

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

NIT. 816.000.158-5



## INFORME MENSUAL ATENCION AL CIUDADANO. FEBRERO- MARZO 2023 CONTROL INTERNO

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista- maría Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	--	---

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

NIT. 816.000.158-5

## INTRODUCCIÓN.

La atención de los ciudadanos como fin esencial del Estado es prioridad en el desarrollo misional de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** razón por la cual la oficina de control interno tiene a disposición de la ciudadanía en su página institucional <http://personeriodosquebradas.gov.co/> link de “**ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO**” y “**CODIGO QR**” y “**ENCUESTA PRESENCIAL**” a través del cual se gestiona y da respuesta a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con el propósito de mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

Implementar MIPG requiere de un Cambio Cultural, a través de un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo e innovador enfocado en promover cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y ciudadanos, y generar así transformaciones culturales tangibles alrededor de la Administración Pública, que permitan recuperar y aumentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas al igual que promover servidores y ciudadanos que dialogan, dirimen dilemas y participan activamente en la gestión de los asuntos públicos, el control social y la rendición de cuentas.

El MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete (7) dimensiones, a saber:

1. Dimensión de Talento Humano
2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado
4. Dimensión de Evaluación para el Resultado
5. Dimensión de Información y Comunicación
6. Dimensión de Gestión de Conocimiento y la Innovación
7. Dimensión de Control Interno

## GLOSARIO

**Ciudadano:** Un ciudadano es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad.

**Persona destinataria de bienes y/o servicios;** Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

ELABORÓ: Kevin Jaimés Jácome –Contratista- maría Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

NIT. 816.000.158-5

**Servicio:** Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

**Atención de Primer Nivel:** Gestión de requerimientos considerados como frecuentes a los que se da respuesta sin ser escalados a las diferentes dependencias. Las respuestas son emitidas con base en los Protocolos de Atención de Primer Nivel de cada área.

**Atención de Segundo Nivel:** Gestión de requerimientos que por su carácter técnico y/o jurídico requieran ser consultados con las diferentes dependencias según su competencia.

**Atención Presencial:** Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la VENTANILLA UNICA.

**Atención Telefónica:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea 606-3401165

**Atención Virtual:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Sistema PQRSD y/o a través del correo electrónico [personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co)

**Canales de Atención:** son los diferentes canales de comunicación que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: ventanilla única. Línea telefónica 606-3401165, Sistema PQRSD y Correo Electrónico.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista- maría Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

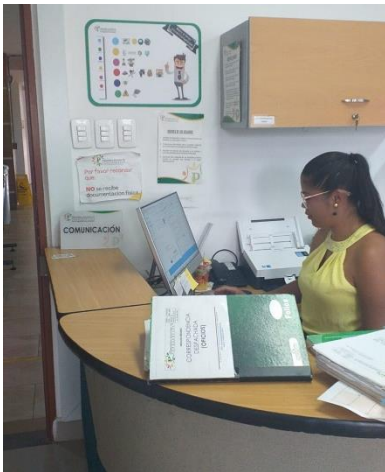
NIT. 816.000.158-5

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

**Trámite:** Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

## CANALES DE ATENCION

### ATENCIÓN PRESENCIAL.



**VENTANILLA UNICA.** Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Disponible para ciudadanos en Dosquebradas Carrera 16 No 36-44 AV. SIMON BOLIVAR PISO 2 OFICINA 208-209 TELEFONO 606-3401165

De lunes a viernes en un horario de jornada continua 7.30 a.m. a 4.00 p.m. de lunes a jueves y de 7.00 a.m. a 3.00 p.m. los días viernes

## 2. ATENCIÓN VIRTUAL – PÁGINA WEB

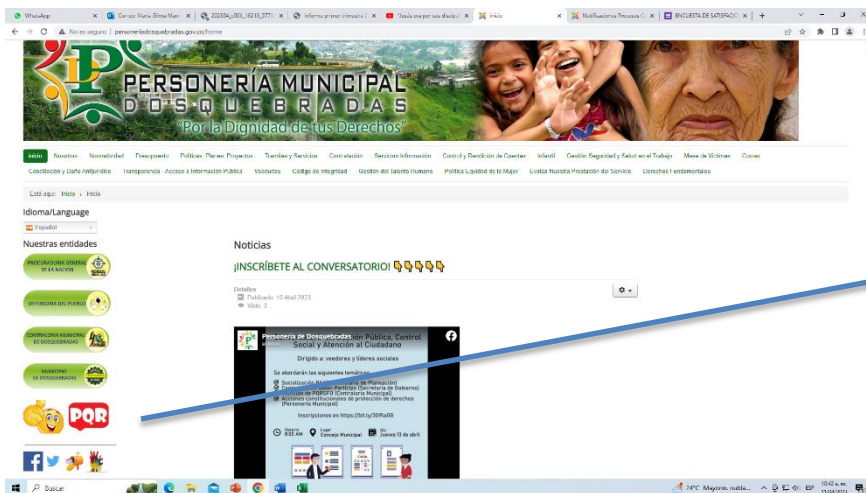
A través de la página <http://personeriadadosquebradas.gov.co/> la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

