



PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

**Jefe de Control  
Interno**

**María Gilma  
Manrique Noreña**

**Periodo evaluado  
I SEMESTRE 2019**

### INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Personería Municipal de Dosquebradas durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de junio del 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el I SEMESTRE, discriminadas por modalidad de petición. Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del Departamento.

### GLOSARIO CANALES DE ATENCIÓN.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con los siguientes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- ♣ Escrito: Compuesto por el correo institucional
- ♣ Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad cuando éstos acceden a las instalaciones físicas
- ♣ Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la personería, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

### DERECHO DE PETICIÓN.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- ♣ **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.



PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

**Jefe de Control  
Interno**

**María Gilma  
Manrique Noreña**

**Periodo evaluado  
I SEMESTRE 2019**

♣ **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.

♣ **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

♣ **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la Personería un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.

♣ **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado de cualquier funcionario público.

♣ **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta los funcionarios de la entidad que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

♣ **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Entidad, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.

♣ **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

♣ **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para facilitar la gestión institucional de las entidades públicas, así como garantizar la información de los servidores públicos: SIGEP, FURAG, MECI y SUIT.

**DERECHO DE PETICION.** Una vez realizado la auditoria en la **DELEGACION DE DERECHO DE PETICION, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PUBLICOS**, arrojó los siguientes resultados:

2018	MES												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>VIGILANCIA</b>	45	52	36	68	69	30	51	55	36	76	46	36	<b>600</b>
<b>ARCHIVADO</b>	15	48	18	35	35	16	27	27	24	38	23	11	<b>317</b>



PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

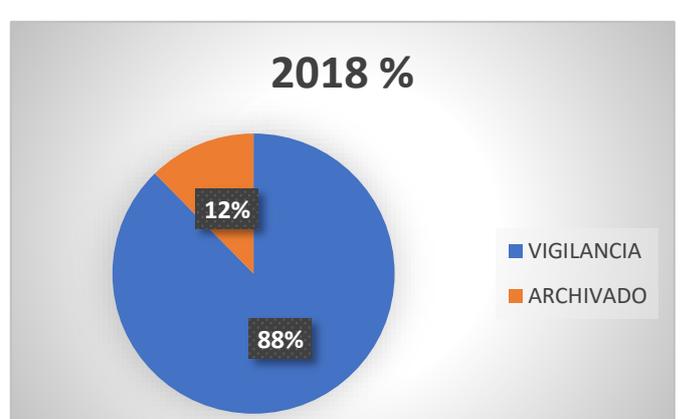
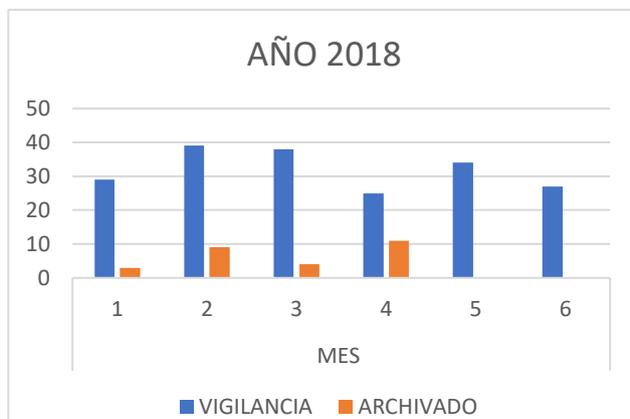
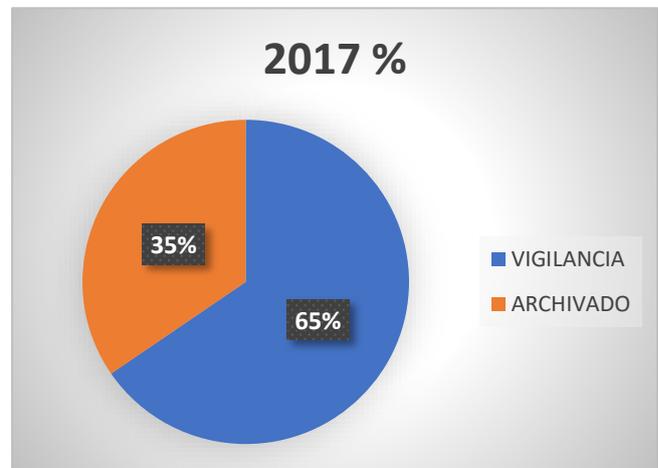
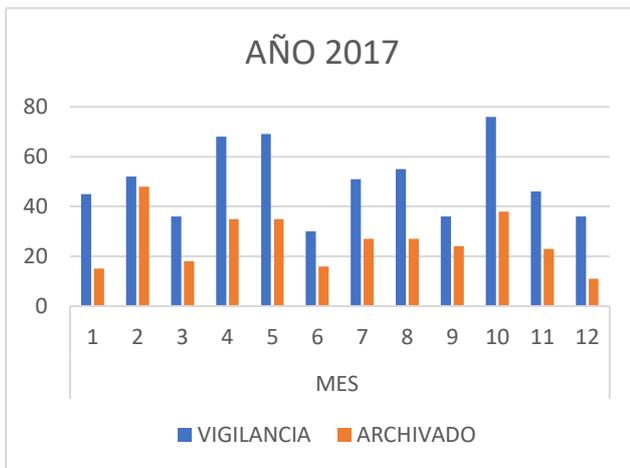
**Jefe de Control  
Interno**

