; JOHANNA MARCELA GIL CORREA, Prestación de servicios profesionales como Ingeniera en temas ambientales, se socializo el plan de auditoría, se expuso de manera clara la forma como se realizarían las actividades, se confirmaron los canales de comunicación, y se brindo 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 DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)
3. Se solicito información pertinente, sobre la gestión de la Delegatura Recibida la información , se procede a verificar el contenido de la misma
4. Se llevo a cabo entrevistas, con base en el análisis de la información
5. Posteriormente se recoge más información y evidencias pertinentes para el proceso auditor de diferentes - plataforma SISGED, PQRS, fuentes del sistema de gestión SGC Indicadores de Gestión, plan de mejoramiento y matriz de riesgos vigencia 2024
6. Se examinaron las evidencias presentadas durante el desarrollo de la auditoria
7. Se procede a realizar el informe de auditoría.

REUNIÓN DE APERTURA



Fuente: Reunión de Apertura 17/10/2024



Se da explicación del alcance y desarrollo de la auditoria, se informa que se realizara de manera presencial en la oficina de la delegatura y por los medios virtuales establecidos en el sistema de gestión de la calidad de la entidad, se procede a dar lectura al programa de auditoría, que se basa en las siglas PHVA, es el ciclo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, iterativo que se utiliza para analizar, mejorar y controlar los procesos que adelanta la delegatura y en cumplimiento al plan de acción año 2024, se realizan unas preguntas a través de cuestionario encaminadas a establecer la manera como los funcionarios de la delegatura en sus Procesos y procedimientos, actividades que desarrollan, le dan cumplimiento al plan de acción y verificación de la aplicación de los siguientes trámites y registros establecidos mediante el SGC vigencia 2024:

DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE:

Procesos

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

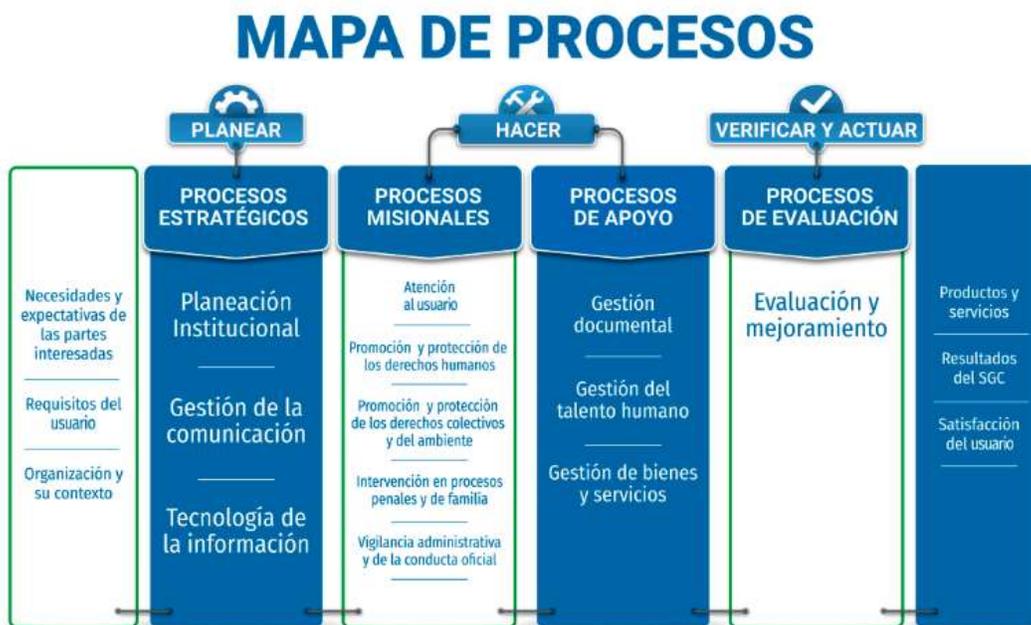
CONOCIMIENTO DE LA DEPENDENCIA:

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





MAPA DE PROCESOS:



**Personería
Itagüí**

La Delegatura para la promoción y protección de los derechos colectivos y del ambiente forman parte de los procesos misionales de la Entidad el (HACER),



Formato FCA-01 REGISTRO DE DILIGENCIA:

