



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

COD. 101

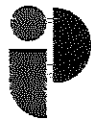
PROCESO AUDITADO:	ATENCIÓN AL USUARIO
--------------------------	----------------------------

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
PAU-01 Procedimiento atención de PQRDSF FAU-03 Verificación en la calidad de la respuesta para PQRD FAU-04 Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias FAU-06 Apertura del buzón FAU-07 Registro y seguimiento a las acciones de tutela Indicadores de gestión Planes de mejoramiento	MAYO 2024
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno	Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno
AUDITADO:	
Secretario General y Personeros Delegados, Profesional Universitario, Personal Asistencial y Contratistas. Personal de Apoyo de Atención al Usuario	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Objetivos del sistema de Control Interno. Contemplados en la Ley 87 de 1993, atendiendo los principios constitucionales y legales, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: por el esquema de líneas de defensa y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de Dirección, Planeación, Ejecución, Seguimiento, Evaluación y Control, de mantener el sistema de control interno, (MIPG) alineado con la dirección estratégica de la entidad.
Verificar y evaluar la eficacia, la eficiencia y economía en la gestión del PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, para atender la demanda de los servicios que presta la Personería, solicitados, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana, frente a la prestación de los servicios en cumplimiento de la misión institucional y goce efectivo de los derechos y deberes de los ciudadanos,

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





**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Inicia con la presentación de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la ciudadanía y partes interesadas y termina con la medición de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Resolución 120 de 2020 (diciembre 23), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.

(Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

REUNIÓN DE APERTURA

En hora y fecha señalada se socializo de parte del líder de auditoría el alcance y objetivos de auditoría a Secretario General y personal de apoyo plan de auditoría aprobado mediante Resolución N° 017 del 06 de febrero de la vigencia 2024

LA SECRETARIA GENERAL ESTÁ ENMARCADA EN DOS PERSPECTIVAS QUE SON:

1. PERSPECTIVA ESTRATEGICA GESTIÓN Y ODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL.
2. PERSPECTIVA ESTRATEGICA COMUNIDAD E INCLUSIÓN

OBJETIVO INSTITUCIONAL

Desarrollar una gestión institucional eficiente buscando que la Personería de Itagüí sea una entidad moderna según los requerimientos del estado, los cuales aportan cercanía con los usuarios y partes interesadas.

PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO:

Dentro del proceso de atención al usuario tenemos las siguientes actividades:

- ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS EN SUGERENCIAS, PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. Para dar cumplimiento a

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

esta actividad se realiza trimestralmente la caracterización de usuarios, teniendo en cuenta los registros de los aplicativos de PQRS (asesorías y/o servicios presenciales)

- SIGGED (radicación de documentos), sistema de software con los cuales cuenta la Personería municipal de Itagüí
- PQRDSF (SIGGED) RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA-2024
- ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA - 2024.
- ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS PRIMER TRIMESTRE Vigencia-2024
- AMPLIACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DESDE OTROS ESPACIOS DISTINTOS A LA SEDE PRINCIPAL:
- RADICACIÓN DE ACCIONES DE TUTELA

1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE DILIGENCIAMIENTO DE ANEXOS DE AUDITORIA:

Metodología: Solicitud de Información, entrevista, revisión documental en sistema de software plataforma PQRS Y SIGED de la entidad, muestreo, seguimiento, observación directa entre otros a fin de determinar la conformidad con los criterios de auditoría.

Documentos de Referencia: Caracterización del Proceso de Atención al Usuario y Documentación Asociada, Riesgos, Indicadores de gestión, Plan de Mejoramiento, Normatividad asociada vigente.

Se hace la entrega de los anexos de auditoría para firma del líder del proceso auditado

2. REVISIÓN Y VERIFICAR PAU-01 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRDSF SISTEMA SIGGED-

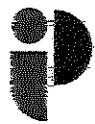
Por Tipo de Consulta:

Teniendo en cuenta el aplicativo de la Entidad de PQRSD, en el que se registran los usuarios que se acercan a solicitar un servicio y mediante éste se generan algunas caracterizaciones las cuales son relacionadas así:

REGISTRO DE ATENCIONES PRESENCIALES VIGENCIA (de enero a 31 diciembre año- 2023 -(24 abril)-2024)

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Total atenciones de enero a diciembre 31 de la Vigencia-2023

TIPO-DE SERVICIO BRINDADO	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTALES	%
Acción de Cumplimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01 %
Acción de Tutela	118	178	163	147	189	156	217	239	268	219	228	131	2253	21,85 %
Acción Popular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0,00 %
Amparo de Pobreza	4	6	2	3	10	6	5	2	6	6	0	1	51	0,49 %
Asesoría Código de Policía y Convivencia Ciudadana	4	13	7	3	3	0	0	2	2	15	3	1	53	0,51 %
Asesoría Derecho Administrativo	1	3	1	0	1	10	6	5	9	8	4	1	49	0,48 %
Asesoría Derecho Civil	118	147	144	122	135	128	110	145	114	114	135	71	1483	14,38 %
Asesoría Derecho Comercial	3	2	7	4	13	9	12	7	9	5	7	5	83	0,80 %
Asesoría Educación	14	7	3	6	4	2	2	2	8	5	8	3	64	0,62 %
Asesoría en Hechos Victimizantes	0	0	0	0	0	0	23	27	22	15	18	3	108	1,05 %
Asesoría en Pensión	20	16	18	16	23	20	15	27	21	17	25	11	229	2,22 %
Asesoría en Salud	76	73	84	73	131	120	109	94	118	126	166	78	1248	12,10 %
Asesoría Fallo de Tutela	23	24	33	11	34	19	19	27	44	29	36	21	320	3,10 %
Asesoría Familia	70	59	52	42	67	51	64	68	54	54	49	21	651	6,31 %
Asesoría Interdicción Judicial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
Asesoría Laboral	59	47	34	35	61	38	60	44	49	52	44	31	554	5,37 %
Asesoría Ley de víctimas	25	44	55	40	42	46	20	15	7	18	25	3	340	3,30 %
Asesoría Penal	23	11	11	12	12	26	18	17	21	14	17	12	194	1,88 %
Asesoría Propiedad Horizontal	4	1	2	3	1	0	1	0	1	0	2	2	17	0,16 %
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	5	4	6	8	8	8	6	7	10	1	5	1	69	0,67 %
Asesoría Tránsito	10	12	12	13	14	21	19	19	23	16	9	12	180	1,75 %
Citación versión libre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %
Citaciones Vigilancia Administrativa	4	13	25	3	9	4	1	6	6	15	4	5	95	0,92 %
Contrato de Arrendamiento	18	28	28	27	30	30	27	19	23	33	25	19	307	2,98 %
Declaración Desplazamiento-Declaraciones	5	5	3	3	4	5	1	7	3	4	10	0	50	0,48 %

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



Declaraciones por hechos Victimizantes	0	0	0	0	0	0	5	6	7	2	2	3	25	0,24 %
Demanda de Interdicción	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01 %
Derecho de Sucesión	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	6	0,06 %
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	0	0	0	0	1	3	3	2	0	1	3	1	14	0,14 %
Derechos de Petición	76	99	83	72	111	126	96	84	75	62	62	44	1012	9,81 %
Impugnación Fallo de Tutela	2	0	0	0	1	0	0	0	2	1	1	0	7	0,07 %
Incidente de Desacato	47	37	45	20	39	40	48	56	66	56	60	46	560	5,43 %
Ley de Apoyo	1	4	2	8	19	15	9	20	17	17	11	4	127	1,23 %
Memorial	2	1	1	0	0	3	1	3	2	2	3	2	20	0,19 %
Migración Venezuela	2	1	1	0	3	3	6	2	4	1	1	2	26	0,25 %
Queja Contra Servidor Público	3	5	12	4	5	3	3	3	2	2	4	2	48	0,47 %
Recurso de Reposición y Apelación	9	9	13	4	6	6	1	5	3	0	5	3	64	0,62 %
Revocatoria	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0,03 %
TOTALES	747	853	849	679	977	898	909	961	996	910	994	539	10312	

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

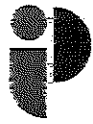
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

Durante la Vigencia de 01 de enero a 31 de diciembre de 2023, se registraron aplicativos de la Entidad de PQRS un total de **(10.312)** trámites de los usuarios que se acercan a solicitar un servicio en la Personería Municipal de Itagüí, como se detalla en la tabla anterior

En esta relación se evidencia que las acciones de tutela, representan un **21,85%**, en el que se registran los usuarios que se acercan a solicitar un servicio con un total de **2.253/10.312** y Asesorías en Salud con una participación de **12,10%** con un total de **1248/10312**, Incidente de Desacato **560** con un porcentaje de participación del **5,43%**

Asesorías en Derecho Civil, se registran **1483/10.312**, representa un porcentaje de **14,38%** Derechos de Petición **1012**, lo que representa un porcentaje de **9,81%**

Es preciso anotar que el mayor número de las acciones de tutela que interponen los usuarios es en tema relacionado con la salud tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado por posibles casos de vulneración en atención en el derecho a la salud.



