 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

## **INFORME DE PQRS** **PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.** **PRIMER TRIMESTRE 2024**

---

### 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 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

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---------------------------------------	---	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

## 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 comprendidas entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2024, correspondiendo así al primer trimestre 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.

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---------------------------------------	---	---



 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01


- 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 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 PERSONERA -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	0	1	0	1
FEBRERO	0	15	0	3
MARZO	1	22	0	4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---------------------------------------	---	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Considerando la anterior información se puede evidenciar que dentro del Despacho se recibieron en total cuarenta y siete (47) 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, 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 2024, cuyo objeto es planificar las auditorías y seguimientos a ejecutar en la vigencia 2024, para evaluar la gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas y el estado del Sistema de Control de Calidad de la Entidad.

Para el mes de MARZO, corresponde, entre otras cosas, a la elaboración del informe de PQRS, 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 ENERO AL 31 DE AMRZO DEL 2024.**

ENERO/2024	CONSOLIDADO VENTANILLA UNICA									
	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBRESA	ASESORIAS	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA	36	1	0	132	29	10	2	1	405	616
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	13	9	5	0	0	0	0	0	0	27
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	16	2	69	3	1	0	3	0	0	94
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>12</b>	<b>74</b>	<b>135</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>405</b>	<b>737</b>

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---------------------------------------	---	---





**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

*"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

PAGINAS

01 DE 01

FEBRERO/2024	CONSOLIDADO VENTANILLA UNICA									
	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBRESA	ASESORIAS	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA	39	2	0	107	20	13	0	2	436	619
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	26	12	13	0	0	0	0	0	0	51
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	23	10	73	1	0	0	0	0	0	107
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>24</b>	<b>86</b>	<b>108</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>436</b>	<b>777</b>

MARZO/2024	CONSOLIDADO VENTANILLA UNICA									
	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBRESA	ASESORIAS	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA	48	2	0	110	13	10	1	4	251	439
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	12	14	8	0	0	0	0	0	0	34
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	19	5	62	6	1	0	0	0	0	93
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>21</b>	<b>70</b>	<b>116</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>251</b>	<b>566</b>

TRIMESTRE 1-2024	CONSOLIDADO VENTANILLA UNICA									
	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBRESA	ASESORIAS	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA	123	5	0	349	62	33	3	7	1092	1674
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	51	35	26	0	0	0	0	0	0	112
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	58	17	204	10	2	0	3	0	0	294
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>57</b>	<b>230</b>	<b>359</b>	<b>64</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1092</b>	<b>2080</b>

ELABORÓ: Daniel Patiño  
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique  
Control Interno

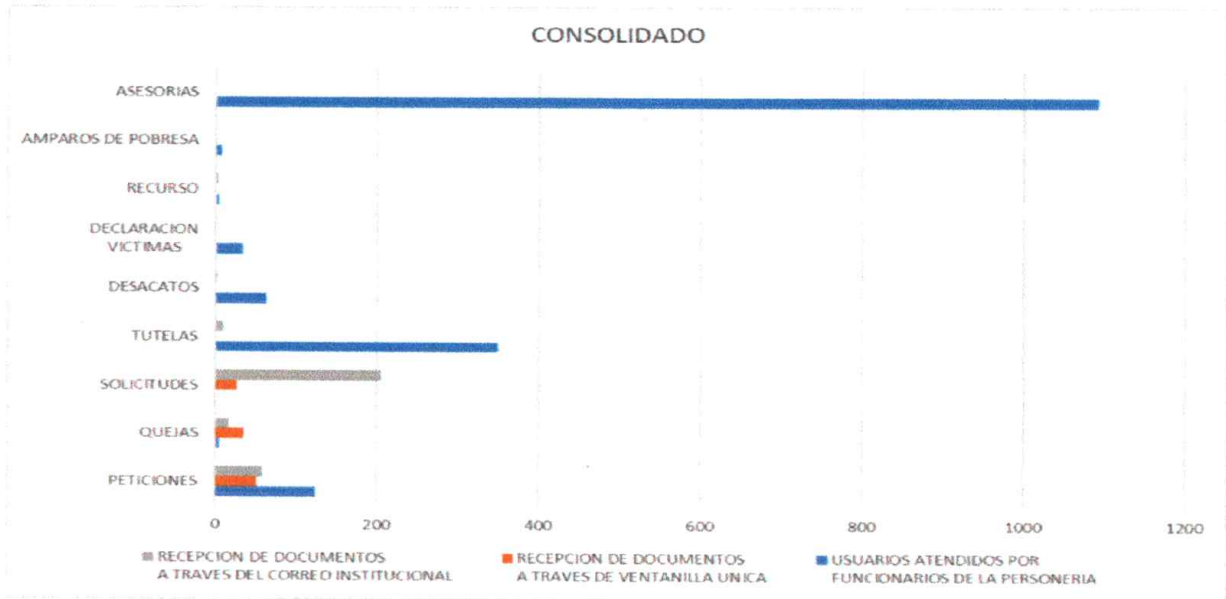
RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

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



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
*"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"*

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



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.

#### DELEGADA EN DPMASP -PQRS-

CONSOLIDADO DELEGACION DPMASP	
ENERO/2024	TOTAL
VIGILANCIAS ARCHIVADAS EN EL MES DE ENERO DE 2024	29
VIGILANCIAS QUE VIENEN DEL MES DE DICIEMBRE DE 2023	538
VIGILANCIAS APERTURADAS EN EL MES DE ENERO DE 2024	27
OFICIOS DESPACHADOS EN EL MES DE ENERO DE 2024	162
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>


CONSOLIDADO DELEGACION DPMASP	
FEBRERO/2024	TOTAL
VIGILANCIAS ARCHIVADAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2024	10
VIGILANCIAS QUE VIENEN DEL MES DE ENERO DE 2023	513
VIGILANCIAS APERTURADAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2024	56
OFICIOS DESPACHADOS EN EL MES DE FEBRERO DE 2024	106
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>

ELABORÓ: Daniel Patiño  
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique  
Control Interno

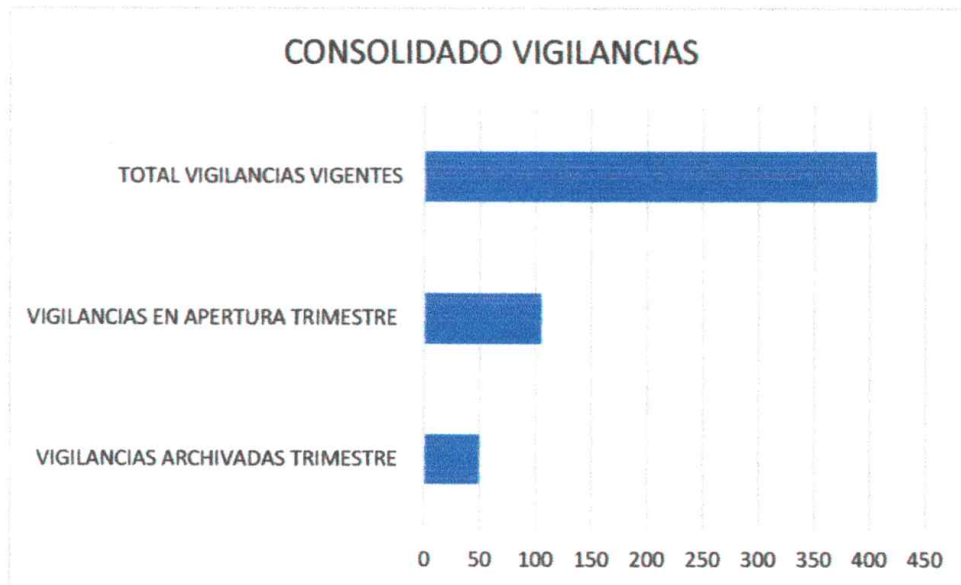
RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_



 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

CONSOLIDADO DELEGACION DPMASP	
MARZO/2024	TOTAL
VIGILANCIAS ARCHIVADAS EN EL MES DE MARZO DE 2024	10
VIGILANCIAS QUE VIENEN DEL MES DE FEBRERO DE 2023	560
VIGILANCIAS APERTURADAS EN EL MES DE MARZO DE 2024	22
OFICIOS DESPACHADOS EN EL MES DE MARZO DE 2024	86
<b>TOTAL</b>	<b>678</b>

CONSOLIDADO	
VIGILANCIAS ARCHIVADAS TRIMESTRE	49
VIGILANCIAS EN APERTURA TRIMESTRE	105
TOTAL, VIGILANCIAS VIGENTES	406
<b>TOTAL, GLOBAL</b>	<b>560</b>



En ese sentido, se presentan los 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.

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---------------------------------------	---	---



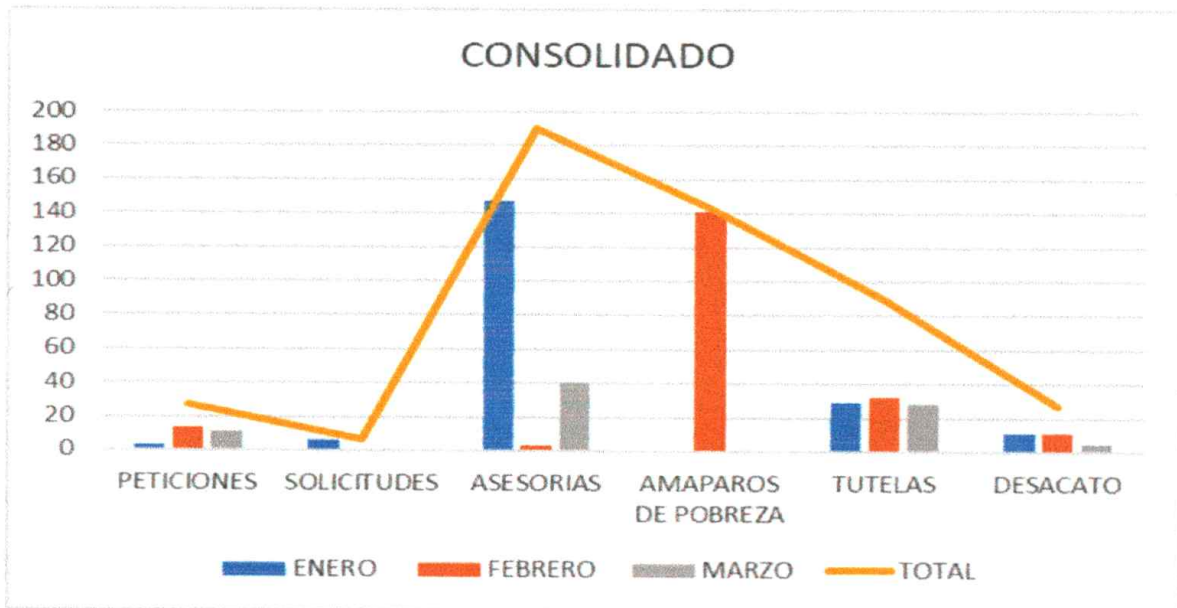
**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"

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

## DELEGACION PENAL.

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

MES	CONSOLIDADO DELEGACION PENAL					
	PETICIONES	SOLICITUDES	ASESORIAS	AMAPAROS DE POBREZA	TUTELAS	DESACATO
ENERO	3	6	147	1	29	11
FEBRERO	13	1	3	141	32	11
MARZO	11	0	40	1	28	5
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>190</b>	<b>143</b>	<b>89</b>	<b>27</b>



## DELEGACION CIVIL


TRIMESTRE	CONSOLIDADO DELEGACION CIVIL					
	PETICIONES	QUEJAS	ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	TOTAL
ACTUACIONES	15	1	191	58	8	273
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>191</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>273</b>

ELABORÓ: Daniel Patiño  
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique  
Control Interno

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



 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01



Durante los meses del periodo auditado, 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.

### 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:

MES	CONSOLIDADO PROFESIONAL UNIVERSITARIO CASA DE JUSTICIA						
	TUTELAS	DESACATOS	RECURSO	ASESORIAS	DERECHOS DE PETICION	ACOMPANIAMIENTO	VISITA
enero	38	9	1	129	20	4	0
febrero	36	3	1	95	14	2	1
mar-24	12	1	1	15	5	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>239</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

ELABORÓ: Daniel Patiño  
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique  
Control Interno

