



**Personería de  
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO PMDDP-014-2024

FECHA Julio 2024

VERSIÓN 02

PÁGINAS 01 DE 01



# PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.

**CONTROL INTERNO.**

## INFORME DE DATOS DE ATENCION AL USUARIO AGOSTO 2024.

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: Maria Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

*[Handwritten signature]*



## Introducción.

La Personería Municipal de Dosquebradas es una entidad pública encargada de proteger, defender y promover los derechos humanos y constitucionales de los habitantes de una comunidad en general, supervisar las conductas de los funcionarios públicos para asegurar que actúen conforme a la ley y los principios éticos defendiendo el interés público, asegurando que las acciones de las autoridades locales beneficien a la comunidad. Ofreciendo orientación y apoyo legal gratuito a los ciudadanos, especialmente en casos de vulneración de derechos interponiendo recursos legales en nombre de los ciudadanos que lo necesiten.

Es por eso que la Personería de Dosquebradas cuenta con apoyo estratégico en atención al usuario realizando un ejercicio personalizado ciudadano-profesional para así tener la mayor eficacia en el servicio, identificando el problema y dando la determinada solución de los casos. El departamento de Control Interno de la entidad es la encargada de cuantificar, calificar y hacerle seguimiento a la estrategia de atención personalizada. Por eso razón se detalla cada acción en aras de buscar posibles mejoras en el proceso humano de atención al usuario.

Es así, que la gestión se enmarca en datos contemplados en la respuesta a la atención del usuario siendo coherentes con la misión y visión de la entidad pública.

En ese sentido control interno presenta el informe de datos de atención al ciudadano haciendo referencia al mes de agosto del año en curso de acuerdo a su plan estratégico donde se destacan las actividades para la implementación del plan de consolidación para fortalecer la entidad a nivel departamental y nacional con vigencia a 2024.

## Gestión y Resultados.

Se finalizo el esquema de atención y validación del proceso de atención al usuario correspondiente al mes de agosto con un total de 483 atenciones personalizadas. Estas atenciones están divididas así:

- **Amparo de Pobreza.**

Este mecanismo legal fue solicitado en 2 ocasiones en el mes. Lo que equivale al 0.41% en total a atención.

- **Asesorías.**

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



En este mecanismo el usuario por reserva de su caso hace mención a la atención como una asesoría. Este instrumento tuvo un total de 257 asistencias, lo que equivale al 53.2% de atenciones.

- **Declaración.**

Esta afirmación de ciudadanía tuvo un total de 1 asistencias en el mes de agosto, lo que corresponde al 0.2% de atenciones.

- **Derechos de Petición.**

Instrumento legal que tuvo un total de 44 asistencias, lo que equivale al 9.1% al total de atenciones mensuales en el mes de agosto.

- **Desacatos.**

Esta asistencia contempla un total de 28 usuarios que buscaron ayuda profesional en el mes de agosto, corresponde al 5.79% de atención mensual.

- **PQRS.**

Esta expresión verbal sumo un total de 1 atención en el mes lo que corresponde al 0.2% de atención en julio.

- **Tutelas.**

Este mecanismo legal contribuye con 150 atenciones mensuales, corresponde al 31.05% de atención total.

En este mismo sentido, es así como en cumplimiento de la misión de la Personería de Dosquebradas ejecuta a cabalidad cada atención del usuario recibiendo cada orientación y brindando la atención semanal de 120.7 personas. Lo que deriva en 24.15 personas por día, lo que equivale a 3.1 personas por hora.

## Atención por Comunas.

Es determinante conocer e identificar las localidades donde se ubica los usuarios que buscan las asesorías de la Personería de Dosquebradas, como tema importante para allanar datos que nos permita establecer seguimiento y conductas de una comunidad en específico y poder realizar acciones que permitan abarcar diferentes problemáticas.

Las atenciones en el mes de agosto están derivadas por comunas de la ciudad de Dosquebradas de la siguiente forma:

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



• Amparo de Pobreza.

## AMPARO DE POBREZA

<b>AMPARO DE POBREZA</b>	
OTROS MUNICIPIOS	2
TOTAL	2



■ OTROS MUNICIPIOS ■

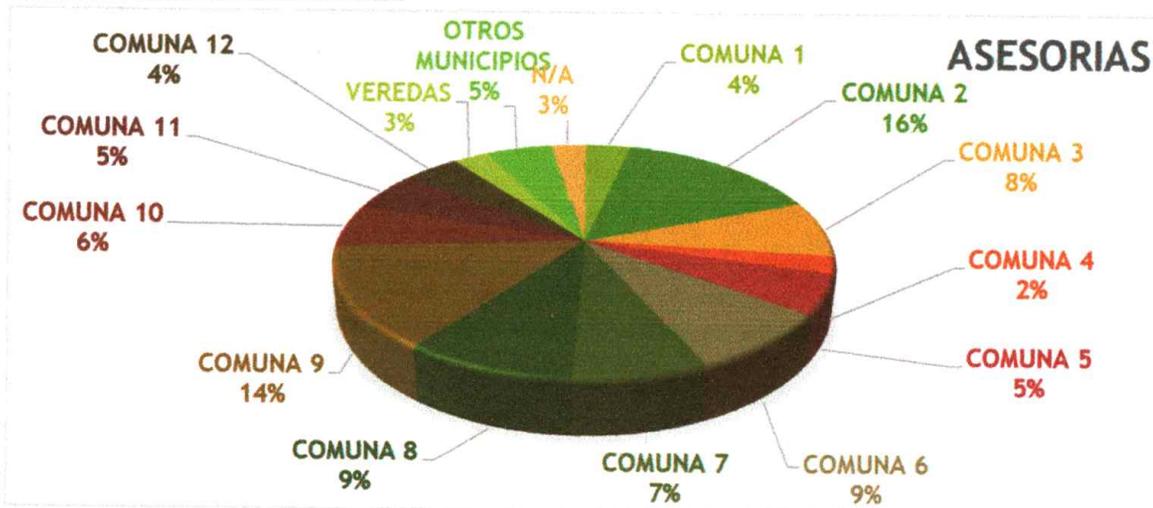
Usuarios de la Ciudad Pereira fueron atendidos en la Personería Municipal de Dosquebradas.

• Asesorías.

Atención por Comunas.

ASESORIAS	
COMUNA 1	9
COMUNA 2	40
COMUNA 3	20
COMUNA 4	6
COMUNA 5	14
COMUNA 6	22
COMUNA 7	19
COMUNA 8	24

COMUNA 9	36
COMUNA 10	15
COMUNA 11	14
COMUNA 12	11
VEREDAS	7
OTROS MUNICIPIOS	13
N/A	7
TOTAL	257



ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón.  
Contratista - Control Interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique.  
Control Interno.

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

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



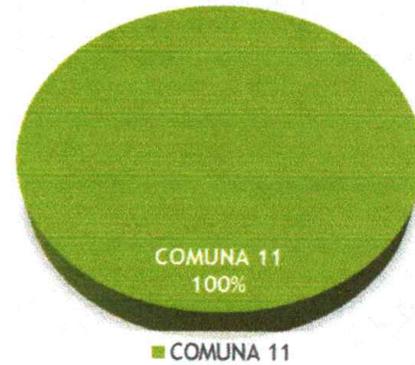
La Comuna 2 computa un total de 40 visitas por asesorías, en Dosquebradas es otra división administrativa de la ciudad. Esta comuna, al igual que otras, forma parte integral de la estructura urbana de Dosquebradas, conocida por su dinamismo y crecimiento constante.

- **Declaración.**

### Atención por Comunas.

DECLARACION	
COMUNA 11	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### DECLARACIONES



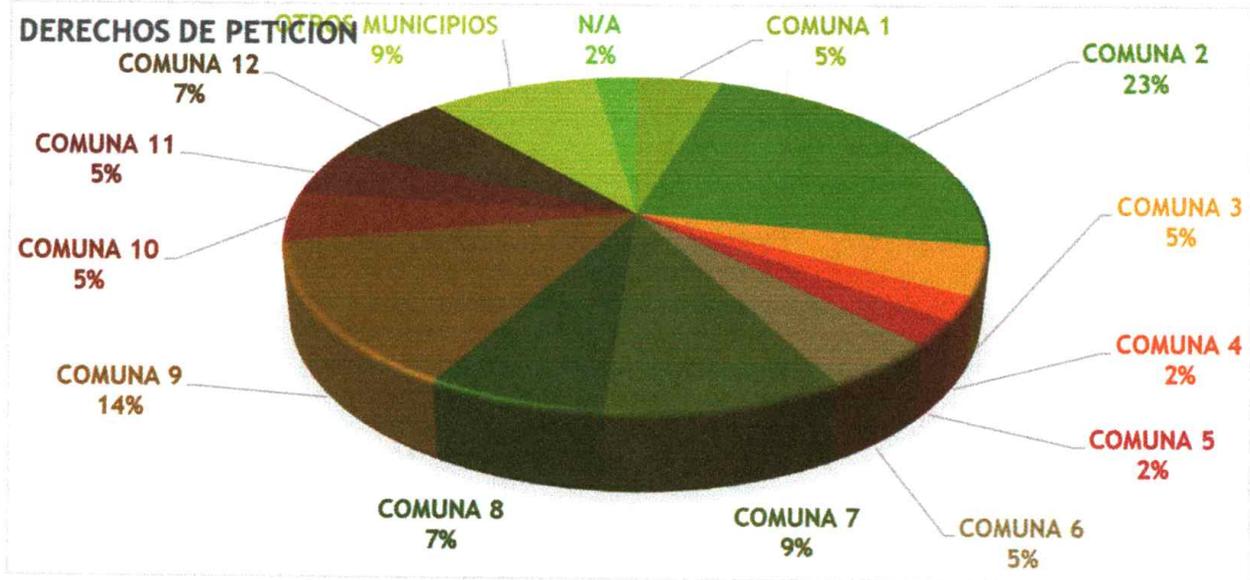
La comuna 11 completa un total de 1 visita.

- **Derechos de Petición.**

### Atención por Comunas.

DERECHOS DE PETICION			
COMUNA 1	2	COMUNA 9	6
COMUNA 2	10	COMUNA 10	2
COMUNA 3	2	COMUNA 11	2
COMUNA 4	1	COMUNA 12	3
COMUNA 5	1	OTROS MUNICIPIOS	4
COMUNA 6	2	N/A	1
COMUNA 7	4	VEREDAS	1
COMUNA 8	3	<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



En Derechos de petición tenemos que la comuna 2 conforma el mayor numero de visitas en el mes de agosto. La Comuna 2 se caracteriza por sus pequeñas tiendas locales y su turismo ecológico, también la comuna participa en actividades culturales y educativas organizadas por la administración local.

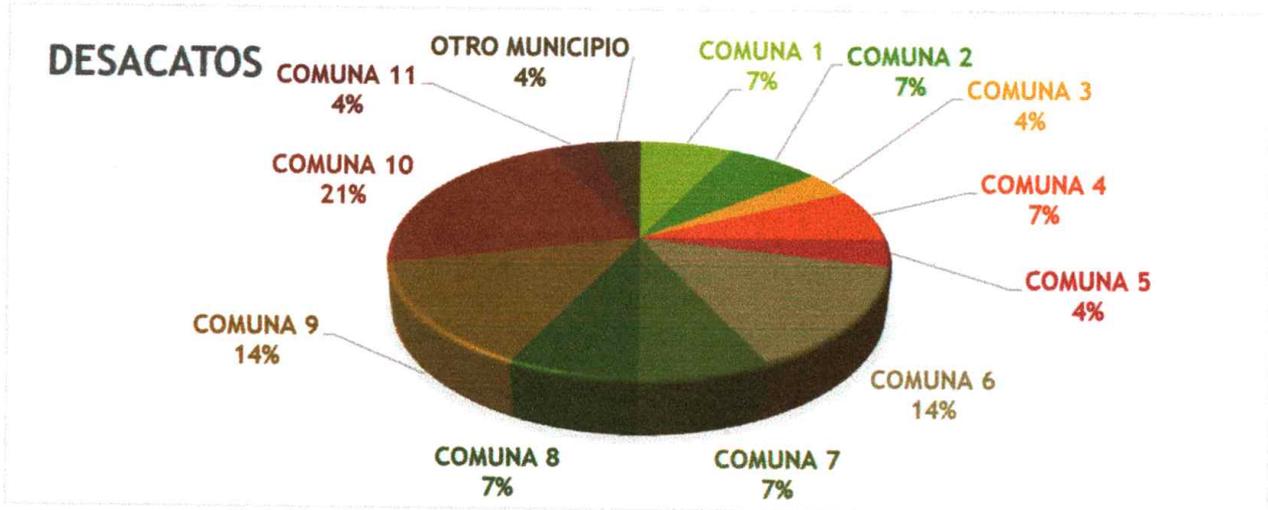
También importante mencionar en este servicio que, ciudadanos de otros departamentos y municipios ajenos a Dosquebradas hacen parte del programa de atención al ciudadano brindado por la Personería Municipal de Dosquebradas.

• **Desacatos.**

DESACATOS	
COMUNA 1	2
COMUNA 2	2
COMUNA 3	1
COMUNA 4	2
COMUNA 5	1
COMUNA 6	4
COMUNA 7	2

COMUNA 8	2
COMUNA 9	4
COMUNA 10	6
COMUNA 11	1
OTRO MUNICIPIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

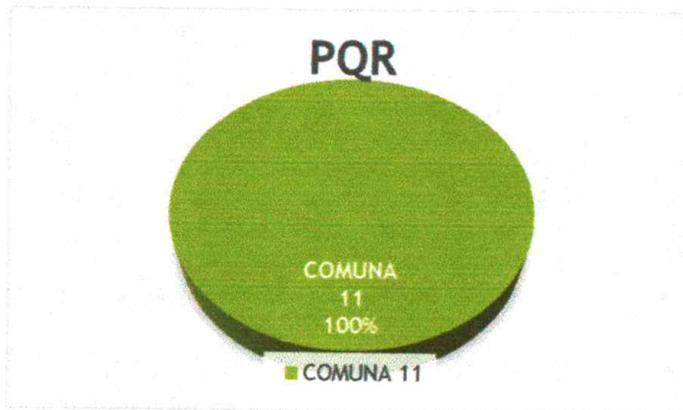
ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



La comuna 10 representa el mayor numero de visitas por este mecanismo, con un total de 6 ciudadanos atendidos.

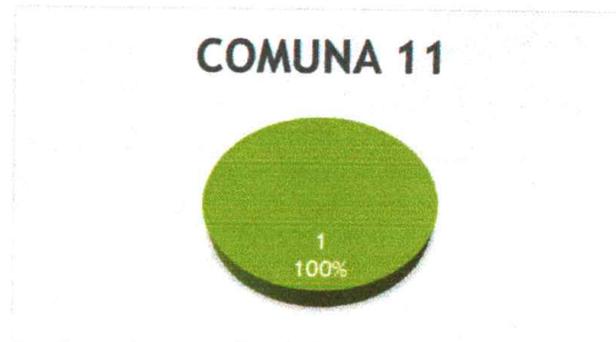
- PQR.

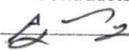
PQR	
COMUNA 11	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



- Querella.

QUERELLA	
COMUNA 11	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: Maria Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMDDP-014-2024

FECHA Julio 2024

VERSIÓN 02

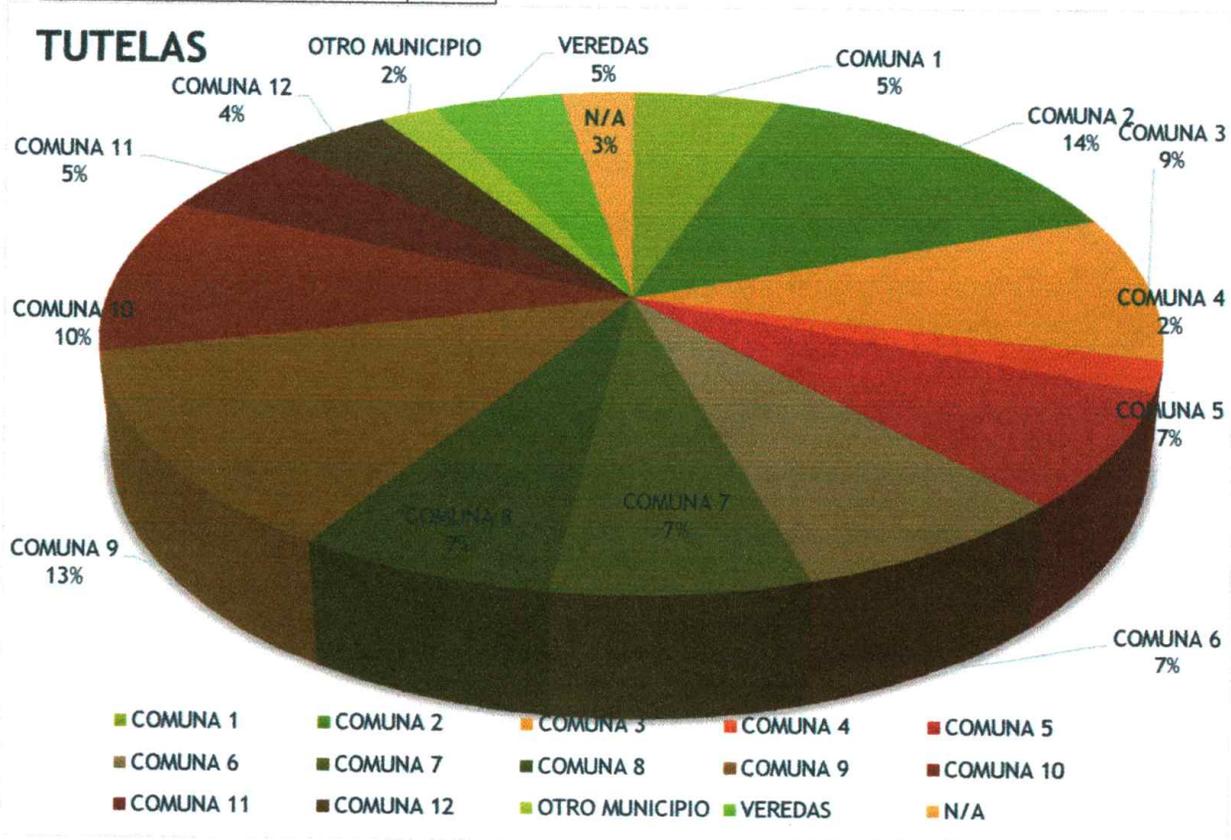
PÁGINAS 01 DE 01

La Comuna 11 presento una visita por este mecanismo, la comuna 11 esta representada por barrios como; Los Milagros - Siete de Agosto - Santa Teresita - La Castellana - Arturo López - La Capilla - Los Naranjos. Esta comunidad 11 es un área dinámica con una comunidad activa que trabaja para mejorar su entorno.

- Tutela.

TUTELAS	
COMUNA 1	8
COMUNA 2	21
COMUNA 3	14
COMUNA 4	3
COMUNA 5	11
COMUNA 6	11
COMUNA 7	10
COMUNA 8	10

COMUNA 9	19
COMUNA 10	15
COMUNA 11	8
COMUNA 12	6
OTRO MUNICIPIO	3
VEREDAS	7
N/A	4
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>



ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: Maria Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Este mecanismo fue encabezado por la Comuna 2 con un total de 21 visitas en el mes de agosto, seguido por la Comuna 9 con un total de 19 visitas. Esta Comuna es representada en barrios como; Carlos Ariel Escobar - La Romelia Alta y Baja - La Divisa – Galaxia - Las Acacias - Los Pinos - Los Guamos - El Bosque Carbonero - La Floresta - Estación Gutiérrez - Villa Carola - Bosques de la Acuarela - Lara Bonilla - El Rosal - El Chicó - Villa Colombia - La Semilla - Tejares de la Loma - Nuevo Bosque.

Es así como la ciudadanía de todas las Comunas se acerca a hacer el buen uso de su ejercicio como ciudadanos y la Personería Municipal ejecuta su misión cubriendo estas peticiones.

#### 4. ATENCION POR BARRIOS.

Involucrar a la sociedad en la identificación de problemas fomenta la participación y el sentido de pertenencia. Las comunidades que conocen sus problemas y acuden al ente público están mejor equipadas para abogar por sus peticiones y contribuir a la necesidad del ciudadano desde la Personería Municipal de Dosquebradas.