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Atenciones Realizadas Consolidadas trimestrales VIGENCIA 2023

	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTALES
Atenciones Registradas en la PQRS	740	853	849	679	977	898	909	961	996	910	990	550	10312
Consolidado Trimestral	2442			2554			2866			2450			
	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

TOTAL REGISTROS DE ATENCIONES PRIMER CUATRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Total-Primer Cuatrimestre-2024	% De Participación
Asesorías	514	531	491	665	2.201	55,92%
Acción de tutela	161	199	213	333	906	23,02%
Incidente de Desacato	58	67	55	107	287	7,29%
Derechos de Petición	55	51	24	77	207	5,26%
Contrato de Arrendamiento	34	25	17	31	107	2,72%
Ley de Apoyo	8	20	14	21	63	1,60%
Otras Solicitudes	12	11	13	8	44	1,12%
Declaraciones por Desplazamiento y Hechos Victimizantes	4	12	8	9	33	0,84%
Queja Contra Servidor Público	0	12	10	7	29	0,74%
Asesorías Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	4	5	6	8	23	0,58%
Migración Venezuela	5	5	3	2	15	0,38%
Impugnación Fallo de Tutela	3	3	5	4	15	0,38%
Citaciones Vigilancia Administrativa	2	1	1	2	6	0,15%
TOTALES	860	942	860	1274	3.936	100,00%
% De Participación mes a mes	21,85%	23,93%	21,85%	32,37%	100,00%	

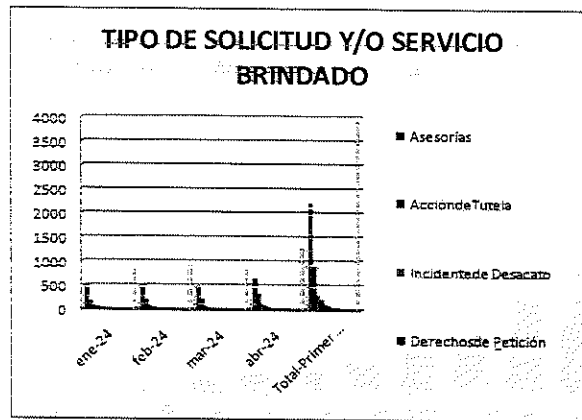
Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Arley de J 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



CO-SC-CER427866



Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

La población atendida por condición social, durante el Primer cuatrimestre de la vigencia 2024, de un total de 3.936 personas atendidas, Amas de Casa con un total de 1.330 atenciones, lo que representa el 33,79% de esta población; y con un porcentaje más bajo estudiantes 1,37% y Profesionales con el 0,13%

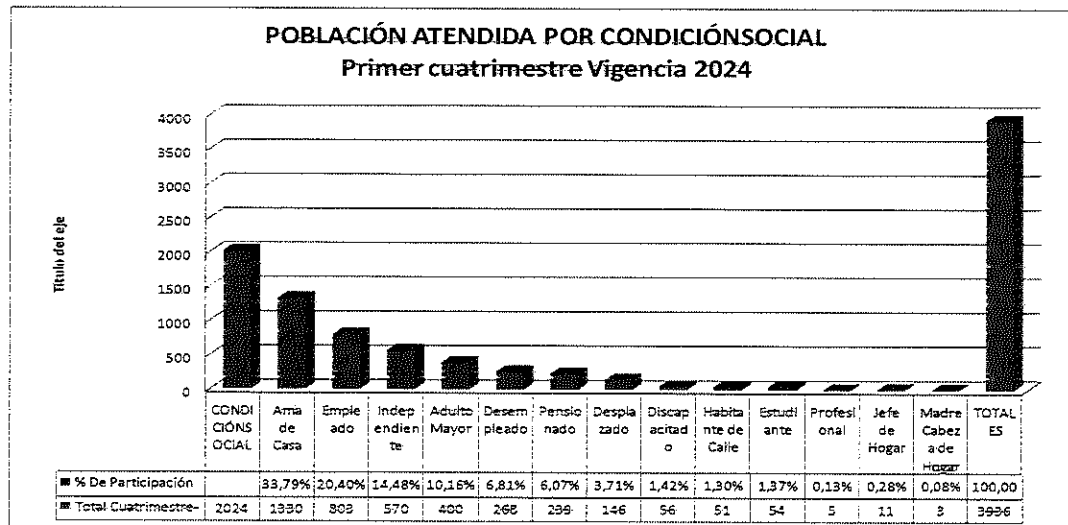
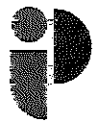
CONDICIÓN SOCIAL	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Total Cuatrimestre-2024	% De Participación
Ama de Casa	282	319	302	427	1330	33,79%
Empleado	180	197	173	253	803	20,40%
Independiente	130	122	106	212	570	14,48%
Adulto Mayor	97	80	95	128	400	10,16%
Desempleado	59	64	57	88	268	6,81%
Pensionado	46	70	50	73	239	6,07%
Desplazado	26	43	33	44	146	3,71%
Discapacitado	13	24	14	5	56	1,42%
Habitante de Calle	8	15	14	14	51	1,30%
Estudiante	17	6	10	21	54	1,37%
Profesional	1	0	4	0	5	0,13%
Jefe de Hogar	1	2	1	7	11	0,28%
Madre Cabeza de Hogar	0	0	1	2	3	0,08%
TOTALES	860	942	860	1274	3936	100,00%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Arley de J 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 J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

POBLACION ATENDIDA POR RANGO DE EDAD

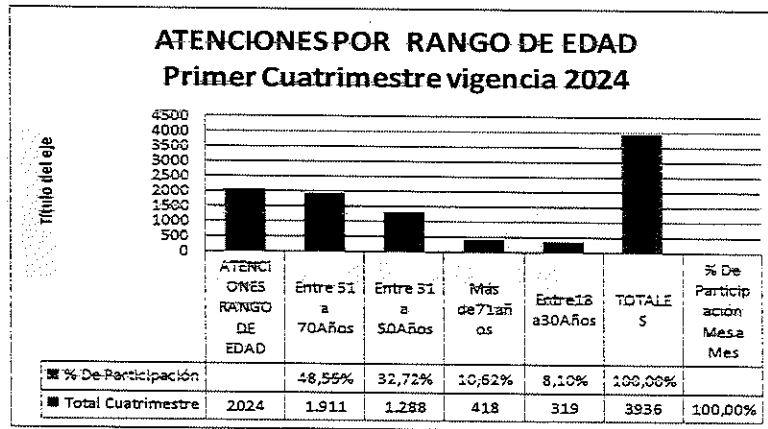
El mayor número de personas atendidas por rango de edad, corresponde edades entre 51 a 70 años, esto es adultos mayores, con un 48,55% de Participación de un total de 3.936 personas atendidas de manera presencial durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2024 y con un 8,10% en el rango de edad entre 18 a 30 años, indicador que significa para la Personería emprender acciones frente a esta población.