ELABORÓ: Kevin Jaimés Jácome –Contratista- María Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

NIT. 816.000.158-5



Utilizando el link /  
“Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias y  
Denuncias”

## CORREO ELECTRÓNICO.

A través del correo electrónico [personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co), el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones. Las respuestas son remitidas por este mismo medio.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA.

**LÍNEA TELEFÓNICA DE SERVICIO AL CIUDADANO. 606 3401165** Es de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos.

## TABULACION

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome —Contratista- maría Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique —Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---



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

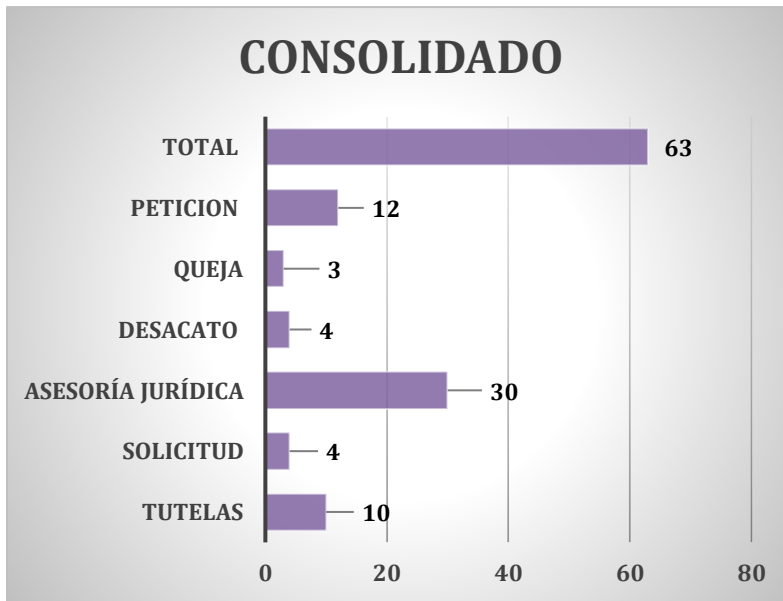
NIT. 816.000.158-5

Nombre completo	FECHA	No DOCUMENTO	MOTIVO DE SU VISITA	COMO FUE ATENDIDO		FUE RESUELTO		CALIFICACION	
				MUY BIEN	BIEN	TOTALMENTE	PARCIALMENTE	5	4
MARTIN LEAL	28/02/2023	95168368	Solicitud	X		X		X	
JAIME OROZCO	28/02/2023	10107130	Asesoría Jurídica		X		X		X
YEISON EDUARDO GONZÁLEZ	28/02/2023	1088004603	Solicitud	X		X		X	
LUZ MARY RETRESPO	1/03/2023	43405145	DESACATO	X		X		X	
MARIA SOCORRO MONTOYA	1/03/2023	24411101	Asesoría Jurídica	X		X		X	
MARIA SILVIA FRANCO VARGAS	1/03/2023	30393713	DESACATO	X		X		X	
JESÚS MARMOLEJO	2/03/2023	16080407	Asesoría Jurídica		X		X	X	
SANDRA MILENA BERMUDEZ	2/03/2023	29820751	Asesoría Jurídica	X		X		X	
MELBA MARINA RUDAS	2/03/2023	42002948	TUTELA		X		X		X
ESNEIDA REINOSA	3/03/2023	420055950	TUTELA	X		X		X	
YULLY PAULINA REINOSA	3/03/2023	1093218961	TUTELA	X		X		X	
DORA ARCILA ESCOBAR	3/03/2023	319574482	Asesoría Jurídica	X			X	X	
ADÁN ALZATE	3/03/2023	10078291	DESACATO		X	X		X	
DIANA VALENCIA	6/03/2023	1053829311	Asesoría Jurídica	X		X		X	
GLORIA PATRICIA VILLEGAS	6/03/2023	42012463	Queja	X		X		X	
FANNY URBANO CUARTAS	6/03/2023	1088238734	Asesoría Jurídica	X			X	X	
