

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

TEMA			
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES</b>	ARLEY DE JESÚS RAMÍREZ PATIÑO	<b>PERIODO EVALUADO</b>	Segundo cuatrimestre 2025
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	septiembre 2025

Cód. 101

Asunto: INFORME DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES-PSNC- SEGUNDO CUATRIMESTRE VIGENCIA- 2025

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, presenta el Informe de Productos y Servicios No Conformes (PSNC) del proceso de Atención al Usuario correspondiente al segundo cuatrimestre de 2025. Este informe, enmarcado en el esquema de tres líneas de defensa, busca fortalecer la gestión institucional mediante el seguimiento y control interno, impulsando la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio.

Su propósito es garantizar la eficiencia administrativa conforme a la Constitución (art. 209) y la Ley 489 de 1998 (art. 3°), promover la suscripción y seguimiento de planes de mejoramiento, y contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional, en coherencia con la misión de la Personería de Itagüí.

La Oficina de Control Interno presenta el informe de Productos y Servicios no Conformes (PSNC) del proceso de Atención al Usuario para el segundo cuatrimestre de 2025. Este se enmarca en el esquema de control interno de tres líneas de defensa y busca fortalecer la gestión institucional. Su propósito es promover la mejora continua en la atención al usuario, en cumplimiento de los principios de eficiencia administrativa, y suscribir planes de mejoramiento para el seguimiento de la alta dirección y los grupos de interés.

**OBJETIVO:** Controlar los productos y servicios no conformes (PSNC), de acuerdo con la ejecución de los procesos de la Personería Municipal de Itagüí, con el fin de prevenir la salida de productos que no cumplan con los estándares establecidos por el sistema de gestión calidad (SGC).

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

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

## FUNDAMENTO NORMATIVO

### Constitución Política de Colombia

- **Artículo 209:**  
Establece los principios que rigen la función administrativa: eficiencia, eficacia, moralidad, publicidad, imparcialidad, celeridad y participación. Estos principios orientan la obligación de prestar servicios públicos con calidad y permiten identificar productos y servicios no conformes como fallas que afectan esos principios.
- **Artículo 23 y 74:**  
Garantizan el derecho de petición y el acceso a documentos públicos, fundamentos de la atención adecuada al usuario. La deficiente respuesta o gestión puede constituir un servicio no conforme.

### Ley 87 de 1993 (Sistema de Control Interno)

- Define el marco del control interno para las entidades públicas, incluyendo mecanismos para:
  - Identificar no conformidades.
  - Implementar acciones correctivas.
  - Fortalecer la mejora continua.

### Ley 489 de 1998

- **Artículo 3:**  
Reafirma los principios de la función administrativa y establece la responsabilidad de las entidades públicas de organizar su gestión de forma que garantice el cumplimiento de fines estatales con calidad.
- **Artículo 34 y ss.:**  
Señalan la responsabilidad de las entidades en asegurar el buen funcionamiento de sus procesos, lo cual incluye detectar y corregir productos o servicios no conformes.

### Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública)

- Incorpora normas sobre gestión de calidad y mejora continua en el desempeño institucional, alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Aunque no es ley, es obligatorio para las entidades públicas.  
Contempla la gestión de PSNC como parte del Componente de Evaluación de Resultados, específicamente en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

### Normas Técnicas (NTC-ISO)

- **NTC ISO 9001:2015:**  
Establece lineamientos para el tratamiento de productos y servicios no conformes como parte del sistema de gestión de calidad, aplicable a entidades públicas que han adoptado este estándar.

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** “La Ley 872 de 2003, que estableció el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, fue derogada. Esta derogatoria se efectuó mediante el inciso final

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, y se materializó con la expedición del Decreto 1499 de 2017, el cual integró el Sistema de Gestión de la Calidad al Modelo Integrado de Planeación y Gestión”.

