

ACTA N° 1

Fecha: 27 de septiembre de 2023	Lugar: Casa Museo Ditaires	Hora: 7.00 am 4.30 pm
Asistentes: ALVARO ALONSO DUQUE MUÑOZ Personero ANDREA TANGARIFE CANO Personera Delegada Derecho Humanos JHON FREDY HERNÁNDEZ VALLEJO Personero Delegado Colectivos y Ambiente JULIO ANDRÉS BUSTOS GONZALEZ Personero Delegado Vigilancia Administrativa LUZ MARINA RODRIGUEZ CASTAÑEDA Personera Delegada Penal y Familia ARLEY DE JESUS RAMIREZ PATIÑO Jefe de Control Interno ALEXANDER RICO OCAMPO Secretario General DIANA MARÍA MEJÍA TORO Auxiliar Administrativa (Invitada) RODOLFO ALEXANDER MIRA PEREZ Abogado contratista (Invitado) JHONY ALEXANDER ZAPATA ZAPATA Contratista (Invitado)		Ausentes: No aplica

1. Verificación del quórum
2. Instalación por parte del señor personero **ALVARO ALONSO DUQUE MUÑOZ**
3. Presentación General del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Resultados de las Auditorías.
5. Retroalimentación del Cliente.
6. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto.
7. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
8. Revisión compromisos Revisión por la Dirección anterior.
9. Análisis de cambios que podrían afectar la Integridad del SGC.
10. Recomendaciones para la Mejora.

11. Proposiciones y Varios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN.

Se da inicio a la Revisión a las 7.00 a.m. del día 27 de septiembre de 2023, con la presencia de los miembros de la Alta Dirección integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en cabeza del señor Personero y los Delegados de las diferentes delegaturas quienes ejercen como líderes de los procesos y personas invitadas que tienen relación con los temas a tratar.

2

1. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

El Personero Municipal de Itagüí, doctor Álvaro Alonso Duque, quien actúa como representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, verifica el quórum para dar inicio a la reunión y comunica a todos los asistentes el orden del día en el que se indican los temas que serán tratados en la revisión por la dirección, y que se cuentan con datos consolidados aportados por todas las unidades administrativas y que los productos y las decisiones que en ésta se generen se enviarán a cada dependencia con el fin de que sean revisados y se tomen las acciones respectivas en reunión de comité primario por cada delegatura. Solicita además a los asistentes registrarse en el formato respectivo de control de asistencia, verificando que efectivamente están todos los integrantes de la Alta Dirección, que son líderes de procesos, observándose quórum suficiente para realizar la reunión, por lo que se continúa con el desarrollo de la misma. (Ver Lista de Asistencia).

2. INSTALACIÓN

El señor Personero, Doctor Álvaro Alonso Duque, presenta un saludo a los asistentes, señalando la importancia que tiene para la Entidad y para él como primera autoridad de la Personería del Municipio de Itagüí, contar con un sistema de Gestión de Calidad, en el que prevalezca la prestación de servicios “con oportunidades para todos” los habitantes del territorio y demás partes interesadas, en condiciones de eficiencia, calidad y transparencia, fortaleciendo la ética y la transparencia de la Gestión administrativa con procesos bien definidos para que los servicios ofrecidos sean los mejores; insiste el señor Personero en la importancia de que los Delegados y todos los funcionarios se comprometan con el mantenimiento y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión de la Personería del Municipio de Itagüí (SGC).

3. PRESENTACIÓN GENERAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Personero Álvaro Alonso Duque Muñoz, con el apoyo de la Auxiliar Administrativa Diana María Mejía Toro quién es la encargada del manejo del Sistema de Gestión Calidad (SGC); presentan a los asistentes el cumplimiento a la Visión, Misión, Política de calidad, los objetivos de calidad, el Mapa de procesos; contextualizándolos frente a la gestión por procesos y la labor y aporte desde las funciones propias de cada unidad administrativa al Sistema de Gestión, ante esto el señor personero solicita de cada uno de los delegados su compromiso para que el SGC sea la herramienta que continúe mejorando la gestión administrativa y que permita generar oportunidades para elevar la calidad de vida de los habitantes del municipio, como propósito principal de este modelo de gestión administrativa con una proyección social.

Revisión cumplimiento de la Visión.

Se realiza la revisión del cumplimiento de la Visión de la Personería proyectada, la cual contiene el siguiente texto:

En el año 2030, la Personería Municipal de Itagüí será reconocida a nivel regional como una entidad con altos estándares de calidad, aplicando medios tecnológicos para promover y divulgar la defensa de los derechos humanos, los derechos colectivos, del ambiente y la familia, a la vez que garantiza la ética y la eficiencia administrativa, en el marco legal y del código de integridad institucional.

Revisión cumplimiento de la Misión.

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, de carácter independiente, que, en cumplimiento de sus facultades constitucionales y legales, promueve, divulga y actúa como agente de los derechos humanos, los derechos colectivos y del ambiente y garantiza la moralidad y la eficiencia administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan mejorar la función pública.

Revisión Política de la Calidad

La Personería Municipal de Itagüí es una entidad con certificación ISO 9001, que presta los servicios a sus usuarios con altos estándares de calidad, buscando un profundo nivel de satisfacción y la mejora continua en sus procesos y procedimientos, a través de la defensa y promoción de los derechos de primera, segunda y tercera generación a favor de las personas residentes y de tránsito en la ciudad de Itagüí, a su vez que promueve la eficiencia y la

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

transparencia en la gestión administrativa de las entidades del orden central y descentralizado que manejan recursos públicos.

Se adiciona a la política de calidad la palabra cuarta generación, por lo que se realizarán los cambios respectivos, donde sea necesario, quedando de la siguiente manera:

La Personería Municipal de Itagüí es una entidad con certificación ISO 9001, que presta los servicios a sus usuarios con altos estándares de calidad, buscando un profundo nivel de satisfacción y la mejora continua en sus procesos y procedimientos, a través de la defensa y promoción de los derechos de primera, segunda, tercera y cuarta generación a favor de las personas residentes y de tránsito en la ciudad de Itagüí, a su vez que promueve la eficiencia y la transparencia en la gestión administrativa de las entidades del orden central y descentralizado que manejan recursos públicos.

Conocimiento de la Política de la Calidad

Se aplicaron 31 encuestas a los servidores públicos y personal de apoyo en las diferentes Delegaturas para verificar el conocimiento y apropiación de la política de Calidad, de los cuales el 100% respondió de manera afirmativa sobre el conocimiento de la política de calidad.

Pregunta 1: ¿Conoce usted la Política de Calidad Institucional?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	31	100%
NO	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	31	100%

Pregunta 3: ¿Considera que es adecuada a la misión y visión de la entidad?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE

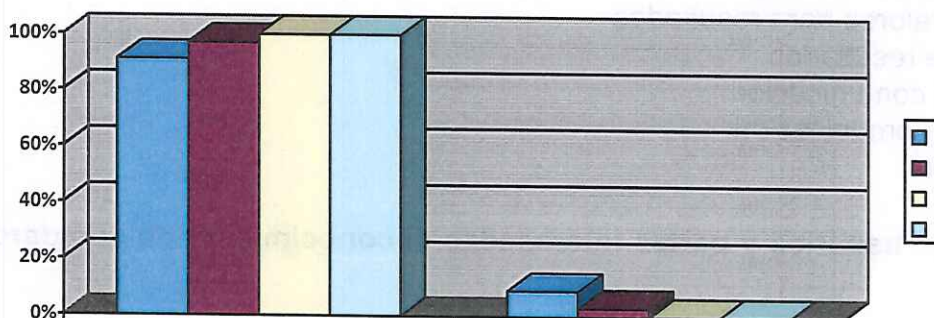
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



SI	30	96,77%
NO	1	3,23%
TOTAL ENCUESTADOS	31	100%

Pregunta 4: ¿Considera importante la Política de Calidad para la entidad y sus funcionarios?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	31	100, %
NO	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	31	100%

Conocimiento de la Política de Calidad			
Vigencia	Encuestados	La conocen	No la conocen
2020	22	91%	9%
2021	37	97%	3%
2022	29	100%	0%
2023	31	100%	0%



	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

La gráfica anterior muestra que se ha venido incrementando el conocimiento de la política de calidad desde el año 2020 a lo que va corrido del año 2023, lo que indica el empoderamiento de los servidores de la Entidad.

Revisión Política de la Calidad.

Se realizó la revisión a los objetivos de calidad para la vigencia 2021-2024, teniendo en cuenta además la coherencia con la Política de Calidad. A continuación, se presentan los objetivos de calidad:

- **Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los usuarios y partes interesadas de manera oportuna, eficiente y eficaz.**

Durante la vigencia se viene prestando el servicio de manera oportuna, eficiente y eficaz, dándole cumplimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas en la Entidad.

- **Proporcionar los recursos de la entidad como apoyo para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.**

Se viene proporcionando los recursos por parte de la Entidad para el desarrollo y cumplimiento en sus 7 dimensiones:

1. Talento Humano
2. Direccionamiento Estratégico
3. Gestión con valores para resultados
4. Evaluación de resultados
5. Información y comunicación
6. Gestión de la comunicación
7. Control Interno

- **Fortalecer en los usuarios y partes interesadas el conocimiento de sus derechos y deberes.**

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



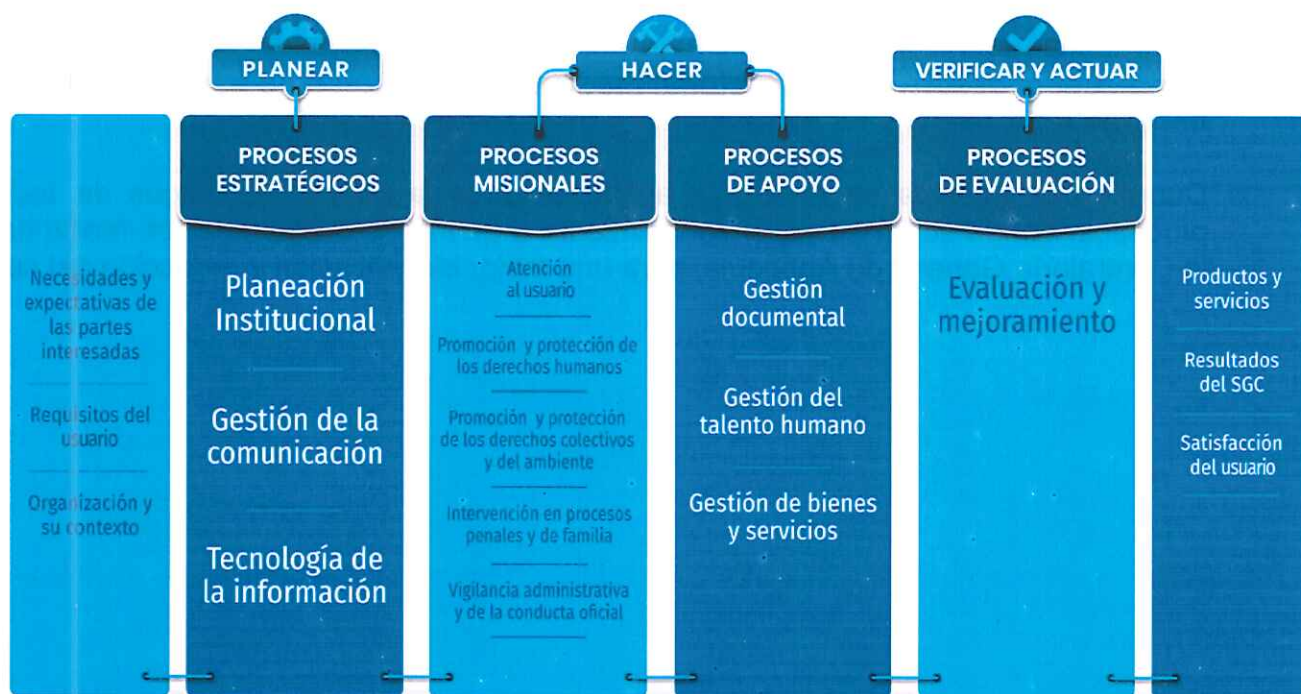
A través de la sede electrónica, el descansa pantallas se viene difundiendo permanentemente los derechos y deberes por parte de la entidad; igualmente las Delegaturas por medio de sus procesos.