		Código: FCA-01 Versión: 03 Fecha: 01/09/2024	
REGISTRO DE DILIGENCIA			
ASUNTO: PARTICIPACIÓN EN JORNADA DE LIMPIEZA "LA BANCA" LUGAR: Sector La Banca-Antigua acequia de Coltejer. FECHA: SEPTIEMBRE 12 DE 2024 Hora de Inicio: 9.00 am Hora de Finalización: 12.30 pm ASISTENTES: <ul style="list-style-type: none"> Jhon Freddy Hernández, Delegado Derechos Colectivos y del Ambiente, personería municipal de Itagüí. Johanna Gil, contratista delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente. Personal de Servisao. Personal secretaría de medio ambiente. Veedores ciudadanos. Líderes Comunitarios. Se anexa listado de asistencia.	DESCRIPCIÓN DE LA DILIGENCIA: <ol style="list-style-type: none"> Se llega al sitio denominado "LA BANCA", antigua acequia de la empresa Coltejer, entre el barrio El Tablazo y Filina del municipio de Itagüí, donde en reiteradas ocasiones se han realizado jornadas de limpieza del sector, pero que insistentemente la mala disposición de los residuos por parte de personas que, al parecer no residen en el sector, depositan de manera inadecuada todo tipo de basuras como son, colchones, escombreros, televisores, camas, nocheros, sofás, sumado a excrementos animales y en ocasiones humanas. En esta oportunidad se contó con la participación de la secretaría de medio ambiente, los vigías ambientales y el personal de servisao, además de la participación de veedores ciudadanos, líderes comunitarios y la presencia de la delegatura para los derechos colectivos y del ambiente de la personería de Itagüí. Por medio de la participación comprometida y activa de todos los participantes se logró recolectar gran cantidad de residuos sólidos. Limpiar y embolsar el lugar y dejar en condiciones de limpieza el paso del sector LA BANCA por donde diariamente transitan personas de la comunidad. Alrededor de 10 toneladas de residuos sólidos fueron recolectados en esta oportunidad. En medio de la jornada de limpieza se conversó con los veedores ciudadanos quienes manifiestan que esta problemática es reiterada y que en el sector se debería instalar una cámara con parlante para que quienes dispongan de mala manera los residuos sólidos en el sector, puedan ser identificados y alertados o alarmados cuando por el parlante se les habla. Se insistió a la comunidad que ellos deberían ser garantes del cuidado del sector, que deberían ayudar y colaborar en jornadas de limpieza tanto para habitantes como para transeúntes del sector, no es solo un trabajo y un esfuerzo institucional, también requiere que la comunidad se comprometa y genere acciones que ayuden a minimizar los impactos negativos que esta problemática genera. 		Código: FCA-01 Versión: 03 Fecha: 01/09/2024
OBSERVACIONES, CONCLUSIONES y/o COMPROMISOS: <ol style="list-style-type: none"> Se envió un oficio a la secretaría de salud y protección social del municipio de Itagüí para solicitar una fumigación en el sector LA BANCA, con el fin de mitigar las plagas que están ocasionando problemas de salud y bienestar de la comunidad. Se concretó una reunión con el ingeniero Iván Darío Fricolza de secretaría de Planeación, el constructor de la obra La Esmeralda y los veedores ciudadanos en el sitio de la diligencia, Sector LA BANCA, con el fin de aclarar los puntos de vista y si existe posibilidad de hacer un cerramiento que pueda ayudar a solucionar en parte la problemática de mala disposición de residuos sólidos que presenta el sector. Se compromete la secretaría de medio ambiente a realizar una nueva jornada de limpieza un día sabado para que un mayor número de habitantes del sector se pueda vincular, ya que en una semana, por motivos laborales para muchos no les es posible participar, además se compromete la secretaría de medio ambiente para que en esta nueva jornada de limpieza haya mayor presencia institucional como la secretaría de salud, espacio público, educación y el ejército nacional. 			

Fuente: FCA-02 REGISTRO VEEDURÍAS CIUDADANAS:
Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno

		Código: FCA-01 Versión: 03 Fecha: 01/09/2024
REGISTRO DE DILIGENCIA		
REGISTRO FOTOGRAFICO POR EL EQUIPO DE COMUNICACIONES PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI.		
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI) Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5. Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21 contactenos@personeraiitagui.gov.co www.personeraiitagui.gov.co		

Fuente: FCA-02 REGISTRO VEEDURÍAS CIUDADANAS:
Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno





Se puede evidenciar el diligenciamiento de formato de manera permanente, con sus respectivos anexos y seguimientos a los cuales se les ha dado acompañamiento y respuesta de manera oportuna y en términos de Ley.

