

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

TEMA		Informe de Seguimiento Indicadores de Gestión vigencia 2024	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	ARLEY DE JESÚS RAMIREZ PATIÑO	PERIODO EVALUADO	Vigencia 2024
		FECHA DE ELABORACIÓN	Enero 30 de 2025

Cód.: 101

ASUNTO: EL INFORME CONSOLIDADO DE LA EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES VIGENCIA 2024

1. INTRODUCCIÓN

Este informe presenta el seguimiento a los indicadores de gestión de la Personería de Itagüí para la vigencia 2024, con base en la información consolidada en el FPI-03 Tablero de Indicadores 2024

PERSPECTIVA ESTRATÉGICA: GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN

OBJETIVO INSTITUCIONAL: “Desarrollar una gestión institucional eficiente buscando que la Personería de Itagüí sea una Entidad moderna según los requerimientos del Estado, los cuales aportan cercanía con los CIUDADANOS y DEMÁS partes interesadas”

2. INTRODUCCION Y ALCANCE

Evaluar el desempeño de los indicadores estratégicos, misionales, de apoyo y de control, con el fin de retroalimentar la gestión institucional y fortalecer la toma de decisiones

3. FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Ley 87 de 1993 - Sistema de Control Interno La Ley 87 de 1993 establece las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades públicas del Estado Colombiano. Sus principales disposiciones incluyen:

Artículo 1 - Definición de Control Interno: El Control Interno es un sistema integrado por el esquema organizacional y el conjunto de planes, métodos, principios, normas y procedimientos adoptados la entidad para garantizar la eficiencia en la administración de los recursos públicos.

Artículo 2 - Objetivos del Control Interno Entre los objetivos clave del Control Interno, destacan:

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

- Protección de recursos públicos frente a fraudes, corrupción y mala administración.
- **Cumplimiento de objetivos institucionales mediante indicadores de gestión.**
- Garantía de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Artículo 5 - Principios del Control Interno: Los principios rectores incluyen:

- Autocontrol: Cada servidor público es responsable del control en su área de trabajo.
- Autorregulación: Implementación de controles sin necesidad de una supervisión constante.
- Autogestión: Responsabilidad de cada entidad en su gestión de riesgos y desempeño.

Artículo 12 - Evaluación del Control Interno: Las Oficinas de Control Interno deben realizar evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de indicadores y la gestión del riesgo.

Decretos Reglamentarios:

Decreto 1537 de 2001 - Administración del Riesgo en Entidades Públicas y Decreto 648 de 2017 - Roles del Control Interno en Gestión del Riesgo, Este decreto modifica el Decreto 1083 de 2015 y establece que las Oficinas de Control Interno y Define el enfoque de tres líneas de defensa:

- Primera línea: Responsabilidad de cada área operativa.
- Segunda línea: Supervisión y monitoreo de riesgos por la Oficina de Planeación(A cargo de la Secretaria de general de la Personería de Itagüí)
- Tercera línea: Evaluación independiente por la Oficina de Control Interno.

Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Este decreto establece el MIPG como el marco de referencia para la gestión pública en Colombia. Contempla:

- **Indicadores de gestión y desempeño como herramientas clave para el seguimiento.**
- Administración del riesgo como parte de la estrategia de planeación institucional.
- Auditorías internas para verificar la efectividad de los controles establecidos.

4. METODOLOGÍA

Revisión y Análisis de Indicadores por Proceso de los indicadores definidos en el Tablero de Indicadores “FPI-03 Tablero de Indicadores 2024”.

Análisis de los resultados obtenidos en la ejecución de los procesos.

 Personería Itagüí	<h1>INFORME</h1>	Código: FEM-15
		Versión: 04
		Fecha: 01/09/2024

Comparación con el Mapa de Riesgos para identificar brechas y oportunidades de mejora.

Revisión y Análisis de Indicadores por Proceso de los indicadores definidos en el Tablero de Indicadores “FPI-03 Tablero de Indicadores 2024”.

 Personería Itagüí	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024								Código: FPI-03			
									Versión: 07			
									Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL												
2. ATENCIÓN AL USUARIO												
3. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS												
4. VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL												
5. INTERVENCIÓN EN PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA												
6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN												
7. GESTIÓN DOCUMENTAL												
8. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS												
9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO												
10. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO												
11. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN												
12. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y AMBIENTE												

Fuente: “FPI-03 Tablero de Indicadores 2024”.

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

5. ANÁLISIS DE INDICADORES POR PROCESO

5.1 Planeación Institucional

 Personería Itagüí	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024								Código: FPI-03			
									Versión: 07			
									Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL												
PPI-01	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Cumplimiento de las actividades de los planes de acción	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas, identificando tendencias no deseadas	EFICACIA	Nº de actividades ejecutadas/Nº de actividades programadas X 100	Planes de acción por Delegatura	Aumentar	%	100%	Trimestral (Marzo, junio, septiembre, diciembre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Municipal Representante de la alta dirección	Ver seguimiento
PPI-02	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Seguimiento a Riesgos	Verificar la realización del seguimiento periódico a los riesgos identificados	EFICACIA	Nº de seguimientos realizados/Nº de seguimientos establecidos X 100	Mapa de Riesgos	Aumentar	%	100%	Trimestral (Marzo, junio, septiembre, diciembre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Municipal	Ver seguimiento
PPI-03	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Cumplimiento de Compromisos de la Revisión por la Dirección	Garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Revisión por la Dirección	EFICACIA	Nº de compromisos cumplidos/Nº de compromisos suscritos X 100	Acta de Revisión por la Dirección	Mantener	%	100%	Annual: Revisión por la Dirección	Personero Municipal Representante de la alta dirección y Líderes del Proceso	Ver seguimiento
PPI-04	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Ejecución Presupuestal	Verificar que la ejecución y afectación del presupuesto se haga conforme a lo planificado y a la normatividad vigente	EFICIENCIA	Ejecución presupuestal/Presupuesto inicial	Ejecuciones presupuestales	Aumentar	%	90%	Trimestral (Marzo, junio, septiembre, diciembre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Municipal	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno



1. Proceso Planeación Institucional

INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Cumplimiento de las actividades de los planes de acción	30/03/2024 Se han cumplido todas las actividades programadas en el plan de acción de cada una de las delegaturas. Además, se cuenta con informes de gestión y evidencia presentada que respaldan estas acciones.	100%	100%
	30/06/2024 Para el Segundo trimestre del presente año, Se han cumplido todas las actividades programadas en el plan de acción de cada una de las delegaturas. Se dispone de informes de gestión y evidencia presentada que sustentan estas acciones.	100%	100%
	30/09/2024 Para el informe del tercer trimestre del 2024, se reporta que se cumplieron toda las actividades programadas en el plan de acción de cada una de las delegaturas, excepto por actividades que quedaron pendientes de cumplimiento. Estas actividades son: realización de visitas a las dependencias del sector central o descentralizado de la administración central y capacitación en tema de familia. Ambas actividades fueron evaluadas y aprobadas para reprogramación en el cuarto trimestre según consta en acta 266 del comité institucional de gestión y desempeño.	100%	100%
	0/12/2024 Conforme a la revisión realizada, se evidencia que para el cuarto trimestre de la vigencia actual se proyectó la ejecución de 43 actividades dentro de los planes de acción de cada una de las Delegaturas y procesos misionales de la entidad. De estas, se ejecutaron 42, alcanzando un cumplimiento del 97%.	100%	97%
Seguimiento a Riesgos	30/03/2024 Después de realizar el seguimiento a los riesgos durante el primer trimestre, se concluye que el riesgo no se ha materializado en ninguno de los procesos de la entidad.	100%	100%
	30/06/2024 Después de realizar el seguimiento a los riesgos en el segundo trimestre, se constató que el riesgo no se ha materializado en ninguno de los procesos de la entidad.	100%	100%
	30/09/2024 Después de llevar a cabo el seguimiento a los riesgos durante el tercer trimestre, se confirmó que el riesgo no se ha materializado en ninguno de los procesos de la entidad.	100%	100%
	30/12/2024 Tras el seguimiento a los riesgos realizados en el cuarto trimestre, se verificó que se ha presentado la materialización del riesgo conforme al cumplimiento en las actividades a desarrollar de los planes de acción. Riesgo que se trabajara con la Delegatura que incurrió en el incumplimiento y acciones para el plan de mejoramiento correspondiente	100%	97%

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

Cumplimiento de Compromisos de la Revisión por la Dirección	30/12/2024 Los compromisos adquiridos en la Revisión por la Dirección del año 2023 se cumplieron en su totalidad, los cuales fueron socializados en Reunión efectuada el 5 de agosto de 2024.	100%	100%
Ejecución Presupuestal	30/03/2024- Para el primer trimestre se ha ejecutado el 42,90% del presupuesto, discriminados de la siguiente manera: Gastos asociados a la nómina: Presupuesto Asignado \$2.711.800.000 Presupuesto afectado \$545.012.963 Presupuesto por Comprometer \$2.166.787.037 Porcentaje Afectado 20,10% Prestación de servicios: Presupuesto Asignado \$1.134.860.906 Presupuesto afectado \$1.134.077.324 Presupuesto por Comprometer \$783.582 Porcentaje Afectado 99,93% Gastos Generales Presupuesto Asignado \$92.700.050 Presupuesto afectado \$11.010.000 Presupuesto por Comprometer \$81.690.050 Porcentaje Afectado 11,88%.	90%	43%
	30/06/2024-Para el segundo trimestre se ha ejecutado ya el 60,10% del presupuesto, discriminados de la siguiente manera: Gastos asociados a la nómina: Presupuesto Asignado \$3.939.360.956 Presupuesto afectado \$2.367.409.151 Presupuesto por Comprometer \$1.571.951.805.	90%	60%
	30/09/2024-Para el tercer trimestre se ha ejecutado ya el 76.88% del presupuesto , discriminado de la siguiente manera gastos asociados a la nomina: \$3.939.360.956 presupuesto afectado \$3.028.711.151 presupuesto por comprometer \$910.649.549	90%	77%
	30/12/2024- Para el cuarto trimestre se ha ejecutado ya el 98.51% del presupuesto , discriminado de la siguiente manera gastos asociados a la nomina: Presupuesto asignado \$3.939.360.956 presupuesto afectado \$3.880.510.437 presupuesto por comprometer \$58.850.519	90%	98,51%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

Indicador de cumplimiento de planes de acción: se evidencia que para el cuarto trimestre de la vigencia actual se proyectó la ejecución de 43 actividades dentro de los planes de acción de cada una de las Delegaturas y procesos misionales de la entidad. De estas, se ejecutaron 42, alcanzando un cumplimiento del 97%., lo que requiere de acciones correctivas y de mejora.

“En donde se evidencio que no se cumplió con la actividad de implementación del PGD, plan de Gestión Documental, toda vez que el Plan quedo en proceso de aprobación por Comité de Gestión y Desempeño.”(Posibilidad de que las actividades programadas no se realicen de conformidad con los planes de acción y metas institucionales)”

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

- **Riesgo identificado: Posibilidad de desarticulación del Sistema de Gestión de Calidad con el Sistema MIPG.**

“Cumplimiento del Planes de mejoramiento: 43% de efectividad en cierre de acciones correctivas y de mejora”.

“Seguimiento a la desarticulación del SGC con el MIPG: 67 acciones de mejora revisadas, de las cuales 38 siguen abiertas (57%) de ineffectividad”.

Alerta: Se recomienda mejorar la efectividad en el cierre de acciones de mejora.

EL INDICADOR DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL, se recomienda ajustar el indicador para su mejor comprensión y seguimiento, Presupuesto Asignado/Presupuesto Ejecutado, será igual al porcentaje % de Ejecución, y porcentaje de ejecución del presupuesto asignados que equivale al 100% dividido por el presupuesto ejecutado de manera gradual por cada trimestre, según la meta establecida y consistente con el porcentaje de ejecución final de 98,51%.

5.2 Atención Al Usuario

 Personería Itagüí	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03				
								Versión: 07				
								Fecha: 01/09/2024				
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
2. ATENCIÓN AL USUARIO												
PAU-01	ATENCIÓN AL USUARIO	Oportunidad en la respuesta a requerimientos	Determinar la capacidad de respuesta a los requerimientos recibidos por la Personería en los tiempos estipulados por la Ley	EFICIENCIA	Nº de PQRDFS del SIGGED respondidas dentro de los plazos establecidos/total de PQRDFS del SIGGED recibidas X 100	SIGGED	Aumentar	%	100%	Mensual Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Secretaría General	Ver seguimiento
PAU-02	ATENCIÓN AL USUARIO	Satisfacción del Usuario	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta la Personería.	IMPACTO	N de atendidos/ N de encuestados x 100	Encuestas de satisfacción Tabulación e informe	Aumentar	%	100%	Mensual Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Secretaría General	Ver seguimiento
PAU-03	ATENCIÓN AL USUARIO	Verificación Calidad de la Respuesta	Verificar la calidad en las respuestas dadas a los usuarios según los criterios establecidos en los procesos	EFICIENCIA	Nº de PQRDFS del SIGGED respondidas / Nº de PQRDFS del SIGGED Recibidas	Carpetas físicas y digital.	Mantener	%	100%	Mensual Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Secretaría General	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

