

ACTA N°

Fecha: 5 agosto 2024	Lugar: Casa Museo Ditaíres	Hora: 8:00 a.m 4:00 p.m
Asistentes: JOHN FREDY ORTIZ TABARES Personero DIEGO ALEXANDER AGUIRRE Personera Delegada Derecho Humanos JHON FREDY HERNÁNDEZ VALLEJO Personero Delegado Colectivos y Ambiente LUZ MARINA RODRIGUEZ CASTEÑADA Personero Delegado Vigilancia Administrativa DANIELA FERNÁNDEZ ARAQUE Personera Delegada Penal y Familia ARLEY DE JESUS RAMIREZ PATIÑO Jefe de Control Interno RUBÉN DARÍO OSPINA BETANCUR Secretario General DIANA MARÍA MEJÍA TORO Auxiliar Administrativa (Invitada) JHONY ALEXANDER ZAPATA ZAPATA Asesor Contratista (Invitado)		Ausentes: No aplica

1. Verificación del quórum
2. Instalación por parte del señor personero JOHN FREDY ORTIZ TABARES
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 por la Dirección anterior.
9. Análisis Partes Interesadas
10. Análisis de cambios que podrían afectar la Integridad del SGC.
11. Recomendaciones para la Mejora.
12. Propositiones y Varios.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN.

Se da inicio a la Revisión a las 8:00 a.m. del día 05 de agosto de 2024, 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 John Fredy Ortiz Tabares, 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 John Fredy Ortiz Tabares, 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 John Fredy Ortiz Tabares, 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 inicia 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.

COMENTARIOS: La visión institucional se está cumpliendo a través del compromiso con el mejoramiento continuo y la firme defensa de los derechos.

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.

COMENTARIOS: Los directivos han manifestado que, si bien la Misión de la entidad hace referencia a garantizar la moralidad en la gestión pública, consideran que esta es una meta

difícil de asegurar en la práctica. Siendo un organismo de control, nuestra función se centra en supervisar, vigilar y promover la transparencia y la legalidad en la administración municipal y otros entes bajo nuestra jurisdicción. Sin embargo, garantizar completamente la moralidad resulta complejo, ya que esto depende de factores individuales y contextuales que van más allá de nuestras capacidades de control y supervisión directa. Aunque nos esforzamos por influir positivamente en las conductas y decisiones de los funcionarios, la naturaleza de nuestro trabajo implica que no siempre podemos asegurar plenamente este aspecto ético.

4

Por lo tanto tener muy presente el termino de “Moralidad” en la redacción de la nueva Misión en el Plan Estratégico Institucional para el año 2025-2028.

Adicional a este comentario, manifiestan que también se debe de incluir los temas de penal y familia, dentro del nuevo PEI.

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

COMENTARIOS: Por parte de los directivos se sugiere mejor redacción en la Política de Calidad, 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 de la entidad.

CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

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



Se aplicaron 23 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	23	100%
NO	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	23	100%

Pregunta 3: ¿Considera que es adecuada a la misión y visión de la entidad?

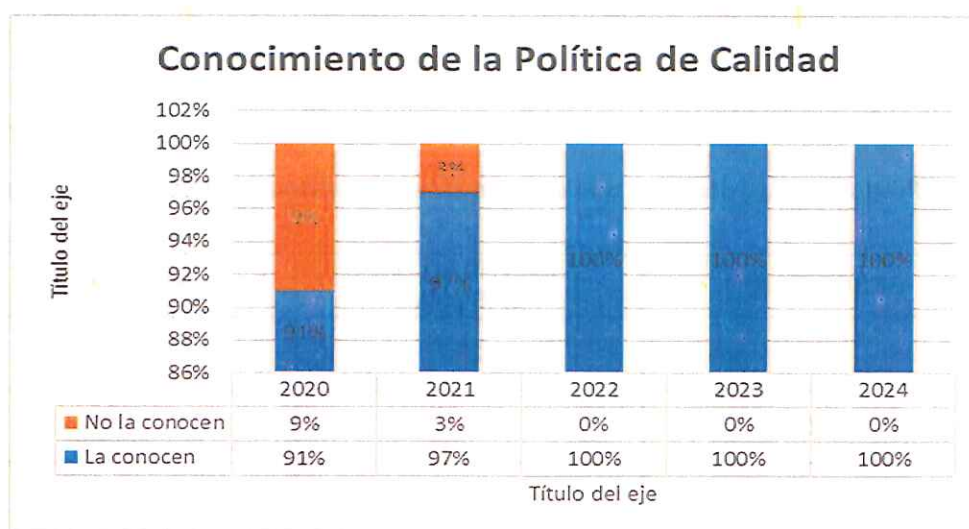
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	22	95.65%
NO	1	4.35%
TOTAL ENCUESTADOS	23	100%

Pregunta 4: ¿Considera importante la Política de Calidad para la entidad y sus funcionarios?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
-------------	----------------------	------------

SI	23	100, %
NO	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	23	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%
2024	23	100%	0%



La gráfica anterior nos indica que desde el año 2022 se mantiene estable el conocimiento de la política de calidad, lo que indica el empoderamiento de los servidores y personal de apoyo de la Entidad.

REVISIÓN POLÍTICA DE LA CALIDAD.

Se realizó la revisión a los objetivos de calidad para la vigencia 2023-2024, 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

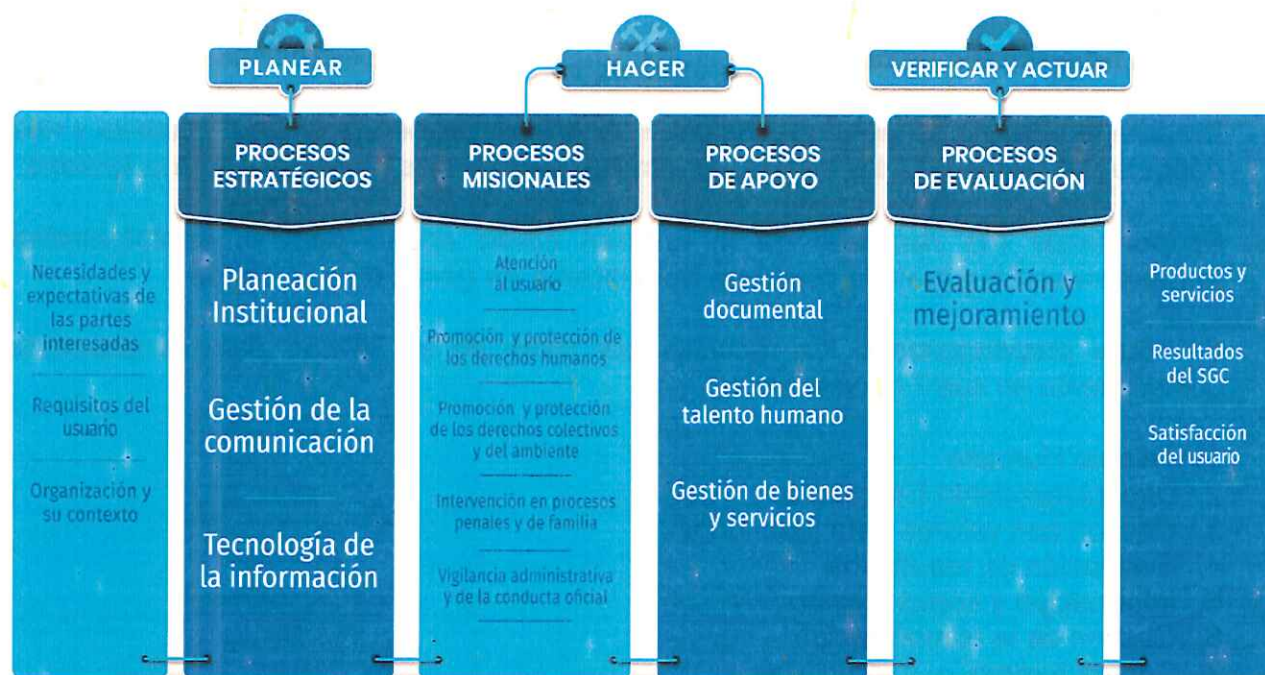
- **Fortalecer en los usuarios y partes interesadas el conocimiento de sus derechos y deberes.**

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 viene realizando el fortalecimiento a los riesgos en todos los procesos, con un correcto seguimiento a los mismos.

MAPA DE PROCESOS



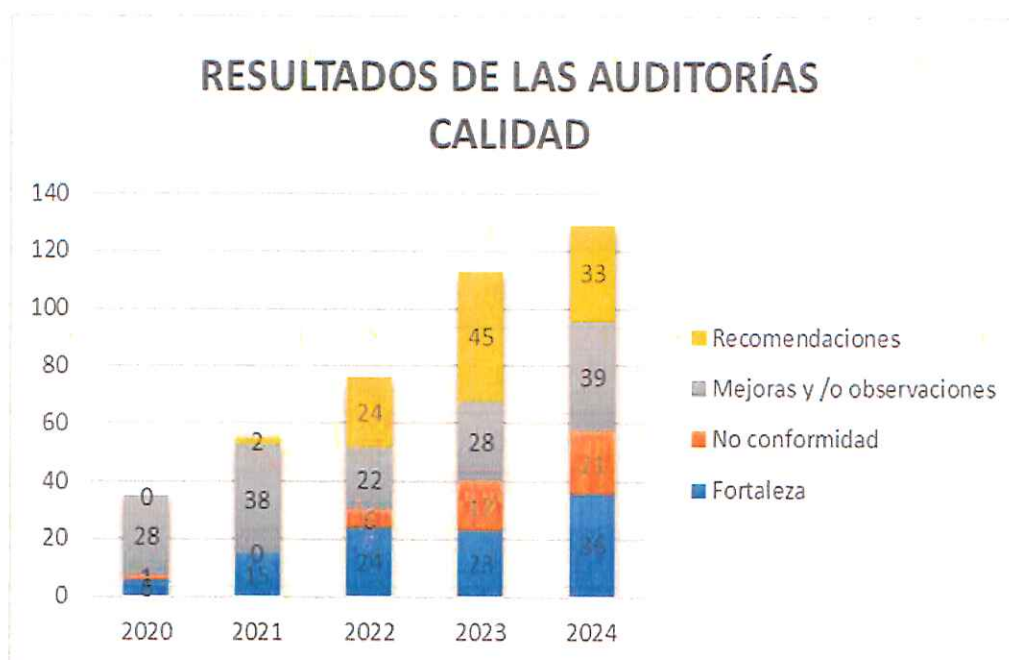
4. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS CALIDAD.

Para la vigencia 2023-2024 se realizaron las auditorías internas de manera separada, es decir de gestión y calidad; obteniendo el siguiente resultado

Proceso	Fortaleza	No Conformidad	Mejora	Observaciones Y/O Recomendaciones
Planeación Institucional	2	5	2	4
Atención al Usuario	3	1	5	2
Derechos Humanos	8	0	1	1
Penal y Familia	2	0	0	3
Vigilancia Administrativa	2	3	3	4
Gestión de las Comunicaciones	2	1	5	4
Gestión Documental	3	0	5	2
Bienes y Servicios	3	2	2	2
Talento Humano	3	2	1	2
Evaluación y mejoramiento	3	5	12	4
Tecnologías de la Información	2	2	5	4
Colectivos y Ambiente	3	0	0	1
TOTAL	36	21	39	33

Año	Fortaleza	No conformidad	Mejoras y /o observaciones	Recomendaciones
2020	6	1	28	0
2021	15	0	38	2
2022	24	6	22	24
2023	23	17	28	45
2024	36	21	39	33

En cuanto a la implementación de las acciones se evidencia el aumento 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.

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS CONTROL INTERNO.

Proceso	Fortaleza	Debilidades	No Conformidad	Mejora	Observaciones Y/O Recomendaciones
Planeación Institucional	4	7	0	2	1
Atención al Usuario	3	4	0	1	1
Derechos Humanos	3	3	0	0	1
Penal y Familia	3	4	0	1	1
Vigilancia Administrativa	3	6	0	1	1
Gestión de las Comunicaciones	5	7	0	2	1
Gestión Documental	0	0	0	0	0
Bienes y Servicios	3	0	0	1	1
Talento Humano	3	0	0	2	3
Tecnologías de la Información	5	7	0	2	1
Colectivos y Ambiente	6	4	0	2	1
TOTAL	38	42	0	14	12

11

Fortalezas Comunes a todas las dependencias:

1	Atención personalizada con altos estándares de calidad
2	Talento Humano cualificado, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicios.
3	Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones
4	Acompañamiento permanente e informativo sobre la ruta a seguir, en un procedimiento adecuado cuando no es de competencia de la Delegatura una acción específica se remite al competente
5	Trato respetuoso y con sentido de calidad humana
6	Actualización permanente de normas y jurisprudencia para el desarrollo de

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

	actividades propias de la Delegatura

Debilidades

1	Falta de actualización tecnología apropiada (hardware y software) apropiada,
2	Falta Asignación de recursos económicos suficientes para atender los planes de acción establecidos en el Plan Estratégico institucional, para atender toda la demanda de la población vulnerable y el desarrollo de los programas de la Entidad
3	Falta de personal suficiente para atender la carga laboral de las dependencias
4	Falta de dotación para la realización de actividades de campo
	Falta de dotación adecuada en equipamiento de muebles de oficina

12

Los Informes de Auditoria de la vigencia 2023 se pueden evidenciar en sede electrónica en el siguiente link: https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/informes_gestion

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS CONTROL INTERNO (Vigencia -2024).

Proceso	Fortaleza	Debilidades	No Conformidad	Mejora	Observaciones Y/O Recomendaciones	% de participación
Atención al Usuario	3	2	1	0	7	38,89%
Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información	5	2	0	1	2	11,11%
Bienes y Servicios	3	2	0	3	6	33,33%
Talento Humano	3	3	0	1	3	16,67%
TOTAL	14	9	1	5	18	100,00%

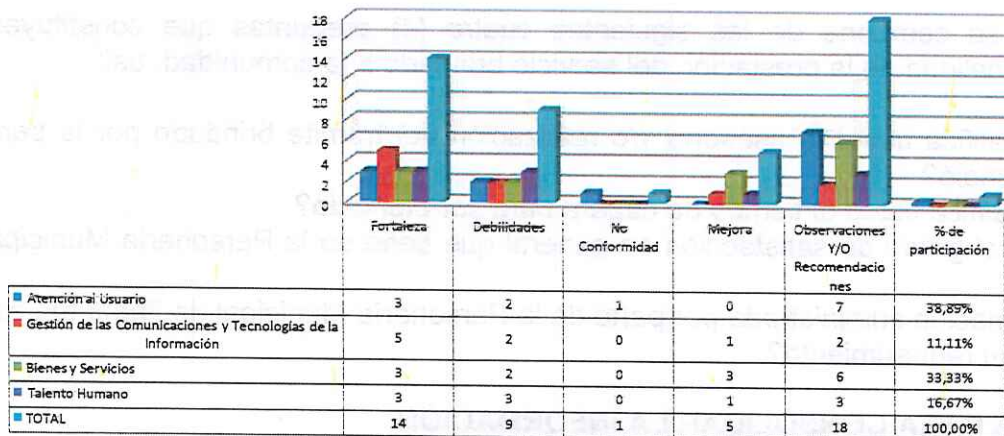
Fuente: Informes de Auditoría Control Interno Vigencia 2024 Informes consolidado de auditorías internas
Elaboró: Ariei De Jesús Ramírez Patiño – Jefe Oficina de Control Interno

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

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS CONTROL INTERNO (Vigencia -2024).



Elaboró: Arley De Jesús Ramírez Patiño – Jefe Oficina de Control Interno

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 y teniendo en cuenta los formatos: “FEM-20 Tabulación Encuestas Satisfacción” y el “FEM-06 Análisis encuestas de satisfacción”, se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería.

