

 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, IV 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 - PQRS 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 PQRS 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 PQRS recibidas y atendidas por las dependencias de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, durante el IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022** (corte diciembre 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 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.

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

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.
- 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

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

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://personeriodosquebradas.gov.co/> y en el enlace

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

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.

Con corte a diciembre 2022, se radicaron en la entidad 4.081 actuaciones que hacen relación con los derechos de petición, a las cuales se les dio el trámite respectivo por las dependencias

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

responsables.

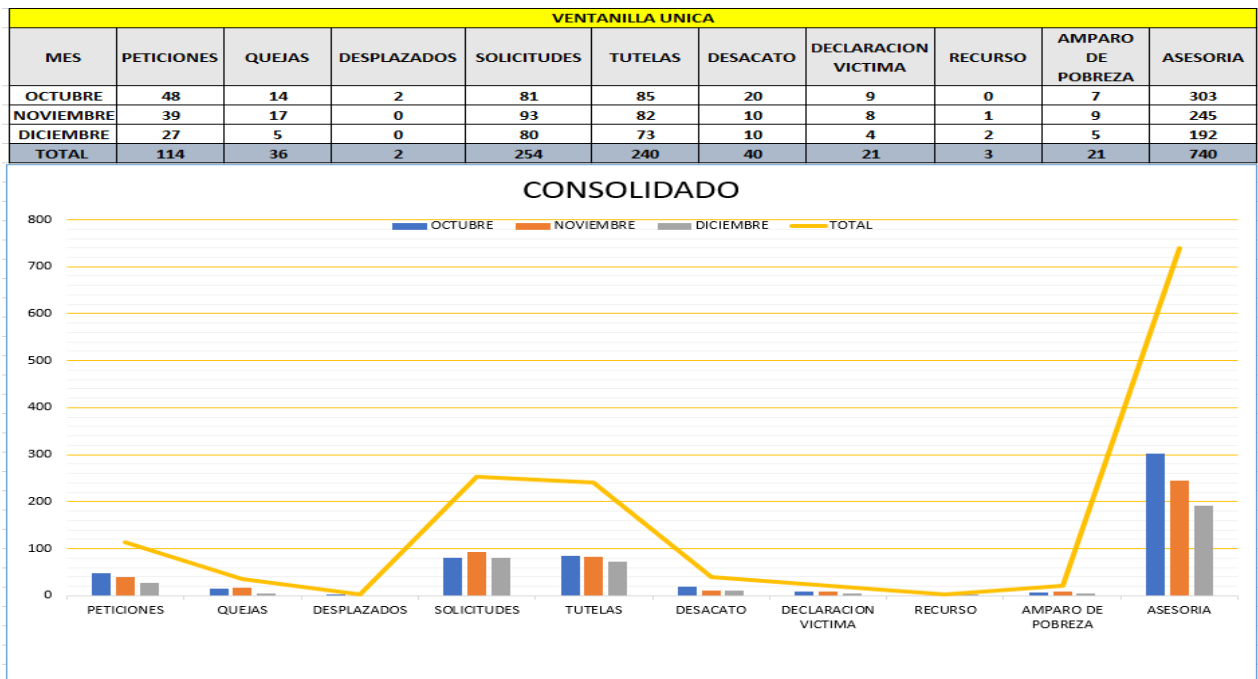
DESARROLLO DE LA AUDITORIA

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.**

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.



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

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

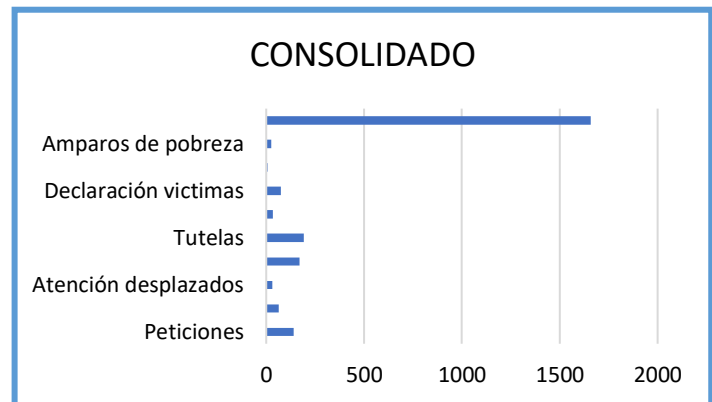
ciudadano que garantice la plena satisfacción de éste.

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.

Participar activamente en los procesos de construcción de paz, resolución de conflictos y reconciliación					
Velar por el oportuno diligenciamiento de la toma de declaraciones a la población desplazada, atendiendo todo lo relacionado con ellos; como derechos de petición, quejas, recursos entre otros.			Según carpeta de archivo que reposa en la delegación penal se establece para el SEGUNDO SEMESTRE 2022, la entidad ha recepcionado.		
MES / DECLARACIONES					
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
6	13	6	9	8	4
Amenazas.	Homicidios Desplazamiento Amenaza Temor	Desaparacion forzada Desplazamiento Amenaza Homicidio	Deplazamiento Amenaza Temor	Amenazas Desplazamiento	Amenazas Temor Desplazamiento
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS					46
Brindar apoyo a la mesa municipal de víctimas.			LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS SIEMPRE HA ESTADO PRESENTE EN LAS NECESIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACION CON LAS VICTIMAS		
RESOLUCIÓN No 042 ABRIL DEL 2022 POR LA CUAL SE GARANTIZA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY 1448 DE 2011					

CONSOLIDADO DERECHO DE PETICION ENERO A SEPTIEMBRE 2022

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



MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA

Control Interno

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