- **Fortalecer el desarrollo institucional mediante el pensamiento basado en riesgos, el enfoque a procesos y su seguimiento y mejoramiento continuo.**

Durante la vigencia se realizó la actualización a la matriz de riesgos de todos los procesos, donde se fortaleció el conocimiento a través de capacitaciones realizadas con la Contraloría General de Antioquia, para una mejor identificación y redacción del riesgo.

7

MAPA DE PROCESOS

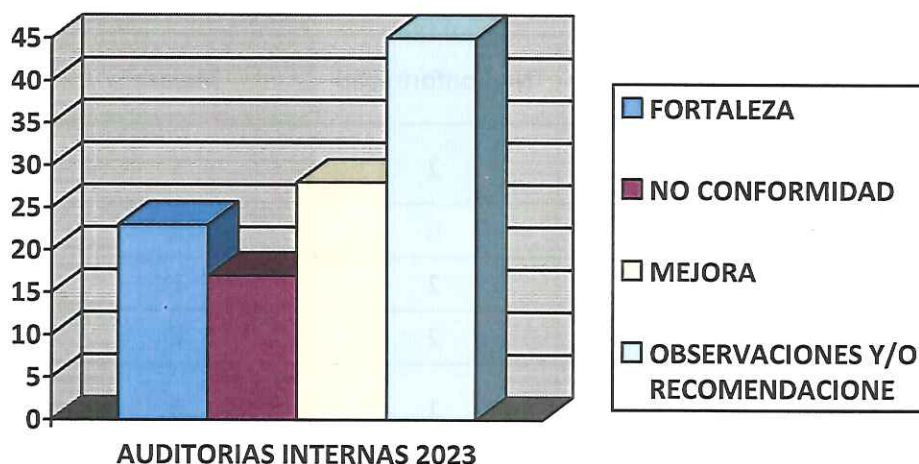


4. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.

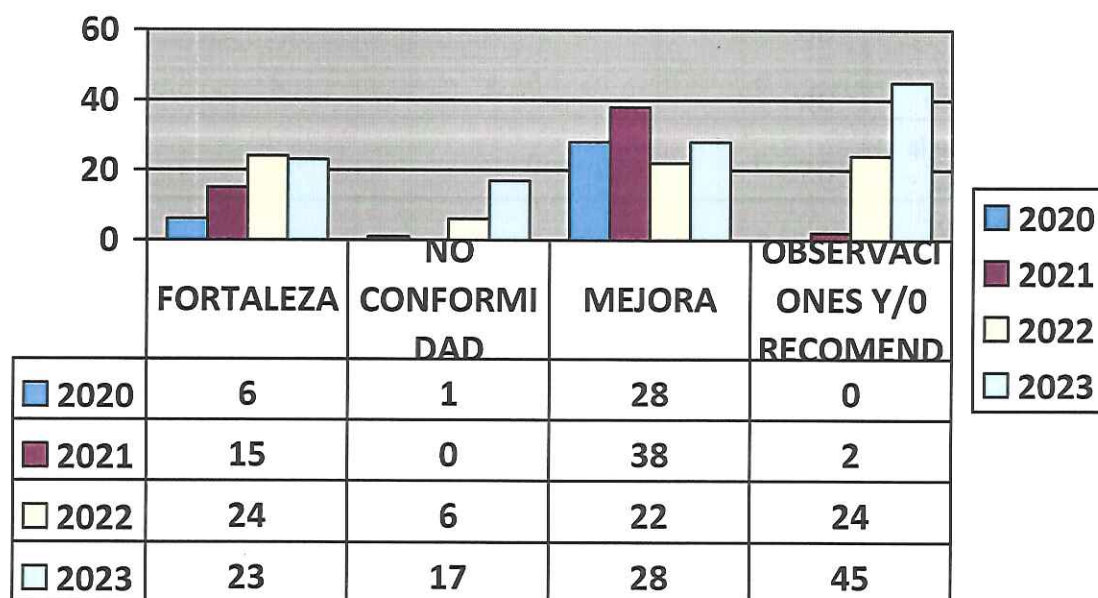
Para la vigencia 2023 se realizaron las auditorías internas de manera separada, es decir de gestión y calidad; obteniendo el siguiente resultado

VIGENCIA 2023 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Proceso	Fortaleza	No Conformidad	Mejora	Observaciones Y/O Recomendaciones
Planeación Institucional	3	2	1	2
Atención al Usuario	0	0	1	0
Derechos Humanos	2	2	1	1
Penal y Familia	2	2	6	5
Vigilancia Administrativa	1	1	6	3
Gestión de las Comunicaciones	3	2	0	1
Gestión Documental	3	0	3	9
Bienes y Servicios	3	0	3	7
Talento Humano	3	0	3	7
Evaluación y mejoramiento	0	5	2	3
Tecnologías de la Información	0	0	0	4
Colectivos y Ambiente	3	3	2	3
TOTAL	23	17	28	45



COMPARATIVO RESULTADOS AUDITORIAS 2020 -2023



En cuanto a la implementación de las acciones se evidencia la disminución de acciones tanto correctivas como de mejora.

Desempeño de los Auditores Internos:

Es importante destacar este proceso de Auditoría Interna de Calidad fue realizada por un grupo de servidores públicos y personal de apoyo formados como auditores en la NTC ISO 9001:2015 en curso dirigido por el ICONTEC, a los cuales se les verificó su idoneidad por parte del sistema de gestión de la calidad, a través de la presentación de sus certificados como auditores internos y conocimiento de las normas a auditar, previo al desarrollo de la auditoria. Se destaca en este proceso la actitud proactiva y el compromiso del personal con la auditoría y con el SGC que permite que se agregue valor al mismo, además del amplio conocimiento que tienen de la entidad. Los auditores fueron calificados por los diferentes líderes de los procesos, presentando una calificación satisfactoria promedio de 4.9 sobre 5, lo cual denota conocimiento, idoneidad en el tema, objetividad en el resultado, presentación a tiempo de los informes, credibilidad y confianza por parte de los auditados de la labor realizada por ellos.

11

5. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE. (Encuestas de Satisfacción, de percepción)

En este aspecto se presentan tres (3) Insumos)

El primero relacionado con la satisfacción de la comunidad reflejada en los resultados de las encuestas hechas a los usuarios de los servicios que se prestan por las diversas dependencias o áreas misionales de la Entidad.

Por medio de una encuesta de satisfacción al usuario (FEM-12), se plantea como objetivo principal: "Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios frente a la prestación del servicio por parte de la Personería Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del usuario y de la Entidad".

A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción (FEM-06), se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (FEM-12)

Esta encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo en la calidad de la prestación del servicio brindado a la comunidad, así:

1. ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?
2. ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?
4. ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?

METODOLOGÍA PARA CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN.

El método utilizado para consolidar la información, fueron las tabulaciones y los informes de las encuestas de los meses de enero a agosto de 2023.

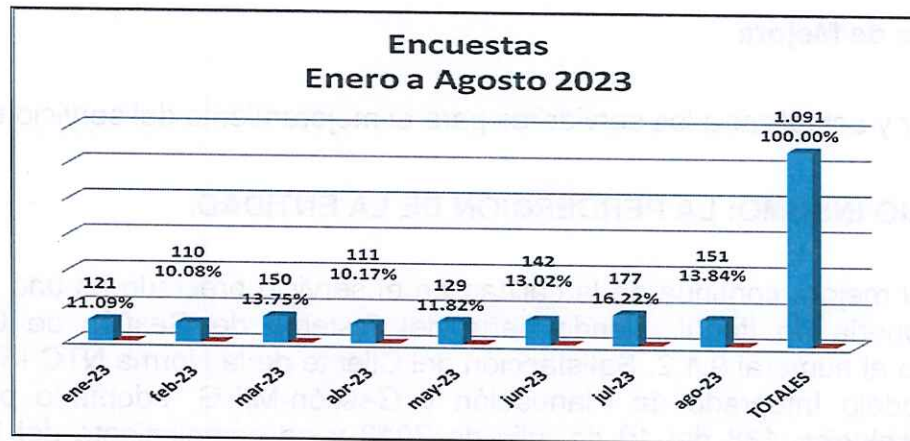
NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO – CONSOLIDADO.

Para conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario y el análisis del tamaño de la muestra, del consolidado de todas las delegaturas y de la Secretaría General en su dependencia de Atención al Usuario y Casa de Justicia, se tuvo en cuenta las atenciones registradas en el aplicativo de la PQRS y así mismo la tabulación de las encuestas

	Ene-2023	Feb-2023	Mar-2023	Abr-2023	May-2023	Jun-2023	Jul-2023	Agot-2023	Total
N° de usuarios encuestados	121	110	150	111	129	142	177	151	1.091
Satisfacción	100%	100%	99.67%	100%	100%	99.3%	100%	99.83%	99.85%
Insatisfacción			0.33%			0.7%		0.17%	0.15%
Porcentaje	11.09%	10.08%	13.75%	10.17%	11.82%	13.02%	16.22%	13.84%	100%

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





COMPARATIVOS

Año	% satisfacción	% insatisfacción	NS NR
2020	99%	1%	0%
2021	97%	2%	1%
2022	98%	1%	1%
2023	99.85%	0.15%	0%

Comentarios

De un total de 6875 usuarios atendido entre el 1° de enero y el 30 agosto de 2023, fueron encuestados 1091 para un 15.86% superando el 10% contemplado en el procedimiento para la medición de satisfacción del ciudadano (PEM-05).

Para el mejoramiento continuo de la Entidad es pertinente analizar de manera particular las encuestas en las cuales los usuarios manifiestan satisfacción e insatisfacción e identificar las posibles causas y las observaciones o sugerencias de los usuarios para detectar oportunidades que permitan mejorar la presentación de los servicios.

Acciones de Mejora

Capacitar y actualizar a los servidores para el mejoramiento del servicio en la Entidad.

EL SEGUNDO INSUMO: LA PERCEPCIÓN DE LA ENTIDAD.