**NOTAS DE REVISIÓN:** Formato FEM-05 Identificación de Registro (PSNC) -SGC-2025 elaboradas por la Secretaria General y equipo de apoyo: Asistente Secretaria General, Contrato de Prestación de Servicios Asistenciales

Para el mes de mayo se revisaron las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:

<b>NOTA:</b>
<b>Para el mes de mayo se revisaron aleatoriamente las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:</b>
374 Acciones de Tutela, de las cuales se revisaron 70, el 18,72%
4 Amparo de Pobreza, los cuales se revisaron todos
99 Derechos de Petición, de los cuales se revisaron 28, el 28,29%
148 Incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron 28, el 18,92%
5 Recurso de Reposición, de los cuales se revisaron todos
5 Memoriales, de los cuales se revisaron todos
4 Solicitud de Intervención, de los cuales se revisaron todos
<b>De 639 actuaciones que requieren escritos se revisaron 144, el 22,54%</b>

Fuente de verificación: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025 Secretaria general  
E/P/R // Elaboración propia (Arley Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno).  
Reviso: Patricia Vélez Castaño- Secretaria general

Para el mes de Junio se revisaron las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:

<b>NOTA:</b>
<b>Para el mes de junio se revisaron aleatoriamente las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:</b>
337 Acciones de Tutela, de las cuales se revisaron 65, el 19,29%
2 Amparo de Pobreza, los cuales se revisaron todos
58 Derechos de Petición, de los cuales se revisaron 28, el 18,97%
135 Incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron 15, el 11,11%
1 Recurso de Reposición, el cual fue revisado
1 Revocatoria, el cual fue revisado
3 Memoriales, de los cuales se revisaron todos
<b>De 537 actuaciones que requieren escritos se revisaron 115, el 21,42%</b>

Fuente de verificación: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025 Secretaria general  
E/P/R // Elaboración propia (Arley Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno).  
Reviso: Patricia Vélez Castaño- Secretaria general

Para el mes de julio se revisaron aleatoriamente las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:

<b>NOTA:</b>
<b>Para el mes de julio se revisaron aleatoriamente las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:</b>
453 Acciones de Tutela, de las cuales se revisaron 67, el 14,79%

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

4 Amparo de Pobreza, los cuales se revisaron todos
110 Derechos de Petición, de los cuales se revisaron 27, el 24,55%
167 Incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron 37, el 22,16%
7 Memoriales, de los cuales se revisaron todos
4 Recurso de Reposición, de los cuales se revisaron todos
1 Revocatoria y fue revisada
1 Solicitud de Intervención y fue revisada
<b>De 747 actuaciones que requieren escritos se revisaron 148, el 19,81%</b>

Fuente de verificación: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025 Secretaria general E/P/R // Elaboración propia (Arley Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno).  
Reviso: Patricia Vélez Castaño- Secretaria general

Para el mes de agosto se revisaron aleatoriamente las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:

<b>NOTA:</b>
<b>Para el mes de agosto se revisaron aleatoriamente las siguientes actuaciones que requieren escrito, así:</b>
318 Acciones de Tutela, de las cuales se revisaron 85, el 26,73%
4 Amparo de Pobreza, los cuales se revisaron todos
54 Derechos de Petición, de los cuales se revisaron todos
19 Derechos de Petición para Unidad de Víctimas, de los cuales se revisaron todos
2 Impugnaciones, de los cuales se revisaron todos
136 Incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron 34, el 25,00%
4 Memoriales, de los cuales se revisaron todos
1 Recurso de Reposición, el cual fue revisado
3 Solicitud de Intervención y fueron revisadas
<b>De 541 actuaciones que requieren escritos se revisaron 206, el 38,08%</b>

Fuente de verificación: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025 Secretaria general E/P/R // Elaboración propia (Arley Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno).  
Reviso: Patricia Vélez Castaño- Secretaria general

Se verificó una muestra aleatoria de 2.464 actuaciones, de las cuales se revisaron 613 (24,87%). El mayor nivel de control se evidenció en agosto con un 38,08%, frente a mayo (22,54%), junio (21,42%) y julio (19,81%). Esta revisión permitió constatar la consistencia de los registros, la calidad de los documentos adjuntos y la adecuada clasificación de solicitudes, fortaleciendo la trazabilidad, eficiencia y transparencia en la atención al usuario conforme a la normatividad vigente.

Mes	Total Actuaciones	Revisadas	Porcentaje Revisado
Mayo	639	144	22,54
Junio	537	115	21,42
Julio	747	148	19,81
Agosto	541	206	38,08
<b>Totales</b>	<b>2464</b>	<b>613</b>	<b>24,88%</b>

## PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

Podemos evidenciar el radicado en la clasificación del sistema PQRS que relacionan a continuación en la siguiente tabla:

**Actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio:**

Diligenciamiento por parte de los Servidores Públicos y/o Personal de Apoyo de cada Dependencia REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (PSNC)						
N° PSNC	FECHA DE DETECCIÓN	PROCESO	FECHA DEL PSNC	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
1	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050577704711 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
2	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050677704800 <b>actúa como agente oficioso del papá y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
3	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050677704817 <b>actúa como agente oficioso de la hermana y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
4	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050677704830 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
5	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050677704836 <b>actúa como agente oficioso del papá y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
6	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050777704866 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
7	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050777704877 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
8	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050877704938 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
9	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050877704946 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
10	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050977704968 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
11	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050977704985 en unas partes <b>actúa como agente oficioso de la madre y en otras a nombre de la hermana.</b>	Reparar	Secretaría General
12	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25051277705003 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General



13	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25051277705019 en unas partes <b>actúa como agente oficioso de la madre y en otras a nombre de otra persona.</b>	Reparar	Secretaría General
14	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25051277705038 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
15	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25051477705140 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
16	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25051477705174 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
17	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25051977705416 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
18	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25052077705456 en unas partes <b>actúa como agente oficioso de la madre, en otras a nombre del padre y en las pretensiones a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
19	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25052077705512 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
20	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25052077705516 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
21	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25052677705741 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
22	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25052677705757 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
23	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25052877705943 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
24	jul-28	Atención al Usuario	jun-06	Radicado No 25060377706387 en la PQRS está como Acción de Tutela, <b>no hay claridad en el agente oficio, nombra la nieta, en las pretensiones lo hace a su nombre.</b>	Reparar	Derechos Humanos
25	jul-28	Atención al Usuario	jun-24	Radicado No 25060377707199 en la PQRS está como Acción de Tutela, <b>se acciona como agente oficioso de un señor, en los hechos nombra que es el cónyuge.</b>	reparar	Derechos Humanos
26	jul-28	Atención al Usuario	jun-27	Acción de Tutela con radicado No 25062777707435 <b>actúa a nombre propio y en las pretensiones NO.</b>	Reparar	Secretaría General
27	ago-06	Atención al Usuario	jun-26	Acción de Tutela con radicado No 25050677707277 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General



28	jul-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25072377708722 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio; además tiene fecha del 23 de junio cuando debe ser 23 de julio</b>	Reparar	Derechos Humanos
29	jul-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25072477708819 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
30	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25072877708867 en el escrito <b>actúa como agente oficioso de una persona y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Derechos Humanos
31	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25072277708682 en el escrito <b>actúa como agente oficioso de una persona y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
32	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25072977708981 en el escrito <b>actúa como agente oficioso de una persona y a nombre propio y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
33	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25073177709167 en el escrito <b>actúa como agente oficioso de una persona y a nombre propio y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
34	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25070277707641 en el escrito <b>actúa como agente oficioso de una persona y a nombre propio y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Penal y Familia
35	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25070277707637 en el escrito <b>actúa en unas partes como agente oficioso del esposo y en otras partes a nombre del hijo.</b>	Reparar	Derechos Humanos
36	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25073177709158 en el escrito <b>actúa en unas partes a nombre propio y en otras partes a nombre de la mamá.</b>	Reparar	Derechos Humanos
37	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25070877707950 en el escrito <b>actúa como agente oficioso del hermano y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Despacho
38	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25070277707612 en el escrito <b>actúa a nombre propio y en las pretensiones lo hace a nombre de un tercero.</b>	Reparar	Secretaría General
39	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25070877707900 en el escrito <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Penal y Familia
40	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25073177709139 en el escrito y en las pretensiones <b>actúa como agente oficioso de JHON JAIRO GÓMEZ MARTÍNEZ y en el hecho SEXTO menciona a: OTILIA DE JESÚS MORALES GRANADOS.</b>	Reparar	Penal y Familia
41	ago-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25082977710399 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

42	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25082577710138 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
43	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25080477709311 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
44	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25080177709222 <b>actúa en nombre propio, pero en el primer párrafo actúa en nombre del hijo.</b>	Reparar	Derechos Humanos
45	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25081277709576 <b>dentro del escrito menciona dos EPS diferentes: en los hechos en el numeral SEXTO la EPS SURA y en el resto del escrito a la NUEVA EPS; además actúa como agente oficioso de la madre y menciona a un hombre: SANTIAGO OSSA RODAS.</b>	Reparar	Derechos Humanos
46	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25080477709290 <b>actúa como agente oficioso de la mamá y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Derechos Humanos
47	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25081277709577 <b>actúa como agente oficioso de la madre y menciona a un hombre: JOSE ROBERTO CANO LOPEZ; además en los hechos en el numeral QUINTO menciona a la afectada: FANNY DE JESUS MONTOYA DE LOPERA.</b>	Reparar	Derechos Humanos
48	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25081577709786 <b>actúa como agente de HUGO ALBERTO ACEVEDO GIL, en algunas partes lo hace a nombre de la mamá, en otras partes y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Derechos Humanos
49	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25082277710060 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Secretaría General
50	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25080577709389 <b>actúa como agente oficioso de la mamá en parte del escrito y en otra parte lo hace a nombre propio.</b>	Reparar	Penal y Familia

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025

Elaboró // -Asistente Secretaría General- equipo d apoyo Yaneth Quintero Salas- Contratista

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

Durante la verificación del proceso de Atención al Usuario en la Personería Municipal de Itagüí (mayo–septiembre de 2025), se identificaron 50 registros de Productos y Servicios No Conformes (PSNC), principalmente asociados a acciones de tutela con inconsistencias en la actuación de agentes oficiosos, errores en la consignación de pretensiones y discrepancias en la documentación (casos en los que se actúa como agente oficioso en unas partes y en otras a nombre propio). Los hallazgos fueron clasificados bajo el tratamiento de “Reparar”, asignados en su mayoría a la Secretaría General y, en menor medida, a otras dependencias (Derechos Humanos, Penal y Familia, Colectivos y del Ambiente, Despacho). Estas no conformidades generan una afectación directa en la prestación del servicio, al comprometer la trazabilidad, oportunidad y confiabilidad en la atención al usuario. No obstante, su gestión permitirá fortalecer el seguimiento institucional y avanzar en la mejora continua, en

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

concordancia con la ISO 9001:2015 (cláusula 8.7) y la normativa nacional sobre gestión documental y atención al ciudadano.

**No se cambió el tipo de consulta:**

REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (PSNC) Diligenciamiento por parte de los Servidores Públicos y/o Personal de Apoyo de cada Dependencia						
N° PSNC	FECHA DE DETECCIÓN	PROCESO	FECHA DEL PSNC	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
1	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25050577704696 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS el usuario se retira sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
2	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25050777704874 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS el usuario se retira sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
3	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25051477705154 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS el usuario se retira sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
4	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25050577704679 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS le hicieron un Incidente de Desacato. <b>No cambiaron el tipo de consulta; además tiene fecha del 10 de febrero 2025 y el registro de la PQRS es del 05 de mayo 2025</b>	Reclasificar	Secretaría General
5	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25052877705942 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS el usuario se retira sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
6	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25053077706100 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS el usuario se retira sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
7	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25051977705363 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le realizó un Incidente de Desacato. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
8	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25050577704692 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS el usuario se le brinda una asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Penal y Familia



9	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25052877705897 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS el usuario se le brinda una asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Penal y Familia
10	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25052877705915 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS hicieron una Acción de Tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta; además no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente
11	ago-06	Atención al Usuario	junio	Radicado No 25051277706401 <b>no cambio la actuación Incidente de Desacato por Asesoría.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
12	ago-06	Atención al Usuario	junio	Radicado No 25051477707326 <b>no cambio la actuación Derecho de Petición por Asesoría.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
13	ago-06	Atención al Usuario	junio	Radicado No 25060977706492 está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS le brindaron una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reparar	Penal y Familia
14	ago-06	Atención al Usuario	junio	Radicado No 25062677707352 está como Derechos del Consumidor y según el cierre de la PQRS la persona se retiró sin ser atendida. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reparar	Secretaría General
15	jul-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25070477707750 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS Se le brinda una asesoría en tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
16	jul-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25072377708721 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS Se le brinda una asesoría en salud. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente
17	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25071877708517 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS Se le brinda una asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente
18	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25071077708048 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS Se le brinda una asesoría en fallo de tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
19	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25070977707977 en la PQRS está como memorial y según el cierre de la PQRS se le realizó fue un amparo de pobreza. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General



20	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25071077708084 en la PQRS está como memorial y según el cierre de la PQRS se le realizó fue un derecho de petición. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
21	ago-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082077709943 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
22	ago-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082577710143 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS le realizaron un Incidente de Desacato. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
23	ago-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082677710190 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS le realizaron un Incidente de Desacato. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
24	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082777710265 está como Derecho de Sucesión y según el cierre se le brindó una asesoría; se clasifica como Asesoría Derecho Civil. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
25	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25080177709225 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Derechos Humanos
26	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081277709643 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Derechos Humanos
27	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082077709962 está como Derecho de petición y según el cierre se le realizó una Solicitud de Intervención. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Penal y Familia
28	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25080677709455 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
29	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081277709648 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
30	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081377709665 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General



