



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

Dosquebradas, octubre 2024.

CONSOLIDADO INFORMES DEPENDENCIAS (PQRS) TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2024

Ventanilla única:

CONSOLIDADO III TRIMESTRE 2024 VENTANILLA UNICA	
PETICIONES	302
QUEJAS	41
SOLICITUDES	430
TUTELAS	481
DESACATOS	78
DECLARACION VICTIMAS	47
RECURSO	1
AMPAROS DE POBRESA	11
ASESORIAS	850
TOTAL	2.241

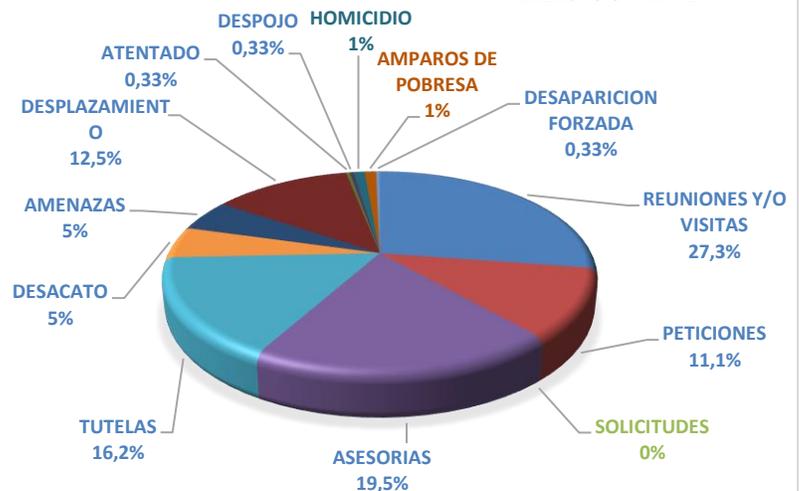
CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE
JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE
VENTANILLA UNICA



Delegación en lo Penal:

CONSOLIDADO III TRIMESTRE 2024 DELEGACION PENAL	
REUNIONES Y/O VISITAS	81
PETICIONES	33
SOLICITUDES	0
ASESORIAS	58
TUTELAS	48
DESACATO	15
AMENAZAS	15
DESPLAZAMIENTO	37
ATENTADO	1
DESPOJO	1
HOMICIDIO	3
AMPAROS DE POBRESA	3
DESAPARICION FORZADA	1
TOTAL	296

CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE
JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE
DELEGACION PENAL



ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

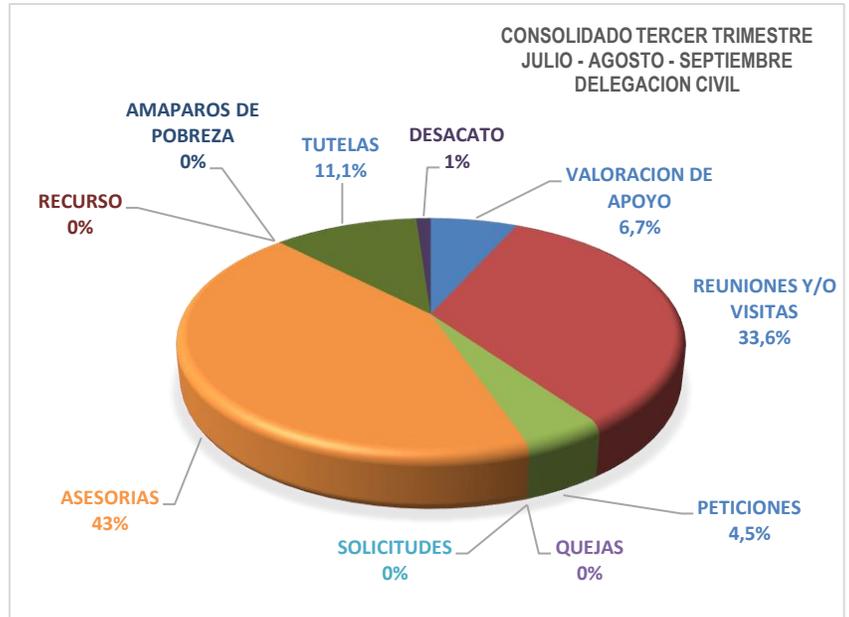
RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