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la Personería de Itagüí, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la Norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, adoptado por la Personería mediante resolución 138 del 19 de julio de 2018 y en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 de 2017 de la Función Pública.

A través de una encuesta de percepción se pretende medir la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas, frente a los servicios prestados y en general frente a la gestión de la Entidad; la cual permitirá encontrar mecanismos de mejora con el fin de fortalecer los procesos misionales de la Entidad.

FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN (FEM-18)

Este formato se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo en la calidad de la prestación del servicio brindado a la comunidad, así:

1. ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?
2. ¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?
3. ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?
4. ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Para la aplicación de esta encuesta de percepción se utiliza el formato “FEM-18 Encuesta de Percepción”.

 Personería de Itagüí	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

2. Las encuestas se tabulan en un archivo de Excel, el cual contiene todas preguntas con sus respuestas, así mismo se grafica los resultados de la tabulación y se presenta el respectivo informe.
3. En este informe se recopila la información semestralmente.

RESULTADO DE LA TABULACION DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Con el fin de obtener el resultado de la tabulación, se tienen en cuenta 133 personas a las cuales se les realizó presencialmente la encuesta; es preciso anotar que, a las preguntas No 2 y 4 las personas tienen la opción de marcar más de una respuesta.

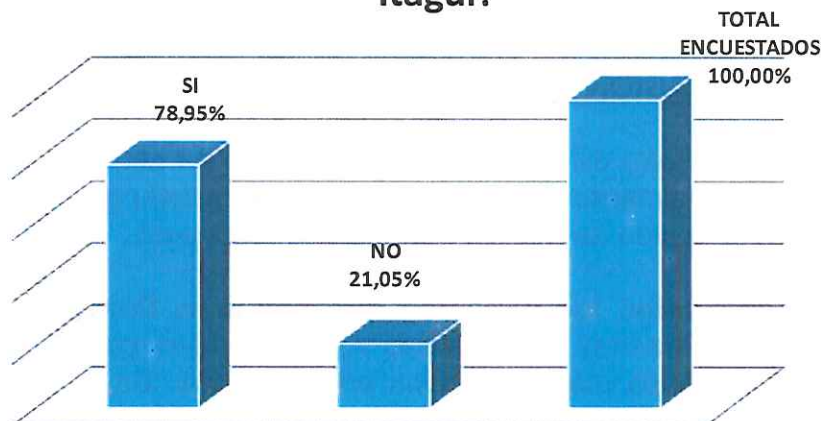
Pregunta No 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?: De un total de 133 personas encuestadas 105 responden que "SI" lo que equivale a un 78.95% conocen los servicios que se brindan en la Entidad. Un 21.05% responde que "NO" conoce los servicios, tal y como se puede evidenciar en el siguiente grafico:

Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	105	78,95%
NO	28	21,05%
TOTAL ENCUESTADOS	133	100,00%

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



**Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios
que presta la Personería Municipal de
Itagüí?**

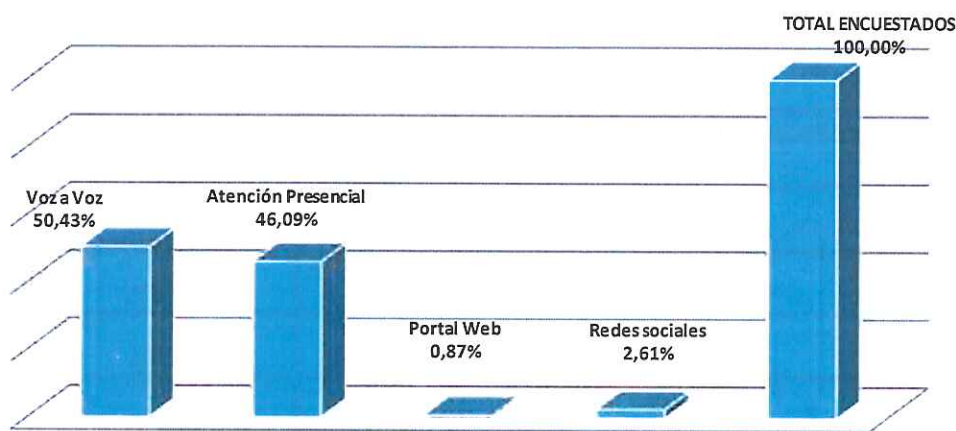


Pregunta No 2: ¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?: El resultado de esta pregunta arroja que un 50.43% conocieron los servicios brindados por la Entidad a través de "Voz a Voz", seguido de la "Atención Presencial" con un 46.09%. Es preciso anotar que durante la tabulación de esta pregunta se pudo evidenciar que algunas personas marcaron más de una opción.

Pregunta 2: ¿A través de que medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Voz a Voz	58	50,43%
Atención Presencial	53	46,09%
Entrega de correspondencia y PQRDS presencial	0	0,00%
Atención telefónica	0	0,00%
Portal Web	1	0,87%
Correo Electrónico	0	0,00%
Redes sociales	3	2,61%
Chat	0	0,00%
PQRDS virtuales	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	115	100,00%

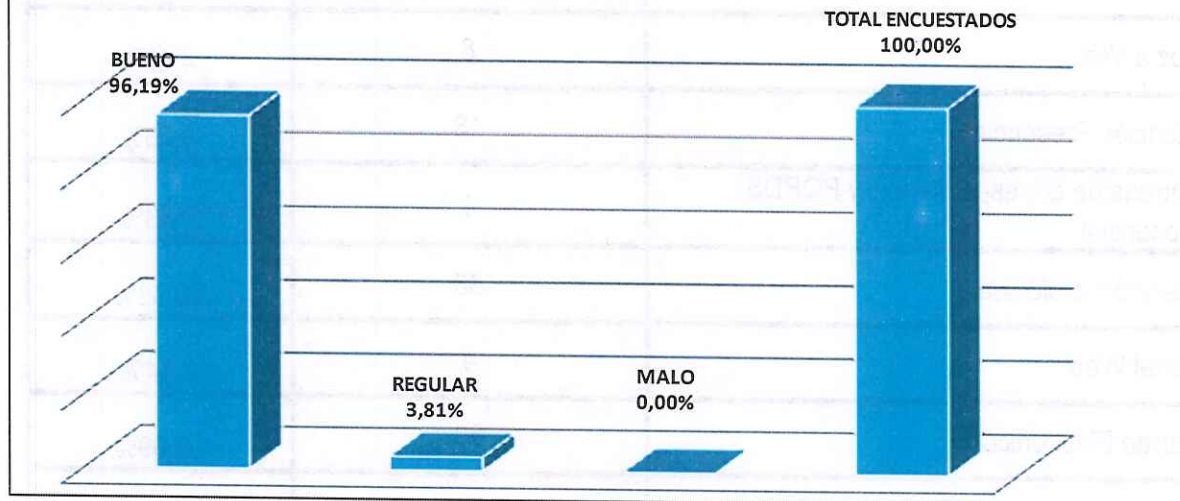
Pregunta 2: ¿A través de que medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?



Pregunta No 3: ¿Cómo califica los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?: El 96.19% de la población encuestada califica los servicios brindados por la Entidad como "Bueno", lo cual arroja un grado de satisfacción favorable para la Personería.

Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
BUENO	101	96,19%
REGULAR	4	3,81%
MALO	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	105	100,00%

Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?



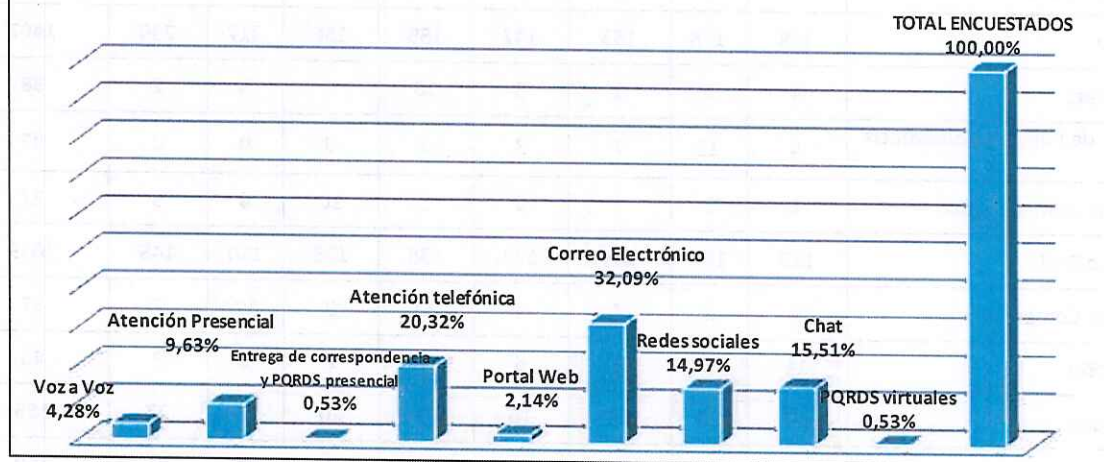
19

Pregunta No 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?: De las 133 personas encuestadas el 32.09% responden que a través de "Correo Electrónico", seguido del 20.32% quienes responden que a través de "Atención Telefónica"; tal y como se puede evidenciar en el siguiente grafico:

Pregunta 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Voz a Voz	8	4,28%
Atención Presencial	18	9,63%
Entrega de correspondencia y PQRDS presencial	1	0,53%
Atención telefónica	38	20,32%
Portal Web	4	2,14%
Correo Electrónico	60	32,09%
Redes sociales	28	14,97%
Chat	29	15,51%
PQRDS virtuales	1	0,53%

Pregunta 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?



21

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

- De acuerdo a lo observado en los resultados obtenidos en el presente informe, se puede concluir que, en términos generales la percepción promedio de la población encuestada expresa conocer los servicios que se brindan en la Personería Municipal de Itagüí.
- Tener en cuenta realizar campañas de difusión a cerca de los servicios que se brindan en la Entidad, con el fin de que la comunidad conozca los servicios y acceda a ellos.
- Continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta a cada uno de los usuarios con el fin de que sea diligenciada por éstos.

TERCER INSUMO: Análisis De La Atención A Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias, Sugerencia Y Felicitaciones Vigencia 2023.

