

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

Nit 816.000.158-5

ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTROL INTERNO Enero – junio 2023

INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas formuló para la vigencia 2023 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2023 la entidad y de conformidad con el Artículo 2.1.4.6. "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo" del Decreto 124 de 2016, a la Oficina de Control Interno - OCI le corresponde verificar y evaluar la elaboración, publicación, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, **con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada vigencia.**

El informe resultante debe ser publicado en la web de la entidad dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al corte. En este sentido, Oficina de Control Interno – OCI de la PMD llevó a cabo el presente seguimiento, correspondiente al **ENERO – JUNIO 2023**, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la administración de riesgos al interior de la Entidad.

El Plan incluye cinco componentes Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2.

- **OBJETIVO DEL INFORME.** Dar a conocer a las partes interesadas y grupo de valor de la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** el seguimiento y resultados obtenidos del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana corte **JUNIO 2023**

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

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

Nit 816.000.158-5

- **ALCANCE.** El presente seguimiento se realiza en cumplimiento al programa de Auditoria y a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte JUNIO 2023.
- **CRITERIOS DE EVALUACION.** La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, sus Decretos 2641-2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo” y el Manual Único de Rendición de Cuentas. En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

Racionalización de trámites	Rendición de cuentas	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Participación Ciudadana
este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos	este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad.	este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la personería	este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

Nit 816.000.158-5

DESARROLLO MATRIZ DE RIESGO.		
SOCIALES O POLÍTICOS	DE ORDEN PUBLICO	RESPONSABLES
OPERACIONALES	Baja calidad o veracidad de la información suministrada Revelación de información confidencial a un tercero no autorizado Utilización indebida de la información o de los estudios Demoras de la entrega de la información por parte del usuario ode un tercero Errores cometidos por el contratista en el desarrollo del objeto del contrato o proyecto	FUNCIONARIOS. CONTRATISTAS
OBSERVACIONES.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La información ofrecida a los ciudadanos siempre parte de su veracidad. 2. Existe en la entidad tratamiento de datos según la ley siempre logrando su confidencialidad de datos 3. Los estudios y la información ofrecida son utilizada debidamente para su propósito 4. La información es entregada de forma oportuna a los terceros cuando los contratistas en el desarrollo del objeto del contrato incurrir en algún error, siempre están prestos a su corrección de forma inmediata. 	
EVIDENCIA	http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/1087-directorio-de-contratistas-de-la-personeria-municipal-de-dosquebradas http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/997-protocolo-de-atencion-al-ciudadano-2023 http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/418-resolucion-098-por-el-cual-se-adopta-el-manual-de-politicas-y-procedimientos-para-la-proteccion-de-datos http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/315-resolucion-033-2019-supervisores http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios/759-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-poblacion-en-situacion-de-discapacidad-visual http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion https://colombiacompra.gov.co/	
FINANCIERO	Efectos favorables o desfavorables de la alteración de las condiciones de financiación, como consecuencia de la variación en el entorno del mercado y la obtención de los recursos para adelantar el objeto contractual	REPRESENTANTE LEGAL. FINANCIERA. CONTRATISTAS
OBSERVACION	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Personería municipal de Dosquebradas en la construcción de la contratación de bienes y servicios, tiene en cuenta la variación del mercado, los recursos financieros realmente obtenidos para adelantar el proceso contractual 2. El área financiera es la responsable de garantizar los recursos económicos 3. Se realiza de manera permanente revisión en la trazabilidad banco. Presupuesto y contabilidad 	