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

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 persona que lo atendió?
2. ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene de la Personería Municipal de Itagüí?
4. ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?

14

METODOLOGÍA PARA CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN.

- Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utiliza el formato “FEM-12 Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario”.
- Para el análisis de la encuesta se utiliza el formato “FEM-06 Análisis Encuesta de Satisfacción”.
- Para conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario y el análisis del tamaño de la muestra, se tiene en cuenta las atenciones presenciales registradas en el aplicativo de la PQRS.
- Se consolida la información en el formato “FEM-20 Tabulación Encuestas Satisfacción”, el cual contiene todas las preguntas con sus respuestas, generando la estadística respectiva en los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario.
- Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios, son evaluados a partir de los criterios de calificación, antes mencionados.

Con respecto a la presentación de este informe se tiene en cuenta el periodo comprendido entre septiembre 2023 hasta junio 2024.

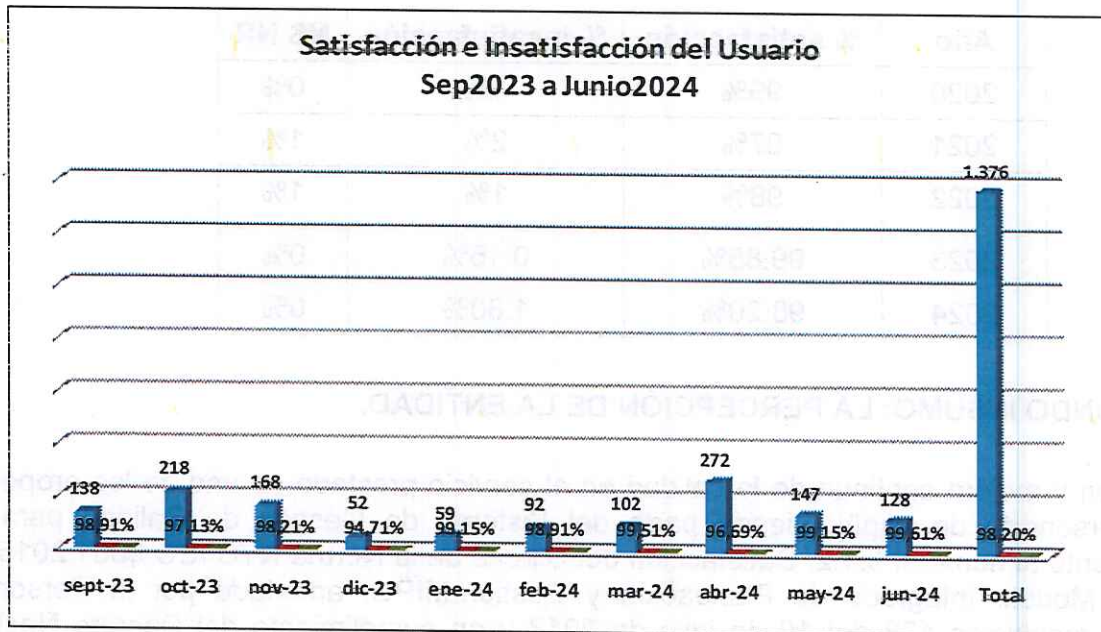
NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO – CONSOLIDADO.

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



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, así:

	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total
N° de Usuarios Atendidos	996	910	990	550	960	942	960	1.274	965	901	9.148
N° de Usuarios Encuestados	138	218	168	52	59	92	102	272	147	128	1.376
% Satisfacción del Usuario	98,91%	97,13%	98,21%	94,71%	99,15%	98,91%	99,51%	96,69%	99,15%	99,51%	98,20%
% Insatisfacción del Usuario	1,09%	2,87%	1,79%	5,29%	0,85%	1,09%	0,49%	3,31%	0,85%	0,39%	1,80%



Se concluye que, de un total de **9.148** usuarios atendidos entre el mes de septiembre 2023 hasta junio 2024, se encuestaron **1.376** personas, lo que conlleva a un tamaño de la muestra del **15,04%** cumpliendo así con lo estipulado en el procedimiento "PEM-05 medición de la satisfacción del usuario".

Teniendo en cuenta el nivel de insatisfacción de los usuarios que se genera de las encuestas, se resalta que los mismos califican entre Regular y Malo el tiempo de espera

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

para ser atendido y además de ello manifiestan que la información que le fue brindada no era la esperada por ellos.

Para un mejoramiento continuo al interior 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 prestación del servicio.

16

COMPARATIVOS

Año	% satisfacción	% insatisfacción	NS NR
2020	99%	1%	0%
2021	97%	2%	1%
2022	98%	1%	1%
2023	99.85%	0.15%	0%
2024	98.20%	1.80%	0%

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-12)

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



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.

- Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utiliza el formato "FEM-12 Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario".
- Para el análisis de la encuesta se utiliza el formato "FEM-22 Análisis Encuesta de Percepción".
- Para conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario y el análisis del tamaño de la muestra, se tiene en cuenta las atenciones presenciales registradas en el aplicativo de la PQRS.
- Se consolida la información en el formato "FEM-21 Tabulación Encuestas Percepción", el cual contiene todas las preguntas con sus respuestas, generando la estadística respectiva en los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario.
- Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios, son evaluados a partir de los criterios de calificación, antes mencionados.

Con respecto a la presentación de este informe se tiene en cuenta el periodo comprendido entre septiembre 2023 hasta junio 2024.

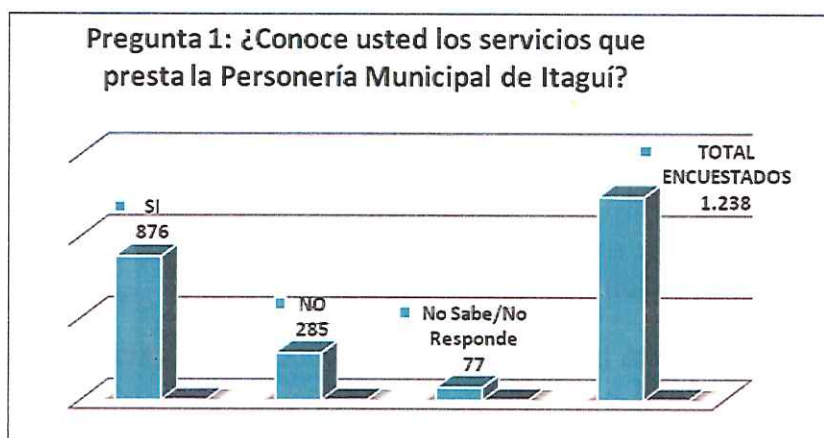
RESULTADO DE LA TABULACION DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Con el fin de obtener el resultado de la tabulación, se tienen en cuenta 1.238 personas a las cuales se les realizó presencialmente la encuesta; es preciso anotar que en 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 **1.238** personas encuestadas durante el período relacionado, **876** responden que "SI" lo que equivale a un **70.76%** que conocen los servicios que se brindan en la Entidad, un **23.02%** responde que "NO" y el **6.22%** restante marcan la casilla "No Sabe/No Responde" 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	876	70,76%
NO	285	23,02%
No Sabe/No Responde	77	6,22%
TOTAL ENCUESTADOS	1.238	100,00%


Pregunta No 2: ¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?:

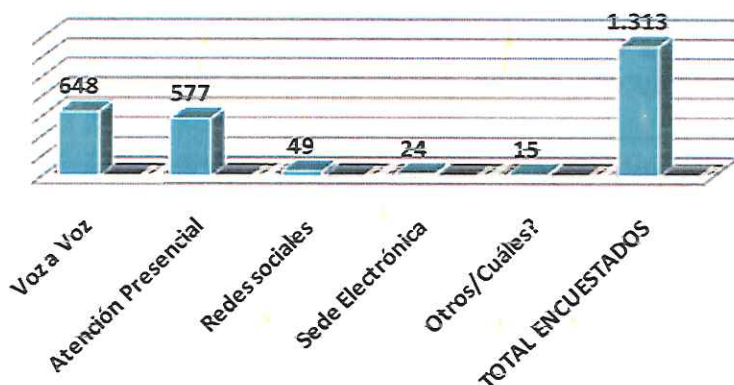
El resultado de esta pregunta arroja que un **49.35%** conocieron los servicios brindados por la Entidad a través del "Voz a Voz", seguido de la "Atención Presencial" con un **43.95%**, por las

"Redes Sociales" un **3.73%**, por medio de la "Sede Electrónica" un **1.83%** y el **1.14%** restante manifiestan que conocieron los servicios a través de un familiar, personalmente y de otras dependencias.

Es preciso anotar que durante la tabulación de esta pregunta se pudo evidenciar que algunas personas marcaron más de una opción, por lo que da un total de **1.313** encuestados.

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	648	49,35%
Atención Presencial	577	43,95%
Redes sociales	49	3,73%
Sede Electrónica	24	1,83%
Otros/Cuáles?	15	1,14%
TOTAL ENCUESTADOS	1.313	100,00%

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

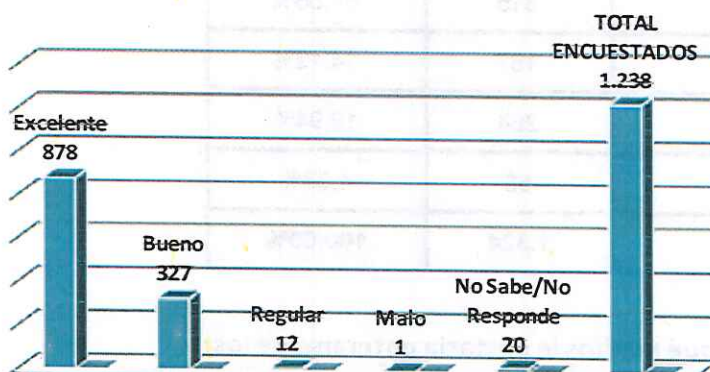


Pregunta No 3: ¿Cómo califica los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?:

En cuanto al nivel de percepción frente a los servicios que presta la Personería, el resultado arroja un **97.33%** de satisfacción, frente a un **2.67%** de insatisfacción, esto debido a que 1 persona marca la casilla de "Malo" y 20 personas marcaron la casilla "No Sabe/No Responde".

Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN
Excelente	878	70,92%	97,33%	Satisfactorio
Bueno	327	26,41%		
Regular	12	0,97%	2,67%	Insatisfactorio
Malo	1	0,08%		
No Sabe/No Responde	20	1,62%		
TOTAL ENCUESTADOS	1.238	100,00%		

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



Es preciso anotar que, a pesar de este nivel de insatisfacción, la Entidad viene cumpliendo con la meta de satisfacción de los usuarios la cual está planteada en el **95%**.

Pregunta No 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?:

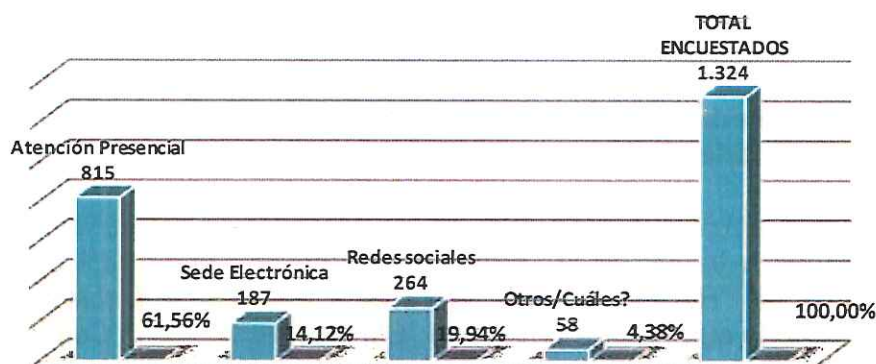
El resultado a esta pregunta arroja que el **61.56%** de las personas encuestadas les gustaría enterarse de las actividades a través de la "Atención Presencial", el **14.12%** por la "Sede Electrónica", por medio de las "Redes Sociales" el **19.94%** y el **4.38%** restante marcan la casilla de "Otros" manifestando que fuera a través del "Correo Electrónico", "Celular", "Correo Certificado", entre otros, 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
Atención Presencial	815	61,56%
Sede Electrónica	187	14,12%
Redes sociales	264	19,94%
Otros/Cuáles?	58	4,38%
TOTAL ENCUESTADOS	1.324	100,00%

22

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



SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS:

Dentro del formato “FEM-12 Encuesta de Satisfacción y Percepción del Usuario”, las personas encuestadas tienen la opción de diligenciar el campo de “Sugerencias y/o Recomendaciones”, entre algunas están las siguientes:

- “Todo muy bien”.
- “Que jamás falte la calidad humana, es primero tenerla”.

- "Promocionar los derechos poblacionales a nivel general porque la gente no los conoce".
- "Porque la intervención no fue útil, porque el Sisbén no había hecho la visita rápido y la Personería no hace nada para agilizarla".
- "Muy cortante la atención".
- "Sugerencia: Que la atención en taquilla sea más cordial".
- "Todo muy bueno".
- "No me ayudaron con la solicitud para ver a mi hermana".

INDICADORES SISTEMA DE LA PQRS (TABLETS).

Durante el periodo relacionado en este informe, se realizó una adecuación al aplicativo de las PQRS (Atenciones Presenciales), con el fin de realizar la encuesta de satisfacción a los usuarios en el momento que están siendo atendidos por los abogados, encontrando los siguientes indicadores:

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el: **Viernes 01 de Septiembre del 2023**
Hasta el: **Domingo 30 de Junio del 2024**

FECHA DE GENERACIÓN

Jueves 01 de Agosto del 2024

Total de encuestas: 543

¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	1	0.18 %
Muy Satisfecho	4	0.74 %
Totalmente Satisfecho	538	99.08 %

■ Nada Satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Neutral
 ■ Muy Satisfecho
 ■ Totalmente Satisfecho



¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	0	0 %
Muy Satisfecho	7	1.29 %
Totalmente Satisfecho	536	98.71 %

■ Nada Satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Neutral
 ■ Muy Satisfecho
 ■ Totalmente Satisfecho



¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene de la Personería Municipal de Itagüí?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	0	0 %
Muy Satisfecho	7	1.29 %
Totalmente Satisfecho	536	98.71 %

■ Nada Satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Neutral
 ■ Muy Satisfecho
 ■ Totalmente Satisfecho



Personería de Itagüí
 Teléfono : +57 (4) 376 48 81 - 373 08 76 - 376 48 84
 Correo electrónico: contactenos@personeriaitagui.gov.co
 Dirección : Centro Administrativo Municipal de Itagüí Cr 51 #51-55 Edificio Judicial
 Piso 5
 Antioquia / Itagüí / Código Postal : 055412



Página 1 de 3
 CodWeb
www.codweb.co
 2024/08/01 9:27:50 AM

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



La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí ¿Fue clara y útil para su requerimiento?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	0	0 %
Muy Satisfecho	7	1.29 %
Totalmente Satisfecho	536	98.71 %

■ Nada Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Neutral ■ Muy Satisfecho
■ Totalmente Satisfecho



25

¿Cómo califica usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	0	0 %
Muy Satisfecho	3	0.55 %
Totalmente Satisfecho	540	99.45 %

■ Nada Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Neutral ■ Muy Satisfecho
■ Totalmente Satisfecho



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	1	0.04 %
Muy Satisfecho	28	1.03 %
Totalmente Satisfecho	2686	98.93 %

■ Nada Satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Neutral
 ■ Muy Satisfecho
 ■ Totalmente Satisfecho



26

Observaciones

Numero de Solicitud	Observación o Comentario
2404177703419	Gracias
2405077704144	Y
2405087704169	U
2405097704221	U
2405097704225	U
2405167704394	Excelente atención
2405297704859	U
2406057704992	Y
2406077705069	T
2406117705134	
2406197705411	Mil gracias por todo

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.
- Se puede evidenciar que las personas que se acercan a la Personería a requerir un servicio, en su mayoría, se van a gusto, toda vez que el nivel de satisfacción supera la meta planteada la cual es del 95%.
- Se debe tener en cuenta las sugerencias y recomendaciones presentadas por las personas encuestadas, toda vez que cuando se presenta un nivel de insatisfacción, se da porque éstas se van inconformes con la atención brindada y el tiempo de espera para ser atendidos es demasiado largo.

