



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

CITANTE

Sistema Gestión de la Calidad

Citación a Reunión de			Acta No.	Carácter de la Reunión		
Cierre Acciones Plan de Mejoramiento 2023			023	Ordinaria	X	Extraordinaria
Fecha de Reunión			Lugar de Reunión		Hora inicio	Hora final
Día	Mes	Año				
09	02	2024	PERSONERIA		1:30 pm	3:30 pm

ORDEN DEL DIA

1. Cierre Plan de Mejoramiento 2023.

DESARROLLO

Siendo la 1.30 de la tarde se da inició al cierre del Plan de Mejoramiento del año 2023 conforme a la aprobación realizada por el comité institucional de gestión y desempeño realizado el 6 de febrero de los corrientes mediante acta 016/2024.

1. Planeación Institucional:

N°	Fuente	Hallazgo	Estado de la acción
1	Icontec 2021	Conviene mejorar la matriz de las partes interesadas con necesidades y expectativas, donde se mejore la correlación directa entre cada requisito y la forma de darle cumplimiento, haciendo la pregunta si los controles son suficientes; si la respuesta es negativa, conviene establecer nuevas acciones; se invita a hacer el seguimiento de estos requisitos, desde la misma matriz y estableciendo indicadores o métricas asociados al cumplimiento de los requisitos. Recordar que la evaluación de estos requisitos es un tema dinámico que puede ser modificado y revisado periódicamente	Cerrada 10 de julio de 2023
2	Icontec 2021	En el informe de revisión por la dirección, conviene: * En la entrada de cumplimiento de objetivos de calidad, evidenciar, por cada objetivo, el comportamiento de los indicadores asociados a estos, con tendencias. * Conviene incluir, en la entrada de retroalimentación	Cerrada 10 de julio de 2023

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

		de partes interesadas, un resumen de todas las partes interesadas que los diferentes procesos han identificado, y su cumplimiento. * Mejorar el enfoque en los análisis realizados en auditorías, pues si hay pocas no conformidades, pero si buen número de observaciones, parametrizar por tipos de afectaciones (documental, capacitación, recursos, compromiso), lo que permite una mejor orientación de las acciones a emprender. * En las encuestas de satisfacción de usuarios, conviene incluir las tendencias en gráficos de cada una de las preguntas evaluadas.	
3	Auditoría Interna 2022	Se tienen grandes debilidades en proceso de planeación, toda vez que como se manifestó en el informe las matrices propuestas cuentan con fallas en su estructura, como también problemas de redacción.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
4	Auditoría Interna 2022	Esta auditoría no pudo tener acceso al seguimiento que se le debió hacer en el último trimestre del 2021, ni el formato de excel, ni mucho menos un informe que recopile el avance de acciones realizadas en este periodo de tiempo, es decir octubre diciembre	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
5	Auditoría Interna 2022	De otra parte y pese a ser solicitadas las actas de seguimiento al PEI, esta auditoría no tuvo acceso a la misma, incluso después de haber pactado que su entrega se hiciera en fechas posteriores	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
6	Auditoría Interna 2022	En lo que respecta a los indicadores del PEI correspondientes a los programas "convivencia ciudadana y escolar", "veeduría ciudadana", "comunidad educativa", "organizaciones sociales" y "observación de la conducta del servidor público", estos que fueron formulados con números, es decir cuantificando cantidad en las acciones a ejecutar, fueron cambiados por cumplimiento porcentual, lo que no permite medición, ni mucho menos determinar el esfuerzo en el cumplimiento del Plan Estratégico	Cerrada 10 de julio de 2023
7	Auditoría Interna 2022	Al momento de la auditoría no se pudo constatar que exista un PETI diseñado para cumplir con lo preceptuado Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2 y en el Decreto reglamentario 1712 de 2014 Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Abierta