1. Atención al Usuario			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Oportunidad en la respuesta a requerimientos	30/01/2024 En el primer mes del año 2024 se da cumplimiento en un 95% a la oportunidad de la respuesta, teniendo en cuenta que el 5% faltante e encuentra dentro de los términos de Ley para otorgar respuestas.	100%	95%
	29/02/2024 en el mes de febrero de 2024 se da cumplimiento al 100% a la oportunidad de la respuesta, ya que todas las PQRS	100%	100%



	radicadas en la Entidad fueron respondidas dentro de los términos de Ley. Según Acta 053/2024		
	30/03/2024 en el mes de marzo de 2024 se da cumplimiento al 100% a la oportunidad de la respuesta, ya que todas las 16 PQRS radicadas en la Entidad fueron respondidas dentro de los términos de Ley. Según Acta 076/2024	100%	100%
	30/04/2024 En el mes de abril de 2024 se da cumplimiento en un 100% a las PQRS radicadas, respondidas dentro de los términos 19 que corresponde al 82.61%, respondidas fuera de términos 0 que corresponde al 0% y pendientes de responder dentro de los términos 4 que corresponde al 17.39%.	100%	82.61%
	30/05/2024 En el mes de mayo de 2024 se da cumplimiento en un 100% a las PQRS radicadas, respondidas dentro de los términos 18 que corresponde al 94,74%, respondidas fuera de términos 0 que corresponde al 0% y pendientes de responder dentro de los términos 1 que corresponde al 5.26%.	100%	95%
	30/06/2024 En el mes de junio de 2024 se da cumplimiento en un 100% a las PQRS radicadas, respondidas dentro de los términos 9 que corresponde al 81.82%, respondidas fuera de términos 0 que corresponde al 0% y pendientes de responder dentro de los términos 2 que corresponde al 18.18%.	100%	81.82%
	30/07/2024 se recibieron 38 PQRS en el mes de julio de 2024, de las cuales 37 fueron respondidas dentro de los términos establecidos lo cual corresponde a un 97.37% de efectividad, el otro 2,63% corresponde a una PQRS que fue respondida fuera de los términos tanto del sistema SIGGED como los legales.	100%	97.37%
	30/08/2024 en el mes de agosto de 2024 se da cumplimiento al 100% a la oportunidad de la respuesta, ya que las 42 PQRS radicadas en la Entidad fueron respondidas dentro de los términos de Ley. Según Acta 229/2024	100%	100%
	30/09/2024 en el mes de septiembre de 2024 se da cumplimiento al 100% a la oportunidad de la respuesta, ya que las 36 PQRS radicadas en la Entidad fueron respondidas dentro de los términos de Ley. Según Acta 262/2024	100%	100%
	30/10/2024 En el mes de octubre de 2024, se da cumplimiento al 80,43% a la oportunidad de la respuesta, ya que de las 46 PQRS radicadas en la Entidad fueron respondidas dentro de los términos de Ley, según Acta 303/2024.	100%	80%
	30/11/2024 en el mes de noviembre de 2024, se da cumplimiento al 97,62% fueron respondidas dentro de los términos de ley y el 2,38% restante se encuentra pendiente de dar respuesta encontrándose dentro de los términos. Acta 325/2024	100%	98%
	30/12/2024 en el mes de diciembre de 2024, se da cumplimiento al 100% a la oportunidad de la respuesta, ya que entraron 28 PQR y fueron respondidas dentro de los términos establecidos.	100%	100%
Satisfacción del Usuario	30/01/2024-En términos generales la percepción promedio de las encuestas de satisfacción al usuario durante el mes de enero del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.15% frente a un nivel de insatisfacción del 0.85% esto debido a que dos personas manifiestan que el tiempo de espera fue demasiado largo; a pesar de éste nivel de insatisfacción, para el mes de enero del año 2024 se cumple con el indicador de eficiencia el cual está definido como meta de satisfacción el 95%.	95%	99.15%



	28/02/2024-El resultado arroja un 98.91% de satisfacción, frente a un 1.09% de insatisfacción, esto debido a que 1 persona encuestada califica "Regular" toda vez que la información brindada al momento de la atención no cumplió sus expectativas.	95%	98.91%
	30/03/2024-La percepción promedio de las encuestas de satisfacción al usuario durante el mes marzo del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.51% frente a un nivel de insatisfacción del 0.49% esto debido a que algunas personas se van disgustadas por lo que tenían la expectativa de que en la atención les iban a solucionar los problemas y además que el tiempo de espera para ser atendidos fue extenso	95%	99.51%
	30/04/2024-La percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes abril del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 96.69% frente a un nivel de insatisfacción del 3.31% esto debido a que algunas personas encuestadas califican las preguntas entre "Regular" y "No Sabe/No Responde".	95%	96.69%
	La percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes mayo del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.29% frente a un nivel de insatisfacción del 0.71% esto debido a que una persona manifiesta que la personería no le ayudó con la agilización del trámite ante el Sisben.	95%	99.29%
	La percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes de junio del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.61% frente a un 0.39% de insatisfacción; esto se debe a que dos personas califican "Regular" el tiempo de espera para ser atendido.	95%	99.61%
	La percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes de julio del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.23% frente a un 0.77% de insatisfacción, esto se debe a que algunas encuestas califican Regular y Malo el tiempo de espera para ser atendido y la información brindada no fue útil para ellas.	95%	99.23%
	En términos generales, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes de agosto del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.03% frente a un 0.97% de insatisfacción; esto se debe a que algunas personas encuestadas califican entre "Regular", "Malo" y "No Sabe/No Responde" el tiempo de espera para ser atendido y la información brindada no fue útil para ellas.	95%	99%
	En términos generales, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción del consolidado de todas las dependencias durante el mes de septiembre del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.31% frente a un 0.69% de insatisfacción; esto se debe a que algunas personas encuestadas califican entre "Regular" y "Malo" el tiempo de espera para ser atendido y la información brindada no fue útil para ellas.	95%	99%
	30/10/2024-En términos generales en la secretaría general en su dependencia de Atención al Usuario, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes de octubre del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 100.00%,	95%	100%
	30/11/2024-En términos generales en la secretaría general en su dependencia de Atención al Usuario, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes de noviembre del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.70% frente a un 0.30%	95%	100%



	de insatisfacción entre los encuestados, tal y como se puede evidenciar en el informe consolidado		
	30/12/2024- En términos generales, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción correspondiente al consolidado de todas las dependencias durante el mes de diciembre del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 100.00%, tal y como se puede evidenciar en el informe consolidado	95%	100%
Verificación de la Respuesta	30/01/2024 Al momento de la revisión se encuentra que todas las PQRS del mes de enero se les otorgo respuesta con calidad y según lo solicitado por el peticionario, dando cumplimiento a los términos establecidos en el sistema SISGED y a los términos de Ley. Según Acta 043/2024.	100%	100%
	29/02/2024 Se realiza revisión aleatoria de las 32 PRQS del mes de febrero, donde se evidencia respuesta con calidad y en términos de ley, Según acta 055/2024.	100%	100%
	30/03/2024 Se realiza revisión aleatoria de las 16 PRQS del mes de marzo, donde se evidencia respuesta con calidad y en términos de ley, Según acta 075/2024.	100%	100%
	30/04/2024 Se realiza revisión aleatoria de las 23 PQRS del mes de abril, donde se evidencia respuesta con calidad y en términos de ley en las PQRS escogidas, según acta 111/2024.	100%	100%
	30/05/2024 Se realiza revisión aleatoria de las 19 PQRS del mes de mayo, donde se evidencia respuesta con calidad y en términos de ley en las PQRS escogidas, según acta 161/2024.	100%	100%
	30/06/2024 Se realiza revisión aleatoria de las 11 PQRS del mes de junio, donde se evidencia respuesta con calidad y en términos de ley en las PQRS escogidas, según acta 163/2024.	100%	100%
	30/07/2024 Entraron 31 PQRS en el mes de julio, se revisaron aleatoriamente un total de 16 PQRS de las cuales se evidencia que la respuesta es acorde a lo solicitado, se hicieron traslados por competencia de otras entidades, y se realizaron seguimientos, Acta 232/2024	100%	100%
	30/08/2024 Entraron 42 PQRS en el mes de agosto, se revisaron aleatoriamente un total de 18 PQRS de las cuales se evidencia que la respuesta es acorde a lo solicitado, se hicieron traslados por competencia de otras entidades, y se realizaron seguimientos, Acta 233/2024	100%	100%
	30/09/2024 entraron 36 PQRS en el mes de septiembre, se revisaron aleatoriamente un total de 16 PQRS de las cuales se evidencia que la respuesta es acorde a lo solicitado, se hicieron traslados por competencia de otras entidades y se realizaron seguimientos, Acta 275/2024	100%	100%
	30/10/2024 entraron 46 PQRS en el mes de octubre, se revisaron aleatoriamente las cuales se evidencia que la respuesta es acorde a lo solicitado, se hicieron traslados por competencia de otras entidades y se realizaron seguimientos, Acta 326/2024	100%	100%
	30/11/2024 entraron 42 PQRS en el mes de noviembre, se revisaron aleatoriamente las cuales se evidencia que la respuesta es acorde a lo solicitado, se hicieron traslados por competencia a otras entidades y se realizaron seguimientos, Acta 327/2024	100%	100%

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

	30/12/2024 entraron 28 PQRS en el mes de diciembre, se revisaron aleatoriamente 11 PQRS, las cuales se evidencia que la respuesta es acorde a lo solicitado, se hicieron traslados por competencia a otras entidades y se realizaron seguimientos, Acta 003/2025	100%	100%
--	--	------	------

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

• **Indicador Tiempo de respuesta a PQRDSF: 100% de las solicitudes fueron atendidas en los tiempos establecidos dentro de los plazos legales.**, se hicieron traslados por competencia a otras entidades y se realizaron seguimientos mensualmente, se puede evidenciar en Actas del sistema SIGGED

Indicador Oportunidad En La Respuesta A Requerimientos: se recomienda ajustar el indicador, debido a que el 100% de las solicitudes fueron atendidas en los tiempos establecidos y al observar los seguimientos tenemos la meta por debajo del 100%.

“En el primer mes del año 2024 se da cumplimiento en un 95% a la oportunidad de la respuesta, teniendo en cuenta que el 5% faltante e encuentra dentro de los términos de Ley para otorgar respuestas”.

Satisfacción del Usuario -En términos generales en la secretaría general en su dependencia de Atención al Usuario, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción durante el mes de noviembre del año 2024, arroja un nivel de satisfacción del 99.70% frente a un 0.30% de insatisfacción entre los encuestados, tal y como se puede evidenciar en los informe consolidado.

Verificación Calidad de la Respuesta: se encuentra que todas las PQRS del mes de enero a diciembre se les otorgo respuesta con calidad y según lo solicitado por el peticionario, dando cumplimiento en los términos de ley y meta establecida en el sistema de gestión de calidad SGC. Como se puede evidenciar en el sistema SIGGED.

• **Riesgo identificado: Posibilidad de demoras en la atención de solicitudes. No se materializó el riesgo.**

Seguimiento a quejas y reclamos: Sin materialización de riesgos: Proceso eficiente. No se han materializado riesgos, Cumplimiento General del Proceso es del 100%

5.3 Promoción Y Protección De Los Derechos Humanos

		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03 Versión: 07 Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
3. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS												
PDH-01	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	Elaboración y/o presentación de tutelas en ejecución del proceso	Tramitar, elaborar y presentar las tutelas en ejecución del proceso.	EFICACIA	Nº de tutelas elaboradas y/o presentadas en la Delegatura / Nº de Tutelas solicitadas en la delegatura x 100	Registro de Tutelas	Mantener	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personeros Delegados para los Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente	Ver seguimiento
PDH-02	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	Ayudas Humanitarias tramitadas	Gestionar oportunamente el trámite de ayudas humanitarias solicitadas por la personería al ante territorial	EFICACIA	Nº de ayudas tramitadas/Nº de ayudas solicitadas x100	Solicitudes de Ayudas Inmediatas	Aumentar	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Delegado para los Derechos Humanos	Ver seguimiento
PDH-03	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	Solicitudes de inclusión en el RUV tramitadas	Recepcionar y remitir solicitudes para inclusión en el Registro Único de Víctimas (RUV)	EFICACIA	No de solicitudes remitidas/No. De solicitudes recibidas*100	Solicitudes de Inclusión en el RUV	Aumentar	%	100%	Semestral. 10 primeros días hábiles de enero y julio	Personero(a) Delegado para los Derechos Humanos	Ver seguimiento
PDH-06	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	Realización de capacitaciones	Promover mediante capacitaciones el conocimiento de los Derechos Humanos, colectivos y del ambiente en la comunidad	EFICACIA	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100	Listas de asistencia de capacitaciones	Aumentar	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero(a) Delegado para los Derechos Humanos	Ver seguimiento
PDH-08	PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	Oportunidad en la respuesta a requerimientos	Determinar la capacidad de respuesta a los requerimientos recibidos por la dependencia en los tiempos estipulados por la Ley	EFICACIA	Nº de PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos/Nº de PQRS recibidas X 100	Software PQRDS	Aumentar	%	100%	Trimestral Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero(a) Delegado para los Derechos Humanos	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

3. Promoción Y Protección De Los Derechos Humanos			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Elaboración y/o presentación de tutelas en ejecución del proceso	30/03/024 La Delegatura de Derechos Humanos, recibió durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, un total de 3 SOLICITUDES DE ACCIONES DE TUTELA, dado que se presentaron estas solicitudes se atendieron en un *100%. Evidencia de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.	100%	100%
	30/03/2024: La Delegatura de Derechos Humanos, recibió durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2024, un total de 2 SOLICITUDES DE ACCION DE TUTELA, dado que se presentaron estas solicitudes. (No. de Tutelas realizadas/No. de Tutelas solicitadas)*100. (2/2*100). Evidencia de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.	100%	100%
	30/09/2024: La Delegatura de Derechos Humanos, recibió durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024, un total de 3 SOLICITUDES DE ACCION DE TUTELA, dado que se presentaron estas solicitudes. (No. de Tutelas realizadas/No. de Tutelas solicitadas)*100. (3/3*100). Evidencia de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.	100%	100%
	30/12/2024: La Delegatura de Derechos Humanos, recibió durante el Periodo comprendido entre 01 de Octubre y el 31 de diciembre de 2024 un total de 0 SOLICITUDES DE ACCION DE TUTELA, dado que se presentaron estas solicitudes (Nº. De Tutelas realizadas/Nº.	100%	0%



