

 <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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

VENTANILLA ÚNICA PRIMER TRIMESTRE 2023

INTRODUCCION.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la **VENTANILLA UNICA** durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2023, para determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS y de conformidad con lo establecido en la Ley No 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»**, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por

lo cual se informa que en el portal web <http://personeriadosquebradas.gov.co/> se cuenta con acceso al enlace <http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica>.

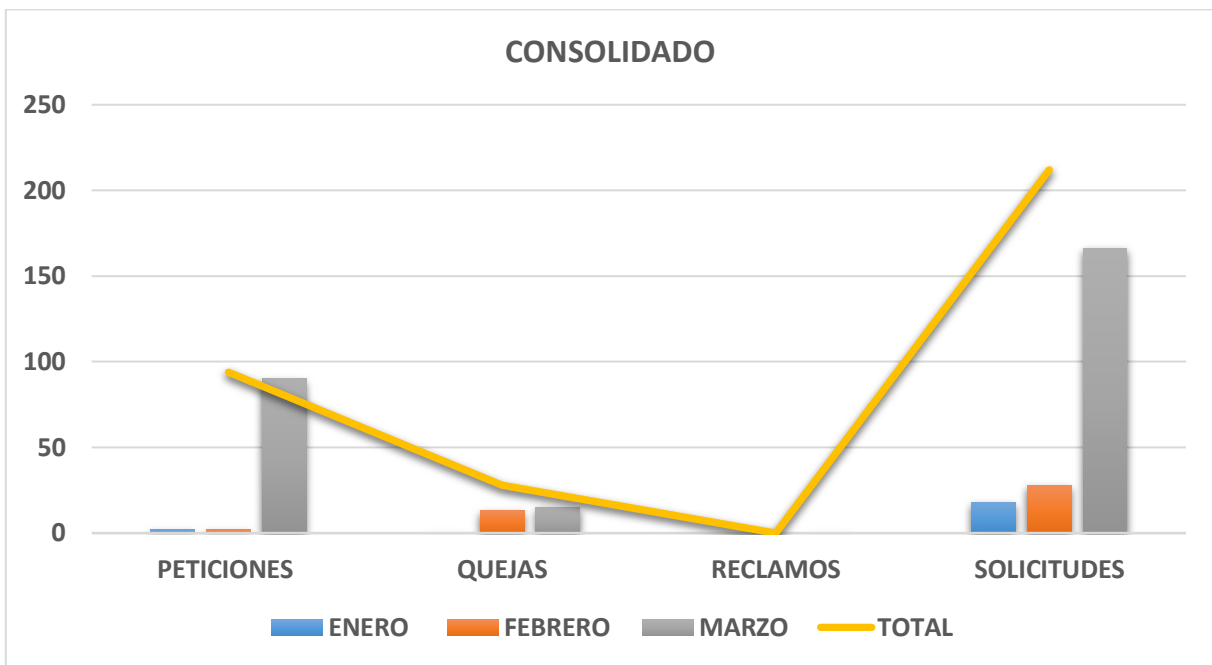
Dando cumplimiento a lo previsto en el Plan Institucional de Auditorías 2023, cuyo objeto es planificar las auditorías y seguimientos a ejecutar en la vigencia 2023, para evaluar la gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas y el estado del Sistema de Control de Calidad de la Entidad.

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

De acuerdo con lo anterior, se realiza el resumen mensual de las actuaciones adelantadas por la Ventanilla Única en el plazo comprendido entre el **01 de enero y el 31 de marzo - 2023**.

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	2	2	90	94
QUEJAS	0	13	15	28
RECLAMOS	0	0	0	0
SOLICITUDES	18	28	166	212



Según la anterior información, se evidencia que el mes de marzo la Entidad contó con mayor demanda de peticiones y quejas, demostrando así la importancia de la Personería Municipal en procura de los Derechos Humanos. Así mismo y de acuerdo con la tabla anterior, las solicitudes son los motivos por los que más se acercan los usuarios hacia la institucionalidad de la Entidad defensora de los DDHH, adicionalmente, es posible ver como las peticiones también se configuran como un aspecto o necesidad clave de la ciudadanía y por tal motivo, los usuarios se acercan a la Personería Municipal con el fin de recibir acompañamiento para la resolución de las necesidades y/o conflictos que se presentan dentro de la sociedad dosquebradense.