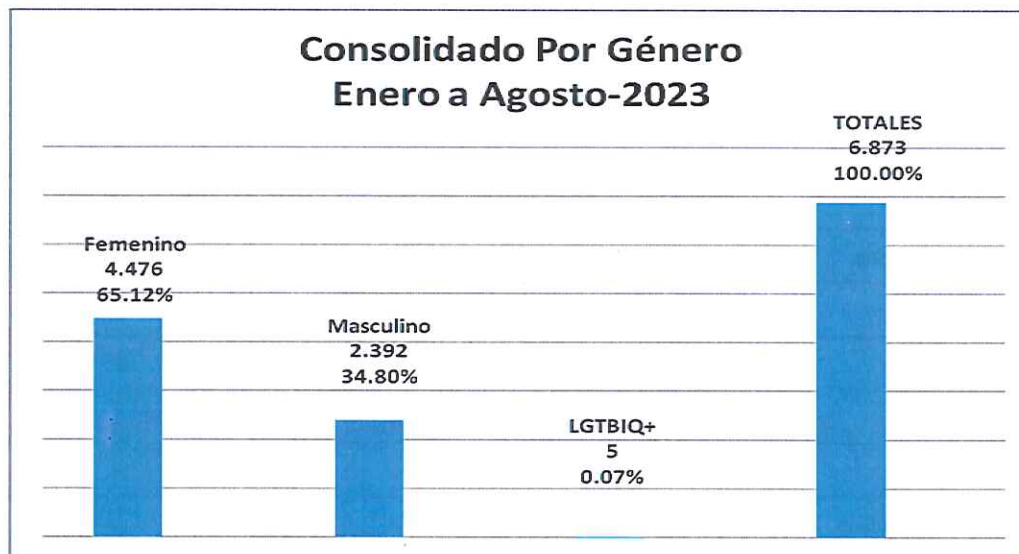
TIPOS DE CONSULTAS 1 ENERO AL 30 DE AGOSTO 2023

TIPO DE SERVICIO BRINDADO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	TOTALES
Acción de Cumplimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Acción de Tutela	118	178	163	147	189	156	217	239	1407
Amparo de Pobreza	4	6	2	3	10	6	5	2	38
Asesoría Código de Policía y Convivencia Ciudadana	4	13	7	3	3	0	0	2	32
Asesoría Derecho Administrativo	1	3	1	0	1	10	6	5	27
Asesoría Derecho Civil	118	147	144	122	135	128	110	145	1049
Asesoría Derecho Comercial	3	2	7	4	13	9	12	7	57
Asesoría Educación	14	7	3	6	4	2	2	2	40
Asesoría en Pensión	20	16	18	16	23	20	15	27	155
Asesoría en Salud	76	73	84	73	131	120	109	94	760
Asesoría Fallo de Tutela	23	24	33	11	34	19	19	27	190
Asesoría Familia	70	59	52	42	67	51	64	68	473
Asesoría Laboral	59	47	34	35	61	38	60	44	378
Asesoría Ley de víctimas	25	44	55	40	42	46	20	15	287
Asesoría Penal	23	11	11	12	12	26	18	17	130
Asesoría por Hechos Victimizantes	0	0	0	0	0	0	23	27	50
Asesoría Propiedad Horizontal	4	1	2	3	1	0	1	0	12
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	5	4	6	8	8	8	6	7	52
Asesoría Tránsito	10	12	12	13	14	21	19	19	120
Citaciones Vigilancia Administrativa	4	13	25	3	9	4	1	6	65
Contrato de Arrendamiento	18	28	28	27	30	30	27	19	207
Declaración Desplazamiento-Declaraciones	5	5	3	3	4	5	1	7	33
Declaraciones por Hechos Victimizantes	0	0	0	0	0	0	5	6	11

Demanda de Interdicción	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Derecho de Sucesión	0	2	1	0	1	0	0	0	4
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	0	0	0	0	1	3	3	2	9
Derechos de Petición	76	99	83	72	111	126	98	84	749
Impugnación Fallo de Tutela	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Incidente de Desacato	47	37	45	20	39	40	48	56	332
Ley de Apoyo	1	4	2	8	19	15	9	20	78
Memorial	2	1	1	0	0	3	1	3	11
Migración Venezuela	2	1	1	0	3	3	6	2	18
Queja Contra Servidor Público	3	5	12	4	5	3	3	3	38
Recurso de Reposición y Apelación	9	9	13	4	6	6	1	5	53
Revocatoria	0	1	1	0	0	0	0	1	3
TOTALES	747	853	849	679	977	898	909	961	6873

CONSOLIDADO POR GÉNERO

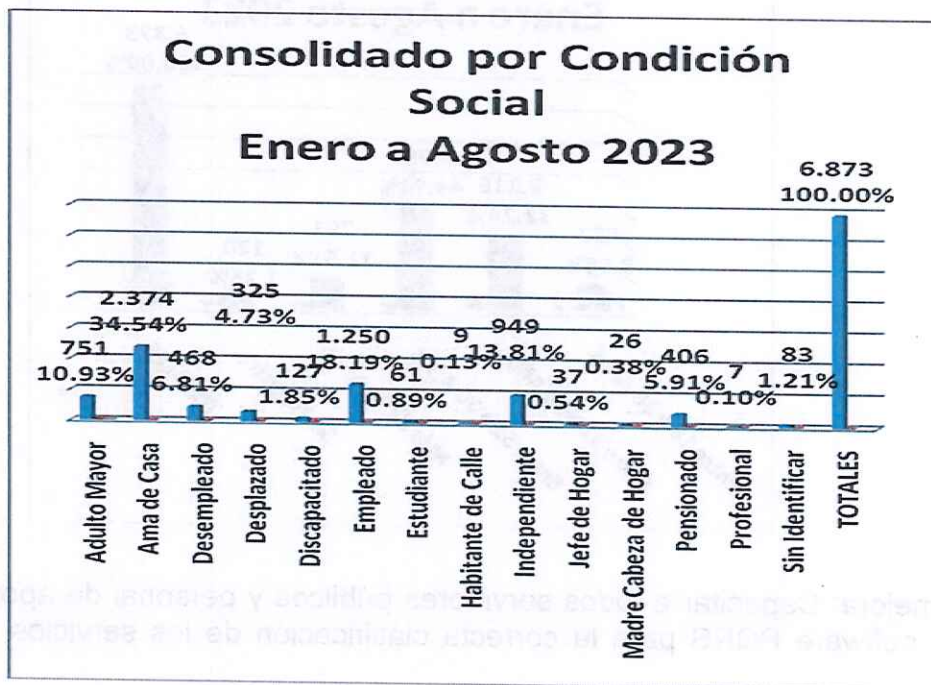
GENERO	Enero 23	Feb 23	Marz 23	Abril 23	Mayo 23	Junio 23	Julio 23	Agost 23	TOTALES	PORCENTAJE
Femenino	487	536	559	433	631	594	621	615	4.476	65,12%
Masculino	260	317	290	246	346	304	287	342	2.392	34,80%
LGTBIQ+							1	4	5	0,07%
TOTALES	747	853	849	679	977	898	909	961	6.873	100,00%



CONSOLIDADO POR CONDICIÓN SOCIAL

CONDICION SOCIAL	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	TOTALES	PORCENTAJE
Adulto Mayor	64	96	90	74	120	112	84	111	751	10,93%
Ama de Casa	246	304	307	221	343	308	339	306	2.374	34,54%
Desempleado	51	66	59	42	76	56	60	58	468	6,81%
Desplazado	27	42	40	45	48	26	60	37	325	4,73%
Discapacitado	15	12	12	18	10	27	12	21	127	1,85%
Empleado	124	142	158	111	202	156	163	194	1.250	18,19%
Estudiante	13	8	5	11	6	6	4	8	61	0,89%
Habitante de Calle			2	1	3	1	1	1	9	0,13%
Independiente	79	114	124	100	119	137	121	155	949	13,81%
Jefe de Hogar	4	2	5	7	5	6	4	4	37	0,54%
Madre Cabeza de Hogar	1	3	1	1	4	8	2	6	26	0,38%

Pensionado	39	64	45	46	41	55	59	57	406	5,91%
Profesional	1		1	2				3	7	0,10%
Sin Identificar	83								83	1,21%
TOTALES	747	853	849	679	977	898	909	961	6.873	100,00%



CONSOLIDADO POR EDAD

RANGO DE EDAD	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	TOTALES	PORCENTAJ E
Entre 18 a 30 Años	65	82	88	78	92	83	81	88	657	9,56%
Entre 31 a 50 Años	234	290	279	206	331	272	312	292	2.216	32,24%
Entre 51 a 70 Años	346	380	378	313	432	428	377	435	3.089	44,94%
Más de 71 años	68	84	90	77	112	103	127	130	791	11,51%

Sin Registro	34	17	14	5	10	12	12	16	120	1,75%
TOTALES	747	853	849	679	977	898	909	961	6.873	100,00%



Acción de mejora: Capacitar a todos servidores públicos y personal de apoyo en el correcto manejo del software PQRS para la correcta clasificación de los servicios prestados por la Entidad.

PQRS POR EL SISTEMA SIGGED

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACION	DEPENDENCIAS
Del martes 03 de enero del 2023 al jueves 31 de agosto del 2023	lunes 18 de septiembre del 2023	Todas

1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Telefónicamente	Totales
Atención al ciudadano	0	0	2	0	0	10	2	0	14
Derechos colectivos y de ambiente	0	1	6	0	0	16	6	0	29
Derechos humanos	0	2	6	0	0	3	0	0	11
Despacho	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	4	0	0	2	0	0	6
Secretaría general	0	1	1	0	0	3	0	0	5
Vigilancia administrativa	0	17	30	0	0	51	6	1	105
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	0	21	57	0	0	85	14	1	178

2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Atención al ciudadano	1	7	0	0	4	1	0	1	14
Derechos colectivos y de ambiente	3	0	3	2	17	3	0	1	29
Derechos humanos	0	0	1	3	7	0	0	0	11
Despacho	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	0	1	5	0	0	0	6
Secretaría general	0	0	0	2	2	1	0	0	5
Vigilancia administrativa	0	0	1	13	14	77	0	0	105
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	4	7	6	21	56	82	0	2	178

3. TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Atención al ciudadano	0	0	13	1
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	29	0
Derechos humanos	0	0	11	0
Despacho	0	0	8	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	6	0
Secretaría general	0	0	5	0
Vigilancia administrativa	0	0	105	0
Sin Asignar	0	0	0	0
TOTALES	0	0	177	1

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRDS – SISGED DE MANERA
ELECTRÓNICA (Correo)****PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDSF**

29

PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN	ENCUESTAS TOTALES
Del martes 03 de enero del 2023 al jueves 31 de agosto del 2023	lunes 18 de septiembre del 2023	16

¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para la atención de los usuarios?

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	1	6 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	0	0 %
Calificación (4)	1	6 %
Calificación (5)	14	88 %

¿Considera que la respuesta otorgada por la Personería de Itagüí responde a sus necesidades ?

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	3	19 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	0	0 %
Calificación (4)	2	13 %
Calificación (5)	11	69 %

¿El servicio brindado por la Personería de Itagüí ha cumplido con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	3	19 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	0	0 %
Calificación (4)	2	13 %

Personería Municipal de Itagüí
Itagüí - Antioquia
Teléfono: +57 (604) 376 48 81 Cel: 316 732 19 21
Correo Electrónico: contactenos@personeraiitagui.gov.co
Dirección: Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial Piso 5
Sitio Web: <https://personeraiitagui.gov.co/>



SIGGED
Pagina 1 de 3
2023/09/18 10:24:47 AM

**PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDSF**

Calificación (5)	11	69 %
------------------	----	------

¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o trámites es adecuado?