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

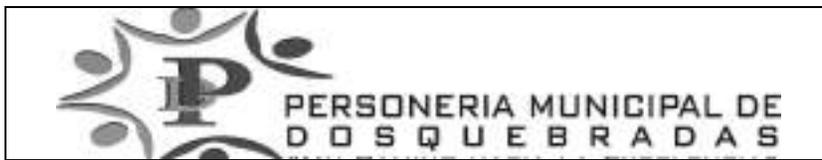
Nit 816.000.158-5

EVIDENCIA	http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Documentos2019/MANUAL_CONTRATACION.pdf http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto	
ECONÓMICO / REGULATORIO	No pago oportuno por parte del contratista, al personal requerido en desarrollo del contrato en relación con salarios y prestaciones sociales y demás beneficios al que tengan derecho	Contratista
	Incremento en el precio ofertado	
	Errores cometidos por el contratista en la elaboración de su propuesta y/o en los documentos relacionados con los pliegos de condiciones	
	Errores cometidos por el contratista en la elaboración de documentos elaborados durante la ejecución del contrato.	
	Suspensión del contrato por motivos de incumplimiento en el desarrollo del objeto por el contratista	
OBSERVACION	La personería municipal de Dosquebradas realiza revisión permanente de los pliegos de condiciones, estudios previos, elaboración del contrato de forma permanente para evitar errores en las etapas pre – contractuales y PQR contractuales.	
EVIDENCIA	https://www.colombiacompra.gov.co/ http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/1041-informes-contratacion-ano-2023 http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Contratacion_2023/ley_de_transparencia/LEY_DE_TRANSPARENCIA - CONTRATISTAS 2023.pdf	

- LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.** El Plan de lucha Anticorrupción y del servicio al ciudadano, están enmarcados en las dimensiones estratégicas que adopta nuestra Entidad en su Plan Institucional de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el desarrollo de este y sus componentes se pueden visualizar en la página Web institucional, sin embargo, se presenta esquemáticamente las dimensiones estratégicas y sus objetivos.



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISO. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---



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

Nit 816.000.158-5

<http://personeriodosquebradas.gov.co/contratacion>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/1337-informes-contratistas-ano-2023>



COMPONENTES DEL PLAN. Este componente establece los criterios generales para la prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

• **DESARROLLO ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

ETAPA DE PLANEACIÓN. En materia de contratación estatal, los procedimientos que aplicará, los tiempos de gestión, así como para establecer las condiciones de ejecución de los contratos y de los procesos de

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

Nit 816.000.158-5

selección que se adelantarán, para el cumplimiento de la misión y de la visión institucional, en desarrollo del plan estratégico institucional, y con fundamento en la normatividad vigente.

La planeación del proceso contractual tiene como componentes básicos los siguientes:

NOMBRE	EVIDENCIA
Plan de auditoria 2023	http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/1328-plan-de-auditorias-2023
La elaboración del Plan Anual de Adquisiciones	http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/113-resoluciones-2023?start=20 http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/113-resoluciones-2023/1277-resolucion-no-002-del-03-de-enero-2023-por-el-cual-se-aprueba-y-actualiza-el-plan-de-compras-y-adquisicion
la formulación de los estudios previos, y del sector	https://www.contratos.gov.co/entidades/Auth
La elaboración del proyecto de pliegos, la respuesta a las observaciones y el ajuste de los pliegos de condiciones definitivos.	http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion

FORMULACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CONTRATACIÓN

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/854-informes-contratacion-año-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion>

EJECUCIONPRESUPUESTAL

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros>

- Estados financieros
- Modificación presupuesto
- Informes financieros

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/modificaciones-presupuesto>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

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

Nit 816.000.158-5



1. PRIMER COMPONENTE

ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de los servicios, analizando las características del entorno, así como los factores que representan vulnerabilidad en su actuar; se identifican, valora y controla el riesgo de todos los procesos que puedan impedir el buen cumplimiento de la misión y objetivos institucionales por parte de los funcionarios de la entidad.

Según lo anterior la entidad cuenta con un Manual de control Interno, el cual integra el Manual de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, lo que facilita administrar y controlar los riesgos que se puedan presentar en los diferentes procesos que se adelantan la Entidad, relacionados en el Mapa de procesos, herramienta que facilita establecer los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa, todos considerados de alto impacto, con medidas para su mitigación y supervisión permanente.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

Nit 816.000.158-5

En el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, se relacionan los eventos identificados que puedan tener posibilidad real, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular y, por ende, se pueden lesionar los intereses de la Personería Municipal de Dosquebradas.

