

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

## **INFORME DE PQRS** **PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.** **PRIMER SEMESTRE 2023**


### Introducción

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 dado lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, en cumplimiento de sus funciones, consagradas en el artículo 178 de la Constitución Política, realiza funciones de contacto directo con la comunidad, tanto en la sede principal de la Entidad como en las sedes descentralizadas y en las visitas e intervenciones realizadas por la misma en diferentes escenarios. Por lo anterior, el contacto con la comunidad es una actividad diaria, razón por la cual, es menester realizar el análisis periódico de las condiciones en las que son atendidos los y las usuarias de la Entidad, toda vez que es fundamental para realizar las respectivas mejoras procedimentales en aras de optimizar la atención al ciudadano.

Considerando lo anterior, la Oficina de Control Interno se permite rendir informe de la satisfacción de los usuarios de la Entidad.

Finalmente, dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR:  Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de atención al Ciudadano

**Objetivos.**


- Verificar el cumplimiento de la política de atención al usuario de la Entidad, enmarcada en la Ley, los reglamentos y demás componentes legales que determinan el funcionamiento y correcto ejercicio de la atención a los ciudadanos.
- Verificar la atención oportuna a los usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas
- Validar el rendimiento de las Personerías delegadas y demás áreas de la Entidad cuyo ejercicio natural exige la atención a los ciudadanos.

**Alcance**

El análisis y seguimiento de la situación de las PQRS se realizó en todas y cada una de las dependencias de la Entidad, efectuando el consolidado y permitiendo verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de los componentes misionales de la Entidad.

**Metodología**

Se realizó el consolidado por delegada y por dependencia según la información brindada por cada una de ellas, adicionalmente, se solicitaron los informes de actividades tanto de funcionarios como de contratistas para analizar el cumplimiento de la misión institucional y de las actividades contratadas por la Entidad a fin de garantizar alta efectividad en la atención prestada a los usuarios. Lo anterior se desarrolló según las actividades

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique –jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR:  Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

comprendidas entre el 1 de ABRIL del 2023 y el 30 de JUNIO de 2023, correspondiendo así al primer semestre del año en curso.

### Marco legal

- Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Resolución 0295 del 21 de marzo de 2018, por la cual se actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- 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 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique –jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR:  Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” Artículo. 5


**Despacho del Personero -PQRS-**

Dada la naturaleza del despacho del Personero Municipal, la mayor parte de las PQRS recibidas son delegadas a las personeras especializadas en los temas puntuales, salvo determinadas comunicaciones a las cuales se les debe dar trámite a través del Despacho.

Así bien, se relaciona a continuación la ponderación de las actuaciones realizadas por el Despacho en términos de PQRS el cual se elabora con base en la información suministrada por el Despacho del Personero y verificada por la oficina de Control Interno de acuerdo con los informes suministrados por la Auxiliar Administrativa.

DESPACHO PERSONERO				
DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
ENERO	1	3	0	0
FEBRERO	6	12	0	9
MARZO	6	12	0	9
ABRIL	2	4	0	10
MAYO	1	14	0	9
<b>JUNIO</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>37</b>

Considerando la anterior información se puede evidenciar que dentro del Despacho se recibieron en total NOVENTA Y SEIS (96) PQRS de parte de los usuarios, donde las quejas y las solicitudes fueron los principales motivos sobre los cuales los ciudadanos acudieron a la Entidad, así mismo, además, de acuerdo con lo evidenciado en la auditoría para el semestre inmediatamente anterior, se puede decir que a nivel de reclamos no se evidencia ningún acercamiento por parte de los ciudadanos, por lo cual se recomienda

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique –jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> Control Interno	RECIBIDO POR:  Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

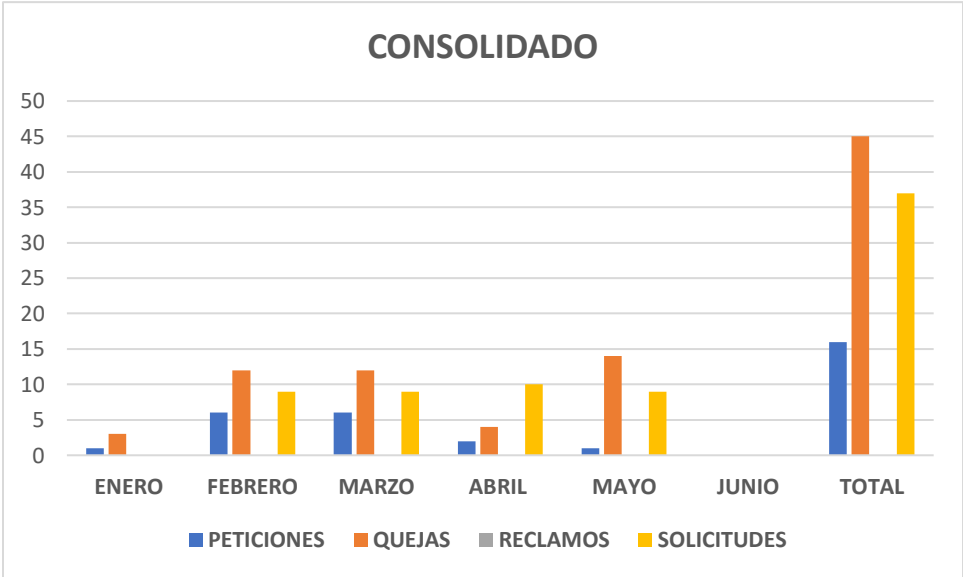
 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

hacer mayor difusión respecto a la prestación de este servicio por parte de la Entidad, brindando a los ciudadanos, un servicio que para muchos es desconocido.


Asimismo, el motivo de quejas fue por el cual se acercaron mayor cantidad de ciudadanos, ya fuera para interponer sus quejas frente a funcionarios públicos, entidades y demás actores objeto de vigilancia y control por parte de la Personería Municipal de Dosquebradas.

Por otro lado, cabe resaltar que dentro del despacho todos los trámites de los ciudadanos se trasladan a las delegadas correspondientes, a fin de lograr mayor celeridad y eficiencia durante todo el proceso al que haya lugar.



**Ventanilla Única -PQRS-**

Dando cumplimiento a lo previsto en el Plan Institucional de Auditorías 2023, cuyo objeto es planificar las auditorías y seguimientos a ejecutar en la vigencia 2023, para evaluar la gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas y el estado del Sistema de Control

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> Control Interno	RECIBIDO POR: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

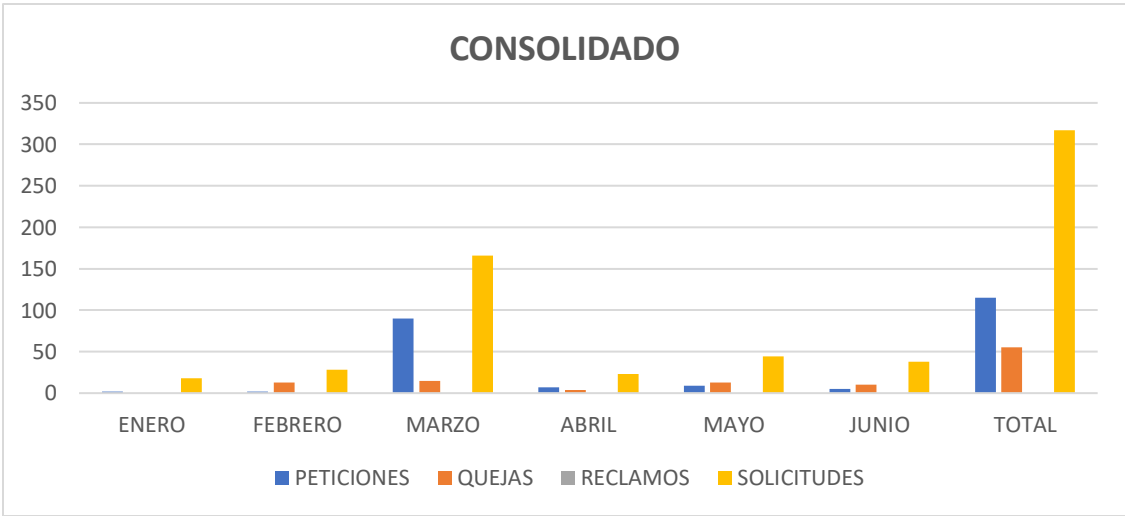
 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01


Nit 816.000.158-5

de Calidad de la Entidad. Para el mes de JULIO, corresponde, entre otras cosas, a la elaboración del informe de PQRS semestral, el cual se elabora con base en la información suministrada por la Ventanilla Única y verificada por la oficina de Control Interno conforme a los estándares de la Entidad y con base a la información consignada en los anexos donde se evidencia el actuar de la Ventanilla Única respecto a las actividades a su cargo.

De acuerdo con lo anterior, se realiza el resumen mensual de las actuaciones adelantadas por la Ventanilla Única en el plazo comprendido entre el 1 de ABRIL y el 30 de JUNIO.

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>PETICIONES</b>	2	2	90	7	9	5	<b>115</b>
<b>QUEJAS</b>	0	13	15	4	13	10	<b>55</b>
<b>RECLAMOS</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>SOLICITUDES</b>	18	28	166	23	44	38	<b>317</b>



ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista–	REVISÓ: Maria Gilma Manrique –jefe de Control Interno–  <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> Control Interno	RECIBIDO POR: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeríadosquebradas@gmail.com / www.personeríadosquebradas.gov.co


 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Según la anterior información, se evidencia que el mes de marzo la Entidad contó con mayor demanda de peticiones y quejas, demostrando así la importancia de la Personería Municipal en procura de los Derechos Humanos. Así mismo y de acuerdo con la tabla anterior, las solicitudes son los motivos por los que más se acercan los usuarios hacia la institucionalidad de la Entidad defensora de los DDHH, adicionalmente, es posible ver como las peticiones también se configuran como un aspecto o necesidad clave de la ciudadanía y por tal motivo, los usuarios se acercan a la Personería Municipal con el fin de recibir acompañamiento para la resolución de las necesidades y/o conflictos que se presentan dentro de la sociedad dosquebradense.

Por otro lado, se presenta el informe discriminado de las actuaciones de la Ventanilla Única en la vigencia semestral así:

VENTANILLA ÚNICA									
DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACIÓN VÍCTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBREZA	ASESORÍA
USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD	103	6	0	173	34	24	2	12	930
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE VENTANILLA ÚNICA	21	27	84	0	0	0	0	0	0
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR CORREO ELECTRÓNICO	60	7	211	207	29	1	3	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>184</b>	<b>40</b>	<b>211</b>	<b>380</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>930</b>

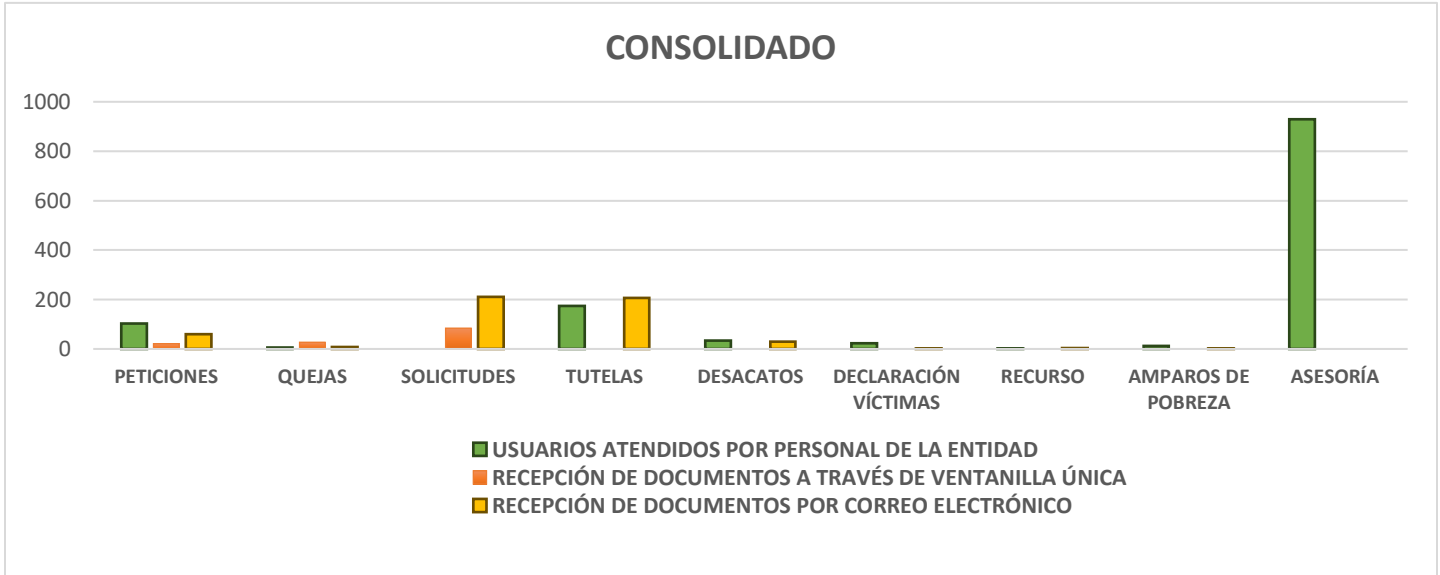
ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01


Nit 816.000.158-5



La Personería Municipal de Dosquebradas, en pleno cumplimiento de sus obligaciones y de acuerdo con los manuales y reglamentos internos, adelanta atenciones tanto personales como virtuales, siendo ésta última la opción menos utilizada por los usuarios, toda vez que muchos de ellos presentan condiciones que dificultan el acceso a los canales de atención no presenciales, por tal motivo se evidencia un total de 930 solicitudes de asesoría de manera presencial, mientras que a través del canal no presencial se evidencian 0 atenciones brindadas.

Continuando con el proceso de análisis se evidencia que la realización de tutelas fue el principal motivo por el cual los usuarios se acercaron a la Entidad para recibir el acompañamiento pertinente, seguido de las solicitudes, las cuales demuestran el alto nivel de necesidades de los usuarios y dando cuenta del rol que ocupa la Personería Municipal de Dosquebradas en el marco del cubrimiento de las necesidades sobre las cuales exista competencia por parte de esta agencia del Ministerio Público.

Desde otra perspectiva, las causas menos comunes por las cuales los usuarios se acercaron a la entidad fueron: recursos, amparos de pobreza, y declaración de víctima del conflicto.

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co



 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01


Nit 816.000.158-5

En este orden de ideas, se recomienda a la Entidad fortalecer la difusión de los servicios menos utilizados por los usuarios a fin de lograr mayor cobertura dentro de la población local, minimizando las brechas sociales y garantizando la integración social de todos los actores del municipio.

### Delegada en DPMASP -PQRS-

Para el mes de JULIO, corresponde, entre otras cosas, a la elaboración del informe de PQRS semestral, el cual se elabora con base en la información suministrada por la delegada en Derechos de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos y verificada por la oficina de Control Interno de acuerdo con los informes suministrados por la Auxiliar Administrativa.

DELEGADA EN DERECHOS DE PETICIÓN, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS			
VIGILANCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALCALDE			
EN DILIGENCIAS	15	3	19
ARCHIVO	4	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	19	3	19
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALMACÉN			
EN DILIGENCIAS	1	1	1
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	1	1	1
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CORREGIDURÍAS			
EN DILIGENCIAS	13	0	13
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	1	0	1
TOTAL	15	0	14
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CADER			
EN DILIGENCIAS	4	0	3
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	4	0	3
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DIGER			

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique –jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR:  Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---


CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

EN DILIGENCIAS	7	2	7
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	1
TOTAL	7	0	8
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES AGROPECUARIO</b>			
EN DILIGENCIAS	9	2	6
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	2
TOTAL	10	2	8
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO</b>			
EN DILIGENCIAS	1	1	1
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	1	1	1
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES EDUCACIÓN</b>			
EN DILIGENCIAS	7	0	9
ARCHIVO	2	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	9	0	9
<b>10</b>			
EN DILIGENCIAS	72	10	94
ARCHIVO	6	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	2	0	3
TOTAL	80	10	98
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES HACIENDA</b>			
EN DILIGENCIAS	1	3	7
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	1
TOTAL	1	3	8
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OBRAS PÚBLICAS</b>			
EN DILIGENCIAS	11	4	10
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	11	4	10

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique –jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR: Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	---	---


CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OTRAS DEPENDENCIAS			
EN DILIGENCIAS	39	25	39
ARCHIVO	2	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	2
TOTAL	41	25	42
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PERSONERÍA			
EN DILIGENCIAS	107	0	129
ARCHIVO	14	0	2
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	3	0	5
TOTAL	124	0	136
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PLANEACIÓN			
EN DILIGENCIAS	6	3	5
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	7	3	5
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SALUD			
EN DILIGENCIAS	2	17	2
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	2	17	2
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SISBÉN			
EN DILIGENCIAS	7	2	8
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	7	2	8
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES TRÁNSITO			
EN DILIGENCIAS	11	3	14
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	12	3	14
CONSOLIDADO			
DILIGENCIAS EN ARCHIVO	32	0	4
DILIGENCIAS TRASLADADAS PARA ACCIONES PERTINENTES	6	0	14

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique –jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR:  Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

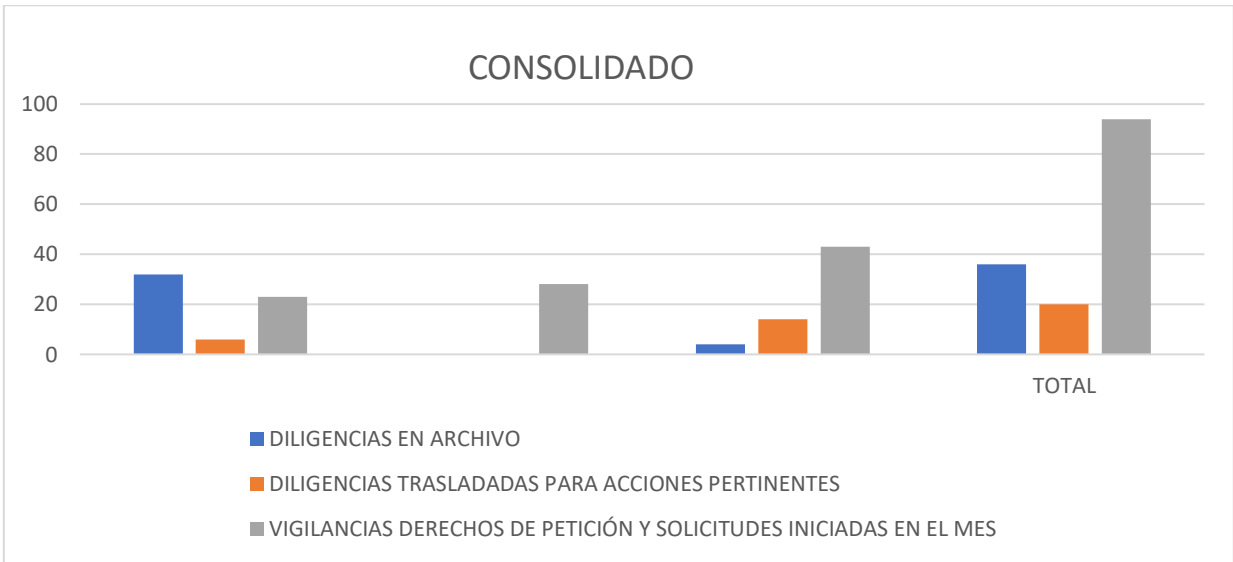
CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeríadosquebradas@gmail.com / www.personeríadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5


VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES INICIADAS EN EL MES	23	28	43
--	----	----	----



Dado el rendimiento de la Delegada en DPMASP y conforme a los datos consignados en el informe presentado a la oficina de Control Interno, las actuaciones frente a la Secretaría de Gobierno municipal tuvieron un incremento considerable en el transcurso del primer semestre del año en curso, no solamente en lo que respecta a las acciones realizadas sino también al trámite que se les dan a las mismas, las cuales han sido objeto de traslados hacia acciones pertinentes, en contraste de las acciones archivadas, las cuales tendieron al descenso durante el periodo semestral.

En ese sentido, se presentan los siguientes resultados en lo que respecta a las vigilancias a cargo de la delegada en DPMASP las cuales corresponden a cada uno de los trámites realizados al interior de la Entidad por parte de los ciudadanos usuarios, asimismo, se garantiza la trazabilidad, el seguimiento y el control de los procesos y procedimientos iniciados al interior de la Entidad para la salvaguarda de los Derechos Humanos de los ciudadanos.

<b>TOTAL, VIGILANCIAS ABIERTAS AL 30/06/2026</b>	<b>396 VIGILANCIAS ACTIVAS</b>
--	--------------------------------

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeríadosquebradas@gmail.com / www.personeríadosquebradas.gov.co

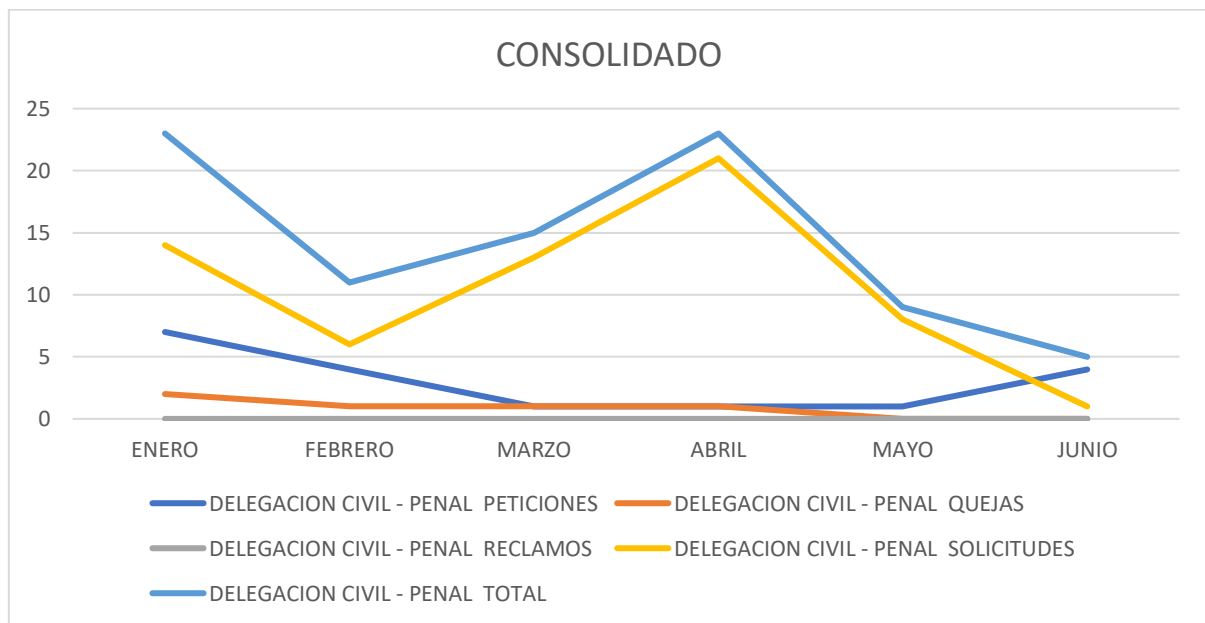
 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01


Nit 816.000.158-5

### Delegada en lo civil – penal.

Realizando lo propio con la delegación de civil y penal, igualmente, partiendo de la información suministrada por la delegada en asuntos Civiles y Penales y verificada por la oficina de Control Interno de acuerdo con los informes suministrados por la Auxiliar Administrativa.

DELEGACION CIVIL - PENAL					
DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	TOTAL
ENERO	7	2	0	14	23
FEBRERO	4	1	0	6	11
MARZO	1	1	0	13	15
ABRIL	1	1	0	21	23
MAYO	1	0	0	8	9
JUNIO	4	0	0	1	5



ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> Control Interno	RECIBIDO POR: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Según la información suministrada por la delegada, se puede evidenciar que a nivel organizacional, la Delegada ocupa un rol fundamental dentro de la defensa y la procura de los Derechos Humanos de los ciudadanos, así mismo, se puede ver que en el mes de abril se recibieron mayor cantidad de solicitudes en términos generales, por lo anterior, se considera importante, promover el rol de la delegada dentro de la sociedad civil, toda vez que, a partir de la difusión de los servicios que se ofrecen desde la delegada, aumentaría el flujo de usuarios con necesidades puntuales que pudieran ser solventadas desde la Delegada.


Durante los meses del periodo semestral, se contó con el apoyo misional de los abogados contratistas quienes realizaron diferentes actuaciones en procura no solo de los Derechos Humanos sino también aras de fortalecer la institucionalidad de la Entidad a partir del apoyo especializado a los ciudadanos cuyas necesidades así lo requieren.

En términos generales las tutelas fueron las principales acciones que emprendieron los funcionarios y contratistas de la delegada en asuntos Civiles y Penales, seguida de las peticiones y otros asuntos varios como requerimientos puntuales, procesos de identificación y víctimas, entre otros, dando cuenta de las dificultades que presentan los ciudadanos para la elaboración, radicación y seguimiento de los recursos a los que hubiere lugar.

## PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Continuando con el proceso de revisión y verificación del actuar de las delegadas según sus funciones específicas, se relacionan a continuación los resultados expuestos por el Profesional Universitario, obteniendo las siguientes cifras:

ELABORACIÓN DE PETICIONES, TUTELAS, RECURSOS Y AMPAROS DE POBREZA						
ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DERECHOS DE PETICIÓN	33	30	34	28	21	25
TUTELAS	15	4	4	6	5	4
RECURSOS	0	0	2	0	0	0
DESACATO	5	0	0	0	0	0
ASESORIAS	69	55	29	25	29	31
AMPARO DE POBREZA	1	0	0	0	0	0

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR:  Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"Por la Dignidad de tus Derechos"

CODIGO FT-GDOF-001

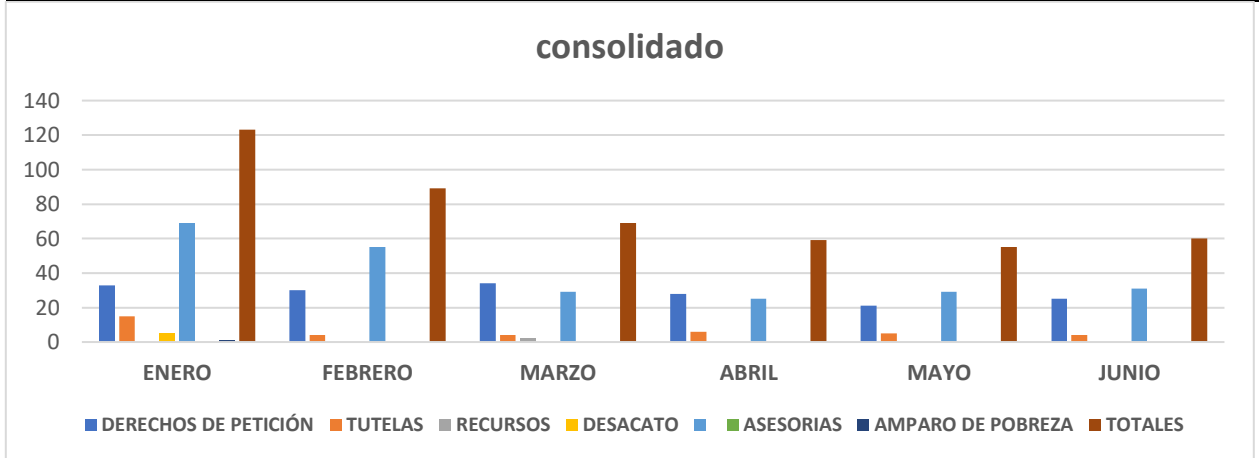
FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

Nit 816.000.158-5

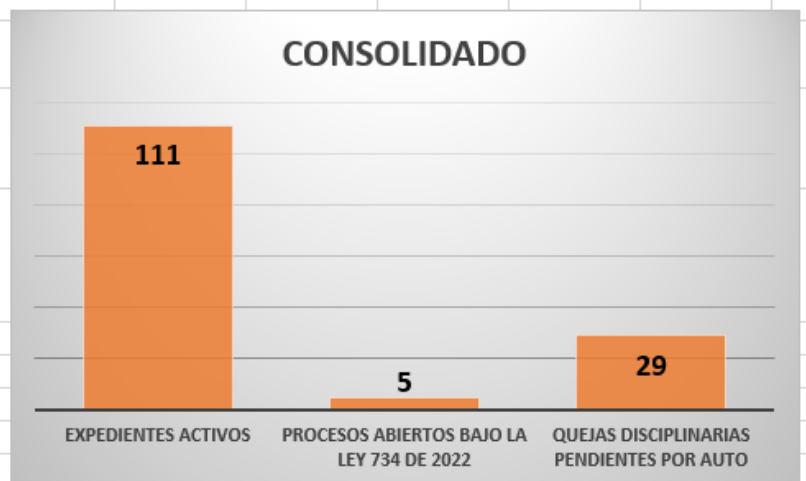
TOTALES	90	0	0	30	0	0
---------	----	---	---	----	---	---



## SECRETARÍA GENERAL

En lo que respecta a la Secretaría General, este cargo ha sufrido algunas intermitencias en la vigencia analizada, es por lo anterior que se da cuenta del estado actual de la dependencia según la información brindada dentro del proceso de entrega de cargo y empalme de ésta.

EXPEDIENTES ACTIVOS	111
PROCESOS ABIERTOS BAJO LA LEY 734 DE 2022	5
QUEJAS DISCIPLINARIAS PENDIENTES POR AUTO	29



ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome  
-Contratista-

REVISÓ: María Gilma Manrique -jefe de  
Control Interno-

RECIBIDO POR:

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

*María Gilma Manrique Noreña*  
**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno

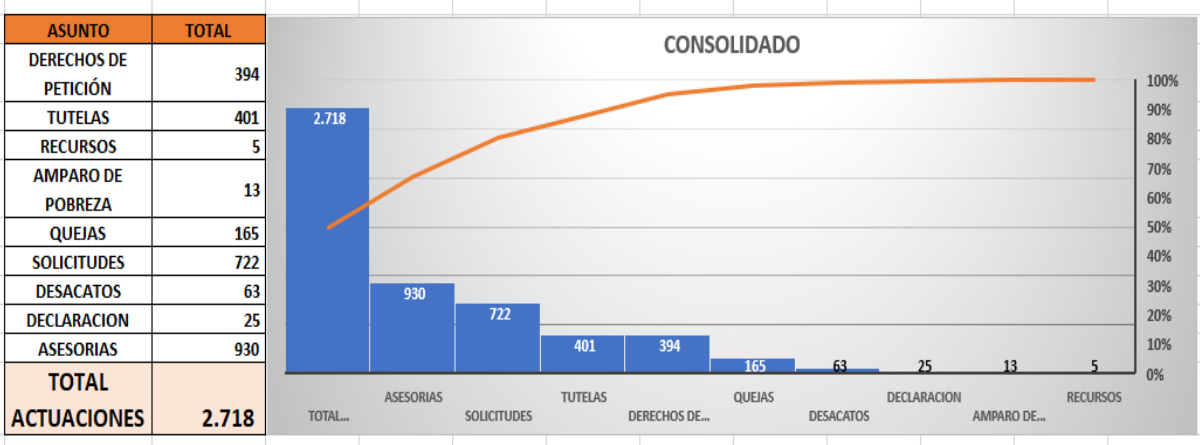
CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co


 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Dentro de los 111 procesos activos dentro de la Entidad, existen diferentes procesos que, según su naturaleza, corresponde el respectivo trámite. Dichos expedientes corresponden a realidades particulares de cada proceso, encontrándose éstos en diferentes etapas a través del tiempo, generando procesos particulares que son asignados a los funcionarios y/o contratistas dependientes de esta área dentro del cumplimiento de las labores, actividades y funciones propias de la dependencia.



  
**MARÍA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
**Control Interno**

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique -jefe de Control Interno-   <b>MARÍA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> <b>Control Interno</b>	RECIBIDO POR: Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co