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

8	Auditoría Interna 2022	Se pudo constatar que la gran mayoría de los riesgos plasmados en las diferentes delegaturas, no se encuentran con una redacción correcta, lo que impide tener la suficiente claridad de lo que se va a impactar y mucho menos permite diseñar un buen indicador que le dé al usuario la posibilidad de hacerle un buen seguimiento	Cerrada 10 de julio de 2023
9	Auditoría Interna 2022	Muchos de los riesgos se han tomado de manera repetitiva en todas las delegaturas, lo que convierte a esta matriz gerencial en una herramienta poco amigable y dificulta su entendimiento para la gran mayoría de los auditados. Muchos de los indicadores propuestos en la matriz no tienen nada que ver con el riesgo detectado, lo que no le permitiría medir si la acción de mejora si resulta eficiente para impactarlo de manera definitiva o reducir el factor de incurrir en el riesgo	Cerrada 10 de julio de 2023
10	Revisión por la Dirección 2022	Aplicar y realizar seguimiento a la Gestión de los Riesgos desde cada proceso, por parte del responsable o líder en calidad	Cerrada 10 de julio de 2023
11	ICONTEC 2022	En el informe de revisión por la dirección, conviene: * En la entrada del análisis del contexto, un resumen de la eficacia frente a la implementación de los planes derivados de las estrategias del cruce de elementos DOFA.	Cerrada 10 de julio de 2023
12	ICONTEC 2022	En el informe por la dirección conviene: en la entradas de acciones correctivas, incluir la participación de fuentes de las acciones (por separado) y los causales que generan estas no conformidades reales (documentación, compromiso, formación, recursos, competencia) con gráficos tipo pareto, para identificar problemas a nivel corporativo y establecer acciones integrales.	Cerrada 7 de noviembre de 2023 por el ICONTEC
13	ICONTEC 2022	En el informe de revisión por la dirección, conviene: En la entrada de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, conviene incluir resúmenes por proceso de la eficacia de las acciones implementadas y riesgos que se han materializado; riesgos que han cambiado de ubicación en el mapa de calor, acciones oportunas de las oportunidades.	Cerrada el 7 de noviembre de 2023 por el ICONTEC
14	ICONTEC 2022	En el informe de revisión por la dirección, conviene: En la entrada tendencias relativas a la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, incluir la conclusión de cómo las	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

		necesidades y expectativas han sido satisfechas y cumplidas.	
15	ICONTEC 2022	En el informe de revisión por la dirección, conviene: Los datos comparativos de las auditorías internas, las acciones correctivas y oportunidades de mejora, resultados de la satisfacción, análisis de PQR, para que junto con el análisis de los indicadores evalúen la eficacia de las mejoras, con el fin de aumentar el grado de asertividad en las decisiones que tomen con respecto al sistema.	Cerrada 10 de julio de 2023
16	ICONTEC 2022	En la matriz de partes interesadas, conviene mejorar en el seguimiento, la conclusión sobre si cumple la necesidad o expectativa, preferible concluir frente a un indicador, logro, mejora en estadísticas, no existencia de un evento; evidenciar el seguimiento de acuerdo a la evaluación de la efectividad en la fuente escogida.	Cerrada 10 de julio de 2023
17	Auditoría interna 2023	Una vez revisado el tablero de indicadores para el proceso de planeación institucional, no se evidencia el seguimiento trimestral para el mismo. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023)	Abierta
18	Auditoría interna 2023	Se revisa el mapa de riesgos para el proceso de Planeación Institucional, y no se evidencia el seguimiento al segundo (Pantallazos tomados el día 25/07/2023).	Abierta
19	Auditoría Interna 2023	El procedimiento de Participación Ciudadana (PPI-06) se encuentra desactualizado, en cuanto a la redacción del horario de atención presencial al usuario y el Link de acceso a la sede electrónica de la Personería, dirige a un portal de niños que está igualmente desactualizado	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

ATENCIÓN AL USUARIO

1	Control Interno 2021	Falencias en la implementación de la Ley 1712 de 2014 y la resolución 3564 de 2015, esta situación se describe en el punto 7 del presente informe. (10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados. junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación	Cerrada el 10 de julio de 2023
---	----------------------	--	--------------------------------

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





Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

		de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información. Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: - a El número de solicitudes recibidas - b El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución - c El tiempo de respuesta a cada solicitud. d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995. Podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.)	
2	Calidad 2021	El documento de caracterización de usuarios y el manual de atención al ciudadano que está en la página web institucional están desactualizados. La última actualización de estos documentos fue en el año 2018. Estas son políticas que ayudan al cumplimiento del objetivo del proceso de atención al ciudadano.	Cerrada el 10 de julio de 2023
3	Calidad 2021	Se encontró en el proceso de atención al ciudadano no se está diligenciando la encuesta de percepción dando cumplimiento al objetivo del proceso, por lo tanto se evidencia una no conformidad con el numeral de la norma 9, 1, 2. Dicha encuesta está incluida en el proceso de evaluación y mejoramiento y la medición de la misma la solicita el objetivo del proceso de atención al ciudadano.	Cerrada el 10 de julio de 2023
4	Auditoría interna 2023	El Manual de Atención al Ciudadano con que se cuenta es del año 2018, peso a que en el plan de mejoramiento se tiene como actividad la actualización del mismo; es preciso anotar que esta actividad pasa de una vigencia a otra.	Cerrada el 10 de julio de 2023
5	Gestión 2023	Productos y salidas No Conformes, de manera repetitiva en los documentos elaborados en las atenciones personalizadas a los usuarios	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

