

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE 2022

INTRODUCCION

De acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo previsto en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que presentan la ciudadanía, los grupos de valor partes interesadas ante la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**.

En el documento se muestra las cifras de las peticiones presentadas en los diferentes canales dispuestos para el trámite de la PQRSD y de acuerdo a la atención dada, se presentan las estadísticas resultantes, en aplicación del principio de autocontrol, a fin de resolver las solicitudes realizadas, dando cumplimiento a las normas que regulan el proceso y ofreciendo satisfacción al ciudadano frente a los servicios e información solicitada.

ALCANCE. El informe contiene el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, durante el **II Y III TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022** (abril a septiembre 2022), en el cual se evalúa la atención prestada y se verifica la oportunidad en resolver las peticiones presentadas por la ciudadanía.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA. Verificar que la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, en el periodo objeto de seguimiento, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA. 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

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

efectividad del control de la gestión pública.”, en su artículo 76 determinó: “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

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.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.” Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.
- 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, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1755 del 30 de junio 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 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Ley 190 de 1995: Artículo 53: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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.

- 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.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

El informe tiene como fuente los reportes mensuales suministrados por cada una de las dependencias de la entidad y demás áreas, que atienden el trámite de las PQRSD presentada por la ciudadanía ante la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, por los canales dispuestos por la entidad.

- **CARTA DE NAVEGACION DEL DERECHO DE PETICION**, emitida por la oficina de Control Interno, en la cual se establecieron los lineamientos para el trámite del derecho de petición, el cual se puede consultar en la página web de la entidad. <http://personeridosquebradas.gov.co/> y en el enlace

<http://personeridosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/1000-carta-de-navegacio-derecho-de-peticion-2022>.

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

METODOLOGÍA.

Con base en los informes mensuales del trámite de PQRSD generados en las dependencias de la entidad y reportados a la Oficina Asesora de Control Interno, se realiza el seguimiento para verificar el trámite dado y los términos de respuesta, identificando el cumplimiento a los parámetros establecidos en el ordenamiento legal, a fin de salvaguardar la debida atención a la ciudadanía.

SEGUIMIENTO Y EVALUACION.

En el periodo Enero. Febrero y marzo del 2022, se radicaron en la entidad 3.341 actuaciones que hacen relación con los derechos de petición, a las cuales se les dio el trámite respectivo por las dependencias responsables.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Dando cumplimiento a lo previsto en el Plan Institucional de Auditorías 2022, cuyo objeto es planificar las auditorías y seguimientos a ejecutar en la vigencia para evaluar la gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas y el estado del Sistema de Control de Calidad de la Entidad.

De acuerdo con lo anterior, se realiza el resumen mensual de las actuaciones adelantadas por la

- **VENTANILLA ÚNICA.**

I TRIMESTRE 2022 (ABRIL A JUNIO)

VENTANILLA ÚNICA										
DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	DESPLAZADO	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACIÓN VÍCTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBREZA	ASESORÍA
USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD	13	0	29	0	16	4	51	0	9	734
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE VENTANILLA ÚNICA	16	20	0	84	0	0	0	0	0	0
TOTALES	29	20	29	84	16	4	51	0	9	734

II TRIMESTRE 2022 (JUNIO A SEPTIEMBRE)

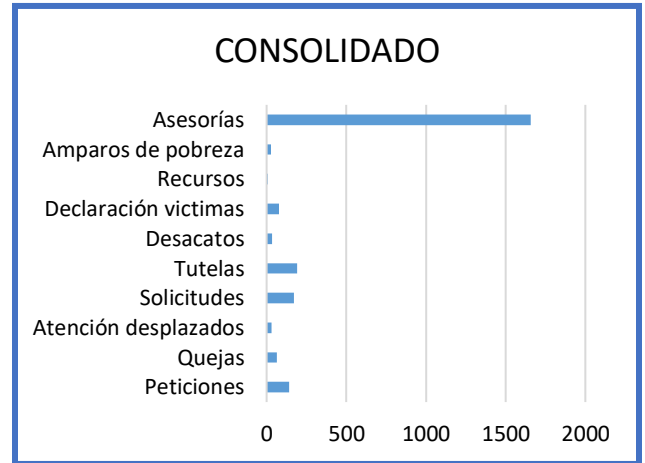
VENTANILLA ÚNICA										
DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	DESPLAZADO	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACIÓN VÍCTIMAS	RECURSO	AMPAROS DE POBREZA	ASESORÍA
USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD	37	7	3	0	66	10	25	3	15	923
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE VENTANILLA ÚNICA	37	24	0	38	0	0	0	0	0	0
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR CORREO ELECTRÓNICO	37	14	0	86	111	19	0	5	2	0
TOTALES	111	45	3	86	177	29	25	8	17	923

