

 Personería de DOSQUEBRADAS	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015- 2024
		FECHA	JULIO 2024
		VERSION	02
		PAGINAS	1 de 10

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el **01 DE ABRIL AL 31 DE JUNIO DEL 2024**; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante **LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

OBJETIVOS

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

ALCANCE

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista <i>Daniel Patiño</i>	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno <i>[Firma]</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

 Personería de DOSQUEBRADAS	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015- 2024
		FECHA	JULIO 2024
		VERSION	02
		PAGINAS	2 de 10

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 **01 DE ABRIL AL 31 DE JUNIO DEL 2024**; correspondiendo así al segundo 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.
- 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.

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista <i>Daniel Patiño</i>	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno <i>[Firma]</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

 Personería de DOSQUEBRADAS	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015- 2024
		FECHA	JULIO 2024
		VERSION	02
		PAGINAS	3 de 10

DESPACHO DEL PERSONERA -PQRS-

Dada la naturaleza del despacho del Personero Municipal, la mayor parte de las PQRS recibidas son delegadas a las personerías 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.

CONSOLIDADO DESPACHO PERSONERIA		CONSOLIDADO DESPACHO PERSONERIA		CONSOLIDADO DESPACHO PERSONERIA	
ABRIL/2024	TOTAL	MAYO/2024	TOTAL	JUNIO/2024	TOTAL
REUNIONES Y VISITAS PERSONERA	42	REUNIONES Y VISITAS PERSONERA	32	REUNIONES Y VISITAS PERSONERA	29
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	54	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	47	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	67
PQRS REMITIDAS A DELEGACIONES	25	PQRS REMITIDAS A DELEGACIONES	19	PQRS REMITIDAS A DELEGACIONES	29
ATENCION AL PUBLICO POR CONTRATISTA	0	ATENCION AL PUBLICO POR CONTRATISTA	49	ATENCION AL PUBLICO POR CONTRATISTA	0
TOTAL	121	TOTAL	147	TOTAL	125

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL - MAYO - JUNIO DESPACHO PERSONERIA	
REUNIONES Y VISITAS PERSONERA	103
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	168
PQRS REMITIDAS A DELEGACIONES	73
ATENCION AL PUBLICO POR CONTRATISTA	49
TOTAL	393



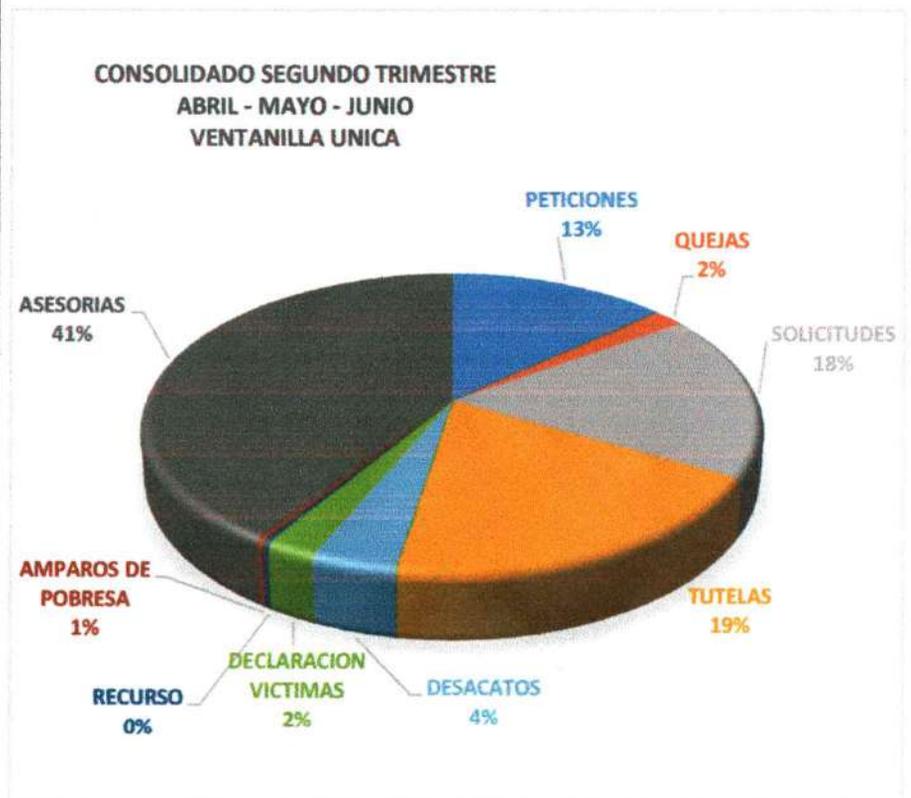
ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista <i>Daniel Patiño</i>	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno <i>[Firma]</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---