DERECHOS HUMANOS

1	Auditoría Interna 2023	Inadecuada utilización de los formatos FDH-03 y FDH-06, según procedimiento PDH-01 atención a víctimas del conflicto armado; para el formato declaración de víctimas FDH-06, tiene archivo histórico desde el año 2015 guardado en el correo de gmail, utilizando así los formatos con la versión desactualizada (Versión actual es la # 04 del 2022) o sin encabezado, además no permite realizar la debida protección de la información en caso de pérdida.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
2	Auditoría Interna 2023	No todas las solicitudes de intervención de la Delegatura son registradas en el software PQRDSP, según actividad No. 1 del procedimiento para la verificación de aparente vulneración de DDHH " Se recibe solicitud de forma verbal, escrita, telefónica, por correo electrónico u por oficio"	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
3	Auditoría Interna 2023	Se observa un nivel bajo en cuanto la apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad, del grupo auditado hablando desde un contexto estratégico y demás que tiene que ver con la organización.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

PENAL Y FAMILIA

1	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PPF- 01 (procedimiento para la intervención y asistencia en los procesos Penales), en la actividad N°3, en información documentada, se relaciona el formato: " FPF -03 Registro de actuaciones ", se evidencia que dicho formato no está siendo utilizado en la Delegatura y la información se está consignando en el formato denominado "FG-15 PLANTILLA CORRESPONDENCIA".	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
2	Auditoría Interna 2023	. En el procedimiento PPF- 03 (procedimientos para la intervención y asistencia en los procesos de Familia), en las actividades N° 2 y 3, en información documentada, se relaciona el formato: " FPF -03 Registro de actuaciones ", se evidencia que dicho formato no está siendo utilizado en la Delegatura y la información se está consignando en el formato denominado "FG-15 PLANTILLA CORRESPONDENCIA".	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

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





Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



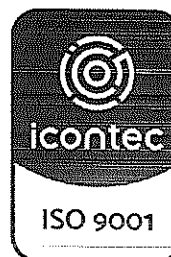
823

3	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PPF-01 (Procedimiento para la intervención y asistencia en los procesos Penales), en la actividad N° 1, en información documentada, se considera que hace falta incluir la palabra "oficios"	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
4	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PPF-01 (Procedimiento para la intervención y asistencia en los procesos Penales), en la actividad (Que no tiene # consecutivo), en información documentada, se considera que hace falta incluir las palabras "SIGED, PQRSDF, CORREO ELECTRÓNICO"	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
5	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PPF-03 (Procedimiento para la intervención y asistencia en los procesos de Familia), en la actividad N° 1, en información documentada, se considera que hace falta incluir la palabra "oficios"	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
6	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PPF-04 (Procedimiento de Ley de Apoyo), en la actividad N° 1, en información documentada, se considera que hace falta incluir la palabra "SIGED"	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
7	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PPF-04 (Procedimiento de Ley de Apoyo), en la actividad N° 3, en responsable, se considera cambiar la palabra "personal asistencia taquilla única de correspondencia" por "personal de apoyo a la gestión"	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
8	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PPF-01 (Procedimiento para la intervención y asistencia en los procesos Penales), en la enumeración de las actividades se pasa de la número 5 a la 7 y entre los numerales 9 y 10 queda una actividad sin enumerar.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

VIGILANCIA ADMINISTRATIVA

1	ICONTEC 2022	Conviene revisar los informes de satisfacción en las capacitaciones que realiza el proceso de vigilancia administrativa y de la conducta oficial, con uso de una estadística práctica y sencilla.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
2	Auditoría Interna 2023	Es importante hacer un estudio continuo del SGC DEL Proceso de Vigilancia Administrativa Por parte del Delegado	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
3	Auditoría Interna 2023	PVC-05 (Procedimiento verbal escrito): En la actividad 4, la información documentada está relacionada en la descripción (Se sugiere pasar para la columna de Información Documentada).	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

