

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

TEMA		INFORME DE PRODUCTOS NO CONFORMES	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	ARLEY JESÚS RAMÍREZ PATIÑO	DE	PERIODO EVALUADO
			Primer Semestre de 2023
			FECHA DE ELABORACIÓN
			29/08/2023

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

De manera respetuosa y de acuerdo a las funciones establecidas mediante la ley 87 de 1993, me permito hacer entrega de INFORME IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME, al proceso de Atención al Usuario durante el Primer Semestre de 2023

Los fines que se pretenden satisfacer la eficiencia Administrativa los demás principios de la función Administrativa consagrados en el Artículo 209 constitucional y de LEY 489 DE 1998 en su Artículo 3°, así mismo la Mejora continua de la prestación del servicio y de atención al usuario, de la misma forma se suscriba el Plan de Mejoramiento que se estime pertinente para las no conformidades. Igualmente solicito se publique en Sede Electrónica para los respectivos seguimientos y recomendaciones dadas por la Alta dirección y de conocimiento de a los diferentes grupos de Interés

En el presente Informe podemos señalar La IDENTIFICACIÓN PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME, requiere de algunos ajustes, obedece a que dichos productos o salidas no conformes no están tipificados en debida forma lo que requiere de actualizar el FORMATO FEM-05 Identificación PSNC; requisitos de Conformidad; Tratamiento del Servicio no conforme (Acción Remedial o temporal; Componente para autorizar el tratamiento para ser incluidos en el formato general

Se recomendó por parte del señor personero Dr. Álvaro Alonso Duque Muñoz, ser ajustado y luego ser presentadas en Comité de Gestión y Desempeño Institucional y comité de Control Interno y SGC. Para su validación. (Ver Acta No. 224 de fecha del 04/09/2023)

De la revisión realizada entre los meses de Febrero y Junio de 2023, PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, se ha evidenciado PRODUCTOS NO CONFORMES, Resumen que se relacionan a continuación en la siguiente tabla:

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



PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PERIO FEBRERO A JUNIO DE 2023			
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	IDENTIFICACION PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	MEDIDA A ADOPTAR CCIÓN A IMPLEMENTAR (REQUISITOS DE CONFORMIDAD)	Total Identificados
Acción de Tutela con radicado No 23052977703998 tiene fecha del año 2022; además relaciona dos EPS diferentes SAVIA SALUD y LA NUEVA EPS.	Relaciona dos EPS diferentes	Verificar leer y corregir datos antes de imprimir	7
Acción de Tutela con radicado No 23052377703817 lo que están pidiendo, en los hechos y en la petición son diferentes.	Error en archivo Adjunto	Verificar y corregir datos en el aplicativo PQRS correspondiente a una acción	12
Derecho de petición con Radicado No 23050477703280 en la PQRS el archivo adjunto en el párrafo primero de los hechos relaciona un nombre diferente. (PRIMERO. Me encuentro incluida en el R.U.V desde el año 2000, dado el hecho victimizante del HOMICIDIO de mi hijo xxxxxx)Este mismo nombre está en otro derecho de petición (copie y pegue)	Error Ortográfico, Error en la identificación del Ciudadano a quien se le da respuesta	Verificar los errores ortográficos y corregir datos antes de imprimir	22
La acción de tutela con radicado en la PQRS No 23021477701191 tiene fecha del año 2022, siendo la correcta 14-02-2023	Error en fecha	Verificar leer y corregir datos antes de imprimir	29
En el aplicativo PQRS el radicado No 23062077704627 está registrado como Derecho de Petición y es una Asesoría; No cambiaron el tipo de consulta	Error de registro en el tipo de consulta en sistema PQRS, No cambiaron el tipo de consulta	Corregir erroresde registro en la transcripción de las declaraciones de los sujetos, en el tipo de consulta en sistema PQRS	34
Acción de Tutela con radicado en la PQRS No 23031377701943 actúa como agente oficioso del esposo y en las pretensiones lo hace a nombre propio; además relaciona dos EPS diferentes, también el nombre en la firma se encuentra mal escrito.	En el encabezado actúa como agente oficioso y en la petición lo hace a nombre propio	Verificar leer y corregir datos antes de imprimir-	44
TOTALES PRODUCTOS NO CONFORMES DETECTADOS			148

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Febrero a junio 2023
Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control 7Interno

Dichos errores, se presentan en su mayoría en la elaboración de acciones de tutela y peticiones, se pueden determinar como errores de forma y no de fondo y otros son

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

significativos se presentan acciones de tutela que se radican en diferentes despachos judiciales con datos errados de carácter inexcusable, pero que aún así se invita a que se mejore de manera continua y se tomen las medidas correctivas mediante el seguimiento Continuo que propenda por disminuir al máximo los errores cometidos, que contribuyan mejorar el servicio que se le presta al usuario en la Personería Municipal de Itagüí.