**María Gilma  
Manrique Noreña**

**Periodo evaluado  
I SEMESTRE 2019**

TOTAL	60	100	54	103	104	46	78	82	60	114	69	47	917
-------	----	-----	----	-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----	-----

2019	MES						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
VIGILANCIA	29	39	38	25	34	27	192
ARCHIVADO	3	9	4	11	0	0	27
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>219</b>





PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

**Jefe de Control  
Interno**

**María Gilma  
Manrique Noreña**

**Periodo evaluado  
I SEMESTRE 2019**

Según lo anterior se puede evidenciar que las vigencias 2017 y 2018 existe vigilancias sin archivo del 65% (2017), 12% (2018), haciendo con esto una lectura de la no eficiencia en la delegación en el proceso de vigilancia y derechos de petición, acarreado con esto congestión en el archivo, incumplimiento de términos y usuarios insatisfechos.

En la congestión del archivo se puede evidenciar según el registro fotográfico, aclarando que este no está de acuerdo a los parámetros de la Ley de archivo 594/2000 y tablas de retención documental.





PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

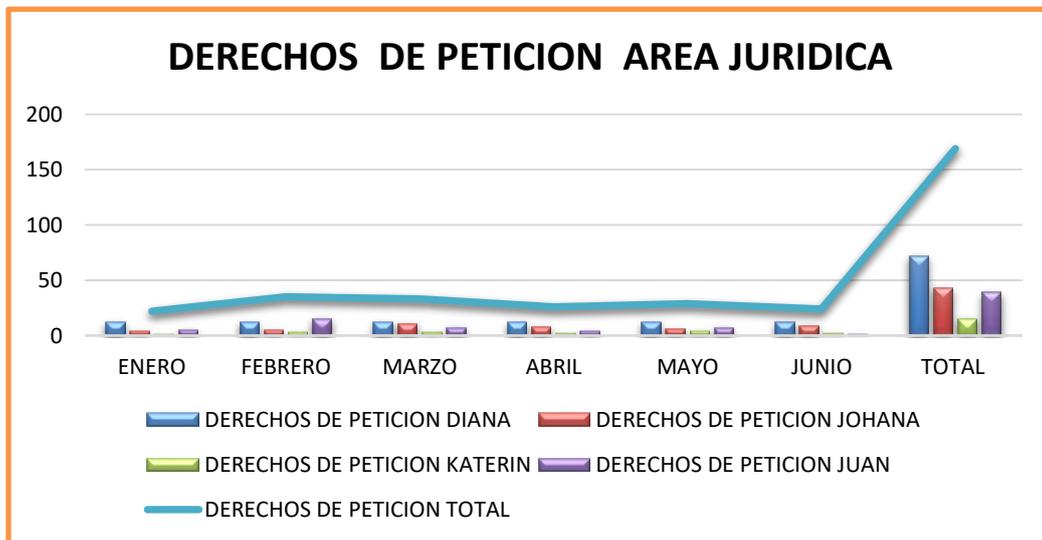
## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

**Jefe de Control  
Interno**

**María Gilma  
Manrique Noreña**

**Periodo evaluado  
I SEMESTRE 2019**

MES	DERECHOS DE PETICION				
	DIANA	JOHANA	KATERIN	JUAN	TOTAL
ENERO	12	4	1	5	22
FEBRERO	12	5	3	15	35
MARZO	12	11	3	7	33
ABRIL	12	8	2	4	26
MAYO	12	6	4	7	29
JUNIO	12	9	2	1	24
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>169</b>



MES	VENTANILLA UNICA				
	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	RECURSOS	ASESORIA
ENERO	34	8	42	3	401
FEBRERO	26	5	61	17	372
MARZO	36	10	84	-	433
ABRIL	53	4	58	-	288
MAYO	34	8	66	1	351
JUNIO	34	3	81	4	387



PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

**Jefe de Control  
Interno**

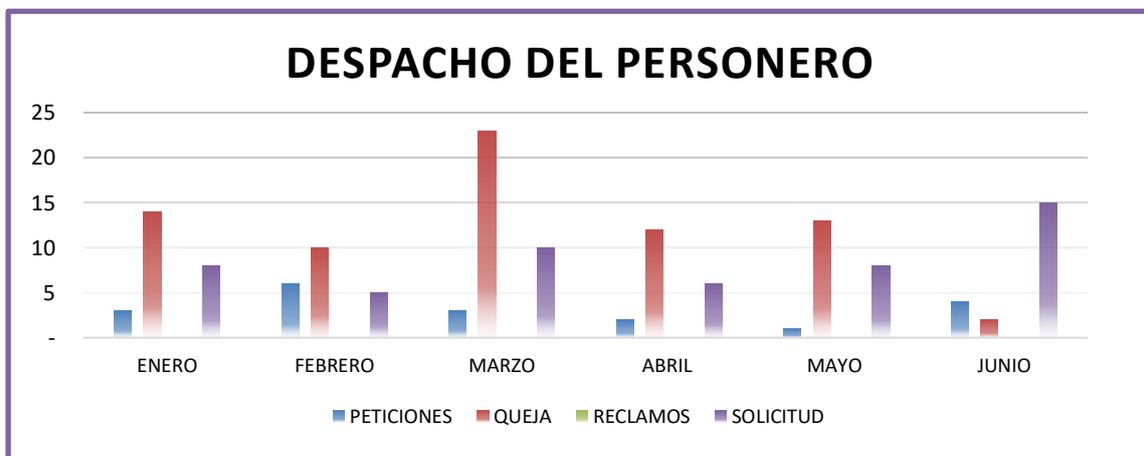
**María Gilma  
Manrique Noreña**

**Periodo evaluado  
I SEMESTRE 2019**

<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>38</b>	<b>392</b>	<b>25</b>	<b>2.232</b>
--------------	------------	-----------	------------	-----------	--------------



MES	DESPACHO DEL PERSONERO					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	3	6	3	2	1	4
QUEJA	14	10	23	12	13	2
RECLAMOS	-	-	-	-	-	0
SOLICITUD	8	5	10	6	8	15
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>21</b>





PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado I SEMESTRE 2019

La Personería tiene publicada en la Página web la “**CARTA DE NAVEGACION DEL DERECHO DE PETICION**”, donde se establece el proceso y procedimiento del derecho de petición, como se ilustra a continuación.



Según lo anterior recomiendo ajustar y adoptar el procedimiento a la Vigilancia al Derecho de Petición. Esto es conveniente realizarse para contribuir a la directiva nacional que corresponde a “CERO PAPEL”

### PROCEDIMIENTO. VIGILANCIA AL DERECHO DE PETICIÓN

<b>PROPOSITO PRINCIPAL</b>	Efectivizar el ejercicio del derecho de petición.
<b>OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a los ciudadanos sobre la forma de ejercer ante las autoridades el derecho fundamental de petición y el término que éstas tienen para resolver.</li> <li>• Orientar a los ciudadanos sobre la forma de solicitar información y consultar sobre los términos que tiene la administración para resolver.</li> <li>• Orientar a los ciudadanos ante quien se debe ejercer el derecho de petición, razón al tema objeto de la petición</li> <li>• Recibir, radicar y tramitar ante las autoridades competentes, las peticiones, quejas o reclamos que se presenten ante la Personería por la presunta violación del derecho de petición y velar porque los funcionarios presten pronta atención.</li> <li>• Ejercer la vigilancia sobre el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley para la atención del derecho de petición.</li> <li>• Conocer y difundir a los funcionarios de la Personería y toda la</li> </ul>

