

**Personería  
de Itagüí**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

**Código: FEM-09**

**Versión: 04**

**Fecha: 24/02/2022**

COD. 101

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| <b>PROCESO AUDITADO:</b> | <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b> |
|--------------------------|----------------------------|

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

| <b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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





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

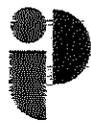
### 2. REVISIÓN Y VERIFICAR PAU-01 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRDSF SISTEMA SIGGED-

#### 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)**





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 % |
| <b>TOTALES</b>                           | <b>747</b> | <b>853</b> | <b>849</b> | <b>679</b> | <b>977</b> | <b>898</b> | <b>909</b> | <b>961</b> | <b>996</b> | <b>910</b> | <b>994</b> | <b>539</b> | <b>10312</b> |        |

Fuente Sistema PQRS vigencia 2023

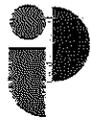
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

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%              |
| <b>TOTALES</b>                                          | <b>860</b>    | <b>942</b>    | <b>860</b>    | <b>1274</b>   | <b>3.936</b>                   | <b>100,00%</b>     |
| <b>% De Participación mes a mes</b>                     | <b>21,85%</b> | <b>23,93%</b> | <b>21,85%</b> | <b>32,37%</b> | <b>100,00%</b>                 |                    |

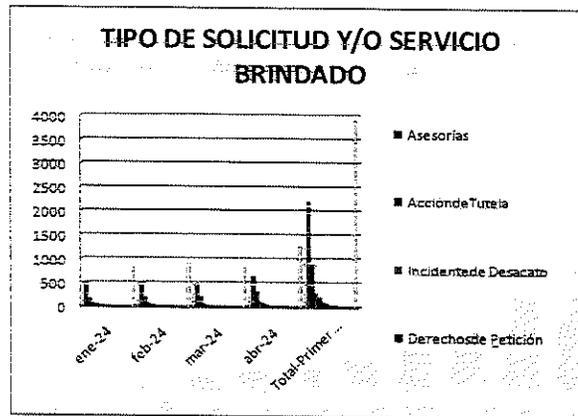
Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

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%

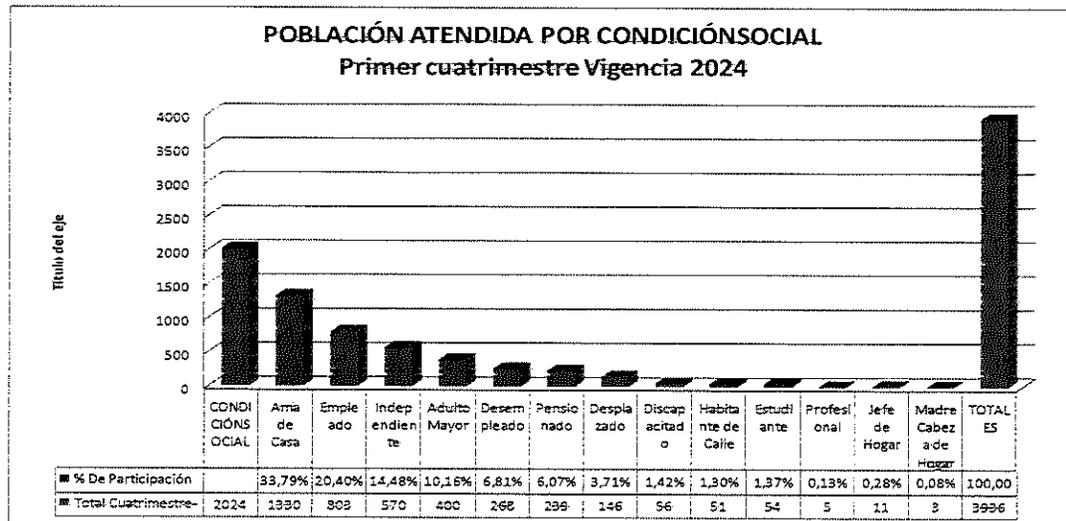
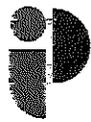
| CONDICIÓN SOCIAL      | ene-24     | feb-24     | mar-24     | abr-24      | Total Cuatrimestre-2024 | % De Participación |
|-----------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------------------|--------------------|
| Ama de Casa           | 282        | 319        | 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%              |
| <b>TOTALES</b>        | <b>860</b> | <b>942</b> | <b>860</b> | <b>1274</b> | <b>3936</b>             | <b>100,00%</b>     |