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

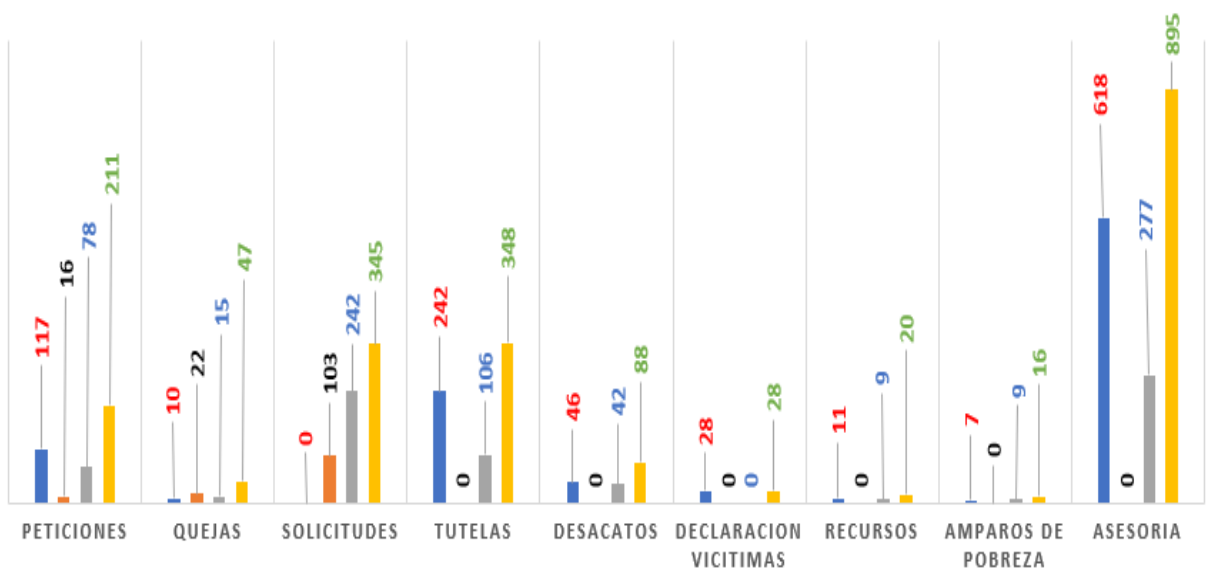
 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Por otro lado, se presenta el informe discriminado de las actuaciones de la Ventanilla Única en la vigencia trimestral así:

DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATOS	DECLARACION VICTIMAS	RECURSOS	AMPAROS DE POBREZA	ASESORIA
USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD	117	10	0	242	46	28	11	7	618
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	16	22	103	0	0	0	0	0	0
RECEPCION DE DOCUMENTOS POR CORREO ELECTRONICO	78	15	242	106	42	0	9	9	277
TOTALES	211	47	345	348	88	28	20	16	895