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
------------------------------	------------------------------	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

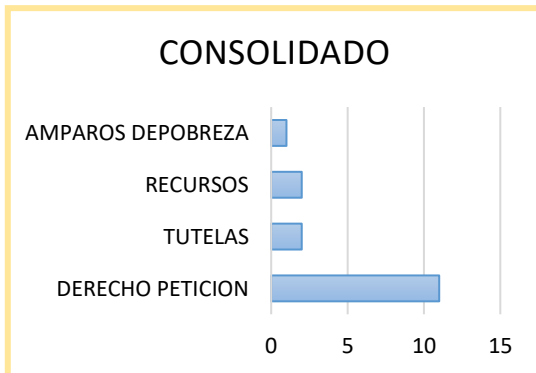
La Personería Municipal de Dosquebradas, en pleno cumplimiento de sus obligaciones y de acuerdo con los manuales y reglamentos internos, adelanta atenciones tanto personales como virtuales, siendo ésta última la opción menos utilizada por los usuarios, toda vez que muchos de ellos presentan condiciones que dificultan el acceso a los canales de atención no presenciales, por tal motivo se evidencia, lo siguiente.

Detalle	Total
Peticiones	140
Quejas	65
Atención desplazados	32
Solicitudes	170
Tutelas	193
Desacatos	33
Declaración victimas	76
Recursos	8
Amparos de pobreza	26
Asesorías	1.657



• **PROFESIONAL UNIVERSITARIA**

I TRIMESTRE 2022 (ABRIL A JUNIO)



ELABORACIÓN DE PETICIONES, TUTELAS, RECURSOS Y AMPAROS DE POBREZA			
ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DERECHOS DE PETICIÓN	1	0	1
TUTELAS	0	1	1
RECURSOS	2	0	0
AMPARO DE POBREZA	0	0	0
TOTALES	3	1	2

ELABORACIÓN DE PETICIONS, TUTELAS, RECURSOS Y AMPAROS DE POBREZA			
ASUNTO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DERECHOS DE PETICIÓN	4	3	2
TUTELAS	0	0	0
RECURSOS	0	0	0
AMPARO DE POBREZA	1	0	0
TOTALES	5	3	2

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

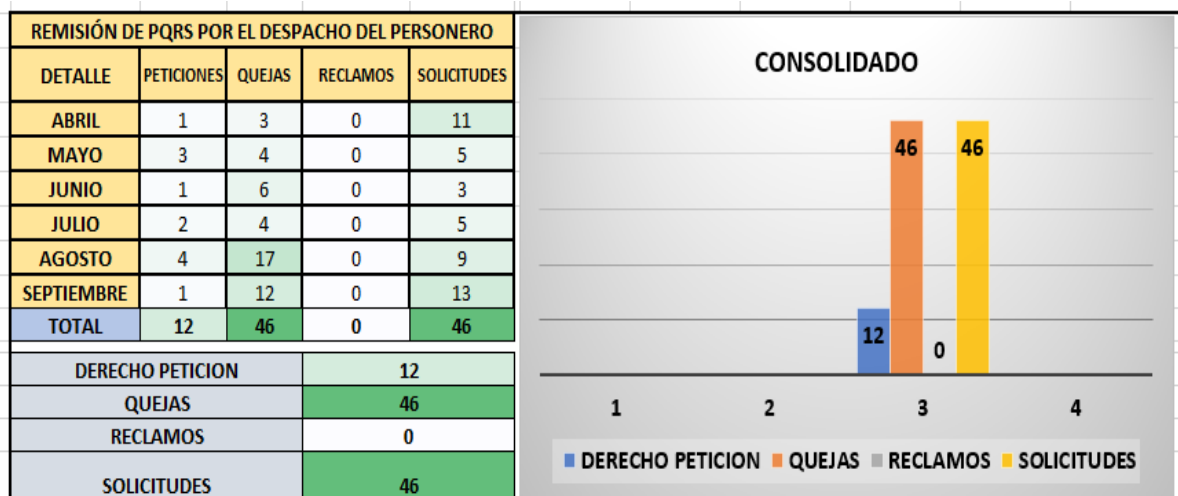
Por otro lado, las tutelas y los derechos de petición son aquellos motivos por los cuales acuden en mayor proporción, los usuarios de la Entidad, por tal razón, se recomienda a quien corresponda la responsabilidad, verificar los formatos dispuestos para la realización de Derechos de Petición y de tutelas, esto a fin de verificar el cumplimiento normativo vigente y, en caso de ser necesario, actualizar los formatos según se requiera y entendiendo la evolución de las dinámicas sociales en aras de permitir la correcta adaptación de los formatos mencionados para garantizar un servicio al ciudadano que garantice la plena satisfacción de éste.