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

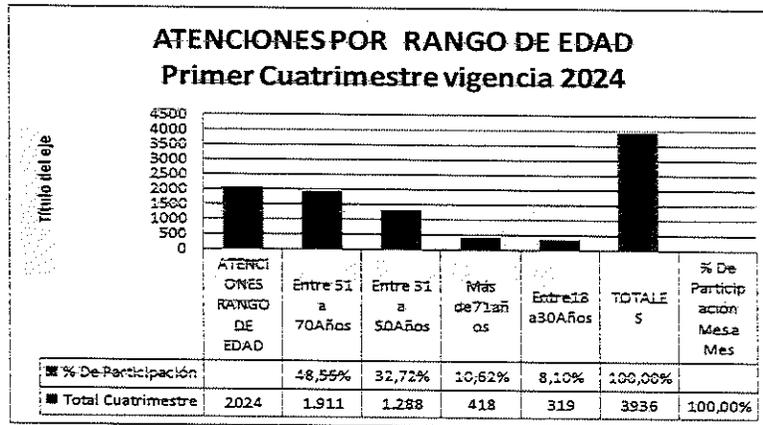
El mayor número de personas atendidas por rango de edad, corresponde edades entre 51 a 70 años, esto es adultos mayores, con un 48,55% de Participación de un total de 3.936 personas atendidas de manera presencial durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2024 y con un 8,10% en el rango de edad entre 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%              |
| <b>TOTALES</b>                      | <b>868</b>    | <b>942</b>    | <b>868</b>    | <b>1274</b>   | <b>3936</b>             | <b>100,00%</b>     |
| <b>% De Participación Mes a Mes</b> | <b>21,85%</b> | <b>23,93%</b> | <b>21,85%</b> | <b>32,37%</b> | <b>100,00%</b>          |                    |

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

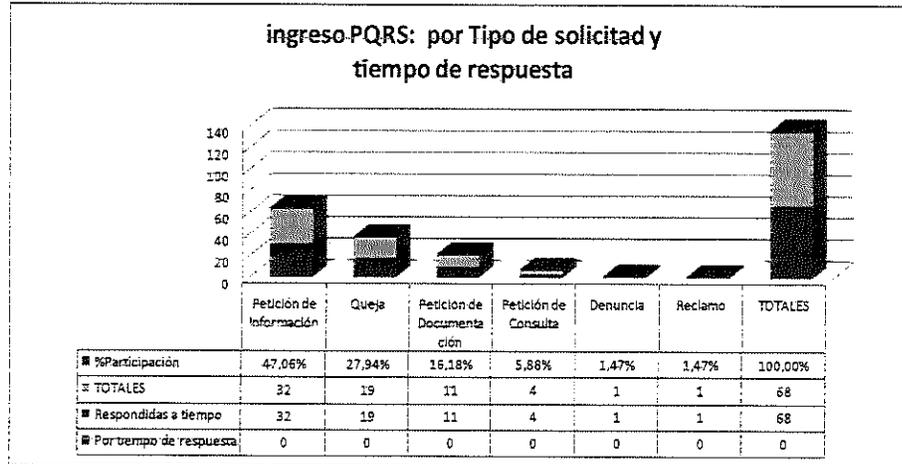
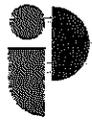
Ingresos por canal de recepción, para el registro de estas se tiene en cuenta el aplicativo, en su link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF), en el cual se evidencia los diferentes canales como se relaciona en la siguiente tabla

| 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%           |
| <b>TOTALES</b>                 | <b>0</b>                | <b>68</b>            | <b>68</b> | <b>100,00%</b>  |

