

	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

TEMA		INFORME DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	ARLEY JESÚS RAMÍREZ PATIÑO	PERIODO EVALUADO	Primer Semestre de 2024
		FECHA DE ELABORACIÓN	Julio 2024

Cód. 101

Asunto: INFORME DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES-PSNC- PRIMER SEMESTRE VIGENCIA- 2024

De manera respetuosa y de acuerdo a las funciones establecidas mediante la ley 87 de 1993, me permito hacer entrega de EVALUACIÓN Y INFORME DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES, al proceso de Atención al Usuario durante el Primer Semestre de la Vigencia- 2024

Los fines que se pretenden satisfacer la eficiencia Administrativa los demás principios de la función Administrativa consagrados en el Artículo 209 constitucional y de Ley 489 de 1998 en su Artículo 3°, el propósito del presente informe es buscar la Mejora continua de la prestación del servicio y de atención al usuario, de la misma forma se suscriban los respectivos Planes de Mejoramiento que se estime de los productos y servicios no conformes, para los respectivos seguimientos y recomendaciones dadas por la alta dirección y de conocimiento de a los diferentes grupos de Interés

OBJETIVO: Identificar, controlar y establecer el tratamiento a los productos y servicios no conformes (PSNC), de acuerdo con la ejecución de los procesos de la Personería Municipal de Itagüí, con el fin de prevenir la salida de productos que no cumplan con los estándares de calidad.

ALCANCE: Inicia con la identificación del Producto o Servicio No Conforme y finaliza con la implementación de las acciones necesarias para controlar el mismo.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Ley 872 del 30 de diciembre de 2003. NTC GP1000:2009 Requisitos. NTC-ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de Gestión, MECI: 2014.

De la revisión realizada por Asistente Secretario General, Primer Semestre de la Vigencia 2024, PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, Productos y Servicios no Conformes 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



	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

Algunos de los errores más frecuentes son identificados como Acciones PREVENTIVAS y otros Acciones CORRECTIVAS:

LOS SIGUIENTES SON PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES MÁS RECURRENTES los cuales se Resumen en la siguiente tabla:

De un total de registros 1.727 (que requieren escritos) se revisaron aleatoriamente 342, para un total del 19,80%

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME- Primer Semestre 2024						
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FEC HA	IDENTIFICACION PSNC	Total Identificados	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	COMENTARIO PARA CIERRE (¿Requiere acción correctiva o preventiva?)	
No cambiaron el tipo de consulta.	ene-24	Radicado No 24010277700005 en la PQRS	1	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24010577700054 en la PQRS	2	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24010577700057 en la PQRS	3	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24010577700059 en la PQRS	4	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24010577700062 en la PQRS	5	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24010577700073 en la PQRS	6	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24010977700079 en la PQRS	7	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24011077700120 en la PQRS	8	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24011177700157 en la PQRS	9	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24011577700222 en la PQRS	10	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24011777700373 en la PQRS	11	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24012377700524 en la PQRS	12	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24012377700548 en la PQRS	13	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
		Radicado No 24012977700758 en la PQRS	14	la persona se retira de la entidad sin atender		
		Radicado No 24010377700022 en la PQRS		Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
	feb-24	Radicado No 24020577700979 en la PQRS	16	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	

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



	Radicado No 24020577700983 en la PQRS	17	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24021277701167 en la PQRS	18	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24021677701342 en la PQRS	19	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24022177701525 en la PQRS	20	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24022677701674 en la PQRS	21	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24022877701772 en la PQRS	22	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24020277700917 en la PQRS	23	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24022277701551 en la PQRS y DOS EPS Diferentes.	24	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24021477701292 en la PQRS	25	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
Merzo-2024	Radicado No 24030477701870 en la PQRS	26	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24030577701910 en la PQRS	27	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24030677701969 en la PQRS	28	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24031177702134 en la PQRS	29	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24031177702185 en la PQRS	30	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24031977702452 en la PQRS	31	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24031977702483 en la PQRS	32	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24032077702510 en la PQRS	33	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24032077702543 en la PQRS	34	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
abr-24	Radicado No 24040477702906 en la PQRS	35	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24041577703319 en la PQRS	36	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24041077703167 en la PQRS	37	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24040877703017 en la PQRS	38	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24042277703580 en la PQRS	39	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24042377703641 en la PQRS	40	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24042477703724 en la PQRS	41	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva

		Radicado No 24042477703717 en la PQRS	42	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24041977703529 en la PQRS	43	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
may-24		Radicado No 24050277703990 en la PQRS	44	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24050677704090 en la PQRS	45	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052077704477 en la PQRS	46	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052377704664 en la PQRS	47	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052377704665 en la PQRS	48	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052377704666 en la PQRS	49	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052877704759 en la PQRS	50	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052877704791 en la PQRS	51	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052077704491 en la PQRS	52	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24050277703976 en la PQRS	53	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24050377704038 en la PQRS	54	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24051577704341 en la PQRS	55	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052177704537 en la PQRS	56	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052377704656 en la PQRS	57	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052077704478 en la PQRS	58	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052077704482 en la PQRS	59	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052077704497 en la PQRS	60	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052377704611 en la PQRS	61	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24052377704659 en la PQRS	62	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24051777704450 en la PQRS	63	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24051677704411 en la PQRS	64	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
jun-24		Radicado No 24060777705089 en la PQRS	65	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24061377705208 en la PQRS	66	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24061377705224 en la PQRS	67	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva

		PQRS			
		Radicado No 24061877705377 en la PQRS	68	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24061877705378 en la PQRS	69	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24061877705379 en la PQRS	70	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24060577705004 en la PQRS	71	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24061477705233 en la PQRS	72	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24061477705275 en la PQRS	73	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24062577705613 en la PQRS	74	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24062677705666 en la PQRS	75	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24062677705666 en la PQRS	76	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Radicado No 24061877705354 en la PQRS	77	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
No subieron archivo adjunto para revisar. Cambiar el adjunto para poder revisar.	ene-24	Radicado No 24010577700065 en la PQRS	78	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24010977700109 en la PQRS	79	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011077700113 en la PQRS	80	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24012977700725 en la PQRS	81	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24013177700822 en la PQRS	82	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24010477700030 en la PQRS	83	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	may-24	Radicado No 24011677700327 en la PQRS	84	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24052277704594 en la PQRS	85	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24050377704013 en la PQRS	86	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24052977704825 en la PQRS	87	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	jun-24	Radicado No 24061177705131 en la PQRS	88	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24061177705131 en la PQRS	89	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24061477705261 en la PQRS	90	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24061977705431 en la PQRS	91	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24062777705694 en la PQRS	92	Secretario general	Reparar Acción Correctiva

	feb-24	Radicado No 24020177700884 en la PQRS	93	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24020777701094 en la PQRS	94	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24021277701193 en la PQRS	95	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24021477701266 en la PQRS	96	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24020677701014 en la PQRS	97	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 2402057770095 adjunto es de otra persona diferente Error en fecha-2023	98	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	mar-24	Radicado No 24031977702451 en la PQRS	99	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	abr-24	Radicado No 24043077703915 en la PQRS	100	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
Error ortográfico en los apellidos, de trascipción	ene-24	Radicado No 24011577700250 en la PQRS	101	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011577700253 en la PQRS	102	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24012677700676 en la PQRS	103	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011177700166 en la PQRS	104	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011577700229 en la PQRS	105	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011577700229 en la PQRS	106	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	feb-24	radicado No 24021277701201 en la PQRS	107	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24020877701115 en la PQRS	108	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	mar-24	radicado No 24031377702292 en la PQRS	109	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24032077702530 en la PQRS	110	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24030577701960 en la PQRS	111	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24030577701926 en la PQRS	112	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24030777702034 en la PQRS	113	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	mar-24	Radicado No 24040477702909 en la PQRS	114	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24040577702960 en la PQRS	115	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24041077703178 en la PQRS	116	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	may-24	Radicado No 24053077704907 en la PQRS	117	Secretario general	Reparar Acción Correctiva