Considerando la anterior información, se registraron un total de 11 atenciones en lo que a PQRSAP respecta, siendo la elaboración de derechos de petición el principal motivo por el cual los ciudadanos se acercaron a la Entidad.

Igualmente, se realizaron una serie de desplazamientos a diferentes instancias y espacios a fin de garantizar la salvaguarda de los Derechos de los dosquebradense, realizando el acompañamiento a los gobiernos escolares de los colegios del municipio, garantizando la formación de ciudadanos con conocimiento en lo público, a su vez, la Profesional Universitaria participó en la mesa de ajuste de la política pública de juventud.

Asimismo, se evidencia que la Profesional Universitaria participó activamente de tres sesiones del Concejo Municipal, entre el 4 y el 10 de abril cuyo tema central fue la libertad religiosa y de culto, el 25 de mayo y el 13 de junio, sesiones en donde se abordó el tema de los casos de Bull ying que se han presentado en las instituciones educativas del municipio,

• DESPACHO DEL PERSONERO



Considerando la anterior información se puede evidenciar que dentro del Despacho se recibieron en total **DOCE (12) PQRS** de parte de los usuarios, siendo las solicitudes y las quejas los asuntos

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

por los que los ciudadanos más frecuentaron **CUARENTA Y SEIS (46)**, en búsqueda de asesoría, al Despacho del Personero. De acuerdo con esto, se puede evidenciar, que, al igual que en las delegadas y demás niveles jerárquicos con responsabilidad respecto a las PQRS, las solicitudes se establecen como uno de los motivos más recurrentes por los cuales se frecuenta la Entidad.

- **DELEGACION DERECHO DE PETICION. MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PUBLICOS**

Se realiza el resumen mensual de las actuaciones adelantadas por la delegada en el plazo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de septiembre del 2022.

DELEGADA EN DERECHOS DE PETICIÓN, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS							
VIGILANCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALCALDE							
EN DILIGENCIAS	10	7	11	8	7	10	10
ARCHIVO	0	3	1	4	5	0	13
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	10	12	12	12	10	23
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALMACÉN							
EN DILIGENCIAS	1	1	1	2	2	2	2
ARCHIVO	0	0	0	0	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	1	2	2	2	2
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CORREGIDURÍAS							
EN DILIGENCIAS	1	1	11	2	2	10	10
ARCHIVO	0	0	0	9	0	0	9
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	11	11	2	10	19
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CARDER							
EN DILIGENCIAS	1	1	1	2	2	2	2
ARCHIVO	0	0	0	0	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	1	2	2	2	2
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DIGER							
EN DILIGENCIAS	1	5	5	2	5	6	6
ARCHIVO	0	0	0	3	0	0	3
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	5	5	5	5	6	9
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES AGROPECUARIO							
EN DILIGENCIAS	2	2	3	3	3	3	3
ARCHIVO	0	0	0	0	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