La Personería Municipal de Dosquebradas implementa un Sistema de administración de Riesgos Anticorrupción, y pone en marcha acciones para el buen funcionamiento de todas sus partes; para esto los líderes de cada proceso atenderán los siguientes parámetros:

- Aplicar controles, tener políticas claras y establecer orden administrativo.
- Utilizar los recursos de la entidad con eficiencia.
- Rendir las cuentas en las fechas establecidas y con criterio de autocontrol.
- No usar las normas de acuerdo a la Ley sin interés particular.
- Garantizar el manejo adecuado de los recursos.
- Cumplir los objetivos de los procesos, y lograr los propósitos institucionales.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. La entidad cuenta con un mapa de riesgos dado según sus procesos, donde se describen e identifican sus causas, también cuenta con los medios de información pertinentes y necesarios para la divulgación de los eventos más relevantes y concernientes a la comunidad.

- Página Web.
- Cartelera Institucional.
- Rendición de cuentas.
- Buzón de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La Personería de Dosquebradas adelanta las investigaciones pertinentes y oportunas que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a las entidades competentes.

• SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Con la Ley 1474 de 2011, se logró abrir un espacio para que la ciudadanía ejerza control social, participativo y oportuno. La Personería Municipal de Dosquebradas, ha diseñado las siguientes estrategias que permiten dar seguimiento y control a los servicios y el trámite que realiza la Entidad. Cuenta con un Sistema Interno de Control, definido por procesos y procedimientos; con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, analiza los riesgos, realiza una valoración de estos, unas políticas, hace seguimiento y establece unos indicadores.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

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

Nit 816.000.158-5

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con los medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos institucionales página web, un buzón de sugerencias, al interior cuenta con la cartelera institucional y circulares informativas.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página Web de la Personería Municipal de Dosquebradas en el enlace **PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS** se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los servidores públicos.



2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción.

La entidad pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción la Personería municipal de Dosquebradas incluye debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

El respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.	http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/892-codigo-y-valores-eticos
	https://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/1301-plan-anticorrupcion-2023
	https://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1481-ii-informe-mensual-atencion-al-ciudadano-febrero-marzo-2023

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---



PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

PAGINAS

01 DE 01

Nit 816.000.158-5



Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

- <http://personeriosquebradas.gov.co/>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/nosotros>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/normatividad>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/presupuesto>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/contratacion>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/servicios-de-informacion>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/infantil>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/m-gestion-seguridad>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/menu-victimas>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/veedurias>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano>
- <http://personeriosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriosquebradas@gmail.com / www.personeriosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

OBJETIVOS LOGRADOS.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitó la gestión de los servidores públicos en pro de la atención 2. Mejoró la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones. 3. Construimos un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano. 4. Compromiso en el ambiente de control, siempre buscando estándares de conducta como se refleja en el código de ética y manual de atención al ciudadano, clima de trabajo favorable.
LINEAMIENTOS GENRALES	<ul style="list-style-type: none"> o La Personería Municipal de Dosquebradas buscó que todos los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos cumplan con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones, así como facilitar su relación CIUDADANO-ESTADO de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política. o Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se compromete en ejecutar acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de los ciudadanos, con el fin de prestar un mejor servicio. •La entidad trabaja continuamente en la promoción de la confianza entre los ciudadanos y las entidades públicas y por ende del Estado, aplicando el principio de la buena fe, el fortalecimiento del sistema de control interno, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.
ESTRATEGIAS	<p>LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS desarrolló estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así;</p> <ul style="list-style-type: none"> •Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, este se cumple en la utilización del correo electrónico de la entidad •Estandarización: La entidad establece trámites equitativos similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades •Eliminación: la entidad realiza equivalencia aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles y engorrosos para el ciudadano. •Optimización: la personería realiza actividades que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de: <p> http://personeriodosquebradas.gov.co/?start=20 personeriodosquebradas@gmail.com http://personeriodosquebradas.gov.co/ •Teléfono (606)340-1165 </p> 

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

Nit 816.000.158-5

	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Modernización en las comunicaciones. ◦ Relación entre entidades. ◦ Optimizar puntos de atención. ◦ Consultas entre áreas o dependencias de la entidad. ◦ Reducir tiempo en la atención. ◦ Seguimiento del estado del trámite por Internet y teléfonos móviles. <p>• Automatización: la entidad usa las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos de la personería que soportan los trámites.</p> <p>Así mismo, permite la modernización interna de la entidad como la adquisición de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.</p>
--	--