ATENCIONES RANGO DE EDAD	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Total Cuatrimestre 2024	% De Participación
Entre 51 a 70 Años	414	443	437	617	1.911	48,55%
Entre 31 a 50 Años	290	323	269	406	1.288	32,72%
Más de 71 Años	79	103	92	144	418	10,62%
Entre 18 a 30 Años	77	73	62	107	319	8,10%
TOTALES	868	942	868	1274	3936	100,00%
% De Participación Mes a Mes	21,85%	23,93%	21,85%	32,37%	100,00%	

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno





Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

3. FAU-03 VERIFICACIÓN EN LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA RESPUESTA PQRD

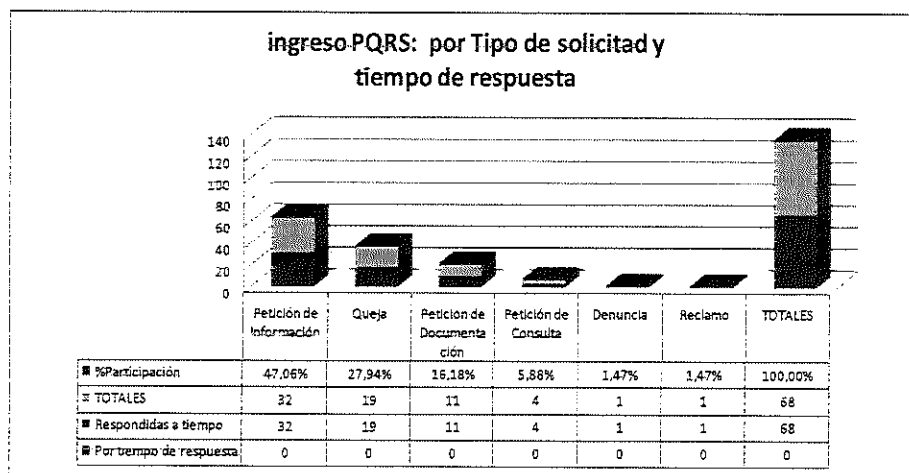
Ingresos por canal de recepción, para el registro de estas se tiene en cuenta el aplicativo, en su link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF), en el cual se evidencia los diferentes canales como se relaciona en la siguiente tabla

Ingresos por Tipo de solicitud	Por tiempo de respuesta	Respondidas a tiempo	TOTALES	% Participación
Petición de Información	0	32	32	47,06%
Queja	0	19	19	27,94%
Petición de Documentación	0	11	11	16,18%
Petición de Consulta	0	4	4	5,88%
Denuncia	0	1	1	1,47%
Reclamo	0	1	1	1,47%
TOTALES	0	68	68	100,00%

Fuente: Sistema PQRS- Primer trimestre vigencia 2024-08-20

Elaboró: Yaneth quintero Salas Contratista de apoyo a la gestión del la Secretaria General

En el primer trimestre año 2024, se tiene que de las 68 solicitudes radicadas, todas en su totalidad fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, tal y como se puede evidenciar con su respectiva respuesta al momento de generar los indicadores. Siendo la Petición de información la más demandada con 32 solicitudes, con un porcentaje de participación del 47,06%, seguido de quejas con un 27,94% y Peticiones de documentación con un 16,18%, como se detalla en la tabla anterior.



Elaboró: Yaneth quintero Salas Contratista de apoyo a la gestión de la Secretaría General

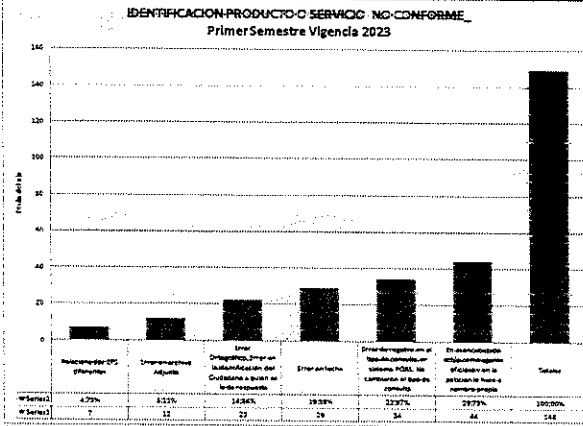
4. REVISAR PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PERSONALIZADA AL USUARIO PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES-PSNC

Primer Semestre Vigencia 2023, se identificaron los siguientes Productos y servicios no conformes:

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO DE PRODUCTO O SERVICIO					
NO CONFORME PERÍO FEBRERO A JUNIO DE 2023					
IDENTIFICACION PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME- Primer Semestre Vigencia 2023	Total Identificados	% Participación	Tratamiento	Responsable	MEDIDA A ADOPTAR CCIÓN A IMPLEMENTAR (REQUISITOS DE CONFORMIDAD)
Relaciona dos EPS diferentes	7	4,73%	Acción Correctiva	Secretario general	Verificar leer y corregir datos antes de imprimir
Error en archivo Adjunto	12	8,11%	Acción Correctiva	Secretario general	Verificar y corregir datos en el aplicativo PQRS correspondiente a una acción
Error Ortográfico, Error en la identificación del Ciudadano a quien se le da respuesta	22	14,86%	Acción Correctiva	Secretario general	Verificar los errores ortográficos y corregir datos antes de imprimir
Error en fecha	29	19,59%	Acción Correctiva	Secretario general	Verificar leer y corregir datos antes de imprimir
Error de registro en el tipo de consulta en sistema PQRS, No cambiaron el tipo de consulta	34	22,97%	Acción preventiva	Secretario general	Corregir errores de registro en la transcripción de las declaraciones de los sujetos, en el tipo de consulta en sistema PQRS
En el encabezado actúa como agente oficioso y en la petición lo hace a nombre propio	44	29,73%	Acción Correctiva	Secretario general	Verificar leer y corregir datos antes de imprimir-
Totales	148	100,00%			

Fuente: Formatos FEM-05 Identificación y Registro del PSNC (Febrero, Marzo Abril, Mayo y Junio)- Vigencia 2023

Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

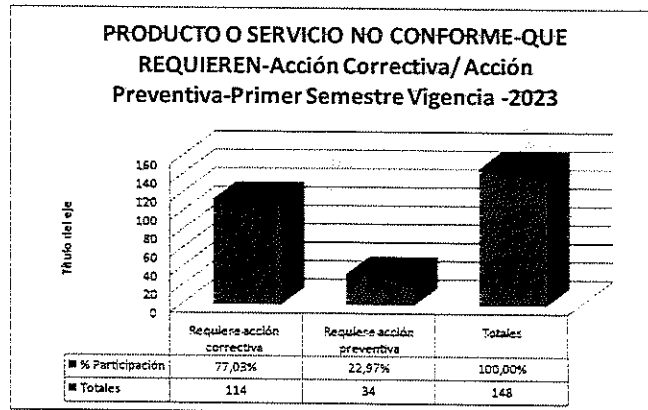


Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

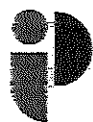
Producto o servicio no conforme identificados Primer Semestre Vigencia- 2023, que requieren- Acción preventiva y Correctiva

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME-QUE REQUIEREN-Primer Semestre Vigencia- 2023	Totales	% Participación
Requiriere acción correctiva	114	77,03%
Requiriere acción preventiva	34	22,97%
Totales	148	100,00%

Fuente: Formatos FEM-05 Identificación y Registro del PSNC (Febrero, Marzo Abril, Mayo y Junio) Vigencia 2023
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



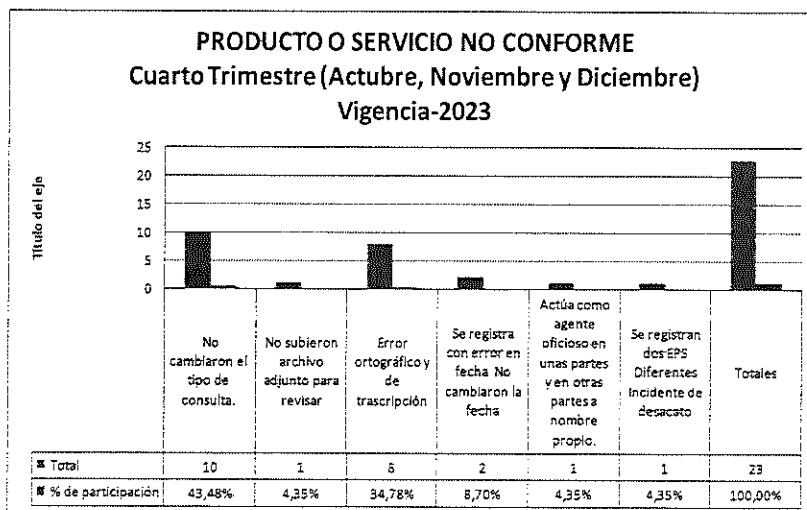
Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



Cuarto Trimestre Vigencia 2023, se identificaron los siguientes Productos y servicios no conformes PSNC:

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME Cuarto Trimestre (Octubre, Noviembre y Diciembre) Vigencia-2023	Total	% de participación	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
No cambiaron el tipo de consulta.	10	43,48%	Reclasificar- Acción preventiva	Secretario General
No subieron archivo adjunto para revisar	1	4,35%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Error ortográfico y de transcripción	8	34,78%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registra con error en fecha No cambiaron la fecha	2	8,70%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.	1	4,35%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registran dos EPS Diferentes Incidente de desacato	1	4,35%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Totales	23	100,00%		

Fuente: Formatos FEM-05 Identificación y Registro del PSNC (octubre, noviembre y diciembre) vigencia 2023
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

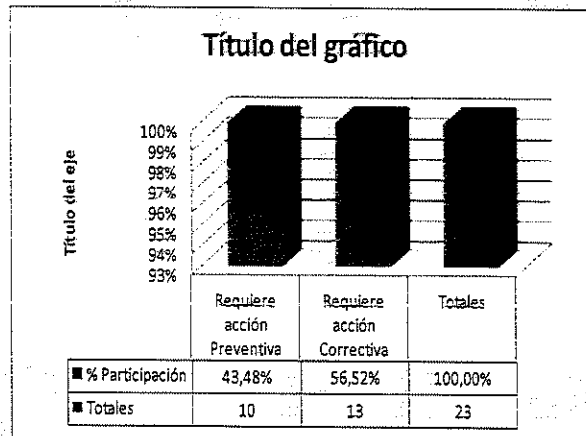


Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME- Cuarto Trimestre (Octubre, Noviembre y Diciembre) Vigencia 2023 QUE REQUIEREN	Totales	% Participación
Requiere acción Preventiva	10	43,48%
Requiere acción Correctiva	13	56,52%
Totales	23	100,00%

Fuente: Formatos FEM-05 Identificación y Registro del PSNC (octubre, noviembre y diciembre) vigencia 2023
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

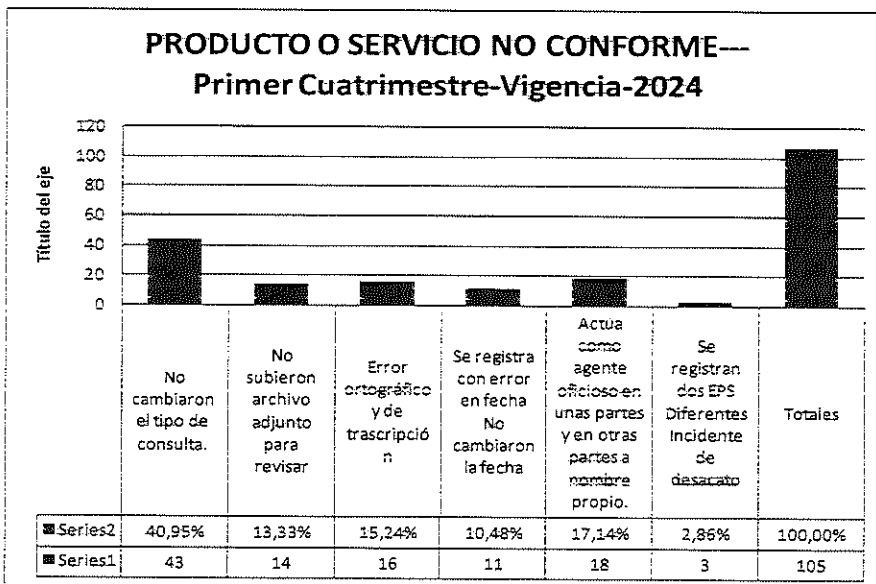


Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

Primer Cuatrimestre Vigencia 2024, se identificaron los siguientes Productos y servicios no conformes PSNC:

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME -Primer Cuatrimestre- Vigencia-2024	Total	% de participación	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
No cambiaron el tipo de consulta.	43	40,95%	Reclasificar- Acción preventiva	Secretario General
No subieron archivo adjunto para revisar	14	13,33%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Error ortográfico y de transcripción	16	15,24%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registra con error en fecha No cambiaron la fecha	11	10,48%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.	18	17,14%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registran dos EPS Diferentes Incidente de desacato	3	2,86%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Totales	105	100,00%		

Fuente: Formatos FEM-05 Identificación y Registro del PSNC (enero, febrero, marzo y abril) vigencia 2024
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

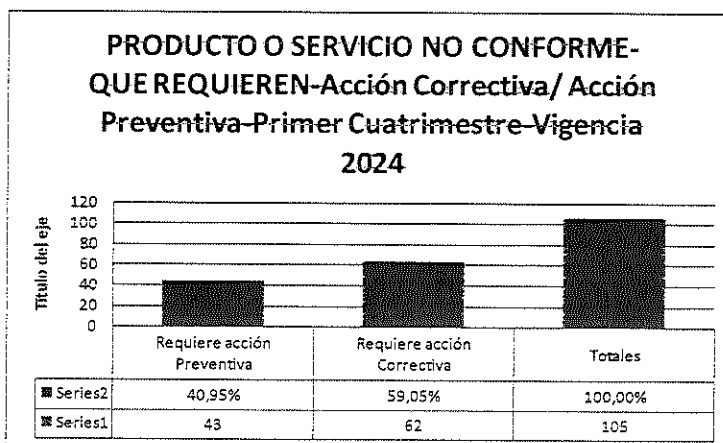


Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME-QUE REQUIEREN	Totales	% Participación
Requiere acción Preventiva	43	40,95%
Requiere acción Correctiva	62	59,05%
Totales	105	100,00%

Fuente: Formatos FEM-05 Identificación y Registro del PSNC (enero, febrero, marzo y abril) vigencia 2024

Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



NOTA: La revisión de los PSNC, que se viene realizando mes a mes y de manera aleatoria por el personal de apoyo de la Secretaría General, notándose que se bien dando los mismos "PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME Primer Cuatrimestre-Vigencia-2024, de manera reiterada, lo que requiere acciones de mejora para corregir dichas no conformidades

- No cambiaron el tipo de consulta.
- No subieron archivo adjunto para revisar
- Error ortográfico y de transcripción
- Se registra con error en fecha No cambiaron la fecha
- Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.
- Se registran dos EPS Diferentes Incidente de desacato

5. Revisión Actas del Buzón de sugerencias FAU-04 Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Se revisaron las siguientes actas:

Acta # 5 del 15 de enero del 2024
Acta # 11 del 29 de enero del 2024
Acta # 19 del 6 de febrero del 2024
Acta # 51 del 7 de marzo del 2024
Acta # 60 del 21 de marzo del 2024
Acta # 81 del 15 de abril del 2024

De las aperturas de buzón de sugerencias, dos (2) usuarios han depositado dos (2) quejas) y un usuario ha depositado un (1) felicitación a las cuales se les ha dado el trámite correspondiente.

Acta # 5 del 15 de enero del 2024

1 "Buenos días excelente atención muy diligentes y atentos
Muchas Gracias"

Acta # 60 del 21 de marzo del 2024

1. El Usuario Manifiesta textual: "La verdad no me parece el servicio que ofrecen lo escuchan a uno a medias, y las respuestas son direccionarlo a uno o espere a que le demanden y muestra la evidencia.
A mi papá le dicen lo mismo consiga un abogado laboral la atención es de 5mm si mucho"

Se dio respuesta a la queja por parte de la secretaria general mediante Radicado 24032100800470





2. Buenas ardes lo siguiente es para presentar mi inconformidad con el mal servicio de los abogados que prestan el servicio uno viene acá para que le colaboren y viene uno acá y es peor el servicio y el trato”

Se dio respuesta a la queja por parte de la secretaria general mediante Radicado 24032100800469

Acta # 81 del 15 de abril del 2024

1. “ Buenas señores (a) la presente es para ver si me pueden hacer el favor de hacerme la cirugía que estoy sufriendo con esa enfermedad”
(Gracias)

Se dio respuesta a la queja por parte de la secretaria general mediante Radicado 24041500800607

“Me quejo y denuncié a la personería por la atención discriminatoria, preferencista, por no pertenecer a su partido político se nos vulneren los derechos y coarta la voluntad social
(Anónima)

Se dio respuesta a la queja por parte de la secretaria general mediante Radicado 24041500800605.