FCA-02 REGISTRO VEEDURÍAS CIUDADANAS:

La delegatura tiene dispuesto el procedimiento PCA-02 Asesoría y acompañamiento veedurías y grupos de la comunidad, de la misma forma se tiene dispuesto el Formato FCA-02 Registro Veedurías Ciudadanas y para solicitar certificado debe acercarse a lo sede principal de la Personería Dirección: Centro Administrativo Municipal de Itagüí Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial Piso5 Itagüí, Antioquia - o a través de correo electrónico, contactenos@personeraiitagui.gov.co, después de conformar tu o pertenencia a la veeduría escrita a nuestra entidad.

A 31 de marzo de 2024: se encuentran registradas 19 veedurías ciudadanas y Durante la Vigencia 2023 solo se expidió un certificado veeduría al contrato N° SSYPS-CD-25-23, Comité municipal de veeduría en Salud, en el primer trimestre de 2024 no se han inscrito veedurías ciudadanas ver certificación expedidas por la Delegatura de Colectivos y del Ambiente.

		REGISTRO DE VEEDURÍAS CIUDADANAS		Código: FCA-04			
				Versión: 03			
				Fecha: 19/03/2020			
LUGAR DE CONSTITUCIÓN		Itagüí		FECHA DE CONSTITUCIÓN		4/06/2020	
TIPO DE SOLICITUD		REGISTRO	# REGISTRO: 1	FECHA DE REGISTRO		11/06/2020	
		MODIFICACIÓN	# MODIFICACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN			
NOMBRE DE VEEDURÍA:		Veeduría Territorial de Itagüí		VIGENCIA		10 AÑOS	
OBJETO:		Realizar Veeduría al Medio Ambiente, Desarrollo Territorial y Patrimonio en el municipio de Itagüí, en los aspectos: protección, conservación, restauración e intervención.					
CODIGO ACTIVIDAD COMERCIAL:		DEPARTAMENTO	Antioquia	MUNICIPIO		Itagüí	
VEEDORES:							
NOMBRE	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO FIJO	CELUAR	CORREO	RH	
Lina María Gutiérrez Madrigal	1036649659	Cra 52 D # 66-92.	Pendiente	3023103428	liamar.madrigal@gmail.com	O+	
Luis Fernando Osorno Giraldo	6788076	Cra 50 A # 46-17	Pendiente	3105033871	luisfo1951@gmail.com	A+	
Reinaldo de Jesús Restrepo Jiménez	6787974	Cra 53 A # 55-25. Apto 201	Pendiente	3007509930	tjgrerey2951@gmail.com	B+	
Rolando Cano Colorado	1036669625	Diagonal 42 A # 37-24	Pendiente	3128147891	ronalcano47@gmail.com	B+	
Raúl Acosta Restrepo	6788634	Calle 54 # 50-28, Piso 2	Pendiente	3004740450	raulacostarestrepo@gmail.com	O-	
Marlon Castañeda Jiménez	1040733128	Calle 31 # 50-73	Pendiente	3016981416	marloncasta.28@gmail.com	A+	
Edwin Alberto Bermúdez Barbarán	71696009	Calle67 # 54 B 110	Pendiente	3146559139	bermudez.edwin@gmail.com	O+	
Hanna Lucieth Bohorques Alzate	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	
Javier Antonio Martínez Restrepo	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	
NOMBRE DEL SOLICITANTE		Edwin Alberto Bermúdez Barbarán		CÉDULA	71696009		
CÉDULA	71696009	TELÉFONO FIJO		CELULAR	3146559139		
OBSERVACIONES							
OBSERVACIONES: Registro Actualizado 13/02/2024							
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI) Cra. 51 No 51-55 Teléfono: +57 (604) 3764884 www.personeraiitagui.gov.co / info@personeraiitagui.gov.co				 SC - CER427866			

Fuente: FCA-02 REGISTRO VEEDURÍAS CIUDADANAS
Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno



**Personería
de Itagüí**

**INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA**

Código: FEM-09

Versión: 05

Fecha: 01/09/2024

		REGISTRO DE VEEDURÍAS CIUDADANAS		Versión: 03	
				Fecha: 19/03/2020	
LUGAR DE CONSTITUCIÓN		Itagüí		FECHA DE CONSTITUCIÓN	
				4/01/2020	
TIPO DE SOLICITUD		REGISTRO	# REGISTRO:	FECHA DE REGISTRO	
		MODIFICACIÓN	# MODIFICACIÓN	21/01/2020	
NOMBRE DE VEEDURÍA:		Veeduría Ciudadana Amiga		VIGENCIA	
				6 AÑOS	
OBJETO:		Vigilancia sobre la gestión administrativa con sujeción al servicio de los intereses generales con la correcta aplicación de los recursos públicos			
CODIGO ACTIVIDAD COMERCIAL:		DEPARTAMENTO	Antioquia	MUNICIPIO	Itagüí
VEEDORES:					
NOMBRE	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO FIJO	CELULAR	CORREO
Ninely Rojas Londoño	43835532	CRA 59 A 69 C APTO 801	2089306	3165504510-3215486511	ninerroj@hotmail.com - rojaslondonon@gmail.com
Boanerge de Jesus Taborada Villa	98539160	Pendiente	No registra	3008918394	No registra
Frank Esteban Ramirez	8432976	Pendiente	Pendiente	3014791168	Pendiente
Daniel Izquierdo Molina	71941136	Pendiente	Pendiente	3169295261	Pendiente
Didier Andres Moreno	79929463	Pendiente	Pendiente	3136275094 - 3165504510	Pendiente
NOMBRE DEL SOLICITANTE	Ninely Rojas Londoño		CÉDULA	43835532	
CÉDULA	TELÉFONO FIJO		CELULAR		
OBSERVACIONES: Registro Actualizado 13/02/2024					

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



Fuente: FCA-02 REGISTRO VEEDURÍAS CIUDADANAS
Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno

		REGISTRO DE VEEDURÍAS CIUDADANAS		Código: FCA-04		
				Versión: 03		
				Fecha: 19/03/2020		
LUGAR DE CONSTITUCIÓN		Itagüí		FECHA DE CONSTITUCIÓN		
				3/10/2017		
TIPO DE SOLICITUD		REGISTRO	# REGISTRO:	FECHA DE REGISTRO		
		MODIFICACIÓN	# MODIFICACIÓN	11/10/2017		
NOMBRE DE VEEDURÍA:		Servicios Públicos Domiciliarios		VIGENCIA		
				10 AÑOS		
OBJETO:		Seguimiento y control a los programas y proyectos adelantados en materia de servicios públicos domiciliarios: agua, aseo recolección de basuras, empresas públicas epm				
CODIGO ACTIVIDAD COMERCIAL:		DEPARTAMENTO	Antioquia	MUNICIPIO	Itagüí	
VEEDORES:						
NOMBRE	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO FIJO	CELULAR	CORREO	RH
Doris Grajales Barragán	41893406	Calle 27 # 66-30	Pendiente	3004670961	grajalesdoris@gmail.com	A+
Ovidio Quiroz Ríos	70511397	Cra 69 D # 33 B 46	Pendiente	3046683578	guiroz961@hotmail.com	A+
Marisol García Colorado	32352835	Calle 47 # 47-69	Pendiente	3007128112	marisolgarciaolorado@gmail.com	A+
Lorena Muñoz Perenguez	24627280	Calle 29 B # 50-84	Pendiente	3113166718	lorena.perenguez67@hotmail.com	B+
Ramon Antonio Ospina Calle	15332052	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Claudia Patricia Granados Gonzalez	65792960	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Alba Nubia Zapata Londoño	43431662	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Maria Cristina Serna Jaramillo	43843323	Pendiente	Pendiente	3004670961	Pendiente	Pendiente
NOMBRE DEL SOLICITANTE	Doris Grajales Barragán		CÉDULA	41893406		Pendiente
CÉDULA	41893406	TELÉFONO FIJO	CELULAR			Pendiente
OBSERVACIONES: Registro Actualizado 18/09/2024						
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI) Cra. 51 No 51-55 Teléfono: +57 (4) 3764884 www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co						

Fuente: FCA-02 REGISTRO VEEDURÍAS CIUDADANAS
Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno





REGISTRO DE VEEDURÍAS CIUDADANAS

Código: FCA-04

Versión: 03

Fecha: 19/03/2020

LUGAR DE CONSTITUCIÓN		Itagüí		FECHA DE CONSTITUCIÓN		8/03/2020	
TIPO DE SOLICITUD	REGISTRO	# REGISTRO:	6	FECHA DE REGISTRO	23/07/2020		
MODIFICACIÓN # MODIFICACIÓN				FECHA DE MODIFICACIÓN			
NOMBRE DE VEEDURÍA:				VIGENCIA		INDEFINIDA	
OBJETO:							
Ejercer control en los proyectos y obras que realice la administración municipal							
CODIGO ACTIVIDAD COMERCIAL:		DEPARTAMENTO	Antioquia	MUNICIPIO	Itagüí		
VEEDORES:							
NOMBRE	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO FIJO	CELUAR	CORREO	RH	
Angela María Zapata Acevedo	42784822	Calle 48 # 60-60, Int 130. Fatima	5566664	3166311480	angelazapata1970@hotmail.com	O+	
Miriam Vasquez Acevedo	21790964	Calle 43 A 55D-15. La unión	3082308	3127366684	miry2020vasquez@hotmail.com	A+	
Jorge Eleazar Varela Restrepo	70064675	Cra 59 B # 460-27. El Rosario	3776257	3197381916	jorgevarelaeleazar1953@gmail.com	O+	
Jhon Jairo Roman Zapata	1036627798	Calle 48 # 60-60, Int 130. Fatima	Pendiente	3147383810	Pendiente	Pendiente	
Margarita María Soto Puerta	43535119	calle 52B SUR N° 55D 34 Interior 301	Pendiente	3053747312	Pendiente	Pendiente	
María Francened Restrepo Vélez		Call 48 N°48-60 Interior 209	Pendiente	322477480	Pendiente	Pendiente	
Gloria Patricia Atehortua Cano	42772855	Cra 59 C # 44 A 69, Int 105. Villa Fátima	3774983	3225810961	atehortuap756@gmail.com	O+	
NOMBRE DEL SOLICITANTE		Angela María Zapata Acevedo		CÉDULA	42784822		
CÉDULA	71578289	TELÉFONO FIJO	CELULAR	3166311480			

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884



Fuente: FCA-02 REGISTRO VEEDURÍAS CIUDADANAS

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno

FCA-03 SEGUIMIENTO PQRS:

Se puede evidenciar el diligenciamiento de formato de manera permanente, con sus respectivos seguimientos a los cuales se les ha dado respuesta de manera oportuna y en términos de Ley.

FECHA	HORA	LUGAR	ASUNTO
3/09/2024	10.00 am	Quebrada La Muñoz	Toma de muestras de aguas para medición de ICA
12/09/2024	9.00 am	La Banca	Jornada de limpieza sector LA BANCA
16/09/2024	10am	Vereda Ajizal	Visita sector del beneficio
20/09/2024	8:00 a. m.	Calle 53 A N° 51-37	Entrega de Bien Inmueble
23/09/2024	9:00 a. m.	Sector la Banca, Acequia de coltejer, obra la esmeralda	Visita sector La Banca para determinar viabilidad de cerramiento por parte del constructor obra la esmeralda
23/09/2024	9:00 a. m.	SECRETARÍA DE MOVILIDAD AUDIENCIA VIRTUAL	AUDIENCIA VIRTUAL COMPARENDO DE TRÁNSITO INFRACCIÓN DO2
23/09/2024	11:35 a. m.	Centro Administrativo Municipal CAMI	Visita a los puntos de votación del presupuesto participativo
24/09/2024	11:40 a. m.	I.E Pedro Estrada y I.E Diego Echavarría Misas	Visita a los puntos de votación del presupuesto participativo
24/09/2024	2:00 p. m.	Secretaría de Medio Ambiente	Noveno comité Pro-bienestar Animal
26/09/2024	9:00 a. m.	Unidad Residencial Poblado del sur	Cuarto encuentro mesa intersectorial Quebrada la Muñoz
26/09/2024	8.00 AM	SECRETARÍA DE MOVILIDAD CUARTO PISO	COMITÉ CIDEAM
30/09/2024	8:00AM	CARRERA 52 N° 45-35	ENTREGA DE BIEN INMUEBLE CON CREDITO HIPOTECARIO
2/10/2024	8:00 a. m.	Diagonal 45 N° 37b 22	Entrega de bien inmueble Proceso Verbal Sumario DC 089

Fuente: FCA-03 Seguimiento PQRS

Elaboro: Arley Ramírez Jefe Oficina de Control interno



Revisada Indicador de PQRS por Dependencias (SISGED) podemos evidenciar que la delegatura Derechos colectivos y de ambiente, respondió un total de 97 PQR, lo que representa un 37,45% de participación de un total de 259 ingresos por dependencias, las cuales todas fueron respondidas oportunamente en los términos de Ley como se detalla en la siguiente tabla:

Los tres PQR QUE SE REGISTRAN OENDIENTES se encuentran dentro los términos de respuesta, por lo que se recomienda estar atentos al término de vencimiento que determina la Ley para evitar la posibilidad de no dar respuesta de manera oportuna a los derechos fundamental de Petición.