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas, con la implementación del sistema de calidad, la racionalización de procedimientos internos mediante el progreso de estrategias efectivas diseñadas para facilitar la gestión de la Entidad, estableció prioridades en desarrollar actividades para dar a conocer las herramientas, como el fortalecimiento del código de ética logrando así una armoniosa relación con los usuarios.</p> <p>Lo anterior desemboca en la recuperación de los valores y principios de los funcionarios, para desarrollar sus funciones en pro de los usuarios, en tener relación directa e indirectamente en el desarrollo de la honestidad e íntegros, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.</p>
---------------------------------	--

Evidencia. “**CODIGO DE ETICA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**”

<http://personeriadosomebradas.gov.co/codigo-de-integridad>



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosomebradas@gmail.com / www.personeriadosomebradas.com

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

Nit 816.000.158-5



¿Sabes cuál es la importancia del código de integridad para una institución?
Te compartimos los 5 valores que representan a nuestra entidad.

5. TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS. La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- Página Web.
- Medios y canales de comunicación dispuestos.
- Elementos de planeación institucional.
- Informes de gestión.
- Indicadores.
- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

La Personería Municipal de Dosquebradas, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas:

El Personero Municipal de Dosquebradas con su equipo de trabajo, realiza la rendición de cuentas, y adicionalmente cumple con las siguientes funciones:

- Identifica las necesidades de información de la población.
- Define el cronograma de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.
- Establece los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.
- Actualiza constantemente la información de la página Web de la Entidad.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas>



<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1426-auditoria-plan-de-mejoramiento-1-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1481-ii-informe-mensual-atencion-al-ciudadano-febrero-marzo-2023>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1322-modelo-encuesta-de-satisfaccion-2023>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1467-informe-trimestral-seguimiento-de-nomina-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1431-informe-de-empalme-junio-de-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1427-informe-supervisores-e-interventores-junio-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1424-informe-ley-de-transparencia-junio-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1423-informe-de-retiro-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1180-evaluacion-de-desempeno-2022-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1480-informe-de-control-interno-ii-trimestre-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1469-auditoria-control-financiero-segundo-trimestre-2023>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1414-auditoria-hojas-de-vida-2023>

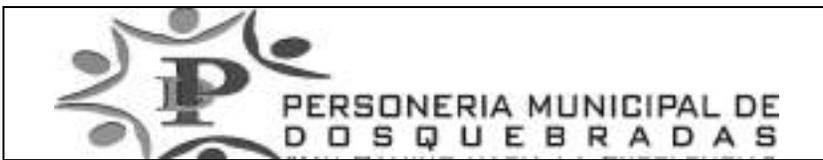
<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1413-auditoria-gestion-documental-i-2023>

6. CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. EL componente de Atención al Ciudadano se lidera en la personería con el objetivo siempre en la búsqueda permanente en mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1350->