27

TERCER INSUMO: Análisis de la Atenciones Presenciales y registradas en el aplicativo PQRS:

1. ATENCIONES PRESENCIALES

Las atenciones registradas en el aplicativo de la Entidad (PQRS), durante el periodo comprendido entre septiembre 2023 a junio 2024, son de **9.148** usuarios, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

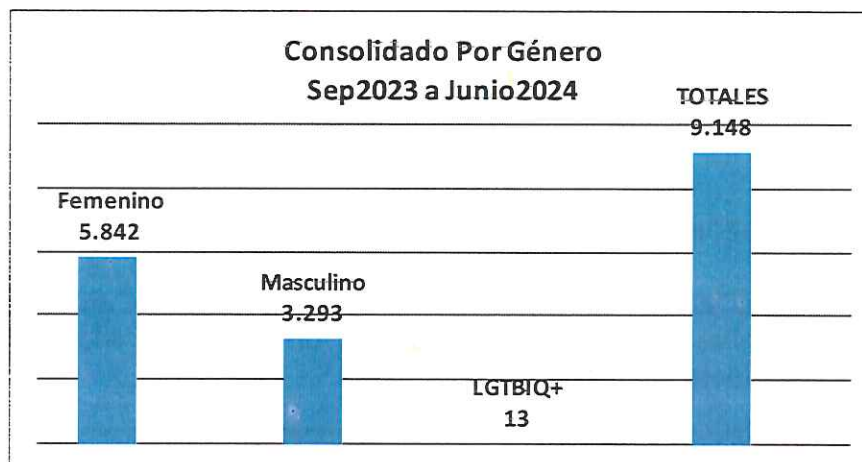
	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total
Atenciones Registradas en la PQRS	996	910	990	550	860	942	860	1.274	965	801	9.148
Porcentaje	10,89%	9,95%	10,82%	6,01%	9,40%	10,30%	9,40%	13,93%	10,55%	8,76%	100,00%

Es preciso anotar que dichas atenciones son clasificadas según la necesidad de la comunidad que se acercan a la Entidad a solicitar un servicio, los cuales están catalogados en Asesorías, Derechos de Petición, Acciones de Tutela, entre otros; así mismo se clasifican por género, rango de edad, municipio de origen y condición social.

1.1. POBLACION ATENDIDA POR GÉNERO

Teniendo en cuenta las **9.148** personas atendidas durante el periodo relacionado en este informe, se tiene que el **63.86%** pertenecen al género femenino población con mayor demanda.

GENERO	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTALES	PORCENTAJE
Femenino	654	590	639	335	529	600	565	799	624	507	5.842	63,86%
Masculino	341	320	347	214	330	341	294	473	339	294	3.293	36,00%
LGTBIQ+	1	0	4	1	1	1	1	2	2	-	13	0,14%
TOTALES	996	910	990	550	860	942	860	1274	965	801	9.148	100,00%



1.2. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el periodo relacionado se encuentran que el mayor porcentaje pertenecen a “Amas de Casa” con el **34.71%**, seguidamente de los “Empleados” con un **19.87%** y posteriormente en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal y como se ve reflejado en el cuadro:

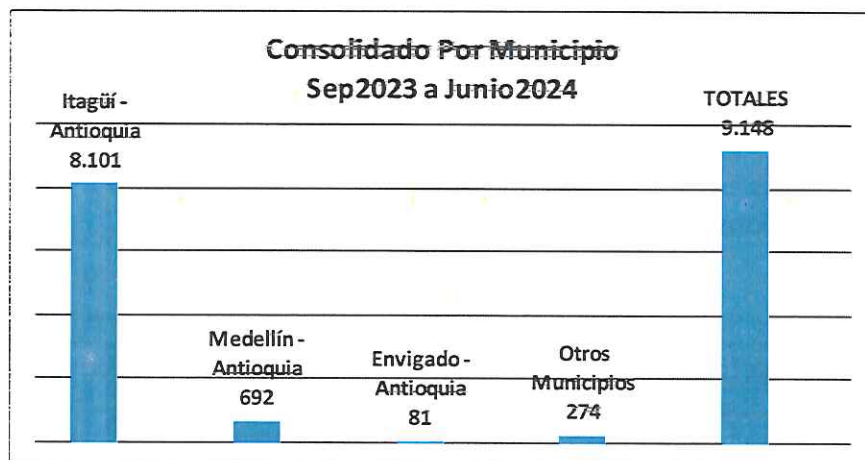
CONDICION SOCIAL	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTALES	PORCENTAJE
Ama de Casa	377	315	339	180	282	319	302	427	350	284	3.175	34,71%
Empleado	187	165	220	118	180	197	173	253	166	158	1.818	19,87%
Independiente	135	139	146	69	130	122	106	212	152	107	1.318	14,41%
Adulto Mayor	107	99	82	62	97	80	95	128	95	69	914	9,99%
Desempleado	57	57	76	39	59	64	57	88	61	62	620	6,78%
Pensionado	70	61	60	41	46	70	30	73	62	47	580	6,34%
Desplazado	35	30	33	14	26	43	33	44	27	33	328	3,59%
Discapacitado	13	23	24	13	13	24	14	5	9	20	148	1,62%
Estudiante	9	12	15	12	17	6	10	21	12	8	122	1,33%
Habitante de Calle	-	-	-	-	8	25	14	14	12	8	71	0,78%
Jefe de Hogar	2	5	4	1	1	2	1	7	9	3	35	0,38%
Profesional	4	-	-	-	1	-	4	-	-	1	10	0,11%
Madre Cabeza de Hogar	-	4	1	-	-	-	1	2	-	1	9	0,10%
TOTALES	297	291	285	182	268	304	279	382	297	252	9.148	100,00%



1.3. POBLACION ATENDIDA SEGÚN MUNICIPIO O CIUDAD DE ORIGEN

Con relación a este tipo de población de un total de **9.148** personas atendidas, el **88.55%** informaron estar radicados en el Municipio de Itagüí, seguidamente se encuentra el Municipio de Medellín con el **7.56%** y con el **0.89%** se encuentran las personas provenientes del municipio de Envigado; Las demás personas y en una proporción menor se encuentran ubicados en diferentes municipios de Antioquia, como son Bello, Caldas, Sabaneta, entre otros, así:

MUNICIPIO DE ORIGEN	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTALES	PORCENTAJE
Itagüí - Antioquia	878	791	851	467	765	826	775	1.139	879	730	8.101	88,55%
Medellín - Antioquia	89	86	105	58	61	73	49	84	50	37	692	7,56%
Envigado - Antioquia	4	8	9	9	6	12	7	10	7	9	81	0,89%
Otros Municipios	25	25	25	16	28	21	29	41	29	25	274	3,00%
TOTALES	996	910	990	550	860	942	860	1.274	965	801	9.148	100,00%

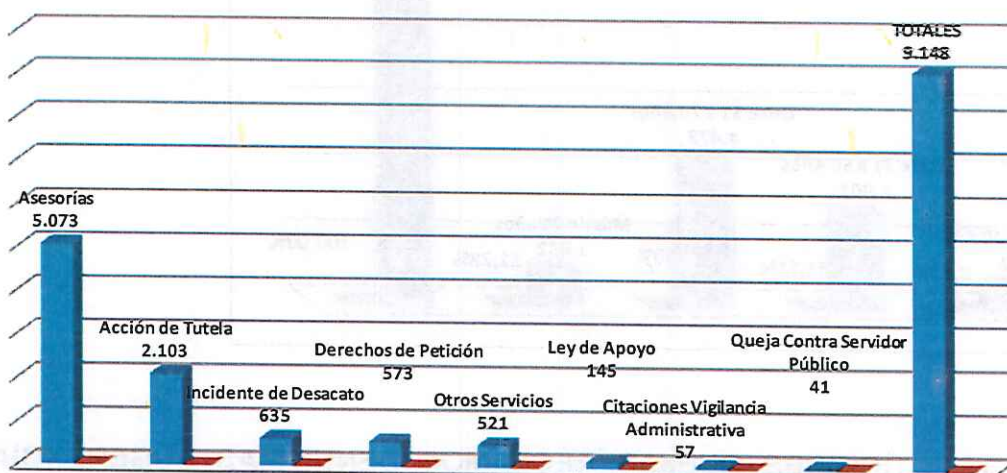


1.4. POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO

El siguiente cuadro muestra la clasificación de los diferentes tipos de servicios demandados por los usuarios que ingresaron a la Personería durante el periodo relacionado en este informe, siendo la de mayor atención la consolidación de todas las “Asesorías” en sus distintas modalidades (en salud, laboral, civil, familia, educación, pensión, entre otras), con un **55.45%**, seguidamente de las “Acciones de Tutela” con un **22.99%**, posteriormente los “Incidentes de Desacato” con un **6.94%** y en una proporción menor se encuentran los otros servicios relacionados; es preciso anotar que el número total de las otras solicitudes corresponde a los recursos de reposición, memoriales, amparos de pobreza, entre otros.

TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTALES	PORCENTAJE
Asesorías	512	489	555	287	514	581	491	665	552	477	5.073	55,45%
Acción de Tutela	268	219	224	129	161	199	213	333	212	145	2.103	22,99%
Incidente de Desacato	66	56	80	47	58	67	55	107	62	57	635	6,84%
Derechos de Petición	75	62	82	45	55	51	24	77	48	54	573	6,28%
Otros Servicios	50	50	50	31	55	57	52	62	65	51	521	5,70%
Ley de Apoyo	17	17	11	4	8	20	14	21	20	13	145	1,58%
Citaciones Vigilancia Administrativa	6	15	4	5	4	12	8	2	1		57	0,62%
Queja Contra Servidor Público	2	2	4	2	5	5	3	7	7	4	41	0,45%
TOTALES	996	910	990	550	860	942	860	1.274	965	801	9.148	100,00%

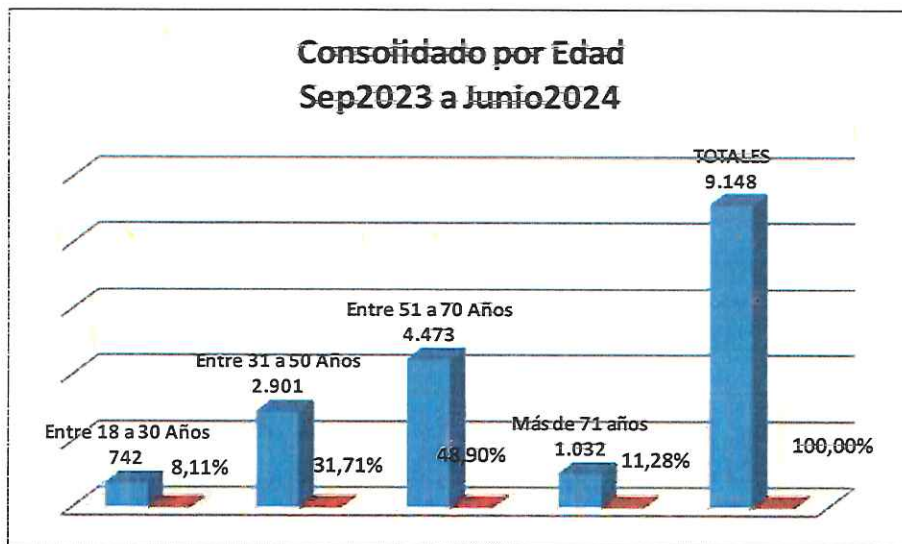
**Consolidado por Solicitud y/o Servicio
Sep2023 a Junio2024**



1.5. POBLACION ATENDIDA POR RANGO DE EDAD

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el periodo relacionado en este informe, se encuentran dentro del rango de edad entre 51 a 70 años con el **48.90%**; seguidamente de las personas entre 31 a 50 años correspondiente al **31.71%**; posteriormente y en una menor escala se encuentran los demás rangos de edades tal y como se ve reflejado en el cuadro.

RANGO DE EDAD	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTALES	PORCENTAJE
Entre 18 a 30 Años	73	67	81	42	77	73	62	107	90	70	742	8,11%
Entre 31 a 50 Años	302	293	296	188	290	323	269	406	280	254	2.901	31,71%
Entre 51 a 70 Años	491	456	499	245	414	443	437	617	485	386	4.473	48,90%
Más de 71 años	130	94	114	75	79	103	92	144	110	91	1.032	11,28%
TOTALES	996	910	990	550	860	942	860	1274	965	801	9.148	100,00%



INDICADORES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRDSF) RADICADAS EN EL SISGED.

Con el fin de realizar esta clasificación se tiene en cuenta el aplicativo SISGED en su link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades (PQRDSF), en el cual se evidencia los diferentes canales que se tienen en la Personería Municipal de Itagüí, para ser radicadas estas solicitudes y las cuales se clasifican así:

1. Ingresos por canal de recepción: Para el registro de estas solicitudes se cuenta con los canales y/o medios de recepción como son: los radicados personalmente, correo electrónico, correo certificado y las solicitudes radicadas por la Web.

Para el periodo comprendido entre el 01 de septiembre del 2023 hasta el 30 de junio del 2024, se cuenta con un total de 180 registros, siendo la de mayor recepción las radicadas por "Correo Electrónico" con un **42.22%**

33

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal de Recepción	Pendientes	Respondidas	Totales	Porcentaje
Correo Electrónico	-	76	76	42,22%
Personalmente	-	73	73	40,56%
Correo Certificado	-	21	21	11,67%
Radicación Web	-	10	10	5,56%
TOTALES	0	180	180	100,00%

2. Canal de recepción por tipo de solicitud: Los tipos de solicitud que se tienen en la Personería Municipal de Itagüí son: Denuncia, Felicitación, Petición de Consulta, Petición de Documentación, Petición de Información, Queja, Reclamo. De las **180** solicitudes se tiene que el mayor número corresponde a la "Petición de Información" con **79** radicados, seguidamente de las "Quejas" con **58** radicados, tal y como se puede evidenciar en la siguiente relación:

CANAL DE RECEPCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD								
Canal de Recepción por Tipo de Solicitud	Petición de Consulta	Denuncia	Felicitación	Petición de Documentación	Petición de Información	Reclamo	Queja	Totales
Correo Electrónico	8	-	-	14	46	-	8	76
Personalmente	6	-	1	8	27	-	31	73
Correo Certificado	1	-	-	-	3	-	17	21
Radicación Web	2	1	-	1	3	1	2	10
TOTALES	17	1	1	23	79	1	58	180

3. Ingresos por tipo de solicitud: Durante el periodo relacionado, se tiene que las **180** solicitudes registradas en el aplicativo SIGED, todas cuentan con su respectiva respuesta al momento de generar los indicadores.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD				
Ingresos por Tipo de Solicitud	Pendientes	Respondidas	Totales	Porcentaje
Petición de Información	-	79	79	43,89%
Queja	-	58	58	32,22%
Felicitación	-	1	1	0,56%
Denuncia	-	1	1	0,56%
Reclamo	-	1	1	0,56%
Petición de Consulta	-	17	17	9,44%
Petición de Documentación	-	23	23	12,78%
TOTALES	0	180	180	100,00%

4. Tipo de solicitud por tiempo de solución: Se tiene que de las **180** solicitudes radicadas, **179** fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley y **1** cuenta con respuesta por fuera de los términos, tal y como se puede evidenciar a continuación:

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN				
Tipo de Solicitudes por tiempo de Solución	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Petición de Información	-	-	79	-
Queja	-	-	58	-
Petición de Documentación	-	-	22	1
Petición de Consulta	-	-	17	-
Denuncia	-	-	1	-
Felicitación	-	-	1	-
Reclamo	-	-	1	-
TOTALES	0	0	179	1

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. 4º Decreto 1537 de 2001), señala sobre la administración del riesgo.