TIEMPO DE SOLUCIÓN	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas	%Participación
Atención al ciudadano	0	0	1	0	0,39%
Derechos colectivos y de ambiente	3	0	97	0	37,45%
Derechos humanos	0	0	19	0	7,34%
Despacho	0	0	18	0	6,95%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0,00%
Oficina de control interno	0	0	0	0	0,00%
Penal y de familia	0	0	3	0	1,16%
Secretaria general	2	0	20	0	7,72%
Vigilancia administrativa	1	0	101	0	39,00%
Sin Asignar	1	0	0	0	0,00%
TOTALES	7	0	259	0	100,00%

Fuente: Software (SISGED)-periodo del indicador Del Lunes 01 de Enero del 2024 al Jueves 24 de Octubre del 2024

Elaboró: Arley Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno

REVISIÓN ACTAS DE COMITÉ PRIMARIO:

Posibilidad de materialización de los riesgos identificados en los procesos. Revisión actas de comité primario Se pudo evidenciar que el grupo de trabajo se reúne de manera periódica en comité primario con el fin de analizar los estados de los procesos y así definir situaciones que requieren acciones de mejora o un manejo especial, se pudo evidenciar que el acta 242 COMITÉ PRIMARIO MES DE AGOSTO, no se encuentra cargada en el SISGED, lo que no permite hacer la verificación evaluación y seguimiento a os compromisos establecidos en actas anteriores.

SEGUIMIENTO– PLAN DE ACCIÓN -2024

1. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA: Comunidad e Inclusión

OBJETIVO INSTITUCIONAL: Fortalecer la atención descentralizada, enfocando el quehacer institucional en pro de las necesidades de la comunidad, llevando la oferta institucional a todos los grupos poblacionales que requieren de los servicios de la entidad, especialmente aquellos con menos posibilidad de acercarse a la sede principal.



PROCESO: Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.

PROGRAMA: Veeduría Ciudadana y otras organizaciones.

PROYECTO: fortalecimiento de las veedurías y demás organizaciones sociales y comunitarias.

OTRAS ACTIVIDADES:

- Comité Permanente de Estratificación
- Comité de CIDEAM
- Comité Pro-Bienestar Animal, Acompañamiento a la secretaría del medio ambiente de la localidad en las campañas de protección y prevención en el cuidado y tenencia de los animales domésticos
- Asesorías de procesos verbales abreviados por comportamientos contrarios a la convivencia
- Acompañamientos en procesos contravencionales en la Secretaría de Movilidad

Algunos temas de gran relevancia son:

- Seguimiento a solicitudes de invasión del espacio público y parqueo indiscriminado en algunas vías de nuestra ciudad.
- Problemáticas en relación a la disposición de residuos sólidos.
- Control a establecimientos de comercio por altos ruidos.
- Acompañamiento a problemáticas de orden ambiental por contaminación atmosférica. Extractores que no cumple con las normas técnicas y generar perjuicios a las comunidades
- Temas relacionados con la prestación del servicio públicos Acueducto y alcantarillado de EPM
- Solicitud de poda de árboles.

VERIFICACIÓN TABLERO DE INDICADORES:

Elaboración y respuesta a tutelas, en ejecución del proceso, donde se vincula a la Delegatura, Acciones inmediatas de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente, Realización de capacitaciones, Oportunidad en la respuesta a requerimientos Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes. Podemos concluir que la delegatura viene dando cumplimiento al plan de acción en un 100%, dado que las intervenciones asociadas al plan de acción son de aplicación inmediata en su cumplimiento de las solicitudes presentadas para ser atendidas y de acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 - 2024, para el mismo Periodo (III trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta, entendiéndose que las acciones inmediatas, son todas aquellas que los usuario solicitan en el término de la inmediatez, se recomienda al equipo de trabajo de la delegatura establecer datos estadísticos comparativos con vigencias anteriores, con el propósito de identificar los servicios que más se indica el proceso, realizando la consolidación, análisis e interpretación de datos que permitan evaluar el impacto del control Verificación de presunta



vulneración de derechos colectivos o del ambiente y de acompañamiento a veedurías ciudadanas , y al mismo, desarrollo de actividades del control y mejoras del servicio al ciudadano.

12. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y AMBIENTE

PCA-01	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Elaboracion y respuesta a tutelas en ejecucion del proceso, donde se vincula a la Delegatura	Tramitar, elaborar y presentar las tutelas en ejecucion 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
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
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 - analisis de satisfacción
PCA-05	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Oportunidad en la respuesta a requerimientos Peticiones, 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 PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos/Nº de PQRS recibidas X 100	Software PQRDS

Fuente: Formato FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- - Jefe Oficina de Control Interno

VERIFICACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO:

No.D E LA ACCIÓN		TIPO DE ACCIÓN (Seleccione el tipo de acción a implementar)	FECHA REPORTE DD/MM/AA	FUENTE DE DETECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA (Transcribir la no conformidad tal cual aparece en el informe)	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA (Fundamento, motivo u origen específico de la acción de mejora, no conformidad real o no conformidad potencial identificada)	ACCION A IMPLEMENTAR	FECHA DE INICIO DE ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACION DE ACTIVIDAD
12. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE									
1	Mejora	año 2023	Auditoria Interna de Control Interno	Se recomienda una vez revisadas las carpetas que reposan en los 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 organizando en debida forma en materia de presentación, y seguimiento de retención de los documentos que produce la Delgatura, que facilite su revisión de manera adecuada, debidamente rotulado en carpetas separadas por cada proceso, con la	En la Delegatura se manejan dos carpetas con propósitos diferentes. Una de ellas alberga los oficios que están pendientes de respuesta con respecto a solicitudes o requerimientos dirigidos a diversas dependencias o personas. Mientras tanto, en la otra carpeta se	Se realizará una carpeta por aquellos proceso relevantes en los cuales se requiera un monitorio constante dada sus características.	19/02/2024	30/03/2024	

Fuente: FEM-04 Plan de Mejoramiento 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control

Se puede evidenciar que los procesos documentales se encuentran debidamente archivados y etiquetados con los nombres correspondientes, en carpetas separadas. Además, se observó que están almacenados de manera organizada en una caja de archivo designada para tal fin, Por lo que se solicitara ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el CIIERE DE LA ACCIÓN.



Se reviso el proceso de la Etapa Precontractual y contractual del Contrato No: PSP18-2024 Cuyo objeto es "Objeto del Contrato: Prestar los servicios profesionales por su cuenta y riesgo sin vínculo laboral, brindando apoyo, asesoría y acompañamiento a la Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente en asuntos de su competencia. Contratista JOHANNA MARCELA GIL CORREA, evidenciando en actas de supervisión que las actividades se vienen cumpliendo a cabalidad, así mismo El contratista viene aportando los documentos que acreditan que se encuentra a paz y salvo por concepto del pago de aportes a los sistemas de seguridad social en salud y pensiones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 282 de la ley 100 de 1993,

Nota: se recomienda a tesorería solicitar a los contratistas junto con el acta de supervisión anexar certificación que el contratista se encuentra al día y a paz y salvo por concepto del pago de aportes a los sistemas de seguridad social en salud y pensiones.

HALLAZGOS

N°.

1.1 FORTALEZAS

1

De la información solicitada durante el proceso auditor y del SGC se facilitan las evidencias

2

Se pudo evidenciar que el grupo de trabajo se reúne de manera periódica en comité primario con el fin de analizar los estados de los procesos y así definir situaciones que requieren acciones de mejora un manejo especial.

3

Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones

N°

1.1 DEBILIDADES

1

Las condiciones de los espacios físicos de atención al público son limitados Hacinamiento.

2

Falta Asignación de recursos económicos suficientes, para atender toda la demanda de la ciudadanía, de Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente el desarrollo de los programas de capacitación y de celebraciones especiales

3

Falta actualización de la tecnología (hardware y software) apropiada

N°

2. NO CONFORMIDADES

REQUISITO

N/A

N°

3. OBSERVACIONES Y/O MEJORAS

1

Posibilidad de Inexactitud en la Asesoría u orientación brindada. Se pudo evidenciar que PROCEDIMIENTO (PCA-01) PARA LA ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS VEEDURIAS CIUDADANAS Y OTROS GRUPOS ORGANIZADOS DE LA COMUNIDAD, en sus documentos de referencia señala el acuerdo municipal 020 de 2007 (Plan de Ordenamiento Territorial), derogado mediante Acuerdo municipal 09 del 05 de diciembre de 2023 Plan de Ordenamiento Territorial para el municipio de Itagüí, Igualmente la actualización de la norma 743 de 2022, derogada por la Ley 2166 de 2021. Lo que podría