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	2	13 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	0	0 %
Calificación (4)	2	13 %
Calificación (5)	12	75 %

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

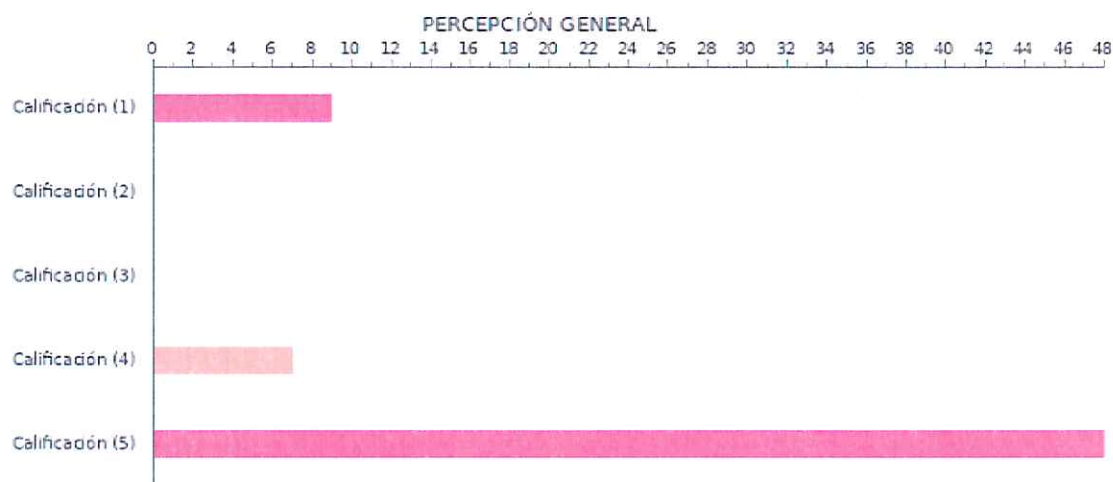


OBSERVACIONES

RADICADO	OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	PROPIETARIO
23013100200134	Ninguna	Vigilancia administrativa
23021777700270	Ya el Comité de convivencia laboral de Itagüí hizo reunión para consolidación	Vigilancia administrativa
23022800200370	excelente muy diligentes en los trámites y respuestas oportunas	Derechos humanos
23030300200390	He valorado mucho la facilidad para comunicarme con la institución por todos los medios y la respuesta siempre oportuna brindada por sus servidores.	Vigilancia administrativa
23041300200672	Agradezco la agilidad de la respuesta y lo amigable de la página	Secretaría general
23042800200803	Capacitar muy bien a los funcionarios que atienden al público y dejar el relajo desde que uno entra y ve ese relajo en el personal que atiende en recepción uno no sabe ni que pensar	Secretaría general
23052400200973	Muchas Gracias que por favor se le haga un control a las veedurías respetando el Territorio donde se vaya a realizar el control social con un conducto regular ante la personería de cada territorio gracias	Derechos colectivos y de ambiente
23080399901515	Muchas gracias. Y demás les ruego el favor de estar atentos a mi caso, wstoy desesperado	Vigilancia administrativa

PERCEPCIÓN GENERAL

Calificación	Cantidad	%
Calificación (1)	9	14 %
Calificación (2)	0	0 %
Calificación (3)	0	0 %
Calificación (4)	7	11 %
Calificación (5)	48	75 %


6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO.
EVALUACIÓN GESTIÓN DEL RIESGO

El artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, establece como uno de los roles de las Oficina de Control Interno, la **evaluación de gestión del riesgo**. En esta misma norma, el artículo 2.2.21.5.4 (art. 4° Decreto 1537 de 2001), señala sobre la administración del riesgo.

En atención a los lineamientos impartidos en la Política de Gestión del Riesgo de la Personería Municipal de Itagüí, y la responsabilidad de las líneas de defensa según lo establecido en la Política de Administración de Riesgos de la Función Pública en su versión 14 de fecha 06 de julio de 2021. La Oficina de Control Interno en el ejercicio de sus funciones como tercera línea de defensa cuyo rol es proporcionar información sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, a través de un enfoque basado en riesgos, incluida la operación de la primera y segunda línea de defensa de forma independiente, transversal y en el marco del enfoque hacia la prevención, realiza el seguimiento a la gestión del riesgo institucional, el seguimiento corresponde al periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de julio 2023, verificando la inclusión en el mapa de riesgos de la totalidad de los riesgos estratégicos de gestión y el cumplimiento de las acciones propuestas.

33

OBJETIVO GENERAL.

Realizar el seguimiento a la gestión adelantada por los líderes de los Procesos para mitigación de los riesgos de gestión identificados en el Mapa de Riesgos, con el propósito de retroalimentar a las líneas de defensa para la toma de decisiones necesarias.

ALCANCE.

El presente seguimiento se lleva a cabo considerando todas las actividades requeridas para la adecuada gestión del riesgo de los doce (12) procesos de la Personería de Itagüí, en el periodo comprendido de enero a junio de 2023.

METODOLOGÍA.

Se llevó a cabo socialización de la Matriz de Riesgos de la Personería en cuanto a su formulación en relación con su formato FPI-04 MAPA DE RIESGOS, y actualización con cada una de las Delegaturas.

En cumplimiento del objetivo general se verificó la publicación y del formato del Mapa de Riesgos actualizado en la Carpeta Pública de la entidad y de esta forma se procedió a desarrollar las siguientes actividades en el marco de la presente evaluación:

- Los líderes de los procesos enviaron los registros y evidencias al cumplimiento de las acciones establecidas en el Mapa de riesgos, realizando el respectivo seguimiento según el tiempo establecido para ello.

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

- De acuerdo a lo anterior se realiza el seguimiento de riesgos en cada uno de los procesos (Delegaturas) de la Personería y se procede a verificar la entrega de la matriz actualizada y reformulada como se observa en el análisis de resultados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Se analizan los riesgos establecidos dentro del Mapa de Riesgos Institucional y sus respectivas acciones de tratamiento. Se describe el número de riesgos analizados por cada uno de los procesos.

Los detalles del seguimiento y las evidencias del control se pueden consultar en el Mapa de Riesgos Institucionales el cual se encuentra en la Carpeta Pública (SGC) SGC 2023, en estos se analizan 4 tipos de riesgos como lo son el **estratégico, cumplimiento, operativo y de corrupción**, en los 12 procesos dentro del seguimiento al Mapa de Riesgos Institucionales.

Frente a la ejecución de las acciones de control:

- De las **acciones** establecidas para dar tratamiento a los riesgos se han completado en su totalidad el **100%**, todas se encuentran **dentro del tiempo de ejecución**.

Frente a la efectividad de los controles:

- En referencia a la efectividad de los controles, se concluye que para el **100% de los riesgos** definidos, las acciones de control establecidas y ejecutadas han sido **efectivas** hasta el momento.
- Se puede Concluir que **no se han materializado** ningún riesgo en los procesos que tiene la entidad.

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se analizan riesgos establecidos dentro del Mapa de Riesgos Institucionales y sus respectivas acciones de tratamiento. Se describe el número de riesgos analizados por cada uno de los procesos.

Los detalles del seguimiento y las evidencias del control se pueden consultar en el Mapa de Riesgos Institucionales el cual se encuentra en la Carpeta Pública.

En este informe se hará seguimiento únicamente a los riesgos diferentes a los riesgos de corrupción, ya que a los riesgos de corrupción se les realiza el seguimiento en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN EL RIESGO DE LA PERSONERÍA DE ITAGUI

La entidad definió su política del riesgo, atendiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la administración del riesgo del DAFP, de forma articulada con las normas aplicables a la Entidad como mecanismo para identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos que pudieran afectar el logro de sus objetivos institucionales, con especial énfasis en aquellos riesgos de corrupción, es decir aquellos derivados de situaciones en las que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un interés o beneficio privado.

A continuación, se verifican el número de riesgo por cada proceso.

PROCESO	TIPO DE RIESGO	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			SUBTOTALES	TOTALES/PROCESO
		EVALUACION DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				
		EXTREMA	ALTA	MODERADA	BAJO	ALTA	MODERADA	BAJA		
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGICO	1					1		1	5
	CUMPLIMIENTO		1					1	1	
	OPERATIVO			1			1		1	
	CORRUPCIÓN	2						2	2	
ATENCIÓN AL USUARIO	ESTRATEGICO									4
	CUMPLIMIENTO		1			1			1	
	OPERATIVO		1			1			1	
	CORRUPCIÓN		2			2			2	
	IMAGEN									
PROTECCIÓN Y PROTECCIÓN DERECHOS HUMANOS,	ESTRATEGICO									4
	CUMPLIMIENTO			1				1	1	
	OPERATIVO		1					1	1	
	CORRUPCIÓN		2			2			2	

	IMAGEN									
PENAL Y FAMILIA	ESTRATEGICO									3
	CUMPLIMIENTO			1			1			
	OPERATIVO	1				1				
	CORRUPCIÓN		1			1				
	IMAGEN									
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	ESTRATEGICO									4
	CUMPLIMIENTO		2					2		
	OPERATIVO									
	CORRUPCIÓN		2					2		
	IMAGEN									
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	ESTRATEGICO									3
	CUMPLIMIENTO			1			1			
	OPERATIVO		1					1		
	CORRUPCIÓN	1				3		1	3	
	IMAGEN								0	
GESTION DOCUMENTAL	ESTRATEGICO								0	5
	CUMPLIMIENTO			1			1		1	
	OPERATIVO		2			1		1	2	
	CORRUPCIÓN		2			2			2	
	IMAGEN									
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	ESTRATEGICO									6
	CUMPLIMIENTO		1				1		1	
	OPERATIVO		1	1			1	1	2	
	CORRUPCIÓN		3			3			3	
	IMAGEN									
GESTION DEL TALENTO HUMANO	ESTRATEGICO									3
	CUMPLIMIENTO		1					1	1	
	OPERATIVO			1			1		1	
	CORRUPCIÓN		1			1			1	
	IMAGEN									
EVALUACION Y MEJORAMIENTO	ESTRATEGICO									3
	CUMPLIMIENTO			1			1		1	
	OPERATIVO				1			1	1	

	CORRUPCIÓN		1			1			1	
	IMAGEN									
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ESTRATEGICO									
	CUMPLIMIENTO									
	OPERATIVO		1	1		1	1		2	
	CORRUPCIÓN	1				1			1	
	TECNOLOGICO				3			3	3	
COLECTIVOS Y AMBIENTE	ESTRATEGICO									
	CUMPLIMIENTO			1				1		
	OPERATIVO		2					2		
	CORRUPCIÓN		5			5				
	IMAGEN									
	TOTALES	6	34	10	4	23	10	21		54

CONCLUSIÓN

Se verificó los controles existentes para los riesgos, de la misma manera los seguimientos realizados, se cuentan con actas donde se deja constancia del seguimiento realizado.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a todas las Delegaturas, Secretaria General y el Despacho, tomar medidas y controles efectivos para responder siempre de manera oportuna a todas y cada una de las PQRS que ingresan a la entidad por cualquiera de los medios dispuesto para ello, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Personería, a fin de evitar la materialización del riesgo.

Verificar de manera constante el cumplimiento de los Planes de acción, en lo que respecta a las diferentes actividades que se determinen como control para mitigar los riesgos identificados en los diferentes procesos.