35

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 junio 2024, verificando la inclusión en el mapa de riesgos de la totalidad de los riesgos estratégicos de gestión y el cumplimiento de las acciones propuestas.

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 2024.

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, actualización con cada una de las Delegaturas.

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

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.
- 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.

36

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 2024, 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.

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



- Se puede Concluir que **no se han materializado** ningún riesgo en los procesos que tiene la entidad.

LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN EL RIESGO DE LA PERSONERÍA DE ITAGÜÍ

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.

37

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

PROCESO	TIPO DE RIESGO	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			SUBTOTALS	TOTALES/PROCESO
		EVALUACION DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO				
		CATASTROFICO	ALTA	MODERADA	BAJO	ALTA	MODERADA		
1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Estratégico	1	1			1		1	5
	Cumplimiento		1				1	1	
	Operativo		1			1	1	1	
	Corrupción	2	1		1	1	1	2	
2. ATENCION AL USUARIO	Estratégico							0	4
	Cumplimiento	1	1	1		1	1	1	
	Operativo		1		1	1		1	
	Corrupción		2		1	2		2	
3. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS	Estratégico							0	4
	Cumplimiento			1	1		1	1	
	Operativo		1		1		1	1	
	Corrupción		1		1	1		2	
4. INTERVENCION PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA	Estratégico							0	3
	Cumplimiento		1		1	1	1	1	
	Operativo		1			1		1	

	Corrupción		1			1		1	
5. VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL	Estratégico							0	4
	Cumplimiento		2		1	2		1	
	Operativo							0	
	Corrupción		2			2		2	
6. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Estratégico							0	3
	Cumplimiento		1	1			1	1	
	Operativo							1	
	Corrupción	1	1		1			1	
	imagen							0	
7. GESTIÓN DOCUMENTAL	Estratégico							0	5
	Cumplimiento		1	1			1	1	
	Operativo	1	2	1	1	2		1	
	Corrupción		2		1	2		1	
8. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Estratégico							0	6
	Cumplimiento		1		1	1	1	1	
	Operativo		1	2	1		1	2	
	Corrupción		3	1	1		1	3	
9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Estratégico							0	3
	Cumplimiento		1			1		1	
	Operativo		1	1			1	1	
	Corrupción	1		1		1		1	
10. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Estratégico							0	3
	cumplimiento			1	1		1	1	
	Operativo			1				1	
	Corrupción		1		1	1		1	
11. tecnologías de la información	Estratégico							0	6
	cumplimiento							0	
	Operativo	1				1	1	2	

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

	corrupción	1			1		1	
	imagen						0	
	tecnología	3		1		1	3	
PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS COLECTIVOS	Estratégico						0	
	cumplimiento		1		1	1	1	
	operativo	2				2	2	
	corrupción	5		5			5	
	imagen						0	
	tecnología						0	
	TOTALES						59	54

39

Fuente: FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024. SGC Papeles de trabajo del Auditor.
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

CONCLUSIÓN

Se verificó los controles existentes para los riesgos establecidos por cada proceso, de la misma manera los seguimientos realizados, se cuentan con actas e informes donde se deja constancia del seguimiento realizado quedando plasmados los detalles consignados en el formato FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024 SGC.

RIESGOS ESTABLECIDOS POR PROCESO	Corrupción	9
	Cumplimiento	13
	Estratégicos	13
	Imagen	4
	Operativos	13
	Tecnología	2
Total riesgos establecidos		54

Fuente: FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024. SGC Papeles de trabajo del Auditor.
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

La oficina de control interno verificó los controles existentes para cada uno de los riesgos establecidos, de la misma manera los seguimientos realizados por cada uno de los responsables de cada área, de igual forma se revisaron las actas de comité primario que las Delegaturas, se deja como constancia seguimientos trimestrales de los responsables a cada

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

proceso a los plan de acción y plan operativo de la Oficina de Control Interno, de la misma manera el acta de seguimiento de la oficina de calidad, de la misma forma quedando plasmados los detalles consignados en el formato FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024 de La política y plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, de la Personería de Itagüí, adoptada mediante la Resolución 012 de enero 29 de 2024 de tratamiento de riesgos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a todas las Delegaturas, Secretaria General y el Despacho, tomar medidas y controles efectivos para dar trámite y dar respuesta de fondo y en términos de Ley 1755 de 2015, a todas y cada una de las PQRS que ingresan a la entidad por cualquiera de los medios dispuesto para ello y especialmente de aquellos solicitudes verbales que realizan los corporados en las sesiones del Concejo municipal, con el propósito de verificar y de evitar la materialización de los riesgos planteados y consignados en la matriz de riesgos formato FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024 de la Personería de Itagüí.

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

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%	100% 30 de marzo de 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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%	43% 30 de marzo de 2024 60% 30 de junio de 2024
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%	95% 30 de enero de 2024 100% 28 de febrero de 2024 100% 30 de marzo de 2024 82,61% 30 de abril de 2024 95% 30 de mayo de 2024 81,82% 30 de junio de 2024
	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%	99,15% 30 de enero de 2024 98,91% 28 de febrero de 2024 99,51% 30 de marzo de 2024 96,69% 30 de abril de 2024 99,29% 30 de mayo de 2024 99,61% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 28 de febrero de 2024 100% 30 de marzo de 2024 100% 30 de abril de 2024 100% 30 de mayo de 2024 94% 30 de junio de 2024
Derechos Humanos	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024

	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%	0% 30 de marzo de 2024 90% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 0% 30 de junio de 2024
	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%	100% 30 de marzo de 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	Intervenciones en procesos penales y de familia	Verificar el Número 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 2024 100% 30 de junio de 2024
Penal y Familia					

	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
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 2024 100% 28 de febrero de 2024 100% 30 de marzo de 2024 100% 30 de abril de 2024 100% 30 de mayo de 2024 94% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024. 100% 30 de abril de 2024. 100% 30 de junio de 2024 100% 30 de agosto de 2024

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%	19% 30 de junio de 2024
	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%	89% 30 de junio de 2024
	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 2024
	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 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%	83,33%	30 de junio de 2024
	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%	22,92%	30 de junio de 2024
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%	0% 30 de marzo de 2024 100% 30 de junio de 2024	
	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 febrero 2024	
	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 Mejoramiento	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% Auditorías internas de Calidad. 2024	

	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%	84,5% Resultado FURAG 2023.
	Implementación de Acciones de mejoramiento	Verificar la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que permiten 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% Se desarrollo y aprobó el Plan Estratégico de las Tecnologías.
	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 2024

	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%	0% 30 de marzo de 2024 0% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024
	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 2024 100% 30 de junio de 2024

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

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

necesarias en caso de que se identifiquen tendencias no deseadas y facilitar la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

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 Primer semestre 2023—se presentaron en total **148** junio de 2024 un total de **155** Productos o Servicios no conformes, relacionados con la atención personalizada que realiza los abogados de atención al usuario

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 los cuales se relacionan así:

Segundo Trimestre 2023.

1	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23070577705103 el adjunto tiene fecha del 5 de junio 2023; debe ser con fecha del 5 de julio 2023
2	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23070677705155 en el encabezado actúa como agente oficioso de la suegra y en los hechos actúa como agente oficioso del padre.
3	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23070777705216 en el encabezado registra un nombre diferente al de los hechos y la firma.
4	jul-24	Radicado No 23070777705222, en el cierre anuncia que realiza dos acciones de tutela una a nombre propio y otra como agente oficioso y en los anexos cargados tiene dos pero es el mismo oficio. (Revisar si a la persona se le entrega las dos acciones de tutela iguales).
5	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23070777705223 en el encabezado actúa como agente oficioso de la suegra y en los hechos actúa como agente oficioso del padre.
6	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23070777705224, el adjunto tiene fecha del 07 de julio 2022 y debe ser 07 de julio 2023.
7	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071077705248, en el encabezado la entidad accionada es Colegio Divino Salvador y en la petición está Bancolombia. (En la actuación hace la aclaración que el señor vuelve para ser corregida la tutela, pero inicialmente sale un PSNC).

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



8	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071277705329 en el encabezado actúa como agente oficioso del nieto y en los hechos actúa como agente oficioso de la amiga.
9	jul-24	Radicado No 23071277705335, en el cierre anuncia que realiza dos acciones de tutela una como agente oficioso del padre y la otra como agente oficioso del hijo y solo está cargado un anexo.
10	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071277705367, tiene el nombre de la Superintendencia mal escrito: SUPERINTENCIA.
11	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071377705413, en el encabezado actúa como agente oficioso de la tía y en las pretensiones actúa a nombre propio.
12	jul-24	Radicado No 23071877705509, está registrado como una Acción de Tutela pero realmente es un Derecho de Petición, no cambiaron el tipo de consulta
13	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071877705510, en el encabezado actúa como agente oficioso de un señor y en el numeral tercero de los hechos actúa a nombre propio; además en varias partes del escrito está la EPS EMSSANARA siendo EPS EMSSANAR.
14	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071877705522, en el encabezado actúa como agente oficioso de una amiga y en la petición actúa a nombre de un nieto.
15	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071877705526, tiene el nombre diferente en el encabezado y en la firma (DIOSELINA y DIOSELINA)
16	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071877705529, tiene fecha del 07 de junio 2023 y el registro en la PQRS es del 18 de julio de 2023
17	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071877705556, tiene el apellido diferente dentro del escrito (GARZO) y es GARZON)
18	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071877705558, tiene un accionante diferente en el encabezado y dentro del escrito (INES MIRYAM ALVAREZ CARDONA) y (ANGELA MARÍA CARDONA VÁSQUEZ)
19	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071877705580, tiene un adjunto que no corresponde al registro en la PQRS.
20	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23071977705604, tiene un adjunto que no corresponde al registro en la PQRS.
21	jul-24	Radicado No 23071977705610, está registrado como una Acción de Tutela pero realmente es un Incidente de Desacato, no cambiaron el tipo de consulta
22	jul-24	Radicado No 23072477705664, está registrado como una Acción de Tutela pero realmente es un Incidente de Desacato, no cambiaron el tipo de consulta; adicionalmente en la firma aparece otro nombre diferente a la accionante (SARA MILENA HENAO CARMONA, LADY NATALIA BERRIO PABON)
23	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23072577705743, el adjunto tiene fecha del 25 de julio 2022 y debe ser 25 de julio 2023.

24	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23072577705745, en el encabezado actúa como agente oficioso de la mamá y en el escrito actúa a nombre propio; además en la firma el apellido está mal escrito .
25	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23072577705748, tiene un adjunto que no corresponde al registro en la PQRS .
26	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23072777705828, tiene error ortográfico en el apellido (HERNADEZ) y en el número de la cédula (43.160.381/1)
27	jul-24	Incidente de Desacato con radicado No 23070677705153, tiene error ortográfico en la firma en el nombre (NORMAN) y firma (NORMA)
28	jul-24	Incidente de Desacato con radicado No 23071177705301, error ortográfico en el encabezado (JUEZ DE SUGUNDO CIVIL)
29	jul-24	Incidente de Desacato con radicado No 23072577705736, no tiene adjunto
30	jul-24	Acción de Tutela con radicado No 23072777705803, dentro del escrito menciona dos EPS diferentes
31	jul-24	En el aplicativo de la PQRS con radicado No 23072777705825, está como incidente de desacato y fue una asesoría en salud ; el incidente quedó registrado con el radicado No 23072777705836
32	jul-24	Derecho de Petición con radicado No 23071177705287, tiene fecha del 29 de junio de 2023 y el registro en la PQRS es del 11 de julio de 2023
33	jul-24	Derecho de Petición con radicado No 23071877705531, fue una Asesoría y no cambiaron el tipo de consulta
34	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23080177705946 el adjunto cargado es de FABIOLA DE JESUS RUEDA DE ESCOBAR y el registro en la PQRS es de Natalia Jurado y la señora FABIOLA está registrada con el radicado 23080177705948
35	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23080177705985 en el encabezado actúa como agente oficioso de una amiga y en las pretensiones lo hace a nombre de la hermana.
36	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23080277705999 en la parte de direcciones y notificaciones no hay información de la entidad ACCIONADA
37	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23080477706094 en el encabezado actúa como agente oficioso del hermano y en las pretensiones lo hace a nombre de la hermana.
38	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23080477706112 dentro del oficio tiene mal escrito el accionado MUNCIPO siendo lo correcto SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPIO DE ITAGÜÍ
39	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081077706222 en el encabezado actúa como agente oficioso de MARIA GLORIA OSORIO CASTAÑO y en las pretensiones lo hace a nombre de OTILIA JOSEFA DE LOS DOLORES HURTADO .

40	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081077706230 en el encabezado figura EMILIA GUARIN DE GALVIS , identificado como aparece al pie de mi firma, y en la firma figura MARIA GLADYS GALVIS GUARIN .
41	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081177706280 dentro del escrito actúa como agente oficioso del hijo y en otras partes de la hermana.
42	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081477706287 dentro del escrito actúa como agente oficioso de la hija y en otras partes de la madre.
43	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081477706308 el accionado dentro de todo el escrito tiene error ortográfico HOSPITAL CON ALMA PABLO TABÓN URIBE ; además actúa como agente oficioso de la hija y en las pretensiones lo hace a nombre propio.
44	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081577706349 actúa como agente oficioso de la hija y en las pretensiones lo hace a nombre propio.
45	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081577706358 en el encabezado y en el escrito actúa en nombre propio y en las pretensiones lo hace como agente oficioso del conyuge.
46	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081577706366 en el encabezado figura MARGARITA MARIA MOLINA DE RAMIREZ , identificado como aparece al pie de mi firma, y en la firma figura MARGARITA DE MARIA MOLINA DE RAMIREZ .
47	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081577706368 dentro de todo el escrito tiene error ortográfico en el apellido HERNADEZ , siendo HERNANDEZ .
48	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081677706414 en el encabezado figura como agente oficioso del hijo y dentro del escrito, en el primer parrafo lo hace a nombre de la madre.
49	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081677706424 dentro del escrito en algunas partes lo hace como agente oficioso y en otras partes lo hace a nombre propio.
50	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081677706432 en los hechos (en el numeral 3 y 5) solicita unos medicamentos y en las pretensiones otros diferentes.
51	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081677706443 en los hechos tiene algunos errores: SÉTIMO , no hay numeral OCTAVO , en el numeral 9 menciona dos nombres diferentes; además en el primer parrafo se encuentra el nombre de: SABASTIAN .
52	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081677706446, en el encabezado y en los hechos actúa como agente oficioso del nieto y en las pretensiones lo hace a nombre de la madre.
53	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081777706448, en los hechos tiene dos numerales SEPTIMO .
54	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081777706449 en el encabezado actúa como agente oficioso de la hermana y en los hechos (numeral 2) lo hace a nombre de la madre.
55	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081777706469, en el encabezado y en los hechos mencionan una EPS y en las pretensiones otra EPS diferente.