Las evidencias de la presente información se encuentra en la carpeta de buzón de sugerencias

6. SEGUIMIENTO VERIFICAR LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y HACER RECOMENDACIONES.

Las encuestas de satisfacción y percepción, es una herramienta importante para que la Entidad tenga conocimiento de que apreciación tiene la comunidad frente a los servicios ofrecidos por la Personería municipal, constituyéndose en un monitoreo constante en la calidad de la prestación del servicio, permitiendo a la alta dirección la toma de decisiones. por el personal de apoyo de la secretaria General, los cuales se pueden evidenciar en sede electrónica en el siguiente LINK: <https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/politicas>

Las preguntas de percepción que se tienen definidas en la Personería Municipal de Itagüí son:

*¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?
Criterios de Calificación: Sí, No y No Sabe/No Responde*

¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?





¿Criterios de Calificación: Sociales, Otros/Cuales?

Voz a Voz, Atención, Presencial, Sede Electrónica, Redes sociales

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

Criterios de Calificación: Excelente, Bueno, Regular, Malo y No sabe/No Responde

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

¿Criterios de Calificación: Atención Presencial, Sede Electrónica, Redes Sociales, Otros/Cuales?

Este resultado arroja que de las 547 personas encuestadas, el mayor porcentaje 64.24% manifiestan que a través de la "Atención Presencial" les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el 17.19% por medio de las "Redes Sociales", el 12.15% a través de la "Sede Electrónica" y el 6.42% restante marcaron la casilla "Otras/Cuales?" en la cual manifiestan que fuera por medio de "Correo Electrónico, WHATSAPP, celular y por Teléfono; es preciso anotar que 29 personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total 576.

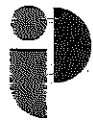
Las encuestas de atención al Usuario se vienen realizando Mes a Mes con el Siguiendo resultado: En términos generales la percepción promedio de las encuestas de satisfacción al usuario durante el mes de enero, febrero, marzo y Abril del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 96.69% a 99.15%; frente a un nivel de insatisfacción del 0.85% y 3.31% esto debido a que personas manifiestan

FRENTE A UN NIVEL DE INSATISFACCIÓN:

Los usuarios manifiestan que:

- Que el tiempo de espera fue demasiado largo;
- algunas personas se van disgustadas por lo que tenían la expectativa de que en la atención les iban a solucionar los problemas y además que el tiempo de espera para ser atendidos fue extenso
- persona encuestada califica "Regular" toda vez que la información brindada al momento de la atención no cumplió sus expectativas.
- persona manifiesta que la personería no le ayudó con la agilización del trámite ante el Sisben.
- personas califican "Regular" el tiempo de espera para ser atendido.





Frente a un nivel de satisfacción y a pesar de éste nivel de insatisfacción, para el mes de enero, febrero, marzo y abril del año 2024 se cumple con el indicador de eficiencia el cual está definido como meta de satisfacción el 95%.

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS

Las preguntas de percepción que se tienen definidas en la Personería Municipal de Itagüí son:

¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?

Criterios de Calificación: Sí, No y No Sabe/No Responde

¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

¿Criterios de Calificación: Sociales, Otros/Cuales?

Voz a Voz, Atención, Presencial, Sede Electrónica, Redes sociales

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

Criterios de Calificación: Excelente, Bueno, Regular, Malo y No sabe/No Responde

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

¿Criterios de Calificación: Atención Presencial, Sede Electrónica, Redes Sociales, Otros/Cuales?

A continuación presentamos los resultados

Pregunta No 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?

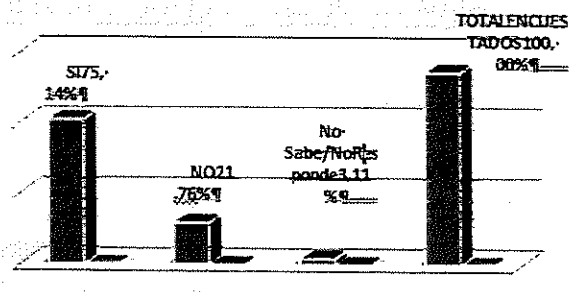
Este resultado arroja que de las 547 personas encuestadas, el 75.14% indican que Conocen los servicios que presta la Personería, frente a Un 21.79% que manifiestan que no conocen los servicios y el 3.11% restante marcación de la casilla "No Sabe/No Responde".

Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	411	75,14%
NO	119	21,76%
No Sabe/No Responde	17	3,11%
TOTAL ENCUESTADOS	547	100,00%

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaría General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



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



Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

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

Este resultado arroja que de las 547 personas encuestadas, el mayor porcentaje 49.66% manifiestan que a través del "Voz a Voz" se enteraron de los servicios que presta la Entidad, el 43.54% por medio de la "Atención Presencial",

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
VozaVoz	292	49,66%
AtenciónPresencial	256	43,54%
SedeElectrónica	9	1,53%
Redessociales	27	4,59%
Otros/Cuále?	4	0,68%
TOTAL ENCUESTADOS	588	100,00%

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

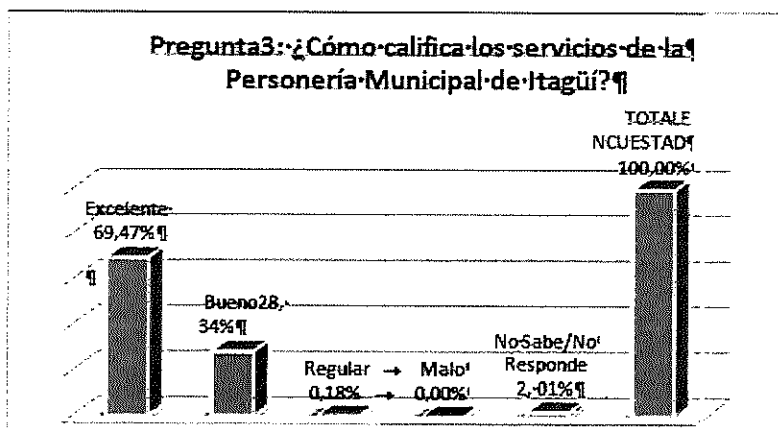
Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

En cuanto al nivel de percepción, el resultado que arroja es de un 97.81% de satisfacción, frente a un 2.19% de insatisfacción, esto debido a que 1 persona encuestada marcó la casilla "Regular" y 11 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 DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN
Excelente	380	69,47%	97,81%
Buena	155	28,34%	
Regular	1	0,18%	2,19%
Mala	0	0,00%	
No Sabe/No Responde	11	2,01%	
TOTAL ENCUESTADOS	547	100,00%	

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaría General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaría General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

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

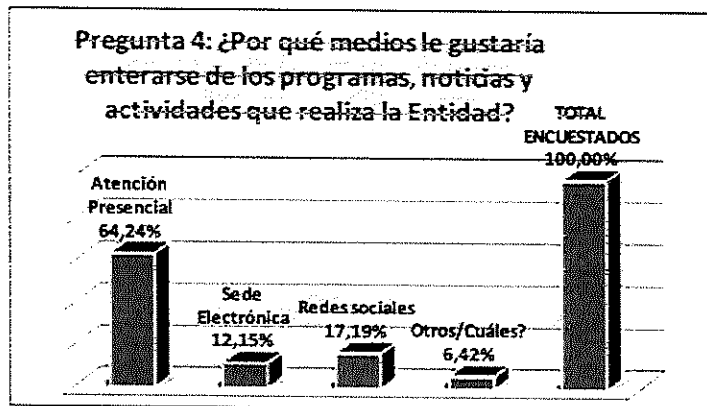
Este resultado arroja que de las 547 personas encuestadas, el mayor porcentaje 64.24% manifiestan que a través de la "Atención Presencial" les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el 17.19% por medio de las "Redes Sociales", el 12.15% a través de la "Sede Electrónica" y el 6.42% restante marcaron la casilla "Otras/Cuales?" en la cual manifiestan que fuera por medio de "Correo Electrónico, WHATSAPP, celular y por Teléfono; es preciso anotar que 29 personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total 576.