JOSE ARMANDO FISCAL	7/03/2023	1088359038	Asesoría Jurídica	X		X		X	
ADRIANA PATRICIA MORENO	7/03/2023	24511734	Asesoría Jurídica	X			X	X	
JOSE DAVID SARMIENTO	7/03/2023	17560159	Asesoría Jurídica	X		X		X	
JULIANA ANDREA COLORADO	8/03/2023	1087994317	Asesoría Jurídica	X		X		X	
JHON JAIRO AGUIRRE	8/03/2023		Asesoría Jurídica	X		X		X	
AMARO RAMIREZ	8/03/2023	25158667	Asesoría Jurídica	X			X	X	
ABELARDO SIERRA RIVERA	9/03/2023	94253161	Asesoría Jurídica	X		X		X	
JHON JAIRO AGUIRRE	9/03/2023	18505886	TUTELA	X		X		X	
fernando hernández	9/03/2023	10029380	Asesoría Jurídica	X			X	X	
GERMANO PULGARÍN	10/03/2023	44709926	Petición	X			X	X	
MARIA IDALIA MONTES	10/03/2023	34055677	Asesoría Jurídica	X		X		X	
JHON SUAREZ	10/03/2023	4512715	Asesoría Jurídica	X		X		X	
LUZ AIDÉ CASTAÑO	11/03/2023	38284039	Petición	X		X		X	
LUISA FERNANDA ACEVEDO	11/03/2023	1088316180	Petición	X		X		X	
JAMES MURILLO	11/02/2023	1128845945	Asesoría Jurídica	X			X	X	
FIDEL GARCÍA DUQUE	13/03/2023	18518493	Petición	X			X	X	
CESAR CALDERÓN	13/03/2023	10009824	Asesoría Jurídica	X		X		X	
LUZ ADRIANA SALDARRIAGA	14/03/2023	42098936	Petición	X			X	X	
CARMEN ROSA ATEHOURTUA	14/03/2023	50944110	Asesoría Jurídica		X		X		X
PEDRO ORTIZ	14/03/2023	19411997	TUTELA	X			X	X	
MARTHA MONTOYA	15/03/2023	42006931	Asesoría Jurídica	X			X	X	
JONIER ANDREY GALEANO	15/03/2023	1088016242	Asesoría Jurídica	X		X		X	
VALENTINA OVIEDO	15/03/2023	6194020	Asesoría Jurídica	X			X	X	
LUZ MARINA SALAZAR BAEZ	16/03/2023	42018926	Solicitud	X		X		X	
YESSICA GUERRERO	16/03/2023	1165815	TUTELA	X			X	X	
GERMAN JARAMILLO HOYOS	16/03/2023	79280797	Asesoría Jurídica	X		X		X	
GLADYS ESCOBAR NARANJO	17/03/2023	24684935	Petición	X		X		X	
LUIS ALFONSO MARTELO	17/03/2023	78753952	TUTELA		X		X	X	
LUISA ACEVEDO	17/03/2023	1088316180	Petición	X		X		X	
DANIELA MENDOZA	21/03/2023	1088019358	Petición	X		X		X	
SELENA MARÍA HENAO	21/03/2023	24527987	Petición	X			X		X

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista- maría Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	--	---