31	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081977709885 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
32	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082777710251 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
33	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082877710347 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
34	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25080677709428 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
35	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081277709634 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
36	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081377709675 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
37	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081977709821 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
38	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081277709608 está como Derecho de petición y según el cierre se le brindó un Derecho de petición para la unidad de víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
39	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082077709933 está como Amparo de Pobreza y según el cierre se le brindó una asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General
40	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082677710210 está como Memorial y según el cierre se le brindó realizó una solicitud de intervención. <b>No cambiaron el tipo de consulta; además no cargaron el documento para revisar</b>	Reclasificar	Derechos Humanos
41	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25082577710134 está como Revocatoria y según el cierre se le realizó un Derecho de Petición para Unidad de Víctimas. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>	Reclasificar	Secretaría General

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025  
 Elaboró // -Asistente Secretorio General- equipo d apoyo Yaneth Quintero Salas- Contratista  
 Revisó: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno

Durante la verificación del proceso de Atención al Usuario en la Personería Municipal de Itagüí, entre mayo y septiembre de 2025, se identificaron 41 registros de Productos y Servicios No Conformes (PSNC), relacionados principalmente con errores en la clasificación de actuaciones en el sistema PQRS (acciones de tutela, derechos de petición, incidentes de desacato, memoriales y otros trámites),. Los casos fueron clasificados bajo los tratamientos de Reparar y Reclasificar, asignados a las dependencias responsables (Secretaría General, Penal y Familia, Derechos Humanos y Colectivos y del Ambiente), lo que permite garantizar el seguimiento, la trazabilidad y la mejora continua, en concordancia con la ISO 9001:2015 (cláusula 8.7) y la normativa nacional de atención al ciudadano.

Estas no conformidades generan una afectación directa en la prestación del servicio, al impactar la correcta gestión de las solicitudes ciudadanas, ocasionar retrasos en la atención y comprometer la trazabilidad y la transparencia institucional. Los casos fueron clasificados bajo los tratamientos de Reparar y Reclasificar, asignados a las dependencias responsables (Secretaría General, Penal y Familia, Derechos Humanos y Colectivos y del Ambiente)

### Falta de documentos adjuntos en el sistema PQRS:

REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (PSNC) Diligenciamiento por parte de los Servidores Públicos y/o Personal de Apoyo de cada Dependencia						
Nº PSNC	FECHA DE DETECCIÓN	PROCESO	FECHA DEL PSNC	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
1	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Radicado No 25051277705027 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>	Reclasificar	Secretaría General
2	jul-28	Atención al Usuario	jun-05	Radicado No 2506377706363 en la PQRS está como Acción de Tutela, <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Derechos Humanos
3	jul-28	Atención al Usuario	jun-09	Radicado No 25061777706907 en la PQRS está como Acción <b>No adjuntaron documento alguno por lo tanto se pudo ser revisado</b>	Reparar	Penal y Familia
4	ago-06	Atención al Usuario	jun-09	Acción de Tutela con radicado No 25050777706493 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
5	ago-06	Atención al Usuario	jun-10	Acción de Tutela con radicado No 25050777706558 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
6	ago-06	Atención al Usuario	junio	Incidente de Desacato con radicado No 25050877706326 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
7	ago-06	Atención al Usuario	junio	Amparo de Pobreza con radicado No 25050877706334 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

8	ago-06	Atención al Usuario	junio	Derecho de Petición con radicado No 25050977706630 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
9	ago-06	Atención al Usuario	junio	Acción de Tutela con radicado No 25050977706703 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
10	ago-06	Atención al Usuario	junio	Incidente de Desacato con radicado No 25051277706764 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron.</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
11	ago-06	Atención al Usuario	junio	Incidente de Desacato con radicado No 25051277707258 <b>no cargaron el documento para poder revisar que actuación realizaron...</b>	Reparar	Colectivos y del Ambiente
12	jul-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25070277707642 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente
13	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25070477707751 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente
14	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25070877707910 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente
15	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Radicado No 25071477708206 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>	Reclasificar	Colectivos y del Ambiente
16	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25081277709599 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene documento adjunto para revisar. <b>Cargar el documento.</b>	Reparar	Secretaría General
17	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Radicado No 25080577709358 en la PQRS está como Derechos de Petición y no tiene documento adjunto para revisar. <b>Cargar el documento.</b>	Reparar	Secretaría General

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025

Elaboró // -Asistente Secretario General- equipo d apoyo Yaneth Quintero Salas- Contratista

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

Durante la verificación del proceso de Atención al Usuario en la Personería Municipal de Itagüí, correspondiente al período mayo–septiembre de 2025, se identificaron 17 registros de Productos y Servicios No Conformes (PSNC). La mayoría de los hallazgos estuvieron relacionados con la **falta de documentos adjuntos en el sistema PQRS**, lo que impidió validar la actuación realizada en casos de acciones de tutela, derechos de petición, incidentes de desacato, amparos de pobreza y memoriales.