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 del la Secretaría General

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

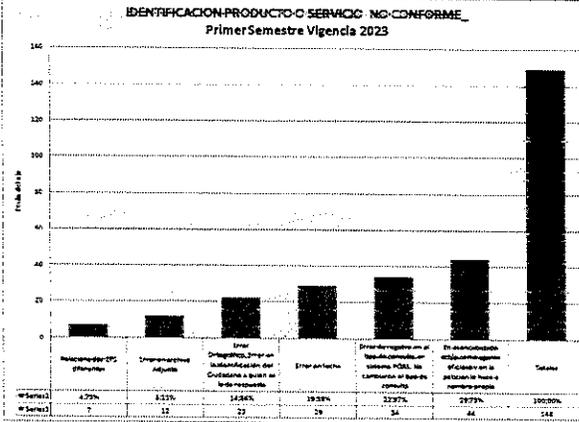
Primer Semestre Vigencia 2023, se identificaron los siguientes Productos y servicios no conformes:

| 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



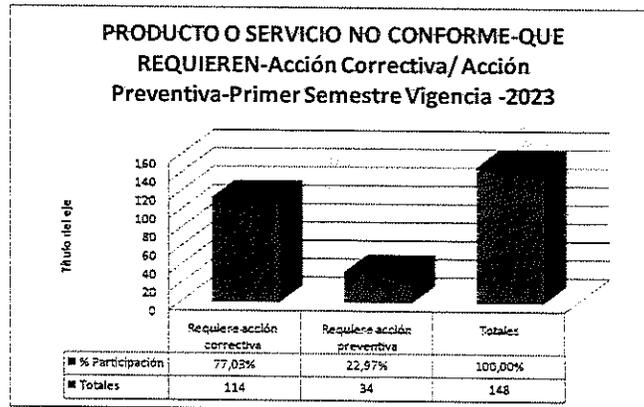


Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

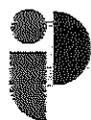
Producto o servicio no conforme identificados Primer Semestre Vigencia- 2023, que requieren- Acción preventiva y Correctiva

| 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%          |
| <b>Totales</b>                                                               | <b>148</b> | <b>100,00%</b>  |

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



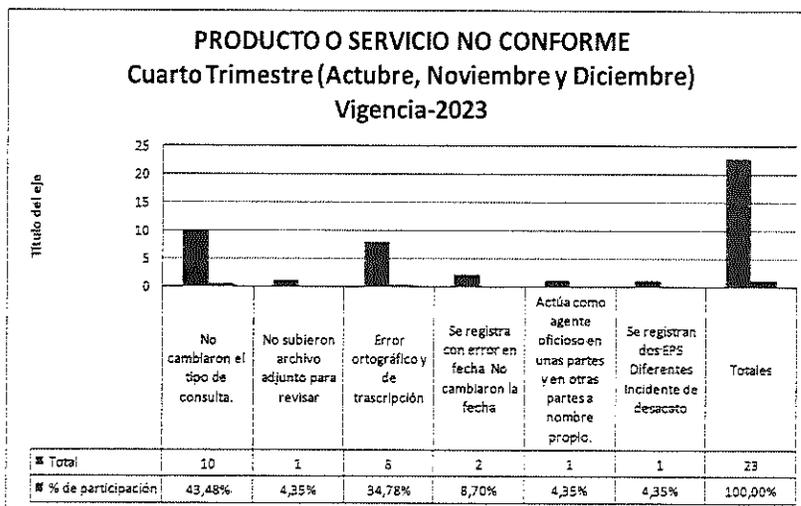
Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



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

| PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME<br>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          |
| <b>Totales</b>                                                                                     | <b>23</b> | <b>100,00%</b>     |                                 |                             |