 Personería de DOSQUEBRADAS	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015- 2024
		FECHA	JULIO 2024
		VERSION	02
		PAGINAS	4 de 10

VENTANILLA ÚNICA -PQRS-

ABRIL/2024	CONSOLIDADO VENTANILLA UNICA								MAYO/2024	CONSOLIDADO VENTANILLA UNICA								JUNIO/2024	CONSOLIDADO VENTANILLA UNICA													
	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBRESA		ASESORIAS	TOTAL	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS		RECURSO	AMPAROS DE POBRESA	ASESORIAS	TOTAL	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBRESA	ASESORIAS	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA	63	2		159	34	17	2	4	285	566	USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA	55			117	29	15	3	1	272	492	USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA	38			84	14	14	1	2	240	394
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	29	5	11							45	RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	3	9	11							23	RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	18	8	22							48
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	24	2	100	7						133	RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	17	7	116	6						146	RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	14	4	83	5						116
TOTAL	116	9	111	166	34	17	2	4	285	744	TOTAL	75	16	127	123	29	15	3	1	272	661	TOTAL	71	12	115	89	14	1	2	240	558	

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL - MAYO - JUNIO VENTANILLA UNICA	
PETICIONES	262
QUEJAS	37
SOLICITUDES	353
TUTELAS	378
DESACATOS	77
DECLARACION VICTIMAS	46
RECURSO	6
AMPAROS DE POBRESA	7
ASESORIAS	797
TOTAL	1.963



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

ELABORÓ: Daniel Patiño Contratista <i>Daniel Patiño</i>	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno <i>[Firma]</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	--	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015-2024
FECHA	JULIO 2024
VERSION	02
PAGINAS	5 de 10

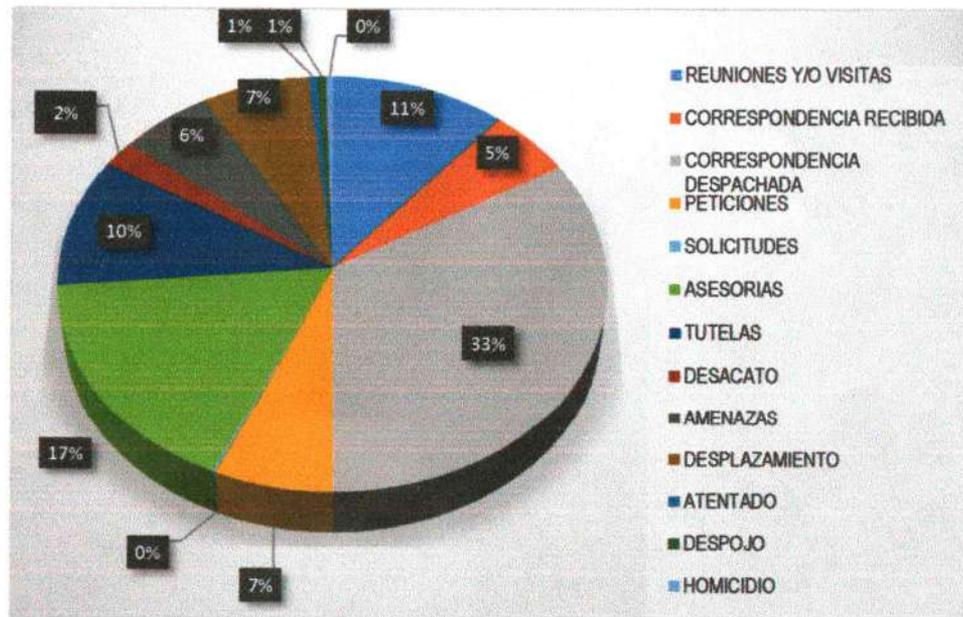
de ellos presentan condiciones que dificultan el acceso a los canales de atención no presenciales.