TOTAL	2	2	3	3	3	3	3
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO							TOTAL
EN DILIGENCIAS	1	3	3	2	3	4	4
ARCHIVO	0	0	0	1	0	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	3	3	3	3	4	5
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES EDUCACIÓN							TOTAL
EN DILIGENCIAS	2	8	9	3	8	10	10
ARCHIVO	0	1	1	4	2	2	10
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	9	10	7	10	12	20
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES GOBIERNO							TOTAL
EN DILIGENCIAS	50	62	66	45	65	60	60
ARCHIVO	2	0	0	21	0	5	28
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	1	0	0	1	0	2
TOTAL	52	63	66	48	66	60	90
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES HACIENDA							TOTAL
EN DILIGENCIAS	5	4	5	6	5	6	6
ARCHIVO	1	3	0	1	3	0	8
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	7	5	7	8	6	14
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES INSPECCIONES							TOTAL
EN DILIGENCIAS	9	10	0	11	12	12	12
ARCHIVO	0	0	0	0	0	1	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	10	0	10	12	13	13
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OBRAS PÚBLICAS							TOTAL
EN DILIGENCIAS	8	6	8	8	8	8	8
ARCHIVO	0	0	0	0	0	1	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	1	1	0	0	0
TOTAL	8	6	9	9	8	9	9
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OTRAS DEPENDENCIAS							TOTAL
EN DILIGENCIAS	31	31	36	39	38	35	35
ARCHIVO	0	0	1	2	6	9	18
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	31	31	37	41	44	44	53
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PERSONERÍA							TOTAL
EN DILIGENCIAS	94	93	101	106	107	95	95
ARCHIVO	4	4	1	4	6	33	52
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	4	3	5	5	7	24
TOTAL	98	101	105	115	118	135	171
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PLANEACIÓN							TOTAL
EN DILIGENCIAS	2	4	5	5	4	4	4

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

ARCHIVO	1	0	0	0	0	1	2
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	5	5	4	5	6
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SALUD							TOTAL
EN DILIGENCIAS	2	2	3	4	3	2	2
ARCHIVO	1	0	0	0	0	1	2
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	2	3	4	3	3	4
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SISBÉN							TOTAL
EN DILIGENCIAS	12	13	13	13	16	13	13
ARCHIVO	3	0	0	0	0	3	6
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	13	13	13	16	16	19
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SERVICIUDAD							TOTAL
EN DILIGENCIAS	1	7	6	5	6	11	11
ARCHIVO	0	0	1	1	1	0	3
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	7	6	5	7	11	14
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES TRÁNSITO							TOTAL
EN DILIGENCIAS	5	6	6	11	9	9	9
ARCHIVO	1	0	0	1	2	2	6
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	6	6	12	10	11	15

CONSOLIDADO																			
DETALLE	ALCALDE	ALMACEN	CORREGIDURIAS	CARDER	DIGER	AGROPECUARIO	DILLO POLITICO Y SOCIAL	EDUCACION	GOBIERNO	HACIENDA	INSPECCIONES	OBRAS PUBLICAS	OTRAS DEPENDENCIAS	PERSONERIA	PLANEACION	SALUD	SIBEN	SERVICIIDAD	TRANSITO
EN DILIGENCIAS	10	2	10	2	6	3	4	10	60	6	12	8	35	95	4	2	13	11	9
ARCHIVO	13	0	9	0	3	0	1	10	28	8	1	1	18	52	2	2	6	3	6
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0
TOTAL	23	2	19	2	9	3	5	20	90	14	13	9	53	171	6	4	19	14	15