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---



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

Nit 816.000.158-5

informe-atencion-al-ciudadano-2023

personerod... / INFORME_ATEN_JUDADANO_2023



FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

NIT 816.000.158-5

Nombre completo	FECHA	NUMERO	MOTIVO DE SU VISITA	COMO FUE ATENDIDO		POR DESPLIEGO		CALIFICACION	
				INTEN	DECA	INSTALMENTE	PARCIALMENTE	5	4
MAURITZAL	28/03/09	5618038	Solicitud	X				X	
JORGE URDAGO	28/03/09	1877138	Asesoría Jurídica		X		X		X
VERONICA LARDO CONTRALUZ	28/03/09	588094601	Solicitud	X		X		X	
LIZBETH MORALES	3/03/09	43485146	DESPLAZO	X		X		X	
MARIA SUZUKAWA MOTOYA	3/03/09	24471591	Asesoría Jurídica	X		X		X	
MARIBEL VAS FALCÓN VARGAS	3/03/09	32882713	DESPLAZO	X		X		X	
JESSE MORALES	2/03/09	18788821	Asesoría Jurídica		X		X		X
SARAH ANITA BARRERA	2/03/09	27625751	Asesoría Jurídica	X		X		X	
MELBA BEGUA TERAS	27/03/09	42082948	TURFIA		X		X		X
ESPERA PEROSA	3/03/09	40050954	TURFIA	X		X			X
BILLY IVAN RUIZ PERERA	3/03/09	388278861	TURFIA	X		X			X
DORA ARIZA ESCOBAR	3/03/09	31357449	Asesoría Jurídica	X			X	X	
ANDRÉS ZATE	3/03/09	18092991	DESPLAZO		X		X		X
DANA VALERIA	8/03/09	38325311	Asesoría Jurídica	X		X		X	
ELIENOR PATRICIA VELAZQUEZ	8/03/09	42003883	Turpo	X		X			X
FENNY DEBAMECUDIAS	8/03/09	32872759	Asesoría Jurídica	X			X	X	
JOSÉ ANTONIO ESCOBAR	3/03/09	588094608	Asesoría Jurídica	X		X			X
ALBERTO PATRICIA MORALES	3/03/09	24817734	Asesoría Jurídica	X			X		X
JOSÉ LUIS VELAZQUEZ	1/03/09	17080718	Asesoría Jurídica	X		X			X
JESICA ANTONIO ESCOBAR	8/03/09	588094617	Asesoría Jurídica	X		X			X
JHON JAIRO AGUIRRE	8/03/09	20108827	Asesoría Jurídica	X		X			X
ANDRÉS MORALES	8/03/09	94251551	Asesoría Jurídica	X		X			X
JHON JAIRO AGUIRRE	8/03/09	18082826	TURFIA	X		X			X
FERNANDO HERRERA	8/03/09	18050538	Asesoría Jurídica	X			X		X
CAROLINA PELTAN	18/03/09	44189426	Plataca	X			X		X
MARIA ELISA BERMES	18/03/09	32858275	Asesoría Jurídica	X		X			X
JHON SUAREZ	18/03/09	4512715	Asesoría Jurídica	X		X			X
LIZBETH CONTRALUZ	17/03/09	38288538	Plataca	X		X			X
LUIS FERNANDA RUIZ	17/03/09	588094608	Plataca	X		X			X
JHON BLANCO	17/03/09	17288946	Asesoría Jurídica	X			X		X
FREDY GARCIA DIAZ	13/03/09	18579493	Plataca	X			X		X
CECILIA CALDERON	13/03/09	18088824	Asesoría Jurídica	X		X			X
LIZBETH CONTRALUZ	13/03/09	42082948	Plataca	X		X			X
CAROLINA RUIZ VARGAS	13/03/09	32842718	Asesoría Jurídica		X		X		X
BERNARDO	12/03/09	18471921	TURFIA	X			X		X
MARITZA MOTOYA	15/03/09	42082931	Asesoría Jurídica	X		X			X
JONNY ANDRÉS GALLEGO	15/03/09	588094622	Asesoría Jurídica	X		X			X
VALERIA ORTIZ	15/03/09	6194525	Asesoría Jurídica	X			X		X
LIZBETH CONTRALUZ	12/03/09	42082948	Solicitud	X		X			X
VERONICA GARRIDO	14/03/09	1188815	TURFIA	X			X		X
CAROLINA MORALES	14/03/09	18082937	Asesoría Jurídica	X		X			X
CLAUDIA ESCOBAR DIAZ	13/03/09	24082935	Plataca	X		X			X
LUIS ALVARO MARTINEZ	13/03/09	18152942	TURFIA	X		X			X
LUIS ALVARO	13/03/09	588094608	Plataca	X		X			X
DANIELA MORALES	27/03/09	588094608	Plataca	X		X			X
WILSON MORALES	27/03/09	24071987	Plataca	X		X			X

ELABORÓ: Jhon Jairo Acosta -Contratista- María Gilma Manrique Noreña- Control Interno	REVISÓ: María Gilma Manrique -Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISO. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

PAGINAS

01 DE 01

Nit 816.000.158-5

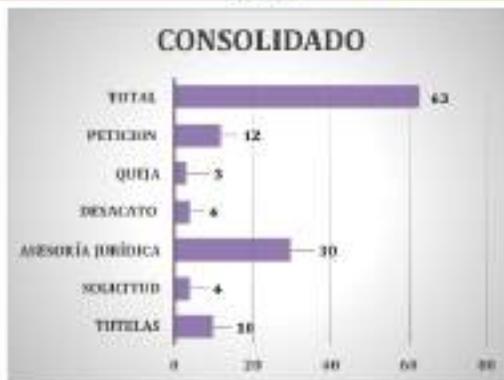
personedad... / INFORME_ATEN..IUDADANO_2023



