

|                                                                                                                |                |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|
|  <b>Personería<br/>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>     | Primer cuatrimestre 2025 |
|                                                       |                               | <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b> | Mayo 2025                |

Cód. 101

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

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993, y con el debido respeto, me permito presentar la evaluación y el informe de Productos y Servicios no Conformes (PSNC), correspondientes al proceso de Atención al Usuario, durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2025. Esta entrega se realiza en el marco del seguimiento y control interno, **esquema de tres líneas de defensa**, que contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional.

El presente informe tiene como propósito promover la mejora continua en la prestación del servicio y la atención al usuario, en cumplimiento de los principios de eficiencia administrativa establecidos en el Artículo 209 Constitucional y el Artículo 3° de la Ley 489 de 1998. Asimismo, busca la suscripción de los planes de mejoramiento correspondientes con la evaluación y el informe de Productos y Servicios no Conformes (PSNC), para su seguimiento y conocimiento por parte de la alta dirección y los grupos de interés.

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

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

Fundamento Normativo

## 1. 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.

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

- 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.

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

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 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”.

LOS SIGUIENTES SON PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES MÁS RECURRENTES, LOS CUALES SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:

#### NOTAS DE REVISIÓN:

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

| Para el mes de enero año 2025 se revisaron                     | Nro.<br>Actuaciones | Nro.<br>Revisados | %<br>Participación |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| 142 acciones de Tutela, de las cuales se revisaron todas       | 142                 | 142               | 100%               |
| 74 derechos de Petición, de los cuales se revisaron 62         | 74                  | 74                | 100%               |
| 40 incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron todos    | 40                  | 40                | 100%               |
| 1 recurso de Reposición, el cual fue revisado                  | 1                   | 1                 | 100%               |
| 2 solicitud de Intervención, los cuales fueron revisados todos | 2                   | 2                 | 100%               |
| De un total de 259 registros, todos fueron revisados           | <b>259</b>          | <b>259</b>        | 100%               |

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

| Para el mes de febrero año 2025 se revisaron                   | Nro.<br>Actuaciones | Nro.<br>Revisados | %<br>Participación |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| 229 acciones de Tutela, de las cuales se revisaron todas       | 229                 | 229               | 100%               |
| 73 derechos de Petición, de los cuales se revisaron todos      | 73                  | 73                | 100%               |
| 58 incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron todos    | 58                  | 58                | 100%               |
| 3 recurso de Reposición, los cuales fueron revisados           | 3                   | 3                 | 100%               |
| 2 memoriales, los cuales fueron revisados                      | 2                   | 2                 | 100%               |
| 3 solicitud de Intervención, los cuales fueron revisados todos | 3                   | 3                 | 100%               |
| Se revisó el total, el cual fue 368 registros.                 | <b>368</b>          | <b>368</b>        | 100%               |

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

| Para el mes de marzo año 2025 se revisaron                       | Nro.<br>Actuaciones | Nro.<br>Revisados | %<br>Participación |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| 309 acciones de Tutela, de las cuales se revisaron 56, el 18,12% | 309                 | 56                | 18%                |

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

|                                                                              |            |            |            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| 2 Amparo de Pobreza, los cuales fueron revisados                             | 2          | 2          | 100%       |
| 87 derechos de Petición, de los cuales se revisaron 28, el 32,18%            | 87         | 28         | 32%        |
| 2 impugnación Fallo de Tutela, los cuales fueron revisados                   | 2          | 2          | 100%       |
| 90 incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron 19, el 21,11%          | 90         | 19         | 21%        |
| 3 recurso de Reposición, los cuales fueron revisados                         | 3          | 3          | 100%       |
| 2 memoriales, los cuales fueron revisados                                    | 2          | 2          | 100%       |
| 1 solicitud de Intervención, el cual fue revisado                            | 1          | 1          | 100%       |
| <b>De 496 actuaciones que requieren escritos se revisaron 113, el 22,78%</b> | <b>496</b> | <b>113</b> | <b>23%</b> |

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

| Para el mes de abril año 2025 se revisaron                                   | Nro. Actuaciones | Nro. Revisados | % Participación |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-----------------|
| 286 acciones de Tutela, de las cuales se revisaron todas                     | 286              | 286            | 100%            |
| 2 Amparo de Pobreza, los cuales se revisaron todos                           | 2                | 2              | 100%            |
| 105 derechos de Petición, de los cuales se revisaron 45, el 42,85%           | 105              | 45             | 43%             |
| 2 impugnación Fallo de Tutela, de los cuales se revisaron todos              | 2                | 2              | 100%            |
| 92 incidentes de Desacato, de los cuales se revisaron 34, el 36,95%          | 92               | 34             | 37%             |
| 2 recurso de Reposición, de los cuales se revisaron todos                    | 2                | 2              | 100%            |
| 3 memoriales, de los cuales se revisaron todos                               | 3                | 3              | 100%            |
| 2 solicitud de Intervención, de los cuales se revisaron todos                | 2                | 2              | 100%            |
| <b>De 494 actuaciones que requieren escritos se revisaron 376, el 76,11%</b> | <b>494</b>       | <b>376</b>     | <b>76%</b>      |

**Fuente:** Elaboración propia (Arley Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno).

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

Elaboró // Elaboración propia (Arley Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno).