56	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081777706492 en el encabezado actúa como agente oficioso de BERTHA INES JARAMILLO DE OSPINA y en las pretensiones lo hace a nombre de OTILIA JOSEFA DE LOS DOLORES HURTADO .
57	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081877706512 tiene error ortográfico en el nombre en la firma MAURICO
58	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23081877706516 tiene error ortográfico en el encabezado en el nombre JEUS
59	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23082377706591 en las pretensiones en la patología repite es la consulta que requiere .
60	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23082377706612 en el primer párrafo actúa como agente oficioso de la mamá pero repite el nombre de él y no de la mamá
61	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23082477706642 tiene error ortográfico en: mita y en SALAZRA
62	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23082577706711 en la parte de notificaciones no hay información de la entidad ACCIONADA
63	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23082577706715 tiene error ortográfico en la firma en: RETREPO
64	ago-23	Derecho de Petición con radicado No 23080177705969 tiene fecha del 11 de julio de 2023 y debe ser 01 de agosto de 2023 (según el registro en la PQRS); además está cargado un archivo a nombre de OLGA PIEDAD HERNANDEZ PALACIOS y el registro de la PQRS está a nombre de ORFIDIA DE LOS ANGELES MEJIA DE URIBE .
65	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23082877706721 en las pretensiones en la patología repite es la consulta que requiere .
66	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23082877706732 en la parte de notificaciones no hay información de la entidad ACCIONADA
67	ago-23	Derecho de Petición con radicado No 23082977706800 tiene fecha del 25 de octubre de 2022 y debe ser 29 de agosto de 2023 (según el registro en la PQRS).
68	ago-23	Incidente de Desacato con radicado No 23082277706572 no tiene cargado adjunto .
69	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23083077706817 en las pretensiones en la patología repite es la consulta que requiere .
70	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23083177706857 tiene error ortográfico en el nombre EUNCE , siendo lo correcto EUNICE .
71	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23083177706868 tiene error ortográfico en el nombre en la firma MAURICO , siendo lo correcto MAURICIO .

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

53

72	ago-23	Acción de Tutela con radicado No 23083177706869 dentro de todo el escrito actúa a nombre propio y en las presetensiones lo hace a nombre de la señora GLORIA MARLENY GIRALDO OCAMPO.
73	ago-23	En la PQRS con radicado No 23083177706874, está registrada como Acción de Tutela y realmente es un Incidente de Desacato, no cambian la actuación.
74	ago-23	En la PQRS con radicado No 23083177706859, está registrada como Derecho de Petición y realmente fue una asesoría, no cambian la actuación.
75	sep-23	Radicado No 23090177706907 en la PQRS está registrada como una Acción de Tutela y es una Asesoría en Salud. No cambiaron la actuación
76	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090177706927, actúa como agente oficioso del hermano y en numeral SEXTO lo hace a nombre del hijo.
77	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090177706938, actúa en nombre propio y en las peticiones en el numeral primero lo hace a nombre del esposo.
78	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090177706939, en el numeral QUINTO describe lo que requiere diferente al resto del escrito.
79	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090477706949, actúa en nombre del esposo y en las peticiones actúa a la vez en nombre propio y en nombre del esposo.
80	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090477706974, tiene fecha del 25 de agosto de 2023 y fue realizada el 04 de septiembre de 2023.
81	sep-23	Radicado No 23090477707000 en la PQRS está registrada como una Acción de Tutela y es un Incidente de Desacato. No cambiaron la actuación; además tiene el apellido mal escrito ESTRADA: EXTRADA.
82	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090677707069, tiene los apellidos malos MONTOYA GALEANO, MONTOYA ARBOLEDA; además en la medida provisional actúa como agente oficioso del cónyuge y es un amigo.
83	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090677707074, tiene los apellidos malos VILLA LEON, VILLA AREIZA.
84	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090677707087, dentro del escrito relaciona DOS EPS diferentes SAVIA SALUD, SURA.
85	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090777707135, actúa como agente oficioso de la tía y en los hechos en el numeral primero actúa en nombre del suegro.

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

86	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 2309077707170, tiene fecha del 28 de agosto de 2023 y fue realizada el 07 de septiembre de 2023 ; además la relación de una de las incapacidades está errada la fecha: Del 18/07/2023 al 27/07/2022
87	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090877707211, en las pretensiones en el numeral tercero la EPS aparece XXXXX. No colocó el nombre de la EPS a la que va dirigida la tutela.
88	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23091177707225, en la firma tiene el nombre mal escrito JORGUE.
89	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23091177707228, no tiene archivo adjunto.
90	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23091177707236, tiene los apellidos malos ALVAREZ RESTREPO, ALVAREZ ESTRADA.
91	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23091177707257, en el encabezado actúa como agente oficioso de la hija y en el primer párrafo lo hace a nombre propio.
92	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23092077707572, actúa como agente oficioso de una amiga y en el numeral octavo lo hace a nombre de la hermana.
93	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23092777707785, tiene los apellidos malos ARIAS CENTENO, ARIAS OLARTE.
94	sep-23	Radicado No 23092977707898 en la PQRS está registrada como una Acción de Tutela y es un Incidente de Desacato. No cambiaron la actuación
95	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23091877707477, en el escrito la entidad accionada es CLINICA LAS VEGAS y en las notificaciones es CLINICA SOMA.
96	sep-23	Radicado No 23092177707635 en la PQRS está registrada como una Acción de Tutela y es un Derecho de Petición. No cambiaron la actuación
97	sep-23	Acción de Tutela con radicado No 23090777707131, en el encabezado la entidad accionada es COLPENSIONES y en los hechos es COLFONDOS.
98	sep-23	Radicado No 23091877707484 en la PQRS está registrada como un Derecho de Petición y es una Asesoría Servicios Públicos. No cambiaron la actuación
99	oct-23	Acción de Tutela con radicado No 23100377707984 tiene error en los nombres: en unas partes está escrito MUNELA y en otras MANUELA y MARLENY y en otra MERLENY
100	oct-23	Radicado No 23101277708291 en la PQRS está como Acción de Tutela y a la señora no se le prestó ninguna atención porque se fue; No cambiaron el tipo de consulta.
101	oct-23	Radicado No 23101777708370 en la PQRS está como Acción de Tutela y a la señora no se le prestó ninguna atención porque se fue; No cambiaron el tipo de consulta.

102	oct-23	Acción de Tutela con radicado No 23101777708379 en el encabezado y dentro del escrito tiene nombres diferentes.
103	oct-23	Acción de Tutela con radicado No 23101877708417 tiene fecha del 22 de septiembre y la tutela está registrada el 18 de octubre. No cambiaron la fecha.
104	oct-23	Radicado No 23100277707926 en la PQRS está como Derecho de Petición y a el señor no se le prestó ninguna atención porque se fue; No cambiaron el tipo de consulta.
105	oct-23	Derecho de Petición con radicado No 23100677708124 no tiene archivo adjunto.
106	oct-23	Radicado No 23102377708558 en la PQRS está como Incidente de Desacato y fue uba Asesoría en Salud. No cambiaron el tipo de consulta.
107	oct-23	Incidente de Desacato con radicado No 23102577708637 tiene apellidos diferentes VICTOR MANUEL UPEGUI DAVILA, VICTOR MANUEL URIBE ANGEL.
108	oct-23	Radicado No 23103077708760 en la PQRS está como Acción de Tutela y es un Incidente de Desacato. No cambiaron el tipo de consulta.
109	nov-23	Acción de Tutela con radicado No 23110177708815 tiene error ortográfico en los nombres en unas partes está CESAR AUGUSTO y en otras CESARA AUGUSTO.
110	nov-23	Acción de Tutela con radicado No 23112277709524 tiene error ortográfico en los nombres en unas partes está WITER MARIA MEJIA OSORIO y en otras WITER MARIA OSORIO.
111	nov-23	Acción de Tutela con radicado No 23112977709744 tiene error ortográfico en los nombres en unas partes está QUIÑO EZ RUA y en otras QUIÑONEZ RUA.
112	nov-23	Acción de Tutela con radicado No 23110877709029 tiene fecha del 06 de octubre y la tutela está registrada el 08 de noviembre. No cambiaron la fecha.
113	nov-23	Radicado No 23112077709384 en la PQRS está como Acción de Tutela y fue un Incidente de Desacato. No cambiaron el tipo de consulta.
114	nov-23	Radicado No 23110777708985 en la PQRS está como Incidente de Desacato y la persona se fue sin ser atendido. No cambiaron el tipo de consulta.
115	dic-23	Acción de Tutela con radicado No 23122177710279 tiene error ortográfico en los nombres.
116	dic-23	Acción de Tutela con radicado No 23122777710321 tiene error ortográfico en los nombres.
117	dic-23	Radicado No 23121477710158 en la PQRS está como Acción de Tutela y fue un Derecho de Petición. No cambiaron el tipo de consulta.
118	dic-23	Radicado No 23121577710193 en la PQRS está como Acción de Tutela y fue un Incidente de Desacato. No cambiaron el tipo de consulta.
119	dic-23	Acción de Tutela con radicado No 23121277710076 tiene error ortográfico en los nombres.

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

120	dic-23	Incidente de Desacato con radicado No 23120577709948 tiene error ortográfico en los nombres.
121	dic-23	Acción de Tuteia con radicado No 23122277710286 dentro del escrito tiene EPS diferentes.

Primer Semestre Vigencia 2024:

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Total	% de participación	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
No cambiaron el tipo de consulta.	77	49,68%	Reclasificar- Acción preventiva	Secretario General
No subieron archivo adjunto para revisar	23	14,84%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Error ortográfico en los apellidos, de transcripción	18	11,61%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registra con fecha del año Anteriores 2022-2023	12	7,74%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.	22	14,19%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registran dos EPS Diferentes Incidente de desacato	3	1,94%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Totales	155	100,00%		

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Primer Semestre Vigencia 2024

Elaboró // Yaneth Quintero Salas -Asistente Secretario General

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

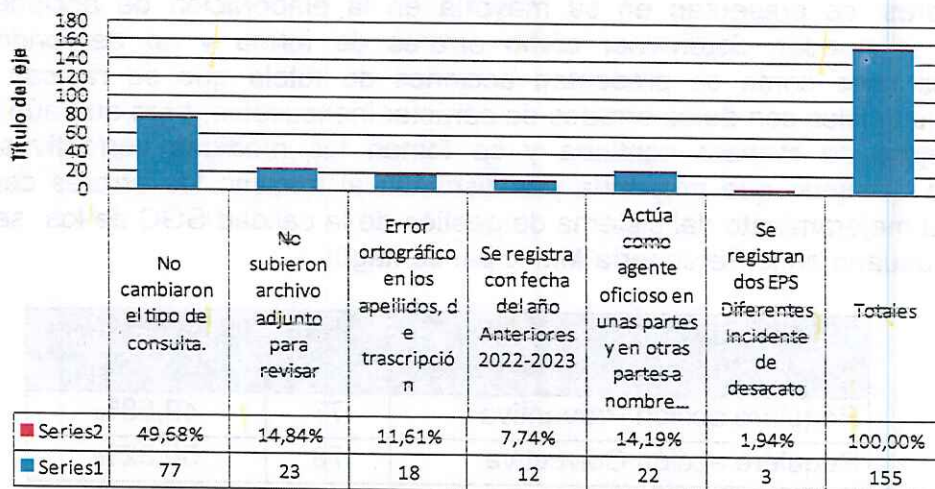
56

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

**PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME-Primer
Semestre Vigencia-2024**



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

De la tabla anterior podemos concluir que los errores más concurrentes son:

No cambiaron el tipo de consulta: En total PSNC son (77) no conformidades con un porcentaje de participación del 49,68%, esto se debe a que son registrados en taquilla como acciones de tutela cuando en la realidad son asesorías en salud, lo que genera inexactitud con los indicadores registrados en PQRS

Error ortográfico en los apellidos: de transcripción: en total son (23) no conformidades, con el 11,61% de participación, esto se debe a que no se corrige la ortografía antes de cerrar el Archivo Adjunto.

Se registra con fecha del año Anteriores 2022-2023: en total son (12) no conformidades, con una participación del 7,75%

Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio: Total (22) no conformidades, con una participación de 14,19%

Se registran dos EPS Diferentes Incidente de desacato: en total son (3) no conformidades, con él, con el 1,94%

Conclusiones

Dichos errores, se presentan en su mayoría en la elaboración de acciones de tutela y peticiones, se pueden determinar como errores de forma y no de fondo y otros son significativos tales como se presentan acciones de tutela que se radican en diferentes despachos judiciales con datos errados de carácter inexcusable, pero que aún así se invita a que se mejore de manera continua y se tomen las medidas correctivas, mediante el seguimiento Continuo que propenda por disminuir al máximo los errores cometidos, y así contribuir al mejoramiento del sistema de gestión de la calidad SGC de los servicios que se le presta al usuario en la Personería Municipal de Itagüí.

58

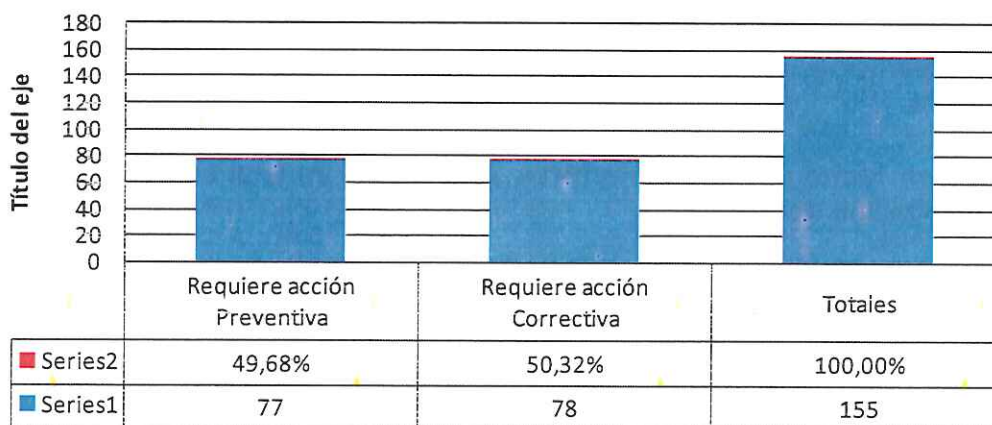
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME-QUE REQUIEREN	Totales	% Participación
Requiere acción Preventiva	77	49,68%
Requiere acción Correctiva	78	50,32%
Totales	155	100,00%

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Primer Semestre Vigencia 2024

Elaboró // Yaneth Quintero Salas -Asistente Secretario General

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

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME- QUE REQUIEREN-Acción Correctiva/ Acción Preventiva-Primer Semestre Vigencia 2024



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

TRATAMIENTO:

Lo anterior se llevó 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:

- Informes mes a mes de los productos y servicios no conformes realizados por el personal de apoyo de la secretaria General
- Informes de la Oficina de Control Interno
- Actas Comité Primario PSNC vigencia 2024

RECOMENDACIONES:

1. Evitar dar asesoría a los usuarios si no son conocedores del tema, en lo posible contar con el apoyo de La secretaria General, los delegados y Asesor Jurídico, para que desde un conocimiento más amplio se pueda brindar una mejor asesoría.
2. Se recomienda a los abogados ser buenos lectores de la norma y la jurisprudencia a fin de que estén actualizados y tengan amplio conocimiento en diferentes temas.
3. Asimismo, es importante que en caso de duda, se consulte, antes de brindar una información errada al usuario.
4. Focalizar la atención en la redacción y en la ortografía
5. Revisar y hacer seguimiento del presente informe de TRATAMIENTO PRODUCTO DE SERVICIO NO CONFORME (ACCIÓN REMEDIAL O TEMPORAL de Procesos detectados ,y
6. Continuar con la revisión mes a mes el seguimiento al aplicativo de PQRS,

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

- Socializar el presente informe con la alta dirección en comité Institucional de Desempeño y de Control interno, con fines de que sean implementados las medidas correctivas y de auto control

7. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

PROCESO	Total Acciones	Total Acciones Cumpiadas	Total Acciones En Proceso	% de Acciones - Cumpiadas	% de Acciones- En Proceso	Total % de Participación
Planeación institucional	7	0	7	0%	100%	15,22%
Atención al usuario	2	1	1	50%	14%	4,35%
Promoción y protección de los derechos humanos	0	0	0	0%	0%	0,00%
Intervención penal y familia.	1	0	1	0%	14%	2,17%
Vigilancia administrativa y de la conducta oficial	5	0	5	0%	71%	10,87%
Gestión de la comunicación.	1	1	0	50%	0%	2,17%
Gestión documental.	0	0	0	0%	0%	0,00%
Gestión de Bienes y Servicio	11	0	0	0%	0%	23,91%
Talento Humano.	2	0	2	0%	100%	4,35%
Evaluación y mejoramiento.	10	4	6	40%	300%	21,74%
Tecnologías de la información.	6	0	6	0%	300%	13,04%
Promoción y protección de los derechos colectivos y del ambiente	1	1	0	10%	0%	2,17%
TOTALES	46	7	28	15%	61%	100,00%

Fuente: FORMATO FEM-04-SGC-2024

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

A continuación, se presenta el informe sobre el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora con corte al 30 de junio de 2024 .

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



Proceso	Totales Acciones de Mejora	Correctivas	Preventivas	Abiertas	Cerradas	Total	%Avance
Planeación Institucional	7	7	0	7	0	7	0%
Atención al Usuario	2	2	0	2	1	1	50%
Derechos Humanos	0	0	0	0	0	0	0%
Penal y Familia	1	0	1	1	0	1	0%
Vigilancia Administrativa	5	3	2	5	0	5	0%
Gestión de las Comunicaciones	1	0	1	1	0	1	0%
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0%
Bienes y Servicios	11	8	3	11	0	11	0%
Talento Humano	2	2	0	2	0	2	0%
Evaluación y mejoramiento	10	5	5	6	4	6	40%
Tecnologías de la Información	6	2	4	6	0	6	0%
Colectivos y Ambiente	1	0	1	0	1	0	100%
Totales	46	29	17	41	6	40	13%

Fuente: FORMATO FEM-04-SGC-2024

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

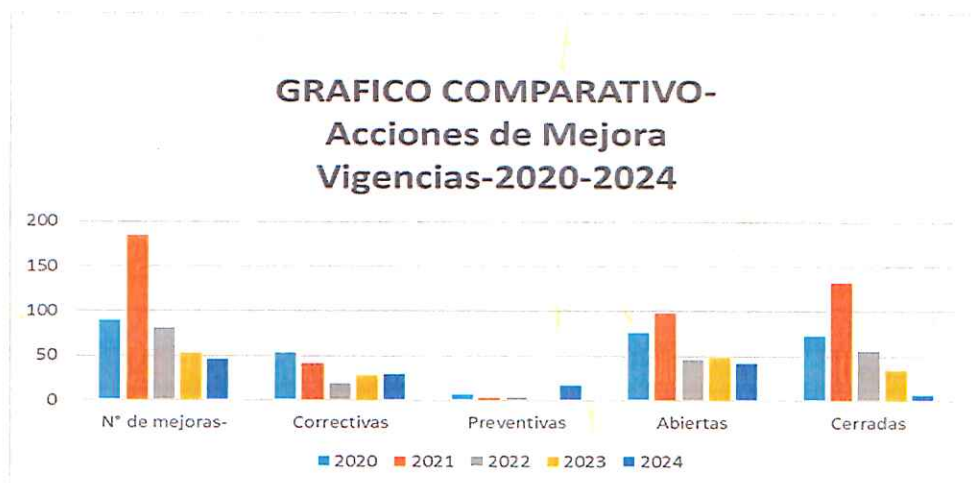
COMPARATIVO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA 2020 – 2024

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
2024	46	29	17	41	6

Fuente: FORMATO FEM-04-SGC- Vigencias 2020.2024

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

GRAFICO COMPARATIVO



El resultado anterior denota un mejoramiento significativo frente al tipo de hallazgos y de acciones implementadas (acciones correctivas), se disminuye porcentualmente las acciones de mejora, con relación a las vigencias anteriores y en cuanto a las acciones preventivas presentan un aumento 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, del producto de auditorías externas de los órganos que ejercen vigilancia y control y de auditorías internas de calidad y de Control Interno de manera independiente, a lo que se le atribuye un mejoramiento continuo, cabe destacar que las acciones de mejora no son significativas, lo que indica la no afectación de los procesos misionales de la Entidad, ni la prestación de los servicios a la comunidad.

Tratamiento:

Del total de las acciones que se encuentran cumplidas hasta la fecha se presentara el presente informe ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el cual se solicitara el cierre definitivo de las acciones cumplidas

RECOMENDACIONES:

- La oficina de Control Interno cuenta únicamente con su titular, lo que representa una Alta Carga Laboral, adicionalmente se ha observado que la oficina de control interno, presenta vacancia, la que generando atrasos y discontinuidad en la presentación de informes, por lo que se recomienda asignar personal de Apoyo, bien sea en la Modalidad de prestación de Servicios y de Apoyo a la gestión, o asignando funciones a los auxiliares administrativos de planta que prestan los servicios en la entidad, por lo tanto se recomienda desde la alta dirección se analice la viabilidad de capacitar personal contratista o vinculado para brindar dicho apoyo.
- Durante el primer semestre de 2024 la Oficina de Control Interno presento Vacancia del titular de este despacho, por solicitud de Vacaciones desde el día 22 de marzo a abril 16 de 2024 y incapacidad por enfermedad general del 12 de abril a 11 de mayo lo que constituye una vacancia de aproximadamente tres (3) meses.

8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS POR LA DIRECCIÓN DEL AÑO 2023.

Nº	Decisiones/compromisos	Acciones	Proceso	Responsable	Estado
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 CTPI	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

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

4	Revisión del Contexto Estratégico	Socializar el contexto estratégico para posibles mejoras	Planeación	Asesor de Planeación	30-dic-23
---	-----------------------------------	--	------------	----------------------	-----------

1. Adicionar a la Política de Calidad la cuarta generación.

En cumplimiento del compromiso adquirido con la alta dirección, se ha actualizado la Política de Calidad para incorporar los principios y enfoques de la cuarta generación. Esta adición refuerza nuestro compromiso con la innovación, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Evidencia:

Manual De Calidad.



- Promover la defensa de los derechos colectivos, garantizando la conservación y protección del ambiente centrados en el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Proteger y promover el respeto de los derechos humanos en la comunidad itagüiseña, dirigiendo las acciones institucionales a la protección de los derechos de las personas más vulnerables.

1.4 Política de 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, 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.

1.5 Objetivos de Calidad

- Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los ciudadanos y todas las instancias de manera oportuna, eficiente y eficaz.

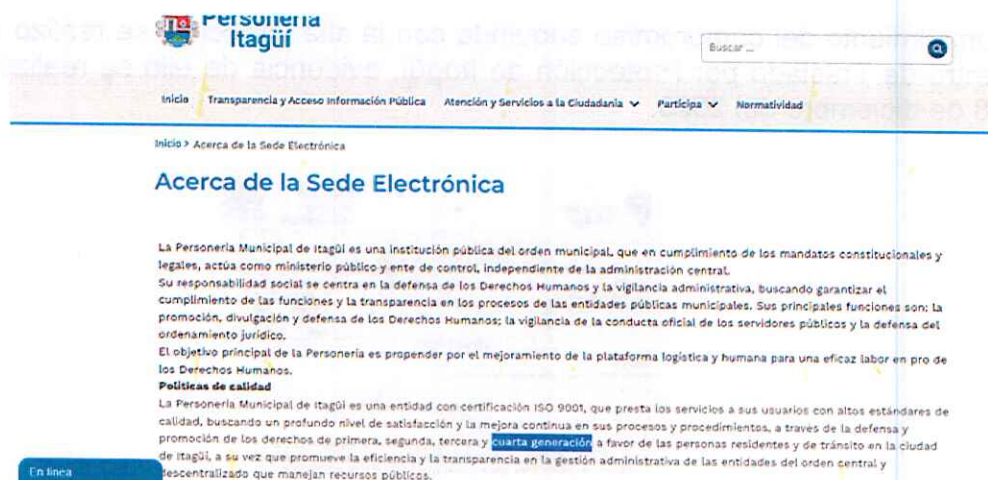
<https://personeraiitagui.gov.co/uploads/entidad/normatividad/0ebc7-manual-calidad.pdf>

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



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

Sede Electrónica.



Personería de Itagüí

Inicio > Acerca de la Sede Electrónica

Acerca de la Sede Electrónica

La Personería Municipal de Itagüí es una institución pública del orden municipal, que en cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales, actúa como ministerio público y ente de control, independiente de la administración central.

Su responsabilidad social se centra en la defensa de los Derechos Humanos y la vigilancia administrativa, buscando garantizar el cumplimiento de las funciones y la transparencia en los procesos de las entidades públicas municipales. Sus principales funciones son: la promoción, divulgación y defensa de los Derechos Humanos; la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos y la defensa del ordenamiento jurídico.

El objetivo principal de la Personería es propender por el mejoramiento de la plataforma logística y humana para una eficaz labor en pro de los Derechos Humanos.

Políticas de 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, 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.

En línea

65

Política De Calidad (Físico).



MISIÓN

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

VISIÓN

En el año 2030, la Personería Municipal de Itagüí será reconocida a nivel regional como una entidad con altos estándares de calidad, aplicando modelos tecnológicos para promover y defender 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.

POLÍTICA DE 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, 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.

POLÍTICA DE 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, 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.

Personería de Itagüí ¡Hechos para tus derechos!

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	

CITANTE					
Personero Municipal					
Citación a Reunión de		Acta No.	Carácter de la Reunión		
Comité Primario Atención al Usuario		243	Ordinaria	X	Extraordinaria
Fecha de Reunión		Lugar de Reunión		Hora Inicio	Hora final
Día	Mes	Año			
29	09	2023	Oficina del Secretario General	2:00pm	2:30pm
ORDEN DEL DIA					
1. Proceso atención al usuario. 2. Uso nuevo formato de satisfacción y expectativas del usuario. 3. Uso minuta para acción de tutela. 4. Salidas no conforme.					

DESARROLLO	
Siendo la fecha y hora señalada el Secretario General, cita a los servidores y abogados contratistas de atención al usuario, a la servidora encargada de hacer el seguimiento desde calidad y el contratista abogado asesor del despacho. Continúa el Secretario General, informando a que se aprobó la unificación de las encuestas de Satisfacción y Percepción del usuario, esto con el fin de tener más control y efectividad de la información, pide que a partir de la fecha se emplee a usar el formato FEM-12, que se encuentra en la carpeta Pública-SGC-Evaluación y Mejoramiento. Solicita además entregar las encuestas al usuario para que la diligencien, en caso de que el compañero encargado de realizar dicha actividad se encuentre ocupado y así no afectar los indicadores del proceso. Se da paso al Abogado Contratista Alexander Mira, quien informa que ya se encuentra la minuta aprobada por el Señor Personero para realizar las acciones de tutela en diferentes hechos, misma que van a encontrar en la carpeta Pública-Formatos Acción de Tutela Abogados, en los siguientes asuntos:	

3. Revisión del Contexto Estratégico.

En cumplimiento del compromiso adquirido con la alta dirección, se llevó a cabo una revisión del contexto estratégico. Esta revisión ha permitido evaluar y ajustar nuestras estrategias y objetivos para asegurar su alineación con las demandas actuales del entorno, es por ello que se ha venido realizando diferentes acciones para el cumplimiento del compromiso que se tenía con la alta dirección:

- Matriz DOFA.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: FPI-11

Versión: 03

Fecha: 24/02/2022

		ACTA		Código: FG-03	
				Versión: 04	
				Fecha: 24/02/2022	
CITANTE					
Asesor Planeación					
Cita a Reunión de		Acta No.	Carácter de la Reunión		
Elaboración Matriz DOFA		108	Ordinaria		
Fecha de Reunión		Lugar de Reunión		Hora Inicio	Hora final
Día	Mes	Año			
15	05	2023	Personería	11.00 am	4.30 pm
ORDEN DEL DIA					
1. Proyección de la Matriz DOFA.					
DESARROLLO					
Con el fin de dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento de Planeación Institucional, donde el ICONTEC nos recomienda realizar en el informe de revisión por la dirección un análisis del contexto, un resumen de la eficacia frente a la implementación de los planes y cruzarlos con la matriz DOFA. Dado que la entidad no cuenta con esta herramienta se proyecta la Matriz DOFA; debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas en la entidad y el posible impacto en los objetivos estratégicos y socializarla en Comité Institucional de Gestión y Desempeño para ser aprobada y con ello dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento donde el ICONTEC nos recomienda realizar en el informe de revisión por la dirección un análisis del contexto, un resumen de la eficacia frente a la implementación de los planes y cruzarlos con la matriz DOFA.					
FORTALEZAS					

- Diligenciamiento del FPI-02 Contexto Estratégico 2023.

		CONTEXTO ESTRATÉGICO				Código: FPI-02	
						Versión: 02	
						Fecha: 24/02/2022	
CONTEXTO	FACTORES	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	AMENAZA	OPORTUNIDAD	SE PRESENTA SI o NO	SE PRESENTA SI o NO	SE PRESENTA SI o NO
	LEGISLATIVO	Cambios normativos, cesación de normativa, dispersión normativa, continuidad e inestabilidad normativa que alteren los procesos de la entidad	Alteración en el desarrollo de los procesos de la entidad, decisión no autorizada a derecho (Vigilancia Administrativa), Aplicación de normas No vigentes (Vigilancia Administrativa), desconocimiento del debido proceso (Vigilancia Administrativa)	Mayor satisfacción y confianza de la comunidad con la prestación de los servicios a cargo de la entidad, Formas más favorables al procesado, Principio de favorabilidad, Complicaciones normativas, Aplicación en los procesos disciplinarios contra los servidores públicos	SI	NO	NO
	POLÍTICOS	Cambios en las políticas gubernamentales, paralización a cabo los procesos de la administración	Interrupción o incumplimiento en la ejecución de los procesos a cargo de la entidad, No aplicar, desatender los cambios políticos gubernamentales	Mayor satisfacción y confianza de la comunidad con la prestación de los servicios a cargo de la entidad, Promoción de las nuevas políticas de gobierno, Emendamiento por parte de los ciudadanos de las políticas	NO	NO	NO
		Cambios de administración, que generen modificaciones en la estructura y políticas institucionales	Demoras e incumplimientos en la prestación del servicio e inatención social importante en la aplicación de los planes y programas institucionales	Mayor la prestación de los servicios y la percepción de los usuarios frente a la prestación de los mismos, Mayor acercamiento entre la institucionalidad y la comunidad	NO	NO	NO

- Socialización de los Planes de Acción a Líderes de Procesos en Comités de Gestión y Desempeño.

[illegible][illegible]

69

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

En cumplimiento con las directrices establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 de la Personería de Itagüí, se procede a presentar el informe de avance correspondiente a los años 2021 -2022 . 2023 hasta el segundo trimestre del año 2024.

Los resultados expuestos reflejan el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos por cada una de las delegaturas y áreas misionales de la entidad.

	PLAN ESTRATÉGICO INSITUCIONAL 2021-2024	
PROCESO MISIONAL PLAN ESTRATÉGICO INSITUCIONAL 2021-2024	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN CUATRENIO	
DESPACHO PERSONERO	89%	
SECRETARÍA GENERAL	81%	
DELEGATURA PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	86%	
DELEGATURA PARA LOS DERECHOS HUMANOS	88%	
DELEGATURA PENAL Y FAMILIA	88%	
DELEGATURA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	86%	
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO	86%	

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

El promedio de cumplimiento del PEI es del 86%, lo que refleja un desempeño sólido y un compromiso institucional constante en la ejecución de las estrategias planificadas.

Es de destacar que se han identificado áreas de mejora y que en estas áreas se vienen implementando acciones correctivas para optimizar el rendimiento general.

FURAG

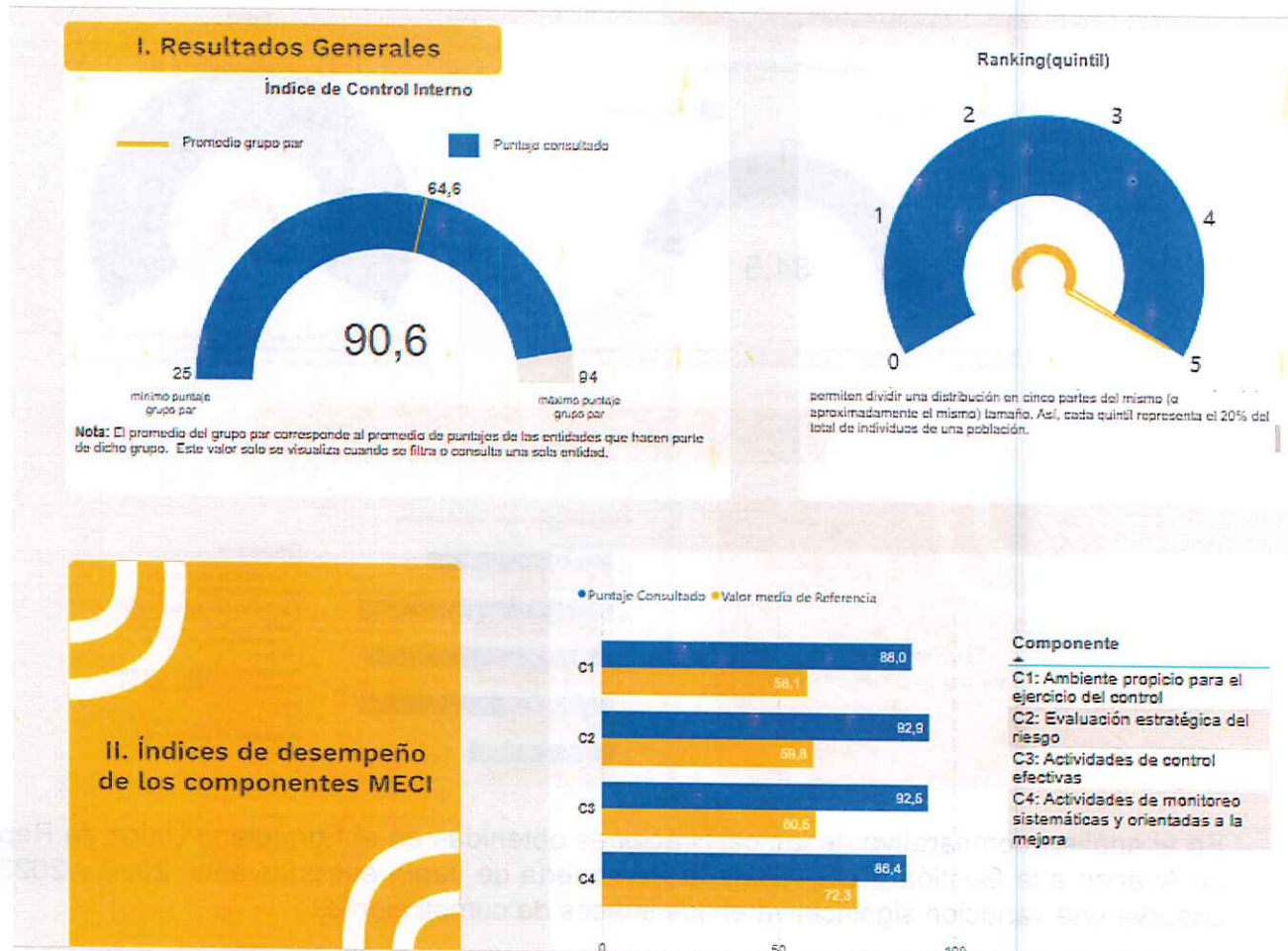
En cumplimiento con las normativas y requerimientos nacionales, hemos presentado oportunamente el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG). Este reporte incluye detalladamente el progreso de las actividades y los logros alcanzados, evidenciando nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas ante los entes de control y la ciudadanía.

Reporte del **FURAG**:

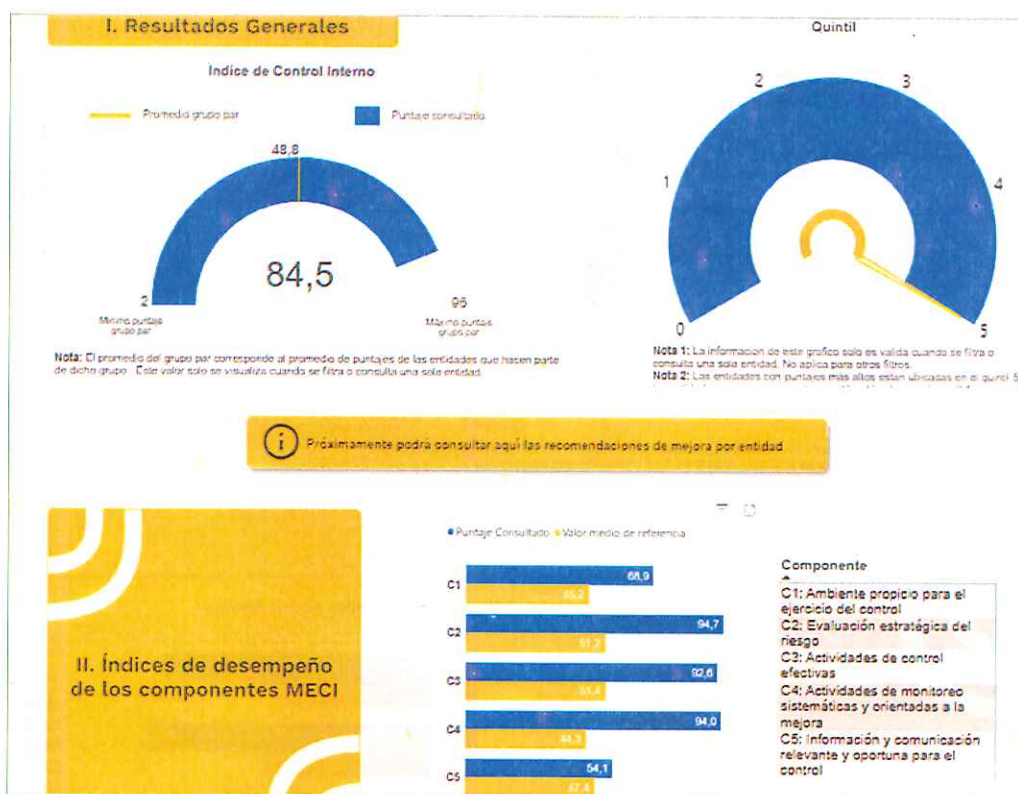
2020	67.6%
2021	71.3%
2022	90,6%
2023	84,5%



2022



2023



En el análisis comparativo de las calificaciones obtenidas en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG) de la Personería de Itagüí entre los años 2022 y 2023, se observa una variación significativa en los índices de cumplimiento.

Calificación FURAG 2022 90,6%: En el año 2022, la Personería de Itagüí alcanzó una calificación de 90,6% en el FURAG, destacándose por su alto desempeño en los diferentes indicadores de gestión evaluados. Esta calificación refleja el compromiso y la eficiencia de la entidad en la implementación de sus planes y programas, así como en la rendición de cuentas y la transparencia.

Calificación FURAG 2023 84,5%: Para el año 2023, la calificación del FURAG fue de 84,5%, mostrando una disminución en comparación con el año anterior. Este cambio se debe en gran medida a la introducción del nuevo índice de medición **C5: Información y**

Comunicación Relevante y Oportuna para el Control. Este nuevo índice, que no se medía en 2022, ha afectado el ponderado total de la calificación, contribuyendo a la reducción del porcentaje de cumplimiento.

Aunque la calificación de 2023 refleja una disminución respecto al año anterior, es fundamental reconocer que este cambio está vinculado a la implementación de nuevos estándares y criterios de evaluación. Por lo anterior la Personería de Itagüí se compromete a fortalecer sus procesos de información y comunicación, asegurando que se cumplan los nuevos estándares establecidos.

73

Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

En la evaluación del ITA, la Personería de Itagüí ha obtenido una calificación de **92 sobre 100 puntos**. Este resultado refleja nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública.



Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2024

Número de documento: NI 890980093
Sujeto obligado: PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI ANTIOQUIA
Nivel de cumplimiento: 92 sobre 100 puntos
Fecha de generación: 30/07/2024 02:53 PM
Administrador del sujeto obligado: Arley de Jesús Ramírez Patiño (controlintemo@personeraiitagui.gov.co)
Tipo de formulario: Minitic Res. 1519

Informe Consolidado de Resultados

Punt N.I. Puntaje Nivel II		Punt N.I. Puntaje Nivel I		Punt Anx. Puntaje Anexo	
Peso N.I. Peso Nivel II		Peso N.I. Peso Nivel I		Peso Anx. Peso Anexo	
Subnivel Menú Nivel II	Punt N.I. / Peso N.I.	Menú - Nivel I	Punt N.I. / Peso N.I.	Anexo Técnico	Punt Anx. / Peso Anx.
1.1 Directores de Accesibilidad Web	100 / 100%	1. Directores de Accesibilidad Web	100 / 100%	ANEXO TÉCNICO 1: ACCESIBILIDAD	100 / 4%
2.1 Top Bar (GOV.CO)	100 / 0%	2. REQUISITOS SOBRE IDENTIDAD VISUAL Y ARTICULACIÓN CON PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO GOV.CO	100 / 8%	ANEXO TÉCNICO 2: ESTANDARIZACIÓN DE CONTENIDOS	92.7 / 94%
2.2 Footer o pie de página	100 / 55%				
2.3 Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal	100 / 22%				
2.4 Requisitos mínimos en menú destacado	100 / 17%				
3.1 Misión, visión, funciones y deberes	100 / 0%				
3.2 Estructura orgánica - organograma	100 / 2%				
3.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos	100 / 2%				
3.4 Directorio institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o	100 / 12%				

La calificación obtenida indica que hemos alcanzado un nivel significativo de cumplimiento en los estándares de transparencia y acceso a la información. No obstante, se han identificado

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

áreas de mejora que requieren nuestra atención para seguir avanzando en nuestra misión de garantizar la transparencia y la accesibilidad de la información pública.

9. INFORME DE ENCUESTAS DE PARTES INTERESADAS

La Personería de Itagüí dentro de sus objetivos institucionales, contempla la importancia de conocer la opinión de las partes interesadas externas sobre su gestión, con el propósito de mejorar continuamente las relaciones con los actores institucionales, así como la calidad de los servicios prestados, y fortalecer la rendición de cuentas.

Además, se subraya la necesidad de subsanar las acciones correctivas señaladas por ICONTEC, particularmente en lo que respecta a las partes interesadas, un aspecto que no había sido debidamente considerado en la metodología de la Revisión por la Dirección. Este ajuste es crucial para garantizar que el proceso de auditoría cumpla con los estándares de calidad y responda adecuadamente a las expectativas y necesidades de las partes interesadas, fortaleciendo así la credibilidad y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Con el fin de ser evaluada la percepción que los actores institucionales tienen de la Personería, se les realiza una encuesta mediante el formato: “FEM-16 Encuesta Partes Interesadas Externas”, la cual se constituye en herramienta para conocer la opinión de los participantes y así contribuir con el proceso de mejoramiento continuo en la Personería; dicha encuesta se compone de las siguientes ocho (8) preguntas, así:

1. ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?
SI___ NO___
2. ¿A través de qué medio conoce usted los servicios, programas, noticias y actividades que realiza la Personería Municipal de Itagüí?
Voz a Voz___ Atención Presencial___ Entrega de Correspondencia y PQRDS Presencial___
Atención Telefónica___ Portal Web o Sede Electrónica___ Correo Electrónico___ Redes
Sociales___ Chat___ PQRDS Virtual
3. Cuáles son los principales servicios que utiliza de la Personería.

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



Asesoría Jurídica__ Representación Judicial__ Protección de Derechos Humanos__
Queja a Servidor Público__ Participación Ciudadana__ Otros__

4. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la Personería de Itagüí?

Diariamente__ Semanalmente__ Mensualmente__ Ocasionalmente__ Nunca__

5. ¿Qué tan fácil es acceder a los servicios de la Personería?

Muy Fácil__ Fácil__ Difícil__ Muy Difícil__

6. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios prestados por la Personería de Itagüí?

Excelente__ Bueno__ Regular__ Malo__

7. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la prestación de servicios de la Personería?

SI__ NO__

8. Si la respuesta es afirmativa diga cuales, si es negativa diga el motivo.

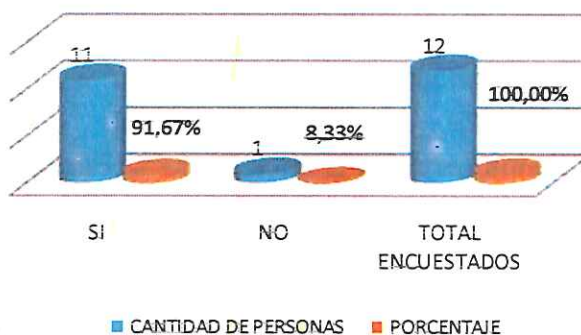
Luego se consolida la información en un archivo de Excel, el cual contiene todas las preguntas con sus respectivas respuestas, se tabula la respuesta de cada pregunta y se realiza la estadística respectiva en los niveles de percepción de las partes interesadas.

DESARROLLO

Teniendo en cuenta que se recolectaron 12 encuestas realizadas a entes descentralizados del Municipio de Itagüí, se tabula cada una de las respuestas obteniendo el siguiente resultado:

Pregunta No 1:

Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	11	91,67%
NO	1	8,33%
TOTAL ENCUESTADOS	12	100,00%

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


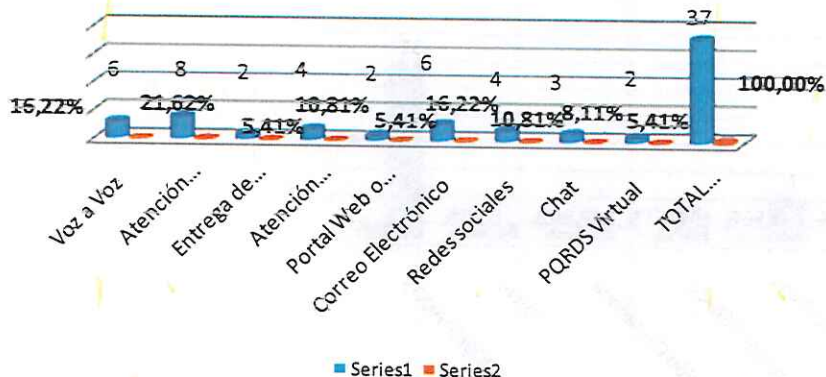
Este resultado arroja que de las 12 entidades encuestadas, el 91.67% indican que conocen los servicios que presta la Personería y el 8.33% restante manifiestan que no conocen los servicios.