	De tutelas solicitadas *100 (0/0)100).evidencias de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.		
Ayudas Humanitarias tramitadas	30/03/2024: la Delegatura para los Derechos Humanos tramitó durante el periodo de 01 de enero al 30 de marzo del 2024, Ocho (8) ayudas Humanitarias discriminadas de la siguiente manera: Bono de alimentación: 7 Arriendo: 1 Cupo Escolar y Refrigerio: 0 Atención en salud: 0 Total Ayudas: 8 Evidencia de estos registros pueden verse en el email: luz.ortiz@personeraiitagui.gov.co. Además del formato FDH-06, en línea. Se cumple con la meta del 100% de acuerdo a la fórmula del indicador (No. de ayudas tramitadas/N° de ayudas solicitadas x100). (8/8*100).	100%	100%
	30/06/2024: la Delegatura para los Derechos Humanos tramitó durante el periodo de 01 de abril al 30 de junio del 2024, Ocho (8) ayudas Humanitarias discriminadas de la siguiente manera: Bono de alimentación: 8 Arriendo: 0 Cupo Escolar y Refrigerio: 0 Atención en salud: 0 Total Ayudas: 8 Evidencia de estos registros pueden verse en el email: luz.ortiz@personeraiitagui.gov.co. Además del formato FDH-06, en línea. Se cumple con la meta del 100% de acuerdo a la fórmula del indicador (No. de ayudas tramitadas/N° de ayudas solicitadas x100). (8/8*100).	100%	100%
	30/09/2024: la Delegatura para los Derechos Humanos tramitó durante el periodo de 01 de julio al 30 de septiembre del 2024, ya no se especifica qué tipo de ayudas se le va entregar a la personas, se remite el oficio y ya casa de justicia por medio de un equipo interdisciplinario decide el tipo de ayuda a entregar. Evidencia de estos registros pueden verse en el email: luz.ortiz@personeraiitagui.gov.co. Además del formato FDH-06, en línea. Se cumple con la meta del 100% de acuerdo a la fórmula del indicador (No. de ayudas tramitadas/N° de ayudas solicitadas x100). (4/4*100).	100%	100%
	31/12/2024: La Delegatura para los Derechos Humanos tramitó durante el periodo de 01 de Octubre al 31 de diciembre del 2024, tramitó 4 solicitudes de ayuda humanitarias, ya no se especifica qué tipo de ayudas se le va entregar a la personas, se remite el oficio y ya casa de justicia por medio de un equipo interdisciplinario decide el tipo de ayuda a entregar. Evidencia de estos registros pueden verse en el email: luz.ortiz@personeraiitagui.gov.co. Además del formato FDH-06, en línea. Se cumple con la meta del 100% de acuerdo a la fórmula del indicador (No. de ayudas tramitadas/N° de ayudas solicitadas x100). (4/4*100).	100%	100%
Solicitudes de inclusión en el RUV tramitadas	30/03/2024-La Delegatura de Derechos Humanos recibió entre el periodo de 01 de enero al 30 de marzo del 2024, dieciocho (18) solicitudes de inclusión para tramitar ante la Unidad de víctimas. Clasificadas así:	100%	100%



	<p>Por desplazamiento: 16</p> <p>Por homicidio: 1</p> <p>Por secuestro: 1</p> <p>Por amenazas: 0</p> <p>Por delitos contra la libertad e integridad sexual en desarrollo del conflicto armado: 0</p> <p>Total: 18</p> <p>Se cumplió con este indicador en un 100% de eficacia, de acuerdo con la formula (Nº de inclusiones en el RUV tramitadas/Nº de solicitudes de inclusión en el RUV). Evidencia de esta información formato FUD (Formato Único de Declaración), formato FDH-06.</p>		
	<p>30/06/2024-La Delegatura de Derechos Humanos recibió entre el periodo de 01 de abril al 30 de junio del 2024, Veinticinco (25) solicitudes de inclusión para tramitar ante la Unidad de victimas. Clasificadas así:</p> <p>Por desplazamiento: 23</p> <p>Por homicidio: 1</p> <p>Por secuestro: 0</p> <p>Por amenazas: 0</p> <p>Por delitos contra la libertad e integridad sexual en desarrollo del conflicto armado: 1</p> <p>Total: 25</p> <p>Se cumplió con este indicador en un 100% de eficacia, de acuerdo con la formula (Nº de inclusiones en el RUV tramitadas/Nº de solicitudes de inclusión en el RUV). Evidencia de esta información formato FUD (Formato Único de Declaración), formato FDH-06.</p>	100%	100%
	<p>30/09/2024-La Delegatura de Derechos Humanos recibió entre el periodo de 01 de julio al 30 de septiembre del 2024, Cuarenta y Tres (43) solicitudes de inclusión para tramitar ante la Unidad de victimas. Clasificadas así:</p> <p>Por desplazamiento: 34</p> <p>Por homicidio: 7</p> <p>Por secuestro: 0</p> <p>Por amenazas: 1</p> <p>Por delitos contra la libertad e integridad sexual en desarrollo del conflicto armado: 1</p> <p>Total: 43</p> <p>Se cumplió con este indicador en un 100% de eficacia, de acuerdo con la formula (Nº de inclusiones en el RUV tramitadas/Nº de solicitudes de inclusión en el RUV). Evidencia de esta información formato FUD (Formato Único de Declaración), formato FDH-06.</p>	100%	100%
	<p>30/12/2024-La Delegatura de Derechos Humanos recibió entre el periodo de 01 de octubre al 31 de diciembre del 2024, sesenta y ocho (68) solicitudes de inclusión para tramitar ante la Unidad de victimas. Clasificadas así:</p> <p>POR DESPLAZAMIENTO 52</p> <p>POR HOMICIDIO 10</p> <p>POR AMENAZAS 0</p> <p>SECUESTRO 02</p> <p>POR DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL</p>	100%	100%



	EN DESARROLLO DEL CONFLICTO ARMADO 01 DESAPARICION FORZADA 01 ACTOS TERRORISTAS 02		
Realización de capacitaciones	30/03/2024: La Delegatura de Derechos Humanos durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de Marzo de 2024 no se realizó ninguna capacitación, teniendo en cuenta que se está realizando toda la gestión y programación para el segundo trimestre, dando un cumplimiento al indicador según la fórmula N° de capacitaciones realizadas/N° de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100.	90%	0%
	30/06/2024: la Delegatura de Derechos Humanos durante el periodo comprendido entre 01 de abril y el 30 de junio de 2024, realizó un total de 20 capacitaciones dando un cumplimiento al indicador según la fórmula N° de capacitaciones realizadas/N° de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100.	90%	90%
	30/09/2024: la Delegatura de Derechos Humanos durante el periodo comprendido entre 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024, realizó un total de 3 capacitaciones dando un cumplimiento al indicador según la fórmula N° de capacitaciones realizadas/N° de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100.	90%	90%
	31/12/2024. La Delegatura de Derechos Humanos durante el periodo comprendido entre 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, realizó un total de 4 capacitaciones dando un cumplimiento al indicador según la fórmula N° de capacitaciones realizadas/N° de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100.	90%	90%
Oportunidad en la respuesta a requerimientos	30/03/2024-La delegatura de derechos humanos, recibió durante el primer trimestre del año 2024, un total de ciento cincuenta y cinco (155) solicitudes de PQRDSF; se respondieron dentro de términos un total de ciento cincuenta y cinco (155) PQRDSF. (N° de PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos, 155/N° de PQRS recibidas, 155) X 100 = 100% . Cumpliendo con la meta del indicador. Evidencia de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.	100%	100%
	30/06/2024-La delegatura de derechos humanos, recibió durante el segundo trimestre del año 2024, un total de ciento noventa y tres (193) solicitudes de PQRDSF; se respondieron dentro de términos un total de ciento noventa y tres (193) PQRDSF. (N° de PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos, 193/N° de PQRS recibidas, 193) X 100 = 100% . Cumpliendo con la meta del indicador. Evidencia de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.	100%	100%
	30/09/2024-La delegatura de derechos humanos, recibió durante el tercer trimestre del año 2024, un total de ciento noventa y tres (193) solicitudes de PQRDSF; se respondieron dentro de términos un total de ciento noventa y tres (193) PQRDSF. (N° de PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos, 193/N° de PQRS recibidas, 193) X 100 = 100% . Cumpliendo con la meta del indicador. Evidencia de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.	100%	100%
	30/12/2024-la Delegatura para los Derechos Humanos, recibió durante el cuarto trimestre del año 2024 un total de treinta y siete solicitudes (37) PQRSSF se respondieron dentro de términos. (N°	100%	100%

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

	de PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos, $37/N^{\circ}$ de PQRS recibidas, $37) \times 100 = 100\%$. Cumpliendo con la meta del indicador. Evidencia de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad.		
--	---	--	--

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

Proceso eficiente y con resultados satisfactorios.

La efectividad en las acciones de protección en la delegatura de Derechos Humanos fue ejecutada sin rechazos ni inadmisiones en un 100%, 699 acciones presentadas, ninguna rechazada, Orientación en derechos humanos de asesorías fueron precisas y sin inexactitudes

Elaboración y/o presentación de tutelas en ejecución del proceso: Se sugiere ajustar el resultado de los seguimientos del indicador “La Delegatura de Derechos Humanos, recibió durante el Periodo comprendido entre 01 de Octubre y el 31 de diciembre de 2024 un total de 0 SOLICITUDES DE ACCION DE TUTELA, dado que NO se presentaron estas solicitudes (N°. De Tutelas realizadas/N°. De tutelas solicitadas *100 (0/0)100).evidencias de esta información puede verificarse en el software de PQRS de la entidad. **LO QUE ARROJA UN RESULTADO DEL 0%, LO QUE DARÍA A ENTENDER QUE EL INDICADOR, ESTÁ POR DEBAJO DE LA META ESTABLECIDA**

INDICADOR REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES: se recomienda ajustar el indicador, La Delegatura de Derechos Humanos durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de Marzo de 2024, “no se realizó ninguna capacitación, teniendo en cuenta que se está realizando toda la gestión y programación para el segundo trimestre, dando un cumplimiento al indicador según la fórmula N° de capacitaciones realizadas/ N° de Capacitaciones solicitadas y/o programadas $\times 100$. **SE RECOMIENDA REALIZAR CRONOGRAMA, ESTABLECER LA META, PLAN DE CAPACITACIONES A REALIZAR/CAPACITACIONES REALIZADAS**

“Se recomienda Realizar un instrumento que sirva de herramienta para determinar tipo Capacitaciones a realizar, fecha de realización, publico objetivo y resultados de la evaluación de la capacitación realizada, en procura de la mejora y con el propósito de acompañar y capacitar en las necesidades que presentan mayor impacto y que puedan ser objeto de acompañamiento de parte de la Delegatura”

- **Riesgo identificado: Posibilidad de brindar asesoría inexacta. No se materializó.**



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

5.4 Vigilancia Administrativa Y De La Conducta Oficial

		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03		
									Versión: 07		
									Fecha: 01/09/2024		
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO
4. VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL											
PVC-01	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL Trámite de quejas Disciplinarias	Tramitar las quejas que presentan los ciudadanos y/o por oficio en contra de los servidores públicos del municipio de Itagüí.	EFICACIA	Nº de quejas tramitadas / Nº de quejas recibidas x 100	Quejas	aumentar	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Delegado para la Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	Ver seguimiento
PVC-02	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL Cumplimiento de terminos prescriptivos de la acción disciplinaria en el proceso Disciplinario	Verificar el cumplimiento de los términos prescriptivos en los procesos Disciplinarios en trámite	EFICIENCIA	Nº de procesos en los cuales se ha identificado prescripción / Nº de procesos tramitados o verificados X 100	Expedientes	Disminuir	%	0%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre) Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Delegado para la Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	Ver seguimiento
PVC-03	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL Vigilancia Administrativa	Realizar seguimiento a la realización de vistas de Vigilancia administrativa a las	EFICACIA	Nº de vistas realizadas/Nº de vistas programadas y/o	Expedientes	Aumentar	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre)	Personero Delegado para la Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	Ver seguimiento
PVC-04	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y DE LA CONDUCTA OFICIAL Capacitación a servidores publicos del orden territorial en derecho disciplinario	Capacitar, formar y actualizar a los funcionarios públicos, en materia disciplinaria que les permita conocer,	IMPACTO	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones programadas X 100	Registro de convocatorias y registro de	aumentar	%	100%	Annual (Diciembre) Se mide los primeros 10 días hábiles del mes	Personero Delegado para la Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

4 Vigilancia Administrativa Y De La Conducta Oficial			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Trámite de quejas Disciplinarias	30/03/2024-ACTUACIONES REALIZADAS CON LAS PQRS Inhibitorios: 4 Traslados por competencia: 10 Traslado interno a la Secretaria (Preservación del Orden Interno): 2	100%	100%
	30/06/2024-ACTUACIONES REALIZADAS CON LAS PQRS Inhibitorios: 6 Traslados por competencia: 3 Indagación previa: 1	100%	100%
	30/09/2024-ACTUACIONES REALIZADAS CON LAS PQRS PQRS: 40 Inhibitorios: 13 Traslados por competencia: 15 Inhibitorios: 4 Autos de Archivo Investigación Disciplinaria (7) Autos de apertura de Indagación Previa (6)	100%	100%
	30/12/2024-ACTUACIONES REALIZADAS CON LAS PQRS PQRS: 30 Inhibitorios: 5 Traslados por competencia: 19 Asuntos en Evaluación: 6 Autos de Archivo Investigación Disciplinaria (3) Indagación Previa (1)	100%	100%
Cumplimiento de terminos prescriptivos de la acción disciplinaria en el proceso Disciplinario	30/03/2024-A la fecha de corte del primer trimestre no ha operado el fenómeno de la prescripción de los procesos disciplinarios.	0%	0%
	30/06/2024-A la fecha de corte del segundo trimestre no ha operado el fenómeno de la prescripción de los procesos disciplinarios.	0%	0%
	30/09/2024-A la fecha de corte del tercer trimestre no ha operado el fenómeno de la prescripción de los procesos disciplinarios.	0%	0%

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

	30/12/2024-A la fecha de corte del cuarto trimestre no ha operado el fenómeno de la prescripción en ningún proceso disciplinario.	0%	0%
Vigilancia Administrativa	30/03/2024-A la fecha de corte del primer trimestre no ha operado el fenómeno de la prescripción de los procesos disciplinarios.	0%	0%
Capacitación a servidores públicos del orden territorial en derecho disciplinario	30/03/2024-Sin avances, programada para mayo y octubre de 2024.	100%	0%
	30/06/2024-Se realizó capacitación sobre "Derecho Disciplinario, Modalidades y Conductas de Acoso Laboral", dictada el 27 de junio de 2024, dirigida a Servidores Públicos y Contratistas de la Administración Municipal y entes descentralizados.	100%	100%
	30/09/2024-No se presenta avance, la segunda capacitación está programada para el mes de octubre de 2024	100%	0%
	30/12/2024-El 19 de Noviembre de 2024, se dictó capacitación en las Instalaciones de la Personería Municipal, a Servidores Públicos de Planta y contratistas sobre "División de Roles en el Proceso Disciplinario y algunos aspectos Generales en Instrucción" con una asistencia de 33 personas. (Registro de asistencia en carpeta de Capacitaciones). Meta Cumplida 4o Trimestre/2024	100%	100%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

Cumplimiento General del Proceso: 100%

Indicadores Evaluados: Cumplimiento de términos procesales: 100% de cumplimiento sin prescripción de casos.