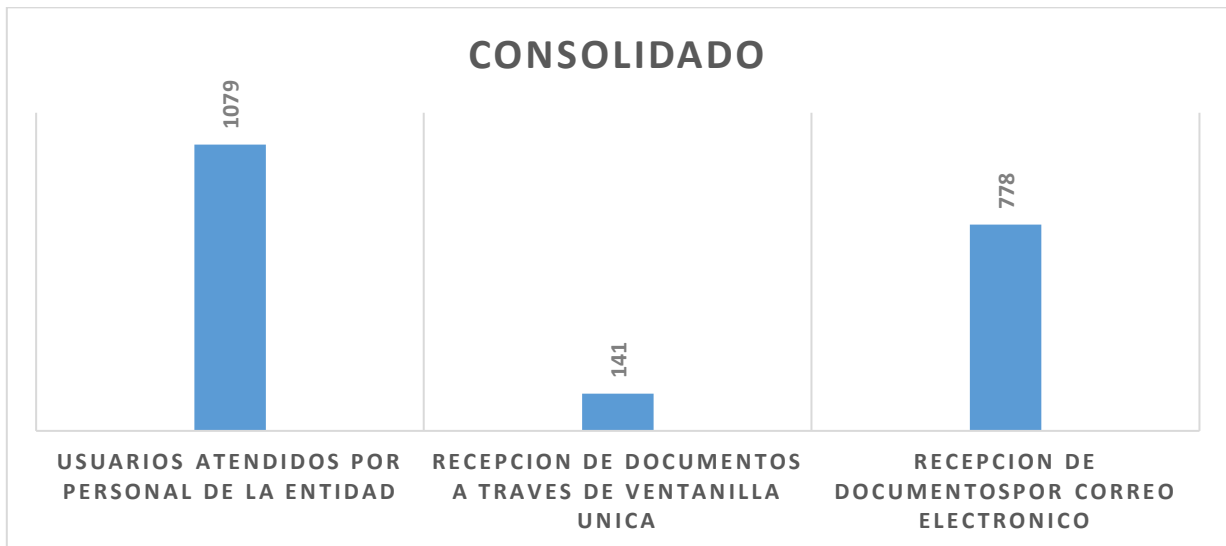
CONSOLIDADO

- USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD
- RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA
- RECEPCION DE DOCUMENTOS POR CORREO ELECTRONICO
- TOTALES

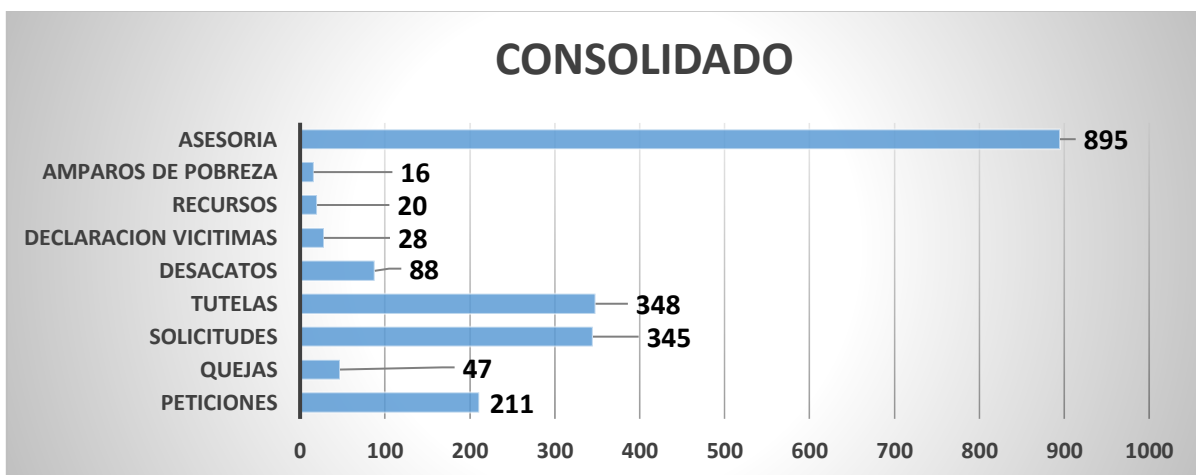


ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 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 un total de 778, las solicitudes de asesoría de manera presencial de 1.079, mientras que a través del canal no presencial se evidencian 141 atenciones brindadas, representando un aumento considerable frente al último trimestre analizado, debido a la implementación de diferentes canales no presenciales que facilitan el acceso a los servicios de la Entidad, tales como los formularios y formatos dispuestos para los ciudadanos en la página web.



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

Continuando con el proceso de análisis se evidencia que las ASESORIAS (895), son el principal recurso que tienen los usuarios para acudir a la entidad, seguido de las TUTELAS (348), seguida de las SOLICITUDES (345), las cuales demuestran el alto nivel de necesidades de los usuarios y dando cuenta del rol que ocupa la Personería Municipal de Dosquebradas en el marco del cubrimiento de las insuficiencias sobre las cuales exista competencia por parte de esta agencia del Ministerio Público.

Desde otra perspectiva, las causas menos comunes por las cuales los usuarios se acercaron a la entidad fueron: amparos de pobreza (16), recursos (20) y declaración de víctima del conflicto (28)

En este orden de ideas, se recomienda a la Entidad fortalecer la difusión de los servicios menos utilizados por los usuarios a fin de lograr mayor cobertura dentro de la población local, minimizando las brechas sociales y garantizando la integración social de todos los actores del municipio.


MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
CONTROL INTERNO

Kevin Jaimes Jácome
Contratista.

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