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	370	64,24%
Sede Electrónica	70	12,15%
Redes sociales	99	17,19%
Otros/Cuáles?	37	6,40%
TOTAL ENCUESTADOS	576	100,00%

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaría General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaría General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

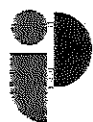
7. SEGUIMIENTO VERIFICAR EL INFORMES DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Los informes se vienen realizando trimestral, por el personal de apoyo de la secretaria General, los cuales se pueden evidenciar en sede electrónica en el siguiente LINK: <https://personeriaitagui.gov.co/transparencia/politicas>

FAU-07 Registro y seguimiento a las acciones de tutela

De las 854 acciones de tutela registradas en el primer CUATRIMESTRE del año 2024, son en temas relacionados con la salud, tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado, por los posibles casos de vulneración en el derecho a la salud y de éstas el 48,83%% son interpuestas en contra de la EPS Savia Salud con 417 tutelas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

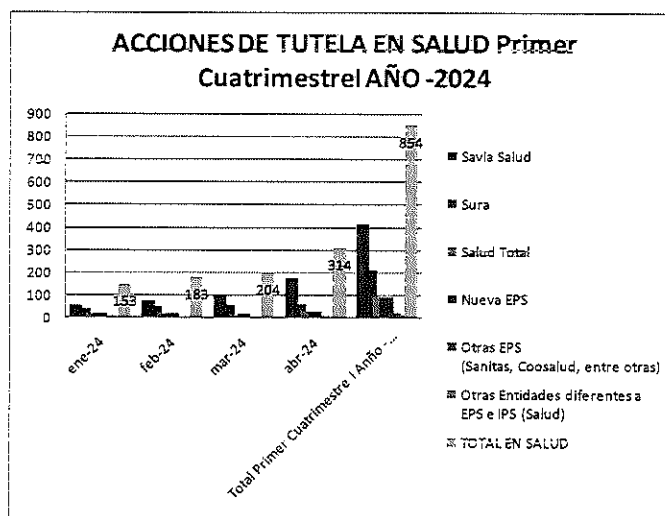




ACCIONES DE TUTELA EN SALUD PRIMERCUATRIMESTRE I AÑO -2024

ENTIDADES	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Total Primer Semestre I Año - 2024	Porcentaje % de Participación
Savia Salud	57	80	103	177	417	48,83%
Sura	44	51	56	61	212	24,82%
Salud Total	22	22	18	32	94	11,01%
Nueva EPS	21	20	21	30	92	10,77%
Otras EPS (Sanitas, Coosalud, entre otras)	7	6	4	10	27	3,16%
Otras Entidades diferentes a EPS e IPS (Salud)	2	4	2	4	12	1,41%
TOTAL EN SALUD	153	183	294	314	854	100,00%
	17,92%	21,43%	23,89%	36,77%	100,00%	

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



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

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, cumplimiento de actividades establecidas Y evaluación de la efectividad del plan de mejoramiento del SGC, vigencia 2023, presenta en total 5 acciones cuatro (4) Correctivas y una (1) de mejora; el 10 de julio de 2023, se revisa por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño las evidencias de la acción y se aprueba el cierre de cada una de ellas (Ver Acta 164 del día 10 mes Julio de 2023).

Las acciones implementadas fueron efectivas como se puede evidenciar en los seguimientos, realizados en cada una de las Líneas de sus líneas de defensa , y de





9. SEGUIMIENTO Y VERIFICAR Y EVALUAR MAPA DE RESGOS E INDICADORES DE GESTIÓN.

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS: durante la vigencia 2024 PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, Presenta 4 riesgos un (1) riesgo Operativo, (1) uno de Cumplimiento y dos (2) de corrupción las casuales se señalan en la siguiente tabla:

Durante I Primer cuatrimestre no se materializo el riesgo, ya que en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de marzo se dio respuesta a las PQRS, se han dado en términos de Oportunidad y Calidad en los tiempos establecidos y de ley.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, no se reportan demandas judiciales o administrativas contra funcionario alguno de la Personería por lo que se tiene como indicador Cero fallos judiciales o Administrativos contra funcionarios de La entidad, dicho lo anterior el riesgo no se ha materializado

Table with 8 columns: No., Riesgo, Tipo, Descripción, Análisis de causa detectadas desde el contexto institucional, Causa, EFECTO, Seguimientos. It contains three rows of risk assessment data.

Fuente: FORMATO FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024. Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno



**SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO:
Formato FPI- 03 Tablero de indicadores. 2024.**

PAU-01	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	EFICIENCIA	Nº de PQRDFS del SIGGED respondidas dentro de los plazos establecidos/total de PQRDFS del SIGGED recibidas X 100	SIGGED
PAU-02	ATENCIÓN AL USUARIO	Satisfacción del Usuario	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta la Personería.	IMPACTO	Nº de atendidos/ Nº de encuestados x 100	Encuestas de satisfacción Tabulación e informe
PAU-03	ATENCIÓN AL USUARIO	Verificación Calidad de la Respuesta	Verificar la calidad en las respuestas dadas a los usuarios según los criterios establecidos en los procesos	EFICIENCIA	Nº de PQRDFS del SIGGED respondidas /Nº de PQRDFS del SIGGED Recibidas	Carpeta física y digital.

Fuente: FORMATO FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024.

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

Durante la fecha de presente auditoria el Primer Cuatrimestre de 2024 se da cumplimiento al 100% a la oportunidad de la respuesta, ya que todas las PQRS radicadas en la Entidad fueron respondidas dentro de los términos de Ley.

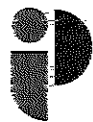
10. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL DEL PERSONAL DE APOYO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El área de atención al usuario cuenta con tres contratistas, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, los que se relacionan a continuación en la siguiente tabla:

OBJETO DEL CONTRATO: Profesionales por su cuenta y riesgo sin vínculo laboral, brindando atención a los usuarios externos de la entidad, tanto en la sede principal como en las descentralizadas; suministrando orientación jurídica clara y oportuna, así como la proyección de acciones constitucionales, derechos de petición, incidentes de desacato y otros escritos que considere pertinentes protección de los derechos de los usuarios.

DE CONFORMIDAD CON LOS ESTUDIOS PREVIOS SE REQUIEREN PROFESIONALES EN DERECHO: ATENCIÓN Y ASESORÍA A LOS USUARIOS

SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: La Supervisión de este contrato estará a cargo del Personero o a quien el Personero delegue, conforme a lo dispuesto en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y 1474 de 2011.



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

PRESUPUESTO

RUBRO	CONCEPTO	VALOR
16.2.1.2.02.02.008.01-01	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	\$ 948.800.000

Fuente: - RESOLUCIÓN NÚMERO 153- por medio de la cual se adopta el presupuesto Personería Vigencia 2024

DÉDULA	NOMBRE	CONTRATO	OBJETO	VALOR	V. MENSUAL	FECHA INICIO	F. TERMINACION
1.017.209.643	LAURA JULIETH CAMPO GIL	PSP02-2024	Prestar servicios Profesionales por su cuenta y riesgo sin vínculo laboral, brindando atención a los usuarios externos de la entidad, tanto en la sede principal como en las descentralizadas, suministrando orientación jurídica clara y oportuna, así como la proyección de acciones constitucionales, derechos de petición, incidentes de desacato y otros escritos que considere pertinentes para la protección de los derechos de los usuarios.	60.507.143	5.380.000	12/01/2024	20/12/2024
98.526.565	VIVIMAR DE JESUS BUSTAMANTE	PSP03-2024	Prestar servicios Profesionales por su cuenta y riesgo sin vínculo laboral, brindando atención a los usuarios externos de la entidad, tanto en la sede principal como en las descentralizadas, suministrando orientación jurídica clara y oportuna, así como la proyección de acciones constitucionales, derechos de petición, incidentes de desacato y otros escritos que considere pertinentes para la protección de los derechos de los usuarios.	60.368.000	5.380.000	15/01/2024	20/12/2024
103688851	JUAN PABLO GALLEGU GIRALDO	PSP12-2024	Prestar servicios Profesionales por su cuenta y riesgo sin vínculo laboral, brindando atención a los usuarios externos de la entidad, tanto en la sede principal como en las descentralizadas, suministrando orientación jurídica clara y oportuna, así como la proyección de acciones constitucionales, derechos de petición, incidentes de desacato y otros escritos que considere pertinentes para la protección de los derechos de los usuarios.	56.056.000	5.390.000	12/02/2024	23/12/2024
1042772486	LAURA FERNANDA GUTIERREZ OCHOA	PSP14-2024	Prestación de Servicios Profesionales por su cuenta y riesgo, sin vínculo laboral, tendiente a realizar el apoyo, acompañamiento y asesoría jurídica en las distintas etapas de los procesos administrativos de las delegaturas y de la contratación Pública: la elaboración de documentos y conceptos jurídicos requeridos por el Personero y la Secretaría General; Asesoría en los procesos de Talento Humano, bienes y servicios, atención al ciudadano, así como la representación judicial y extrajudicial de la Entidad.	60.000.000	6.000.000	27/02/2024	26/12/2024

Fuente : Contratos Publicados en Secop II- Vigencia 2024

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

Durante el periodo evaluado Enero, febrero, marzo y abril del año 2024, las actuaciones relacionadas con los informes de supervisión se encuentran registradas en el Aplicativo PQRSD Y CADA UNA DE LAS ACTUACIONES SE REQUIERE SE PROYECTE UN ESCRITO COMO SON: Acciones de tutela, Derechos de petición, , Incidentes de desacato, asesorías jurídicas , entre otras

El contratista aportó los documentos que acreditan que se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes a los sistemas de seguridad social en salud y pensiones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 282 de la ley 100 de 1993.