- Respeto al debido proceso: No se presentaron nulidades en procesos disciplinarios.
- Riesgos mitigados de manera efectiva. No se materializó.

Recomendaciones:

- Se recomienda a la delegatura para la vigilancia administrativa Revisar y actualizar los procedimientos internos para garantizar que existan mecanismos claros para prevenir el tráfico de influencias y el abuso de poder.
- Seguimiento y monitoreo a los controles internos, Implementar un sistema de alertas tempranas.
- Promover campañas de integridad, con mensajes claros sobre la importancia de la vigilancia administrativa y las consecuencias de actos indebidos.

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

- **INDICADOR Cumplimiento de términos prescriptivos de la acción disciplinaria en el proceso Disciplinario:** se recomienda ajustar el indicador, debido a que no ha operado el fenómeno de la prescripción en ningún proceso disciplinario” que corresponde 100 y al observar los seguimientos tenemos la meta 0%

“A la fecha de corte del cuarto trimestre no ha operado el fenómeno de la prescripción en ningún proceso disciplinario”

5.5 Intervención En Procesos Penales Y De Familia.

Personería Itagüí		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03			
									Versión: 07			
									Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
5. INTERVENCIÓN EN PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA												
PPF-01	INTERVENCIÓN EN PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA	Intervenciones en procesos penales y de familia	Verificar el Numero de Intervenciones Realizadas en procesos penales y de familia	EFICACIA	Nº de Intervenciones en procesos Penales y de Familia/Nº de Intervenciones requeridas y programadas X 100	Planillas de Notificación de decisiones judiciales y administrativas-Oficios-Actas	Sostener	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre)	Personero Delegado para Penal y Familia	Ver seguimiento
PPF-02	INTERVENCIÓN EN PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA	Violaciones al debido proceso en penal y de familia	Verificar la aplicación del debido proceso en los procesos Penales y de familia	EFICACIA	Nº de Violaciones al debido proceso Detectadas/Nº de Expedientes revisados (debido proceso) X 100	Informe de Debido Proceso, Oficios	Aumentar	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre)	Personero Delegado para Penal y Familia	Ver seguimiento
PPF-03	Demanda Ley de apoyo	Elaboración de demandas Ley de Apoyo	Verificar demandas Ley de Apoyo	EFICACIA	Nº de demandas solicitadas/Nº de valoraciones realizadas X 100	Solicitudes de los usuarios SIGED	Aumentar	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre)	Personero Delegado para Penal y Familia	Ver seguimiento
PPF-04	Valoración Ley de Apoyo	Elaboración valoración Ley de Apoyo	Verificar Valoraciones Ley de apoyo	EFICACIA	Nº de valoraciones solicitadas/Nº de valoraciones realizadas X 100	Solicitudes de los usuarios SIGED	Aumentar	%	100%	Trimestral (enero, abril, julio, octubre)	Personero Delegado para Penal y Familia	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

5 Intervención En Procesos Penales Y De Familia			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Intervenciones en procesos penales y de familia	30/03/2024-INTERVENCIONES EN PROCESOS DE DERECHO PENAL <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones en Procesos Penales: 14 • Audiencias ante los juzgados penales: 15 • Consejo de Disciplina: 01 • Destrucción: 136 • Reconocimiento: 02 • Operativo de Allanamiento con captura: 13 • VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PENA: 14 Total, actuaciones en derecho Penal: 195 De acuerdo con el Plan de Acción en procesos penales: 195 intervenciones realizadas de 195 Intervenciones solicitadas. (195/195*100) Meta cumplida al 100%.	100%	100%
	INTERVENCIONES EN ASUNTOS DE FAMILIA		



	<p>VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN CASOS DE DERECHO DE FAMILIA: 07</p> <p>INTERVENCIONES EN LOS PROCESOS DE FAMILIA: 43</p> <ul style="list-style-type: none"> • AUDIENCIAS EN COMISARÍA: 04 • AUDIENCIAS EN JUZGADOS DE FAMILIA: 0 • Diligencias realizadas en Comisaría: 01 • Diligencias realizadas en Juzgado de Familia: 0 • Diligencias realizadas en ICBF: 02 <p>Total, actuaciones en derecho Familia: 57</p> <p>De acuerdo con el Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Familia: 57 Intervenciones realizadas de 57 Intervenciones solicitadas. (57/57*100) Meta cumplida al 100%.</p> <p>Asesorías y Comisiones: PQRSF: 99</p> <p>Derechos de Petición, Asesorías y Comisiones: PQRSF: 99 intervenciones realizadas de 99 Intervenciones solicitadas. (99/99*100) Meta cumplida al 100%.</p> <p>Total actuaciones de la Delegatura Penal y Familia: 351</p> <p>De acuerdo con el Plan de Acción en los Procesos de Penal y Familia: 351 intervenciones realizadas de 351 Intervenciones solicitadas: (351/351*100) Meta cumplida al 100%</p>		
	<p>30/06/2024-INTERVENCIONES EN PROCESOS DE DERECHO PENAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones en Procesos Penales: 37 • Audiencias ante los juzgados penales: 13 • Consejo de Disciplina: 40 • Destrucción: 96 • Reconocimiento: 08 • Caracterización: 01 • VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PENA: 37 <p>Total, actuaciones en derecho Penal: 232</p> <p>De acuerdo con el Plan de Acción en procesos penales: 232 intervenciones realizadas de 232 Intervenciones solicitadas. (232/232*100) Meta cumplida al 100%.</p> <p>INTERVENCIONES EN ASUNTOS DE FAMILIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: 01 • VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN CASOS DE DERECHO DE FAMILIA: 21 <p>INTERVENCIONES EN LOS PROCESOS DE FAMILIA: 50</p> <ul style="list-style-type: none"> • AUDIENCIAS EN COMISARÍA: 15 <p>AUDIENCIAS EN JUZGADOS DE FAMILIA: 02</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligencias realizadas en Comisaría: 06 	100%	100%



	<p>• Diligencias realizadas en Juzgado de Familia: 03 • Diligencias realizadas en ICBF:12 Total, actuaciones en derecho Familia: 110 De acuerdo con el Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Familia: 110 Intervenciones realizadas de 110 Intervenciones solicitadas. (110/110*100) Meta cumplida al 100%.</p> <p>Asesorías y Comisiones:PQRSF:81 Derechos de Petición, Asesorías y Comisiones: PQRSF: 81 intervenciones realizadas de 81 Intervenciones solicitadas. (81/81*100) Meta cumplida al 100%.</p> <p>Total actuaciones de la Delegatura Penal y Familia: 423 De acuerdo con el Plan de Acción en los Procesos de Penal y Familia: 423 intervenciones realizadas de 423 Intervenciones solicitadas: (423/423*100) Meta cumplida al 100%</p>		
	<p>30/09/2024-INTERVENCIONES EN PROCESOS DE DERECHO PENAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones en Procesos Penales: 30 • Audiencias ante los juzgados penales: 11 • Consejo de Disciplina: 2.145 • Destrucción: 454 • Reconocimiento: 01 • Caracterización: 0 • VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PENA: 30 <p>Total, actuaciones en derecho Penal: 2.671 De acuerdo con el Plan de Acción en procesos penales: 2.671 intervenciones realizadas de 2.671 Intervenciones solicitadas. (2.671/2.671*100) Meta cumplida al 100%.</p> <p>INTERVENCIONES EN ASUNTOS DE FAMILIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación:0 • VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN CASOS DE DERECHO DE FAMILIA: 17 <p>INTERVENCIONES EN LOS PROCESOS DE FAMILIA: 130</p> <ul style="list-style-type: none"> • AUDIENCIAS EN COMISARÍA: 5 •AUDIENCIAS EN JUZGADOS DE FAMILIA: 05 •Audiencia en ICBF: 01 • Diligencias realizadas en Comisaría: 03 • Diligencias realizadas en Juzgado de Familia: 02 • Diligencias realizadas en ICBF:12 <p>Total, actuaciones en derecho Familia: 176 De acuerdo con el Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Familia: 176 Intervenciones realizadas de 176Intervenciones solicitadas. (176/176*100) Meta cumplida al 100%.</p> <p>Asesorías y Comisiones: PQRSF: 84 Derechos de Petición, Asesorías y Comisiones: PQRSF: 81 intervenciones realizadas de 81 Intervenciones solicitadas.</p>	100%	100%



	(84/84*100) Meta cumplida al 100%. Total actuaciones de la Delegatura Penal y Familia: 2.931 De acuerdo con el Plan de Acción en los Procesos de Penal y Familia: 2.931 intervenciones realizadas de 2.931 Intervenciones solicitadas: (2.931/2.931*100) Meta cumplida al 100%		
	30/12/2024-INTERVENCIONES EN PROCESOS DE DERECHO PENAL • Intervenciones en Procesos Penales:26 • Audiencias ante los juzgados penales:01 • Consejo de Disciplina:56 • Destrucción: 468 • Reconocimiento: 04 • Caracterización: 01 • VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PENA: 26 Total, actuaciones en derecho Penal: 581 De acuerdo con el Plan de Acción en procesos penales: 581 intervenciones realizadas de 581 Intervenciones solicitadas. (581/581*100) Meta cumplida al 100%. INTERVENCIONES EN ASUNTOS DE FAMILIA • Capacitación:01 • VERIFICACIÓN AL DEBIDO PROCESO EN CASOS DE DERECHO DE FAMILIA: 07 INTERVENCIONES EN LOS PROCESOS DE FAMILIA: 38 • AUDIENCIAS EN COMISARÍA:03 •AUDIENCIAS EN JUZGADOS DE FAMILIA: 03 •Audiencia en ICBF: 0 • Diligencias realizadas en Comisaría: 04 • Diligencias realizadas en Juzgado de Familia: 02 • Diligencias realizadas en ICBF:01 Total, actuaciones en derecho Familia: 58 De acuerdo con el Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Familia: 58 Intervenciones realizadas de 58 Intervenciones solicitadas. (58/58*100) Meta cumplida al 100%. Asesorías y Comisiones: PQRSF: 96 Derechos de Petición, Asesorías y Comisiones: PQRSF: 96 intervenciones realizadas de 96 Intervenciones solicitadas. (96/96*100) Meta cumplida al 100%. Total actuaciones de la Delegatura Penal y Familia:735 De acuerdo con el Plan de Acción en los Procesos de Penal y Familia: 735 intervenciones realizadas de 735 Intervenciones solicitadas: (735/735*100) Meta cumplida al 100%	100%	100%
Violaciones al debido proceso penal y de familia	30 de marzo de 2024. Se evidenció según la fuente de verificación, que se cumple a través de la revisión de todo el expediente. Hacer la revisión del Debido Proceso de los expedientes en los Despachos Judiciales y Administrativos, a fin de elaborar informes del debido proceso, previa solicitudes u oficiosamente.	100%	100%



	<p>Descripción: Se solicita al señor juez penal o de familia, al señor Fiscal Seccional o Local, al Defensor de Familia, Comisario de Familia, según en la etapa en que se encuentre el proceso, el respectivo expediente, a efectos de revisar y elaborar informes que dan cuenta si hubo o no vulneración a derechos fundamentales y constitucionales. Subtotal: 86 revisiones al debido proceso y no se avizoro irregularidades. TOTAL: 21</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Penal y familia: 21 Intervenciones realizadas de 21 Intervenciones solicitadas: $(21/21*100)=100\%$. Por lo tanto se cumplió con la meta de este indicador</p>		
	<p>30 de junio de 2024. Se evidenció según la fuente de verificación, que se cumple a través de la revisión de todo el expediente. Hacer la revisión del Debido Proceso de los expedientes en los Despachos Judiciales y Administrativos, a fin de elaborar informes del debido proceso, previa solicitudes u oficiosamente.</p> <p>Descripción: Se solicita al señor juez penal o de familia, al señor Fiscal Seccional o Local, al Defensor de Familia, Comisario de Familia, según en la etapa en que se encuentre el proceso, el respectivo expediente, a efectos de revisar y elaborar informes que dan cuenta si hubo o no vulneración a derechos fundamentales y constitucionales. Subtotal: 58 revisiones al debido proceso y no se avizoró irregularidades. TOTAL: 58</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Penal y familia: 58 Intervenciones realizadas de 58 Intervenciones solicitadas: $(58/58*100)=100\%$. Por lo tanto se cumplió con la meta de este indicador</p>	100%	100%
	<p>30 de septiembre de 2024. Se evidenció según la fuente de verificación, que se cumple a través de la revisión de todo el expediente. Hacer la revisión del Debido Proceso de los expedientes en los Despachos Judiciales y Administrativos, a fin de elaborar informes del debido proceso, previa solicitudes u oficiosamente.</p> <p>Descripción: Se solicita al señor juez penal o de familia, al señor Fiscal Seccional o Local, al Defensor de Familia, Comisario de Familia, según en la etapa en que se encuentre el proceso, el respectivo expediente, a efectos de revisar y elaborar informes que dan cuenta si hubo o no vulneración a derechos fundamentales y constitucionales. Subtotal: 58 revisiones al debido proceso y no se avizoró irregularidades. TOTAL: 47</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Penal y familia: 47 Intervenciones realizadas de 47 Intervenciones solicitadas: $(47/47*100)=100\%$. Por lo tanto se cumplió con la meta de este indicador</p>	100%	100%
	<p>30 de diciembre de 2024. Se evidenció según la fuente de verificación, que se cumple a través de la revisión de todo el expediente. Hacer la revisión del Debido Proceso de los</p>	100%	100%