1	Auditoría Interna 2/09/2020	Desactualización en el PGC-01 procedimiento de gestión de las comunicaciones	Cerrada el 10 de julio de 2023
2	Auditoría Interna 2/09/2020	No se cuenta con los formatos suficientes para evidenciar las actividades como soporte de gestión a las comunicaciones	Cerrada el 10 de julio de 2023
3	Auditoría Interna 28/08/2021	No se utiliza el formato FGC-01 "Encuestas Medios de Información y Comunicación" lo que dificulta el seguimiento de la satisfacción de la comunidad en cuanto a los medios de comunicación utilizados por la Entidad	Cerrada el 10 de julio de 2023
4	ICONTEC 20/11/2021	Desde el plan de comunicaciones, conviene definir logros o metas para las actividades que se pueden programar en cada vigencia, y puedan ser valoradas cuantitativamente, estableciendo indicadores, para evaluar su cumplimiento, con posibilidad de implementar acciones, frente a los análisis, y asegurar la mejora continua.	Cerrada el 10 de julio de 2023
5	Auditoría Interna 1/10/2022	Los avances plan de acción de las Delegatura y del despacho NO se encuentran en orden cronológico, los reportes están mezclados con vigencia de años anteriores y se observa de forma desordenada	Cerrada el 10 de julio de 2023
6	Auditoría Interna 1/10/2022	• El formato FGC-01 Se encuentra desactualizado	Cerrada el 10 de julio de 2023
7	Auditoría Interna 24/08/2022	Se observa desconocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de una funcionaria contratista quien manifiesta su poco tiempo de vinculación laboral; por ello se considera que se hace necesario incluir un programa de capacitación del SGC dirigida a los funcionarios y contratista que se encuentran recién vinculados, como es el caso de los funcionarios que hacen parte del área de comunicación reiterando que es obligación de todos de revisar, estudiar y apoyar en la actualización de manera permanente el Sistema de Gestión de Calidad –SGC de la entidad.	Cerrada el 10 de julio de 2023
8	Revisión por la Dirección 12/10/2022	Aplicar y realizar seguimiento a la gestión de los riesgos desde cada Proceso, por parte del responsable o líder en Calidad.	Cerrada el 10 de julio de 2023
9	Auditoría Interna	Una vez revisado el tablero de indicadores para el proceso de Gestión de las comunicaciones	Abierta

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





Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



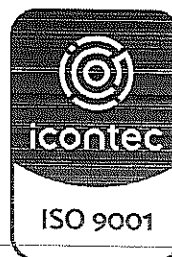
823

	9/08/2023	institucional, no se evidencia el seguimiento trimestral para el mismo. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023)	
10	Auditoría Interna 9/08/2023	Se revisa el mapa de riesgos para el proceso de Gestión de las Comunicaciones, y no se evidencia el seguimiento al segundo (Pantallazos tomados el día 25/07/2023).	Abierta
11	Auditoría Interna 9/08/2023	Se sugiere que los formatos FGC-05 y FGC-06 no tengan enmendaduras, ni tachones a fin de que cumpla con la finalidad por la cual fueron creados	Abierta

GESTIÓN DOCUMENTAL

1	Auditoría Interna 1/10/2022	• La acción No. 1 "Las tablas de Retención se encuentran elaboradas por la Personería desde el año 2013 las mismas que se le están dando aplicación. Sin embargo falta que el Concejo Departamental de Archivo de su aprobación", a pesar de lo dispendioso que se torna la aprobación de las tablas de retención, esta auditoría cuestiona el exceso de tiempo que ha durado esta acción.	Cerrada el 10 de Julio de 2023
2	Auditoría Interna 1/10/2022	• De igual manera se pudo evidenciar, que esta acción de mejora fue cerrada por el comité de gestión, sin haberse cumplido, la excusa radicó en que la aprobación de las TRD no depende de la entidad, sino del comité departamental de archivo, situación que en parte es verdad, pero que dicho CDA las ha devuelto por cuanto estas no han cumplido con los requerimientos y/o las correcciones del caso.	Cerrada 10 de julio de 2023
3	Auditoría Interna 1/10/2022	• De otra parte, esta auditoría reprocha, que en lo que respecta a las posibles causas de la descripción de los 7 hallazgos, en ninguno de ella colocan nada y mucho menos les hacen el análisis de causalidad, lo que no explica de cómo se llega a proponer acciones de mejora, toda vez que es precisamente de ahí de donde se concluye la manera de resolver las desviaciones en los procesos.	Cerrada 10 de julio de 2023
4	Auditoría Interna 2023	En el procedimiento PGD-01 "Elaboración y Control de Documentos Internos, la actividad 9 vincula el formato FGD-09 Listado Maestro de Documentos Internos, se encuentra desactualizado, toda vez que incluye el Proceso 6 Convivencia Ciudadana.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.