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

De un total de registros 1.617 (**registrados PQRS**) se revisaron aleatoriamente 1.116, para un total del 69%.

| Para el primer cuatrimestre año 2025 se revisaron                                                                 | Nro. Actuaciones | Nro. Revisados | % Participación |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-----------------|
| <b>De un total de registros 1.617 (registrados PQRS) se revisaron aleatoriamente 1.116, para un total del 69%</b> | 1617             | 1116           | 69%             |

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

LOS SIGUIENTES SON PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES MÁS RECURRENTES LOS CUALES SE RESUMEN EN LA SIGUIENTE TABLA:

|   | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME                                               | Total      | % de participación | TRATAMIENTO                    | RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio.  | 74         | 33,48%             | Reparar-Acción Correctiva      | Secretario General          |
| 2 | No cambiaron el tipo de consulta.                                             | 69         | 31,22%             | Reclasificar-Acción preventiva | Secretario General          |
| 3 | No subieron archivo adjunto para revisar, cargar documento en el sistema PQRS | 43         | 19,46%             | Reparar-Acción Correctiva      | Secretario General          |
| 4 | Error en la fecha de registro                                                 | 13         | 5,88%              | Reparar-Acción Correctiva      | Secretario General          |
| 5 | Error de transcripción.                                                       | 12         | 5,43%              | Reparar-Acción Correctiva      | Secretario General          |
| 6 | Se registran dos EPS Diferentes                                               | 10         | 4,52%              | Reparar-Acción Correctiva      | Secretario General          |
|   | <b>Totales</b>                                                                | <b>221</b> | <b>100,00%</b>     |                                |                             |

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

A partir de la tabla anterior, se puede identificar con mayor precisión: la fecha de detección, el proceso de atención al usuario, el número de radicado y la fecha correspondiente al producto o servicio no conforme (PSNC), así como el tratamiento aplicado y el responsable de la acción de mejora. Esta información es fundamental para la formulación y seguimiento de los respectivos planes de mejoramiento por parte de la Secretaría General, en su calidad de responsable del proceso de atención al usuario. En la siguiente tabla se relacionan los siguientes PSNC:

**1. Actúa como agente oficioso en unas partes y en otras partes a nombre propio:**

Se identificaron (74/221) no conformidades (PSNC) bajo esta categoría, de un total de 221 registros analizados, lo que representa una participación del 33,48%. Esta situación se presenta, principalmente, en los anexos de las actuaciones registradas en sistema PQRS, especialmente en acciones de tutela, donde la persona que presenta la solicitud actúa formalmente como agente oficioso, pero en el contenido del escrito (pretensiones) lo hace a nombre propio, cuando en realidad

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

está representando a un tercero. Esta inconsistencia genera confusión en el trámite, errores en la clasificación de la actuación y posibles afectaciones jurídicas en el desarrollo del proceso.

Los encontramos en los radicados que se relacionan a continuación en la siguiente tabla.