	<p>expedientes en los Despachos Judiciales y Administrativos, a fin de elaborar informes del debido proceso, previa solicitudes u oficiosamente.</p> <p>Descripción: Se solicita al señor juez penal o de familia, al señor Fiscal Seccional o Local, al Defensor de Familia, Comisario de Familia, según en la etapa en que se encuentre el proceso, el respectivo expediente, a efectos de revisar y elaborar informes que dan cuenta si hubo o no vulneración a derechos fundamentales y constitucionales. Subtotal: 47 revisiones al debido proceso y no se avizoro irregularidades. TOTAL: 33</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en Intervenciones en los Procesos de Penal y familia: 33 Intervenciones realizadas de 33 Intervenciones solicitadas: $(33/33*100)=100\%$. Por lo tanto se cumplió con la meta de este indicador</p>		
Elaboración de demandas Ley de Apoyo	<p>30/03/2024-PROCEDIMIENTO LEY DE APOYO DEMANDAS DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la Ley 1996 de 2019: Esto es elaboración de demandas. 04</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en demandas de Ley de apoyo, 04 Intervenciones realizadas de 04 Intervenciones solicitadas: (04/04*100) Meta cumplida al 100% . Se dio cumplimiento</p>	100%	100%
	<p>30/06/2024-PROCEDIMIENTO LEY DE APOYO DEMANDAS DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la Ley 1996 de 2019: Esto es elaboración de demandas. 04</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en demandas de Ley de apoyo, 04 Intervenciones realizadas de 04 Intervenciones solicitadas: (04/04*100) Meta cumplida al 100% . Se dio cumplimiento</p>	100%	100%
	<p>30/09/2024-PROCEDIMIENTO LEY DE APOYO DEMANDAS DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la Ley 1996 de 2019: Esto es elaboración de demandas. 0</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en demandas de Ley de apoyo, 04 Intervenciones realizadas de 0 Intervenciones solicitadas: (0/0*100) Meta cumplida al 100% . Se dio cumplimiento</p>	100%	100%
	<p>30/12/2024-PROCEDIMIENTO LEY DE APOYO DEMANDAS DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la Ley 1996 de 2019: Esto es elaboración de demandas. 0</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en demandas de Ley de apoyo, 04 Intervenciones realizadas de 0 Intervenciones solicitadas: (0/0*100) Meta cumplida al 100% . Se dio cumplimiento</p>	100%	100%
Elaboración valoración Ley de Apoyo	<p>30/03/2024-PROCEDIMIENTO LEY DE APOYO DEMANDAS DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la Ley 1996 de 2019: Esto es elaboración de demandas. 04</p> <p>De acuerdo al Plan de Acción en demandas de Ley de apoyo, 04 Intervenciones realizadas de 04 Intervenciones solicitadas: (04/04*100) Meta cumplida al 100% . Se dio cumplimiento</p>	100%	100%
	<p>30 de marzo de 2024</p> <p>• VALORACIÓN DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la ley 1996 de 2019: Esto es, valoraciones análisis de las solicitudes Recepcionadas: Total, Valoraciones de Ley de Apoyo: 38</p>	100%	100%

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

	De acuerdo con el Plan de Acción en los Procedimientos de valoración de ley de apoyo, 38 Intervenciones realizadas de 38 Intervenciones solicitadas. (38/38*100) Meta cumplida al 100%. Se dio cumplimiento		
	30 de junio de 2024 • VALORACIÓN DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la ley 1996 de 2019: Esto es, valoraciones análisis de las solicitudes Recepcionadas: Total, Valoraciones de Ley de Apoyo: 21 De acuerdo con el Plan de Acción en los Procedimientos de valoración de ley de apoyo, 21 Intervenciones realizadas de 21 Intervenciones solicitadas. (21/21*100) Meta cumplida al 100%. Se dio cumplimiento	100%	100%
	30 de septiembre de 2024 • VALORACIÓN DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la ley 1996 de 2019: Esto es, valoraciones análisis de las solicitudes Recepcionadas: Total, Valoraciones de Ley de Apoyo: 23 De acuerdo con el Plan de Acción en los Procedimientos de valoración de ley de apoyo, 23 Intervenciones realizadas de 23 Intervenciones solicitadas. (23/23*100) Meta cumplida al 100%. Se dio cumplimiento	100%	100%
	31 de diciembre de 2024 • VALORACIÓN DE LEY DE APOYO: Procedimientos de Ley de Apoyo con base a la ley 1996 de 2019: Esto es, valoraciones análisis de las solicitudes Recepcionadas: Total, Valoraciones de Ley de Apoyo: 12 De acuerdo con el Plan de Acción en los Procedimientos de valoración de ley de apoyo, 12 Intervenciones realizadas de 12 Intervenciones solicitadas. (12/12*100) Meta cumplida al 100%. Se dio cumplimiento	100%	100%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

- Indicador de cumplimiento en intervenciones: 100% de las solicitudes fueron atendidas, Cantidad de intervenciones realizadas: 167 solicitudes atendidas de 167 programadas.

Cumplimiento de garantías procesales: No se identificaron denuncias ni violaciones de derechos humanos

- Riesgo identificado: Posibilidad de vulnerar derechos humanos. No se materializó. Cumple con los objetivos sin riesgos materializados.

 Personería Itagüí	<h1>INFORME</h1>	Código: FEM-15
		Versión: 04
		Fecha: 01/09/2024

5. 6 Gestión De La Comunicación

 Personería Itagüí	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024								Código: FPI-03			
									Versión: 07			
									Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN												
PGC-01	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Publicación de la Información	Realizar seguimiento a la publicación de la información de la entidad	EFICACIA	Nº de publicaciones obligatorias realizadas / Nº de publicaciones requeridas X 100	Página Web y GEL	Aumentar	%	100%	Trimestral Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Municipal	Ver seguimiento
PGC-02	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos	Verificar si la información es recibida por el público objetivo	EFICACIA	Nº de personas asistentes por evento / Nº de personas (público objetivo) X 100	Listas de asistencia Registro fotográfico Registro de inscripciones	Sostener	%	100%	Trimestral Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Municipal	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

6 Gestión De La Comunicación			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Publicación de la Información	30/03/2024-En el primer trimestre del año 2024 se realizaron publicaciones, distribuidas de la siguiente manera: WhatsApp: 13 Publicaciones Instagram: 52 publicaciones Facebook: 55 publicaciones Twitter: 26 publicaciones Sede Electrónica: 3 Noticias y 128 actualizaciones Para un total de 277 publicaciones en el primer trimestre 2024	100%	100%
	30/06/2024-En el segundo trimestre del año 2024 se realizaron publicaciones, distribuidas de la siguiente manera: WhatsApp: 30 Publicaciones Instagram: 172 publicaciones Facebook: 183 publicaciones X: 170 publicaciones Sede Electrónica: 118 Actualizaciones	100%	100%
	30/09/2024-En el tercer trimestre del año 2024 se realizaron publicaciones, distribuidas de la siguiente manera: WhatsApp: 39 Publicaciones Instagram: 130 publicaciones Facebook: 127 publicaciones X: 108 publicaciones Sede Electrónica: 143 Actualizaciones	100%	100%
	30/12/2024-En el Cuarto trimestre del año 2024 se realizaron publicaciones, distribuidas de la siguiente manera: WhatsApp: 51 Publicaciones Instagram: 157 publicaciones Facebook: 172 publicaciones X: 166 publicaciones Sede Electrónica: 89 Actualizaciones	100%	100%
Eficacia de las Comunicaciones en	30/03/2024-Efectividad de las Comunicaciones en convocatoria a eventos:	100%	100%

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

convocatoria eventos	a	8/02/2024 Reunión Mesa de Participación Efectiva de Víctimas. Asisten 13 personas. 13/02/2023 Reunión Socialización Gobierno Escolar. Asisten 211 Personas. 23/02/2023 Reunión Mesas de Participación Efectiva de Víctimas del Valle de Aburrá. Asisten 47 Personas. Apertura Concurso de Oratoria 2024. Asisten 65 Personas.		
		30/06/2024-Efectividad de las comunicaciones en convocatoria a eventos: 24 de abril Mesa interinstitucional pro- recuperación quebrada La Muñoz 15 23 de mayo Mesa interinstitucional pro- recuperación quebrada La Muñoz 20 23 de junio Mesa interinstitucional pro- recuperación quebrada La Muñoz 23 30 de abril Recorrido Personeros Estudiantiles a la Personería Municipal de Itagüí 47 22 de mayo Capacitación mis decisiones para enfrentar los retos de la vida 61 24 de mayo Capacitación métodos alternativos de solución de conflictos 89	100%	100%
		30/09/2024-30 de agosto Capacitación líderes multiplicador 30 11 de agosto Día del Veedor 90 15 de julio Capacitación Mediación Escolar: 38	100%	100%
		30/12/2024-Efectividad de las comunicaciones en convocatoria a eventos en el cuarto trimestre del 2024: 31-10-2024 Capacitación en lo penal y familia 21 19-11-2024 Capacitación sobre división de roles en el proceso disciplinario 33 21-11-2024 El Personero en tu barrio - El Beneficio 350 26-11-2024 Rendición Pública de Cuentas 45 10-12-2024 Conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos 160	100%	100%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

Indicador de cumplimiento: Acciones inmediatas de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente de efectividad y Oportunidad en la respuesta a requerimientos Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes 100%.de efectividad

Se recomienda el uso de tecnología para mejorar la atención ciudadana: La digitalización y automatización de procesos pueden reducir los tiempos de respuesta y aumentar la eficiencia en la gestión de atención al usuario

Riesgo Identificado: Pérdida de información por ataques cibernéticos: Aunque no se materializó, se ha identificado el riesgo de ataques informáticos que puedan comprometer información institucional.

 Personería Itagüí	<h1>INFORME</h1>	Código: FEM-15
		Versión: 04
		Fecha: 01/09/2024

5.7 Gestión Documental

		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03 Versión: 07 Fecha: 01/09/2024		
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO
7. GESTIÓN DOCUMENTAL											
PGD-01	GESTIÓN DOCUMENTAL Custodia de información magnetica (copias de seguridad)	Verificar la protección de la Información	EFICIENCIA	Nro Documentos a respaldar en backups / Nro documentos respaldados en backups * 100	Backups	Aumentar	%	100%	Mensual Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Secretaría General	Ver seguimiento
PGD-02	GESTIÓN DOCUMENTAL Direccionamiento de la Correspondencia	Verificar el correcto Direccionamiento de la Correspondencia	EFICACIA	Nº de Documentos radicados / Nº de documentos direccionados X 100	SIGED	Aumentar	%	100%	Trimestral Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Secretaría General	Ver seguimiento
PGD-03	GESTIÓN DOCUMENTAL Oportunidad en la Consulta de los documentos	Verificar la capacidad de respuesta en la recuperación de la información solicitada por los usuarios	EFICIENCIA	Nº de documentos recuperados y entregados para consulta en menos de 2 días/ Nº de documentos solicitados X 100	guía de afuera	Aumentar	%	100%	Bimestral Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo de medición)	Secretaría General	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

7. Gestión Documental			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Custodia de información magnética (copias de seguridad)	30 enero de 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	29 febrero 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 marzo 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 abril 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 mayo 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 junio 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 julio 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 agosto 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS	90%	100%



	incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida		
	30 septiembre 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 octubre 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 noviembre 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
	30 diciembre 2024, toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida	90%	100%
Direccionamiento de la Correspondencia	30/03/2024. Avance proceso recepción, radicación, escaneo y envío de documentos, para el primer trimestre de 2024, por ventanilla única de gestión documental y a través de la plataforma SIGGED se han radicado por ingreso 413 documentos que son entregados por los usuarios y/o entidades, de los cuales pueden ser respuestas, seguimientos a derechos de petición e invitaciones de otras entidades, por salida 480 documentos los cuales hacen referencia a respuestas a peticiones	100%	100%
	30/06/2024-Avance proceso recepción, radicación, escaneo y envío de documentos, para el segundo trimestre de 2024 (abril, mayo junio), por ventanilla única de gestión documental y a través de la plataforma SIGGED se han radicado por ingreso 536 documentos que son entregados por los usuarios y/o entidades, de los cuales pueden ser respuestas, seguimientos a derechos de petición e invitaciones de otras entidades, por salida 584 documentos los cuales hacen referencia a respuestas a peticiones	100%	100%
	30/09/2024-Avance proceso recepción, radicación, escaneo y envío de documentos, para el tercer trimestre de 2024 (julio, agosto, septiembre), por ventanilla única de gestión documental y a través de la plataforma SIGGED se han radicado por ingreso 689 documentos que son entregados por los usuarios y/o entidades, de los cuales pueden ser respuestas, seguimientos a derechos de petición e invitaciones de otras entidades, por salida 797 documentos los cuales hacen referencia a respuestas a peticiones	100%	100%
	30/12/2024-Avance proceso recepción, radicación, escaneo y envío de documentos, para el cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) por ventanilla única de gestión documental y a través de la plataforma SIGGED se han radicado por ingreso 578 documentos que son entregados por los usuarios y/o entidades, de los cuales pueden ser respuestas, seguimientos a derechos de petición e invitaciones de otras entidades, por salida 736 documentos los cuales hacen referencia a respuestas a peticiones	100%	100%
Oportunidad en la Consulta de los	29/02/2024 En el periodo comprendido entre el 1° de enero al 29 de febrero se entregaron cuatro (4) carpetas para ser consultadas,	100%	100%

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

documentos	de las cuales cero (0) fueron digitales y cuatro (4) físicas. Las mismas que fueron devueltas en los términos establecidos en el procedimiento.		
	30/04/2024 En el periodo comprendido entre el 1° de marzo al 30 de abril se entregaron veinte (20) carpetas para ser consultadas, de las cuales cinco (5) fueron digitales y quince (15) físicas. Catorce (14) de ellas fueron devueltas en los términos establecidos en el procedimiento, una (1) se encuentra en consulta.	100%	100%
	30/06/2024 En el periodo comprendido entre el 1° de mayo al 30 de junio se entregaron treinta cinco (35) carpetas para ser consultadas, de las cuales catorce (14) fueron digitales y veintiuno (21) físicas. Veintiuno (21) de ellas fueron devueltas en los términos establecidos en el procedimiento.	100%	100%
	30/08/2024 En el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de agosto se entregaron siete (7) carpetas para ser consultadas, las mismas que fueron devueltas en los términos establecidos en el procedimiento.	100%	100%
	30/10/2024 en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 30 de octubre se entregaron tres (3) carpetas para ser consultadas, las mismas que fueron devueltas en los términos establecidos en el procedimiento.	100%	100%
	30/12/2024 en el periodo comprendido entre el 1 de noviembre al 30 de diciembre se entregaron un total de diez (10) carpetas para ser consultadas, las mismas que fueron devueltas en los términos establecidos en el procedimiento.	100%	100%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

• **Indicador de pérdida de información: Se implementaron backups diarios, reduciendo la posibilidad de materialización del riesgo.**

Recomendaciones:

- **INDICADOR Custodia de información magnética (copias de seguridad):** se recomienda ajustar el indicador, , toda la información se encuentra protegida día a día con los backas programados para todas las carpetas, PQRS incluso para la carpeta pública, por lo que se cumple con la meta establecida” meta establecida es 90% y el resultado de la evolución corresponde 100%

Clasificación y acceso controlado: Definir niveles de acceso según el perfil del funcionario, evitando manipulaciones indebidas.