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-CER427868



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS

1	ICONTEC 20/11/2021	En el registro de evaluación de los proveedores, conviene ponderar los aspectos a evaluar, con un peso de acuerdo a impacto e importancia; puede ser por una escala diferente para servicios profesionales y otra para suministros de productos y servicios.	Cerrada 10 de julio de 2023
2	Contraloría 15/12/2022	Se evidenció incumplimiento en cuanto a las variables de veracidad y exactitud en la rendición de la cuenta contractual, por la razones detalladas en el siguiente cuadro inobservado lo estipulado en el artículo 18 de la resolución 082 de 2020.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
3	Contraloría 15/12/2022	Se evidencia que los contratos relacionados a continuación no cuentan con el acta de terminación o recibo a satisfacción o individual revisada y firmada por el respectivo supervisor, lo cual representa un incumplimiento al artículo 36 del manual de contratación	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
4	Contraloría 15/12/2022	Al analizar la rendición de los documentos contractuales requeridos por la resolución de rendición de cuentas emitida por este órgano de control fiscal, se evidencian irregularidades en la expedición de los documentos relacionados a continuación, incumpliendo de esta forma al principio de responsabilidad de la función pública y a los artículos 11 y 14 de la resolución de rendición de cuentas 082 de 2020.	Abierta, se solicitará al Comité el cierre.
5	Contraloría 12/12/2023	No se evidenció la liquidación del Contrato PMI01-2022, la cual estaba pactada para hacerse dentro de los 4 meses siguientes a su terminación, ni se evidenció documento que soportara su razón, incumpliendo lo estipulado en la cláusula contractual vigésima cuarta del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, originado por falencias en la supervisión y en control interno, lo cual puede conllevar a posibles demandas.	Abierta
6	Contraloría 12/12/2023	Se evidencio que los contratos relacionados a continuación cuentan con acta de terminación realizada y formada por el personero y el contratista de forma extemporánea, además de no estar firmadas por el supervisor; lo cual representa un incumplimiento a lo estipulado en el artículo 36 del manual de contratación de la personería	Abierta

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





Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

7	Contraloría 12/12/2023	En los contratos celebrados mediante contratación directa y modalidad de prestación de servicios, se evidenció que los estudios previos tienen fecha posterior a la invitación y a la propuesta, inobservado lo estipulado en el artículo 40 del Manual de Contratación de la Personería Municipal de Itagüí y los principios de responsabilidad y transparencia del artículo 3 de la Ley 489 de 1998, debido a falencias en el sistema de control interno y a desconocimiento de la norma aplicable a la contratación, conllevando a futuras reclamaciones por parte de contratistas.	Abierta
8	Contraloría 12/12/2023	En los siguientes contratos se evidenciaron falencias relacionadas con el seguimiento a las actividades, los productos y servicios, toda vez que se presentaron las irregularidades que se detallan a continuación, inobservándose lo establecido en los principios de responsabilidad y transparencia de la función administrativa contemplados en el artículo 3 de la Ley 489 de 1998, a la cláusula contractual "supervisión" y al artículo 42 del Manual de Contratación de la Personería Municipal, debido a la falta de control administrativo en la supervisión y a debilidades en el sistema de control interno, conllevando a confusiones en cuanto al cumplimiento y re-procesos del proceso auditor.	Abierta
9	Contraloría 12/12/2023	Se evidenció inobservancia de criterios en la presentación de la cuenta periódica y contractual, al no acatarse lo estipulado por este organismo de control fiscal en las Resoluciones 82 de 2020 y 16 de 2022, en cuanto las variables de cumplimiento, veracidad y oportunidad, trayendo como consecuencia, inconvenientes para la contraloría realizar un oportuno y eficiente control fiscal	Abierta

TALENTO HUMANO

1	ICONTEC	Conviene incluir en el plan institucional de capacitación (PIC), desde el cronograma de capacitación, la información referente al método como se verificará la eficacia de cada capacitación, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente; igualmente incluir en el plan de	Cerrada el 10 de julio de 2023
---	---------	---	--------------------------------