	<p>general Emitir conceptos no acordes a la ley en referencia a la solicitud presentada, riesgo operativo por desconocimiento de la normatividad y posibilidad de citar normas ya derogadas, por lo que se recomienda actualizar el procedimiento (PCA-02) y (CPA-2) EN SU NUMERAL 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA y de actualización normativa.</p>
<p>2</p>	<p>Posibilidad de materialización de los riesgos identificados en los procesos. Revisión actas de comité primario Se pudo evidenciar que el grupo de trabajo se reúne de manera periódica en comité primario con el fin de analizar los estados de los procesos y así definir situaciones que requieren acciones de mejora o un manejo especial, se pudo evidenciar que el acta 242 COMITÉ PRIMARIO MES DE AGOSTO y SEPTIEMBRE, no se encuentra cargada en el SIGED, lo que no permite hacer la verificación evaluación y seguimiento a los compromisos establecidos en actas anteriores. Por lo que se recomienda subir actas a la plataforma SIGED para que queden a disposición de la dependencia que la requiera.</p>
<p>3</p>	<p>Posibilidad de Incumplimiento en las metas establecidas en el plan de acción de la delegatura. "Ley Estatutaria 850 de 2003 regula el tema de las veedurías ciudadanas., La Constitución Política de 1991 en su artículo 270 dispone: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados. EN CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN SE PUDO EVIDENCIAR QUE: "</p> <p>DESCRIPCIÓN: No se llevo a cabo durante este trimestre la celebración del día del veedor, debido a que dicha celebración está programada para el mes de agosto.</p> <p>DESCRIPCIÓN: La actividad relacionada con la conmemoración del Día del Veedor está programada para llevarse a cabo en el mes de agosto de este año. Nos encontramos actualmente en la fase de planificación de este evento.</p> <p>DESCRIPCIÓN: El 11 de septiembre de 2024 se conmemoró el Día del Veedor con una serie de actividades destacadas. La jornada inició con la Conferencia-Taller titulada "El Veedor como Sujeto de Derechos y Deberes en el Rol del Control Social",</p> <p>Se recomienda la realización de instrumento que sirva de herramienta tipo calendario, que permita determinar la fecha exacta de la celebración del día del veedor, en procura de la mejora y de acompañamiento a veedurías, así mismo prevenir materialización de incumplimiento de no lograr las metas establecidas para la Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente.</p>



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

CONCLUSIÓN:

Podemos concluir que la delegatura PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y AMBIENTE, viene dando cumplimiento al plan de acción en un 100%, dado que las intervenciones asociadas al plan de acción se vienen cumpliendo en su totalidad...

RECOMENDACIONES:

- Utilización correcta de y uso de la nueva imagen Institucional
- Se recomienda unificar los informes presentados planes de acción, que los mismos contengan datos estadísticos comparativos, las Registro fotográfico tablas y Pantallazos debida mente reseñadas, fuente de origen y responsable de la evidencia, generar estadísticas de los servicios que más se indica el proceso, realizando la consolidación, análisis e interpretación de datos que permitan evaluar el impacto del control Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente y de acompañamiento a veedurías ciudadanas , y al mismo, desarrollo de actividades del control y mejoras del servicio al ciudadano
- Se recomienda a cada uno de los responsables de área, delegados, y servidores públicos de la delegatura de colectivos y del ambiente, hacer la reclasificación de los PQRS, que ingresan al sistema, con el propósito de tener claridad del tipo de solicitud que ingresa, para determinar la calidad y oportunidad de la respuesta según lo establecido en la Constitución Política en su artículo 23, la Ley 1755 de 2025 y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma con el propósito de no vulnerar el derecho fundamental al derecho de petición y así brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
- Se recomienda Realizar un instrumento que sirva de herramienta para determinar tipo Capacitaciones a realizar a veedurías ciudadanas y servidores públicos del orden territorial, en procura de la mejora y de acompañamiento a veedurías constituidas en el municipio de Itagüí, con el propósito de acompañar y capacitar en las necesidades que presentan mayor impacto y que puedan ser objeto de acompañamiento de parte de la Delegatura de colectivos y del ambiente
- Finalmente , se recomienda ACTUALIZACIÓN NORMATIVA, Procesos PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente PCA-02 Asesoría y acompañamiento veedurías y grupos de la comunidad, en sus documentos de referencia ,debido a que , el acuerdo municipal 020 de 2007 (Plan de Ordenamiento Territorial), fue derogado mediante Acuerdo municipal 09 del 05 de diciembre de 2023 Plan de Ordenamiento Territorial para el municipio de Itagüí,

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: _____

FIRMA AUDITADO: _____





**Personería
Itagüí**

**INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA**

Código: FEM-09

Versión: 05

Fecha: 01/09/2024

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: _____