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



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

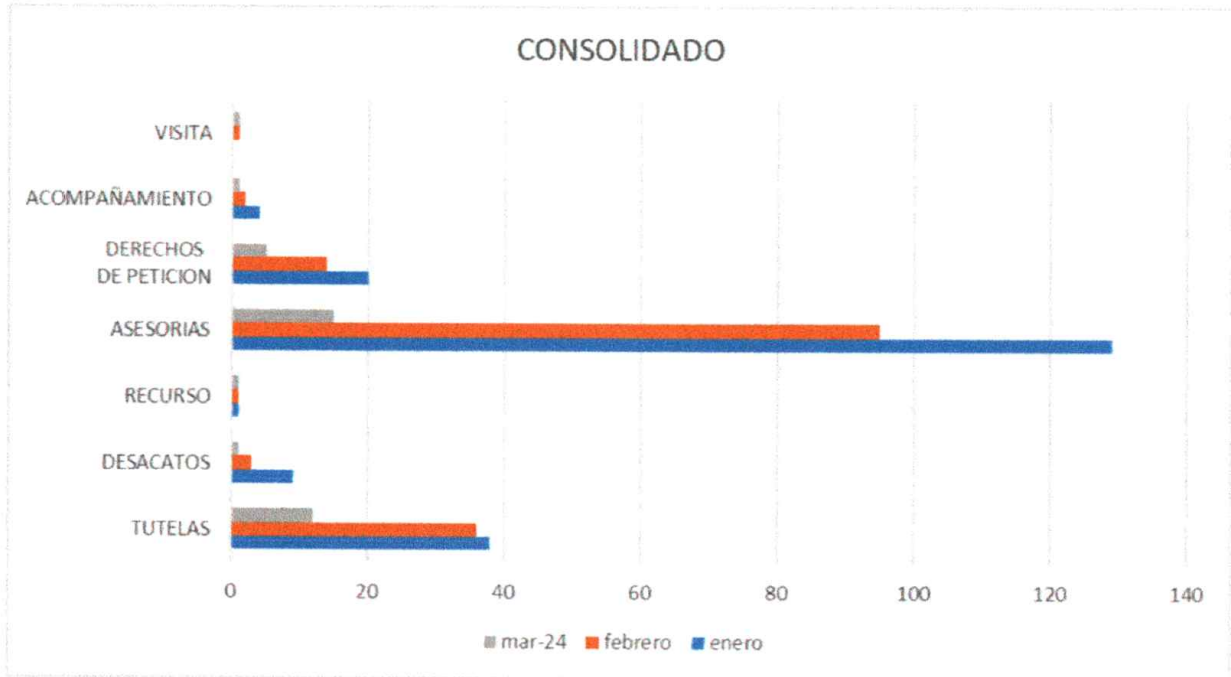
*"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01



## 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.

SECRETARIA GENERAL	
EXPEDENTES ABIERTOS	203
PROCESOS ABIERTOS	7
QUEJAS	62
INVESTIGACION DISCIPLINARIA	1
PROCESOS ARCHIVADOS	9
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>282</b>



ELABORÓ: Daniel Patiño  
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique  
Control Interno

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



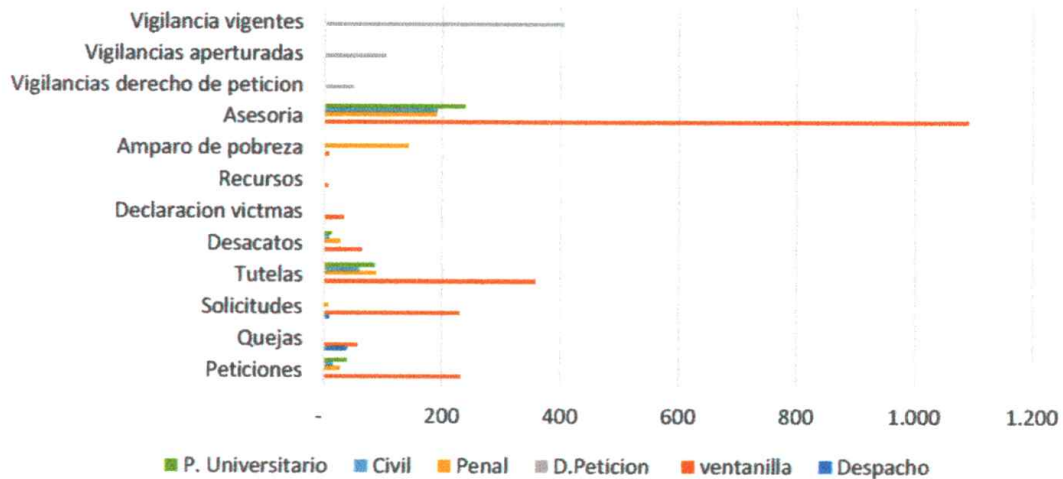


**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"

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

Actuaciones	Despacho	ventanilla	D.Peticion	Penal	Civil	P. Universitario	totales
Peticiones	1	232	-	27	15	39	314
Quejas	38	57	-	-	1	-	96
Solicitudes	8	230	-	7	-	-	245
Tutelas	-	359	-	89	58	86	592
Desacatos	-	64	-	27	8	13	112
Declaracion victmas	-	33	-	-	-	-	33
Recursos	-	6	-	-	-	1	7
Amparo de pobreza	-	7	-	143	-	-	150
Asesoría	-	1.092	-	190	191	239	1.712
Vigilancias derecho de peticion	-	-	49	-	-	-	49
Vigilancias aperturadas	-	-	105	-	-	-	105
Vigilancia vigentes	-	-	406	-	-	-	406
<b>totales</b>	<b>47</b>	<b>2.080</b>	<b>560</b>	<b>483</b>	<b>273</b>	<b>378</b>	<b>3.821</b>

### CONSOLIDADO



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

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---------------------------------------	---	---