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

RESULTADO DE LOS INDICADORES

Proceso	Indicador	Objetivo	Fórmula	Meta	Fecha seguimiento y porcentaje
Planeación Institucional	Cumplimiento de las actividades de los planes de acción	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas, identificando tendencias no deseadas	Nº de actividades ejecutadas/Nº de actividades programadas X 100	100%	40% 30 de marzo de 2023 53% 30 de junio de 2023
	Seguimiento a Riesgos	Verificar la realización del seguimiento periódico a los riesgos identificados	Nº de seguimientos realizados/Nº de seguimientos establecidos X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Cumplimiento de compromisos de la Revisión por la Dirección	Garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Revisión por la Dirección	Nº de compromisos cumplidos/Nº de compromisos suscritos X 100	100%	Anual
	Ejecución Presupuestal	Verificar que la ejecución y afectación del presupuesto se haga conforme a lo planificado y a la normatividad vigente	Ejecución presupuestal/Presupuesto inicial	90%	30% 30 de marzo de 2023 59% 30 de junio de 2023
Atención al usuario	Oportunidad en la respuesta a requerimientos	Determinar la capacidad de respuesta a los requerimientos recibidos por la Personería en los tiempos estipulados por la Ley	Mensual Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	100%	94% 30 de enero de 2023 100% 28 de febrero de 2023 100% 30 de marzo de 2023 90% 30 de abril de 2023 100% 30 de mayo de 2023 100% 30 de junio de 2023 77 % 30 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



Derechos Humanos	Satisfacción del Usuario	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta la Personería.	Mensual Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	100%	100% 30 de enero de 2023 100% 28 de febrero de 2023 100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de abril de 2023 100% 30 de mayo de 2023 99.30% 30 de junio de 2023 100 % 30 de julio de 2023 100% 30 de agosto de 2023
	Verificación Calidad de la Respuesta	Verificar la calidad en las respuestas dadas a los usuarios según los criterios establecidos en los procesos	Mensual Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	100%	100% 30 de enero de 2023 100% 28 de febrero de 2023 100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de abril de 2023 100% 30 de mayo de 2023 94% 30 de junio de 2023 94 % 30 de julio de 2023 100% 30 de agosto de 2023
	Elaboración y/o presentación de tutelas en ejecución del proceso	Tramitar, elaborar y presentar las tutelas en ejecución del proceso.	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Ayudas Humanitarias tramitadas	Gestionar oportunamente El trámite de ayudas humanitarias solicitadas por la personería al ante territorial	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Solicitudes de inclusión en el RUV tramitadas	Recepcionar y remitir solicitudes para inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV)	Semestral. 10 primeros días hábiles de enero y julio	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Realización de capacitaciones	Promover mediante capacitaciones el conocimiento de los Derechos Humanos, colectivos y del ambiente en la comunidad	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Oportunidad en la respuesta a requerimientos	Determinar la capacidad de respuesta a los requerimientos recibidos por la dependencia en los tiempos estipulados por la Ley	Trimestral Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023

Vigilancia Administrativa	Trámite de quejas Disciplinarias	Tramitar las quejas que presentan los ciudadanos y/o por oficio en contra de los servidores públicos del municipio de Itagüí.	Nº de quejas tramitadas /Nº de quejas recibidas x 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Cumplimiento de términos prescriptivos de la acción disciplinaria en el proceso Disciplinario	Verificar el cumplimiento de los términos prescriptivos en los procesos Disciplinarios en trámite	Nº de procesos en los cuales se ha identificado prescripción / Nº de procesos tramitados o verificados X 100	0%	0% 30 de marzo de 2023 0% 30 de junio de 2023
	Vigilancia Administrativa	Realizar seguimiento a la realización de visitas de Vigilancia administrativa a las dependencias del Municipio y entes descentralizado	Nº de visitas realizadas/Nº de visitas programadas y/o requeridas X 100	100%	25% 30 de marzo de 2023 75% 30 de junio de 2023
	Capacitación a servidores públicos del orden territorial en derecho disciplinario	, Capacitar, formar y actualizar a los funcionarios públicos, en materia disciplinaria que les permita conocer, prevenir y disuadir conductas que afecten y atenten el ejercicio de sus funciones y desempeño público	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones programadas X 100	100%	0% 30 de marzo de 2023 50% 30 de junio de 2023
Penal y Familia	Intervenciones en procesos penales y de familia	Verificar el Numero de Intervenciones Realizadas en procesos penales y de familia	Nº de Intervenciones en procesos Penales y de Familia/Nº de Intervenciones requeridas y programadas X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Violaciones al debido proceso en penal y de familia	Verificar la aplicación del debido proceso en los procesos Penales y de familia	Nº de Violaciones al debido proceso Detectadas/Nº de Expedientes revisados (debido proceso) X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Elaboración de demandas Ley de Apoyo	Verificar demandas Ley de Apoyo	Nº de demandas solicitadas/Nº de valoraciones realizadas X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023

	Elaboración valoración Ley de Apoyo	Verificar Valoraciones Ley de apoyo	Nº de valoraciones solicitadas/Nº de valoraciones realizadas X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
Gestión de las Comunicaciones	Publicación de la Información	Realizar seguimiento a la publicación de la información de la entidad	Nº de publicaciones obligatorias realizadas /Nº de publicaciones requeridas X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos	Verificar si la información es recibida por el público objetivo	Nº de personas asistentes por evento/Nº de personas (público objetivo) X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
Gestión Documental	Custodia de información magnética (copias de seguridad)	Verificar la protección de la Información	Nro Documentos a respaldar en backups / Nro documentos respaldados en backups *100	100%	100% 30 de enero de 2023 100% 28 de febrero de 2023 100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de abril de 2023 100% 30 de mayo de 2023 94% 30 de junio de 2023 94 % 30 de julio de 2023 100% 30 de agosto de 2023
	Direccionamiento de la Correspondencia	Verificar el correcto Direccionamiento de la Correspondencia	Nº de Documentos radicados /Nº de documentos direccionados X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Oportunidad en la Consulta de los documentos	Verificar la capacidad de respuesta en la recuperación de la información solicitada por los usuarios	Nº de documentos recuperados y entregados para consulta en menos de 2 días/Nº de documentos solicitados X 100	100%	100% 28 de febrero de 2023. 100% 30 de abril de 2023. 100% 30 de junio de 2023 100% 30 de agosto de 2023

Gestión Bienes y Servicios	Cumplimiento en la gestión contractual	Evaluar la gestión contractual en cada una de sus etapas (precontractual, contractual y pos-contractual), con el fin de determinar el cumplimiento de los principios de economía, eficiencia y eficacia, identificando y cuantificando la cantidad y el valor de los contratos por fuentes de financiación. Variables a evaluar: -Cumplimiento de las especificaciones técnicas -Cumplimiento de las deducciones legales -Cumplimiento del objeto contractual -Labores de interventoría y seguimiento -Liquidación del contrato	Nº de Contratos auditados donde se han detectado incumplimientos en la gestión contractual /Nº total de Contratos auditados X 100	100%	0% 30 de junio de 2023 No se han presentado auditorias al respecto
	Ejecución del Plan de Adquisiciones	Verificar el cumplimiento en la ejecución del Plan de adquisiciones	Nº de Contratos suscritos/Nº de contratos programados durante el periodo evaluado en el plan de adquisiciones X 100	90%	86% 30 de junio de 2023
	Aseguramiento de bienes	Verificar que todos los bienes asegurables de la Entidad hayan sido incluidos en las pólizas	Nº de bienes incluidos/Nº de bienes asegurados X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023
	Cumplimiento al mantenimiento del parque automotor y bienes muebles e infraestructura de TI	Garantizar las condiciones técnico mecánicas del parque automotor y de los bienes muebles e infraestructura de TI, para la correcta prestación de los servicios de la entidad	Nº de equipos con mantenimientos ejecutados/Nº de mantenimientos requeridos	100%	ANUAL

	Actualización de inventarios	Verificar que los bienes devolutivos adquiridos estén debidamente inventariados	Nº de bienes inventariados/Nº de bienes verificados x 100	100%	ANUAL
	Cumplimiento en la Gestión de legalidad	Evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable durante las etapas precontractual, contractual y pos-contractual y evaluar: Variables a evaluar: Financiera Gestión	Nº de Contratos auditados donde se han detectado incumplimientos en la gestión de legalidad /Nº total de Contratos auditados X 100	100%	0% 30 de junio de 2023 No se han presentado auditorías al respecto
	Cumplimiento en la Gestión de la Rendición de la cuenta contractual.	Cumplimiento del principio de publicidad en la gestión de la rendición de la cuenta contractual. Variables a evaluar: Oportunidad en la rendición Suficiencia (diligenciamiento total de formatos y anexos) Calidad (veracidad	Nº de Contratos auditados donde se han detectado incumplimientos en el principio de publicidad /Nº total de Contratos auditados X 100	100%	0% 30 de junio de 2023 No se han presentado auditorías al respecto v
Gestión de Talento Humanos	Cumplimiento del plan de capacitación, bienestar e incentivos	Realizar seguimiento y control a la ejecución de las actividades y programas previstos en el Plan de capacitación, bienestar e incentivos	Nº de Actividades Realizadas/Nº de Actividades programadas X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Personal evaluado de carrera administrativa	Verificar la oportunidad en la evaluación del personal de carrera administrativa acorde a lo establecido en la normatividad vigente aplicable	Nº de evaluaciones realizadas dentro de los términos establecidos/Nº de funcionarios a evaluar x100	100%	100% 28/02/2023 100% 30/08/2023
	Cumplimiento de los acuerdos de gestión	Verificar el cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos de gestión	Nº de compromisos cumplidos/Nº de compromisos suscritos X 100	100%	ANUAL
Evaluación y Mejorami	Cumplimiento del programa de Auditorías internas	Verificar la oportunidad en la realización de las auditorías internas de calidad y de control Interno, de acuerdo a lo planificado	Nº de auditorías realizadas oportunamente/Nº de auditorías programadas X 100	100%	50% 30/08/2023 se cumplió en su totalidad con las auditorías internas de Calidad