| N° PSNC | FECHA DE DETECCIÓN | PROCESO             | FECHA DEL PSNC | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME                                                                                                                                                     | TRATAMIENTO | RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO           |
|---------|--------------------|---------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|
| 1       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020477701059 <b>actúa como agente oficioso de la hija y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                         | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 2       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020577701162 <b>actúa como agente oficioso de un tío y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                          | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 3       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020577701165 <b>en unas partes actúa como agente oficioso de un tío, en otras de una hermana y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>  | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 4       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020577701166 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                        | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 5       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020677701215 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                        | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 6       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25021077701313 <b>actúa como agente oficioso del hermano y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                        | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 7       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25021177701382 <b>actúa como agente oficioso del conyugue y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                       | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 8       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25021277701439 <b>en unas partes actúa como agente oficioso de la hermana, en otras de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b> | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 9       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25021277701444 <b>actúa como agente oficioso de dos personas diferentes y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                         | Reparar     | Secretaría General Juan Pablo Gallego |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                          |
|----|--------|---------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------|
| 10 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25021477701522 <b>actúa como agente oficioso de dos personas diferentes y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                       | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 11 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25021777701557 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                      | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 12 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25021777701560 <b>actúa como agente oficioso de la hija y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                       | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 13 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25021777701567 <b>actúa como agente oficioso de la mamá y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                       | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 14 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25021777701594 <b>actúa como agente oficioso de la mamá y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                       | Reparar | Derechos Humanos<br>Laura Campo          |
| 15 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022077701779 <b>actúa como agente oficioso de dos personas diferentes y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                       | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 16 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022477701866 <b>actúa como agente oficioso de la mamá y en las pretensiones lo hace a nombre propio, además menciona: "PRIMERO. Ordenar al Representante Legal de MADRE EPS"</b>               | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 17 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022577701919 <b>actúa como agente oficioso de la mamá y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                       | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 18 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022577701930 <b>actúa como agente oficioso de la hermana y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                    | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 19 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022577701944 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                  | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 20 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022577701958 <b>el accionante es diferente en el encabezado, en el escrito y en la firma y además, actúa como agente oficioso de la hermana y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b> | Reparar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                   |         |                                       |
|----|--------|---------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------|
| 21 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022677702045 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                         | Reparar | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 22 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022777702086 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                         | Reparar | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 23 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Acción de Tutela con radicado No 25022777702109 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                  | Reparar | Secretaría General Juan Pablo Gallego |
| 24 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25030377702212 <b>actúa como agente oficioso del papá y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                         | Reparar | Secretaría General                    |
| 25 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25030477702256 <b>actúa como agente oficioso de la hija y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                       | Reparar | Secretaría General                    |
| 26 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25030477702280 <b>actúa como agente oficioso del cónyuge y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                      | Reparar | Secretaría General                    |
| 27 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25030477702288 <b>en unas partes actúa como agente oficioso del cónyuge, en otras de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b> | Reparar | Secretaría General                    |
| 28 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25030577702357 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                  | Reparar | Secretaría General                    |
| 29 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25030577702369 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                  | Reparar | Secretaría General                    |
| 30 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25031077702523 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                  | Reparar | Secretaría General                    |
| 31 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25031077702527 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                  | Reparar | Secretaría General                    |
| 32 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25031277702657 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                  | Reparar | Secretaría General                    |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| 33 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25031377702707 <b>actúa como agente oficioso en unas partes del cónyuge en otra madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio; además menciona dos EPS diferentes: SAVIA y NUEVA EPS y la firma otra persona diferente.</b> | Reparar | Secretaría General |
| 34 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25031777702860 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                   | Reparar | Secretaría General |
| 35 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25033177703478 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                   | Reparar | Secretaría General |
| 36 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25033177703484 <b>el accionante es una persona diferente a la que firma; además actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                     | Reparar | Secretaría General |
| 37 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25031977702998 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                   | Reparar | Derechos Humanos   |
| 38 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25032177703113 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                   | Reparar | Derechos Humanos   |
| 39 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25032877703419 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                   | Reparar | Secretaría General |
| 40 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040177703512 <b>actúa como agente oficioso del hermano y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                       | Reparar | Secretaría General |
| 41 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040177703558 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                          | Reparar | Secretaría General |
| 42 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040177703564 <b>actúa como agente oficioso de los hijos y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                      | Reparar | Secretaría General |
| 43 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040477703716 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                          | Reparar | Secretaría General |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| 44 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040777703767 <b>actúa como agente oficioso del vecino y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                  | Reparar | Secretaría General |
| 45 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040777703785 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                 | Reparar | Secretaría General |
| 46 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040977703903 <b>actúa como agente oficioso del padre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                   | Reparar | Secretaría General |
| 47 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041077703940 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                 | Reparar | Secretaría General |
| 48 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041077703960 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                    | Reparar | Secretaría General |
| 49 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041077703981 <b>actúa como agente oficioso del nieto y en las pretensiones lo hace a nombre propio; además el accionado es SAVIA SALUD y en las notificaciones es SURA EPS y la firma otra persona diferente al agente oficioso. En la Rama Judicial sólo está radicada y no tiene ninguna actuación.</b> | Reparar | Secretaría General |
| 50 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041077703987 <b>actúa como agente oficioso del nieto y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                   | Reparar | Secretaría General |
| 51 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041177704015 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                             | Reparar | Secretaría General |
| 52 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041177704021 <b>actúa como agente oficioso de un amigo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                 | Reparar | Secretaría General |
| 53 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041177704027 <b>actúa como agente oficioso de un cuñado y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                | Reparar | Secretaría General |
| 54 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041177704036 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                                                                                                                                                 | Reparar | Secretaría General |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                  |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| 55 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041177704044 <b>actúa como agente oficioso de la madre y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                     | Reparar | Secretaría General |
| 56 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042277704167 <b>actúa como agente oficioso del cuñado y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                      | Reparar | Secretaría General |
| 57 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042277704208 <b>actúa como agente oficioso de la tía y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                       | Reparar | Secretaría General |
| 58 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042277704210 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                 | Reparar | Secretaría General |
| 59 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042277704218 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                 | Reparar | Secretaría General |
| 60 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042377704273 <b>el adjunto tiene fecha del año 2024 y además actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                    | Reparar | Secretaría General |
| 61 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042377704275 <b>en el escrito menciona dos EPS SURA y EPS SALUD TOTAL, además actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>   | Reparar | Secretaría General |
| 62 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042477704332 <b>en unas partes actúa como agente oficioso de la mamá y en otras de la hermana y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>              | Reparar | Secretaría General |
| 63 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042577704397 <b>actúa como agente oficioso de la hermana y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                   | Reparar | Secretaría General |
| 64 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042577704426 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>                                                                 | Reparar | Secretaría General |
| 65 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042877704439 <b>en el escrito menciona dos EPS: SAVIA SALUD y NUEVA EPS, además actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b> | Reparar | Secretaría General |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| 66 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042877704453 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>      | Reparar | Secretaría General |
| 67 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042877704462 en unas partes <b>actúa como agente oficioso del hermano y en otras de la mamá.</b>            | Reparar | Secretaría General |
| 68 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042877704484 <b>actúa como agente oficioso del hijo y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>      | Reparar | Secretaría General |
| 69 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042977704576 <b>actúa como agente oficioso de la hermana y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b> | Reparar | Secretaría General |
| 70 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25043077704587 <b>actúa como agente oficioso de un tío y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>     | Reparar | Secretaría General |
| 71 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25043077704615 <b>actúa como agente oficioso de la hija y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>    | Reparar | Secretaría General |
| 72 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25043077704617 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>               | Reparar | Secretaría General |
| 73 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25043077704622 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>               | Reparar | Secretaría General |
| 74 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25043077704638 <b>actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b>               | Reparar | Secretaría General |

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

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

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

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

2. **No se cambió el tipo de consulta:** Se identificaron 69/221 no conformidades (PSNC) relacionadas con esta categoría, de un total de 221 registros analizados, lo que representa una participación del 31,22%. Esta situación ocurre, principalmente, en el registro de solicitudes dentro del sistema PQRS, en particular en actuaciones inicialmente clasificadas como Acciones de Tutela. Al revisar el cierre de estas actuaciones, se evidenció que en muchos casos realmente se trató de una asesoría o un derecho de petición, está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS la persona se retira sin ser atendida. sin que se realizara el ajuste correspondiente en el tipo de consulta registrado en el sistema.