El contratista y la entidad Contratante, cumplió con las actividades y obligaciones estipuladas en el contrato durante los periodos establecidos en el acta de inicio hasta la fecha de la presente auditoria 24 de abril 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



BALANCE FINANCIERO		
CONCEPTO	FECHA	VALOR
Valor inicial del contrato	15/01/2024	60.366.000
ABONOS		
Cuenta de cobro 01-2024	240004103 del 19/02/2024	5.390.000
Cuenta de cobro 02-2024	240007787 del 20/03/2024	5.390.000
Cuenta de cobro 03-2024	240010997 del 16/04/2024	5.390.000
TOTAL CANCELADO		\$16.176.000
Valor causado y el cual se ordena la cancelación con la presente solicitud Cuenta de cobro 04-2024		5.390.000
VALOR TOTAL EJECUTADO		\$21.566.000
SALDO POR EJECUTAR		\$38.800.000

Fuente: Acta de supervisión contrato PSP02-2024 Acta N° 4

1. HALLAZGOS

N°.

FORTALEZAS

1

Atención personalizada con altos estándares de calidad, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicio

2

Trato respetuoso y con sentido de calidad humana

3

Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones

N°.

DEBILIDADES

1

Falta de personal suficiente para atender la alta carga laboral de la dependencia

2

El espacio es muy limitado para una adecuada atención al usuario integral y de privacidad

N°

2. NO CONFORMIDADES

REQUISITO

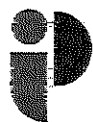
1

De la revisión realizada a Productos y Servicios no Conformes PSNC., Primer cuatrimestre de de la Vigencia 2024, PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, se pudo evidenciar que algunos de los errores más frecuentes son identificados como Acciones PREVENTIVAS y otros Acciones CORRECTIVAS, los cuales se Resumen en la siguiente tabla:

NTC ISO
9001:2015
8.7
CONTROL
DE LAS
SALIDAS
NO
CONFORMES

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME- Primer Semestre 2024

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FECHA	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 24010577700079 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	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	la persona se retira de la entidad sin atender				
	Radicado No 24010377700022 en la PQRS	15	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
	feb-24	Radicado No 24020577700979 en la PQRS	16	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	Radicado No 24020577700983 en la PQRS	17	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva	
Radicado No 24021277701167 en la PQRS	18	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva		





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

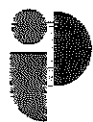
Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

		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		Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
		Y DOS EPS Diferentes.	24		
		Radicado No 24021477701292 en la PQRS	25	Secretario general	Reclasificar Acción preventiva
	mar-24	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

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

No subieron archivo adjunto para revisar. Cambiar el adjunto para poder revisar.	ene-24	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	
	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	
	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	98	Secretario general	Reparar Acción

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

	adjunto es de otra persona diferente			Correctiva	
	Error en fecha-2023				
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	
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	

Error ortográfico en los apellidos, de transcripción

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Se registra con fecha del año Anteriores 2022-2023	ene-24	Radicado No 24041077703178 en la PQRS	116	Secretario general	Reparar Acción Correctiva	
		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	
	mar-24	Radicado No 24031177702170 en la PQRS	122	Secretario general	Reparar Acción Correctiva	
		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	
	mar-24	Radicado No 24040477702918 en la PQRS	126	Secretario general	Reparar Acción Correctiva	
		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	
	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	
	Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.					

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 registran dos EPS Diferentes Incidente de desacato		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		Secretario general	Reparar Acción Correctiva
		Tiene fecha 2023	139		
		Radicado No 24032077702506 en la PQRS	140	Secretario general	Reparar Acción Correctiva
	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	

Fuente: formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC (2)- enero-febrero-marzo y abril- Vigencia 2024

Elaboro: Yaneth quintero salas-Contratista-asistente secretario General

Reviso: Arley de Jesús Ramirez Patiño -Jefe Oficina de Control Interno

Los errores de más concurrencia se detallan en la siguiente tabla:

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME-Primer Cuatrimestre-Vigencia-2024	Total	% de participación	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
No cambiaron el tipo de consulta.	43	40,95%	Reclasificar- Acción preventiva	Secretario General
No subieron archivo adjunto para revisar	14	13,33%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Error ortográfico en los apellidos, de transcripción	16	15,24%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registra con fecha del año Anteriores 2022-2023	11	10,48%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.	18	17,14%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General
Se registran dos EPS Diferentes	3	2,86%	Reparar-Acción Correctiva	Secretario General



Totales	105	100,00%
---------	-----	---------

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

Elaboró // Yaneth Quintero Salas -Asistente Secretario General

Revisó:// Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno

No cambiaron el tipo de consulta: requiere de una acción PREVENTIVA En total PSNC son (43) no conformidades con un porcentaje de participación del 40,95%, 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 de transcripción: en total son (16) QUE REQUIEREN ACCIÓN CORRECTIVA, no conformidades, con el 15,24% de participación, esto se debe a que no se corrige la ortografía antes de cerrar el Archivo Adjunto.

No subir archivo adjunto, requiere de una ACCIÓN CORRECTIVA, un total de 14 archivos, no conformidades, con el 13,33% de participación, esto se debe a que el archivo digitalizado no es cargado al sistema para revisar o se carga un archivo que no corresponde con la actuación realizada.

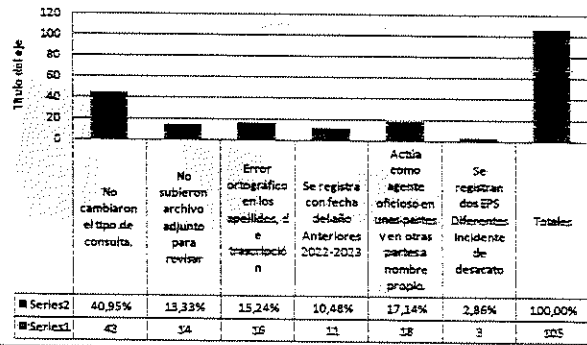
Se registra con fecha del año Anteriores 2022-2023: en total son (11) no conformidades, QUE REQUIEREN ACCIÓN CORRECTIVA, con una participación del 10,48%

Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio: Total (18) no conformidades QUE REQUIEREN ACCIÓN CORRECTIVA, con una participación de 17,14%

Se registran dos EPS Diferentes: en total son (3) no conformidades QUE REQUIEREN ACCIÓN CORRECTIVA, con él, con el 2,86%



PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME-
Primer Cuatrimestre-Vigencia-2024



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

Dichos errores, se presentan en su mayoría en la elaboración de acciones de tutela y peticiones, se pueden determinar que al menos algunos son errores de forma y otros son significativos; se presentan acciones de tutela que se radican en diferentes despachos judiciales con datos errados, pero que aún así se invita a que se mejore de manera continua y se tomen las medidas correctivas y las acciones de mejora 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.