Como tratamiento, los registros fueron clasificados en **Reparar** y **Reclasificar**, y se asignaron a dependencias responsables como la Secretaría General, Derechos Humanos, Penal y Familia, y Colectivos y del Ambiente.

Este escenario evidencia riesgos en la **trazabilidad, oportunidad y transparencia de los trámites**, lo cual afecta directamente la prestación del servicio y la confianza ciudadana. La gestión de estos PSNC debe orientarse a fortalecer los controles en el registro, garantizar la

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

carga completa de documentos y reforzar la capacitación del personal, en coherencia con la ISO 9001:2015 (cláusula 8.7) y la normativa nacional sobre atención al ciudadano.

**Finalmente podemos agrupar algunos d Los hallazgos más relevantes corresponden a:**

- Inconsistencias en fechas (actuaciones registradas con fechas diferentes a las reales de radicación o trámite).
- Errores en nombres y apellidos de usuarios y firmantes en los escritos.
- Clasificación incorrecta de actuaciones en el sistema PQRS.
- Contradicciones en la identificación de EPS (un mismo trámite menciona varias EPS como responsables).
- Falta de actualización en registros cuando el usuario se retiró sin atención o cuando hubo diferencias entre el encabezado y el contenido del escrito.

<b>REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (PSNC)</b> Diligenciamiento por parte de los Servidores Públicos y/o Personal de Apoyo de cada Dependencia						
Nº PSNC	FECHA DE DETECCIÓN	PROCESO	FECHA DEL PSNC	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
1	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25050777704863 <b>en las pretensiones en el tratamiento repite la cita y no la patología.</b>	Reparar	Secretaría General
2	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Acción de Tutela con radicado No 25052877705930 <b>en unas partes menciona a la Nueva EPS y en las notificaciones lo hacen a Salud Total EPS.</b>	Reparar	Secretaría General
3	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Amparo de Pobreza con radicado No 25051377705070, <b>está con apellidos diferentes en el escrito y en la firma CARMONA CORREA y CARDONA CORREA.</b>	Reparar	Secretaría General
4	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Recurso de Reposición No 25052377705692 <b>tiene fecha del 24 de julio de 2024 y la actuación es del 23 de mayo 2025.</b>	Reparar	Secretaría General
5	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Derecho de Petición No 25052277705636 <b>tiene fecha del 22 de abril de 2025 y la actuación es del 22 de mayo 2025.</b>	Reparar	Secretaría General
6	jun-25	Atención al Usuario	may-25	Derecho de Petición No 25052877705898 <b>tiene fecha del 28 de agosto de 2025 y la actuación es del 28 de mayo 2025.</b>	Reparar	Penal y Familia
7	jul-28	Atención al Usuario	jun-17	Acción de Tutela con radicado No 25061977707080 <b>inconsistencia en fecha en hechos y en las pretensiones.</b>	Reparar	Derechos Humanos
8	jul-28	Atención al Usuario	jun-25	Acción de Tutela con radicado No 25050677707396 <b>el usuario se retiro sin ser atendido, no se cambio la actuación</b>	Reparar	Secretaría General
9	ago-06	Atención al Usuario	junio	Incidente de Desacato con radicado No 25051477706308 <b>Inconsistencia en el nombre inicial y en la firma.</b>	Reparar	Secretaría General
10	ago-06	Atención al Usuario	junio	Acción de tutela Radicado No 250528777070802 <b>inconsistencia en fechas.</b>	Reclasificar	Penal y Familia
11	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Acción de Tutela con radicado No 25073077709061 <b>en unas partes menciona a la EPS SURA y en las otras partes a la EPS SAVIA.</b>	Reparar	Derechos Humanos
12	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Derecho de Petición No 25070877707942 <b>tiene fecha del 27 de junio de 2025 y la actuación es del 8 de julio 2025.</b>	Reparar	Secretaría General