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____



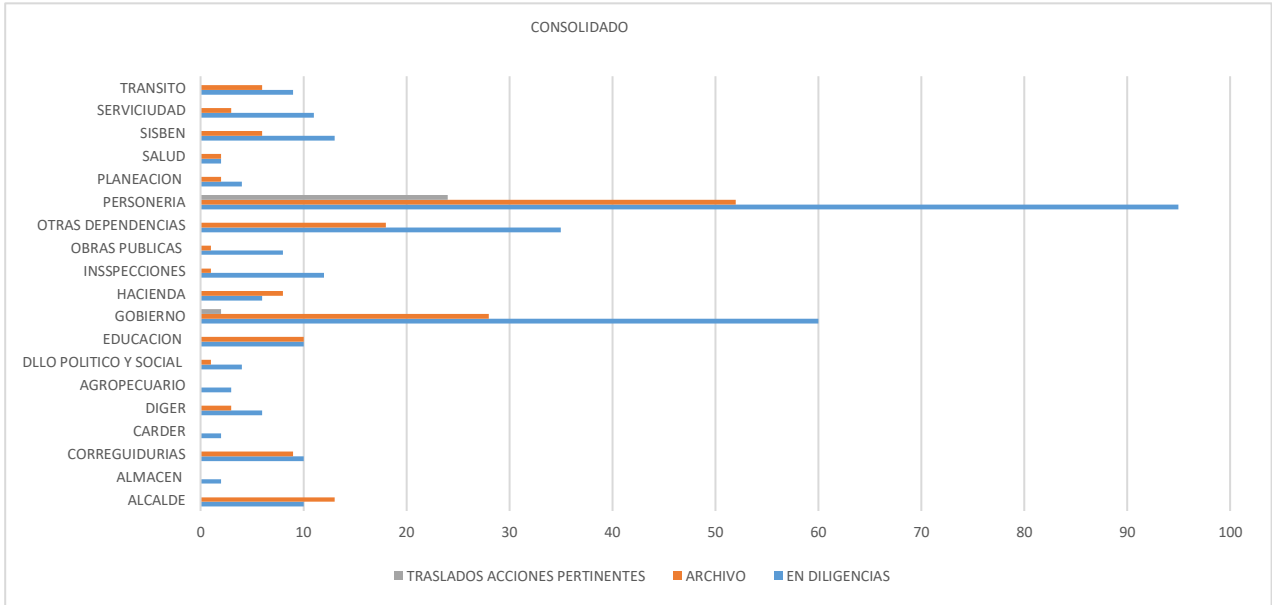
**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Por la Dignidad de tus Derechos"

CODIGO FT-GDOF-001

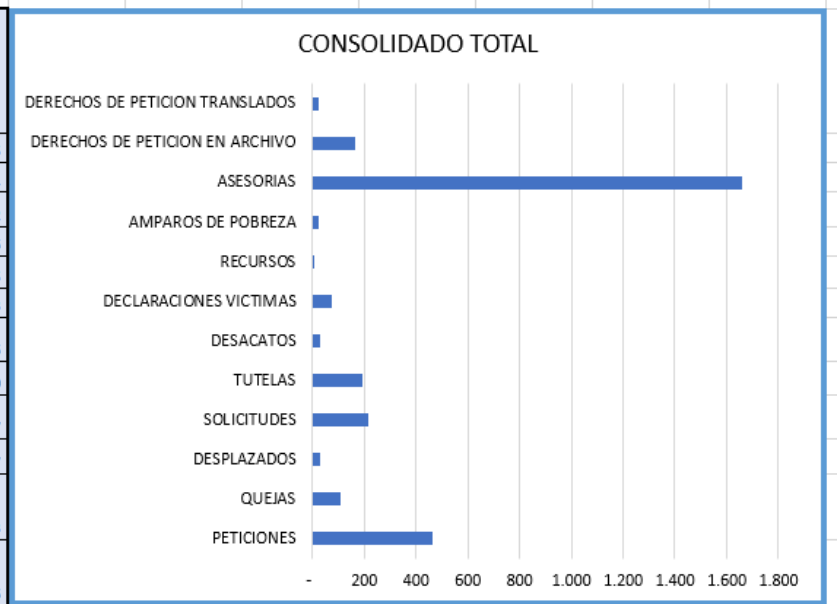
FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01



DETALLE	VENTANILLA UNICA	PROFESIONAL UNIVERSITARIA	PERSONERO	DERECHO DE PETICION	TOTALES
PETICIONES	140	11	12	302	465
QUEJAS	65	-	46	-	111
DESPLAZADOS	32	-	-	-	32
SOLICITUDES	170	-	46	-	216
TUTELAS	193	2	-	-	195
DESACATOS	33	-	-	-	33
DECLARACIONES VICTIMAS	76	-	-	-	76
RECURSOS	8	2	-	-	10
AMPAROS DE POBREZA	26	1	-	-	27
ASESORIAS	1.657	-	-	-	1.657
DERECHOS DE PETICION EN ARCHIVO	-	-	-	163	163
DERECHOS DE PETICION TRASLADOS	-	-	-	26	26



MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA

Control Interno

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____