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

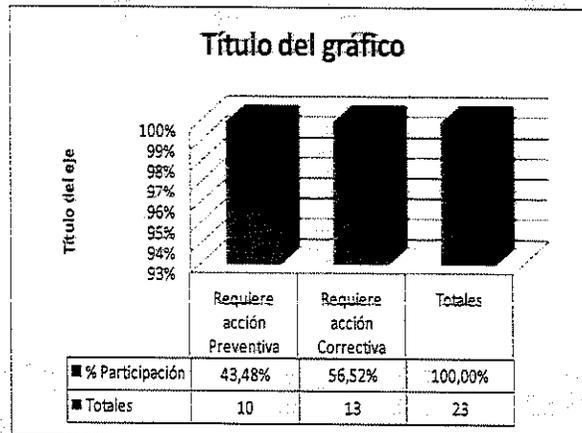


Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



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

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

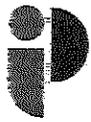


Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

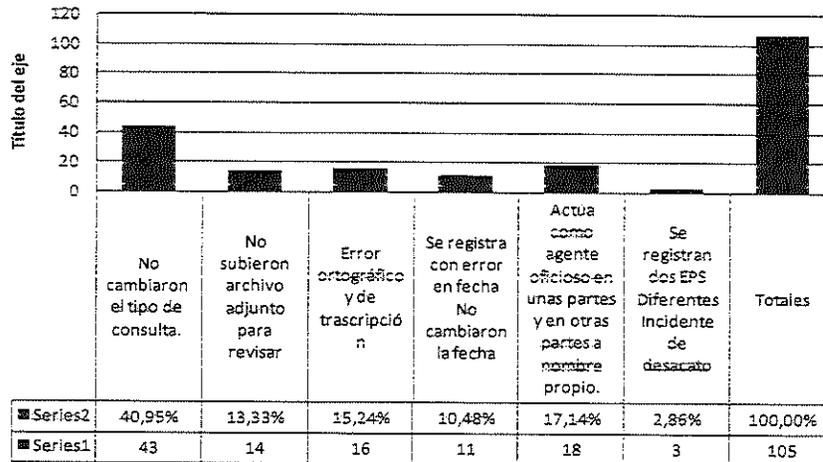
Primer Cuatrimestre Vigencia 2024, se identificaron los siguientes Productos y servicios no conformes PSNC:

| PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME -Primer Cuatrimestre-<br>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          |
| <b>Totales</b>                                                               | <b>105</b> | <b>100,00%</b>     |                                 |                             |

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



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

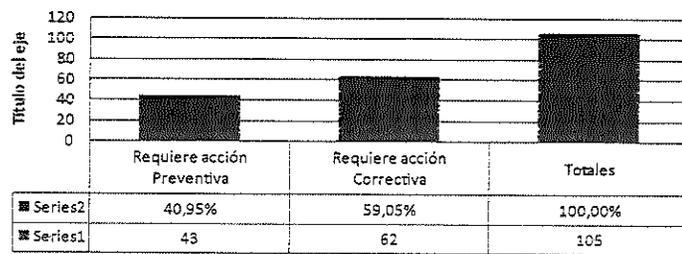


Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

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

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

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



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.

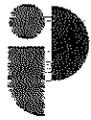
Acta # 5 del 15 de enero del 2024

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 denunció 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: Si, 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

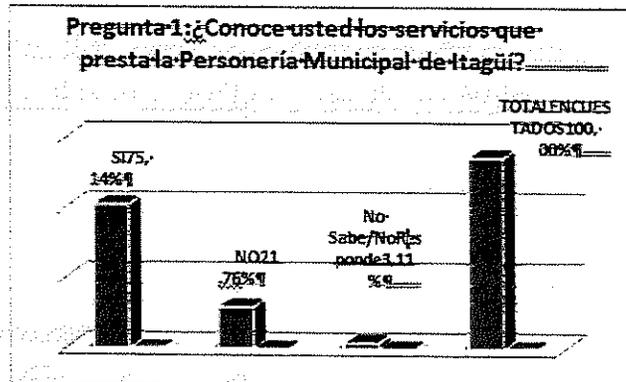
Pregunta No 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?

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





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%          |
| <b>TOTAL ENCUESTADOS</b> | <b>588</b>           | <b>100,00%</b> |