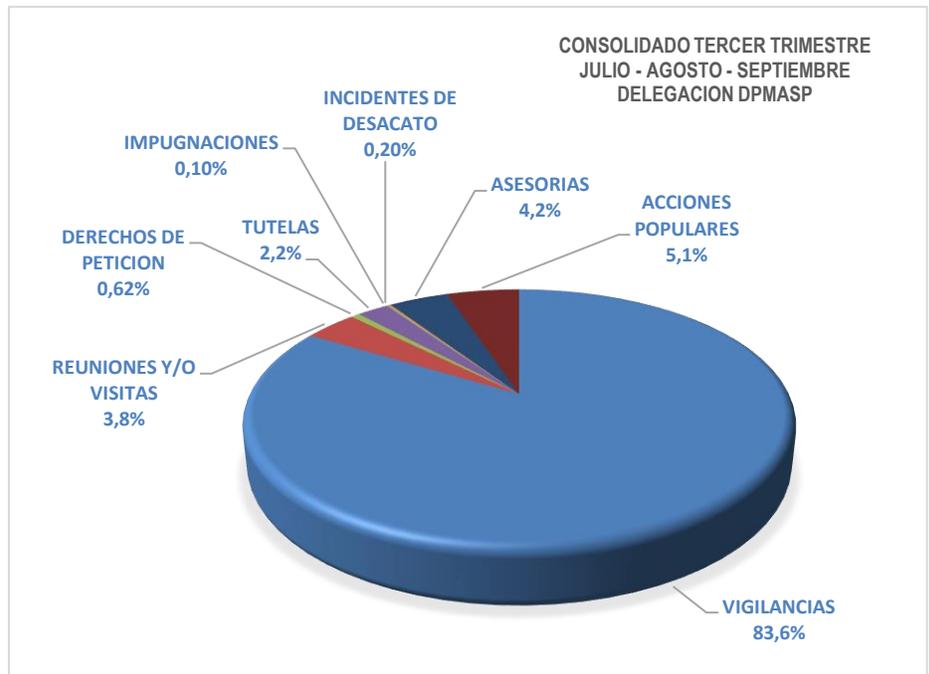
Delegación en lo civil:

CONSOLIDADO III TRIMESTRE 2024 DELEGACION CIVIL	
VALORACION DE APOYO	12
REUNIONES Y/O VISITAS	60
PETICIONES	8
QUEJAS	0
SOLICITUDES	0
ASESORIAS	77
AMAPAROS DE POBREZA	0
RECURSO	0
TUTELAS	20
DESACATO	2
TOTAL	179



Delegación derechos de petición, medio ambiente y servicios públicos (DMASP):

CONSOLIDADO III TRIMESTRE 2024 DELEGACION DPMASP	
VIGILANCIAS	1618
REUNIONES Y/O VISITAS	74
DERECHOS DE PETICION	12
TUTELAS	43
IMPUGNACIONES	2
INCIDENTES DE DESACATO	4
ASESORIAS	82
ACCIONES POPULARES	99
TOTAL	1934



ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

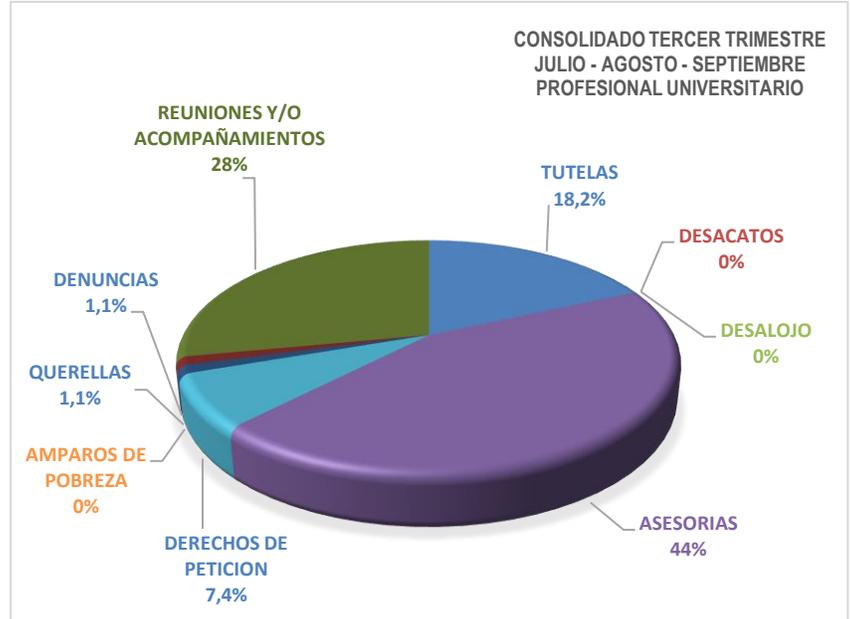
RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

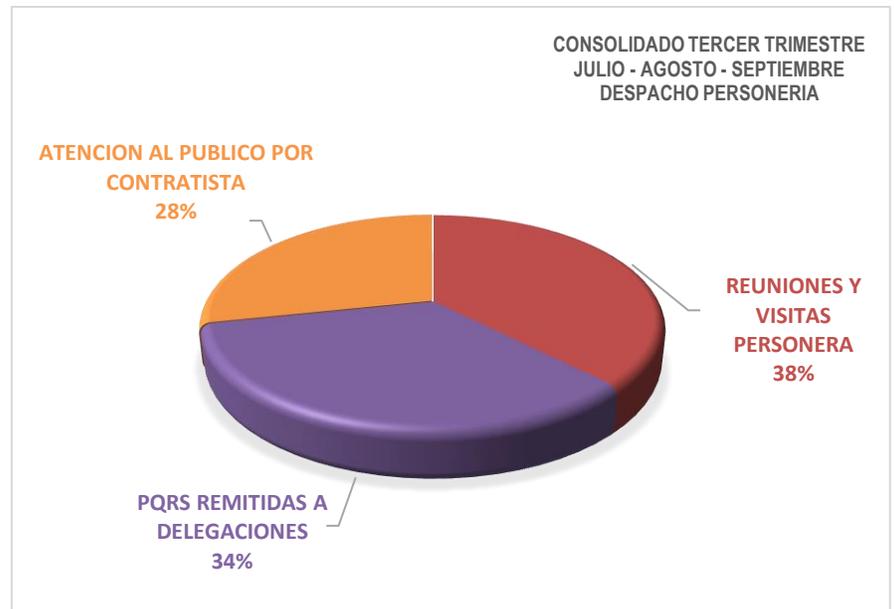
Profesional Universitario:

CONSOLIDADO II TRIMESTRE 2024 PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
TUTELAS	32
DESACATOS	0
DESALOJO	0
ASESORIAS	77
DERECHOS DE PETICION	13
AMPAROS DE POBREZA	0
QUERELLAS	2
DENUNCIAS	2
REUNIONES Y/O ACOMPAÑAMIENTOS	49
TOTAL	175



Despacho Personería:

CONSOLIDADO III TRIMESTRE 2024 DESPACHO PERSONERIA	
REUNIONES Y VISITAS PERSONERA	85
PQRS REMITIDAS A DELEGACIONES	77
ATENCION AL PUBLICO POR CONTRATISTA	64
TOTAL	226



ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo Contratista control interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	--	---



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

GLOSARIO

PETICION O DERECHO DE PETICION. Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

QUEJA. Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público.

SOLICITUD. Se puede solicitar la entrega de información o documentos, para lo cual el plazo para responder es de 10 días. Luego de este plazo, si no se ha recibido respuesta se entenderá aceptada la petición y la entidad pública o privada contará con 3 días para hacer la entrega de los elementos solicitados.

Se eleve una consulta especializada a las autoridades en relación con las materias a su cargo, para lo cual tendrán un plazo de 30 días contados a partir de la recepción de la petición para dar respuesta.

Dando cumplimiento a los plazos, la entidad pública o privada a la cual se le presente la petición dará respuesta a la solicitud, de manera escrita y será enviada a la dirección de contacto entregada por el peticionario. Si la entidad no puede cumplir con el plazo, tendrá que explicar por escrito el porqué de la demora y no podrá exceder el doble del plazo estipulado para dar una respuesta definitiva.

TUTELA. Es un mecanismo que permite a cualquiera persona acudir ante autoridades judiciales para solicitar la protección inmediata de un derecho fundamental que puede ser vulnerado por acción u omisión

DESACATO DE TUTELA. Es el incumplimiento del fallo como el desacato tocan el tema de la responsabilidad jurídica, pero mientras que el simple incumplimiento de la sentencia se refiere a una responsabilidad de “tipo objetivo”, el desacato implica la comprobación de una “responsabilidad subjetiva”.

Esta precisión genera diferencias importantes en cuanto a las decisiones que puede tomar el juez de tutela y especialmente sobre las reglas y garantías que se deben respetar en el trámite previo a la adopción de decisiones, pues si bien el incumplimiento del fallo de tutela lleva consigo el desacato, tanto el trámite de cumplimiento de la orden como el trámite de desacato se rigen por postulados diferentes.

DECLARACION VICITMAS. Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo Contratista control interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	--	---



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

y reparación integral a las víctimas del conflicto armado y el Decreto Ley 4635 de 2011, dicta medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.

En caso de ser víctima de desaparición forzada, secuestro, tortura, minas antipersonales, reclutamiento de menores, actos terroristas, atentados, desplazamiento forzado, violación y/o acceso carnal por integrantes de un grupo armado entre otras, podrá solicitar ser incluido en el Registro Nacional de Víctimas, y ser beneficiario a la reparación integral.

AMPARO DE POBREZA. Es el beneficio que se otorga a la parte de un proceso judicial que no pueda solventar los gastos del proceso, sin menoscabo de lo necesario para su propia subsistencia y la de las personas a quienes por ley debe alimentos.

ASESORIAS. Servicio profesional de información y consejo en materia especializada (jurídica, fiscal, técnica, cultural, laboral, contable, etc.).

VALORACIONES APOYO. El artículo 33 de la Ley 1996 de 2019, consagra que la valoración de apoyos es obligatoria para el desarrollo de los procesos judiciales de adjudicación de apoyos; función que debe ser realizada por entidades públicas como, Defensorías, Personerías, Gobernaciones y Alcaldías, y entidades privadas.

Ahora bien, el Decreto 487 de 2022, reglamentó el servicio de valoraciones de apoyo, para las entidades, tanto públicas como privadas, proceso técnico cuyo objetivo es determinar cuáles son los apoyos que necesita una persona con discapacidad para expresar su voluntad o preferencias y tomar decisiones.

ACCIONES POPULARES. La Acción Popular se dirigirá contra el particular, persona natural o jurídica, o la autoridad pública cuya actuación u omisión se considere que amenaza, viola o ha violado el derecho o interés colectivo.

En caso de existir la vulneración o amenaza y se desconozcan los responsables, corresponderá al juez determinarlos.

VIGILANCIA DERECHO DE PETICION. Cuando los solicitantes, por la omisión o el retardo en el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de petición, acuden al Ministerio Público, éste solicita a las entidades o particulares para que contesten y les comuniquen a los peticionarios las respectivas respuestas.

RECLAMO. Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición.