Identificaremos específicamente por Barrios de la ciudad las atenciones que se proporcionaron desde el ente público.

- Amparo de Pobreza.

Amparo de Pobreza	
Pereira	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>



Ciudadanos de la capital de Risaralda se acercan a la Personería de Dosquebradas para hacer uso de los servicios.

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMDDP-014-2024

FECHA Julio 2024

VERSIÓN 02

PÁGINAS 01 DE 01

## • Asesorías.

ASESORIAS	
AGUA AZUL	2
BARRIO BLANCO	2
BOCA CANOA	1
BOMBAY	6
BOSQUES DE LA ACUARELA	6
BUENOS AIRES	4
CAMILO MEJIA	1
CAMILO TORRES	9
CAMPESTRES	8
CARBONERO	1
CARTAGO	1
CESAR AUGUSTO	3
DIVINO NIÑO	7
EL BOHIO	1
EL ENSUEÑO	2
EL JAPON	8
EL LIMONAR	2
EL MARTILLO	1
FRAILES	19
GALAXIA	1
GUADALUPE	7
GUADUALES	3
JUPITER	3
LA AURORA	1
LA BADEA	3
LA CAPILLA	5

LA GIRALDA	2
LA GRACIELA	2
LA MACARENA	6
LA MARIANA	2
LA OKARINA	2
LA PRADERA	8
LA ROMELIA	1
LA SULTANA	3
LAS COLINAS	3
LAURELES	1
LOS ALPES	1
LOS GUAMOS	2
LOS JUNCOS	1
LOS LAGOS	6
LOS LIBERTACORES	1
LOS MOLINOS	5
LOS NARANJOS	6
LOS OLIVOS	1
LOS REYES	2
LOS ROSALES	1
LUCITANIA	1
LUIS CARLOS GALAN	1
MILAN	5
MODELO	1
MOLIVENTO	3
MONTE BONITO	3
N/A	7

PANORAMA COUNTRY	5
PEREIRA	12
PLAYA RICA	4
PRIMAVERA AZUL	4
PUEBLO SOL BAJO	4
QUINTAS DE ARAGON	1
SAN DIEGO	10
SAN FELIX	1
SAN FERNANDO	4
SANTA ISABEL	5
SANTA TERESITA	2
VENUS	2
VEREDAS	7
VERSALLES	5
VILLA ALEXANDRA	2
VILLA DEL CAMPO	4
VILLA TULA	2
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>

Se presentaron 19 asesorías en agosto en el barrio Frailes. Seguido del Municipio de Pereira. Es importante conocer las problemáticas de estas localidades para coordinar programas de acción donde se tenga mayor certeza en presuntas vulneraciones de los derechos de los ciudadanos. También sumar que se asistió a Ciudadanos que nos visitan desde la ciudad de Pereira.

## • Declaraciones.

DECLARACION	
LOS NARANJOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



ELABORÓ: Andrés Diaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: Maria Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



• **Derechos de Petición.**

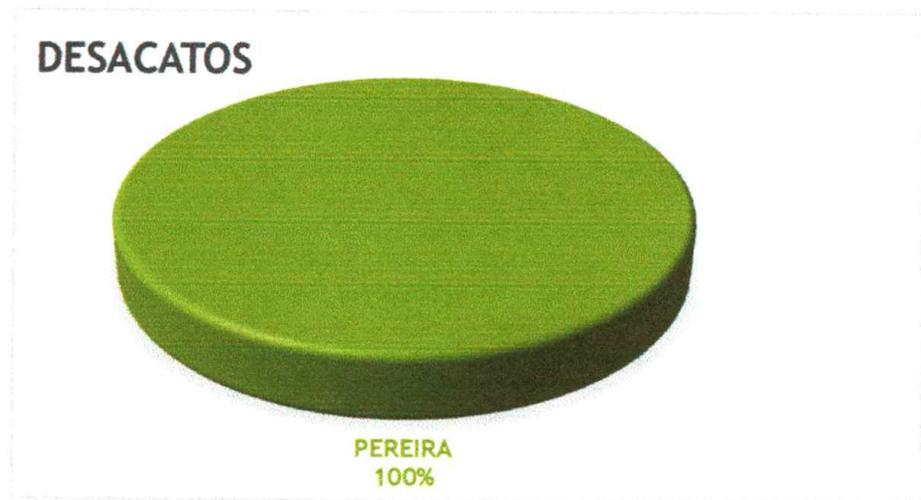
DERECHOS DE PETICION	
AGUA AZUL	1
BUENOS AIRES	2
CAMILO TORRES	1
CIRCACIA	1
DIVINO NIÑO	1
EL JAPON	3
FRAILES	4
GUADALUPE	2
GUADUALITO	2
JARDIN COLONIAL	1
LA GRACIELA	1
LA PLAYITA	1
LA PRADERA	1
LA SULTANA	1
LAS COLINAS	1
LIBERTADORES	1
LOS GUAMOS	1
LOS MOLINOS	2

LOS NARANJOS	1
MONTE BONITO	2
N/A	1
PANORAMA COUNTRY	1
PEREIRA	3
PLAYA RICA	1
PUEBLO SOL	1
SAN DIEGO	1
SAN FERNANDO	2
SANTA ISABEL	1
SANTA TERESITA	1
VALHER	1
VEREDA	1
VILLA MARIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

Un total de 45 asistencias en el mes de agosto por Derechos de Petición equivalentes a 2.2 usuarios por día.

• **Desacatos.**

DESACATOS	
PEREIRA	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



Una atención por este mecanismo desde la Ciudad de Pereira.

ELABORÓ: Andrés Diaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMDDP-014-2024

FECHA Julio 2024

VERSIÓN 02

PÁGINAS 01 DE 01

## • Tutelas.

TUTELAS	
BOMBAY	3
BOSQUES DE LA ACUARELA	3
BUENOS AIRES	3
CAMILO TORRES	7
CAMPESTRES	12
CARBONERO	1
CERRO AZUL	1
CESAR AUGUSTO	1
EL BOHIO	2
EL ENSUEÑO	1
EL JAPON	7
EL JAZMIN	1
EL MARTILLO	3
EL MODELO	2
EL REMANSO	1
FRAILES	10
GALAXIA	1
GUADALUPE	4
GUADUALES	1
JARDIN COLONIAL	1
JUPITER	1
LA MARIANA	1
LA AURORA	3
LA BADEA	1
LA CAPILLA	3
LA ESNEDA	1
LA FLORESTA	1

LA MACARENA	1
LA PRADERA	6
LA RIVERA	2
LA ROMELIA	2
LA SOLEDAD	1
LA SULTANA	1
LAS COLINAS	1
LAS VEGAS	1
LLANO AZUL	1
LOS GUAMOS	1
LOS JUNCOS	2
LOS LAGOS	1
LOS MOLINOS	2
LOS NARANJOS	2
LOS PINOS	1
LOS ROSALES	1
LUIS CARLOS GALAN	1
MILAN	1
MINUTO DE DIOS	1
MOLIVENTO	4
N/A	3
PANORAMA COUNTRY	2
PEREIRA	3
PLAYA RICA	3

PRIMAVERA AZUL	1
PRIMERO DE AGOSTO	1
PUEBLO SOL BAJO	1
SAN DIEGO	2
SAN FERNANDO	2
SAN RAFAEL	2
SANTA ISABEL	2
SANTA MONICA	1
SANTA TERESITA	1
VENUS	2
VEREDA	7
VERSALLES	3
VILLA DEL CAMPO	2
VILLA ALEXANDRIA	2
VILLA TULA	1
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

En atención a Tutelas, se registraron un total de 150 en el mes de agosto, siendo los campestres el de mayor concurrencia por este mecanismo. Esto equivale a 7.5 cooperaciones asistenciales por día de la Personería Municipal de Dosquebradas.

Efectivamente profundizamos en las zonas de la ciudad para identificar estas que nos permitan seguir velando por la protección y promoción de los derechos humanos y constitucionales de los habitantes de Dosquebradas. Somos fundamentales para garantizar que los derechos de los ciudadanos sean respetados y que la gestión pública se realice de manera transparente y eficiente.

  
**ANDRES DIAZ ALARCON**

Contratista – Control Interno

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique. Control Interno.	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---