Esta inconsistencia afecta la veracidad del registro, genera dificultades en la trazabilidad del trámite, altera la estadística institucional y puede impactar la adecuada toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Los podemos evidenciar en los radicados que se relacionan a continuación en la siguiente tabla.

| Nº PSNC | FECHA DE DETECCIÓN | PROCESO             | FECHA DEL PSNC | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME                                                                                                                                                                                               |                                                        | TRATAMIENTO  | RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO |
|---------|--------------------|---------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| 1       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010377700029 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>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta.                      | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 2       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010777700063 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>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta.                      | Reclasificar | Vigilancia Administrativa   |
| 3       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010777700073 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>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta.                      | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 4       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010777700074 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó un derecho de petición. <b>No cambiaron el tipo de consulta y además cargar el archivo del derecho de petición</b> | No cambiaron el tipo de consulta y Cargar el documento | Reclasificar | Vigilancia Administrativa   |
| 5       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010777700114 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>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta.                      | Reclasificar | Vigilancia Administrativa   |
| 6       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010877700137 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>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta.                      | Reclasificar | Vigilancia Administrativa   |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                             |                                   |              |                           |
|----|--------|---------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|---------------------------|
| 7  | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25010877700146 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>           | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa |
| 8  | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25010777700082 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 9  | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011077700222 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó un Derecho de Petición. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b> | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 10 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25010777700053 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 11 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012077700543 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 12 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012077700545 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 13 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012177700595 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 14 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012477700719 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 15 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25013177700959 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 16 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012077700521 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 17 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012177700554 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 18 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012277700652 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS se le brindó una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 19 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012777700736 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre fue una Acción de Tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                    | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                              |                                   |              |                                          |
|----|--------|---------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|------------------------------------------|
| 20 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25013177700962 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre fue una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente                |
| 21 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012077700527 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre la persona se retiró sin ser atendida. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                        | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 22 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012177700573 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre fue una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa                |
| 23 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012977700868 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre fue una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                             | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 24 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011377700275 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue un Incidente de Desacato. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                    | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente                |
| 25 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011477700319 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre fue una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                           | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Derechos Humanos                         |
| 26 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25010277700014 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre fue una Asesoría. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                           | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa                |
| 27 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012777700765 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue una Incidente de Desacato. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                   | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente                |
| 28 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021777701554 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría en fallo de tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                         | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 29 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021777701601 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se retiró sin ser atendida. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                           | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Derechos Humanos                         |
| 30 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25022677702047 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS la persona no trajo los documentos para realizar la tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>           | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General<br>Piusmeny Gómez     |
| 31 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021077701332 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS y la consulta en la Rama Judicial se realizó una Acción de Tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b> | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente                |
| 32 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021877701656 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS fue una asesoría que le brindaron. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                 | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General<br>Edwin Torres       |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |              |                                          |
|----|--------|---------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------|
| 33 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021977701716 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS el usuario se retiró sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                    | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General<br>Edwin Torres       |
| 34 | mar-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25022077701755 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS se le brindó asesoría en fallo de tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                               | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General<br>Wveimar Bustamante |
| 35 | mar-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25022077701800 en la PQRS está como Incidente de Desacato y quedó registrado dos veces por lo tanto se cambia la actuación para asesoría en fallo de tutela. El incidente quedó registrado con el numero 25022077701796 | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General<br>Edwin Torres       |
| 36 | mar-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25022677702046 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS se le elaboró una Acción de Tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                     | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General<br>Edwin Torres       |
| 37 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25030477702278 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le registró dos veces. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                    | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 38 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25030577702338 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>                                                       | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 39 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031177702598 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue una Asesoría; <b>No Cambiar el tipo de consulta.</b>                                                                                         | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Derechos Humanos                         |
| 40 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031377702699 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue un Incidente de Desacato; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                                                                                | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 41 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031777702828 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue un Incidente de Desacato; además no cargaron el archivo. <b>Cambiar el tipo de consulta y cargar el incidente.</b>                           | Cambiar el tipo de consulta y cargar el incidente. | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 42 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031777702880 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre fue una Asesoría; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                                                                                            | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 43 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031877702927 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre la persona se retira sin ser atendido; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                                                                       | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 44 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25032077703034 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre la persona se retira sin ser atendido; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                                                                       | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 45 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25032777703326 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre la persona se retira sin ser atendido; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                                                                       | No cambiaron el tipo de consulta.                  | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 46 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25032777703362 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre la persona se retira sin ser                                                                                                                     | No cambiaron el tipo de                            | Reclasificar | Secretaría General                       |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                  |                                   |              |                           |
|----|--------|---------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|---------------------------|
|    |        |                     |        | atendido; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                                                                                                                                    | consulta.                         |              |                           |
| 47 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25033177703468 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre la persona se retira sin ser atendido; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                 | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 48 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031177702595 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre se brindó una asesoría; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>                              | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 49 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031977702999 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre la persona se retira sin ser atendido; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>               | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 50 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031777702870 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre se brindó una asesoría en fallo de tutela; <b>Cambiar el tipo de consulta.</b>           | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 51 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040277703601 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>    | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 52 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040877703843 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS el usuario se retira sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b> | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 53 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25041077703956 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre de la PQRS el usuario se retira sin ser atendido. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b> | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 54 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25041077703973 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS fue una asesoría de savia salud. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>          | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 55 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040177703507 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS fue una asesoría penal. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                   | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Penal y Familia           |
| 56 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040377703629 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS fue una asesoría de savia salud. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>          | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 57 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040377703682 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS fue una asesoría civil. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                   | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Penal y Familia           |
| 58 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042177704083 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS fue una asesoría de savia salud. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>          | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 59 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042377704259 en la PQRS tiene cargado un adjunto de otra Acción de Tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Derechos Humanos          |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |              |                    |
|----|--------|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|--------------------|
| 60 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042177704106 en la PQRS está como Incidente de Desacato y según el cierre de la PQRS la persona se retira sin ser atendida. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                               | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General |
| 61 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042477704352 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS se le brindó una asesoría en fallo de tutela. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                             | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General |
| 62 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042577704412 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS la persona se retira sin ser atendida. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                                    | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General |
| 63 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042877704474 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre de la PQRS la persona se retira sin ser atendida. <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                                    | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General |
| 64 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042977704580 en la PQRS está como Derecho de Petición y según el cierre el usuario se retira para cumplir compromiso; <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                                     | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General |
| 65 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042977704514 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el cierre se le brindó una asesoría en tránsito; <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                                               | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Penal y Familia    |
| 66 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042977704515 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el adjunto le realizó fue un Incidente de Desacato; <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                                            | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Derechos Humanos   |
| 67 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042977704551 en la PQRS está como Acción de Tutela y según el adjunto le realizaron fue un Incidente de Desacato, además tiene fecha del 14 de octubre del 2024 y el registro es del 29 de abril de 2025; <b>No cambiaron el tipo de consulta.</b> | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Derechos Humanos   |
| 68 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042377704271 está como Amparo de Pobreza y según el cierre se le brindó una Asesoría; <b>no cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                                                                     | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | Secretaría General |
| 69 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040377703655 está como Memorial y según el cierre la persona se retiró sin ser atendida; <b>no cambiaron el tipo de consulta.</b>                                                                                                                  | No cambiaron el tipo de consulta. | Reclasificar | 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