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

		capacitación, el tiempo para cuando se debe evaluar esta eficacia.	
2	ICONTEC	Conviene definir objetivos específicos a cada capacitación o curso de formación programado, de manera que se facilite la evaluación de la eficacia de acuerdo al cumplimiento o no de los objetivos establecidos (hacerlos desde el cronograma de capacitación).	Cerrada el 10 de julio de 2023
3	ICONTEC	Reforzando lo anterior, mejorar la información referente al método como se verificará la eficacia de las capacitaciones, de manera que desde la planificación de las formaciones se tenga prevista dicha actividad y se pueda controlar apropiadamente; conviene definir métodos como: resultados de indicadores y métricas, evaluación del jefe, evaluación de competencias y desempeño, logros resultados de auditorías, de manera que además de entendimiento del tema de Cerrada el 10 de julio de 2023 capacitación, se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores.	Cerrada el 10 de julio de 2023
4	ICONTEC	Se invita a todos los Líderes de los procesos, que ayuden a establecer los objetivos, métodos de evaluación de la eficacia y fechas de evaluación, en el Plan de capacitación (Cronograma).	Cerrada el 10 de julio de 2023
5	ICONTEC	Con el Plan de capacitación, evaluar la cobertura (personal que debe asistir a cada capacitación), para cuando la asistencia no sea la esperada, poder analizar las causas de no asistencia, y establecer correctivos.	Cerrada el 17 de julio de 2023
6	ICONTEC	Conviene establecer controles desde el proceso de selección; podría ser diseñando un formato para la verificación de los conocimientos esenciales (según manual de funciones y perfiles), los cuales pueden ser evaluados con evidencias, y poder identificar brechas o debilidades, para trabajar estas en el proceso de entrenamiento o incluirlas en el Plan de capacitación; evaluar su cumplimiento con certificados de estudios, evaluaciones de conocimientos, experiencia, contenido del pensum de pre grado o pos grado.	Cerrada el 10 de julio de 2023
7	ICONTEC 20/11/2021	Analizar la posibilidad de establecer un Indicador de gestión, asociado a la evaluación de la eficacia de las capacitaciones.	Cerrada el 10 de julio de 2023
8	ICONTEC 20/11/2022	Conviene diseñar un instrumento para la evaluación de la inducción y re inducción, que considere los temas SST, el direccionamiento estratégico, riesgos	Cerrada el 10 de julio de 2023

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





**Personería
de Itagüí**

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

		y oportunidades, la mejora continua, entre otros, para analizar el nivel de asimilación de los diferentes temas.	
9	Auditoría Interna 12/10/2022	Riesgo No. 1 Se debe de reconsiderar ser considerado como "estratégico" a "operativo", pues la no disposición de personal afecta es la prestación del servicio, que si bien daría incumplimiento en procesos, la parte misional solo se vería afectada en la disminución de los servicios y no en la parte de planeación estratégica. De igual manera la fórmula del indicador está mal diseñada pues no mide lo que se pretende hacerle seguimiento (Personal planeado o requerido/Personal contratado*100)	Cerrada el 10 de julio de 2023
10	Auditoría Interna 12/10/2022	Aplicar y realizar seguimiento a la gestión de los riesgos desde cada Proceso, por parte del responsable o líder en Calidad.	Cerrada el 10 de julio de 2023
11	ICONTEC 3/11/2022	Se observan desviaciones relacionadas con: La organización debe, cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	Cerrada el 10 de julio de 2023

EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO

1	Revisión por la Dirección 23/09/2021	No se realiza análisis de causas de la insatisfacción de las encuestas en comité institucional de Gestión y desempeño con el fin de detectar oportunidades de mejoramiento.	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
2	Revisión por la Dirección 23/09/2021	No se está realizando el seguimiento y tratamiento a las salidas no conformes identificadas en cada uno de los procesos.	Cerrada 10 de julio de 2023 por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño
3	ICONTEC 21/11/2021	La revisión de la responsabilidad del auditor, frente al análisis de causas y acciones correctivas, por parte del auditado (revisar su profundidad y coherencia); al igual que el seguimiento y conclusión de la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y mejora, para hacer de esta herramienta un elemento importante de mejora continua (no conviene apresurar el cierre sin tener suficiente evidencia que concluya sobre la eficacia).	Abierta

