

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado
		MAYO 01 AL 31 AGOSTO 2018

PRESENTACION



La Personería Municipal de
Dosquebradas mediante
RESOLUCIÓN No. 016-2018 de
ENERO 30-2018 "ADOPTA EL
PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO DE LA
PERSONERÍA MUNICIPAL
DE DOSQUEBRADAS
VIGENCIA FISCAL DE
2018".

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano". Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

El presente informe de seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, del primer cuatrimestre de la vigencia 2018, se desarrolla en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, en materia de lucha contra la corrupción, así mismo como herramienta para la ciudadanía que tiene derecho a controlar la gestión desarrollada por el Personero Municipal

La oficina de control interno de la entidad en aras de coadyuvar al mejoramiento continuo, fortalecer el trabajo institucional y dándole cumplimiento a su función permanente de verificación, evaluación independiente, de verificar y procurar que todas



las actividades, operaciones y actuaciones se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, según decreto 2641 del año 2012, la ley 1474 del 2011.

El seguimiento corresponde a las estrategias de la Personería Municipal de Dosquebradas, conforme a los procesos institucionales, en torno a la consecución de las metas señaladas en el plan de acción propuesto en cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

OBJETIVOS		
Realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias planteadas por el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO implementado en la Personería Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2018.	Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos en el plan.	Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personería Municipal de Dosquebradas.
Racionalizar los trámites con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la entidad	Cumplir con la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Personería Municipal de Dosquebradas.	Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada dependencia en las respuestas y vigilancia de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Personería Municipal.		

IDENTIFICACION DEL RIESGO Y ACCIONES PARA SU MANEJO

DESCRIPCION DE LA ENTIDAD

- **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).**



LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, está Instituida como Agente del Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas para la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales; para la guarda y Promoción de los Derechos Humanos, la protección del Interés Público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal.

Atenderá y apoyará en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo; propendiendo por el crecimiento integral de sus servidores. Esto encausado bajo el lema "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS".



LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, será reconocida en el municipio y niveles Departamental y Nacional como una Institución Líder, por su contribución al respeto de los DERECHOS HUMANOS, LA PROMOCION Y LA VIGILANCIA DE LA MORALIDAD Y ETICA PUBLICA . Su gestión será realizada por personal calificado, bajo los lineamientos de un sistema de calidad.



El Personero Municipal de Dosquebradas y los servidores públicos que prestan sus servicios a esta entidad estamos comprometidos con la ciudadanía Dosquebradense en la promoción, protección y defensa de sus derechos Constitucionales y Legales, individuales y colectivos.

Nuestro compromiso se extiende, además, en ejercer una adecuada vigilancia y control respecto de las actuaciones de los Servidores Públicos del orden Municipal, en una búsqueda constante de la defensa del patrimonio público, evitando el detrimento del erario estatal. Para el cumplimiento de nuestra política de calidad, y como quiera que el ejemplo comienza por casa, daremos un manejo transparente, pulcro y adecuado a los recursos económicos con los que contamos para el ejercicio de nuestras funciones y procuraremos siempre el mejoramiento continuo de nuestras actuaciones en las que deberá brillar con luz propia la eficiencia y eficacia.

Es así como los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con miras a obtener una adecuada prestación del servicio, nos trazaremos como estrategias para lograr los objetivos establecidos que cada una de nuestras actuaciones sea realizada con:



En reconocimiento a que todos los seres humanos somos diferentes y en virtud del hecho que cada persona tiene y presenta diferentes clases de problemas, dificultades y expectativas, comprenderemos y aceptaremos a cada quien como es y le daremos una adecuada atención sin importarnos en qué situación se encuentre, a que raza o credo pertenezca y mucho menos tendremos en cuenta su filiación política.



Es un aspecto muy ligado con el respeto pues todo funcionario debe entender y aceptar que todas las personas no piensan igual y por ello las diferencias existen; esta es la razón que nos lleva a pregonar en nuestras actuaciones la tolerancia hacia los demás, que implica tomarse el tiempo, primero para escuchar al ciudadano y segundo para explicarle lo que no comprenda



Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas estarán motivados para entregar lo mejor de cada cual con el único propósito de enaltecer la labor que se nos ha encomendado realizar.



La expresión de las ideas y opiniones, antes de contrariarnos debe enriquecernos; contar con ciudadanos inquietos, decididos a colaborar con nosotros debe llenarnos de orgullo por la confianza que nos depositan y a la vez debe servirnos de punto de apoyo para poder lograr nuestras metas y objetivos



Imparcialidad

Todas y cada una de las actuaciones que se adelanten por los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas debe consultar el derecho a la igualdad; tratar igual a lo igual y desigual a lo desigual, sin posiciones tendenciosas.



El derecho que cada ciudadano tiene a su privacidad, implica que el funcionario público que conozca de su caso deba actuar con suma cautela respecto de la información que le es suministrada, procurando siempre afectar esa intimidad del usuario en lo más mínimo. Por obvias razones nuestra actividad como Ministerio Público estará sujeta al marco legal que regula la reserva en las actuaciones



La Alta Dirección, está comprometida con el cumplimiento de la misión en la procura de defender y divulgar los derechos humanos a los ciudadanos del municipio de Dosquebradas, desconcentrando las funciones en cada uno de los funcionarios de la entidad.

Se publica en la página web de la entidad todos aquellos documentos que son de importancia para la comunidad como son.

1. Plan de acción. (Res. 015-2018)
2. Informe de gestión. (se presentó ante el concejo municipal el día 28 de abril del 2018).
3. Acuerdo Municipal No 02-2017. Por la cual se aprueba el presupuesto d de la entidad para la vigencia 2018.
4. Plan de compras y adquisiciones (Res. 003-2018), se ajusta mediante Res. 011-2018
5. Página del SECOP I. Contratación Publica
6. Página SIA MISIONAL. donde se publica la ejecución mensual del presupuesto de la vigencia
7. Página SIA OBSERVA. Se publica de forma mensual. Contratación, obligaciones (CDP. RP).
8. Página de la entidad. Contratación. Estados financieros

En la cartelera central ubicada al interior de la entidad se publica: BALANCES GENERAL. P y G en cumplimiento al artículo 34 de la ley 734/2002 numeral 36. Autos de estado. Notificaciones y edictos.

GESTION Y PARTICIPACION CIUDADANA. La Personería Municipal de Dosquebradas realiza seguimiento de forma periódica a los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Dando uso especial de los términos que la constitución y la ley establece para estos temas.

1. **TUTELAS.** Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo.

La constitución señala claramente que: "**La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo**".

El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio.

TUTELAS					
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
126	154	120	135	102	637
DESACATOS					
29	32	25	35	29	150



**CONSOLIDADO ACCIONES DE TUTELA
POR ENTIDAD ACCIONADA**

MEDIMAS EPS	202
S.O.S. EPS	103
ASMET SALUD EPS	85
COOMEVA EPS	54
SALUD TOTAL EPS	48
NUEVA EPS	41
OTRAS EPSs	30
ORGANISMOS DE TRANSITO – RUNT	21
ARL POSITIVA	5
SECRETARIA DE OBRAS	2
HOSPITAL SANTA MONICA	6
MIISTERIO DE SALUD	5
SECRETARIA DE EDUCACION	5
COLFONDOS	1
PROTECCION	1
ALCALDIA DE DOSQUEBRADAS	1
SECRETARIA MOVILIDAD BOGOTA	1
SANDRA LILIANA MOSQUERA	1
VARIOS DERECHO DE PETICION	22
VARIOS ESTABILIDAD LABORAL	3
TOTAL	637

**CONSOLIDADO INCIDENTES DE DESACATO
POR ENTIDAD ACCIONADA**

MEDIMAS EPS	59
ASMET SALUD EPS	28
COOMEVA EPS	23
S.O.S. EPS	14
SALUD TOTAL EPS	11
NUEVA EPS	4
OTRAS EPSs	9
COOMEVA	1
INSPECCION SEGUNDA DE POLICIA	1
TOTAL	150

TOTALES GENERALES

ACCIONES DE TUTELA	637
INCIDENTES DE DESACATO	150
PETICIONES	45
AMPARO DE POBREZA	15
RECURSOS	8
TOTAL	855

2. **DERECHOS DE PETICIÓN.** La Personería no solamente elabora a los ciudadanos sus derechos de petición y eleva sus propias solicitudes como entidad, sino que, como veedora en el cumplimiento de este derecho, vigila permanentemente que los diferentes despachos de la administración les den estricto cumplimiento a los términos legales para dar respuesta a los peticionarios.

DEPENDENCIA	Derechos de Petición	Vigilancias	Archivo de vigilancias
Derecho de Petición. Medio Ambiente y Servicios Públicos.			356
DESPACHO ALCALDE		42	
CARDER		6	
CULTURA DEPORTE Y RECRACION		4	



DESARROLLO AGROPECUARIO			10	
DESARROLLO SOCIAL			11	
SECRETARIA EDUCACION			25	
DIGER			20	
SECRETARIA GOBIERNO			127	
SECRETARIA HACIENDA			15	
IDM			4	
OBRAS PUBLICAS			45	
OTRAS DEPENDENCIAS			170	
PERSONERIA			45	
PLANEACION			19	
SERVICIUDDAD			44	
SECRETARIA DE SALUD			4	
TRANSITO			29	
Apoyo Jurídico	60			
Delegación civil			52	15
Delegación en lo Penal	11			8
Despacho Personero	15			
Profesional universitaria	22			

ATENCION AL CIUDADANO								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
124	26	382	637	150	44	8	68	2.972
1. Peticiones 2. Quejas 3. Solicitudes 4. Tutelas 5. Desacatos 6. Declaración Víctimas 7. Recursos 8. Amparos de pobreza 9. Asesorías								

3. **ACCIONES POPULARES.** Sirven para evitar un daño, hacer cesar el peligro y restituías cosas a su estado anterior, cuando éste daño o peligro sean ocasionados por acciones u omisiones de autoridades públicas o de particulares que hayan violado o amenazado violar los derechos o intereses colectivos

MES	ACTIVAS	ARCHIVO
ENERO - 2018	21	7
FEBRERO - 2018	20	1
MARZO - 2018	20	0
ABRIL - 2018	20	0
MAYO -2018	20	



JUNIO – 2018		
JULIO – 2018	20	
AGOSTO – 2018	20	
SEPTIEMBRE -2018	20	8

Actor	Demandado	Ultimo estado registrado	Actuaciones posteriores
Personería municipal 66001-23-33-000-2014-00459-00 Tribunal contencioso administrativo	Municipio de Dosquebradas y otros	19/08/16 Fijación estado 29/08/2016 Envío de expediente al consejo de estado	11/10/17 A despacho – consejo de estado 24/08/18 Recibido expediente consejo de estado 28/08/18 A despacho
Personería municipal 66001233300020120001200 Tribunal contencioso administrativo. 2012- 269	Municipio de Dosquebradas, carder, ministerio de ambiente y desarrollo sostenible el fondo de adaptación bocatoma de acueducto barrio san diego.	29/07/2016 Fijación estado y auto de sustanciación 22/09/17 fijación estado	04/10/17 Se envió al consejo de estado 25/01/18 A despacho - consejo de estado 01/08/18. a despacho 08/06/18. fijación estado Auto obedece y cúmplase
Personería municipal 66001333300320120006700 Tribunal contencioso administrativo Radicado 2012-00067	Municipio de Dosquebradas, departamento Risaralda, carder. Ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenibilidad y el fondo de adaptación productora de alimentos pronal s. a (urbanización llano azul	16/08/2012 Reparto y radicación	16/08/2012 Reparto y radicación
Personería municipal – 66001-23-33-002-2013-00217-00 tribunal contencioso administrativo	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenibilidad el fondo de adaptación la corporación autónoma regional Risaralda carder, el departamento de Risaralda y el municipio de Dosquebradas (la floresta)	26/01/17 A despacho	07/07/17. Fijación estado 07/07/17. Autor pone en conocimiento 03/08/17. A despacho 13/02/18. fijación estado 02/03/18. A despacho 04/05/18. A despacho 27/07/18. registro de proyecto 03/08/18. sentencia primera instancia 09/08/18. Notificación sentencia por correo 06/09/18. a despacho 20/09/18. Auto de sustanciación fijación estado
Personería municipal de Dosquebradas. 66001333300220130009300 – juez 2do admito Cambio al: 660012333000-2013 – 290 del trib contenc admtvo.	Municipio de Dosquebradas departamento Risaralda, carder- ministerio del medio ambiente, y desarrollo sostenible y fondo de adaptación Quintas del bosque quebrada aguazul	01/09/2016 Acta audiencia 08/09/2016 A despacho	25/07/17. Auto decreta pruebas fijación estado 17/08/17. A despacho 06/02/18. fijación estado 06/02/18. Auto de sustanciación 25/05/18. Auto fija gasto 25/05/18. fijación estado 26/07/18. A despacho 03/08/18. Auto de sustanciación fijación estado 23/08/18. A despacho
Personería municipal de Dosquebradas Rad 6600133330011201329400	Municipio de Dosquebradas departamento de Risaralda, carder, ministerio de ambiente y desarrollo sostenible y	17/05/2013 Envío expediente se remite por competencia al tribunal.	17/05/2013. Envío expediente se remite por competencia al tribunal.



	fondo adaptación quebrada soledad a la altura de los barrios los naranjos – santa teresita		
Personería municipal de Dosquebradas rad 2012 – 00233 Juzgado primero descongestión Pereira	Municipio de Dosquebradas y otros – quebrada los molinos, altura calles 45 bis y 46, carreras 11 a 13 barrio los naranjos.	23/03/17 Sentencia de segunda instancia confirma la primera instancia	23/03/17. Sentencia de segunda instancia confirma la primera instancia
Carlos Humberto bedoya Villarraga 55001-33-31-001-2010-00581-00 Juzgado sexto administrativo	Vigilancia cumplimiento del fallo Municipio de Dosquebradas centro educativo el balso	26/10/2010 Mediante oficio 4122 se remitió al juzgado 4 administrativo	19/07/17. Auto que resuelve incidente 21/07/17. Fijación estado
José Samuel Gutiérrez Aristizábal 66001-33-31-003-2010-00271-00	E.s.s. santa Mónica – adecuación instalaciones para personas sordas, ciegas y mudas	11/07/11 Despacho para sentencia 21/07/11 Sentencia de primera instancia	07/10/2016. Auto de sustanciación Fijación por estado
Personería municipal no. 2010-00385-00 tribunal contencioso administrativo	Ministerio del medio ambiente, gobernación, carder alcaldía – quebrada cordoncillo – sector nuevo bosques de la acuarela	06/12/16 Audiencia de cumplimiento para el día 6 de febrero del año 2017 a las 10:00 a.m.	Con oficio no. 2315 apelación de sentencia. 19/09/17. fijación estado 26/09/17. se envió el expediente al consejo de estado 14/08/18. Recibido expediente consejo de estado 28/09/18. A despacho
John Mauricio Zapata González y otros no. 2004-00631-01 Tribunal contencioso	Municipio Dosquebradas -sentencia en segunda instancia de 4 de febrero de 2010- puentes el crucero y frente a Makro	02/09/2016 Auto de sustanciación Fijación estado	02/09/2016. Auto de sustanciación Fijación estado
Catalina castaño granada y otros 66001-23-31-001-2005-01066-00 Tribunal contencioso administrativo	Municipio de Dosquebradas -carder-Serviciudad - sobre contaminación de la quebrada frailes	02/09/16 Ordena al comité de seguimiento rendir informe	14/07/17. Auto de sustanciación 17/08/17. A despacho 13/02/18. fijación estado 02/03/18. A despacho 18/05/18. A despacho
Personería municipal de Dosquebradas 66001-33-31-001-2009-00190-00 juzgado primero administrativo descongestión Mixto Tribunal contencioso administrativo 2da instancia	Empresa de energía de Pereira s.a. canal de la acequia -construcción de obra de estabilidad frente a las grietas, fisuras y filtraciones que presentan varios de sus tramos, la estructura del canal de la acequia que afecta a los habitantes del barrio granada	05/12/16 A despacho para sentencia	31/07/17. Sentencia de segunda instancia El día 30 de octubre del año avante, el juzgado quinto administrativo de Pereira, remitió a este despacho mediante oficio no. 1405 copia de la sentencia proferida por el tribunal de lo contencioso administrativo. 04/08/17. fijación edicto 05/09/17. Devolución expediente a despacho 06/08/18. Juzgado ordeno informe termino 5 días 08/08/18. Defensoría convocó a reunión de comité de verificación para el 16/08/18
Radicado. 66001-33-31-003-2006-00134-00 Ramón salcedo Pizarro junta de acción comunal barrio la pradera, vulneración al derecho a la salud y la tranquilidad del barrio la pradera. Juzgado tercero administrativo Pereira.	Municipio de Dosquebradas	18/08/09. Auto pone en conocimiento 26/08/09. Fallo de incidente 12/08/11. Auto pone en conocimiento	El juzgado tercero administrativo solicito informe del cumplimiento del pacto del año 2007. El informe se envió el día 15 de agosto del presente año. 28/09/18. Inspección judicial



Rad. 66001-33-31-00-2010-00186-00 Marielva quintero Giraldo y otra. Deficiencia de alcantarillado, viviendas de la manzana 8 barrio los laureles. Juzgado segundo administrativo	Serviciudad esp	30/04/10. Radicación proceso 02/11/2010. Sentencia primera instancia	30/04/10. Radicación proceso 02/11/2010. Sentencia primera instancia
Rad. 66001-23-31-001-2011-00338-00. Gilberto puentes arias Idárraga. Obras tendientes a la recuperación de la franja de protección de la parte de atrás de las viviendas 1b, casa 4, del barrio Santiago Iodoño. Tribunal contencioso administrativo de Risaralda octubre 16-2013	Carder. Ministro de ambiente. Municipio de Dosquebradas y ompade	16/10/2014. se envió al concejo de estado	16/10/2014. se envió al concejo de estado 24/08/18. Recibido expediente consejo de estado 24/08/18. A despacho 05/10/18. Auto obedécese y cúmplase 08/10/18. fijación a estado
Rad. 2004-00631-01 John Mauricio zapata González Defensa de los derechos e intereses colectivos al goce del espacio público, la utilización y defensa de los bienes de uso público y el derecho a la seguridad pública. Tribunal administrativo del Risaralda. Febrero 04-2010	Municipio de Dosquebradas y otros	05/12/12. A despacho para resolver solicitud de copias auténticas por el incidente.	05/12/12. A despacho para resolver solicitud de copias auténticas por el incidente.
Rad. 66001-23-31-001-2010-00385-00 Personería municipal de Dosquebradas Vulneración de los derechos colectivos a la seguridad y prevención de desastres. Problema de alto riesgo habitantes de barrio nuevo bosque de la acuarela a orillas de la quebrada cordoncillo, por el inminente derrumbe de sus viviendas. Tribunal contencioso administrativo	Ministerio de ambiente. Vivienda y desarrollo territorial. Carder. Municipio de Dosquebradas	19/09/17. fijación estado 26/09/17. Se remitió el expediente al consejo de estado.	26/09/17. Se remitió el expediente al consejo de estado. 14/08/18. Recibido expediente 28/09/18. A despacho
Rad. 66001-23-33-002-2013-00217-00 Personería municipal de Dosquebradas Riesgo de las viviendas ubicadas dentro de la zona forestal la floresta.	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible. Carder. Departamento de Risaralda. Municipio de Dosquebradas	07/07/17. fijación estado 07/07/17. Auto pone en conocimiento 03/08/17. A despacho	03/08/17. A despacho 13/02/18. fijación estado 13/02/18. Auto pone en conocimiento 02/03/18. A despacho 04/05/18. A despacho 27/07/18. Registro proyecto 03/08/18. Sentencia de primera instancia 09/08/18. Notificación por correo 20/09/18. Auto de sustanciación. fijación estado



Tribunal de lo contencioso administrativo. Junio 24-13			
rad. 66001-23-31-000-2012-00269-00 Personería municipal de Dosquebradas Proteja a la comunidad del municipio de Dosquebradas especialmente a los habitantes riverieños de la quebrada los molinos Tribunal contencioso administrativo de Risaralda. Septiembre 04-2012	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible. Carder. Departamento de Risaralda. Municipio de Dosquebradas	22/09/17. Auto resuelve admisibilidad recurso adhesiva presentada por coadyuvante. 04/10/17. Se remitió el expediente al consejo de estado con oficio no. 2441 apelación sentencia.	04/10/17. Se remitió el expediente al consejo de estado con oficio no. 2441 apelación sentencia. 25/01/18. A despacho – consejo de estado 08/06/18. fijación estado 08/06/18. auto obedézcase y cúmplase

4. **VEEDURÍAS.** Se crean las Veedurías Ciudadanas como el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así mismo de las entidades públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

FECHA	REGISTRO No	RES. No	OBJETO	VIGENCIA	VENCE
Agosto 26/11	030-2011	092-2011	Veeduría ciudadana ARGOS en el municipio de Dosquebradas	10 años	Agosto 26/2021
Noviembre 7/12	008-2012	081-2012	Infraestructura y vivienda en el municipio de Dosquebradas	7 años	Noviembre 7/2019
Febrero 7/13	003-2013	015-2013	Ejercer vigilancia a la gestión pública o privadas que desconozcan que la vida es un derecho fundamental, que la fauna y la flora son patrimonio de la sociedad y que los recursos públicos hacen parte de nuestro patrimonio	10 años	Febrero 7/2023
Septiembre 02-2013	022-2013	077-2013	Reconocimiento de vigías ambientales del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Septiembre 02-2013	023-2013	078-2013	Reconocimiento a la red de Derechos Humanos del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Septiembre 2-2013	024-2013	079-2013	Reconocimiento a la red de Contralores ciudadanos del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Diciembre 3-2013	028-2013	101-2013	Para el control social al tema de presupuesto participativo	Indefinido	Indefinido
Abril 11-2014	004-2014	024-2014	Para el control social al tema del presupuesto participativo	Indefinido	Indefinido
Agosto 26-2014	007-2014	057-2014	Veedurías ciudadana vigías ambientales del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Agosto 26-2014	008-2014	057-2014	Veeduría ciudadana derechos humanos del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido



Agosto 26-2014	009-2014	057-2014	Veeduría ciudadana contralores municipales	Indefinido	Indefinido
Noviembre 24-2014	012-2014	077-2014	Veeduría ciudadana que vigila las construcciones en el barrio panorama country II, así como los eventos que se realicen.	10 años	Noviembre 24-2024
Enero 14-2015	001-2015	004-2015	Veeduría ciudadana para la modalidad de la construcción de obras de recuperación del puente vehicular y mejoramiento vial barrio los comuneros	Indefinido	Indefinido
Octubre 21-2015	008-2015	063-2015	Vigilancia del convenio interadministrativo No 291-2013 suscrito entre el departamento administrativo para la prosperidad social y el municipio de Dosquebradas, la conexión vial que comunica el sector frailes con la vereda alto del toro, las marcadas en el municipio de Dosquebradas y el departamento de Risaralda	5 años	Octubre 21-2020
Julio 15-2016	003-2016	083-2016	Efectuar vigilancia a la gestión pública de la administración municipal frente a la ejecución de los recursos de la secretaria de cultura, deporte, y recreación	4 años	Julio 15-2019
Agosto 30-2016	004-2016	096-2016	Ejercer control en todo lo relacionado con la correcta utilización de los recursos del gravamen estampillas para el bienestar del adulto mayor y el funcionamiento de los centros vida integrales	Indefinida	Indefinida
Octubre 27 -2016	015-2016	125-2016	Hacer vigilancia, seguimiento y control a la contratación que a nivel nacional, departamental y municipal suscriba el municipio de Dosquebradas	10 años	Octubre 26-2020
Mayo 16-2017	006-2017	045-2017	Red municipal de veedurías ciudadanas. "Dosquebradas Transparente"	Indefinida	Indefinida
Mayo 16-2017	008-2017	047-2017	Veeduría ciudadana en la reserva activa y pensionados de las fuerzas militares del departamento de Risaralda	Indefinido	Indefinido
Mayo 24-2017	012-2017	053-2017	Veeduría denominada "todos hacemos parte de la solución", vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos a la gestión que se adelanta en la comuna tres del municipio de Dosquebradas	4 años	Mayo 18-2022
Julio 25-2017	013-2017	075-2017	Veeduría para controlar, vigilar la ejecución en el contrato de cero a siempre que se ofrece al hogar infantil Santa teresita del municipio de Dosquebradas	1 ½ medio	Diciembre 30/2018
Octubre 10-2017	017-2017	097-2017	Vigilancia desarrollo infantil en medio institucional según la norma legal	2 años	Octubre 10-2019
Octubre 19-2017	018-2017	098-2017	Ejercer vigilancia sobre la gestión al programa de desarrollo infantil en medio institucional según las normas vigentes – Emaús.	2 años	Octubre 19-2019
Octubre 19-2017	019-2017	099-2017	Ejercer vigilancia sobre la gestión al programa de desarrollo infantil en	2 años	Octubre 19-2019



			medio institucional según las normas vigentes – Saturno.		
Noviembre 8-2017	021-2017	104-2017	Ejercer vigilancia sobre la gestión al programa de desarrollo infantil en medio institucional según las normas vigentes – La Casona	2 años	Noviembre 8-2019
Diciembre 14-2017	022-2017	115-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas y judiciales para la mayor calidad de vida a los abuelos.	2 años	Diciembre 14-2019
Diciembre 14-2017	023-2017	116-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas y judiciales a la comuna tres del municipio.	2 años	Diciembre 14-2019
Diciembre 14-2017	024-2017	117-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas y judiciales en el sistema de seguridad social integral que brinden cobertura en el municipio de Dosquebradas.	2 años	Diciembre 14-2019
Diciembre 14-2017	025-2017	118-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública del Hospital Santa Mónica de Dosquebradas frente a la prestación de servicio público.	2 años	Diciembre 14-2019
Marzo 16-2018	026-2018	040-2018	Programa desarrollo infantil	1 año	Marzo 16-2019
Marzo 16-2018	027-2018	041-2018	Programa desarrollo infantil en medio familiar	1 año	Marzo 16-2019
Abril 09-2018	028-2018	051-2018	Programa desarrollo infantil	1 año	Abril 09-2019
Marzo 16-2018	029-2018	043-2018	Programa desarrollo infantil	1 año	Marzo 16-2019
Marzo 16-2018	030-2018	044-2018	Programa desarrollo infantil	1 año	Marzo 16-2019
Marzo 16-2018	031-2018	045-2018	Vigilancia gestión coasobien sobre la operación del CDI la casona	1 año	Marzo 16-2019
Marzo 21-2018	032-2018	046-2018	Vigilancia obra de estabilización, recuperación del cauce y mejoramiento integral de sectores varios del municipio de Dosquebradas	Indefinido (duración de la obra)	
Abril 09-2018	033-2018	048-2018	Vigilancia gestión coasobien sobre la operación del CDI Saturno	1 año	Abril 09-2019
Abril 09-2018	034-2018	049-2018	Vigilancia gestión coasobien sobre la operación del CDI Emaus	1 año	Abril 09-2019
Abril 09-2018	035-2018	050-2018	Vigilancia gestión coasobien sobre la operación del CDI la Aurora	1 año	Abril 09-2019
Mayo 9-2018	036-2018	057-2018	Vigilancia a la construcción de obras de estabilización – deslizamiento del barrio Minuto de Dios del Municipio de Dosquebradas	Duración de la obra	
Mayo 9-2018	037-2018	058-2018	Vigilancia políticas publicas de cero a siempre camilo torres	1 año	Mayo 9-2019



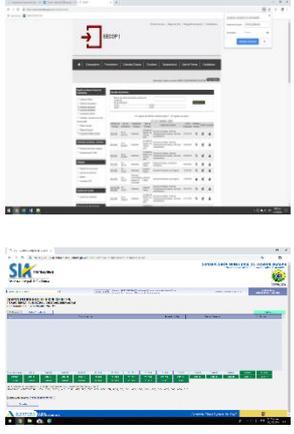
Julio 5-2018	038-2018	075-2018	Veeduría vivienda de interés social rural samaria alto del nudo	Dos años	Julio 5-2020
Septiembre 13-2018	039-2018	092-2018	Veeduría modalidad del paquete alimenticio barrio limonar	2 años	Septiembre 13-2020
Septiembre 13-2018	040-2018	094-2018	Vigilancia al cumplimiento del contrato de aportes 6626-2017273 con el ICBF y la asociación de padres de familia y vecinas del hogar infantil Japón	1 año	Septiembre 13-2019
Septiembre 13-2018	041-2018	095-2018	Veeduría modalidad del paquete alimentario barrio las acacias. Comuna 10	Dos años	Septiembre 13-2020
Septiembre 13-2018	042-2018	096-2018	Veeduría modalidad del paquete alimentario barrio las violetas. Comuna 5	Dos años	Septiembre 13-2020
Septiembre 13-2018	043-2018	097-2018	Veeduría modalidad del paquete alimentario barrio san Fernando. Comuna 12	Dos años	Septiembre 13-2020
Septiembre 18-2018	044-2018	099-2018	Veeduría modalidad del paquete alimentario barrio santa Isabel. Comuna 4	Dos años	Septiembre 18-2020
Octubre 5-2018	045-2018	105-2018	Veeduría modalidad del paquete alimentario barrio villa Alexandra. Comuna 1	Dos años	Octubre 5-2020
Octubre 5-2018	046-2018	106-2018	Veeduría modalidad del paquete alimentario barrio guayacanes. Comuna 6	Dos años	Octubre 5-2020
Octubre 5-2018	047-2018	107-2018	Veeduría modalidad del paquete alimentario vereda alto del nudo	Dos años	Octubre 5-2020
TOTAL					52

COMPONENTE	ACCIONES																																								
Rendición de cuentas	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con las fechas establecidas en la rendición de cuentas como:</p> <p>Publicación SIA Observa. Contratación. Ejecución presupuestal. Variaciones del presupuesto en créditos y contra créditos</p> <p>Publicación en Colombia Compra Eficiente. SECOP I. publicación contratos e invitaciones</p> <p>Publicación en la Página Web de la entidad los informes que por ley deben ser publicados.</p> <p>Entrega oportuna de los estados financieros de la entidad al municipio de Dosquebradas para ser validado y remitido a la Contaduría General de la nación. (en el área financiera no reposa la documentación de la entrega de los estados financieros de forma mensual y trimestral enviados a la administración central)</p> <p>Publicación SIA Misional. Ejecución mensual del presupuesto solo gastos</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>MES</th> <th>OPS</th> <th>CDP</th> <th>RP</th> <th>OBLIGACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENERO</td> <td>49.105.560.00</td> <td>49.105.560.00</td> <td>49.105.560.00</td> <td>327.300.000.00</td> </tr> <tr> <td>FEBRERO</td> <td>125.014.767.00</td> <td>94.564.767.00</td> <td>125.014.767.00</td> <td>98.200.000.00</td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>124.549.270.00</td> <td>76.947.730.00</td> <td>124.549.270.00</td> <td>6.500.000.00</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td>110.304.533.00</td> <td>61.247.573.00</td> <td>110.304.533.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>MAYO</td> <td>110.662.656.00</td> <td>65.703.676.00</td> <td>110.662.656.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>99.943.094.00</td> <td>56.873.944.00</td> <td>99.943.094.00</td> <td>7.596.768.00</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>122.930.447.00</td> <td>78.000.237.00</td> <td>78.000.237.00</td> <td>4.072.768.00</td> </tr> </tbody> </table>	MES	OPS	CDP	RP	OBLIGACIONES	ENERO	49.105.560.00	49.105.560.00	49.105.560.00	327.300.000.00	FEBRERO	125.014.767.00	94.564.767.00	125.014.767.00	98.200.000.00	MARZO	124.549.270.00	76.947.730.00	124.549.270.00	6.500.000.00	ABRIL	110.304.533.00	61.247.573.00	110.304.533.00	0.00	MAYO	110.662.656.00	65.703.676.00	110.662.656.00	0.00	JUNIO	99.943.094.00	56.873.944.00	99.943.094.00	7.596.768.00	JULIO	122.930.447.00	78.000.237.00	78.000.237.00	4.072.768.00
MES	OPS	CDP	RP	OBLIGACIONES																																					
ENERO	49.105.560.00	49.105.560.00	49.105.560.00	327.300.000.00																																					
FEBRERO	125.014.767.00	94.564.767.00	125.014.767.00	98.200.000.00																																					
MARZO	124.549.270.00	76.947.730.00	124.549.270.00	6.500.000.00																																					
ABRIL	110.304.533.00	61.247.573.00	110.304.533.00	0.00																																					
MAYO	110.662.656.00	65.703.676.00	110.662.656.00	0.00																																					
JUNIO	99.943.094.00	56.873.944.00	99.943.094.00	7.596.768.00																																					
JULIO	122.930.447.00	78.000.237.00	78.000.237.00	4.072.768.00																																					



	AGOSTO	112.314.071.00	65.703.758.00	65.703.758.00	12.750.000.00
	SEPTIEMBRE	95.518.227.00	56.034.377.00	56.034.377.00	4.800.000.00
	RESOLUCION NO	CREDITOS	CONTRACREDITOS		
	024-2018	39.260.233.00	39.260.233.00		
	036-2018	8.369.701.00	8.369.701.00		
	063-2018	7.478.383.00	7.478.383.00		
	069-2018	119.000.00	119.000.00		
	086-2018	46.218.415.00	46.218.415.00		
Oportunidad en la información a la comunidad	<p>Se da cumplimiento de forma eficiente y eficaz a los requerimientos de la información que se genera por el cliente externo e interno.</p> <p>La entidad ofrece una ventanilla única donde empieza la radicación de la correspondencia interna y externa evidenciando los espacios en tiempo en la entrega de la misma para darle al ciudadano oportuna respuesta.</p> <p>Cuenta con el buzón de quejas y reclamos donde es abierto de forma periódica por la funcionaria encargada, dejando como constancia acta de apertura.</p> <p>La funcionaria encargada realiza la apertura del mismo, con una periodicidad de tres días, siempre dejando constancia por medio de acta respectiva, el cual existe evidencia en carpeta denominada "ACTAS DE VENTANILLA UNICA"</p>				
Transparencia y acceso a la información pública (ley de transparencia)	<p>La Personería cumple con las directrices de la Ley de transparencia en la publicación y divulgación de la información pública: trámites y servicios, información contractual y ejecución de contratos.</p>				
Plan de acción	<p>La entidad de forma mensual realiza el seguimiento pertinente al plan de acción basados en los informes de labores que los funcionarios presentan cada mes.</p>				
Provisión y mantenimiento del talento humano	<p>Por Resolución No 127-2017 de diciembre 29-2017 "POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" en cumplimiento a lo previsto en el Decreto Ley 1567/1998. Ley 734/2002 para la vigencia 2017. Res 002-2018 se realiza el incremento salarial a los funcionarios para la vigencia. Se pagó las cesantías en forma oportuna mediante Res. 129-2017 de la vigencia 2017. Se califica y concerta los objetivos laborales como está establecido en la ley 909/2005. Res. 128-2017. Por la cual se adopta la tabla de perfiles de los contratistas de la personería Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2018.</p>				
Manejo de los recursos financieros	<p>La entidad es cuidadosa en el gasto siempre cumpliendo con lo establecido en el decreto de presupuesto y debidamente soportadas.</p> <p>La Personería a través del comité de sostenibilidad financiera evidencia los ajustes que se deben realizar al respecto, para ser llevados a la contabilidad de la entidad. EL 26 DE febrero del 2018, se reunió el comité donde se trataron temas de importancia para la entidad, como la necesidad de contratar una profesional para implementar las normas internacionales NIIFS, actualización de activos fijos y la compra de un software contable.</p>				
Información financiera no disponible o no confiable	<p>La entidad cuenta con un profesional externo para la verificación de las liquidaciones y asientos contables sean los correctos y realizar cualquier ajuste si es del caso. La Personería para la vigencia 2017 adquirió el programa contable MEKANO con el objeto de parametrizar las NIIPS.</p>				
Incumplimiento de la normatividad	<p>Los funcionarios están comprometidos en actualizarse de forma permanente en los cambios de las normas para cumplir de forma correcta con la aplicación de la norma según el desarrollo de sus funciones.</p>				
Incumplimiento de las normas que regulan la contratación	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con los siguientes pasos en el momento de realizar la contratación, verificación que se realiza con los soportes de cada contrato:</p>				



	<p>elaboración de los estudios previos cumplimiento de los requisitos legales en la contratación identificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contrato</p> <p>Verificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista. Capacidad jurídica. Financiera. Técnica. Y organizacional.</p> <p>elaboración de la minuta del contrato</p> <p>verificación en el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato</p> <p>Publicación entre los términos en el SECOP. Y el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría Verificación y seguimiento en el cumplimiento de las cláusulas del contrato. Objeto. Valor. Plazo.</p> <p>Todo lo anterior es llevado por un profesional externo del derecho con la capacidad de abordar y desarrollar estos temas</p>												
<p>Supervisión de los contratos suscritos con la entidad</p>	<p>Se revisaron todo y cada uno de los contratos de verificar el desempeño y la obligación de los supervisores en recibir las actas parciales, según el objeto del contrato. Del contrato No 01-2018 al 028-2018</p> <p>Los supervisores cumplen con las especificaciones técnicas, administrativas, legales y presupuestales establecidas en los contratos o convenios celebrados los Informes de supervisión es oportuna, completa y documentación completa.</p>												
<p>RESULTADOS.</p> <table border="0"> <tr> <td>DERECHOS DE PETICION.</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>TUTELAS</td> <td>509</td> </tr> <tr> <td>INCIDENTE DESACATO</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>REVISION ACCIONES CONSTITUCIONALES</td> <td>230</td> </tr> <tr> <td>DOCUMENTOS PRECONTRACTUALES</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>CONCEPTOS JURIDICOS</td> <td>16</td> </tr> </table>	DERECHOS DE PETICION.	110	TUTELAS	509	INCIDENTE DESACATO	90	REVISION ACCIONES CONSTITUCIONALES	230	DOCUMENTOS PRECONTRACTUALES	25	CONCEPTOS JURIDICOS	16	
DERECHOS DE PETICION.	110												
TUTELAS	509												
INCIDENTE DESACATO	90												
REVISION ACCIONES CONSTITUCIONALES	230												
DOCUMENTOS PRECONTRACTUALES	25												
CONCEPTOS JURIDICOS	16												
<p>Suministro de los bienes y servicios</p>	<p>La proyección del plan de compras, es ajustada a las necesidades de la entidad.</p>												
<p>Control y administración de los bienes de la entidad</p>	<p>Se realiza de forma permanente control y manejo de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios responsables, quedando para la el último trimestre de la vigencia 2017 la depuración contable y física de los inventarios de la entidad.</p>												
<p>Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental</p>	<p>Existe una persona responsable del archivo de la entidad (secretaria ejecutiva). Se realiza seguimiento en la radicación de la documentación que ingresa a la entidad. En esta vigencia la entidad ha contratado una persona idónea en el tema para depuración de documentación ya vencida como lo indica la tabla de retención documental.</p>												
<p>Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqr)</p>	<p>Se realiza por medio de encuesta la medición de la satisfacción del cliente Los funcionarios están en la capacidad de conocer los términos legales en la atención en las PQRS y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p>También existe una persona encargada de realizar las llamadas al usuario para calificar la atención en la entidad.</p> <p>En el buzón de PQRS se verifica el contenido cada ocho (08) días y se levanta acta del mismo</p>												
<p>Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad</p>	<p>La entrega de la información es oportuna y confiable por parte de los funcionarios responsables.</p> <p>De estos informes la entidad establece pautas para la rendición de cuentas ante la comunidad.</p>												



ESTRATEGIA ANTITRAMITES. La Personería Municipal de Dosquebradas facilita el acceso a los bienes y servicios donde cada dependencia simplifica, estandariza, elimina y optimiza los trámites que posee la entidad con el objetivo de acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.

PLANEACION

La Personería Municipal de Dosquebradas establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos.

- 1. Atención a la comunidad.** Atención y recepción por ventanilla única todas las necesidades de la comunidad. Asesora y Orienta al ciudadano sobre la forma de ejercer ante las autoridades los mecanismos de participación ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos.
- 2. Protección y defensa del patrimonio público.** La Entidad es la encargada de recepcionar. Direccionar. Elaborar. Notificar y verificar que todo lo que sea relacionado y registrado ante la ventanilla única se dé el trámite pertinente como el acompañamiento en las acciones populares, acciones de cumplimiento, acciones de tutela, derechos de petición entre otros para garantizar a los ciudadanos del municipio que no se estén vulnerando la posesión y el disfrute del entorno.
- 3. Defensa de los derechos y garantías. Guarda y promoción de los derechos humanos.** Tutelas. Derechos de petición. Desacatos. Vigilancias. Amparos de pobreza. Veedurías. Acción Popular.
- 4. Vigilancia de la conducta oficial del servidor público.** La Personería tiene entre sus cargos la dependencia que se encarga de radicar la queja que algún ciudadano interpone como también proyecta y expide el respectivo auto. Paso siguiente notifica y comunica el auto a la persona, entidad o despacho competente.

GESTIÓN FINANCIERA. Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Personería Municipal de Dosquebradas realizando de forma oportuna sus pagos y obligaciones.

GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. Determina las necesidades de la entidad en la realización de forma permanente el inventario de bienes muebles y equipo de oficina logrando que estén óptimas condiciones para cumplir a cabalidad con su función y sea parte integral de los funcionarios para cumplir a cabalidad con las funciones.

Adquiere sus bienes y servicios proyectando y elaborando su plan de compras y adquisiciones para cada vigencia según las necesidades de cada funcionario.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Realiza de acuerdo a la norma el seguimiento a la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa donde son calificados y evaluados de acuerdo a los parámetros previamente establecidos para fundamentar la conducta laboral, siendo realizadas de forma semestral y una final, en este procesos se verifica el desarrollo de las competencias idóneas de los servidores públicos de la Personería Municipal de Dosquebradas para el efectivo desempeño de sus funciones, definiendo políticas y prácticas de la gestión humana y de la administración del personal, obteniendo coherencia entre el desempeño individual y las estrategias de la entidad para el cumplimiento de los fines sociales



GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN. Promueve el mejoramiento continuo y la cultura del control en los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Normatividad.

RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 del 2015 "*POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCION Y PROTECCION DEL DERECHO A LA PARTICIPACION DEMOCRATICA*", la rendición de cuentas es "... un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública de nivel nacional y territorial y los servidores públicos informa, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control" es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de cada vigencia, la Personería Municipal de Dosquebradas con el informe busca afianzar la relación estado-ciudadano, ya que son estos últimos son que siempre están atentos a conocer el desarrollo de la administración.

La Entidad cada vigencia publica en su página web publica el informe de gestión, como proceso transversal y permanente donde se identifican tres (03) elementos.

1. Elemento información. Es la generación de datos y contenidos sobre la gestión, los resultados de los mismos, el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal y nacional. Los datos cumplen con los principios de calidad, disponibilidad, y oportunidad para llegar a todos los grupos de población e interés.
2. La información es sustentada en un lenguaje sencillo, comprensible al ciudadano, siempre cumpliendo con información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, reutilizable, procesable y disponible.
3. También tiene el elemento diálogo, donde el ciudadano puede tener acceso a explicaciones y justificaciones o repuestas de la Personería cuando sea el caso.

ATENCION AL CIUDADANO.

A partir de la vigencia 2008 y en la actualidad 2018 la entidad se ha esmerado en mejorar la atención al ciudadano, reflejándose esta acción en las salidas de campo, como es a las diferentes comunas del municipio para atender las necesidades de la población en forma personalizada (ver informes de labores de las dependencias), cumpliendo con un apolítica de servicio basada en la necesidad de orientar al ciudadano a cerca de sus responsabilidades (deberes) y sus derechos frente a una sociedad, es decir que el ciudadano paso a ser de un agente pasivo a un agente activo que reclama, se queja, solicita, opina y fundamentalmente participa. (PQRS).

Se convierte el Servicio a los ciudadanos en un protagonista fundamental de la razón de ser de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, donde cada uno de los funcionarios se compromete con el cumplimiento de la misión institucional.

El plan de ACCION de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, siempre se ha ocupado en su proceso estratégico y misional "LA ATENCION AL CIUDADANO" haciendo énfasis en la participación social, la transparencia, el servicio al ciudadano como postulados obligatorios del deber ser del ciudadano. Es así que la comunidad cuenta con el apoyo para orientar y capacitar en la conformación de veedurías como mecanismo que tiene el ciudadano de vigilar y exigir transparencia en los procesos.



Basado su estrategia en la defensa de los derechos de la comunidad, bajo la premisa "**POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS**".

MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE. LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, para medir la percepción en atención al ciudadano, se sirve del insumo de las encuestas "**SATISFACCION AL CLIENTE**" y "**ATENCION A LA CIUDADANIA**", encuestas que se realizan de forma presencial y electrónica, con el fin de consolidar la Estrategia de Servicio al Cliente.

INFORMACION VISIBLE A LA CIUDADANIA: Mediante la implementación de la ventanilla única la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha permitido orientar a los usuarios en sus derechos para garantizar los trámites y servicios de la entidad.

En la página web los usuarios pueden visualizar el nombre de los funcionarios de la Personería, donde se describe el propósito principal del cargo y el correo electrónico, con el objeto de que el usuario pueda remitir sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias.

También para dar prioridad a la atención de personas en situación de discapacidad, personas de la tercera edad, madres gestantes y niños, tiene habilitada la ventanilla preferencial.

Para el cumplimiento de lo anterior la entidad tiene como líneas de cumplimiento.

1. Mejoramiento continuo en la atención al ciudadano
2. Servicio personalizado
3. Elaboración de protocolos de atención al ciudadano
4. Adecuación de espacios físicos en materia de accesibilidad.
5. Diseño de comunicación interna y externa
6. Radicación de la información entregada por los usuarios para asegurar su seguimiento.

EVIDENCIAS. Encuestas. 1. Satisfacción al cliente. 2. Buenas prácticas de atención a la comunidad de forma telefónica. 3. Seguimiento a los procesos. 4. Atención a la comunidad. Plan de mejoramiento atención a la comunidad. Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

ATENCION A PETICIONES. QUEJAS. RECLAMOS. SOLICITUDES. La Personería municipal de Dosquebradas cuenta con el buzón de las PQRS, ubicado a la entrada principal de la entidad, estando encargada la responsable de la ventanilla única la verificación cada dos (02) días de su contenido y realizar el trámite pertinente, y dejando constancia por medio de acta del procedimiento en la atención del buzón.

Según la Ley 1755/2015 "**POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO DE PETICION FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINSITRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINSITRATIVO**", la Personería Municipal de Dosquebradas ha creado una carta de navegación del "**DERECHO DE PETICION**".

EVIDENCIAS. Seguimiento de las PQRS, en los siguientes puntos: ventanilla Única, buzón y verificación de forma mensual el seguimiento a las PQRS de los diferentes funcionarios de la Personería.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Son las acciones necesarias que la Personería Municipal de Dosquebradas adiciona para la racionalización de trámites, rendición de cuentas y el servicio al ciudadano.

1. **VEDURIAS CIUDADANAS.** Ley 850 de 2003. Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública. La Personería brinda capacitación y apoyo aquellas personas que desean por medio de este mecanismo realizar seguimiento a la función pública.



2. **ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.** A partir de la promulgación de la Ley de transparencia a la información pública, Ley 1712 del 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y excepciones a la publicidad de la información. La Personería Municipal de Dosquebradas ha adoptado los esquemas de publicación como lo establece en el artículo 12 de la ley 1712/2014, teniendo como pilar la publicación en la página web y contando también con boletines de prensa, la cartera ubicada en la entrada principal de la entidad.
3. **ACCIONES DE CUMPLIMIENTO:**
- Avanzar en los ajustes necesarios del plan anticorrupción.
 - Avanzar en el cumplimiento de las directrices y lineamientos definidos en la Ley 1712/2014
 - La Personería Municipal de Dosquebradas en su plan de gobierno tiene la línea estratégica **"LA PERSONERIA MAS CERCA DE TI"** son los encuentros que los funcionarios tienen de forma directa con los ciudadanos, sus líderes y muy especialmente con los grupos organizados para la defensa de los derechos humanos. Buscando acercamiento y mejorar las relaciones de la Entidad con la comunidad.
4. **COMPROMISO Y SEGUIMIENTO A LAS SIGUIENTES ACCIONES.**
- Difusión del portafolio de servicios.
 - Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
 - Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
 - Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre la entidad.

Encuesta satisfacción del cliente

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Tipo de consulta				
Como califica la atención brindada por el funcionario	98%	2%	0	0
La asesoría brindada por el funcionario de acuerdo a su caso fue	83%	6%	1%	0
Como califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas	81%	6%	3%	0
El tiempo de espera para su atención lo considero	81%	6%	3%	0
Observaciones	1. Muy buena atención al usuario 2. Buena la información y asesoría 3. Excelente servicio 4. Excelente trato			

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno