



PERSONERIA 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

# ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

## CONTROL INTERNO JULIO-DICIEMBRE 2023

### INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas formuló para la vigencia 2023 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

El informe resultante debe ser publicado en la web de la entidad dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al corte. En este sentido, Oficina de Control Interno – OCI de la PMD llevó a cabo el presente seguimiento, correspondiente al **JULIO – DICIEMBRE 2023**, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la administración de riesgos al interior de la Entidad.

El Plan incluye cinco componentes Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos; mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2.

- **OBJETIVO DEL INFORME.** Dar a conocer a las partes interesadas y grupo de valor de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** el seguimiento y resultados obtenidos del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana corte **DICIEMBRE 2023**
- **ALCANCE.** El presente seguimiento se realiza en cumplimiento al programa de Auditoría y a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte **DICIEMBRE 2023**.
- **CRITERIOS DE EVALUACION.** La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, sus Decretos 2641-2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos "Estrategias para la Construcción del Plan

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN. CI

4

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la gestión del riesgo" y el Manual Único de Rendición de Cuentas. En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

Racionalización de trámites	Rendición de cuentas	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Participación Ciudadana
este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos	este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad.	este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la personería	este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía



**DESARROLLO MATRIZ DE RIESGO.**

**SOCIALES O  
POLÍTICOS**

**DE ORDEN PUBLICO**

**RESPONSABLES**

Baja calidad o veracidad de la información suministrada

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

<b>OPERACIONALES</b>	<p>Revelación de información confidencial a un tercero no autorizado</p> <p>Utilización indebida de la información o de los estudios</p> <p>Demoras de la entrega de la información por parte del usuario o de un tercero</p> <p>Errores cometidos por el contratista en el desarrollo del objeto del contrato o proyecto</p>	<b>FUNCIONARIOS. CONTRATISTAS</b>
<b>OBSERVACIONES.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La información ofrecida a los ciudadanos siempre parte de su veracidad.</li> <li>2. Existe en la entidad tratamiento de datos según la ley siempre logrando su confidencialidad de datos</li> <li>3. Los estudios y la información ofrecida son utilizada debidamente para su propósito</li> <li>4. La información es entregada de forma oportuna a los terceros cuando los contratistas en el desarrollo del objeto del contrato incurren en algún error, siempre están prestos a su corrección de forma inmediata.</li> </ol>	
<b>EVIDENCIA</b>	<p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/1087-directorio-de-contratistas-de-la-personeria-municipal-de-dosquebradas">http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/1087-directorio-de-contratistas-de-la-personeria-municipal-de-dosquebradas</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/997-protocolo-de-atencion-al-ciudadano-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/997-protocolo-de-atencion-al-ciudadano-2023</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/418-resolucion-098-por-el-cual-se-adopta-el-manual-de-politicas-y-procedimientos-para-la-proteccion-de-datos">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/418-resolucion-098-por-el-cual-se-adopta-el-manual-de-politicas-y-procedimientos-para-la-proteccion-de-datos</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/315-resolucion-033-2019-supervisores">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/315-resolucion-033-2019-supervisores</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios/759-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-poblacion-en-situacion-de-discapacidad-visual">http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios/759-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-poblacion-en-situacion-de-discapacidad-visual</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion">http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion</a></p> <p><a href="https://colombiacompra.gov.co/">https://colombiacompra.gov.co/</a></p>	
<b>FINANCIERO</b>	Efectos favorables o desfavorables de la alteración de las condiciones de financiación, como consecuencia de la variación en el entorno del mercado y la obtención de los recursos para adelantar el objeto contractual	<b>REPRESENTANTE LEGAL. FINANCIERA. CONTRATISTAS</b>
<b>OBSERVACION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Personería municipal de Dosquebradas en la construcción de la contratación de bienes y servicios, tiene en cuenta la variación del mercado, los recursos financieros realmente obtenidos para adelantar el proceso contractual</li> <li>2. El área financiera es la responsable de garantizar los recursos económicos</li> <li>3. Se realiza de manera permanente revisión en la trazabilidad banco. Presupuesto y contabilidad</li> </ol>	
<b>EVIDENCIA</b>	<p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Documentos2019/MANUAL_CONTRATACION.pdf">http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Documentos2019/MANUAL_CONTRATACION.pdf</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto">http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto</a></p>	
<b>ECONÓMICO /</b>	<p>No pago oportuno por parte del contratista, al personal requerido en desarrollo del contrato en relación con salarios y prestaciones sociales y demás beneficios al que tengan derecho</p> <p>Incremento en el precio ofertado</p>	<b>Contratista</b>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

<b>REGULATORIO</b>	<p>Errores cometidos por el contratista en la elaboración de su propuesta y/o en los documentos relacionados con los pliegos de condiciones</p> <p>Errores cometidos por el contratista en la elaboración de documentos elaborados durante la ejecución del contrato.</p> <p>Suspensión del contrato por motivos de incumplimiento en el desarrollo del objeto por el contratista</p>
<b>OBSERVACION</b>	La personería municipal de Dosquebradas realiza revisión permanente de los pliegos de condiciones, estudios previos, elaboración del contrato de forma permanente para evitar errores en las etapas pre – contractuales y PQR contractuales.
<b>EVIDENCIA</b>	<p><a href="https://www.colombiacompra.gov.co/">https://www.colombiacompra.gov.co/</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/1041-informes-contratacion-ano-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/1041-informes-contratacion-ano-2023</a></p> <p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Contratacion_2023/ley_de_transparencia/LEY_DE_TRANSPARENCIA - CONTRATISTAS 2023.pdf">http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Contratacion_2023/ley_de_transparencia/LEY_DE_TRANSPARENCIA - CONTRATISTAS 2023.pdf</a></p>

- **LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO.** El Plan de lucha Anticorrupción y del servicio al ciudadano, están enmarcados en las dimensiones estratégicas que adopta nuestra Entidad en su Plan Institucional de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el desarrollo de este y sus componentes se pueden visualizar en la página Web institucional, sin embargo, se presenta esquemáticamente las dimensiones estratégicas y sus objetivos.



<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/1337-informes-contratistas-ano-2023>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	-----------------	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com



 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



**COMPONENTES DEL PLAN.** Este componente establece los criterios generales para la prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

• **DESARROLLO ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

**ETAPA DE PLANEACIÓN.** En materia de contratación estatal, los procedimientos que aplicará, los tiempos de gestión, así como para establecer las condiciones de ejecución de los contratos y de los procesos de selección que se adelantarán, para el cumplimiento de la misión y de la visión institucional, en desarrollo del plan estratégico institucional, y con fundamento en la normatividad vigente.

La planeación del proceso contractual tiene como componentes básicos los siguientes:

<b>NOMBRE</b>	<b>EVIDENCIA</b>
---------------	------------------

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Plan de auditoria 2023	<a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/1328-plan-de-auditorias-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/1328-plan-de-auditorias-2023</a>
La elaboración del Plan Anual de Adquisiciones	<a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/113-resoluciones-2023?start=20">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/113-resoluciones-2023?start=20</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/113-resoluciones-2023/1277-resolucion-no-002-del-03-de-enero-2023-por-el-cual-se-aprueba-y-actualiza-el-plan-de-compras-y-adquisicion">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/113-resoluciones-2023/1277-resolucion-no-002-del-03-de-enero-2023-por-el-cual-se-aprueba-y-actualiza-el-plan-de-compras-y-adquisicion</a>
la formulación de los estudios previos, y del sector	<a href="https://www.contratos.gov.co/entidades/Auth">https://www.contratos.gov.co/entidades/Auth</a>
La elaboración del proyecto de pliegos, la respuesta a las observaciones y el ajuste de los pliegos de condiciones definitivos.	<a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion">http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion</a>

#### FORMULACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CONTRATACIÓN

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/854-informes-contratacion-año-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion>

#### EJECUCIONPRESUPUESTAL

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros>

- Estados financieros
- Modificación presupuesto
- Informes financieros

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/modificaciones-presupuesto>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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





**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

The screenshot shows the website of the Personería Municipal de Dosquebradas. The header features the organization's logo and name, along with the slogan: "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses". Below the header is a navigation menu with various links. The main content area is titled "Presupuesto - Ejecución Presupuestal" and lists several budget execution periods from July 2011 to October 2012. On the left side, there are links for "Nuestras entidades" and "PQR".

## 1. PRIMER COMPONENTE

### ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de los servicios, analizando las características del entorno, así como los factores que representan vulnerabilidad en su actuar; se identifican, valora y controla el riesgo de todos los procesos que puedan impedir el buen cumplimiento de la misión y objetivos institucionales por parte de los funcionarios de la entidad.

Según lo anterior la entidad cuenta con un Manual de control Interno, el cual integra el Manual de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, lo que facilita administrar y controlar los riesgos que se puedan presentar en los diferentes procesos que se adelantan la Entidad, relacionados en el Mapa de procesos, herramienta que facilita establecer los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa, todos considerados de alto impacto, con medidas para su mitigación y supervisión permanente.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401185  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

En el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, se relacionan los eventos identificados que puedan tener posibilidad real, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular y, por ende, se pueden lesionar los intereses de la Personería Municipal de Dosquebradas.

La Personería Municipal de Dosquebradas implementa un Sistema de administración de Riesgos Anticorrupción, y pone en marcha acciones para el buen funcionamiento de todas sus partes; para esto los líderes de cada proceso atenderán los siguientes parámetros:

- Aplicar controles, tener políticas claras y establecer orden administrativo.
- Utilizar los recursos de la entidad con eficiencia.
- Rendir las cuentas en las fechas establecidas y con criterio de autocontrol.
- No usar las normas de acuerdo a la Ley sin interés particular.
- Garantizar el manejo adecuado de los recursos.
- Cumplir los objetivos de los procesos, y lograr los propósitos institucionales.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.** La entidad cuenta con un mapa de riesgos dado según sus procesos, donde se describen e identifican sus causas, también cuenta con los medios de información pertinentes y necesarios para la divulgación de los eventos más relevantes y concernientes a la comunidad.

- Página Web.
- Cartelera Institucional.
- Rendición de cuentas.
- Buzón de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

**La Personería de Dosquebradas adelanta las investigaciones pertinentes y oportunas que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a las entidades competentes.**

#### • SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Con la Ley 1474 de 2011, se logró abrir un espacio para que la ciudadanía ejerza control social, participativo y oportuno. La Personería Municipal de Dosquebradas, ha diseñado las siguientes estrategias que permiten dar seguimiento y control a los servicios y el trámite que realiza la Entidad.

Cuenta con un Sistema Interno de Control, definido por procesos y procedimientos; con un Mapa de Riesgos

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, analiza los riesgos, realiza una valoración de estos, unas políticas, hace seguimiento y establece unos indicadores.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con los medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos institucionales página web, un buzón de sugerencias, al interior cuenta con la cartelera institucional y circulares informativas.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página Web de la Personería Municipal de Dosquebradas en el enlace **PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS** se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los servidores públicos.

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 la CASA DE JUSTICIA y en 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 usuarios de la Entidad, toda vez que es fundamental para realizar las respectivas mejoras procedimentales en aras de optimizar la atención al ciudadano.

DETALLE	PENAL						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PETICIONES	7	14	8	14	6	4	53
QUEJAS	4	0	0	0	0	2	6
SOLICITUDES	14	10	4	6	14	8	56

DETALLE	DESPACHO						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PETICIONES	2	2	4	2	0	2	12
QUEJAS	18	12	0	11	17	11	69
SOLICITUDES	3	7	5	5	0	1	21

DETALLE	VENTANILLA UNICA						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PETICIONES	43	40	58	40	48	38	267
QUEJAS	3	20	14	10	8	5	60
SOLICITUDES	80	111	91	63	69	49	463

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

DETALLE	CIVIL						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PETICIONES	6	5	2	10	9		<b>32</b>
QUEJAS	1	0	0	0	0		<b>1</b>
SOLICITUDES	3	2	0	1	0		<b>6</b>

DETALLE	PROFESIONAL UNIVERSITARIO						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PETICIONES	7	23	8	9	25	20	<b>92</b>

DETALLE	VENTANILLA UNICA	PENAL	DESPACHO	CIVIL	CONTRATISTAS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	TOTAL
PETICIONES	267	53	12	32	598	92	<b>1054</b>
QUEJAS	60	6	69	1	6	0	<b>142</b>
SOLICITUDES	463	56	21	6	40	0	<b>586</b>

### CONSOLIDADO



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

## 2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción.

La entidad pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción la Personería municipal de Dosquebradas incluye debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

<p><b>El respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.</b></p>	<p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/892-codigo-y-valores-eticos">http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/892-codigo-y-valores-eticos</a></p> <p><a href="https://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/1301-plan-anticorupcion-2023">https://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/1301-plan-anticorupcion-2023</a></p> <p><a href="https://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1481-ii-informe-mensual-atencion-al-ciudadano-febrero-marzo-2023">https://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1481-ii-informe-mensual-atencion-al-ciudadano-febrero-marzo-2023</a></p> 
<p><b>Contar con mecanismos y</b></p>	<p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/">http://personeriadosquebradas.gov.co/</a>  <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros">http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros</a></p>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

<b>herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.</b>	<a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto">http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios">http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion">http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/servicios-de-informacion">http://personeriadosquebradas.gov.co/servicios-de-informacion</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas">http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/infantil">http://personeriadosquebradas.gov.co/infantil</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/m-gestion-seguridad">http://personeriadosquebradas.gov.co/m-gestion-seguridad</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/menu-victimas">http://personeriadosquebradas.gov.co/menu-victimas</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico">http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica">http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias">http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad">http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano">http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano</a> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer">http://personeriadosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer</a>
<b>OBJETIVOS LOGRADOS.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Facilitó la gestión de los servidores públicos en pro de la atención</li><li>2. Mejoró la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones.</li><li>3. Construimos un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano.</li><li>4. Compromiso en el ambiente de control, siempre buscando estándares de conducta como se refleja en el código de ética y manual de atención al ciudadano, clima de trabajo favorable.</li></ol>
<b>LINEAMIENTOS GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>o La Personería Municipal de Dosquebradas buscó que todos los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos cumplan con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones, así como facilitar su relación <b>CIUDADANO-ESTADO</b> de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política.</li><li>o Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se compromete en ejecutar acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de los ciudadanos, con el fin de prestar un mejor servicio.</li><li>• La entidad trabaja continuamente en la promoción de la confianza entre los ciudadanos y las entidades públicas y por ende del Estado, aplicando el principio de la buena fe, el fortalecimiento del sistema de control interno, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.</li></ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> desarrolló estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así;

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

•**Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, este se cumple en la utilización del correo electrónico de la entidad

- <http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20>
- [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)
- <http://personeriadosquebradas.gov.co/>
- Teléfono (806)340-1165



•**Estandarización:** La entidad establece trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

•**Eliminación:** la entidad realiza equivalencia aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles y engorrosos para el ciudadano.

•**Optimización:** la personería realiza actividades que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relación entre entidades.
- Optimizar puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Reducir tiempo en la atención.
- Seguimiento del estado del trámite por Internet y teléfonos móviles.

•**Automatización:** la entidad usa las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos de la personería que soportan los trámites.

Así mismo, permite la modernización interna de la entidad como la adquisición de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

**ESTRATEGIAS  
ANTITRAMITES**

La Personería Municipal de Dosquebradas, con la implementación del sistema de calidad, la racionalización de procedimientos internos mediante el progreso de estrategias efectivas diseñadas para facilitar la gestión de la Entidad, estableció prioridades en desarrollar actividades para dar a conocer las herramientas, como el fortalecimiento del código de ética logrando así una armoniosa relación con los usuarios.

Lo anterior desemboca en la recuperación de los valores y principios de los funcionarios, para desarrollar sus funciones en pro de los usuarios, en tener relación directa e indirectamente en el desarrollo de la honestidad e íntegros, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

Evidencia. "CODIGO DE ETICA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS"

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

PAGINAS

01 DE 01

Nit 816.000.158-5

<http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad>



¿Sabes cuál es la importancia del código de integridad para una institución?

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Te compartimos los 5 valores que representan a nuestra entidad.

## 5. TERCER COMPONENTE

**RENDICIÓN DE CUENTAS.** La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- Página Web.
- Medios y canales de comunicación dispuestos.
- Elementos de planeación institucional.
- Informes de gestión.
- Indicadores.
- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

La Personería Municipal de Dosquebradas, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas:

El Personero Municipal de Dosquebradas con su equipo de trabajo, realiza la rendición de cuentas, y adicionalmente cumple con las siguientes funciones:

- Identifica las necesidades de información de la población.
- Define el cronograma de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.
- Establece los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.
- Actualiza constantemente la información de la página Web de la Entidad.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

**CODIGO**

**FT-GDOF-001**

**FECHA**

**ABRIL -2009**

**VERSION**

**01**

**PAGINAS**

**01 DE 01**

**Nit 816.000.158-5**

The screenshot shows the website 'Control y rendición de cuentas' of the Personería Municipal de Dosquebradas. The header features the organization's logo and the slogan 'Visión para el renacer de la tierra y la dignidad de los dosquebradenses'. The main content area is titled 'Control y rendición de cuentas' and lists several reports and documents, including 'AUDITORIA PLAN DE GOBIERNO 2009', 'RENDICIÓN DE CUENTAS DE SECCIÓN ACTO PARA 4', and 'AUDITORIA PLAN DE GOBIERNO 1 2009'. The left sidebar contains 'Nuestras entidades' with logos for various municipal departments and the 'PDR' logo.

The screenshot shows the website 'Control - Informes' of the Personería Municipal de Dosquebradas. The header is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Control - Informes' and lists three reports: 'INFORME FINANCIERO Y CONTABLE TRIMESTRAL SEPTIEMBRE 2009', 'INFORME DE ALIENIDAD DEL GASTO 2009', and 'INFORME LEY DE TRANSPARENCIA MAYO 2009'. Each report has a red 'Ver más' button and social media sharing icons. The left sidebar is identical to the previous screenshot.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401185  
personeridadosquebradas@gmail.com / www.personeridadosquebradas.com



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1565-auditoria-plan-de-mejoramiento-ii-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1557-seguimiento-informe-de-gestion-2023-parte-4>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1481-ii-informe-mensual-atencion-al-ciudadano-febrero-marzo-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1322-modelo-encuesta-de-satisfaccion-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1467-informe-trimestral-seguimiento-de-nomina-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1412-certificado-diligenciamiento-furag-2022>

## 6. CUARTO COMPONENTE:

**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.** EL componente de Atención al Ciudadano se lidera en la personería con el objetivo siempre en la búsqueda permanente en mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1350-informe-atencion-al-ciudadano-2023>

### DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.

Define y difunde el portafolio de servicios

Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

**Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad**

**Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna**

**Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia**

**Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces**

### ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

**En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y solicitudes.**

**GESTIÓN.** La entidad observa y cumple con los protocolos de atención a la ciudadanía y define en ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad.

#### CANALES

PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL
<p>Cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (606) 3401165 e-mail: <a href="mailto:personeriodosquebradas@gmail.com">personeriodosquebradas@gmail.com</a>.</p> <p>Con horario de atención lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, <b>en este momento por motivos de pandemia el horario de atención al público se ajustó de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 3.00</b></p>	<p>Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para lo cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:</p> <p>Asumir actitud de servicio. Identificarse. hablar claro y de manera adecuada. Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente. Usar tono amistoso. Cuidar el volumen de la voz.</p> <p>Con este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de todo lo relacionado con la Entidad, para esto la Personería Municipal de Dosquebradas pone a</p>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado con la Entidad.</p> <p><a href="mailto:personeriodosquebradas@gmail.com">personeriodosquebradas@gmail.com</a></p>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

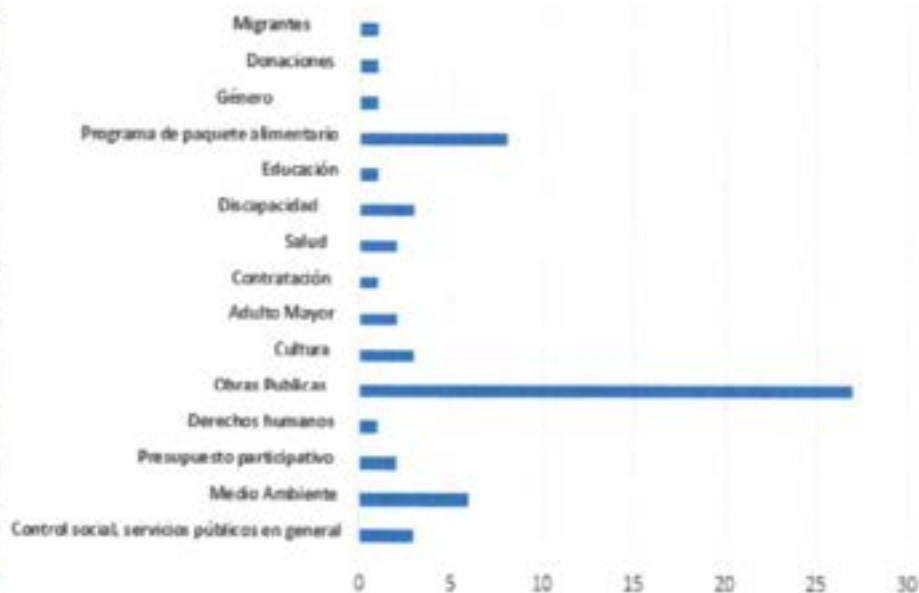
pm.	disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (606) 3401165
-----	---

### VEEDURIAS CIUDADANAS 2023

Una vez realizada la revisión de la base de datos de Veedurías Ciudadanas vigentes inscritas en Personería Municipal cuenta con **(62) SESENTA Y DOS** veedurías en el municipio de Dosquebradas, las cuales están divididas en **15** categorías así:

No	DETALLE	TOTAL
1	Control social, servicios públicos en general	3
2	Medio Ambiente	6
3	Presupuesto participati	2
4	Derechos humanos	1
5	Obras Publicas	27
6	Cultura	3
7	Adulto Mayor	2
8	Contratación	1
9	Salud	2
10	Discapacidad	3
11	Educación	1
12	Programa de paquete alimentario	8
13	Género	1
14	Donaciones	1
15	Migrantes	1
<b>TOTAL</b>		<b>62</b>

#### DETALLE CLASIFICACION VEEDURIAS



#### DELEGACION DERECHO DE PETICION

DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DILIGENCIAS EN ARCHIVO	7	15	26	16	8	36
VIGILANCIAS INICIADAS EN EL MES	0	53	19	17	33	12
DILIGENCIAS ACTIVAS DEL MES	23	446	477	486	470	476

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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

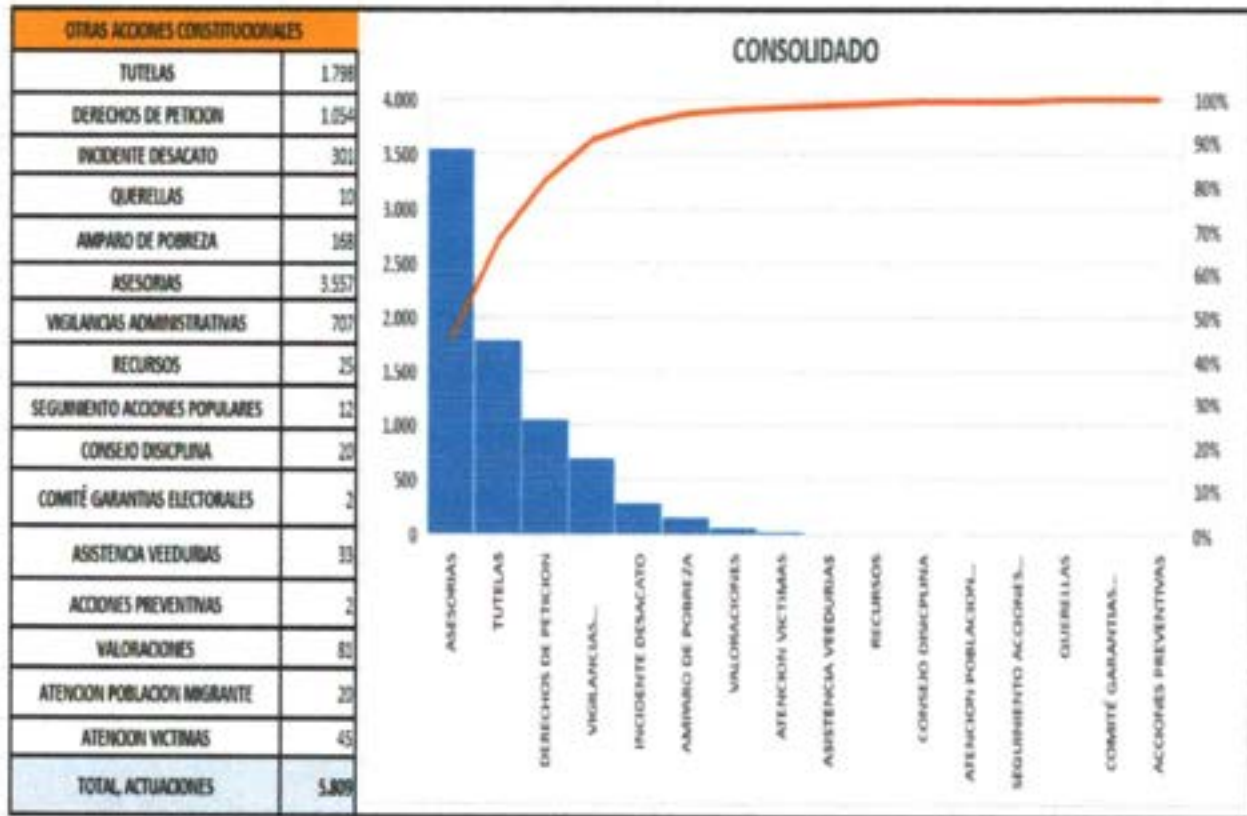


**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

TOTAL, VIGILANCIAS	453	499	496	503	503	488
PASAN PARA EL MES SIGUIENTE	446	484	470	487	495	452



<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1406-informe-de-pqrs-ii-semester-2023>

- CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

Son consideraciones especiales:

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401185  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



La Personería municipal de Dosquebradas presta un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Siempre observando que los accesos del edificio el cual deben ingresar esta clase de ciudadanos, para ellos contempla las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin motines, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

Todos los funcionarios tienen especial consideración con estos grupos poblacionales proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su atención.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/109-resoluciones-2022/1332-resolucion-no-125-de-noviembre-de-2022-por-la-cual-se-adpotar-protocolo-de-atencion-a-personas-en-condicion-de-discapacidad>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

**Protocolo de atención a personas en condición de discapacidad.**

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para la atención de personas invidentes y señiantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**



La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radica en la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/754-carta-de-navegacion-derecho-de-peticion-2022>

#### • RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso para repotenciarlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con recepción de peticiones, quejas y reclamos de manera presencial, telefónica y virtual.

### RECEPCIÓN DE PQRS A TRAVES DE MEDIO TELEFONICO

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**



La atención de PQRS por medio telefónico, se brinda un servicio rápido, concreto, efectivo y amable ya que la actitud del funcionario es percibida a través del teléfono.

Al contestar el teléfono la funcionaria:

- Saluda.
- Dedicar exclusivamente a la atención del ciudadano



### ATENCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DEL BUZÓN

El buzón de Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, se encuentra ubicado en la Ventanilla Única de atención al ciudadano, y en la misma están a disposición los formatos correspondientes para realizar el procedimiento solicitado por los ciudadanos.

Cada tres (03) días se procede a abrir el buzón, para evidenciar si existe alguna PQRS, dejando por escrito en acta lo encontrado allí. En el periodo del mes de JUNIO 2023, NO se presentó QUEJA.

**SEGUIMIENTO.** La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con un medio físico en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se encuentran radicadas, después de esto, se hace el debido seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

- **CARTA DE NAVEGACION DEL DERECHO DE PETICION**, emitida por la oficina de Control Interno, en la cual se establecieron los lineamientos para el trámite del derecho de petición, el cual se puede consultar en la página web de la entidad <http://personeriadosquebradas.gov.co/>.

#### CUMPLIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA LEY 1712-2014

##### ESTRUCTURA ORGANICA

<http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/882-estructura-organica-2023>

##### PUBLICACIONES PERSONERIA

[http://personeriadosquebradas.gov.co/imagenes/Control\\_Interno\\_2023/PUBLICACIONES\\_PERSONERIA\\_2023](http://personeriadosquebradas.gov.co/imagenes/Control_Interno_2023/PUBLICACIONES_PERSONERIA_2023)

##### PREGUNTAS FRECUENTES

<http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/preguntas-frecuentes>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

<b>ESTADOS FINANCIEROS</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/958-estados-financieros-tercer-trimestre-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/958-estados-financieros-tercer-trimestre-2023</a>
<b>RESOLUCIONES</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/108-resoluciones-2023?start=10">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/108-resoluciones-2023?start=10</a>
<b>MANUAL ADMINISTRACION DEL RIESGO</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/822-manual-de-administracion-del-riesgo-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/822-manual-de-administracion-del-riesgo-2023</a>
<b>MANUAL CAJA MENOR</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/860-manual-caja-menor">http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/860-manual-caja-menor</a>
<b>PRESUPUESTO</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/843-presupuesto-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/843-presupuesto-2023</a>
<b>TABLA PERFILES CONTRATISTAS</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Resoluciones_2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Resoluciones_2023</a>
<b>EJECUCION PRESUPUESTAL</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal">http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal</a>
<b>MODIFICACION PRESUPUESTAL</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/modificaciones-presupuesto">http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/modificaciones-presupuesto</a>
<b>INFORMES FINANCIEROS</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros">http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros</a>
<b>PLAN DE ACCION ESTRATEGICO</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/823-plan-de-accion-estrategico-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/823-plan-de-accion-estrategico-2023</a>
<b>PLAN DE ARCHIVO</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/821-plan-institucional-de-archivo">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/821-plan-institucional-de-archivo</a>
<b>PLAN ESTRATEGICO TIC</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/820-plan-estrategico-de-tic-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/820-plan-estrategico-de-tic-2023</a>
<b>PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/819-plan-institucional-de-archivo-2021-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/819-plan-institucional-de-archivo-2021-2023</a>
<b>PLAN DE VACANTES</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/818-plan-anual-de-vacantes-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/818-plan-anual-de-vacantes-2023</a>
<b>POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/956-politica-de-gobierno-digital">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/956-politica-de-gobierno-digital</a>
<b>POLITICA DE GESTION DOCUMENTOS ELECTRONICOS</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/949-politica-de-gestion-de-documentos-electronicos-2023">http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/949-politica-de-gestion-de-documentos-electronicos-2023</a>
<b>TRAMITES Y SERVICIOS</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios">http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios</a>
<b>CONTRATAcion</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion">http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion</a>
<b>ACTAS E INFORMES CONTRATOS</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos">http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos</a>
<b>CONTROL RENDICION DE CUENTAS</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas">http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas</a>
<b>CONCILIACION Y DAÑO ANTIJURIDICO</b> <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico">http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico</a>
<b>TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

<http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica>

**VEEDURIAS**

<http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias>

**CODIGO DE INTEGRIDAD**

<http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad>

**GESTION DE TALENTO HUMANO**

<http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano>

**DERECHOS HUMANOS**

<http://personeriadosquebradas.gov.co/derecho-fundamentale>

**AREA FINANCIERA. PRESUPUESTO Y CONTRATOS.** Dirigir y ejecutar la política fiscal, financiera y económica de la Personería Municipal. El presupuesto de la Personería Municipal de Dosquebradas aprobó su presupuesto en la **vigencia 2023 en \$ 2.030.178.393.00**

<b>PRESUPUESTO 2023</b>		<b>%</b>
<b>APROBADO</b>	<b>\$ 2.030.178.393.00</b>	<b>100%</b>
<b>TRANSFERENCIA A DICIEMBRE 2023</b>	<b>\$ 2.030.178.393.00</b>	<b>100%</b>
<b>SALDO</b>	<b>\$ 0.00</b>	<b>0.0%</b>



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com





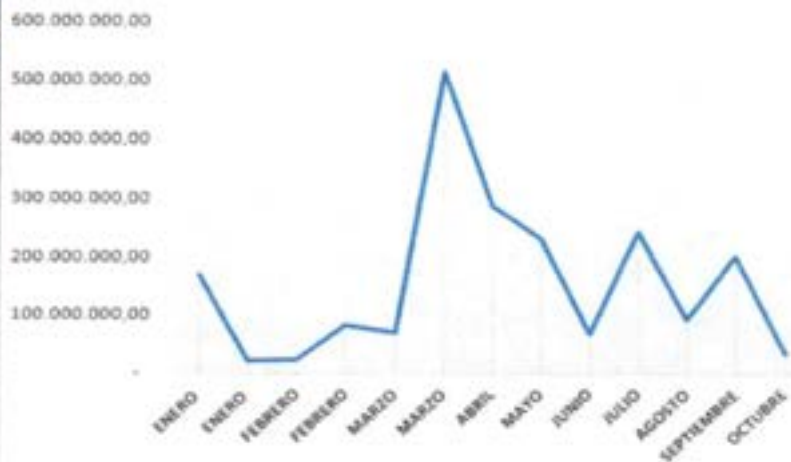
**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

INGRESOS 2023		
DETALLE	VALOR	SALDO
PFTO 2023	2.030.178.393,00	2.030.178.393,00
ENERO	169.181.533,00	1.860.996.860,00
ENERO	21.997.031,00	1.838.999.829,00
FEBRERO	24.500.000,00	1.814.499.829,00
FEBRERO	81.528.631,00	1.732.971.198,00
MARZO	71.000.000,00	1.661.971.198,00
MARZO	513.063.301,00	1.148.907.897,00
ABRIL	285.797.304,00	863.110.593,00
MAYO	229.509.758,00	633.600.834,00
JUNIO	67.177.506,00	566.423.328,00
JULIO	240.988.839,00	325.434.489,00
AGOSTO	91.840.630,00	233.593.859,00
SEPTIEMBRE	199.305.972,00	34.287.887,00
OCTUBRE	34.287.887,00	-

**COMPORTAMIENTO INGRESOS 2023**

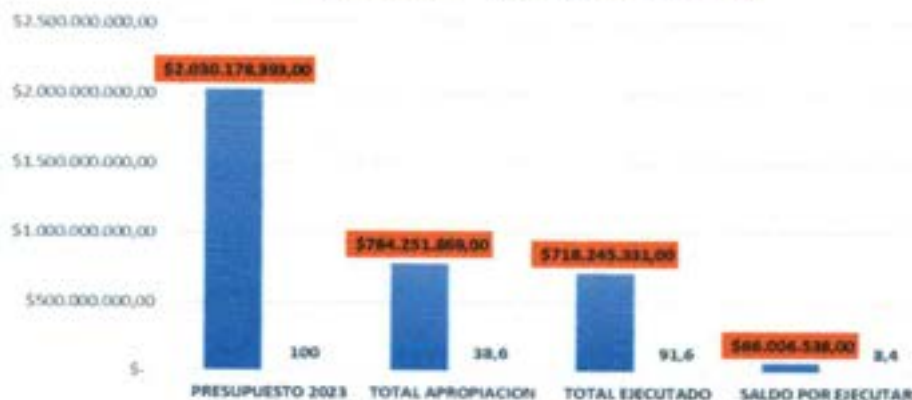


**CONTRATACION**

**SERVICIOS TECNICOS - PRESTACION DE SERVICIOS**

PRESUPUESTO 2023	\$ 2.030.178.393,00	100
TOTAL, APROPIACION	\$ 784.251.869,00	38,6
TOTAL, EJECUTADO	\$ 718.245.331,00	91,6
SALDO POR EJECUTAR	\$ 66.006.538,00	8,4

**CONSOLIDADO CONTRATACION**



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

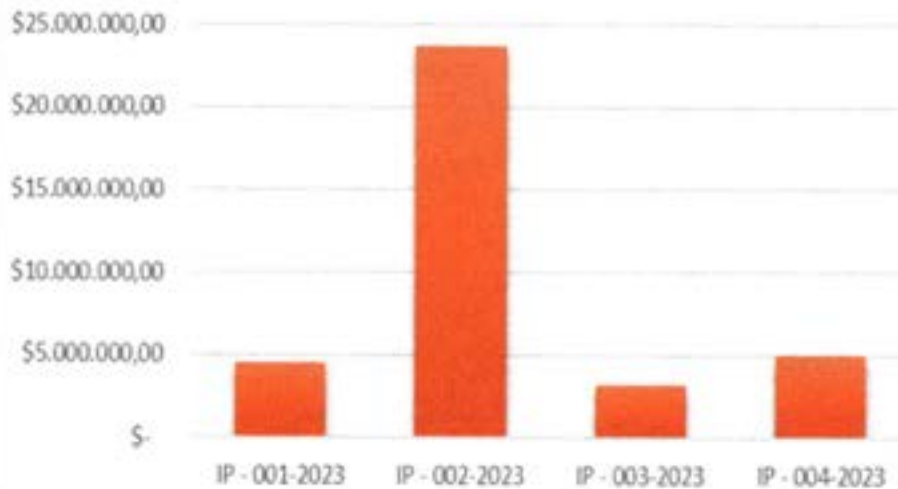
CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

### INVITACIONES PUBLICAS

INVITACIONES PUBLICAS - IP		
IP - 001-2023	BIENESTAR SOCIAL	\$ 4.505.000,00
IP - 002-2023	COMPRA EQUIPO DE OFICINA	\$ 23.690.052,00
IP - 003-2023	SEGUROS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	\$ 3.180.318,00
IP - 004-2023	BIENESTAR SOCIAL	\$ 5.000.000,00
TOTAL		\$ 36.375.370,00

### CONSOLIDADO INVITACIONES PUBLICAS



**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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