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo Contratista control interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	--	---



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

DENUNCIA. Es dar a conocer un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que esté realizando una persona a nombre de la entidad o dentro de ella.

SUGERENCIA. Es la manifestación de una propuesta para plantear un cambio o mejora de un servicio, trámite o proceso.

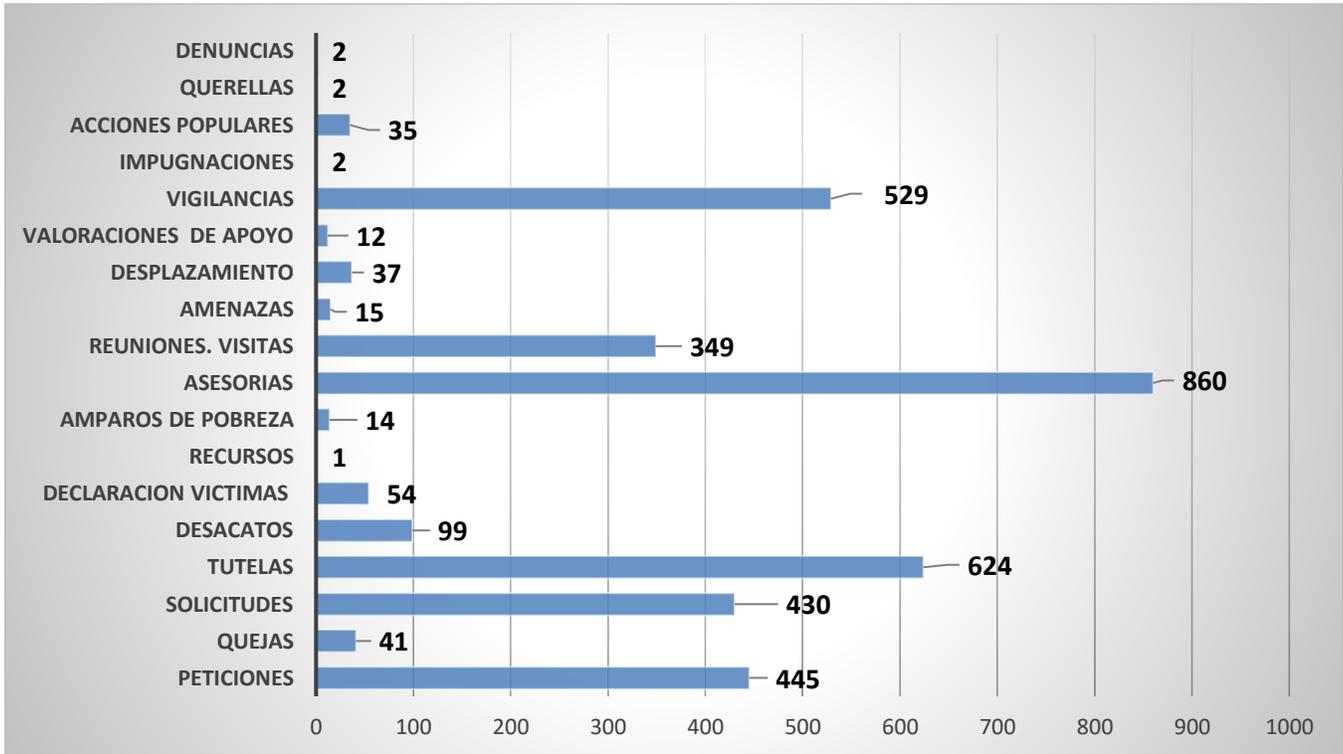
CONSOLIDADO TOTAL	
PETICIONES	445
QUEJAS	41
SOLICITUDES	430
TUTELAS	624
DESACATOS	99
DECLARACION VICTIMAS	54
RECURSOS	1
AMPAROS DE POBREZA	14
ASESORIAS	860
REUNIONES. VISITAS	349
AMENAZAS	15
DESPLAZAMIENTO	37
VALORACIONES DE APOYO	12
VIGILANCIAS	529
IMPUGNACIONES	2
ACCIONES POPULARES	35
QUERELLAS	2
DENUNCIAS	2
TOTAL, ACTUACIONES	3.551

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



La Personería municipal de Dosquebradas según su misionalidad y como institución perteneciente al Ministerio Público, está encargada de la Promoción y defensa del orden jurídico, del patrimonio público, del interés ciudadano, de las garantías fundamentales y derechos humanos en general. En tal sentido atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad con compromiso social que da oportunidad, transparencia y efectividad en procura del bienestar de la sociedad Dosquebradense.

En tal sentido, la entidad en las vigilancias de derecho de petición, expone el siguiente comportamiento, según la secretaria o despacho.

ENTIDADES	TOTALES
ALCALDE	24
ALMACEN	1
CORREGIDURIAS E INSPECCIONES	14
CARDER	6
DIGER	20
DESARROLLO AGROPECUARIO	8
DESARROLLO POLITICO Y SOCIAL	4

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



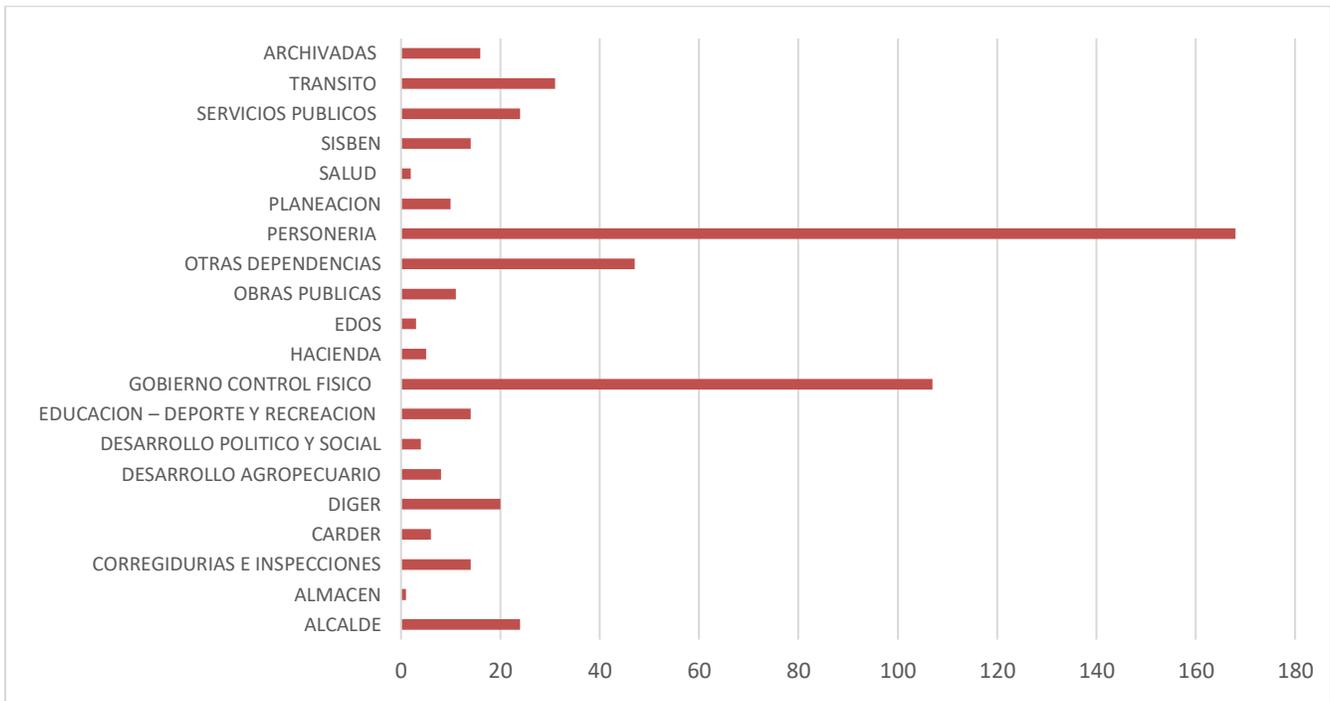
Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-018-2024

FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

EDUCACION – DEPORTE Y RECREACION	14
GOBIERNO CONTROL FISICO	107
HACIENDA	5
EDOS	3
OBRAS PUBLICAS	11
OTRAS DEPENDENCIAS	47
PERSONERIA	168
PLANEACION	10
SALUD	2
SISBEN	14
SERVICIOS PUBLICOS	24
TRANSITO	31
ARCHIVADAS	16
TOTAL	529



Con respecto a las tutelas los usuarios, acuden a nuestras instalaciones representando en salud un 89% de las tutelas, en educación el 4%, en pensión el 5% y en otros temas el 2%

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo Contratista control interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	--	---



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-018-2024

FECHA

Julio 2024

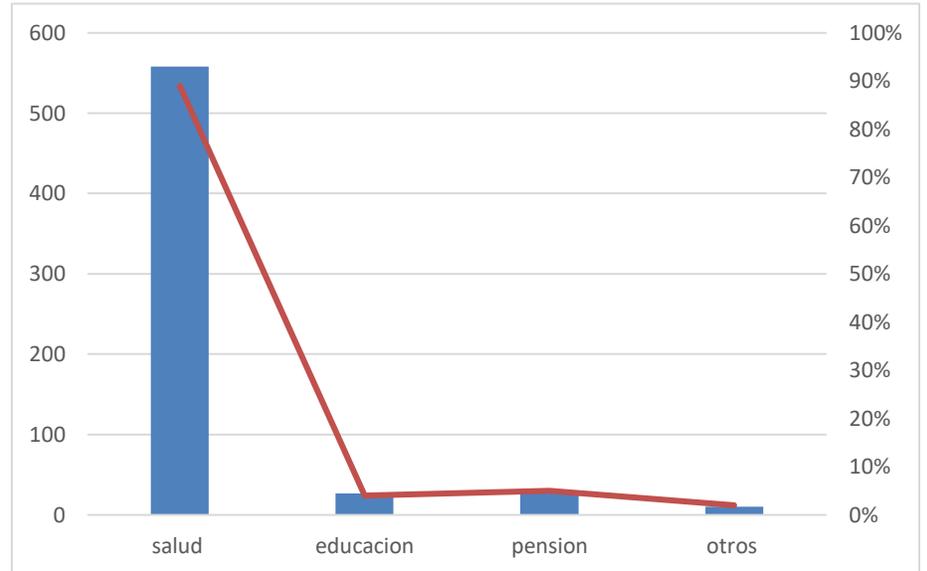
VERSIÓN

02

PÁGINAS

01 DE 01

TUTELAS		
salud	558	89%
educación	27	4%
pensión	29	5%
otros	10	2%



Con relación a las asesorías, se dieron en los siguientes temas:

ACTUACION	TOTAL	%
SALUD	185	21,51
EDUCACION	18	2,09
CIVIL	213	24,77
FAMILIA	91	10,58
VICTIMAS	49	5,70
LABORAL	99	11,51
ADMINISTRATIVO	13	1,51
PENSION	17	1,98
VIGILANCIAS	15	1,74
COMERCIAL	14	1,63
PENAL	15	1,74
SISBEN	12	1,40
V. APOYO	23	2,67
SERVICIOS PUBLICOS	10	1,16
REGISTRADURIA	2	0,23
RESTITUCION TIERRAS	1	0,12
TRANSISTO	14	1,63
JURIDICA	25	2,91
MEDIO AMBIENTE	3	0,35
MIGRATORIO	5	0,58
VIVIENDA	10	1,16

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO **PMD-CI-018-2024**

FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

otros	26	3,02
TOTAL	860	100


MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____