Riesgo identificado: Posibilidad de manipulación, pérdida, destrucción, ocultamiento, extravío de documentos institucionales en beneficio de terceros o acceso a información con reserva legal para favorecer intereses particulares. **No se Materializo**

- **Riesgo identificado: Posibilidad de pérdida de documentos. No se materializó.**

4.8 Gestión De Bienes Y Servicios

		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03 Versión: 07 Fecha: 01/09/2024		
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO
8. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS											
PBS-01	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Cumplimiento en la gestión contractual	EFICIENCIA	Nº de Contratos auditados donde se han detectado incumplimientos en la gestión contractual / Nº total de Contratos auditados X 100	Contratos	Aumentar	%	100%	Semestral. Los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición (julio - enero)	Secretaría General	Ver seguimiento
PBS-02	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Ejecución del Plan de Adquisiciones	EFICACIA	Nº de Contratos suscritos / Nº de contratos programados durante el período evaluado en el plan de adquisiciones X 100	Plan de adquisiciones	Aumentar	%	90%	Semestral. Los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición (julio - enero)	Secretaría General	Ver seguimiento
PBS-03	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Aseguramiento de bienes	EFICIENCIA	Nº de bienes incluidos / Nº de bienes asegurados X 100	Polizas	Aumentar	%	100%	Primer trimestre. Al 30 de marzo de cada año.	Secretaría General	Ver seguimiento
PBS-04	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Cumplimiento al mantenimiento del parque automotor y bienes muebles e infraestructura de TI	EFICACIA	Nº de equipos con mantenimientos ejecutados / Nº de mantenimientos requeridos	Planilla	Aumentar	%	90%	Annual (Diciembre) Se mide los primeros 10 días hábiles del mes de enero	Secretaría General	Ver seguimiento
PBS-05	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Actualización de inventarios	EFICACIA	Nº de bienes inventariados / Nº de bienes verificados X 100	Inventario	Mantener	%	100%	Annual (Diciembre) Se mide los primeros 10 días hábiles del mes	Secretaría General Personal de Apoyo	Ver seguimiento
PBS-06	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Cumplimiento en la Gestión de legalidad	EFICIENCIA	Nº de Contratos auditados donde se han detectado incumplimientos en la gestión de legalidad / Nº total de Contratos auditados X 100	Contratos	aumentar	%	100%	Semestral. Los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición (julio - enero)	Secretaría General	Ver seguimiento
PBS-07	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Cumplimiento en la Gestión de la Rendición de la cuenta contractual.	EFICIENCIA	Nº de Contratos auditados donde se han detectado incumplimientos en el principio de publicidad / Nº total de Contratos auditados X 100	Contratos	aumentar	%	100%	Semestral. Los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición (julio - enero)	Secretaría General	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

8 Gestión De Bienes Y Servicios			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Cumplimiento en la gestión contractual	30 de junio de 2024. De los 48 contratos de 2023 auditados por la Contraloría de Itagüí, 39 tuvieron algún tipo de observación en cuanto a la gestión contractual.	100%	19%
	30/12/2024-La auditoría realizada por el ICONTEC no tuvo ninguna observación con respecto a la contratación. La auditoría interna arrojó ...cero no conformidades y tres observaciones menores en los procesos de contratación ,lo que se convierten en acciones de mejora	100%	100%
Ejecución del Plan de Adquisiciones	30 de junio de 2024. De los 28 contratos estipulados en el PAA 2024 no se ha ejecutado uno (1), que corresponde a materiales y suministros. Adicional al plan inicial se han suscrito 2 más que corresponde al apoyo a la delegatura de derechos colectivos y del ambiente y apoyo con la elaboración del PEI 2024 - 2028.	90%	89%
	Al 30 de diciembre de 2024 de los 34 contratos proyectados en el PAA 2024 no se ejecutaron 2 correspondientes a la adquisición de insumos y el soat	90%	94%
Aseguramiento de bienes	0/03/2024. Para el año 2024 se cuenta con el aseguramiento de la totalidad de los bienes muebles de la Personería por parte de la Secretaría de Bienes y Servicios de la Administración Central, https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso .	100%	100%



<p>Cumplimiento al mantenimiento del parque automotor y bienes muebles e infraestructura de TI</p>	<p>30/12/2024-Cambio aceite, filtros y servicio escáner Cambio aceite caja y transmisión Cambio liquido de frenos Cambio bujes muelle Cambio pasador tijera Cambio vicletas y caucho barra estabilizadora Ajuste de discos Revisión tecnicomecanica Juego amortiguadores traseros Barra dirección Tornillo tijera inferior Cauchos bieletas Bombillos techo Filtro aire Filtro combustible Filtro sedimentador Filtro aceite Bombillo para stop Remaches pop Tornillo 8x60 con tuerca flange Tornillos 6x15 Tornillo goloso 8 x 3/4 Arandela 3/16 Tuercas flange 6mm Lavado general Reparada carpa y puesta broches Puesta ganchos cojinería Alineación sencilla Abrazadera 2106 Amarras plásticas grande Cambio barra dirección Aceite para motor mobil 15w40 x cuartos Aceite para transmisión mobil 85w140</p> <p>Se realizó mantenimientos preventivo (limpieza e inspección física de componentes internos, revisión de rendimiento de sistema operativo y vacunación por software malicioso) y correctivo (mano de obra cuando se requiera cambio de partes que cuya compra de dichos repuestos corre por cuenta del contratante) a toda la red, computadores de escritorio, portátiles, servidores, UPS (Incluyendo la reposición de baterías en las que tienen más de 2 años de uso), rack de servidor y demás elementos de software y hardware existente en la entidad o que se adquiriera en el transcurso de la vigencia. Se deben diligenciar los formatos correspondientes según calidad.</p>		
<p>Actualización de inventarios</p>	<p>30/12/2024-El inventario de la Entidad se encuentra actualizado en su totalidad.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p>Cumplimiento en la Gestión de legalidad</p>	<p>30/06/2024-30 de junio de 2024. de los 48 contratos ejecutados en el año 2023, ocho (8) tuvieron objeción en la auditoria ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la legalidad.</p>	<p>100%</p>	<p>83.33%</p>
	<p>30/12/2024-30 de diciembre de 2024. de los 48 contratos ejecutados en el año 2023, ocho (8) tuvieron objeción en la auditoria ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la</p>	<p>100%</p>	<p>83%</p>

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

	legalidad.		
Cumplimiento en la Gestión de la Rendición de la cuenta contractual.	30 de junio de 2024. De los 48 contratos ejecutados en el año 2023. Treinta y siete (37) tuvieron objeción en la auditoría ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la publicación.	100%	22.92%
	30 de diciembre de 2024. De los 48 contratos ejecutados en el año 2023. Treinta y siete (37) tuvieron objeción en la auditoría ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la publicación.	100%	23%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

Indicador de cumplimiento en contratación: 100% de los contratos fueron publicados en el SECOP II y

Gestión transparente. 23% de cumplimiento Treinta y siete (37) contratos tuvieron objeción en la auditoría ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la publicación. Implementar controles adicionales en la rendición de cuentas para evitar sanciones futuras.

De los 48 contratos ejecutados en el año 2023, ocho (8) tuvieron objeción en la auditoría ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la legalidad.

Riesgo identificado: Posibilidad de sanciones en procesos administrativos sancionatorios o disciplinarios por parte de los de organismos que ejercen vigilancia y control por la no publicación de la información en las diferentes plataformas dispuestas para tales fines.

Sí se materializó.

“De los 48 contratos de 2023 auditados por la Contraloría de Itagüí, 39 tuvieron algún tipo de observación en cuanto a la gestión contractual”.

“30 de junio de 2024. de los 48 contratos ejecutados en el año 2023, ocho (8) tuvieron objeción en la auditoría ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la legalidad”.

“De los 48 contratos ejecutados en el año 2023. Treinta y siete (37) tuvieron objeción en la auditoría ejecutada por la Contraloría de Itagüí en cuanto a la publicación”.

Alerta: Se recomienda mejorar la efectividad en el cierre de acciones de mejora. Implementar controles adicionales en la rendición de cuentas para evitar sanciones futuras.

EL INDICADOR DE Cumplimiento en la Gestión de legalidad; Cumplimiento en la Gestión de la Rendición de la cuenta contractual.

 Personería Itagüí	<h1>INFORME</h1>	Código: FEM-15
		Versión: 04
		Fecha: 01/09/2024

5.9 Gestión Del Talento Humano

 Personería Itagüí		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03 Versión: 07 Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO												
PTH-01	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cumplimiento del plan de capacitación, bienestar e incentivos	Realizar seguimiento y control a la ejecución de las actividades y programas previstos en el Plan de capacitación, bienestar e incentivos	EFICACIA	Nº de Actividades Realizadas/Nº de Actividades programadas X 100	Plan de capacitación, bienestar e incentivos	Mantener	%	100%	Trimestral. Los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición (abril, julio, octubre, enero)	Secretaría General	Ver seguimiento
PTH-02	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personal evaluado de carrera administrativa	Verificar la oportunidad en la evaluación del personal de carrera administrativa acorde a lo establecido en la normatividad vigente	EFICIENCIA	Nº de evaluaciones realizadas dentro de los términos establecidos/Nº de funcionarios a evaluar x100	Compromisos laborales pactados	Aumentar	%	100%	semestral. Los primeros días del mes de febrero y de agosto	Personeros Delegados Personero Municipal	Ver seguimiento
PTH-03	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Cumplimiento de los acuerdos de gestión	Verificar el cumplimiento de los compromisos suscritos en los acuerdos de gestión	EFICACIA	Nº de compromisos cumplidos/Nº de compromisos suscritos X 100	Acuerdos de Gestión	Mantener	%	100%	Anual. Terminada la vigencia anual del acuerdo y dentro de los tres meses siguientes	Personero Municipal	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Cumplimiento del plan de capacitación, bienestar e incentivos	30 de marzo de 2024 para el primer trimestre no se ha dado cumplimiento al Plan de Bienestar Laboral, debido a que no se cuenta con contrato para la ejecución del mismo.	100%	0%
	30 de junio de 2024, para el trimestre se dio cumplimiento al Plan de bienestar laboral, con todo lo programada para el primer semestre de 2024.	100%	90%
	30 de septiembre de 2024, para el tercer trimestre se dio cumplimiento al Plan de Bienestar Laboral con lo programado. Se viene ejecutando conforme a su planeación.	100%	90%
	30 de diciembre de 2024, para el cuarto trimestre se dio cumplimiento al Plan de Bienestar laboral con todo lo programado, PARA LA TOTALIDAD DEL AÑO 2024 EL PORCENTAJE FUE DEL 93,68% DE CUMPLIMIENTO.	100%	100%
Personal evaluado de carrera administrativa	28/02/2024-Se dio cumplimiento a la concertación de objetivos en el término establecido, de los tres (3) servidores de carrera administrativa.	100%	100%
	30/12/2024-Se dio cumplimiento a la evaluación de los objetivos en el término establecido, de los tres (3) servidores de carrera administrativa.	100%	100%
Cumplimiento de los acuerdos de gestión	31/12/2024	100%	97%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno

Indicador de cumplimiento del plan de bienestar: 96% de efectividad.

Se recomienda ajustar los resultados del indicador; “Cumplimiento del plan de capacitación, bienestar e incentivos: Nº de Actividades Realizadas/Nº de Actividades programadas X 100 igual al porcentaje de cumplimiento al Plan de Bienestar, lo actividades programado/sobre las realizadas. Lo realmente ejecutando conforme a su planeación; en coherencia con el riesgo identificado.