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

NIT. 816.000.158-5

NOMBRE	IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	DESCRIPCION	1	2	3	4	5	6
LUIS EDUARDO MORALES TORO	240507023	112770862	ASESORIA JURIDICA		X		X	X	
SAMUEL COMEZ	240507023	1006082	QUEJA	X			X	X	
HAREL THERESA REOS	240507023	29513030	SOLICITUD	X			X	X	
JOSE ALBERTO VALENZA	270507023	10009409	PETICION	X		X		X	
ANA ARISTIZABAL	270507023	42156900	ASESORIA JURIDICA	X			X	X	
ANNA OTTELA	270507023	100900747	QUEJA	X		X		X	
HECTOR FABIO RAMIREZ	280507023	10008063	PETICION	X		X		X	
ARCEL LARGO	280507023	10124543	ASESORIA JURIDICA	X		X		X	
DIANA MELBA SIBIRU	280507023	60013035	TUTELA	X		X		X	
LUSA FARRANA ACIVICO	280507023	100271180	ASESORIA JURIDICA	X			X	X	
JOSE SAMUEL RAMIREZ	280507023	10002049	TUTELA	X		X		X	
GUSTAVO ALBERTO OSORIO	280507023	100706709	ASESORIA JURIDICA	X		X		X	
FACILDA GONZ	300507023	100780781	ASESORIA JURIDICA	X		X		X	
TERESA OSORIO	300507023	100122311	PETICION	X		X		X	
EDIVICARRA VELEZ	300507023	10517323	TUTELA	X		X		X	
TOTALES				56	7	39	24	59	4



TUTELAS	10
SOLICITUD	4
ASESORIA JURIDICA	30
DESACATO	4
QUEJA	3
PETICION	12
TOTAL	63

ELABORÓ: María Gilma Manrique -Contratista- María Gilma Manrique Manrique Noemí Contral Interio	REVISÓ: María Gilma Manrique -Jefe de Control Interio-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.gov.co

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

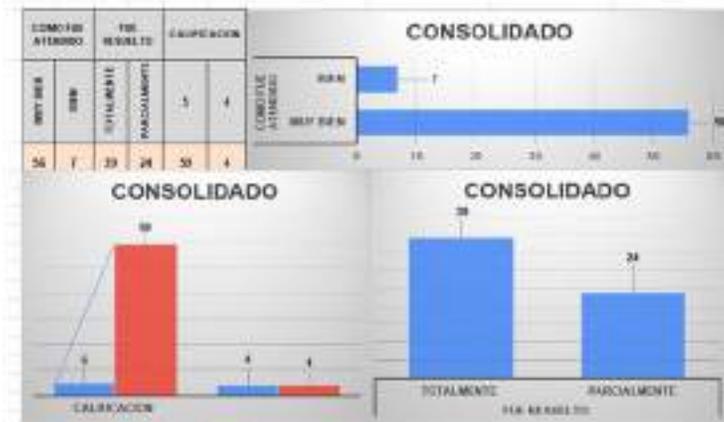
REVISO. JHON ALEXANDER HURTADO
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

Nit 816.000.158-5



DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.

Define y difunde el portafolio de servicios	Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuno	Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia

Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

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

Nit 816.000.158-5

ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS		
En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y solicitudes.		
GESTIÓN. La entidad observa y cumple con los protocolos de atención a la ciudadanía y define en ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad.		
CANALES		
PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL
<p>Cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (606) 3401165 e-mail: personeriodosquebradas@gmail.com.</p> <p>Con horario de atención lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, en este momento por motivos de pandemia el horario de atención al público se ajustó de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 3.00 pm.</p>	<p>Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para o cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:</p> <p>Asumir actitud de servicio. Identificarse. hablar claro y de manera adecuada. Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente. Usar tono amistoso. Cuidar el volumen de la voz.</p> <p>Con este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de todo lo relacionado con la Entidad, para esto la Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (606) 3401165</p>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado con la Entidad.</p> <p>personeriodosquebradas@gmail.com</p>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/33-control-informes/1406-informe-de-pqrs-i-semester-2023>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriodosquebradas@gmail.com / www.personeriodosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