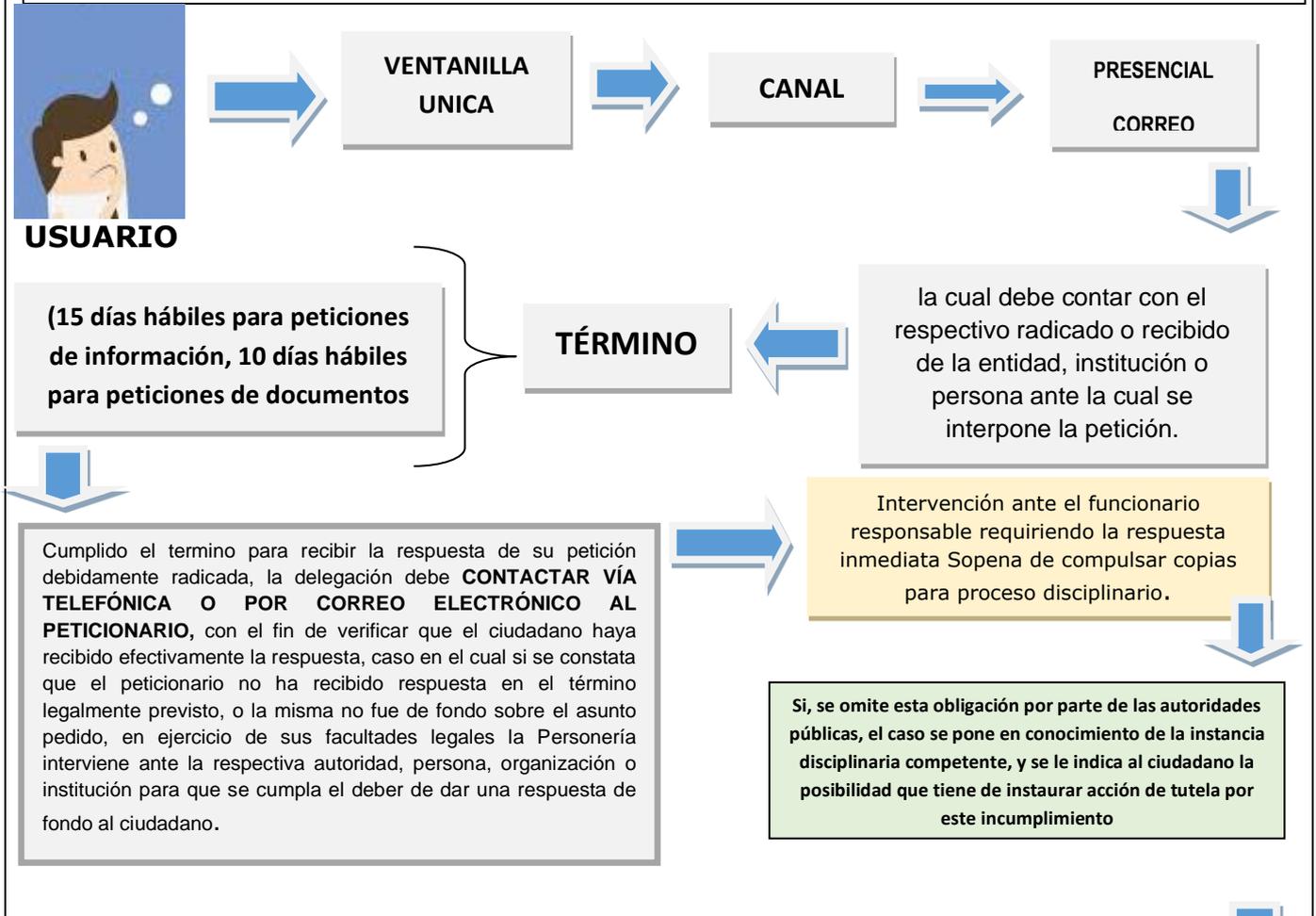


PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado
		I SEMESTRE 2019

	<p>administración Municipal las normas legales, la jurisprudencia y la doctrina existente en materia de derecho de petición, información, consulta y expedición de copias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruir los procesos disciplinarios que delegue el personero</li> <li>• Responder por el control interno de la dependencia a su cargo.</li> </ul>
<b>PROCESO</b>	Los trámites realizados por esta Delegación realizan vigilancia o seguimiento a los derechos de petición radicados en la personería como Copias, las cuales previamente fueron radicadas ante las diferentes autoridades administrativas, personas naturales, organizaciones o instituciones privadas del orden municipal.
<b>PROCEDIMIENTO</b>	





PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

Jefe de Control  
Interno

María Gilma  
Manrique Noreña

Periodo evaluado  
I SEMESTRE 2019

Las autoridades y los particulares tienen 15 días hábiles para dar respuesta a los derechos de petición. Pero cuando se trate de una petición de documentos y/o información, la autoridad tiene 10 días hábiles para dar respuesta y cuando sea una consulta en relación con las materias a su cargo tiene 30 días hábiles para dar respuesta.



Si la petición se encuentra dentro de los términos señalados **no es procedente la vigilancia al Derecho de Petición**, no obstante, todo documento radicado con copia a esta Personería es objeto de seguimiento por parte de la Delegación Derecho de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos.

De acuerdo a lo anterior solicito de manera comedida y atenta ajustar los aspectos a corregir.

Atentamente

*Original. firmado*

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno