



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	1 de 11

INFORME DE DATOS DE ATENCION AL USUARIO

PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.

**CONTROL INTERNO.
JULIO 2024.**

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO 	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO 	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	2 de 11

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, vigilar la conducta 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 área 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 este sentido se presenta el informe de datos de atención al ciudadano haciendo referencia al **MES DE JULIO** 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 julio con un **total de 550 atenciones personalizadas**. Estas atenciones están divididas así:

ACTUACION	VECES SOLICITADO	%
AMPARO DE POBREZA	4	0.73
ASESORIAS	330	60.2
DECLARACIONES VICTIMAS	21	3.82
DERECHOS DE PETICION	42	7.60
DESACATOS	14	2.50
QUEJAS	3	0.50
QUERELLA	1	0.10
TUTELAS	135	24.55

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	3 de 11

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 atención.

PERSONAS ATENDIDAS	
SEMANAL	137.50
DIA	27.50
HORA	3.44

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 julio están derivadas por comunas de la ciudad de Dosquebradas de la siguiente forma:

ACTUACION	COMUNAS														TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	NA	MPIO		
AMPARO DE POBREZA			1		3											4
ASESORIAS	14	56	22	10	48	21	16	18	31	34	23	8	9	20	330	
DECLARACIONES VICTIMAS	1	4	2	2	6	2	2						1		21	
DERECHOS DE PETICION	4	12	5	3	3	2	2	4	5					2	42	
DESACATOS	1	4	1	1	2			1		1	1	1	1		14	
QUEJAS		1							1	1					3	
QUERELLA											1				1	
TUTELAS	4	26	10	7	15	11	5	12	5	21	10	4	3	2	135	

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

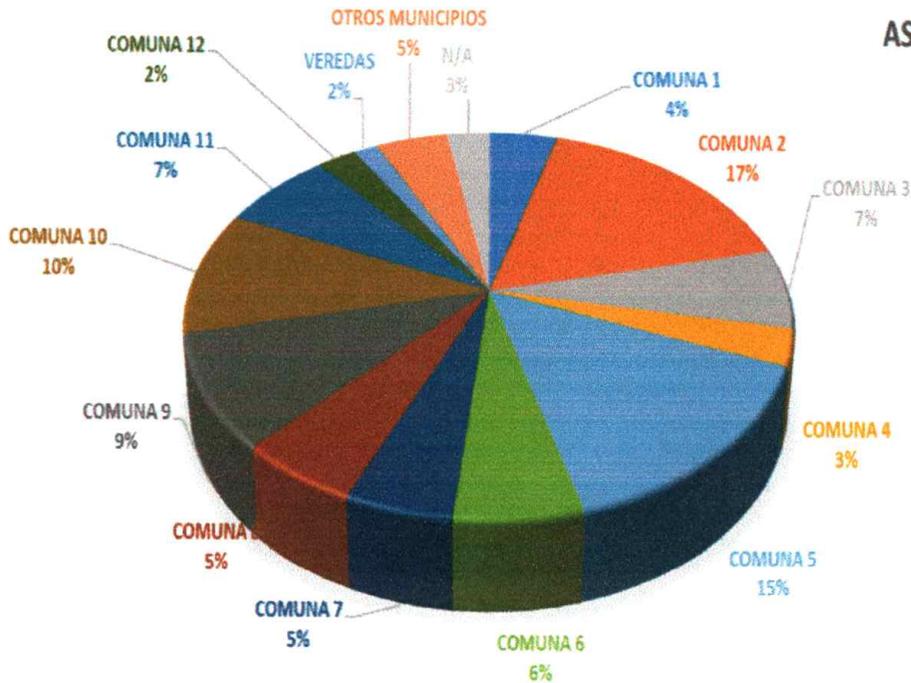
INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	4 de 11

CONSOLIDADO



ASESORIAS



ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON.
CONTRATISTA AREA DE CONTROL
INTERNO

REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA. CONTROL INTERNO

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

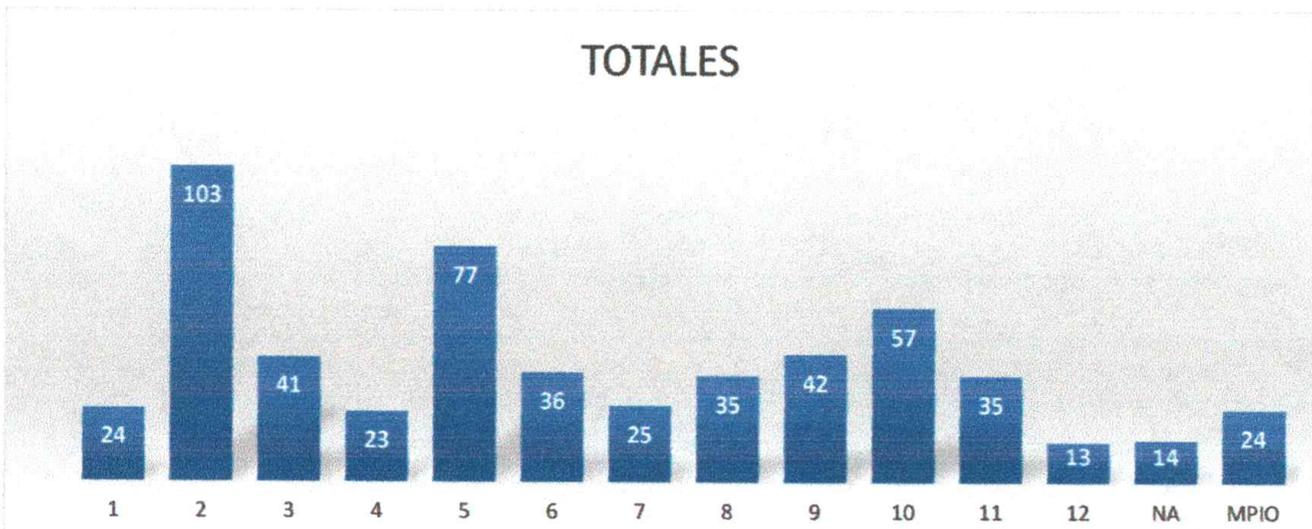


**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	5 de 11

TOTAL, ACTUACIONES COMUNAS														
COMUNA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	NA	MPIO
TOTALES	24	103	41	23	77	36	25	35	42	57	35	13	14	24



En Derechos de petición tenemos que la comuna 5 y la comuna 2 respectivamente conforman el mayor número de visitas en el mes de Julio. 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.

TUTELAS.

ACCIONES DE TUTELAS														
COMUNA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	NA	MPIO
TUTELAS	4	26	10	7	15	11	5	12	5	21	10	4	3	2

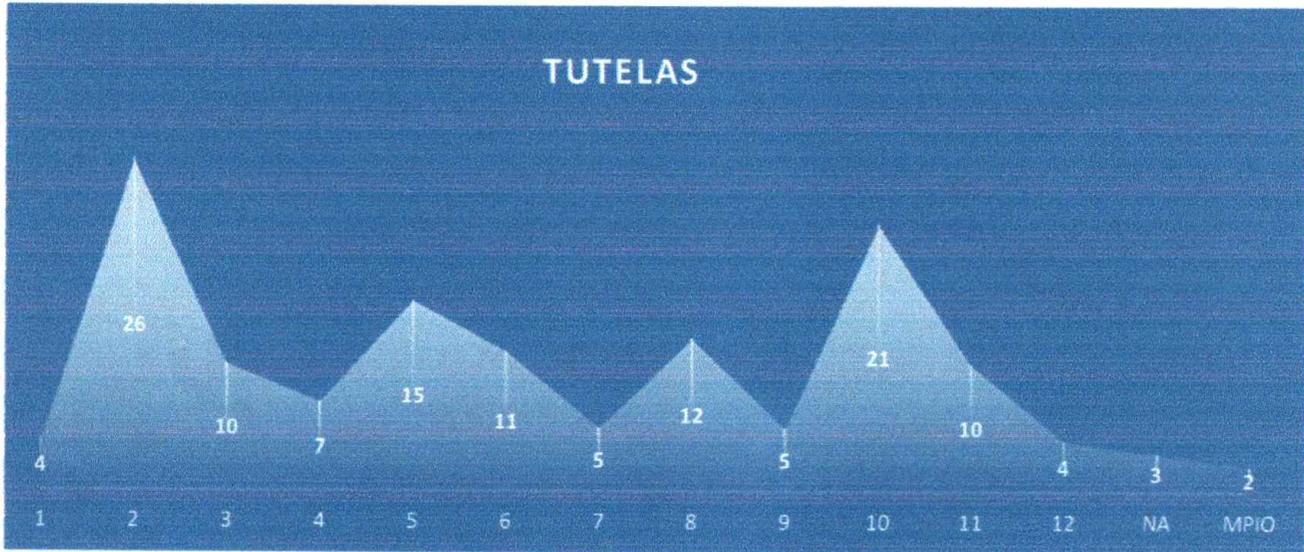
ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO <i>A. Diaz</i>	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO <i>M. Gilma</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	6 de 11



Este mecanismo fue encabezado por la **Comuna 2 con un total de 26** visitas en el mes de julio, seguido por la Comuna 10 con un total de 21 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.

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 a la Entidad, 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.

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	7 de 11

Amparo de Pobreza.

Amparo de Pobreza	
Gilberto Peláez	1
La Sultana	2
El Jazmín	1
TOTAL	4

Asesorías.

ASESORIAS			
2500 LOTES	1	LA MARIANA	6
AGUA AZUL	3	LA OCARINA	1
BOCA CANOA	1	LA PLAYITA	1
BOMBAY	7	LA PRADERA	15
BOQUERON	2	LA RAQUELITA	2
BOSQUES DE LA ACUARELA	12	LA ROMELIA	3
BUENOS AIRES	1	LA SULTANA	5
CAMBULOS	1	LA VIRGINIA RISARALDA	1
CAMILO MEJIA	1	LAGUITOS	1
CAMILO TORRES	7	LAS ACACIAS	2
CAMPESTRES	13	LAS COLINAS	3
CARTAGO	1	LAS VEGAS	1
CERRO AZUL	3	LAS VIOLETAS	6
CESAR AUGUSTO	1	LOS LAURELES	1
COLINAS	1	LIBERTADORES	1
COLINAS DEL BOSQUE	1	LOS ALPES	1
DIEGO JARAMILLO	1	LOS INQUILINOS	1
DIVINO NIÑO	5	LOS JUNCOS	2
EL BALSO	1	LOS LAGOS	3
EL BOHIO	1	LOS MOLINOS	4
EL ENSUEÑO	5	LOS NARANJOS	13
EL JAPON	10	LOS OLIVOS	1
EL JAZMIN	2	LOS PINOS	3
EL LIMONAR	4	LUCITANIA	1
EL MARTILLO	2	LUIS CARLOS GALAN	2
EL PARAISO	2	LUCITANIA	1
FRAILES	17	LUIS CARLOS GALAN	2
GIRASOL	3	MUN MARSELLA	1
GUADALUPE	5	MILAN	6
GUADUALITO	2	MINUTO DE DIOS	1
GUAYABAL	1	MIRADOR DEL COLIBRI	1
GUAYACANES	1	MIRAFLORES	1
JARDIN COLONIAL	2	N/A	5
JUPITER	4	MONTE BONITO	
LA AURORA	4	N/A	1
LA BADEA	2	NUEVO MILENIO	4
LA CAPILLA	6	PANORAMA	2
LA GIRALDA	1	PARQUE INDUSTRIAL	1
LA GRACIELA	3	PEREIRA	5
LA MACARENA	3	PEREIRA CENTRO	7
		PLAYA RICA	3
		POPULAR MODELO	1
		PRIMAVERA AZUL	5
		PUEBLO SOL BAJO	1
		PUERTO NUEVO	1
		QUINTAS DE ARAGON	1
		SAN DIEGO	4
		SAN FERNANDO	2
		SAN FELIX	2
		SAN FERNANDO	3
		SAN GREGORIO	1
		SAN RAFAEL	1
		SANTA ISABEL	9
		SANTA MONICA	7
		SANTA ROSA	2
		SANTA TERESITA	4
		SANTIAGO LONDOÑO	2
		TACUARA	1
		CR TIERRA VERDE	1
		VEREDA FILO BONITO	1
		VEREDA LA ARGENTINA	1
		VEREDA LA ESMERALDA	1
		VEREDA LA RIVERA	1
		VEREDA LA UNION	1
		VERSALLES	6
		VILLA ALEXANDRA	1
		VILLA CLARA	1
		VILLA DEL BOSQUE	1
		VILLA DEL CAMPO	3
		VILLA FANY	1
		TOTAL	330

Se presentaron 17 asesorías en julio en el barrio Frailes. Seguimiento del barrio La Pradera, los naranjos y campestres. 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.

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



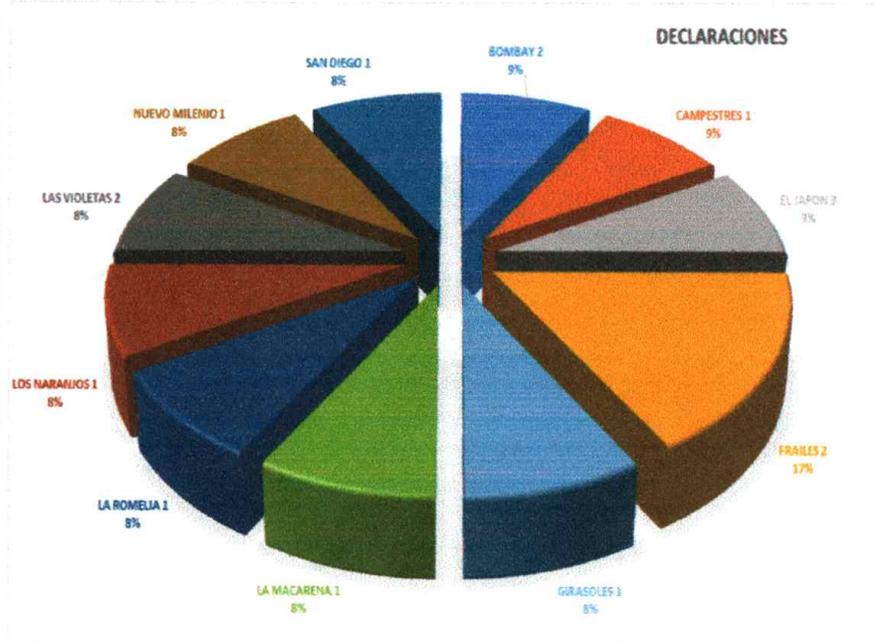
**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	8 de 11

Declaraciones.

DECLARACION	
BOMBAY	2
CAMPESTRES	1
EL JAPON	3
FRAILES	2
GIRASOLES	1
LA MACARENA	1
LA ROMELIA	1
LOS NARANJOS	1
LAS VIOLETAS	2
NUEVO MILENIO	1
SAN DIEGO	1
SAN FERNANDO	1
SANTA ISABEL	1
SANTA LUCIA	1
SANTA TERESITA	1
VEREDA FILO BONITO	1
TOTAL	21



El Japón con el 9% del total de asistencias mensuales por este mecanismo es el barrio con mayor proporción de atención para el mes de julio.

QUEJAS

QUEJAS	
LA MARIANA	1
LAURELES	1
LA PRADERA	1
TOTAL	3



ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	9 de 11

• Derechos de Petición.

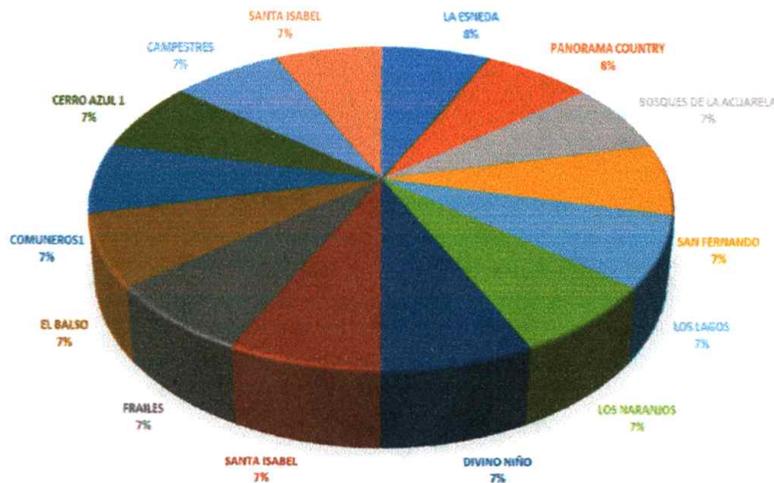
DERECHOS DE PETICION	
BUENOS AIRES	2
CARBONERO	1
CERRO AZUL	1
DIANA TURBAY	1
EL JAPON	1
EL LIMONAR	1
EL PROGRESO	1
EL ROSAL	1
GALAXIA	1
JUPITER	1
GUADALUPE	2
LA AURORA	1
LA FLORESTA	1
LA GIIRALDA	1
LA MARIANA	1
LA PRADERA	2
LAS AROMAS	1
LAURELES	1
LOS LAGUITOS	1

LOS NARANJOS	1
LOS PINOS	1
N/A	1
NUEVO PLAN	1
PEREIRA	1
PRIMAVERA AZUL	1
SOL BAJO	2
QUINDIO	1
RIVERA BAJA	1
SAN DIEGO	1
SAN FERNANDO	1
SAN GREGORIO	1
SANTA ISABEL	3
SANTA TERESITA	1
SOL BAJO	1
VILLACAROLA	1
VILLA FANNY	1
TOTAL	42

Un total de 42 asistencias en el mes de julio por Derechos de Petición equivalentes a 2.1 usuarios por día.