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

13	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Incidente de Desacato con radicado No 25072377708746 dentro del escrito menciona dos nombres diferentes <b>OFELIA DE JESUS CALLE CANO</b> y lo firma <b>ELCY DEL SOCORRO SIERRA POSADA</b> .	Reparar	Secretaría General
14	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Incidente de Desacato No 25070177707520 <b>tiene fecha del 01 de junio de 2025 y la actuación es del 01 de julio 2025.</b>	Reparar	Derechos Humanos
15	ago-25	Atención al Usuario	jul-25	Incidente de Desacato No 25071077708051 <b>tiene fecha del 10 de junio de 2025 y la actuación es del 10 de julio 2025.</b>	Reparar	Derechos Humanos
16	ago-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25080177709251 en el escrito y en las pretensiones <b>menciona nombres de accionante y afectado diferentes en el encabezado y en el escrito.</b>	Reparar	Secretaría General
17	ago-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25082177710045 en el escrito y en las pretensiones <b>menciona nombres de accionante y afectado diferentes en el encabezado y en el escrito.</b>	Reparar	Penal y Familia
18	ago-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25082877710329 <b>en contra de DIRECCION ADMINISTRATIVA AUTORIDAD ESPECIAL DE POLICIA, INTEGRIDAD URBANISTICA DEL MUNICIPIO DE ITAGUI</b> y en los hechos numeral dos menciona a la <b>NUEVA EPS.</b>	Reparar	Secretaría General
19	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25080177709221 <b>tiene fecha del 01 de julio y la actuación es del 01 de agosto.</b>	Reparar	Secretaría General
20	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25080477709291 <b>dentro del escrito menciona dos EPS diferentes: en los hechos en el numeral SEXTO la NUEVAEPS y en el resto del escrito a la EPS SAVIA.</b>	Reparar	Derechos Humanos
21	sept-25	Atención al Usuario	ago-25	Acción de Tutela con radicado No 25081477709731 <b>dentro del escrito menciona dos EPS diferentes: en las pretensiones en el numeral SEGUNDO la EPS NUEVA y en el resto del escrito a la EPS SURA.</b>	Reparar	Derechos Humanos

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-SGC-2025

Elaboró // -Asistente Secretario General- equipo d apoyo Yaneth Quintero Salas- Contratista

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

Durante la verificación del Proceso de Atención al Usuario en la Personería Municipal de Itagüí, entre mayo y septiembre de 2025, se identificaron 21 registros de Productos y Servicios No Conformes (PSNC).

En cuanto al tratamiento, 20 registros fueron clasificados como “Reparar” y 1 como “Reclasificar”, siendo asignados principalmente a la Secretaría General, Derechos Humanos, Penal y Familia y Despacho de Colectivos y del Ambiente.

Estos hallazgos evidencian riesgos en la trazabilidad, confiabilidad y transparencia de la gestión documental, lo que puede afectar la eficacia institucional y la confianza ciudadana. Se requiere fortalecer los controles de calidad en el registro de actuaciones, reforzar la capacitación al personal en el diligenciamiento del sistema PQRS, e implementar un esquema de seguimiento correctivo y preventivo, en coherencia con la ISO 9001:2015 (cláusula 8.7) y

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

la normativa nacional (Ley 1437 de 2011 – CPACA y Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición).

## CONCLUSIONES

1. Durante el período mayo–septiembre de 2025 se verificaron 2.464 actuaciones, de las cuales se revisaron 613 (24,87%), evidenciándose un esfuerzo mayor de control en agosto con el 38,08%.
2. Se identificaron 129 registros de Productos y Servicios No Conformes (PSNC) agrupados en cuatro tipologías principales:

<b>REGISTRO DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (PSNC)</b>	Total	% de participación	<b>Tratamiento</b>	<b>Responsable del Tratamiento</b>
Actúa como agente oficioso y formula pretensiones a nombre propio	50	38,76%	Reparar	Secretaría General / Delegaturas
No se cambió el tipo de consulta en el sistema PQRS	41	31,78%	Reclasificar Reparar	Secretaría General / Delegaturas
Registro de EPS diferentes en el mismo trámite Errores en la fecha de registro Errores de transcripción	21	16,28%	Reparar Reclasificar	Secretaría General / Delegaturas
No se cargó archivo adjunto correspondiente	17	13,18%	Reparar Reclasificar	Secretaría General / Delegaturas
	<b>129</b>	<b>100,00%</b>		

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Primer cuatrimestre Vigencia 2025

Elaboró // Secretaria General y equipo apoyo/ Yaneth Quintero Salas -Asistente Secretario General

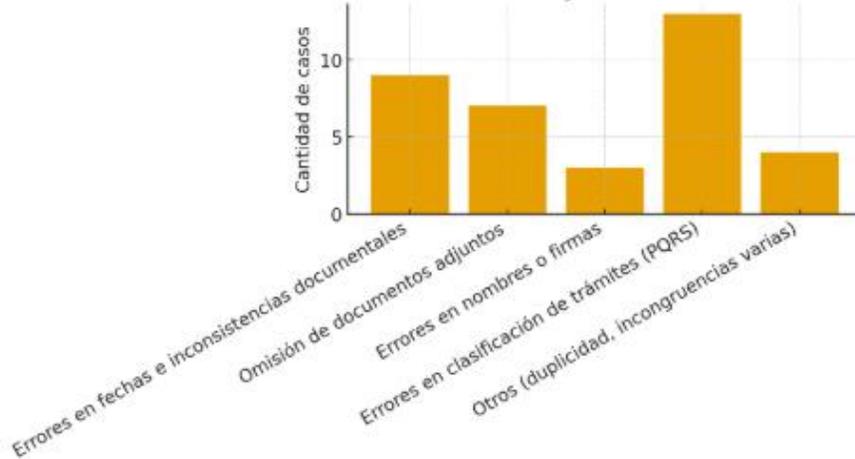
Revisó: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno

- Errores de clasificación en el sistema PQRS (41 registros).
  - Falta de documentos adjuntos que impidió verificar la gestión (17 registros).
  - Inconsistencias en la actuación de agentes oficiosos, pretensiones y documentación (50 registros).
  - Errores en fechas, nombres, apellidos y contradicciones en EPS (21 registros).
3. La mayoría de los hallazgos fueron clasificados con el tratamiento de “Reparar”, seguidos de “Reclasificar”, asignados a dependencias como Secretaría General, Derechos Humanos, Penal y Familia, Colectivos y del Ambiente y Despacho.
  4. Estas no conformidades impactan directamente la trazabilidad, oportunidad y confiabilidad de la gestión, afectando la percepción ciudadana y el cumplimiento de principios de la función pública (C.P. art. 209).
  5. El ejercicio de control permitió fortalecer la articulación entre dependencias y el rol de la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa, en concordancia con la Ley



87 de 1993, la Ley 489 de 1998, la Ley 1755 de 2015 y la NTC ISO 9001:2015.

Distribución de Productos y Servicios No Conformes (PSNC)



Tipología de PSNC

Proporción de PSNC por tipología



## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los controles de calidad en el diligenciamiento del sistema PQRS, priorizando la correcta clasificación de trámites.
2. Implementar protocolos de verificación documental que aseguren la carga completa y oportuna de archivos adjuntos.
3. Capacitar al personal en normas de atención al ciudadano, gestión documental y uso del sistema PQRS.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

4. Implementar un sistema de alertas tempranas y fortalecer el ambiente de control institucional, promoviendo el autocontrol, la autogestión y la autoevaluación en el marco del esquema de las tres líneas de defensa. Esto permitirá anticipar riesgos, garantizar la detección oportuna de no conformidades y consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua.
5. Hacer seguimiento trimestral a: Mapa de riesgos, planes de mejoramiento derivados de los PSNC, con responsables definidos y fechas de cumplimiento.
6. Reforzar la cultura organizacional de calidad mediante talleres de sensibilización sobre la importancia de la transparencia y la trazabilidad en la gestión pública.

#### TRATAMIENTO EJECUTIVO DE LOS PSNC

- Reparar: Aplicado en casos donde se requiere subsanar inconsistencias de forma o fondo en los escritos, corregir documentos, ajustar datos erróneos (nombres, fechas, EPS, pretensiones) y completar información faltante.
- Reclasificar: Aplicado cuando el trámite fue registrado en el sistema bajo un tipo de actuación equivocado (ejemplo: clasificar como tutela un derecho de petición).

Estos tratamientos permiten asegurar la corrección inmediata, garantizar la trazabilidad de los trámites y generar lecciones aprendidas que alimentan el ciclo de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con un enfoque claro de control, mejora continua y orientación a la alta dirección. En la Personería Municipal de Itagüí.

#### Anexos

- *Formato FEM-05 de Registro del PSNC-SGC/2025*
- *Papeles de trabajo (Oficina de Control interno) elaborados por Auditor: Arley De Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno y equipo de Apoyo de la secretaria general*

Atentamente



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

P/E: Arley De Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno  
 R//: Deisy Milena Vásquez Muñoz - Contratista  
 R//: Patricia Vélez Castaño-Secretaría general