### 3. No subieron archivo adjunto para revisar, cargar documento en el sistema PQRS:

Ausencia de archivo adjunto en el sistema PQRS, Se identificaron 43/221 no conformidades (PSNC) asociadas a esta categoría, sobre un total de 221 registros analizados, lo que representa una participación del 19,4%. Esta situación fue detectada en una muestra aleatoria, en la cual múltiples actuaciones se registraron en el sistema

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

PQRS como Acciones de Tutela o Derechos de Petición, pero no contaban con el archivo adjunto necesario para su revisión.

Al examinar los cierres de estas actuaciones, se evidenció que, en muchos casos, no se realizó la carga del documento soporte, lo cual impide validar la actuación registrada y verificar la naturaleza real del requerimiento.

Esta inconsistencia afecta directamente la trazabilidad del trámite, obstaculiza la correcta atención al usuario, vulnera los principios de eficiencia y eficacia administrativa, y representa un riesgo para la integridad del proceso ante posibles acciones legales o revisiones posteriores.

Los podemos evidenciar en los radicados que se relacionan a continuación en la siguiente tabla.

| Nº PSNC | FECHA DE DETECCIÓN | PROCESO             | FECHA DEL PSNC | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME                                                                                                          |                      | TRATAMIENTO  | RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO |
|---------|--------------------|---------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|-----------------------------|
| 1       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010277700006 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 2       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010777700044 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 3       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010777700060 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 4       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010977700202 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 5       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25011477700348 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 6       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010377700028 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 7       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25010877700145 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |
| 8       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Radicado No 25011077700233 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente   |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                            |                      |              |                           |
|----|--------|---------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| 9  | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011477700344 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 10 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011577700401 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 11 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011077700221 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa |
| 12 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011077700227 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa |
| 13 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011077700237 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa |
| 14 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011577700421 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa |
| 15 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012277700669 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 16 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012377700709 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 17 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012777700755 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 18 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011577700384 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 19 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012177700636 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente |
| 20 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011477700366 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 21 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25012077700550 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General        |
| 22 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25010877700132 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Vigilancia Administrativa |
| 23 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011077700236 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Derechos Humanos          |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                            |                      |              |                                          |
|----|--------|---------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|------------------------------------------|
| 24 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011777700500 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Derechos Humanos                         |
| 25 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011477700335 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente                |
| 26 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011577700389 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Colectivos y del Ambiente                |
| 27 | feb-25 | Atención al Usuario | ene-25 | Radicado No 25011677700449 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 28 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021977701732 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>      | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General<br>Edwin Torres       |
| 29 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021877701620 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Control Interno                          |
| 30 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021977701729 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General<br>Edwin Torres       |
| 31 | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25022677702023 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 32 | mar-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25021477701536 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 33 | mar-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Radicado No 25022077701774 en la PQRS está como Incidente de Desacato y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General<br>Juan Pablo Gallego |
| 34 | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25030477702285 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>      | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 35 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25032077703018 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>      | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General                       |
| 36 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031977702995 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>   | Cargar el documento. | Reclasificar | Derechos Humanos                         |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                          |                      |              |                    |
|----|--------|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|--------------------|
| 37 | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Radicado No 25031977703002 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Derechos Humanos   |
| 38 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040277703593 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General |
| 39 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040977703893 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General |
| 40 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042177704136 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General |
| 41 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042877704437 en la PQRS está como Acción de Tutela y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b>    | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General |
| 42 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25040277703580 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General |
| 43 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Radicado No 25042977704550 en la PQRS está como Derecho de Petición y no tiene archivo adjunto para revisar; <b>Cargar el documento.</b> | Cargar el documento. | Reclasificar | Secretaría General |

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

4. Error en la fecha de registro en el sistema PQRS: Se identificaron 13/221 no conformidades (PSNC) relacionadas con errores en las fechas de registro, sobre un total de 221, de registros analizados, lo que representa una participación del 5,88%. Esta situación se detectó en una muestra aleatoria de actuaciones en las que se evidenciaron inconsistencias entre la fecha del documento registrada en el sistema PQRS.