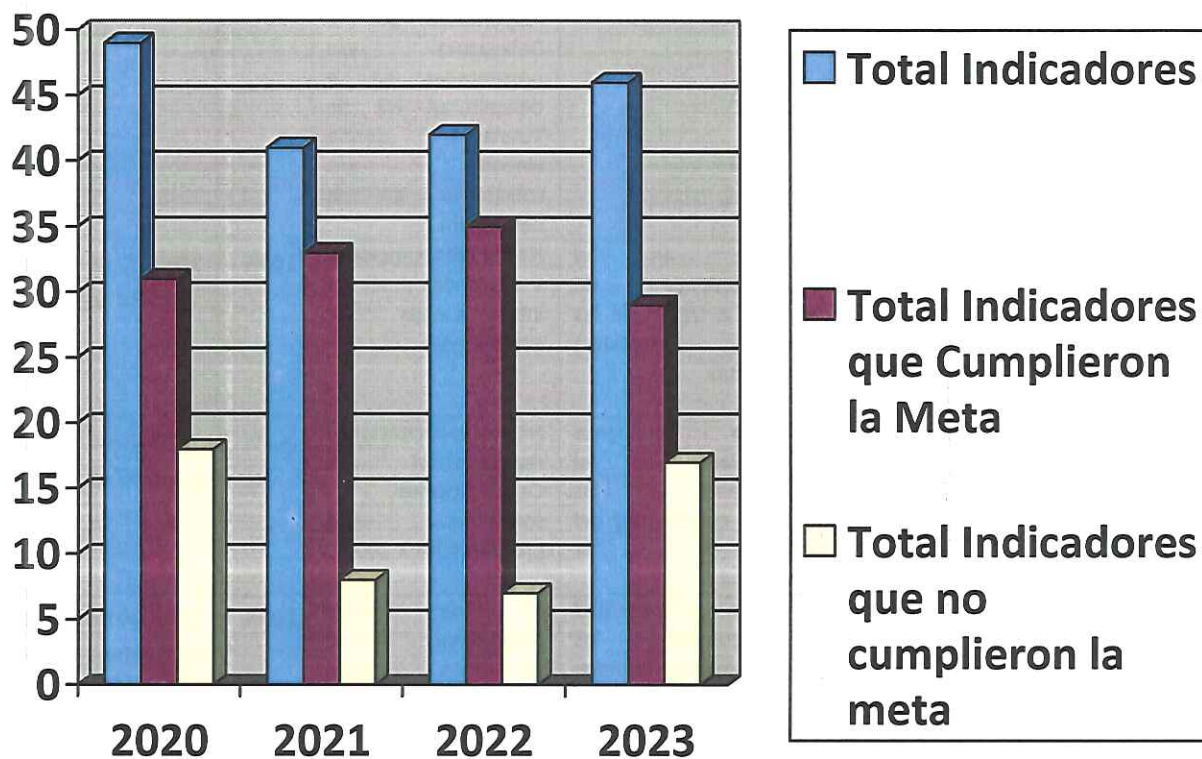
	Evaluación independiente del Sistema de Control Interno	Medir el avance de la implementación del MECI y MIPG	Porcentaje de cumplimiento con el sistema de gestión.	100%	
	Implementación de Acciones de mejoramiento	Verificar la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que permitan el mejoramiento continuo de los procesos.	Nº de verificación de acciones de mejoramiento Implementadas/ Nº de acciones de mejoramiento identificadas en el periodo X 100	90%	
	Eficacia de Acciones correctivas, preventivas	Verificar si las acciones de mejoramiento propuestas en los procesos han servido para eliminar la causa raíz de las no conformidades y riesgos de los procesos	Nº de verificación de acciones de mejoramiento eficaces/Nº de verificación de acciones implementadas X 100%	90%	
Tecnología de la Información	Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Garantizar la disponibilidad, integridad, actualización, optimización y confidencialidad de la información y las TI, a través de la formulación de lineamientos, políticas y directrices que contribuyan al funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de la estrategia institucional.	% de cumplimiento del PETI	100%	100% 30/06/2023
	Cumplimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información	Medir el adecuado manejo de la información y las TI, mínimamente los riesgos en los que puede estar expuesta la información a fin de mantener su disponibilidad, integridad y confidencialidad y el uso de las TI de manera eficaz, eficiente y uniforme.	% De cumplimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información	100%	40% 30 de junio de 2023

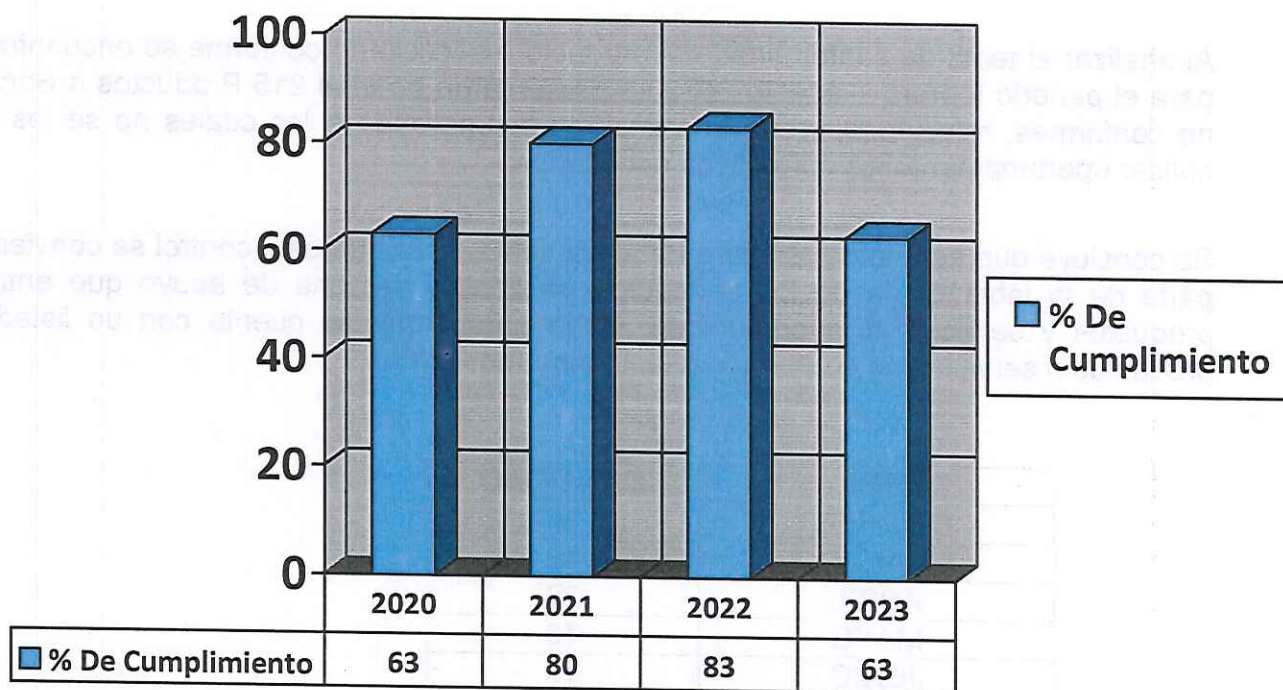
	Cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	Medir el avance en el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.	% de avance en el cumplimiento de la ley de transparencia	100%	ANUAL
Colectivos y Ambiente	Elaboración y respuesta a tutelas en ejecución del proceso, donde se vincula a la Delegatura	Tramitar, elaborar y presentar las tutelas en ejecución del proceso.	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	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Acciones inmediatas de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	Intervenir en el restablecimiento de derechos a través de las acciones inmediatas interpuestas.	Nº de Intervenciones a realizadas / Nº de intervenciones solicitadas	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	Realización de capacitaciones	Promover mediante capacitaciones el conocimiento de los Derechos colectivos y del ambiente en la comunidad	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023
	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	Nº de PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos/Nº de PQRS recibidas X 100	100%	100% 30 de marzo de 2023 100% 30 de junio de 2023

COMPARATIVO

Vigencia	Total Indicadores	Total Indicadores que cumplieron la meta	Total Indicadores que no cumplieron la meta	% de cumplimiento
2020	49	31	18	63%
2021	41	33	8	80%

2022	42	35	7	83%
2023	46	29	17	63%





RECOMENDACIONES

- Fortalecer la identificación y control de los indicadores de los procesos mejorando igualmente la presentación de los resultados y la redacción de los seguimientos realizados de manera que se evidencien los datos obtenidos, La fuente de verificación de los logros obtenidos y el análisis de dichos resultados frente a las metas planteadas.
- Afianzar periódicamente (trimestralmente) el análisis en Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de los indicadores, con el fin de que tomar las acciones necesarias en caso de que se identifiquen tendencias no deseadas y facilitar la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

RESULTADOS DE SERVICIOS Y/O PRODUCTOS NO CONFORMES

Al analizar el tema de conformidad del producto o servicio no conforme se encuentra que para el periodo febrero – agosto 2023 se presentaron en total 215 Productos o Servicios no conformes, relacionados con la atención personalizada a los cuales no se les pudo aplicar oportunamente los correctivos necesarios.

Se concluye que este tema requiere fortalecimiento, para que este control se convierta en parte de la labor diaria de los servidores públicos y persona de apoyo que entregan productos y servicios a la comunidad. Cabe anotar que se cuenta con un listado de productos o servicios no conformes relacionado mes a mes.

MES	CANTIDAD
FEBRERO	19
MARZO	42
ABRIL	27
MAYO	40
JUNIO	13
JULIO	33
AGOSTO	41

Lo anterior se llevo al Plan de Mejoramiento del proceso de Atención al Usuario, donde se evidencia que la acción de mejora es:

“...Se realizará mes a mes comités primarios, socializando a cada servidor público y personal de apoyo aquellos productos y salidas no conformes, para que tenga conocimiento de los mismos; se asumirán compromisos para mejorar la calidad de los documentos salientes de la Entidad...”

Con las siguientes evidencias:

Acta N° 90 del 26 de abril de 2023, comité primario se socializa las salidas y productos no conformes, se establecen compromisos.

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 DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

Acta N° 123 del 29 de mayo de 2023, comité primario se socializa las salidas y productos no conformes, se establecen compromisos.

Acta N° 151 del 30 de junio de 2023, comité primario se socializa las salidas y productos no conformes, se establecen compromisos.

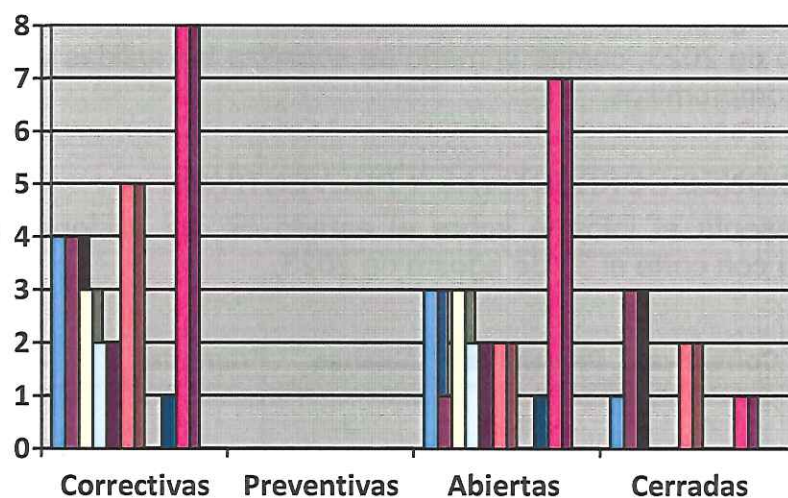
7. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

A continuación, se presenta el informe sobre el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora con corte al 31 de agosto de 2023.