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

4	Revisión por la Dirección 12/10/2022	Aplicar y realizar seguimiento a la gestión de los riesgos desde cada Proceso, por parte del responsable o líder en Calidad.	Cerrada el 10 de julio de 2023 por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño
5	ICONTEC 18/11/2022	En los informes de auditoría al presentar los hallazgos, conviene redactar de la siguiente manera: Para la no conformidad: Hecho: es el QUE de la situación encontrada (falta ausencia, falla, incumplimiento etc; es específico: Detalles: son los DATOS que hacen que sea más entendibles el Hecho (fecha, lugar, cargo, etc.): Criterio: Es el PARAMETRO que se incumple el hecho (numeral de la norma, ley, decreto, política, procedimiento etc). Para una observación se puede redactar en términos de riesgo, y el hecho y los detalles son como la no conformidad, pero se redacta el riesgo potencial que genera el hecho, donde se le da a conocer al auditado el porqué. Para la oportunidad de mejora, se puede redactar, donde el hecho y detalles permanecen, pero se redacta la mejora, explicando por qué mejoraría, con qué fin se haría la mejora.	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
6	Contraloría 15/12/2022	Se evidenció reincidencia en el incumplimiento en acciones tendientes a evitar las irregularidades detectadas dentro de las auditorías realizadas por este órgano de control fiscal	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
7	Contraloría 15/12/2022	La no publicación del mapa de riesgos y la imposibilidad de la verificación de la fecha de publicación del tercer seguimiento del Plan Anticorrupción del año 2021	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
8	Auditoría Interna 1/08/2023	No se tiene conocimiento por parte de la oficina de control interno de los productos y salidas no conformes (PSNC)	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
9	Auditoría Interna 1/08/2023	No se cuenta con el diligenciamiento del formato FEM-14 "Plan Operativo de Control Interno" en la columna #Resultado/Seguimiento"	Abierta se solicitará el cierre de la

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





Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

			acción ante el comité
10	Auditoría Interna 1/08/2023	No se evidencia el seguimiento a los 4 indicadores que se tienen establecidos en el proceso de evaluación y mejoramiento	Abierta
11	Auditoría Interna 1/08/2023	No se evidencia el seguimiento a los 3 riesgos que se tienen en el proceso de evaluación y mejoramiento	Abierta
12	Auditoría Interna 1/08/2023	Se evidencia algunos formatos establecidos en el proceso NO se encuentran diligenciados FEM-16 Encuestas Partes Interesadas Externas. FEM-17 Encuestas Proveedores	Abierta
13	Auditoría Interna 1/08/2023	No se cuenta con la modificación del FEM-07 Programa Anual de Auditorías Internas	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
14	Auditoría Interna 1/08/2023	Se observa desconocimiento parcial del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del auditado, quien manifiesta su poco tiempo de vinculación laboral	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
15	ICONTEC 27/11/2023	La actualización del formato de selección de auditores internos y demás documentación del sistema de gestión de la calidad, para eliminar lo relacionado con la norma NTC -GP1000, la cual ya no aplica desde que se instituyó el modelo integrado de planeación y gestión.	Abierta

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

1	Control Interno 23/08/2021	Se recomienda una mejor instrucción en la utilización de los Link de la página institucional, porque se evidencia dificultad en el manejo de ésta para ubicar las rutas de la información publicada. Se considera que los link deben unificarse según el contenido porque se encuentra por ejemplo información desactualizada por el link y en otro link si aparece debidamente al día. El asunto se evidenció en el momento de verificar la publicación en la página institucional de las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa encontrando el equipo auditor que la última publicación se hizo en el año 2018, Verificando en trabajo de campo, una	Cerrada el 10 de julio de 2023 por el comité institucional de gestión y desempeño
---	-------------------------------	---	---

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

		persona colaboradora en el área de comunicaciones nos mostró otra ruta donde si estaban publicadas las calificaciones del año 2021,	
2	Revisión por la Dirección 23/09/2021	Evaluar indicadores de TI, en cuanto a su meta de cumplimiento	Abierta
3	Revisión por la Dirección 23/09/2021	Continuar con la identificación de estrategias en el marco de las tecnologías de la Información y las comunicaciones, para generar un mayor valor con la comunidad y los usuarios de los diferentes servicios que presta la Personería, para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los avances tecnológicos que permitan la retroalimentación Estado – Ciudadano.	Cerrada el 10 de julio de 2023, por el comité institucional de gestión y desempeño.
4	Revisión por la Dirección 23/09/2021	Generar conciencia en la gestión interna de los diferentes procesos de las delegaturas, con el fin de identificar las acciones y las herramientas necesarias, tendientes al mejoramiento continuo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Cerrada el 10 de julio de 2023 por el comité institucional de gestión y desempeño
5	Revisión por la Dirección 23/09/2021	Solicitar dentro del Plan de capacitaciones incluir los temas referentes a Gobierno Digital y herramientas necesarias de manejo de las Tecnologías de la Información y los diferentes sistemas con que cuenta la Personería, para empoderar a cada una de las delegaturas en las cifras estadísticas que deben entregar como producto de sus actividades diarias y que estas se den a conocer a la comunidad en general para su aprovechamiento mediante planes, programas y proyectos como datos abiertos	Abierta se solicitará el cierre de la acción ante el comité
6	Calidad 1/10/2022	Link mapa de sitio se encuentra desactualizado la imagen corporativa (logotipo anterior), a diciembre de 2021. En el link de PQRS no se encuentra actualizado el horario de atención, a diciembre de 2021 No se visualiza link de planes de acción, y al indagar al funcionario desconoce la ruta acudiendo a ello al buscador.	Cerrada el 10 de julio de 2023 por el comité institucional de gestión y desempeño
7	Calidad 1/10/2022	El formato FTI-04 Plan de Mantenimiento Hardware, tiene cuatro hojas Excel electrónicas denominadas Programación, Computadores,	Cerrada el 10 de julio de 2023 por el comité