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?**

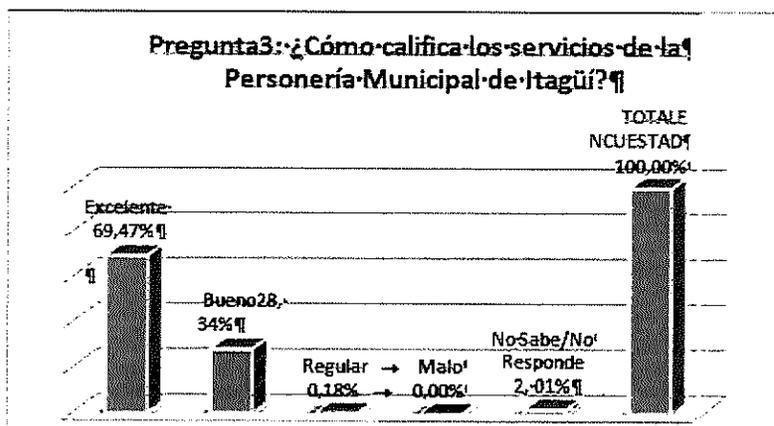
En cuanto al nivel de percepción, el resultado que arroja es de un 97.81% de satisfacción, frente a un 2.19% de insatisfacción, esto debido a que 1 persona encuestada marcó la casilla "Regular" y 11 personas marcaron la casilla "No Sabe/No Responde".



**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%                    |            |
| <b>TOTAL ENCUESTADOS</b> | <b>547</b>           | <b>100,00%</b>           |            |

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?**

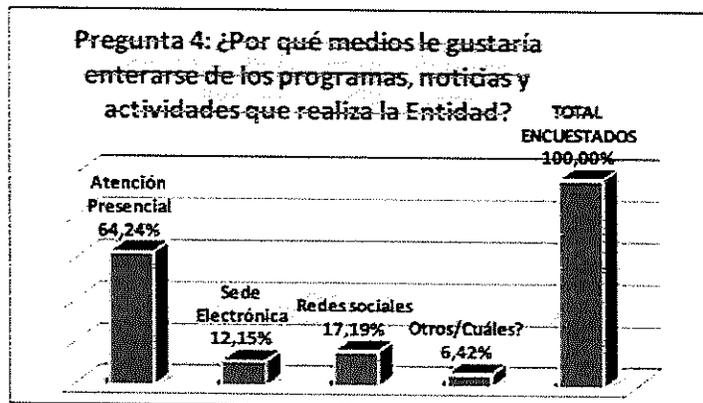
Este resultado arroja que de las 547 personas encuestadas, el mayor porcentaje 64.24% manifiestan que a través de la "Atención Presencial" les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el 17.19% por medio de las "Redes Sociales", el 12.15% a través de la "Sede Electrónica" 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%          |
| <b>TOTAL ENCUESTADOS</b> | <b>576</b>           | <b>100,00%</b> |

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

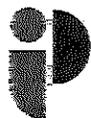
### 7. SEGUIMIENTO VERIFICAR EL INFORMES DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

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:

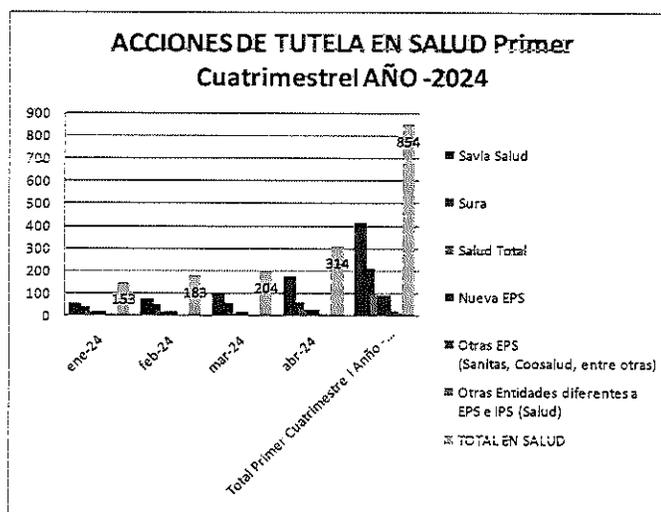




ACCIONES DE TUTELA EN SALUD PRIMERCUATRIMESTRE I AÑO -2024

| 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%                         |
| <b>TOTAL EN SALUD</b>                          | <b>153</b> | <b>183</b> | <b>294</b> | <b>314</b> | <b>854</b>                         | <b>100,00%</b>                |
|                                                | 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





Personería  
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

seguimiento y evaluación de parte de la oficina de control interno

| ITEM | FUENTE                          | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | TIPO DE ACCIÓN | CAUSA                                                                                                         | ACCIÓN A IMPLEMENTAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Control Interno<br>1/06/2021    | Relaciones en la implementación de la Ley 1712 de 2014 y la resolución 3564 de 2015, esta situación se describe en el punto 7 del presente informe.<br>El artículo 1º de la Ley 1712 de 2014 establece que el sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, por lo tanto:<br>El informe debe definir la periodicidad de publicación de este informe e incluir en su contenido la información de los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 1790 de 1999. Por tanto, incluir los informes de solicitudes de acceso a la información que se presenten en la entidad.<br>El informe debe incluir:<br>a) El número de solicitudes recibidas.<br>b) El número de solicitudes que fueron atendidas o no.<br>c) El tiempo de respuesta de cada una.<br>d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.<br>Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 1790 de 1999, deberán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información que se presenten en la entidad en los términos del artículo 56 de la Ley 1790 de 1999. | CORRECTIVA     | No se revisa periódicamente el cumplimiento de las publicaciones según Ley 1712 de 2014                       | Revisar periódicamente el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 3564 de 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 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 la acción.<br>30/03/2023. Se validan los informes de los sujetos de la Ley 1712 de 2014 que fueron publicados antes del 30 de abril de 2023 para que presenten sus resultados.<br>30/12/2022. Se viene haciendo migración de la información de la página web a la sede electrónica, que será puesta en funcionamiento en el primer trimestre del 2023.<br>06/10/2022. Se realizó reunión al comité institucional de gobierno digital y ley 1712 de 2014 para actualizar información en la web de la entidad. Evidencia: Actualizaciones, Manual de Calidad, Versión 5 y políticas de seguridad y privacidad de la información. Continúa abierta y se reprograma la fecha para el 30/12/2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2    | Calidad<br>23/08/2021           | El documento de caracterización de usuarios y el manual de atención al ciudadano que está en la página web institucional están desactualizados. La última actualización de estos documentos fue en el año 2018. Estas son políticas que ayudan al cumplimiento del objetivo del proceso de atención al ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CORRECTIVA     | Falta de actualización de la página Web.                                                                      | Realizar actualización de la caracterización de usuarios y manual de atención al ciudadano en la página institucional (web)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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 la acción.<br>04/02/2023 se evidencia correo electrónico donde se socializa el Manual del Usuario. El señor Personero realiza reunión con todo el personal de planta y personal de apoyo para realizar la socialización. Se solicitará el cierre de la acción al Comité.<br>30/03/2023 se publica la caracterización de usuarios del cuarto trimestre de 2022, dando cumplimiento a la misma, se está a la espera de la aprobación de la actualización del Manual del Usuario.<br>30/12/2022. Se viene haciendo migración de la información de la página web a la sede electrónica, que será puesta en funcionamiento en el primer trimestre del 2023, así se actualizó la caracterización de los usuarios y actualización del manual de atención al ciudadano.<br>14/07/2022. Se diligenció correo institucional a la oficina de comunicaciones con el fin de realizar al anexo a los seguimientos de la ley 1712 de 2014 página web de la entidad. Continúa Abierta.                                                                                               |
| 3    | Calidad<br>23/08/2021           | Se encontró en el proceso de atención al ciudadano no se está diligenciando la encuesta de percepción dando cumplimiento al objetivo del proceso, por lo tanto se evidencia una no conformidad con el numeral de la norma 9.1.2, dicha encuesta está incluida en el proceso de evaluación y mejoramiento y la medición de la misma la solicita el objetivo del proceso de atención al ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CORRECTIVA     | Falta de diligenciamiento de la encuesta de percepción                                                        | Realizar los análisis de las encuestas de percepción en los formatos establecidos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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 la acción.<br>30/03/2023. Las encuestas de percepción diariamente para así poder analizar, validar y hacer seguimiento a las mismas.<br>30/12/2022. Se continúa con la realización de los análisis de las encuestas de satisfacción en los formatos requeridos, por lo tanto se está cumpliendo con el plan de mejoramiento por lo que se solicitará el cierre de la acción.<br>14/10/2022. Se socializó durante el trimestre los resultados de las encuestas de percepción por parte de la atención al ciudadano. Evidencia: Encuestas manuales con resultados arrojados. Se solicita al comité el cierre de esta acción. Se cumplió con la eficacia de la acción.<br>14/07/2022. Se solicitará en comité institucional de gestión y desempeño aprobar el cierre de esta acción. Evidencia: Análisis de encuestas realizados períodos anteriores.<br>18/04/2022. Continúa abierta. Se reprograma su fecha de cumplimiento para el 30/06/2022<br>14/12/2021. Pasa para la siguiente vigencia. Continúa abierta. Se solicita reprogramar la fecha para el 30/03/2022. |
| 4    | Auditoría Interna<br>29/08/2022 | El Manual de Atención al Ciudadano con que se cuenta es del año 2018, pese a que en el plan de mejoramiento se tiene como actividad la actualización del mismo; se precisa antes que esta actividad pase de una vigencia a otra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | MEJORA         | Demoras en las actualizaciones de los manuales internos de atención al ciudadano y la actualización del mismo | Consultar la guía de la Función pública donde se realizarán los ajustes pertinentes para dar aplicación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) donde se puedan integrar los lineamientos, política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlas bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública. | 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 la acción.<br>06/02/2023 se evidencia correo electrónico donde se socializa el Manual del Usuario. El señor Personero realiza reunión con todo el personal de planta y personal de apoyo para realizar la socialización. Se solicitará el cierre de la acción al Comité.<br>31/01/2023 Mediante esta N° 16 del 30 de enero de 2023 se aprobó la actualización del Manual de Atención al Usuario, por lo que se solicitará al Comité el cierre de la acción.<br>30/12/2022. Se encuentra listo el Manual de Atención al Usuario para ser aprobado por el Comité.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5    | Gestión<br>30/03/2023           | Productos y sellos No Conformes, de manera repetitiva en los documentos elaborados en las abstracciones personalizadas a los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CORRECTIVA     | Falta de autocontrol.                                                                                         | Se realizará mes a mes con los comités primarios, socializando a cada servidor público y personal de apoyo aquellos productos y sellos no conformes, para que tenga conocimiento de los mismos; se asumirán compromisos para mejorar la calidad de los documentos salientes de la Entidad                                                                                                                                                 | Acta N° 90 del 26 de abril de 2023, comité primario se socializa las salidas y productos no conformes, se establecen compromisos.<br>Acta N° 123 del 29 de mayo de 2023, comité primario se socializa los sellos y productos no conformes, se establecen compromisos.<br>Acta N° 151 del 30 de junio de 2023, comité primario se socializa los sellos y productos no conformes, se establecen compromisos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Fuente: FEM- 04 Plan de Mejoramiento. 2023. SGC  
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@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co