Proceso	Correctivas	Preventivas	Abiertas	Cerradas
Planeación Institucional	4	0	3	1
Atención al Usuario	4	0	1	3
Derechos Humanos	3	0	3	0
Penal y Familia	2	0	2	0
Vigilancia Administrativa	2	0	2	0
Gestión de las Comunicaciones	5	0	2	2
Gestión Documental	0	0	0	0
Bienes y Servicios	0	0	0	0
Talento Humano	1	0	1	0
Evaluación y mejoramiento	8	0	7	1
Tecnologías de la Información	0	0	0	0
Colectivos y Ambiente	0	0	0	0

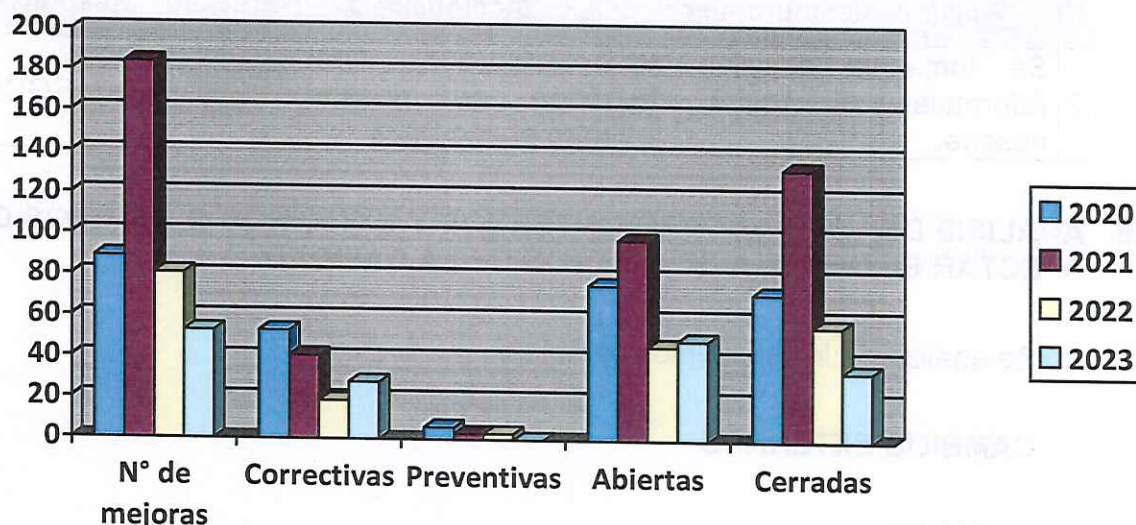
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





COMPARATIVO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA 2020 – 2023

Vigencia	N° de mejoras	Correctivas	Preventivas	Abiertas	Cerradas
2020	89	53	6	76	72
2021	184	41	3	98	133
2022	81	19	3	46	56
2023	53	28	0	49	34



El resultado anterior denota un mejoramiento significativo frente al tipo de hallazgos y de acciones implementadas (acciones correctivas), se aumentan las acciones de mejora y en cuanto a las acciones preventivas disminuyen significativamente, lo cual obedece a que la Entidad ha asumido la cultura de la prevención.

Se destaca el afianzamiento de la cultura del autocontrol al interior de la Entidad y de la revisión periódica de las diferentes fuentes de mejoramiento continuo lo que indica la no afectación de los procesos misionales de la Entidad, ni la prestación de los servicios a la comunidad.

8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS POR LA DIRECCIÓN DEL AÑO 2022.

N°	Decisiones/compromisos	Acciones	Proceso	Responsable	Estado
1	Se toma la decisión por parte de la alta dirección la necesidad de implementar en el proceso de calidad del Centro Transitorio de Protección Integral	Crear proceso para el CTPI	Atención al Usuario	Secretario General	Cumplido

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

Nº	Decisiones/compromisos	Acciones	Proceso	Responsable	Estado
2	Se toma la decisión de reformular el mapa de riesgos.	Actualización del mapa de riesgos para el año 2023	Delegaturas	SGC	Cumplido

9. ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS O CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

52

Se analizaron los siguientes cambios:

CAMBIOS EXTERNOS

LEGALES

Cambios normativos, desarticulación normativa, dispersión normativa, contrariedad e inestabilidad normativa que afecten los procesos de la Entidad. SI _____ NO X

POLITICOS

Cambios en las políticas gubernamentales, para llevar a cabo los procesos de la Entidad. . SI _____ NO X

SOCIALES

Desplazamiento, inseguridad ciudadana, protestas, asonadas, violencia, violaciones a los derechos humanos. . SI _____ NO X

Cambios en la demografía, que afecten la demanda en la prestación de los servicios y equipamiento público. . SI _____ NO X

Aislamiento poblacional por efectos de alteraciones debido a situaciones catastróficas o de pandemias. . SI _____ NO X

TECNOLOGICOS

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



Virus informático, acceso a redes externas y aplicativos de otras entidades que incidan en el desempeño de los procesos asociados a la entidad. . SI _____ NO X

AMBIENTALES

Catástrofes ambientales. . SI _____ NO X

COMUNICACIONES EXTERNAS

Compatibilidad en los sistemas de información y comunicación, avances tecnológicos y acceso a la tecnología. . SI X NO _____

CAMBIOS INTERNOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (Visión, misión, objetivos institucionales, políticas de calidad y organigrama)

Estructura organizacional desarticulada. (cambios de políticas administrativas, inobservancia a planes, programas, falta de liderazgo y gestión). SI _____ NO X

Articulación del Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno. SI X NO _____

CAPACIDAD FINANCIERA O PRESUPUESTAL

Asignación de recursos para el cumplimiento de la gestión y desarrollo de la entidad. . SI X NO _____

RECURSOS HUMANOS

Programa de Bienestar, Reglamento Interno de Trabajo. SI X NO _____

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

RECURSOS FISICOS

Planeación de los recursos físicos de la Entidad. . SI _____ NO X

INFRAESTRUCTURA

Espacios locativos que afecten la prestación del servicio o desarrollo de las actividades. . SI _____ NO X

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

Acceso a la información. . SI X NO _____

COMUNICACIÓN INTERNA

Plan de comunicaciones Estrategia de la comunicación interna. . SI X NO _____

COMUNICACIÓN EXTERNA

Plan Estrategia de la comunicación interna y externa. . SI X NO _____

CONCLUSIÓN FINAL A CERCA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisada y analizada cada una de las entradas de la revisión por la dirección, el señor Personero, resalta que el Sistema de Gestión, ha permitido a la entidad ofrecer servicios y programas que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios, tema que requiere de mucho compromiso de la alta dirección (delegados) y recalca la importancia de fortalecer esta herramienta de gestión en todos los servidores públicos y personal de apoyo en las actividades del día a día, buscando siempre hacer las cosas de la mejor manera, generando mejores oportunidades para la satisfacción de las necesidades y mejoramiento de la calidad de vida de todos los Itagüiseños.

Es así como concluye que de acuerdo a los resultados de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, es conveniente, adecuado y eficaz para la Personería Municipal de Itagüí, ya que permite la definición de responsabilidades y autoridades frente al cumplimiento de la misión y competencias de la Entidad y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad y partes interesadas, de acuerdo con las oportunidades establecidas en el Plan Estratégico Institucional, con respeto a la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión, por que se concluye que:

Es conveniente: debido a que guarda coherencia con el direccionamiento estratégico de la entidad, elementos como las seis perspectivas del Plan Institucional permiten que se articule una gestión orientada a mejorar la calidad de vida a través de los programas que tiene la entidad para brindarles oportunidades a la comunidad en general, en pro de la defensa de sus derechos constitucionales.

Es adecuado: ya que se da cumplimiento a los requisitos legales, de los clientes, organizacionales y de normas de referencia, con enfoque en la atención de los usuarios como en la búsqueda de la conservación, lealtad y respuesta oportuna a los grupos de interés.

Es eficaz: porque se da cumplimiento a los objetivos estratégicos definidos en los procesos.

Es eficiente: El sistema hace uso adecuado de los recursos humanos, financieros y demás herramientas, para el logro de los propósitos organizacionales. Esto se puede evidenciar a través de indicadores, las políticas de gestión integradas en MIPG y el manejo adecuado del presupuesto.

Es efectivo: En cuanto a la efectividad es evidente el mejoramiento, lo que se ve reflejado a través de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad, además del posicionamiento de la Personería Municipal de Itagüí.

Es importante resaltar el reporte del FURAG

2020	67.6%
2021	71.3%

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

2022	No se obtienen los resultados aún.
------	------------------------------------

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

Una vez finalizada la revisión por la dirección, se consolidan las mejoras propuestas para el Sistema de Gestión de la Calidad, referenciadas en cada ítem de esta acta, serán documentadas por la coordinación de calidad y remitidas a los responsables de aplicar las acciones propuestas a fin de dar cumplimiento a las mismas, al igual que cambios que puedan afectar los servicios y los procesos, donde se asignan los responsables y las fechas previstas para estas mejoras.

- Capacitar y actualizar a los servidores para el mejoramiento del servicio en la Entidad.
Capacitar a todos servidores públicos y personal de apoyo en el correcto manejo del software PQRS para la correcta clasificación de los servicios prestados por la Entidad.
- Se recomienda a todas las Delegaturas, Secretaria General y el Despacho, tomar medidas y controles efectivos para responder siempre de manera oportuna a todas y cada una de las PQRS que ingresan a la entidad por cualquiera de los medios dispuesto para ello, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Personería, a fin de evitar la materialización del riesgo.
- Afianzar periódicamente (trimestralmente) el análisis en Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de los indicadores, con el fin de que tomar las acciones necesarias en caso de que se identifiquen tendencias no deseadas y facilitar la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.
- Continuar sensibilizando a los servidores públicos frente a la importancia del registro de salidas no conformes para identificar en la prestación del servicio y analizar sus causas para implementar acciones de mejoramiento que prevengan su ocurrencia, repetición o recurrencia.

11. PROPOSICIONES Y VARIOS.

	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: FPI-11
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

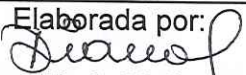
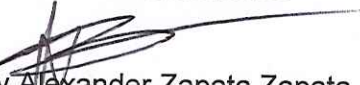
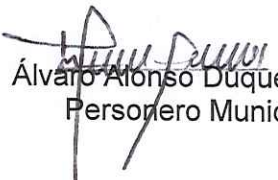
La Delegada para los Derechos Humanos, felicita el mejoramiento en el informe de la Revisión por la Dirección por parte de los encargados del Sistema de Gestión de la Calidad y Planeación, donde se denota trabajo en equipo y acompañamiento.

El Jefe de Control interno, solicita acompañamiento en sus procesos.

El señor Personero manifiesta que el SGC es una herramienta que genera disciplina y estabilización de los procesos; y explica las competencias que tiene el Jefe de Control Interno dentro de la Entidad.

57

N	Compromisos	Acciones	Proceso	Responsable	Fecha del logro
1	Adicionar a la Política de Calidad la cuarta generación	Adicionar y actualizar en todos los medios la palabra cuarta generación en la Política de Calidad	Planeación	Asesor Planeación y Sistema Gestión de la Calidad	Inmediato
2	Visita con todos los directivos al CPTI	Socialización procedimiento con el CPTI	Derechos Humanos	Delegada para los Derechos Humanos	Inmediato
3	Unificación encuesta de Satisfacción y percepción	Creación de encuesta unificada	Evaluación y Mejoramiento	Secretario General	Inmediato
4	Revisión del Contexto Estratégico	Socializar el contexto estratégico para posibles mejoras	Planeación	Asesor de Planeación	30 diciembre 2023

Elaborada por:  Diana María Mejía Toro Auxiliar Administrativa  Jhony Alexander Zapata Zapata Asesor Planeación	Revisada y Aprobada por:  Álvaro Alonso Duque Muñoz Personero Municipal
---	--

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