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

Nit 816.000.158-5

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

Nit 816.000.158-5

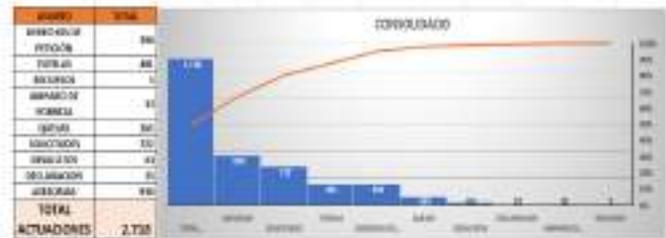
**INFORME DE PQRS
PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.
PRIMER SEMESTRE 2023**

Introducción

Conforme a lo establecido en la 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. Así como también se refiere en el decreto 124 de 2015 dado lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, en cumplimiento de sus funciones, consagradas en el artículo 178 de la Constitución Política, realiza funciones de contacto directo con la comunidad, tanto en la sede principal de la Entidad como en las sedes descentralizadas y en las visitas e intervenciones realizadas por la misma en diferentes escenarios. Por lo anterior, el contacto con la comunidad es una actividad diaria, razón

Dentro de los 111 procesos activos dentro de la Entidad, existen diferentes procesos que, según su naturaleza, corresponde el respectivo trámite. Dichos expedientes corresponden a realidades particulares de cada proceso, encontrándose éstos en diferentes etapas a través del tiempo, generando procesos particulares que son asignados a los funcionarios y/o contratistas dependientes de este área dentro del cumplimiento de las labores, actividades y funciones propias de la dependencia.



- CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

Son consideraciones especiales:



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

Nit 816.000.158-5

La Personería municipal de Dosquebradas presta un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Siempre observando que los accesos del edificio el cual deben ingresar esta clase de ciudadanos, para ellos contempla las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin motines, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

Todos los funcionarios tienen especial consideración con estos grupos poblacionales proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su atención.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/109-resoluciones-2022/1332-resolucion-no-125-de-noviembre-de-2022-por-la-cual-se-adpotar-protocolo-de-atencion-a-personas-en-condicion-de-discapacidad>



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

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

Nit 816.000.158-5

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para la atención de personas invidentes y señantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.



La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radica en la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

<http://personeriodosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/754-carta-de-navegacion-derecho-de-peticion-2022>

• RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso para repotenciarlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriodosquebradas@gmail.com / www.personeriodosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con recepción de peticiones, quejas y reclamos de manera presencial, telefónica y virtual.



RECEPCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DE MEDIO TELEFONICO

La atención de PQRS por medio telefónico, se brinda un servicio rápido, concreto, efectivo y amable ya que la actitud del funcionario es percibida a través del teléfono.

Al contestar el teléfono la funcionaria:

- Saluda.
- Dedicar exclusivamente a la atención del ciudadano



ATENCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DEL BUZÓN

El buzón de Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, se encuentra ubicado en la Ventanilla Única de atención al ciudadano, y en la misma están a disposición los formatos correspondientes para realizar el procedimiento solicitado por los ciudadanos.

Cada tres (03) días se procede a abrir el buzón, para evidenciar si existe alguna **PQRS**, dejando por escrito en acta lo encontrado allí. En el periodo del mes de JUNIO 2023, NO se presentó QUEJA.

SEGUIMIENTO. La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con un medio físico en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se encuentran radicadas, después de esto, se hace el debido seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

• **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://personeriadosquebradas.gov.co/>.

CONTROL INTERNO

Es así como la Personería Municipal de Dosquebradas, da estricto cumplimiento a las siete (07) dimensiones que opera el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Opera a través de la puesta en marcha de siete (7) dimensiones, entre las cuales se encuentra el Talento Humano como corazón del Modelo; MIPG incorpora el ciclo de gestión PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) y, adicionalmente, incluye elementos propios de una gestión pública moderna y democrática: la información, la comunicación, y la gestión del conocimiento y la innovación.