DELEGACION PENAL

DETALLE	abr-24							may-24							jun-24														
	PETICIONES	ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	AMENAZAS	DESPLAZAMIENTO	ATENTADO	TOTAL	PETICIONES	ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	AMENAZAS	DESPLAZAMIENTO	ATENTADO	DESPOJO	HOMICIDIO	TOTAL	PETICIONES	SOLICITUDES	ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	AMENAZAS	DESPLAZAMIENTO	ATENTADO	DESPOJO	HOMICIDIO	TOTAL
ATENCION USUARIOS VENTANILLA UNICA DELEGACION PENAL	3		3	1				7	3	18								21	4	1		5							10
DECLARACIONES					16	18	1	35					13	14	2	1	1	31						8	11	1	2	2	24
ATENCION USUARIOS POR CONTRATISTAS DELEGACION PENAL	10	29	23	6				68	4	41	20	4						69	17		19	12	2						50
REUNIONES Y/O VISITAS								19										32											19
CORRESPONDENCIA RECIBIDA VENTANILLA UNICA								15										8											11
CORRESPONDENCIA DESPACHADA DELEGACION PENAL								138										46											26
TOTAL	13	29	26	7	16	18	1	282	7	59	20	4	13	14	2	1	1	207	21	1	19	17	2	8	11	1	2	2	140

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL - MAYO - JUNIO DELEGACION PENAL

REUNIONES Y/O VISITAS	70
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	34
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	210
PETICIONES	41
SOLICITUDES	1
ASESORIAS	107
TUTELAS	63
DESACATO	13
AMENAZAS	37
DESPLAZAMIENTO	43
ATENTADO	4
DESPOJO	3
HOMICIDIO	3
TOTAL	629



ELABORÓ: Daniel Patiño
Contratista *Daniel Patiño*

REVISÓ: María Gilma Manrique
Control Interno

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



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

CODIGO

**PMD-CI-ISPQRSD-015-
2024**

FECHA

JULIO 2024

VERSION

02

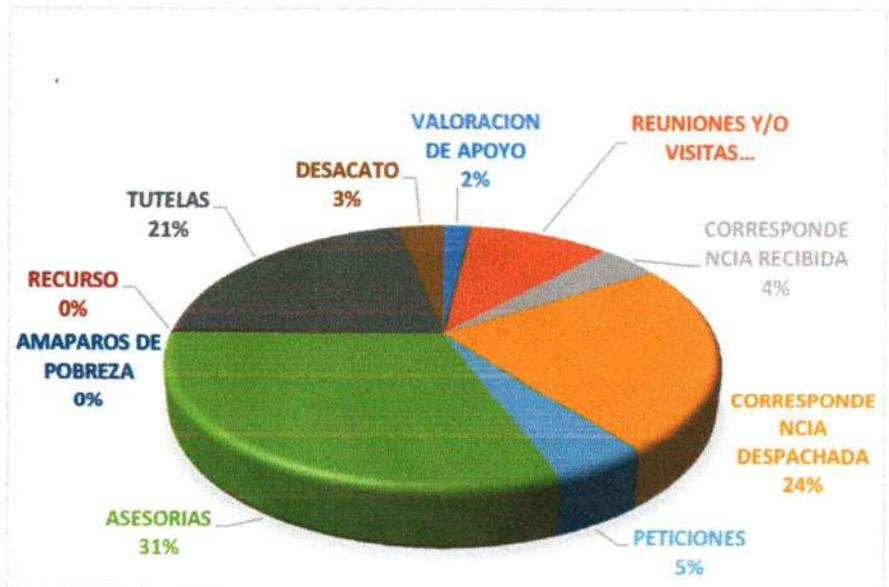
PAGINAS

6 de 10

DELEGACION CIVIL

DETALLE	abr-24					may-24					jun-24						
	PETICIONES	ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	TOTAL	PETICIONES	ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	TOTAL	PETICIONES	ASESORIAS	AMAPAROS DE POBREZA	RECURSO	TUTELAS	DESACATO	TOTAL
ATENCION USUARIOS VENTANILLA UNICA DELEGACION CIVIL		8	2		10		12	2		14	3	23	1		14	1	42
VALORACION DE APOYO					7					3							0
ATENCION USUARIOS POR CONTRATISTAS DELEGACION CIVIL	14	45	45	7	111	4	43	35	6	88	4	33		1	15	3	56
REUNIONES Y/O VISITAS					18					20							15
CORRESPONDENCIA RECIBIDA DELEGACION CIVIL					12					7							4
CORRESPONDENCIA DESPACHADA DELEGACION CIVIL					31					65							28
TOTAL	14	53	47	7	189	4	55	37	6	197	7	56	1	1	29	4	145

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL - MAYO - JUNIO DELEGACION CIVIL	
VALORACION DE APOYO	10
REUNIONES Y/O VISITAS	53
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	23
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	124
PETICIONES	25
ASESORIAS	164
AMAPAROS DE POBREZA	1
RECURSO	1
TUTELAS	113
DESACATO	17
TOTAL	531



ELABORÓ: Daniel Patiño
Contratista *Daniel Patiño*

REVISÓ: María Gilma Manrique
Control Interno *[Firma]*

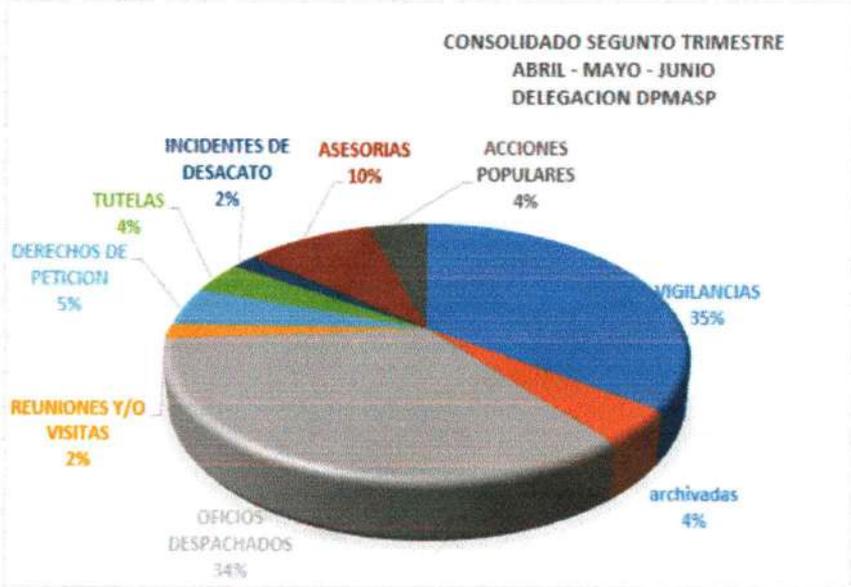
RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

 Personería de DOSQUEBRADAS	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015- 2024
		FECHA	JULIO 2024
		VERSION	02
		PAGINAS	7 de 10

DELEGADA EN DPMASP -PQRS-

DETALLE	mes de abril -2024					MES DE MAYO-2024					MES DE JUNIO 2024						
	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	INCIDENTES DE DESACATO	ASESORIAS	TOTAL	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	INCIDENTES DE DESACATO	ASESORIAS	ACCIONES POPULARES	TOTAL	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	INCIDENTES DE DESACATO	ASESORIAS	ACCIONES POPULARES	TOTAL
VIGILANCIAS MES DE ABRIL					594						543						581
ATENCION USUARIOS DELEGACION DPMASP	33	28	13	45	119	32	18	11	43	35	139	16	20	6	69	38	149
OFICIOS DESPACHADOS					184						218						167
REUNIONES Y/O VISITAS					8						11						10
TOTAL	33	28	13	45	905	32	18	11	43	35	911	16	20	6	69	38	907

CONSOLIDADO SEGUNTO TRIMESTRE ABRIL - MAYO - JUNIO DELEGACION DPMASP	
VIGILANCIAS	581
archivadas	73
OFICIOS DESPACHADOS	569
REUNIONES Y/O VISITAS	29
DERECHOS DE PETICION	81
TUTELAS	66
INCIDENTES DE DESACATO	30
ASESORIAS	157
ACCIONES POPULARES	73
TOTAL	1.659



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 <i>Daniel Patiño</i>	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno <i>M</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	--	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

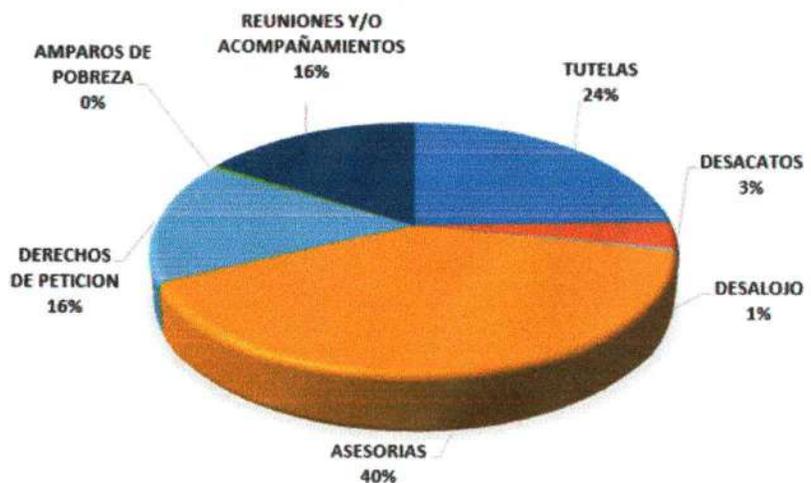
CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015-2024
FECHA	JULIO 2024
VERSION	02
PAGINAS	8 de 10

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:

DETALLE	MES DE ABRIL -2024							MES DE MAYO 2024					MES DE JUNIO 2024				
	TUTELAS	DESACATOS	DESALOJO	ASESORIAS	DERECHOS DE PETICION	AMPAROS DE POBREZA	TOTAL	TUTELAS	DESACATOS	ASESORIAS	DERECHOS DE PETICION	TOTAL	TUTELAS	DESACATOS	ASESORIAS	DERECHOS DE PETICION	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL UNIVERSITARIO	19	2	1	20	6	1	49	23	4	49	13	89	8	1	12	13	34
ACOMPAÑAMIENTOS							2					2					4
REUNIONES Y/O VISITAS							11					4					10
TOTAL	19	2	1	20	6	1	62	23	4	49	13	95	8	1	12	13	48

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL - MAYO - JUNIO PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
TUTELAS	50
DESACATOS	7
DESALOJO	1
ASESORIAS	81
DERECHOS DE PETICION	32
AMPAROS DE POBREZA	1
REUNIONES Y/O ACOMPAÑAMIENTOS	33
TOTAL	205



ELABORÓ: Daniel Patiño
Contratista *Daniel Patiño*

REVISÓ: María Gilma Manrique
Control Interno *R*

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



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

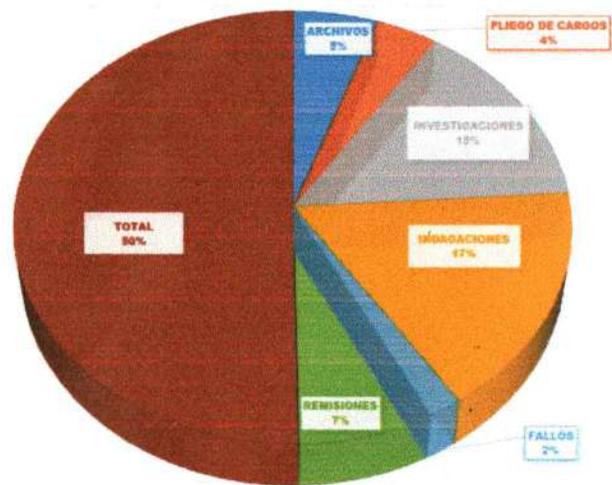
**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015- 2024
FECHA	JULIO 2024
VERSION	02
PAGINAS	9 de 10

SECRETARÍA GENERAL

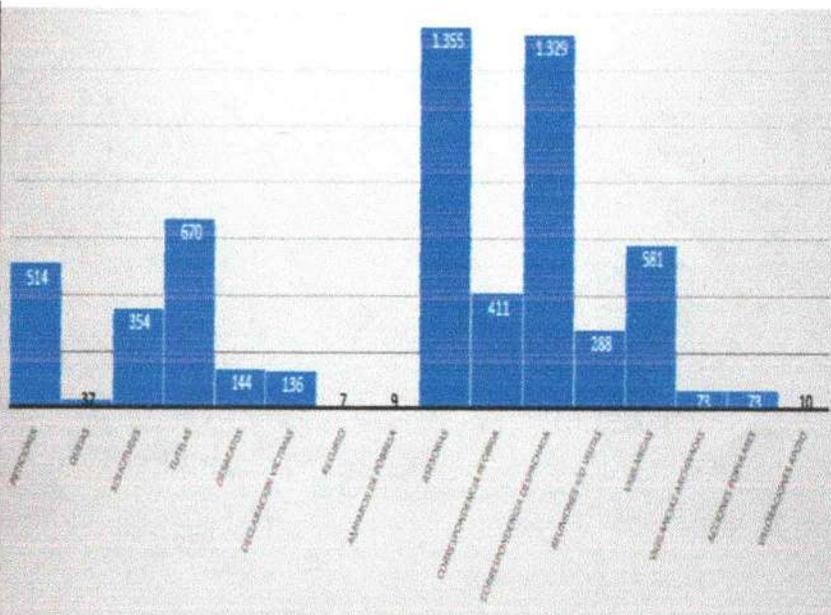
En lo que respecta a la Secretaría General, este cargo ha sufrido algunas intermitencias en la vigencia analizada, es por lo anterior que se da cuenta del estado actual de la dependencia según la información brindada dentro del proceso de entrega de cargo y empalme de ésta.

DETALLE	HECHOS 2023	HECHOS 2024
INHIBITORIOS	2	0
ARCHIVOS	15	16
PLIEGO DE CARGOS	11	0
INVESTIGACIONES	41	3
INDAGACIONES	47	9
FALLOS	5	1
REMISIONES	20	16
CONFLICTO NEGATIVO DE COMPETENCIA	0	1
TOTAL	141	46



RESUMEN

CONSOLIDADO	
PETICIONES	514
QUEJAS	37
SOLICITUDES	354
TUTELAS	670
DESACATOS	144
DECLARACION VICTIMAS	136
RECURSO	7
AMPAROS DE POBRESA	9
ASESORIAS	1.355
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	411
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	1.329
REUNIONES Y/O VISITAS	288
VIGILANCIAS	581
VIGILANCIAS ARCHIVADAS	73
ACCIONES POPULARES	73
VALORACIONES APOYO	10



ELABORÓ: Daniel Patiño
Contratista *Daniel Patiño*

REVISÓ: María Gilma Manrique
Control Interno *M. Manrique*

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



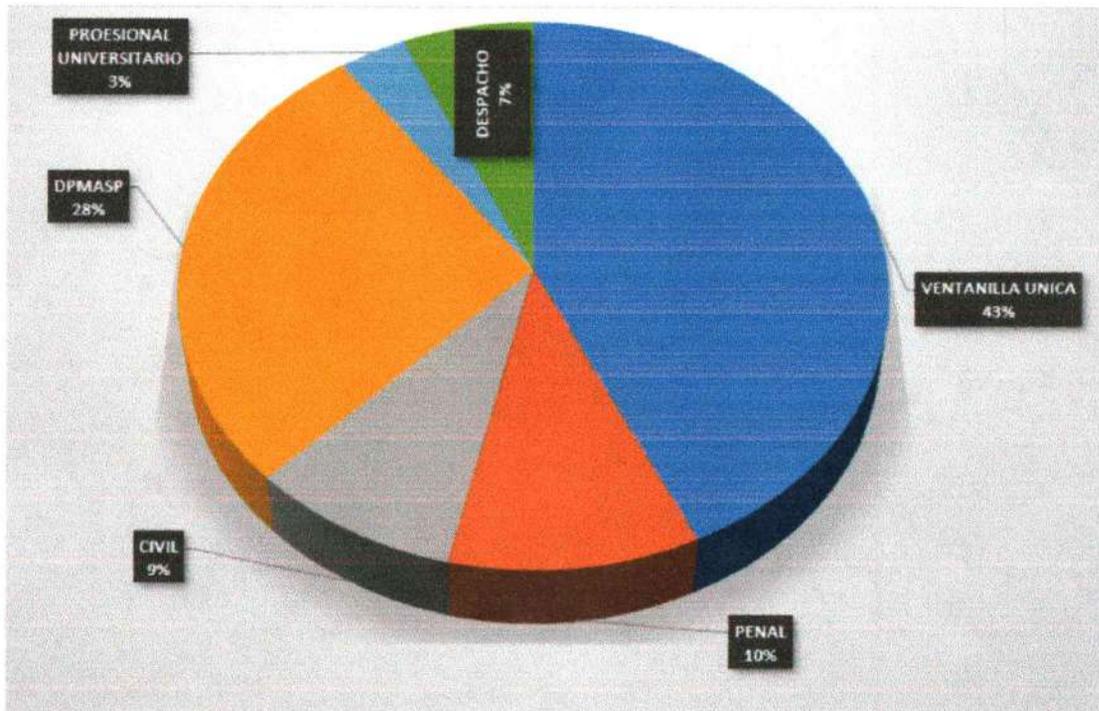
**Personería de
DOSQUEBRADAS**

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

CODIGO	PMD-CI-ISPQRSD-015- 2024
FECHA	JULIO 2024
VERSION	02
PAGINAS	10 de 10

TOTAL ACTUACIONES POR DEPENDENCIA

VENTANILLA UNICA	PENAL	CIVIL	DPMASP	PROESIONAL UNIVERSITARIO	DESPACHO
2.575	629	531	1.659	204	393



Maria Gilma Manrique Noreña
MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno

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