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





Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

		UPS, Impresoras, al revisarlas solo están actualizadas con la imagen corporativa la primera hoja Programación, las demás se encuentran con el logotipo anterior versión 01 y sin fecha	institucional de gestión y desempeño
8	Calidad 1/10/2022	Con relación al seguimiento se verificó que están documentados los procesos, PTI-01 el cual se refiere al procedimiento de mantenimiento de equipos T.I y PTI-02, Gestión de Datos Estadísticos, y no se evidencia el procedimiento PTI-03, pero en el tablero de indicadores se encuentra el procedimiento PTI-03, ilógico tener el indicador que mide un procedimiento no existente, al igual se evidencia incoherencia en las actividades que se programan en el plan de acción 2022	Abierta
9	calidad 30/08/2022	No se encuentra operando el chat y asesoría en línea – requisito de ley	Cerrada el 10 de julio de 2023 por el comité institucional de gestión y desempeño
10	Revisión por la Dirección 12/10/2022	Aplicar y realizar seguimiento a la gestión de los riesgos desde cada Proceso, por parte del responsable o líder en Calidad.	Cerrada el 10 de julio de 2023 por el comité institucional de gestión y desempeño
11	Auditoría Interna 9/08/2023	Resulta relevante que se diferencia el plan de mantenimiento preventivo a los computadores, según actividad #1 del proceso, frente al diligenciamiento del formato FTI-04, se recomienda mejorar la descripción de la actividad, pues no es claro si se debe realizar un plan o simplemente es diligenciar el formato FTH-04	Abierta

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

COLECTIVOS Y AMBIENTE

1.	Auditoría Interna Agosto 2023	Según actividad No. 1 del procedimiento PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente; toda solicitud independientemente del medio de recepción (verbal, escrita, telefónica o por correo electrónico) debe ser registrada en el Software PQRDSF, SIGED, Correo Electrónico. Sin embargo el grupo auditado informa que todas las solicitudes no se ingresan por dichos sistemas	Abierta se solicitará el cierre
2.	Auditoría Interna Agosto 2023	Para la programación de la prestación del servicio a la comunidad y diferentes organizaciones, se manejan un tablero físico, que se actualiza a medida en que llega las solicitudes; su procedimiento PCA-01 Verificación de presunta vulneración de derechos colectivos o del ambiente, en la actividad No.2 habla de un formato FCA-03, que no es coherente con la descripción de la actividad, porque el formato describe que es el seguimiento a la correspondencia, pero si abren el formato dice seguimiento a las PQRS.	Abierta se solicitará el cierre
3	Auditoría Interna Agosto 2023	Para el registro de veeduría no utilizan formato actualizado (versión #4, 2022), están en formato del 2020 posible.	Abierta se solicitará el cierre
4	Auditoría Interna Agosto 2023	El grupo auditado no tiene claridad con el sistema de gestión de la calidad, su contexto, ubicación y demás que tiene que ver con el mismo	Abierta se solicitará el cierre

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



823

PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIA 2023

PROCESOS	Mejoras		Correctivas		Preventivas		Totales	
	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas	Abiertas	Cerradas
Planeación Institucional	5	10	5	1			10	11
Atención al Usuario		1	1	3			1	4
Promoción y Protección de los Derechos Humanos			3				3	0
Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	1		2				3	0
Intervención en Procesos Penales y de Familia	6		2				8	0
Gestión de la Comunicación	1	5	2	3			3	8
Gestión Documental	1	3					1	3
Gestión de Bienes y Servicios	8	1					8	1
Gestión del Talento Humano		10		1			0	11
Evaluación y Mejoramiento	5	1	8	1			13	2
Tecnología de la Información	3	5	1	2			4	7
Promoción y Protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente	2		3				5	0
Totales	32	36	27	11	0	0	59	47

Tipo de Acción	Abiertas	Cerradas	Totales
Mejoras	32	36	68
Correctivas	27	11	38
Preventivas	0	0	0
Totales	59	47	106

Diana

Diana María Mejía Toro
Auxiliar Administrativa
Elabora el acta.

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



823

20-20