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





**Personería  
de Itagüí**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

**Código: FEM-09**

**Versión: 04**

**Fecha: 24/02/2022**

**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    | N de atendidos/ N de encuestados x 100                                                                           | Encuestas de satisfacción<br>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:

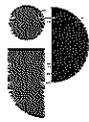
**OBJETO DEL CONTRATO:** Profesionales por su cuenta y riesgo sin vínculo laboral, brindando atención a los usuarios externos de la entidad, tanto en la sede principal como en las descentralizadas; suministrando orientación jurídica clara y oportuna, así como la proyección de acciones constitucionales, 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**

**SUPERVISION 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 1150 de 2007 y 1474 de 2011.

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**

**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     |
| 98.528.565    | VIVEMAR 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 GALLEGÓ 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           |
| <b>TOTAL CANCELADO</b>                                                                                |                          | <b>\$16.176.000</b> |
| Valor causado y el cual se ordena la cancelación con la presente solicitud<br>Cuenta de cobro 04-2024 |                          | 5.390.000           |
| <b>VALOR TOTAL EJECUTADO</b>                                                                          |                          | <b>\$21.566.000</b> |
| <b>SALDO POR EJECUTAR</b>                                                                             |                          | <b>\$38.808.000</b> |

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

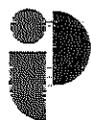
De la revisión realizada a Productos y Servicios no Conformes PSNC., Primer cuatrimestre de de la Vigencia 2024, PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, se pudo evidenciar que algunos de los errores más frecuentes son identificados como Acciones PREVENTIVAS y otros Acciones CORRECTIVAS, los cuales se Resumen 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<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24010577700054 en la PQRS                                                   | 2                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24010577700057 en la PQRS                                                   | 3                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24010577700059 en la PQRS                                                   | 4                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24010577700062 en la PQRS                                                   | 5                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24010577700073 en la PQRS                                                   | 6                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24010577700079 en la PQRS                                                   | 7                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24011077700120 en la PQRS                                                   | 8                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24011177700157 en la PQRS                                                   | 9                  | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24011577700222 en la PQRS                                                   | 10                 | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24011777700373 en la PQRS                                                   | 11                 | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24012377700524 en la PQRS                                                   | 12                 | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24012377700548 en la PQRS                                                   | 13                 | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   |                                       | Radicado No 24012977700758 en la PQRS<br>la persona se retira de la entidad sin atender | 14                 | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   | feb-24                                | Radicado No 24020577700979 en la PQRS                                                   | 16                 | Secretario general                | Reclasificar<br>Acción preventiva |
|                                   | Radicado No 24020577700983 en la PQRS | 17                                                                                      | Secretario general | Reclasificar<br>Acción preventiva |                                   |
|                                   | Radicado No 24021277701167 en la PQRS | 18                                                                                      | Secretario general | Reclasificar<br>Acción preventiva |                                   |



Personería  
de Itagüí

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Código: FEM-09

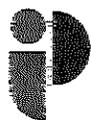
Versión: 04

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<br>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.

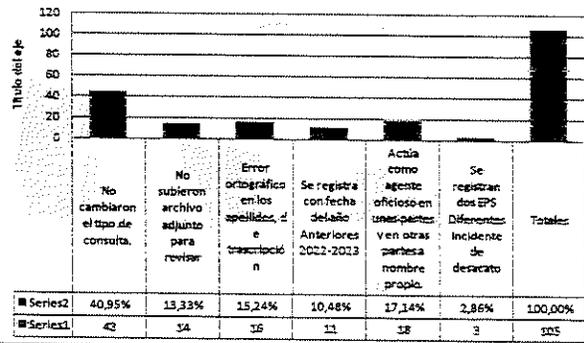
Se registra con fecha del año Anteriores 2022-2023: en total son (11) no conformidades, QUE REQUIEREN ACCIÓN CORRECTIVA, con una participación del 10,48%

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-<br>QUE REQUIEREN | Totales | % Participación |
|---------------------------------------------------|---------|-----------------|
| Requiere acción Preventiva                        | 43      | 40,95%          |
| Requiere acción Correctiva                        | 62      | 59,05%          |
| Totales                                           | 105     | 100,00%         |

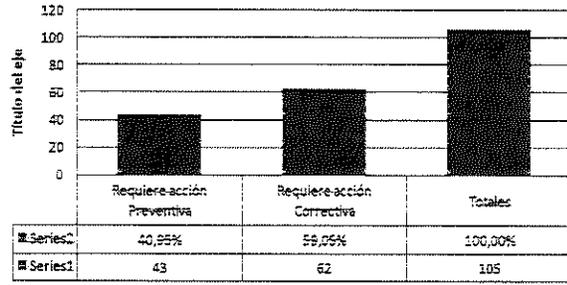
Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Primer Semestre Vigencia 2024

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

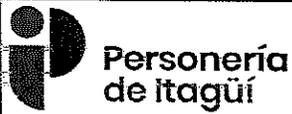
Cédula: 98528554

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](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://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 auditoría:

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

Fecha de Auditorías:

Mayo-2024

Proceso Auditado:

Atención al usuario

Evaluador:

Rebeca Doris Ospina B

| 1 | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                                                                   | CALIFICACIÓN<br>(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:<br>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

|                               |            |                                                                                                            |                                    |
|-------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b> |            | Cierre Auditorias de Gestión de Control Interno de La Vigencia-2024 Proceso ( <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b> ) |                                    |
| <b>FACILITADOR</b>            |            | Rubén Darío Ospina Betancur-Secretario General                                                             |                                    |
| <b>FECHA</b>                  | 30/05/2024 | <b>HORARIO</b>                                                                                             | DESDE: 08:00 am      HASTA: 8:30am |
| <b>LUGAR:</b>                 |            | 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@personeriaitagui.gov.co  
 www.personeriaitagui.gov.co