De un total de registros 1.727, se revisaron aleatoriamente 342, para un total del 19,80%

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME- QUE REQUIEREN	Totales	% Participación
Requiere acción Preventiva	43	40,95%
Requiere acción Correctiva	62	59,05%
Totales	105	100,00%

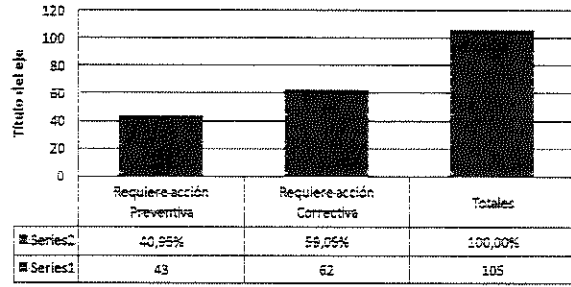
Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Primer Semestre Vigencia 2024

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 Cuatrimestre- Vigencia 2024



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

N°

3. OBSERVACIONES Y/O MEJORAS

N/a

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

CONCLUSIONES

Durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2024, se han realizado 3.936, atenciones presenciales, con relación a 10.312, atenciones presenciales realizadas de enero a diciembre del año 2023, lo que representa un 38,17% avance con relación al año anterior, siendo las asesorías y acciones de tutela, desacatos y derechos de petición, las más consultadas.

La población atendida por condición social , durante el Primer cuatrimestre de la vigencia 2024, de un total de 3.936 personas atendidas, Amas de Casa con un total de 1.330 atenciones, lo que representa el 33,79% de esta población; y con un porcentaje más bajo estudiantes 1,37% y Profesionales con el 0,13%

La población atendida por rango de edad, durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2024, se han realizado 3.936, atenciones presenciales, El mayor número de personas atendidas por rango de edad, corresponde edades entre 51 a 70 años, esto es adultos mayores, con un 48,55% de Participación de un total de 3.936 personas atendidas de manera presencial durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2024 y con un 8,10% en el rango de edad entre 18 a 30 años, indicador que significa para la Personería emprender acciones frente a esta población.

/RECOMENDACIONES





1. **AMPLIACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DESDE OTROS ESPACIOS**, se recomienda a la alta dirección gestionar recursos humanos financieros y tecnológicos, con el propósito de realizar asesorías y demás servicios que presta la Personería de **ATENCIÓN A LOS USUARIOS** y disponer de los medios tecnológicos virtuales (Microsoft Teams, Call.lifesize_cloud, <https://meet.google.com/landing>, plataformas establecidas para dichos fines a través de video conferencias en directo y seguras

El mayor número de personas atendidas por rango de edad, corresponde edades entre 51 a 70 años, esto es adultos mayores, con un 48,55% de Participación de un total de 3.936 personas atendidas de manera presencial durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2024 y con un 8,10% en el rango de edad entre 18 a 30 años, indicador que significa para la Personería emprender acciones frente a esta población.

2. Se recomienda revisar la matriz de riesgos FPI-04 MAPA DE RIESGOS. 2024. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, con el propósito de eliminar aquellos riesgos que se toman repetitivos o no se han materializado o incluir aquellos riesgos inherentes a la función pública de atención a los usares tales como riesgo Reputacional y los siguientes riesgos se toman repetitivos Ej.
6. Posibilidad de demoras en la atención de las PQRDSF recibidas en la entidad mediante los diferentes canales. Operativo
7. Posibilidad de no dar Respuesta al asunto de la PQRDSF de Cumplimiento

3. **FRENTE A UN NIVEL DE INSATISFACCIÓN:**

- Que el tiempo de espera fue demasiado largo;
- Algunas personas se van disgustadas por lo que tenían la expectativa de que en la atención les iban a solucionar los problemas y además que el tiempo de espera para ser atendidos fue extenso
- Persona encuestada califica "Regular" toda vez que la información brindada al momento de la atención no cumplió sus expectativas.
- Persona manifiesta que la personería no le ayudó con la agilización del trámite ante el Sisben.
- Personas califican "Regular" el tiempo de espera para ser atendido.

Se recomienda Líder del proceso ATENCIÓN AL ASUARIO, socializar con cada uno de los funcionarios de la Personería, tomar medidas tendientes a identificar mayor número de





personas para ser atendidas, elaborar plan de contingencia para reducir los tiempos de espera, en aquellos momentos críticos y de mayor confluencia de personas.

Así mismo establecer canales de comunicación, entre los usuarios con la administración municipal, con el propósito de acercar la ciudadanía con los servicios que presta la administración central, con el objetivo de mejorar los servicios a la ciudadanía y de agilización de trámites.

4. Se recomienda continuar con el proceso de la revisión del buzón de sugerencias FAU-04 Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. Así mismo identificar los riesgos asociados al Proceso de Atención al Usuario e incluir el riesgo reputacional teniendo en cuenta las quejas, denuncias y sugerencias, según las encuestas de satisfacción y de percepción del usuario
5. Teniendo en cuenta que la opinión de la comunidad es importante para la Personería, continuar con la entrega de la encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios, con el fin de conocer su opinión frente al servicio que se está prestando por la Personería, , y de esta manera tomar acciones de mejora en caso de ser necesario
6. Se recomienda continuar con el seguimiento mes a mes de los productos y salidas no conformes PSNC, socializar los resultados en comités primarios que realice el secretario general, y darlos a conocer a la alta Dirección en Comité institucional de gestión y Desempeño, con el propósito de que se tomen las medidas y demás acciones pertinentes con fines de reducir en menor grado las salidas y productos no conforme. .
7. A la pregunta: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?, el 25.69% manifiestan no conocer los servicios o no saben no responden, por lo tanto se sugiere a la Alta Dirección considerar dentro del plan de mejoramiento, el fortalecimiento de este ítem

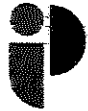
FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: _____

FIRMA AUDITADO: _____

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: _____

30/05/2024





**Personería
de Itagüí**

**COMPROMISO ETICO DEL AUDITOR INTERNO
DE LA PERSONERÍA DE ITAGÜÍ**

Código: FEM-19

Versión: 02

Fecha: 24/02/2022

Itagüí, mayo de 2024

Doctor

RUBÉN DARÍO OSPINA BETANCUR

Secretario General

Personería Itagüí

Asunto: Proceso auditor ATENCIÓN AL USUARIO

Yo Arley de Jesús Ramírez Patiño, en calidad de Jefe Oficina de Control Interno. Auditor Interno de la PERSONERIA DE ITAGUI, certifico que conozco y entendí en su totalidad el contenido del Código de Ética del Auditor Interno establecido en la Entidad y me comprometo a cumplirlo, respetarlo y aplicarlo, además de velar porque los comportamientos aquí establecidos orienten mi labor, de tal forma que se fortalezca la transparencia, credibilidad, principios y reglas de conducta allí establecidos, en el ejercicio de mi labor como auditor interno.

Firma del auditor

ARLEY DE JESUS RAMÍREZ PATIÑO

Jefe Oficina de Control Interno

Personería de Itagüí

Cédula: 98528554

Nota: El presente documento reposará como anexo en la hoja de vida de cada auditor 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





Evaluación de Auditores Internos

Código: FEM-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Nombre del Auditor Interno:

Alejo Ramirez

Periodo de auditoria:

01-31 Dic-2023
01-30 May-2024

Fecha de Auditorias:

Mayo-2024

Proceso Auditado:

Atención al usuario

Evaluador:

Rebeca Doris Ospina B

1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN (1 Deficiente, 5 excelente)
A	Actitud frente a la ejecución de las auditorías	5
B	Cumplimiento del cronograma de auditorías	4
C	Calidad de los reportes	4
D	Cumplimiento en la entrega de los reportes	4
E	Reproceso a los informes de auditoría entregados	5
F	Identificación de los numerales de la Norma y su correspondencia con los hechos auditados	4
	Promedio Parcial	

2 Observaciones

Puntaje total de la evaluación:	26
Firma del Evaluador:	Fecha de evaluación: 30/05/2024

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-DEK427886



Personería
de Itagüí

LISTA DE ASISTENCIA

Código: FG-01

Versión: 03

Fecha: 24/02/2022

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Cierre Auditorias de Gestión de Control Interno de La Vigencia-2024 Proceso (ATENCIÓN AL USUARIO)	
FACILITADOR		Rubén Darío Ospina Betancur-Secretario General	
FECHA	30/05/2024	HORARIO	DESDE: 08:00 am HASTA: 8:30am
LUGAR:		Sede de la Personería, 5° quinto piso del edificio Judicial (CAMI)	

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Rubén Darío Ospina B	Secretario General	
2. A. J. Jarama	Jef = OFF-C.I	
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

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