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

LOS SIGUIENTES SON PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES MÁS RECURRENTES:

La acción de tutela con radicado en la PQRS No 23021477701191 tiene fecha del año 2022, siendo la correcta 14-02-2023

La acción de tutela con radicado en la PQRS No 23021777701286 tiene fecha del año 2022, siendo la correcta 15-02-2023, además en el agente oficioso tiene en el encabezado registrado un nombre y en el contenido del documento tiene otro nombre

La acción de tutela cargada en la PQRS con el radicado No 23022777701528 tiene en una parte del documento una EPS y en la otra parte otra EPS diferente

En este caso la acción de tutela con radicado en la PQRS No 23030277701687 presenta error ortográfico en el nombre (BETRIZ) y es BEATRIZ

La acción de tutela cargada en el aplicativo de la PQRS está registrado un nombre y en el adjunto está otro nombre, radicado No 23020977701089 (no cambiaron el tipo de consulta.)

Derecho de petición con Radicado No 23050477703280 en la PQRS el archivo adjunto en el párrafo primero de los hechos relaciona un nombre diferente. (PRIMERO. Me encuentro incluida en el R.U.V desde el año 2000, dado el hecho victimizante del HOMICIDIO de mi hijo xxxxxx) Este mismo nombre está en otro derecho de petición (copie y pegue)

En esta Petición con radicado en la PQRS No 23032377702206 en los hechos se actúa en nombre propio y en la petición a nombre de la hija.

En esta acción de tutela con radicado en la PQRS No 23041177702584 en la parte del encabezado se actúa a nombre de la esposa y en la petición lo hace a nombre de la amiga.

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



CO-SC-CER427866

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

La acción de tutela cargada en el aplicativo de la PQRS se registra un nombre y en el adjunto está otro nombre, radicado No 23020177700800

En la acción de tutela con radicado No 23062777704867 dentro del contenido en unas partes hace referencia al HIJO y en otras a la HIJA.

En la analizada acción de tutela con radicado No 23062177704674, se presenta que en los hechos está repetido el numeral sexto y séptimo.

En el radicado No 23050277703199 En la PQRS está registrado como Derecho de Petición y realmente es una Acción de Tutela.

Fuente: IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES. Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Febrero a Junio 2023 y Papeles de trabajo Jefe oficina de control interno Formato (Word y Excel)

COMENTARIO PARA CIERRE	Acción preventiva	Acción correctiva
Requiere acción correctiva o preventiva	95	46
Totales	95	46

Fuente: Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Febrero a junio 2023
Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno

Tratamiento:

La Secretaria General ha realizado los correctivos tendientes a mejorar cada error en procura de que no se repitan. Así mismo; se han llevado al Plan de Mejoramiento del Proceso de Atención al Usuario

REGISTRO- EVIDENCIA DE LA MEJORA

Respuestas y Registro del sistema PQRDS

Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Febrero a junio 2023

Acta # 224 de 2023 Calidad y

Acta 215 Secretaría General de Comité Primario de Atención al Usuario de revisión y análisis productos no conformes

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



CO-SC-CER427866

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

Es preciso anotar que durante la revisión de los registros del mes de abril-2023, se encontraron 38 registros que en el momento de la atención cambia de tipo de consulta; es decir, acción de tutela, derechos de petición por asesoría.

RECOMENDACIONES:

1. Evitar dar asesoría a los usuarios si no son conocedores del tema, en lo posible contar con el apoyo de los abogados contratistas para que desde un conocimiento más amplio en derecho se pueda brindar una mejor asesoría.
2. Se recomienda a los abogados ser buenos lectores de la norma y la jurisprudencia a fin de que estén actualizados y tengan amplio conocimiento en diferentes temas.
3. Asimismo, es importante que en caso de duda, se consulte a otro compañero, antes de brindar una información errada al usuario.
4. Focalizar la atención en la redacción y en la Ortografía
5. Levantar Plan de Mejoramiento, por los responsables de cada área del proceso
6. Revisar y hacer seguimiento a los Plan de Mejoramiento TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME (ACCIÓN REMEDIAL O TEMPORAL de Procesos detectados ,y
7. hacer mes a mes el seguimiento al aplicativo de PQRS,
 - Realizar el seguimiento al plan de mejoramiento establecido por LA SECRETARÍA GENERAL
 - Socializar el presente informe con la alta dirección en comité Institucional de Desempeño y de Control interno, para que sean implementadas medidas correctivas
 - Socializar con toda la organización RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO, PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME con fines de que sean implementados los medidas correctivas y de auto control

Finalmente se recomienda de parte del señor Personero que sería apropiado disponer de unas plantillas (tipo minutas de acciones de tutelas en los cuales estén en blanco los campos que se deben diligenciar. con el fin de que los abogados que realicen asesorías incurran en menos errores al momento de de realizar el escrito.

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

Anexos

- *Formato FEM-05 Identificación y Registro del PSNC-Febrero a junio 2023 elaborados por Yaneth Quintero Salas-Contratista apoyo asistencial*
- *Papeles de trabajo elaborados por Arley De Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno*
- *Plan de Mejoramiento productos y servicios no conformes Suscritos por las responsables del proceso y SGC, Diana María Mejía Toro Asistencial provisional*
- *Acta # 224 de 2023 Calidad y*
- *Acta 215 Secretaria General de Comité Primario de Atención al usuario de revisión y análisis productos no conformes*

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
 Diana María Mejía Toro Asistencial provisional y
 Yudy Alejandra López Londoño- Abogada contratista
 R/ Dr. Álvaro Alonso Duque-Personero Municipal de Itagüí

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



CO-SC-CER427866