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

“30 de marzo de 2024 para el primer trimestre no se ha dado cumplimiento al Plan de Bienestar Laboral, debido a que no se cuenta con contrato para la ejecución del mismo”. **Resultado de la Meta 0%**

“30 de junio de 2024, para el trimestre se dio cumplimiento al Plan de bienestar laboral, con todo lo programada para el primer semestre de 2024. Resultado de la Meta 90%

Porcentaje de cumplimiento plan de bienestar: N° de Actividades Realizadas/ N° de Actividades programadas X 100 igual al porcentaje de cumplimiento

- Riesgo identificado: Posibilidad de realizar contratación contraria a la ley para planes de capacitación o mejoramiento y expedición de certificación contrarios a la norma, obteniendo beneficio para sí u otra persona. **No se materializó**

5.10 Evaluación Y Mejoramiento

 Personería Itagüí		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03			
									Versión: 07			
									Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
10. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO												
PEM-01	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Cumplimiento del programa de Auditorías internas	Verificar la oportunidad en la realización de las auditorías internas de calidad y de control interno, de acuerdo a lo planificado	EFICACIA	Nº de auditorías realizadas oportunamente/Nº de auditorías programadas X 100	Programa de Auditorías Internas dentro del Rol de Control interno	Aumentar	%	100%	Annual: 15 días después de la culminación del ciclo de auditorías	Jefe de Control Interno	Ver seguimiento
PEM-02	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Evaluación independiente del Sistema de Control Interno	Medir el avance de la implementación del MECI y MIPG	EFICIENCIA	Porcentaje de cumplimiento con el sistema de gestión.	Calificación del MECI por el DAFP	Aumentar	%	100%	los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición.	Jefe de Control Interno	Ver seguimiento
PEM-03	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Implementación de Acciones de mejoramiento	Verificar la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que permitan el mejoramiento continuo de los procesos.	EFICIENCIA	Nº de verificación de acciones de mejoramiento implementadas/ Nº de acciones de mejoramiento identificadas en el periodo X 100	Resultado de Auditorías internas y externas	Aumentar	%	90%	Trimestral. Los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición (abril, julio, octubre, enero)	Jefe de Control Interno	Ver seguimiento
PEM-04	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	Eficacia de Acciones correctivas, preventivas	Verificar si las acciones de mejoramiento propuestas en los procesos han servido para eliminar la causa raíz de las no conformidades y riesgos de los procesos	IMPACTO	Nº de verificación de acciones de mejoramiento eficaces/Nº de verificación de acciones implementadas X 100%	Plan de Mejoramiento	Aumentar	%	90%	Trimestral. Los 5 primeros días hábiles siguientes del mes de medición (abril, julio, octubre, enero).	Jefe de Control Interno	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno

10 Evaluación Y Mejoramiento				
INDICADOR	SEGUIMIENTO		Meta	Resultado
Cumplimiento del programa de Auditorías internas	0/12/2024 Por parte del Sistema Gestión de la Calidad se cumplió en su totalidad las auditorías internas. 100%. 30/12/2024, las auditorías de control interno se realizan de acuerdo al plan de auditorías 1. Bienes_Servicios_C.I_2024 2. Gestión del talento Humano 3. Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información 4. Atención al Usuario 5. Vigilancia Administrativa 6. Penal y Familia 7. Colectivos y del ambiente 8. Derechos Humanos 9. planeación Institucional y TI 10 Gestión Documental		100%	100%

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

	<p>Los informes se pueden evidenciar en sede electrónica en la siguiente ruta Informes de gestión, evaluación y Auditoria año 2024, en el siguiente LinK: https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/informes_gestion/Six N° de auditorías realizadas oportunamente/N° de auditorías programadas X 100 con un avance del 63% 7/11 Se cumplio en su totalidad las auditorías internas de calidad.</p>																	
Evaluación independiente del Sistema de Control Interno	<p>0/06/2024-Resultado del Furag para el año 2023. la medición de la política de control interno para la entidad arrojó un resultado de 84.5%, el puntaje entre el grupo par, estaba en un rango entre 48.8% y se ubicó 37.7 puntos por encima de la medida nacional y el máximo puntaje del grupo fue el 96%.</p> <p>Componentes</p> <p>Ambiente propicio para el ejercicio del control 68.9%</p> <p>Evaluación estratégica del riesgo 94.7%</p> <p>Actividades de control efectivo 92.7%</p> <p>información y comunicación relevante y oportuna para el control 92.6%</p> <p>Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora 92.6%</p>	100%	84.5%															
Implementación de Acciones de mejoramiento	<p>30/04/2024-En total durante la vigencia 2023, se tenían un total de 109 acciones distribuidas en los doce (12) Procesos con un total de 99 acciones cumplidas de las cuales se solicito el cierre ante el comité Institucional de gestión y Desempeño para un porcentaje de cumplimiento del 91%. : quedando 10 acciones en proceso de mejora, las cuaque serán objeto de seguimiento y evaluación por la Oficina de Control Interno durante la Vigencia 2024</p> <p>LOS PLANES DE MEJARAMIENTO producto de las auditorías internas y externas de los hallazgos y observaciones producto de la revisión por procesos de un total de 48 acciones las cuales se presentaron oportunidades de mejora en total de acciones Cumplidas suman 13 para un total de porcentaje de cumplimiento a los planes de mejora del 46%, las cuaque serán objeto de seguimiento y evaluación por la Oficina de Control Interno durante la Vigencia 2024</p>	100%	100%															
	<p>30/07/2024 En el plan de mejoramiento FEM-04 se puede evidenciar que se implementaron acciones, durante el primer y segundo trimestre. (Total acciones 46,de las cuales correctivas 29, preventivas 17, cerrada 6 y abiertas 40</p>	100%	100%															
	<p>30/09/2024</p> <table border="0"> <tr> <td>Total Acciones en proceso</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Numero Acciones Correctivas</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Numero Acciones de Mejora</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Numero de Acciones Cumplidas</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Numero de acciones en proceso</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Planeación institucional: N° acciones 7, Correctivas 7, Cumplidas 5 en proceso 2, Cumplimiento</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Atención al usuario: # Acciones 2, Correctivas 2, Acciones Cumplidas 2 Cumplimiento</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Promoción y protección de los derechos humanos</td> <td>N/A , No Presenta acciones a la fecha</td> </tr> </table>	Total Acciones en proceso	43	Numero Acciones Correctivas	28	Numero Acciones de Mejora	15	Numero de Acciones Cumplidas	22	Numero de acciones en proceso	21	Planeación institucional: N° acciones 7, Correctivas 7, Cumplidas 5 en proceso 2, Cumplimiento	75%	Atención al usuario: # Acciones 2, Correctivas 2, Acciones Cumplidas 2 Cumplimiento	100%	Promoción y protección de los derechos humanos	N/A , No Presenta acciones a la fecha	100%
Total Acciones en proceso	43																	
Numero Acciones Correctivas	28																	
Numero Acciones de Mejora	15																	
Numero de Acciones Cumplidas	22																	
Numero de acciones en proceso	21																	
Planeación institucional: N° acciones 7, Correctivas 7, Cumplidas 5 en proceso 2, Cumplimiento	75%																	
Atención al usuario: # Acciones 2, Correctivas 2, Acciones Cumplidas 2 Cumplimiento	100%																	
Promoción y protección de los derechos humanos	N/A , No Presenta acciones a la fecha																	



	<p>Intervención penal y familia: Cumplimiento 0% acciones en Proceso 1 Cumplimiento 0%</p> <p>Vigilancia administrativa: y de la conducta oficial # Acciones 5, Correctivas #3, de Mejora # 2 % Cumplimiento =%</p> <p>Gestión de la comunicación: # Acciones 1, de mejora #1, porcentaje de Cumplimiento 100%</p> <p>Gestión documental. N/A No Presenta Acciones a la Fecha</p> <p>Gestión de Bienes y Servicio # Acciones 8, correctivas 8, de mejor a# 1, , Total Acciones Cumplidas 5, en Proceso 3, Porcentaje de Cumplimiento 63%</p> <p>Talento Humano: # de Acciones 2, Correctivas 2, Cumplidas #1, Porcentaje de Cumplimiento 50%</p> <p>Evaluación y mejoramiento: 3 de Acciones 10, Correctivas #5, de Mejora #5, Cumplidas 37,, en proceso 3, Porcentaje de Cumplimiento 70%</p> <p>Tecnologías de la información: Numero de Acciones 6, Correctivas # 2, de Mejora 4, en Proceso #6 , Porcentaje de Cumplimiento 0%</p> <p>Promoción y protección de los derechos colectivos y del ambiente: Total Acciones 1, de Mejora #1 , porcentaje de Cumplimiento 100%</p>		
	<p>31/12/2024 Plan de Mejoramiento: Del total de acciones reportadas durante la vigencia 2024, en total Número de acciones presentadas sumaron un total de (67), fuente de detección producto de auditorías internas, como externas, Acciones Correctivas (30) en total y de mejora (37), total acciones Cumplidas (29), con un porcentaje de cumplimiento del 43% y un total de (38) acciones abiertas lo que representa un porcentaje de del 57% que continua en proceso para su seguimiento durante la vigencia 2025. Ver Informe en el siguiente Link:</p> <p>https://personeraiitagui.gov.co/uploads/entidad/control/683dc-informe-de-seguimiento-a-plan-de-mejoramiento-segundo- semestre-2024.pdf</p>	100%	100%
Eficacia de Acciones correctivas, preventivas	<p>30/03/2024 En el plan de mejoramiento vigencia 2022- 2023 La oficina de control interno evidencia 109 acciones de mejora, provenientes de diferentes fuentes, Icontec-Contraloría de Itagüí y auditorías internas de calidad, su seguimiento se realiza Trimestral y semestral evidencia en actas e informes que cerraron un total de 99 acciones de mejora quedando aun 10 acciones abiertas en el primer trimestre de la vigencia 2024 El Plan de Mejoramiento tiene seguimientos en todas sus acciones, se continuará con la revisión de las acciones correctivas y preventivas Ver Informe Plan de Mejoramiento Segundo Semestre de la Vigencia 2023, con una efectividad del 91% del total de acciones cumplidas</p>	100%	91%
	<p>30/6/2024 Producto de auditorías de la Contraloría de Itagüí y auditorías internas de calidad y de control interno, se detectaron un total de (36) acciones por cada proceso, de las cuales (22) acciones correctivas y 14 acciones Preventivas, se cerraron cuatro (9) de las mismas y se continuará con la revisión de las (27) acciones correctivas y preventivas durante el segundo semestre de la vigencia 2024 . Ver informe seguimiento Plan de Mejoramiento con una efectividad del 25% del total de acciones</p>	100%	25%

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

	cumplidas																						
	<p>30/09/2024; producto de auditorías año 2024, Contraloría de Itagüí, auditorías internas de Calidad y auditorías de Gestión de C.I a la fecha se tiene un Total Acciones en proceso 43 las cuales se clasifican así:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Total</th> <th style="text-align: center;">Acciones</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numero</td> <td>Acciones</td> <td>Correctivas</td> <td style="text-align: right;">28</td> </tr> <tr> <td>Numero</td> <td>Acciones</td> <td>de Mejora</td> <td style="text-align: right;">15</td> </tr> <tr> <td>Numero</td> <td>de Acciones</td> <td>Cumplidas</td> <td style="text-align: right;">22</td> </tr> <tr> <td>Numero</td> <td>de acciones</td> <td>en proceso</td> <td style="text-align: right;">21</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nº de verificación de acciones de mejoramiento eficaces/Nº de verificación de acciones implementadas X 100% De las acciones Cumplidas se solicitara ante el CIGD el Cierre definitivo de las acciones Cumplidas 21/43, lo que representa el 51% Total acciones en Proceso 21 lo que representa el 49% Para un porcentaje % de efectividad de las acciones cumplidas del 25% al Plan de mejoramiento primer semestre de la vigencia 2024 Ver informe seguimiento Plan de Mejoramiento con una efectividad del 51% del total de acciones cumplidas</p>	Total	Acciones			Numero	Acciones	Correctivas	28	Numero	Acciones	de Mejora	15	Numero	de Acciones	Cumplidas	22	Numero	de acciones	en proceso	21	100%	51%
Total	Acciones																						
Numero	Acciones	Correctivas	28																				
Numero	Acciones	de Mejora	15																				
Numero	de Acciones	Cumplidas	22																				
Numero	de acciones	en proceso	21																				
	<p>31/12/2024- Plan de Mejoramiento: Del total de acciones reportadas durante la vigencia 2024, en total Número de acciones presentadas sumaron un total de (67), fuente de detección producto de auditorías internas, como externas, Acciones Correctivas (30) en total y de mejora (37), total acciones Cumplidas (29), con un porcentaje de cumplimiento del 43% y un total de (38) acciones abiertas lo que representa un porcentaje de del 57% que continua en proceso para su seguimiento durante la vigencia 2025. Con una efectividad del 43% del total de acciones cumplidas</p> <p>Ver Informe en el siguiente Link:</p> <p>https://personeraiitagui.gov.co/uploads/entidad/control/683dc-informe-de-seguimiento-a-plan-de-mejoramiento-segundo-semestre-2024.pdf</p>	100%	43%																				

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.
Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

Indicador de cumplimiento del plan de auditorías: 100% de auditorías ejecutadas.

Se requiere fortalecer el cierre de acciones correctivas y de mejora en algunos procesos con efectividad inferior al 50%.

Reforzar el seguimiento a los planes de mejoramiento, especialmente en Planeación Institucional y Gestión de Bienes y Servicios y evaluación y mejoramiento.

Alerta: Se recomienda mejorar la efectividad en el cierre de acciones de mejora, en algunos procesos con efectividad inferior al 50%.

- Riesgo identificado: Posibilidad de afectación reputacional por informes inexactos. **No se materializó.**

5.11 Tecnología De La Información

 Personería Itagüí	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024	Código: FPI-03 Versión: 07 Fecha: 01/09/2024									
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO
11. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN											
PTI-01	GESTION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	EFICACIA	% DE CUMPLIMIENTO DEL PETI	FTI-06 Formato para el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Aumentar	%	100%	Semestral	Personero(a) Municipal Secretario (a) General	Ver seguimiento
PTI-02	GESTION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	Cumplimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información	EFICACIA	% De cumplimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información	FTI-05 Formato para el cumplimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información	Aumentar	%	100%	Semestral	Personero(a) Municipal Secretario (a) General	Ver seguimiento
PTI-03	GESTION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	Cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	EFICACIA	% de avane en el cumplimiento de la ley de transparencia	Autodiagnostico de la ley de transparencia	Aumentar	%	100%	Anual	Personero(a) Municipal Secretario (a) General	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	30/06/2024-Para el presente semestre, el Comité de Gestión y Desempeño aprobó el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) mediante el acta número 25; Posterior a esta acción se inicio en el segundo trimestre la actualización del formato FTI-06 con el cual se busca realizar el seguimiento al Plan Estratégico Institucional, en donde se sostuvo encuentros con el Ingeniero de apoyo a Tecnología de la Información (Acta N°153), se eliminó información que no iba en concordancia con el proceso aprobado y se deja a disposición del Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación.	100%	100%
	30/12/2024-Se realizo el respectivo seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, en donde se pudo obtener un cumplimiento total, alcanzando un 100% de cumplimiento conforme a este Plan, el cual fue implementado en el segundo semestre del presente año. La información soporte reposa en los archivos de la entidad, donde los procesos misionales intervinientes son, Gestión de las comunicaciones, Tecnología de la Información, Planeación Estratégica, Gobierno Digital y los Ingenieros de apoyo.	100%	100%
Cumplimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información	30/06/2024-para el primer semestre del año 2024 se cuenta con un 40% de cumplimiento de la política de seguridad y privacidad de la información	100%	40%
	30/12/2024-Durante el segundo semestre de 2024, se logró un cumplimiento del 100% en la implementación y aplicación de la política de seguridad y privacidad de la información, garantizando la protección de los datos institucionales y el adecuado manejo de la información conforme a la normativa vigente	100%	60%

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

Cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	30/12/2024- Para la Vigencia 2024 se logro para la entidad una calificación 92/100 conforme al cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso de la información	100%	92%
---	---	------	-----

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

- Indicador de disponibilidad del sitio web: 100% de operatividad sin fallas registradas.

“Durante el segundo semestre de 2024, se logró un cumplimiento del 100% en la implementación y aplicación de la política de seguridad y privacidad de la información, garantizando la protección de los datos institucionales y el adecuado manejo de la información conforme a la normativa vigente”

“30/12/2024- Para la Vigencia 2024 se logro para la entidad una calificación 92/100 conforme al cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso de la información”

- Riesgo identificado: Posibilidad de pérdida de información por ataques cibernéticos. **No se materializó**

5.12. Promoción Y Protección De Los Colectivos Y Ambiente

 Personería Itagüí		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES 2024							Código: FPI-03			
									Versión: 07			
									Fecha: 01/09/2024			
PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	TIPO	FÓRMULA	FUENTE	TENDENCIA	ESCALA DE MEDICIÓN	META	PERIODO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE (cargo)	SEGUIMIENTO	
12. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS COLECTIVOS Y AMBIENTE												
PCA-01	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Elaboración y respuesta a tutelas en ejecución del proceso, donde se vincula a la Delegatura	Tramitar, elaborar y presentar las tutelas en ejecución del proceso.	EFICACIA	Nº de tutelas elaboradas respondidas por la Delegatura y/o presentadas en la delegatura/ Nº de Tutelas donde vinculan y/o solicitadas en la delegatura	Registro de Tutelas	Control de Tutelas	%	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente	Ver seguimiento
PCA-02	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Acciones inmediatas de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	Intervenir en el restablecimiento de derechos a través de las acciones inmediatas Interpuestas.	EFICIENCIA	Nº de Intervenciones a realizadas / Nº de intervenciones solicitadas	Registro de diligencias, Software PQRS, Oficios	Aumentar	%	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente	Ver seguimiento
PCA-03	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Realización de capacitaciones	Promover mediante capacitaciones el conocimiento de los Derechos colectivos y del ambiente en la comunidad	EFICACIA	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100	Listas de asistencia de capacitaciones Formato de evaluación -análisis de satisfacción	Aumentar	%	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente	Ver seguimiento
PCA-05	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	Oportunidad en la respuesta a requerimientos Peticiones, Quejas, Redamos, Denuncias, Solicitudes	Determinar la capacidad de respuesta a los requerimientos recibidos por la dependencia en los tiempos estipulados por la Ley	EFICACIA	Nº de PQRD respondidas dentro de los plazos establecidos/Nº de PQRS recibidas X 100	Software PQRDS	Aumentar	%	100%	Trimestral (marzo-junio-septiembre-diciembre) se mide a los siguientes 10 días hábiles siguientes al periodo de medición	Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente	Ver seguimiento

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

12. Promoción Y Protección De Los Colectivos Y Ambiente			
INDICADOR	SEGUIMIENTO	Meta	Resultado
Elaboración y respuesta a tutelas en ejecución del proceso, donde se vincula a la Delegatura	30/03/2024 Verificando el correo electrónico de la Delegatura de Derechos Colectivos y Medio Ambiente, así como el SISGED, se constata que por dichos medios fueron asignadas (0) acciones de tutela para su trámite.	100%	0%
	30/06/2024 Verificando el correo electrónico de la Delegatura de Derechos Colectivos y Medio Ambiente, así como el SISGED, se constata que por dichos medios fueron asignadas (0) acciones de tutela para su trámite.	100%	0%



	30/09/2024 Verificando el correo electrónico de la Delegatura de Derechos Colectivos y Medio Ambiente, así como el SISGED, se constata que por dichos medios fueron asignadas (0) acciones de tutela para su trámite.	100%	0%
	30/12/2024 Verificando el correo electrónico de la Delegatura de Derechos Colectivos y Medio Ambiente, así como el SISGED, se constata que por dichos medios fueron asignadas (0) acciones de tutela para su trámite.	100%	0%
Acciones inmediatas de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	31/03/2024. Revisado el formato FCA-01 "Registro de Diligencia" durante el primer trimestre se realizaron tres (3) intervenciones asociadas a acciones inmediatas en cumplimiento e las cinco (5) solicitudes presentadas para dicha actividad. $(5/5)*100=100\%$ meta cumplida 100%. De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 - 2024, para el mismo periodo (I trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta, entendiéndose que las acciones inmediatas, son todas aquellas que los usuario solicitan en el término de la inmediatez, no los que son a mediano y largo plazo.	100%	100%
	30/06/2024. Revisado el formato FCA-01 "Registro de Diligencia" durante el primer trimestre se realizaron tres (3) intervenciones asociadas a acciones inmediatas en cumplimiento e las cinco (12) solicitudes presentadas para dicha actividad. $(12/12)*100=100\%$ meta cumplida 100%. De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 - 2024, para el mismo periodo (I trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta, entendiéndose que las acciones inmediatas, son todas aquellas que los usuario solicitan en el término de la inmediatez, no los que son a mediano y largo plazo.	100%	100%
	30/09/2024. Revisado el formato FCA-01 "Registro de Diligencia" durante el tercer trimestre se realizaron veinte (20) intervenciones asociadas a acciones inmediatas en cumplimiento de las veinte (20) solicitudes presentadas para dicha actividad. $(20/20)*100=100\%$ meta cumplida 100%. De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 - 2024, para el mismo periodo (I trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta, entendiéndose que las acciones inmediatas, son todas aquellas que los usuario solicitan en el término de la inmediatez, no los que son a mediano y largo plazo.	100%	100%
	30/12/2024. Revisado el formato FCA-01 "Registro de Diligencia" durante el tercer trimestre se realizaron (29) intervenciones asociadas a acciones inmediatas en cumplimiento de las (29) solicitudes presentadas para dicha actividad. $(29/29)*100=100\%$ meta cumplida 100%. De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 - 2024, para el mismo periodo (I trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta, entendiéndose que las acciones inmediatas, son todas aquellas que los usuario solicitan en el término de la inmediatez, no los que son a mediano y largo plazo.	100%	100%
Realización de capacitaciones	30/03/2024-Según la planificación y ejecución del Plan de Acción de la Delegatura para los Derechos Colectivos y Ambiente 2024, se observa que durante el primer trimestre no se han llevado a	100%	0%

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

	<p>cabo capacitaciones con las veedurías. Esto se debe a que dicha capacitación está programada para el 24 de mayo del presente año.</p>		
	<p>30/06/2024-El día 24 de mayo, dando cumplimiento al plan de acción de la Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente, en su proceso Promoción y protección de los derechos colectivos y del ambiente, dentro del proyecto, Fortalecimiento de las veedurías y demás organizaciones sociales y comunitarias, se realizó capacitación, en el tema de MODELOS ALTERNATIVOS EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC), dirigido a las veedurías y demás organizaciones sociales y comunitarias del municipio de Itagüí.</p>	100%	100%
	<p>30/09/2024-El día 11 de septiembre, día del Veedor Ciudadano se realizó capacitación titulada "El Veedor como Sujeto de Derechos y Deberes en el Rol del Control Social", dirigida por el especialista Daniel Orozco Córdoba. Este tema fue seleccionado previamente por los participantes a través de una encuesta</p>	100%	100%
	<p>30/12/2024-Durante este trimestre no se llevó a cabo ninguna capacitación, dado que las capacitaciones contempladas en el plan de acción ya se realizaron en los trimestres anteriores.</p>	100%	0%
<p>Oportunidad en la respuesta a requerimientos Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes</p>	<p>31/03/2024. Verificado el SISGED se constata que fueron recibidas (22) PQRSD, las cuales fueron respondidas dentro de los plazos establecidos. (22/22)*100=100% meta cumplida al 100% De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 2024, para el mismo periodo (primer trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta.</p>	100%	100%
	<p>30/06/2024. Verificado el SISGED se constata que fueron recibidas (12) PQRSD, las cuales fueron respondidas dentro de los plazos establecidos. (12/12)*100=100% meta cumplida al 100% De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 2024, para el mismo periodo (primer trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta.</p>	100%	100%
	<p>30/09/2024. Verificado el SISGED se constata que fueron recibidas (50) PQRSD, las cuales fueron respondidas dentro de los plazos establecidos. (50/50)*100=100% meta cumplida al 100% De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 2024, para el mismo periodo (tercer trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta.</p>	100%	100%
	<p>30/12/2024. Verificado el SISGED se constata que fueron recibidas (50) PQRSD, las cuales fueron respondidas dentro de los plazos establecidos. (69/69)*100=100% meta cumplida al 100% De acuerdo con las cifras estadísticas arrojadas durante la vigencia 2023 2024, para el mismo periodo (cuarto trimestre), se puede observar que la tendencia es a la alta.</p>	100%	100%

Fuente: FPI- 03 Tablero de Indicadores. 2024.

Elaboró: Arley Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control interno

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

Indicador de cumplimiento: Acciones inmediatas Gestión De La Comunicación, Publicación de la Información y Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos 100%.de efectividad

Se recomienda ajustar el Indicador

Elaboración y respuesta a tutelas en ejecución del proceso, donde se vincula a la Delegatura: Formula N° de tutelas elaboradas respondidas por la Delegatura y/o presentadas en la delegatura/ N° de Tutelas donde vinculan y/o solicitadas en la delegatura. Donde el resultado es 0% de efectividad

Realización de capacitaciones: N° de capacitaciones realizadas/N° de Capacitaciones solicitadas y/o programadas X 100 **0% de efectividad como resultado**

“Verificando el correo electrónico de la Delegatura de Derechos Colectivos y Medio Ambiente, así como el SIGGED, se constata que por dichos medios fueron asignadas (0) acciones de tutela para su trámite”.

“Durante este trimestre no se llevó a cabo ninguna capacitación, dado que las capacitaciones contempladas en el plan de acción ya se realizaron en los trimestres anteriores”. **0% de efectividad como resultado**

6. CONCLUSIONES:

- En términos generales, los indicadores muestran altos niveles de cumplimiento en los diferentes procesos.
- No se materializaron riesgos significativos en la mayoría de los procesos, salvo en el incumplimiento de la rendición de cuentas, que generó una sanción por parte de la Contraloría.
- Se requiere fortalecer el cierre de acciones correctivas y de mejora en algunos procesos con efectividad inferior al 50%.

7. RECOMENDACIONES

- Actualizar la Matriz de Riesgos para la vigencia 2025, incorporando riesgos fiscales.
- Reforzar el seguimiento a los planes de mejoramiento, especialmente en Planeación Institucional y Gestión de Bienes y Servicios.
- Implementar controles adicionales en la rendición de cuentas para evitar sanciones futuras.



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

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fortalecer la planeación:

Se identificó que en el primer trimestre de 2024 no se ejecutó el Plan de Bienestar Laboral debido a la falta de contratación, lo que podría afectar la motivación y productividad del personal, DEBIDO A LA FALTA DE EJECUCIÓN,.

Planificar actividades complementarias que no requieran gastos adicionales lo que indica una oportunidad para mejorar la planificación y ejecución,:

- Reconocimientos a empleados donde se destaquen logros
- Pausas activas
- Fomentar reuniones informales para fortalecer el compañerismo (Entre otras)

Fortalecer los controles:

Posibles sanciones por deficiencia en la rendición de cuentas, Se evidenció que de los 48 contratos auditados en 2023, 39 tuvieron observaciones y 37 no fueron publicados correctamente, lo que llevó a sanciones y podría repetirse si no se fortalecen los controles para evitar sanciones futuras

Pérdida de información por ataques cibernéticos: Aunque no se materializó, se ha identificado el riesgo de ataques informáticos que puedan comprometer información institucional.

Mejoras en la gestión documental: Se recomienda definir niveles de acceso según el perfil de los funcionarios para mejorar la seguridad y organización de los documentos institucionales

Implementación de alertas tempranas en control interno: Se recomienda desarrollar un sistema de alertas para monitorear riesgos en los procesos administrativos y disciplinarios

Uso de tecnología para mejorar la atención ciudadana: La digitalización y automatización de procesos pueden reducir los tiempos de respuesta y aumentar la eficiencia en la gestión de atención al usuario

Estas acciones pueden ayudar a mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades para fortalecer la gestión institucional

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

Anexos

- FPI-03 Tablero de Indicadores 2024.
- FEM-15 Informe de Seguimiento Mapa de Riesgos Segundo Semestre 2024
- Informe de seguimiento plan de mejoramiento Segundo Semestre 2024

Atentamente,



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

P/E/ Arley De Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno
R// Jhony zapata-(Asesor de Planeación)
R/ Diana María Mejía Toro-(Auxiliar- Administrativa)