NIT. 816.000.158-5

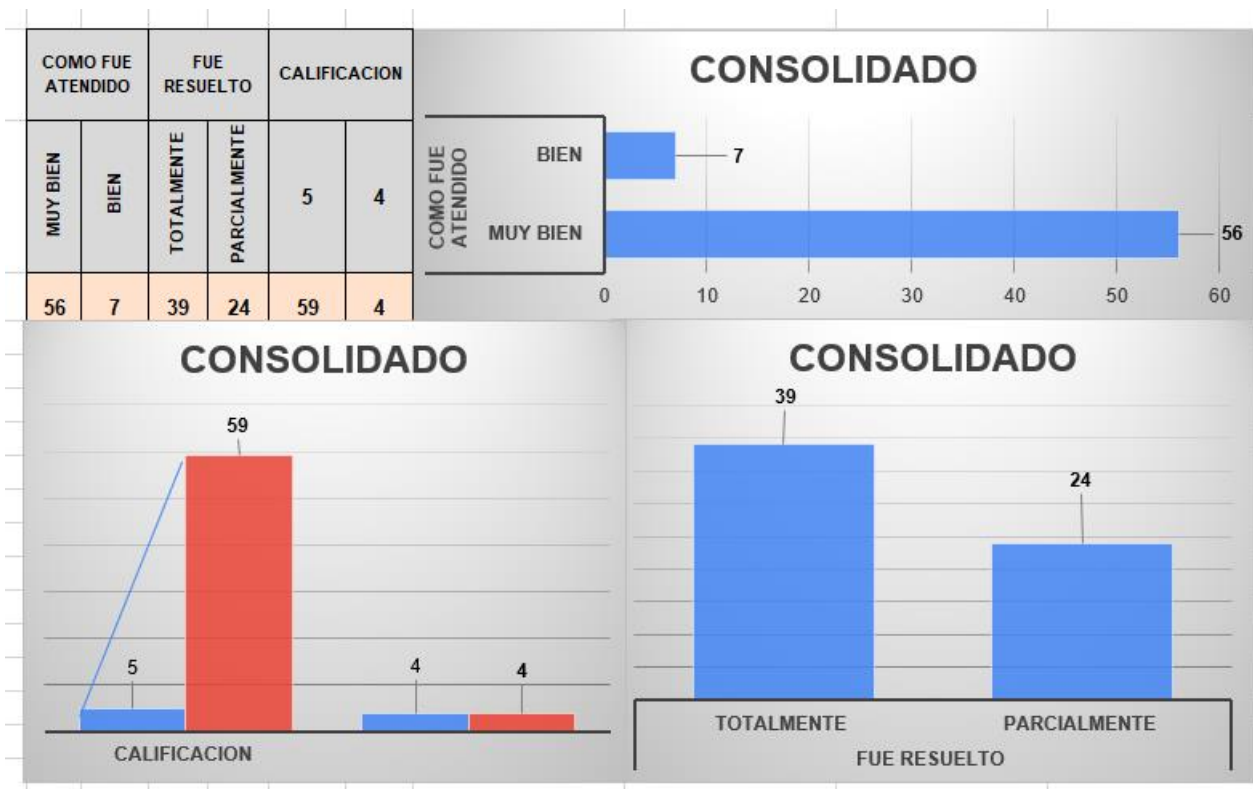
JUANA NARANJO	21/03/2023	98627878	DESACATO	X		X		X	
LUIS EDUARDO MACIAS TORO	24/03/2023	1137799953	Asesoría Jurídica		x		X	X	
SAMUEL GOMEZ	24/03/2023	10005862	QUEJA	X			X	X	
HAROL TERESA RIOS	24/03/2023	29543830	Solicitud	X			X	X	
JOSE ALBERTO VALENCIA	27/03/2023	10090499	Petición	X		X		X	
ANA ARISTIZABAL	27/03/2023	42156900	Asesoría Jurídica	X			X	X	
MARIA OFELIA	27/03/2023	1089800747	Queja	X		X		X	
HECTOR FABIO RAMIREZ	28/03/2023	15909063	PETICION	X		X		X	
ANGEL LARGO	28/03/2023	15124543	Asesoría Jurídica	X		X		X	
DIANA MILENA RAMIREZ	28/03/2023	42013029	TUTELA	X		X		X	
LUISA FERNANDA ACEVEDO	29/03/2013	1088316180	Asesoría Jurídica	X			X	X	
JOSE SAMUEL RAMIREZ	29/03/2023	10083949	TUTELA	X		X		X	
GUSTAVO ALBERTO OCHOA	29/03/2023	1087987659	Asesoría Jurídica	X		X		X	
YAKELINE MARIN	30/03/2023	1087987791	Asesoría Jurídica	X		X		X	
JESICA OSORIO	30/03/2023	1093220317	PETICION	X		X		X	
EDWIN CORREA VELEZ	30/03/2023	18517323	TUTELA	X		X		X	
<b>TOTALES</b>				<b>56</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>59</b>	<b>4</b>



<b>TUTELAS</b>	10
<b>SOLICITUD</b>	4
<b>Asesoría Jurídica</b>	30
<b>DESACATO</b>	4
<b>QUEJA</b>	3
<b>PETICION</b>	12
<b>TOTAL</b>	63

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista- maría Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

NIT. 816.000.158-5



Cordialmente,

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
**Control Interno**

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista- maría Gilma Manrique Noreña /control interno	REVISÓ: María Gilma Manrique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---