Estas diferencias de fechas, afectan la trazabilidad y veracidad de los registros, dificultan la reconstrucción cronológica de los trámites, y pueden generar consecuencias administrativas y legales, especialmente en procesos que requieren estricta observancia de los plazos establecidos por la ley.

Además, esta inconsistencia compromete la confiabilidad del sistema institucional y puede obstaculizar la correcta toma de decisiones, el control interno y la rendición de cuentas ante los entes de vigilancia.

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

Algunos ejemplos detectados los podemos evidenciar en la siguiente tabla:

| Nº PSNC | FECHA DE DETECCIÓN | PROCESO             | FECHA DEL PSNC | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME                                                                                                                                   |                                                                                      | TRATAMIENTO | RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO |
|---------|--------------------|---------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------|
| 1       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Derecho de Petición con radicado No 25012177700555 tiene fecha del <b>24 de enero de 2024</b> y el registro de la PQRS es del <b>21 de enero de 2025</b> .        | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025                       | Reparar     | Secretaría General          |
| 2       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Incidente de Desacato con radicado No 25010977700209 tiene fecha del <b>09 de diciembre de 2024</b> y el registro de la PQRS es del <b>09 de enero de 2025</b> .  | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025                       | Reparar     | Colectivos y del Ambiente   |
| 3       | feb-25             | Atención al Usuario | ene-25         | Incidente de Desacato con radicado No 25013077700895 tiene fecha del <b>06 de septiembre de 2022</b> y el registro de la PQRS es del <b>30 de enero de 2025</b> . | Error en la fecha se registró fecha 2022 y el registro es 2025                       | Reparar     | Secretaría General          |
| 4       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25021777701558 <b>tiene fecha del 17 de febrero de 2024 y según el registro de la PQRS es del 17 de febrero de 2025</b> .        | Error en la fecha de registro                                                        | Reparar     | Secretaría General          |
| 5       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Derecho de petición con radicado No 25020577701153 <b>tiene fecha del 4 de diciembre de 2024 y el registro es del 5 de febrero de 2025</b> .                      | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025                       | Reparar     | Secretaría General          |
| 6       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Derecho de petición con radicado No 25021277701428 <b>tiene fecha del 12 de febrero de 2024 y el registro es del 12 de febrero de 2025</b> .                      | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025.                      | Reparar     | Secretaría General          |
| 7       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Derecho de petición con radicado No 25021377701506 <b>tiene fecha del 13 de febrero de 2024 y el registro es del 13 de febrero de 2025</b> .                      | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025.                      | Reparar     | Secretaría General          |
| 8       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Derecho de petición con radicado No 25022177701842 <b>tiene fecha del 21 de febrero de 2024 y el registro es del 21 de febrero de 2025</b> .                      | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025.                      | Reparar     | Secretaría General          |
| 9       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Derecho de petición con radicado No 25022477701874 <b>tiene fecha del 24 de febrero de 2024 y el registro es del 24 de febrero de 2025</b> .                      | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025.                      | Reparar     | Secretaría General          |
| 10      | abr-25             | Atención al Usuario | abr-25         | Acción de Tutela con radicado No 25042977704522 <b>tiene fecha del 20 de marzo y la actuación es del 29 de abril</b> .                                            | Error en la fecha se registró fecha marzo y actuación de abril y el registro es 2025 | Reparar     | Penal y Familia             |
| 11      | may-25             | Atención al Usuario | abr-25         | Incidente de Desacato con radicado No 25040477703727 <b>tiene fecha del 13 de marzo 2024 y la actuación es del 04 de abril 2025</b> .                             | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025.                      | Reparar     | Secretaría General          |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                              |                                                                 |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| 12 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Incidente de Desacato con radicado No 25042577704422 <b>tiene fecha del año 2024 y la actuación es del 25 de abril 2025.</b> | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025. | Reparar | Derechos Humanos   |
| 13 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Derecho de Petición No 25041177704049 <b>tiene fecha del año 2024 y la actuación es del 11 de abril 2025.</b>                | Error en la fecha se registró fecha 2024 y el registro es 2025. | 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

- 5. Error de transcripción en el sistema PQRS:** Se identificaron 12 no conformidades (PSNC) relacionadas con errores de transcripción, sobre un total de 221 registros analizados, lo que representa una participación del 5,43%. Esta situación fue detectada en una muestra aleatoria de actuaciones, en las cuales se evidenciaron inconsistencias entre la información registrada en el sistema PQRS y el contenido real de los documentos.

Este tipo de errores afecta la precisión y veracidad de la información institucional, compromete la correcta clasificación de los casos, y puede conllevar errores en la atención, duplicación de trámites o posibles nulidades procesales. Además, debilita la trazabilidad y la confianza de los usuarios en los canales institucionales de atención.

Algunos ejemplos identificados incluyen:

En el campo del "accionado" se registra una entidad (por ejemplo, Medio Ambiente), pero en el cuerpo del escrito se hace referencia a otra entidad distinta (por ejemplo, la UARIV).

Se presentan discrepancias entre el nombre de quien firma la solicitud y la persona registrada como solicitante en el sistema PQRS como se detalla en la siguiente tabla.

| Nº PSNC | FECHA DE DETECCIÓN | PROCESO             | FECHA DEL PSNC | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME                                                                                                                         |                         | TRATAMIENTO | RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO |
|---------|--------------------|---------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------------|
| 1       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020477701116 <b>en el accionado mencionan a medio ambiente y dentro del escrito en el primer párrafo a la UARIV.</b> | Error de transcripción. | Reparar     | Secretaría General          |
| 2       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Derecho de Petición con radicado No 25022477701869 <b>en el escrito y en la firma son personas diferentes.</b>                                          | Error de transcripción. | Reparar     | Secretaría General          |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                          |                         |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------|--------------------|
| 3  | feb-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Derecho de Petición con radicado No 2502277702110 <b>en el escrito y en la firma son personas diferentes.</b>                                                                            | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |
| 4  | mar-25 | Atención al Usuario | feb-25 | Incidente de Desacato con radicado No 2502177701564 <b>en el escrito y en la firma son personas diferentes.</b>                                                                          | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |
| 5  | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 2503177702823 <b>el accionante es diferente persona a la que firma la tutela.</b>                                                                       | Error de transcripción. | Reparar | Penal y Familia    |
| 6  | abr-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25032577703192 <b>el accionante es una persona diferente a la que firma.</b>                                                                            | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |
| 7  | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040777703755 <b>el accionante es una persona diferente a la que firma.</b>                                                                            | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |
| 8  | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040977703916 <b>el accionante es una persona diferente a la que firma; además en el escrito está a la EPS SURA y en la Rama Judicial a NUEVA EPS.</b> | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |
| 9  | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042177704096 <b>el accionante es una persona diferente a la que firma.</b>                                                                            | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |
| 10 | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042577704418 <b>la firma una persona diferente a la accionante, además la patología es diferente en los hechos y en la pretensión.</b>                | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |
| 11 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Incidente de Desacato con radicado No 25042877704454 <b>la firma una persona diferente al accionante.</b>                                                                                | Error de transcripción. | Reparar | Secretaría General |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                         |                         |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------|--------------------|
| 12 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Derecho de Petición con radicado No 25040377703651 <b>la firma una persona diferente al accionante.</b> | Error de transcripción. | 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

## 6. Registro de dos EPS diferentes en el sistema PQRS:

Se identificaron 10/221 no conformidades (PSNC) relacionadas con errores de transcripción, sobre un total de 221 registros analizados, lo que representa una participación del 4,52%. Esta situación fue detectada en una muestra aleatoria de actuaciones, en las cuales se evidenciaron inconsistencias entre la información registrada en el sistema PQRS y el contenido de los documentos adjuntos.

En estos casos, los archivos revisados muestran que en el texto de la actuación se mencionan dos Entidades Promotoras de Salud (EPS) distintas, lo cual genera ambigüedad en la identificación de la EPS a la que pertenece el accionado. Sin embargo, esta situación no fue corregida al momento de realizar el registro del documento en el sistema, quedando una sola EPS consignada, o en algunos casos, una tercera diferente.

Estas inconsistencias afectan la precisión del trámite de tutela, la correcta asignación de responsabilidades en las actuaciones y pueden derivar en errores en la notificación de parte del juez de tutela, nulidades, la atención al usuario o en la gestión de respuesta por parte de las entidades involucradas. Además, comprometen la calidad de la información reportada institucionalmente.

Se puede evidenciar en los siguientes radicados que se relacionan en la siguiente tabla:

| Nº PSNC | FECHA DE DETECCIÓN | PROCESO             | FECHA DEL PSNC | PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME                                                                                                                                                    |                                 | TRATAMIENTO | RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO |
|---------|--------------------|---------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|-----------------------------|
| 1       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020377701030 <b>relacionada DOS EPS diferentes: NUEVA EPS y SALUD TOTAL.</b>                                                                    | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar     | Secretaría General          |
| 2       | feb-25             | Atención al Usuario | feb-25         | Acción de Tutela con radicado No 25020577701123 <b>relacionada DOS AFP diferentes: COLPENSIONES y PROTECCION.</b>                                                                  | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar     | Control Interno             |
| 3       | mar-25             | Atención al Usuario | mar-25         | Acción de Tutela con radicado No 25030677702417 <b>relacionada DOS EPS diferentes: NUEVA EPS y COOSALUD; además firma otra persona diferente a la relacionada como accionante.</b> | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar     | Secretaría General          |

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

|    |        |                     |        |                                                                                                                                                                                                  |                                 |         |                    |
|----|--------|---------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|--------------------|
| 4  | mar-25 | Atención al Usuario | mar-25 | Acción de Tutela con radicado No 25030677702450 <b>relacionada DOS EPS diferentes: NUEVA EPS y SAVIA SALUD; además actúa como agente oficioso y en las pretensiones lo hace a nombre propio.</b> | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar | Secretaría General |
| 5  | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25040377703696 <b>en contra de la EPS SURA y en las notificaciones lo hacen a PROTECCION S.A.</b>                                                               | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar | Secretaría General |
| 6  | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041077703999 <b>el accionado en unas partes es COLPENSIONES y en otras es PROTECCION.</b>                                                                     | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar | Secretaría General |
| 7  | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25041177704037 <b>en el escrito menciona dos EPS SAVIA SALUD y NUEVA EPS.</b>                                                                                   | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar | Secretaría General |
| 8  | abr-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042477704327 <b>en el escrito menciona dos EPS SURA y NUEVA EPS.</b>                                                                                          | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar | Secretaría General |
| 9  | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Acción de Tutela con radicado No 25042977704582 <b>en el escrito menciona dos EPS SURA y en las pretensiones a la NUEVA EPS; en la Rama Judicial está a SURA.</b>                                | Relacionada DOS AFP diferentes. | Reparar | Derechos Humanos   |
| 10 | may-25 | Atención al Usuario | abr-25 | Incidente de Desacato con radicado No 25042877704435 <b>en el escrito menciona dos EPS: SAVIA SALUD y NUEVA EPS.</b>                                                                             | Relacionada DOS AFP diferentes. | 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

## CONCLUSIONES

1. Alta recurrencia de errores en la clasificación y registro de actuaciones especialmente en las acciones de tutela en la que un tercero actúa como agente oficioso: Se identificó que el 33,48% de las no conformidades corresponden a casos en los que el solicitante actúa como agente oficioso, pero formula pretensiones a nombre propio, lo cual genera confusión procesal y errores en la gestión de los trámites.
2. Fallas en la calidad del registro en el sistema PQRS No cambiaron el tipo de consulta: El 31,22% de los PSNC se debieron a que no se actualizó el tipo de consulta registrado, provocando incongruencias entre la atención prestada y la clasificación del trámite (por ejemplo, asesorías registradas como acciones de tutela). Además, hubo errores en fechas, transcripciones y ausencia de archivos adjuntos.
3. Necesidad de fortalecimiento en el control institucional y revisión documental: Se evidencia la necesidad de establecer controles más estrictos en la verificación del contenido de las actuaciones, ya que múltiples casos presentan diferencias entre la información registrada y los documentos reales, afectando la trazabilidad, legalidad y

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

calidad de la atención al usuario.

## Recomendaciones

1. Desarrollar estrategias de comunicación y sensibilización dirigidas al equipo responsable del registro, enfocadas en la correcta clasificación de las actuaciones, el uso adecuado del sistema PQRS: y la importancia del registro preciso. Se debe hacer especial énfasis en el manejo de casos donde interviene la figura del agente oficioso y en la adecuada selección del tipo de consulta, para prevenir errores frecuentes que afectan la trazabilidad y calidad del servicio.
2. Implementar mecanismos automáticos de validación en el sistema PQRS: El sistema debe contar con alertas que verifiquen la correspondencia entre los campos registrados y los documentos adjuntos, así como evitar la omisión de datos esenciales como archivos o fechas.
3. Fortalecer el seguimiento y auditoría interna periódica: Se recomienda realizar revisiones periódicas aleatorias mensuales de las actuaciones registradas, con participación de la Secretaría General y la Oficina de Control Interno, a fin de corregir y prevenir no conformidades recurrentes.

Para garantizar una atención al usuario efectiva y alineada con los principios de, calidad, eficiencia Administrativa y mejora continua, se recomienda fortalecer las competencias del equipo responsable mediante acciones concretas como: evitar brindar asesorías sin conocimiento suficiente del tema, promover la consulta oportuna con la Secretaría General, Delegaturas o Asesor Jurídico, y fomentar la actualización constante en normas y jurisprudencia.

Asimismo, se hace un llamado a mantener un alto estándar en la redacción, ortografía y precisión de la información brindada. Es fundamental revisar y hacer seguimiento continuo al tratamiento de los Productos y Servicios No Conformes (PSNC) detectado, así como al funcionamiento del sistema PQRS.

Finalmente, se recomienda socializar este informe ante la Alta Dirección, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Oficina de Control Interno, con el fin de que se implementen las medidas correctivas y de autocontrol necesarias para prevenir la recurrencia de estas no conformidades y fortalecer la gestión institucional.

## Tratamiento (PSNC):

Los PSNC identificados durante el primer cuatrimestre de 2025 deberán ser abordados mediante acciones de reparación o reclasificación, según la naturaleza de cada no conformidad. La Secretaría General y las respectivas Delegaturas serán responsables de implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias, con el propósito de mejorar la calidad en la prestación del servicio y prevenir la recurrencia de errores en el registro y gestión del sistema PQRS.

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

| Tipo de PSNC                                                      | Total      | % de participación | Tratamiento  | Responsable del Tratamiento      |
|-------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|--------------|----------------------------------|
| Actúa como agente oficioso y formula pretensiones a nombre propio | 74         | 33,48%             | Reparar      | Secretaría General / Delegaturas |
| No se cambió el tipo de consulta en el sistema PQRS               | 69         | 31,22%             | Reclasificar | Secretaría General / Delegaturas |
| No se cargó archivo adjunto correspondiente                       | 43         | 19,46%             | Reparar      | Secretaría General / Delegaturas |
| Errores en la fecha de registro                                   | 13         | 5,88%              | Reparar      | Secretaría General / Delegaturas |
| Errores de transcripción                                          | 12         | 5,43%              | Reparar      | Secretaría General / Delegaturas |
| Registro de EPS diferentes en el mismo trámite                    | 10         | 4,52%              | Reparar      | Secretaría General / Delegaturas |
|                                                                   | <b>221</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 Secretorio General  
Revisó: Arley de Jesús Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno

#### Anexos

- *Formato FEM-05 de Registro del PSNC-SGC/2025*
- *Papeles de trabajo elaborados por Auditor: Arley De Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno*

Atentamente



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

E:// Arley De Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno  
R// Deisy Milena Vásquez Muñoz - Contratista  
R//: Patricia Vélez Castaño-Secretaria general  
R// Diana María Mejía Toro - Auxiliar Administrativa