Desacatos.

DESACATOS	
LA ESNEIDA	1
PANORAMA COUNTRY	1
BOSQUES DE LA ACUARELA	1
SAN FERNANDO	1
LOS LAGOS	1
LOS NARANJOS	1
DIVINO NIÑO	1
SANTA ISABEL	1
FRAILES	1
EL BALSO	1
COMUNEROS1	1
CERRO AZUL 1	1
CAMPESTRES	1
SANTA ISABEL	1
TOTAL	14



Un total de 14 atenciones en el mes, 0.7 usuarios por día.

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	10 de 11

Querellas.

QUERELLAS	
SANTA ISABEL 1	1
TOTAL	1

Tutelas.

TUTELAS			
AGUA AZUL	1	LA PRADERA	3
BERLIN	1	LA SULTANA	2
BOCA CANOA	1	LAS ACACIAS	3
BOCA CANOA	1	LAS VEGAS	1
BOMBAY	1	LAURELES	1
BOSQUES DE LA ACUARELA	9	LOS GUAMOS	2
BOSQUES DEL PARAISO	1	LOS NARANJOS	5
BUENOS AIRES	4	LOS PINOS	2
CAMBULOS	1	LUIS CARLOS GALAN	1
CAMILO MEJIA	1	MILAN	1
CAMPESTRES	7	MODELO	1
CERRO AZUL	1	N/A	3
CONSEJO	1	OKARINA	1
CR SANTA MARTHA	1	PRIMAVERA AZUL	5
DIANA TURBAY	1	QUINTAS DE ARAGON	2
EL JAPON	5	PUEBLO SOL	1
EL MARTILLO	2	RINCON DE LA ESTACION	1
EL ROSAL	1	SABANITAS BAJA	2
FRAILES	4	SAN DIEGO	4
GALAXIA	1	SAN FELIX	1
GIRASOL	1	SANTA ISABEL	4
GUADALUPE	3	SANTA MONICA	3
JARDIN COLONIAL	1	SANTA TERESITA	5
LA MARIANA	5	SANTIAGO LONDOÑO	2
LA ACUARELA	1	VEREDA VILLA PASTORA	1
LA AURORA	3	VERSALLES	3
LA ESNEDA	1	VILLA ALEXANDRA	2
LA FLORESTA	1	VILLA CAROLA	1
LA MARIANA	5	VILLA DEL CAMPO	1
LA GIRALDA	2	VILLA TURI	1
LA GRACIELA	1	TOTAL	135
LA MACARENA	1		

En atención a Tutelas, se registraron un total de 135 en el mes de julio, siendo Bosques de la Acuarela el de mayor concurrencia por este mecanismo. Esto equivale a 6.75 cooperaciones asistenciales por día de la Personería Municipal.

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	11 de 13

Recursos.

RECURSO	
LOS ALPES	1
TOTAL	1

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.

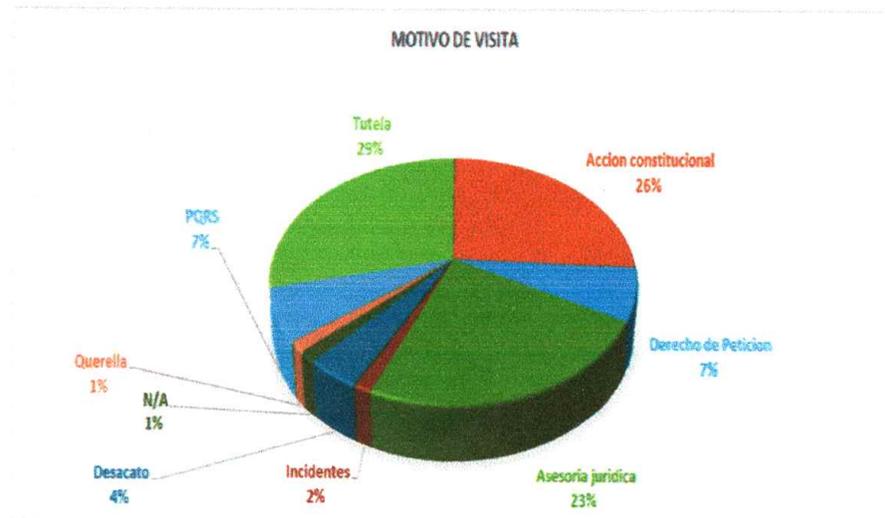
La Personería Municipal de Dosquebradas, garantizar que los derechos de los ciudadanos sean respetados y que la gestión pública se realice de manera transparente y eficiente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La Personería Municipal toma un grupo significativo de personas para así tener unos datos de satisfacción de atención al ciudadano que permitan medir la satisfacción de la gente y evaluar el servicio de la misión de la entidad.

La muestra fueron un total de 73 personas con los siguientes resultados.

MOTIVO VISITA	
Accion constitucional	19
Derecho de Peticion	5
Asesoría jurídica	17
Incidentes	1
Desacato	3
N/A	1
Querrela	1
PQRS	5
Tutela	21
TOTAL	73



ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



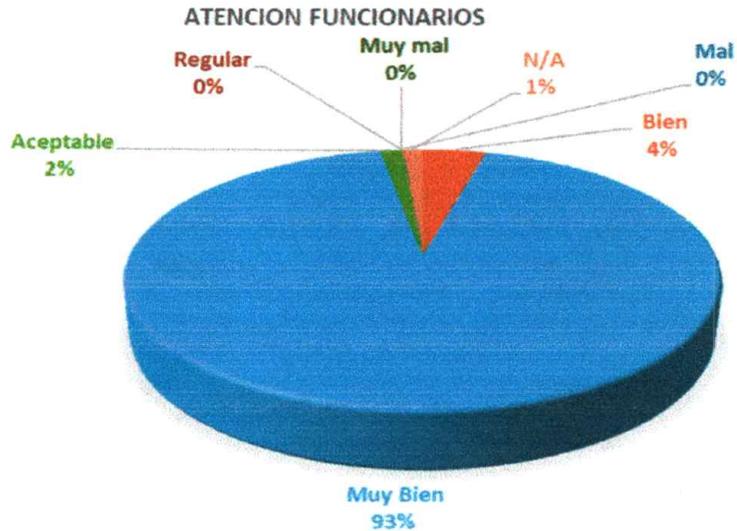
**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCIÓN USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	12 de 13

Atención de funcionarios.

ATENCIÓN FUNCIONARIOS	
Bien	3
Muy Bien	68
Aceptable	1
Regular	0
Mal	0
Muy mal	0
N/A	1
TOTAL	73



Atención Recibida.

ATENCIÓN RECIBIDA PERSONERIA	
Calificación 5	71
Calificación 4	1
Calificación 3	0
Calificación 2	0
Calificación 1	0
N/A	1
TOTAL	73



El 97% de los usuarios calificaron con el mayor puntaje la atención en la entidad.

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON. CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

INFORME ATENCION USUARIO

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	13 de 13

Solución de visita.

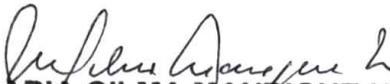
SOLUCION VISITA	
Totalidad	68
N/A	2
Parcialmente	2
No fue resuelto	1
TOTAL	73



Fueron resueltas en su totalidad 94% de las atenciones a los usuarios.

En resumen, el análisis de los datos recopilados durante el período evaluado demuestra que nuestro servicio de atención al público ha alcanzado niveles sobresalientes de satisfacción y eficiencia. La implementación de nuevas estrategias de comunicación continua del personal serán factores clave para lograr estos resultados.

Los comentarios positivos de los usuarios, que destacan la amabilidad y profesionalismo del equipo, reflejan el compromiso de la entidad con la excelencia en el servicio. Además, la reducción significativa en el tiempo de respuesta y la resolución efectiva de consultas han contribuido a mejorar la experiencia del cliente.


MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno

ELABORÓ: ANDRES DIAZ ALARCON, CONTRATISTA AREA DE CONTROL INTERNO <i>Andres</i>	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO <i>Maria</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	--	---