		Radicado No 24051577704326 en la PQRS	118	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
Se registra con fecha del año Anteriores 2022-2023	ene-24	Radicado No 24012277700508 en la PQRS	119	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24012377700558 en la PQRS	120	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011977700461 en la PQRS	121	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24031177702170 en la PQRS	122	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	mar-24	Radicado No 24031377702275 en la PQRS	123	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24032077702553 en la PQRS	124	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24031177702129 en la PQRS	125	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24040477702918 en la PQRS	126	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	mar-24	Radicado No 24040277702825 en la PQRS	127	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24040277702825 en la PQRS	128	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		radicado No 24052077704485 en la PQRS	129	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	jun-24	Radicado No 24062677705636 en la PQRS	130	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.	ene-24	Radicado No 24012477700579 en la PQRS	131	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24012677700708 en la PQRS	132	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011277700206 en la PQRS	133	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24011777700346 en la PQRS	134	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	feb-24	Radicado No 24021977701431 en la PQRS tiene fecha de 02 de junio de 2023.	135	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	mar-24	Radicado No 24031477702364 en la PQRS	136	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24031577702404 en la PQRS	137	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24031877702419 en la PQRS	138	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24031977702495 en la PQRS Tiene fecha 2023	139	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24032077702506 en la PQRS	140	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	abr-24	Radicado No 24040177702729 en la PQRS	141	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24040277702791 en	142	Secretario general	Reparar Acción Correctiva

		la PQRS			
		Radicado No 24041077703145 en la PQRS	143	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24041077703175 en la PQRS	144	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24041277703267 en la PQRS	145	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24042277703591 en la PQRS	146	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24040277702769 en la PQRS	147	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24043077703926 en la PQRS	148	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	may-24	Radicado No 24050877704167 en la PQRS	149	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	jun-24	Radicado No 24061977705407 en la PQRS	150	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24061977705415 en la PQRS	151	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Radicado No 24062077705500 en la PQRS	152	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
Se registran dos EPS Diferentes Incidente de desacato	ene-24	Radicado No 24012577700661 en la PQRS	153	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	abr-24	Radicado No 24041077703135 en la PQRS	154	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	mar-24	Radicado No 24030777702026 en la PQRS	155	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		TOTALES PRODUCTOS NO CONFORMES DETECTADOS			

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

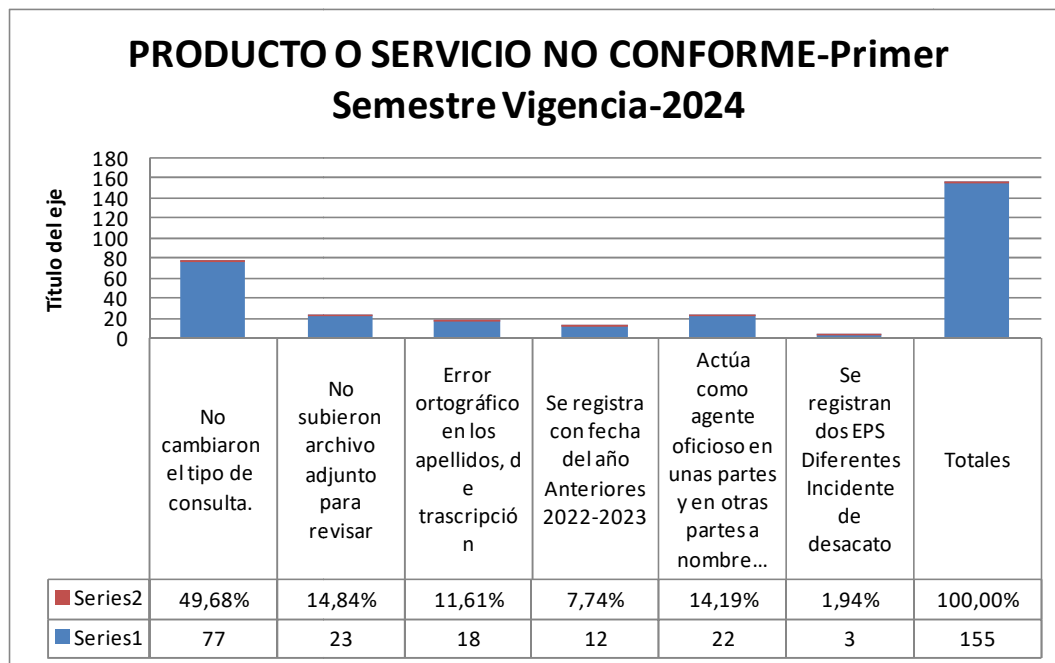
De la tabla anterior podemos Resumir:

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



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

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

	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

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 cómo errores de forma y no de fondo y otros son significativos; 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 continuo de los servicios que se le presta al usuario en la Personería Municipal de Itagüí.

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%

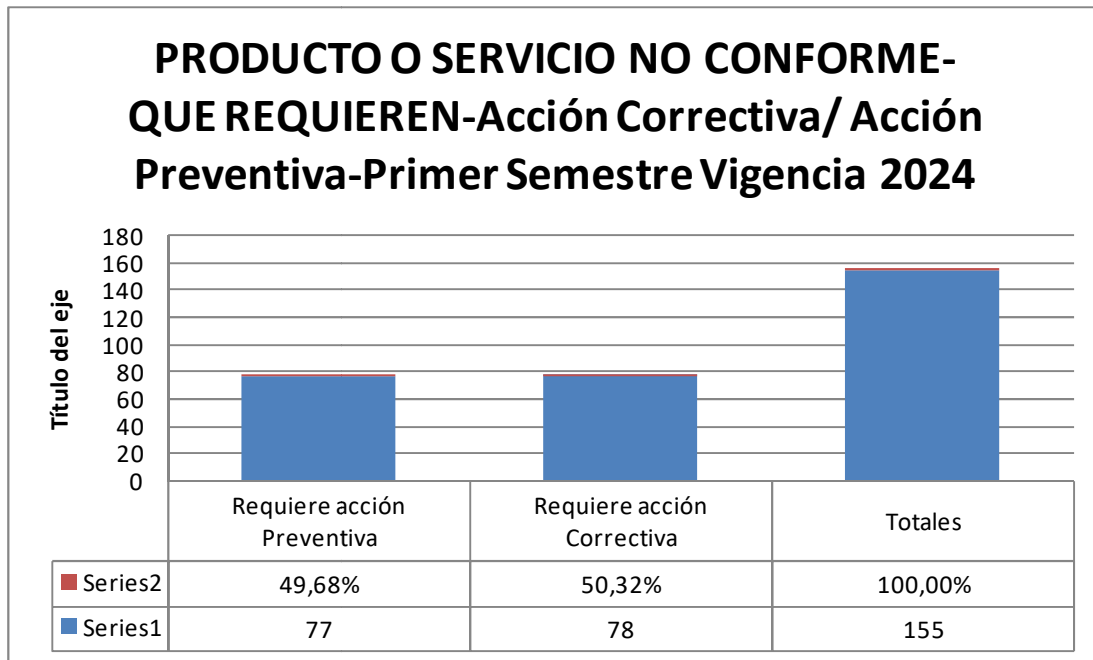
Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Primer Semestre Vigencia 2024

Elaboró // Yaneth Quintero Salas -Asistente Secretario General

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

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





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

TRATAMIENTO:

La Secretaria General ha realizado los correctivos tendientes a mejorar cada error en procura de que no se repitan. Así mismo; se han llevado al Plan de Mejoramiento del Proceso de Atención al Usuario, en comité primarios realizados por la Secretaria general con los abogados que hacen parte de atención al usuario

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

	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

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

Anexos

- *Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Febrero a junio 2024 elaborados por Yaneth Quintero Salas-Contratista apoyo asistencial*
- *Papeles de trabajo elaborados por Arley De Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno*

Atentamente



ARLEY DE JESÚS RAMÍREZ PATIÑO
 Jefe Oficina de Control Interno
 Personería Municipal Itagüí

P/E: Arley De Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno
 E// Yaneth Quintero Salas -Asistente Secretario General
 R//: Rubén Darío Ospina Betancur Secretario General

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