Pregunta No 2:

**Pregunta 2: ¿A través de que medio conoce usted los servicios,
programas, noticias y actividades que realiza la Personería Municipal de
Itagüí?**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Voz a Voz	6	16,22%
Atención Presencial	8	21,62%
Entrega de Correspondencia y PQRDS Presencial	2	5,41%
Atención Telefónica	4	10,81%
Portal Web o Sede Electrónica	2	5,41%
Correo Electrónico	6	16,22%
Redes sociales	4	10,81%
Chat	3	8,11%
PQRDS Virtual	2	5,41%
TOTAL ENCUESTADOS	37	100,00%

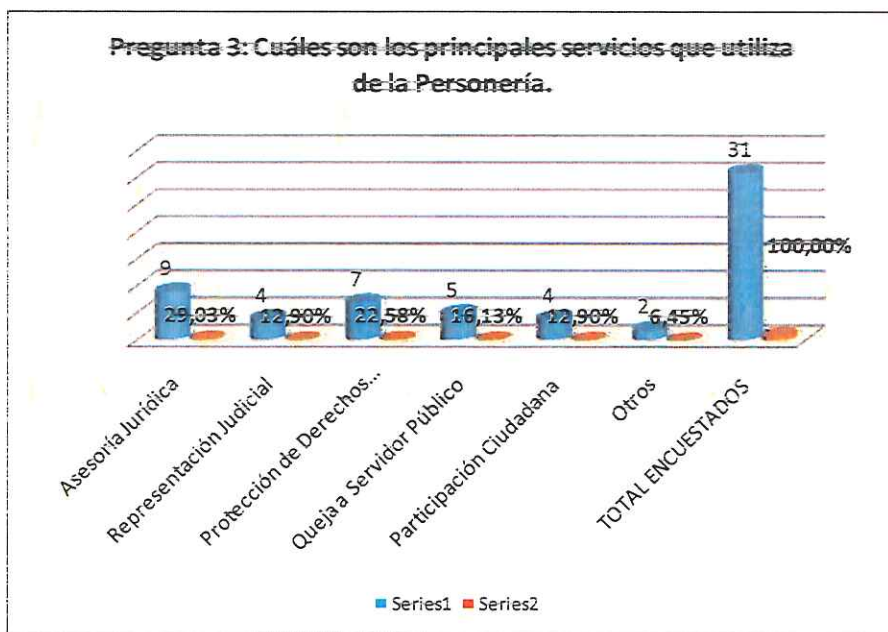
Pregunta 2: ¿A través de que medio conoce usted los servicios, programas, noticias y actividades que realiza la Personería Municipal de Itagüí?



Este resultado arroja que el mayor número de entidades encuestadas manifiestan que a través de la "Atención Presencial", conoce los servicios, programas, noticias y actividades de la Personería; es preciso anotar que 25 personas marcan más de una opción de respuesta y es por ello que da un total de 37 personas.

Pregunta No 3:

Pregunta 3: Cuáles son los principales servicios que utiliza de la Personería.		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Asesoría Jurídica	9	29,03%
Representación Judicial	4	12,90%
Protección de Derechos Humanos	7	22,58%
Queja a Servidor Público	5	16,13%
Participación Ciudadana	4	12,90%
Otros	2	6,45%
TOTAL ENCUESTADOS	31	100,00%

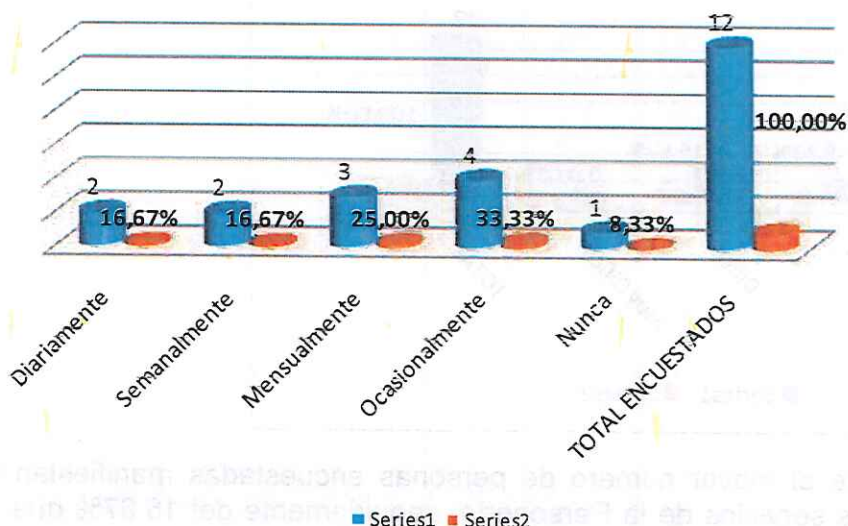


Este resultado arroja que el 29.03% manifiestan que los principales servicios que utilizan de la Personería es la “Asesoría Jurídica”, seguidamente de la Protección de los Derechos Humanos con un 22.58%

Pregunta No 4:

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la Personería de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Diariamente	2	16,67%
Semanalmente	2	16,67%
Mensualmente	3	25,00%
Ocasionalmente	4	33,33%
Nunca	1	8,33%
TOTAL ENCUESTADOS	12	100,00%

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de la Personería de Itagüí?



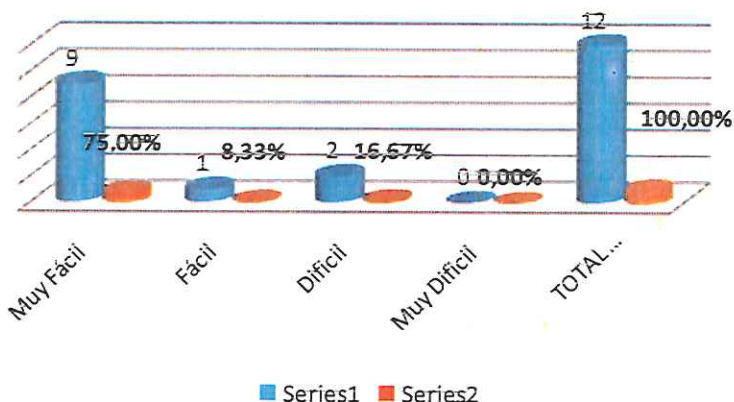
79

A esta pregunta las personas encuestadas manifiestan que “Ocasionalmente” utilizan los servicios de la Personería de Itagüí, arrojando un 33.33%.

Pregunta No 5:

Pregunta 5: ¿Qué tan fácil es acceder a los servicios de la Personería?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Muy Fácil	9	75,00%
Fácil	1	8,33%
Difícil	2	16,67%
Muy Difícil	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	12	100,00%

Pregunta 5: ¿Qué tan fácil es acceder a los servicios de la Personería?


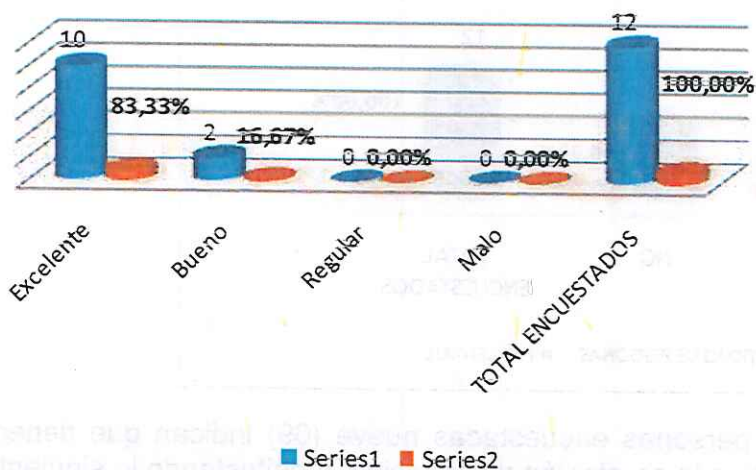
Este resultado arroja que el mayor número de personas encuestadas manifiestan que es "Muy Fácil" acceder a los servicios de la Personería, seguidamente del 16.67% que indican que es "Difícil".

Pregunta No 6:

Pregunta 6: ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios prestados por la Personería de Itagüí?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Exceiente	10	83,33%
Bueno	2	16,67%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	12	100,00%

**Pregunta 6: ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios
prestados por la Personería de Itagüí?**

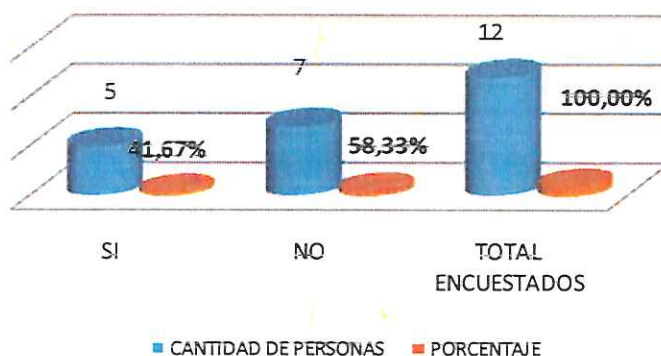


Referente a este resultado el 83.33% indican "Excelente" la calidad de los servicios prestados por la Personería y el 16.67% restante manifiestan que es "Buena".

Pregunta No 7:

Pregunta 7: ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la prestación de servicios de la Personería?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	5	41,67%
NO	7	58,33%
TOTAL ENCUESTADOS	12	100,00%

**Pregunta 7: ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la
prestación de servicios de la Personería?**

Ahora bien, de las doce (12) personas encuestadas nueve (09) indican que tienen alguna sugerencia u observación frente a la prestación de servicios, manifestando lo siguiente:

“Todo está bien”.

“Es positiva, Está siendo cercana al ciudadano, que realmente es el grupo de valor al que debe dirigirse”.

“Es necesario mayor cantidad de funcionarios vinculados a la Entidad”.

“Más personal para ampliar la buena atención y que sea fijo, para dar continuidad a los procesos”.

“Como integrante del I.C.B.F. y en calidad de Ministerio Público está bien estructurado”.

“La prestación de servicios es oportuna y humana”.

“Que las administraciones los doten de un mejor apoyo logístico para una buena prestación del servicio”.

“funcionarios más humanos con más comisura y amor hacia el ciudadano. Los funcionarios debemos ser empáticos con los usuarios y ponernos en sus zapatos”.

“No sé cómo les va a las personas que se remiten a la Personería, pero es difícil la comunicación entre compañeros, por comentarios me dicen que fueron atendidas sus solicitudes y los acompañamientos han sido excelentes”.

OBSERVACIONES.

Acatar las sugerencias y recomendaciones presentadas por las personas encuestadas, con el fin de mejorar continuamente las relaciones con los actores institucionales y la calidad de los servicios prestados por la Personería de Itagüí.

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

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 ☒

POLITICOS

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

SOCIALES

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

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

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

TECNOLOGICOS

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

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 _____ NO x _____

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 _____ NO X _____

CAPACIDAD FINANCIERA O PRESUPUESTAL

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

RECURSOS HUMANOS

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

84

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

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 _____ NO x _____

COMUNICACIÓN INTERNA

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

COMUNICACIÓN EXTERNA

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

CONCLUSIÓN FINAL A CERCA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es fundamental dar mayor importancia a los Autodiagnósticos FURAG, ya que estos permiten evaluar de manera integral el desempeño institucional y detectar áreas de mejora. Los resultados obtenidos en estos diagnósticos ofrecen una visión clara de las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que facilita la toma de decisiones informadas para el fortalecimiento del mismo. (Jefe de Control Interno – Arley Ramírez).

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

11.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.

- 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.

12.PROPOSICIONES Y VARIOS.

- Por parte de los directivos el Asesor de Planeación Estratégica propone a la junta y al señor personero, que la Misión de la entidad para el Próximo Plan Estratégico Institucional (PEI) sea por periodos de 4 años, propuesta que es concertada y aprobada por todos los presentes.
- El Jefe de Control Interno informa que, debido a motivos de salud y asuntos personales, estuvo ausente de sus labores, lo que impidió la ejecución del cronograma y el cumplimiento de las auditorías programadas. Por esta razón, solicita que en este espacio se revise la nueva propuesta de cronograma y se otorgue su aprobación, con el fin de continuar con el proceso de auditorías de gestión de manera efectiva.

	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código: FEM-07
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022
OBJETIVO	Desarrollar las actividades de auditoría mediante una verificación independiente y objetiva, en los métodos y controles establecidos en los procesos de gestión de riesgos en la Personería, para evaluar y mejorar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos puestos a su disposición, con el fin de incrementar o salvaguardar el nivel de confianza entre la comunidad y los entes de control y mantener el sistema de control interno y el modelo integrado de planeación y gestión alineado con la dirección estratégica de la Entidad.	
ALCANCE	Aplica el seguimiento y cumplimiento a los procesos de gestión estratégicos misionales, hasta el seguimiento a la eficiencia y eficacia en el manejo adecuado de los recursos puestos a disposición, las acciones de mejoramiento implementadas en la personería de Itagüí, desde la planificación, evaluación y controles establecidos e incluye el Plan de Acción institucional para todos y cada uno de los Procesos de gestión	

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



RECURSOS	Humanos: Humanos: Recursos Humanos, Tecnológicos y Financieros						Logísticos: Logísticos: Espacio para reuniones, Oficina de los líderes de procesos, documentación y registros asociados a los procesos (Físicos o Magnéticos), Equipos donde reposa la información							
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Resolución 120 de 2020 (23 de diciembre), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.													
PROCESO A AUDITAR	AUDITOR LÍDER	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Auditoría Bienes y Servicios y de talento Humano	Jefe Oficina de Control Interno			x 01-28										
Auditoría Comunicaciones y Tecnologías de la Información	Jefe Oficina de Control Interno				x 01-29									
Auditoría Atención al Usuario	Jefe Oficina de Control Interno					x 01-26								
Auditoría Delegatura Derechos Humanos	Jefe Oficina de Control Interno									x 01-29				
Auditoría Delegatura Penal y Familia	Jefe Oficina de Control Interno									x 01-28				
Auditoría Vigilancia Administrativa	Jefe Oficina de Control Interno										x 01-26			
Auditoría Colectivos y Ambiente	Jefe Oficina de Control Interno										x 01-29			
Auditoría Gestión documental	Jefe Oficina de Control Interno											x 01-27		
Auditoría Planeación	Jefe Oficina de Control Interno											x 01-25		

Elaborado Por:	ARLEY DE JEÚS RAMÍREZ PATIÑO Jefe Oficina Control Interno	Revisado y 	JOHN FREDY ORTIZ TABARES Personero municipal
Fecha de Elaboración :		Fecha de Revisión:	

13. COMPROMISOS

88

Nº	Decisiones/compromisos	Acciones	Proceso	Responsable	Estado
N	Compromisos	Acciones	Proceso	Responsable	Fecha del logro
1	Socializar los productos y salidas no conformes a todos los directivos	Enviar por correo electrónico los productos y salidas no conformes	Calidad	Diana Mejía	31/12/2024
2	Presentar la modificación Cronograma de Auditorías Internas de Gestión, por parte del Jefe de Control Interno	Presentar Cronograma de Auditorías de Gestión	Control Interno	Arley Ramírez	30/08/2024
3	Ajustar el indicador de Tecnología de la información PTI 03 Cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	Se Actualiza el indicador de Tecnología de la Información PTI-03 Cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, en donde su índice de medición se va a realizar conforme a la evaluación ITA (índice de Transparencia y acceso a la información)	Gobierno Digital	Jhony Zapata	30/08/2024

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

4	Oficiar a FURAG para la revisión del componente C5 Información y Comunicación Relevante y Oportuna para el Control	Realizar derecho de Petición solicitando la revisión del componente C5, puesto que arrojo una calificación baja conforme a los cumplimientos	Control Interno	Arley Ramírez	30/08/2024
---	--	--	-----------------	---------------	------------

89

Elaborada por:  Diana María Mejía Toro Auxiliar Administrativa  Jhony Alexander Zapata Zapata Asesor Planeación	Revisada y Aprobada por:  John Fredy Ortiz Tabares 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