OPERACIÓN MIPG				
DIMENSION	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
PRIMERA DIMENSION	TALENTO HUMANO			
SEGUNDA DIMENSION	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	↓	↓	↓
TERCERA DIMENSION	→	GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO	↓	↓
CUARTA DIMENSION	→		EVALUACION PARA EL RESULTADO	↓
QUINTA DIMENSION	→			CONTROL INTERNO
SEXTA DIMENSION	INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
SEPTIMA DIMENSION	GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION			
PRINCIPIOS	INTEGRIDAD			
	LEGALIDAD			
MIPG, UNA ESTRATEGIA PARA EL CAMBIO CULTURAL				

De conformidad con lo expuesto la Personería municipal de Dosquebradas, mediante **RESOLUCION NUMERO 055-2018 (ABRIL 20-2018). ADOPTA EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION V2 Y SE CONFIRMA EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD, también conforma el comité institucional de gestión y desempeño.**

La oficina de control interno vela por que se cumpla la publicación de la gestión en la página web de la entidad cumpliendo con la ley 1712 (<http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica>)

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

Nit 816.000.158-5

CUMPLIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA LEY 1712-2014	
ESTRUCTURA ORGANICA	http://personeriosquebradas.gov.co/nosotros/882-estructura-organica-2023
PUBLICACIONES PERSONERIA	http://personeriosquebradas.gov.co/images/Control_Interno_2023/PUBLICACIONES_PERSONERIA_2023
PREGUNTAS FRECUENTES	http://personeriosquebradas.gov.co/nosotros/preguntas-frecuentes
ESTADOS FINANCIEROS	http://personeriosquebradas.gov.co/normatividad/958-estados-financieros-tercer-trimestre-2023
RESOLUCIONES	http://personeriosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/108-resoluciones-2023?start=10
MANUAL ADMINISTRACION DEL RIESGO	http://personeriosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/822-manual-de-administracion-del-riesgo-2023
MANUAL CAJA MENOR	http://personeriosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/860-manual-caja-menor
PRESUPUESTO	http://personeriosquebradas.gov.co/presupuesto/843-presupuesto-2023
TABLA PERFILES CONTRATISTAS	http://personeriosquebradas.gov.co/images/Resoluciones_2023
EJECUCION PRESUPUESTAL	http://personeriosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal
MODIFICACION PRESUPUESTAL	http://personeriosquebradas.gov.co/presupuesto/modificaciones-presupuesto
INFORMES FINANCIEROS	http://personeriosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros
PLAN DE ACCION ESTRATEGICO	http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/823-plan-de-accion-estrategico-2023
PLAN DE ARCHIVO	http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/821-plan-institucional-de-archivo
PLAN ESTRATEGICO TIC	http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/820-plan-estrategico-de-tic-2023
PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO	http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/819-plan-institucional-de-archivo-2021-2023
PLAN DE VACANTES	http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/818-plan-anual-de-vacantes-2023
POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/956-politica-de-gobierno-digital
POLITICA DE GESTION DOCUMENTOS ELECTRONICOS	http://personeriosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/949-politica-de-gestion-de-documentos-electronicos-2023
TRAMITES Y SERVICIOS	http://personeriosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriosquebradas@gmail.com / www.personeriosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

CONTRATACION http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion
ACTAS E INFORMES CONTRATOS http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos
CONTROL RENDICION DE CUENTAS http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas
CONCILIACION Y DAÑO ANTIJURIDICO http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica
VEEDURIAS http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias
CODIGO DE INTEGRIDAD http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad
GESTION DE TALENTO HUMANO http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano
DERECHOS HUMANOS http://personeriadosquebradas.gov.co/derecho-fundamentale

AREA FINANCIERA. PRESUPUESTO Y CONTRATOS. Dirigir y ejecutar la política fiscal, financiera y económica de la Personería Municipal. El presupuesto de la Personería Municipal de Dosquebradas aprobó su presupuesto en la **vigencia 2023 en \$ 2.030.178.393.00**

PRESUPUESTO 2023		%
APROBADO	\$ 2.030.178.393.00	100%
TRANSFERENCIA A JUNIO 2023	\$ 1.463.755.065.00	72%
SALDO A JUNIO 2023	\$ 566.423.328.00	28%



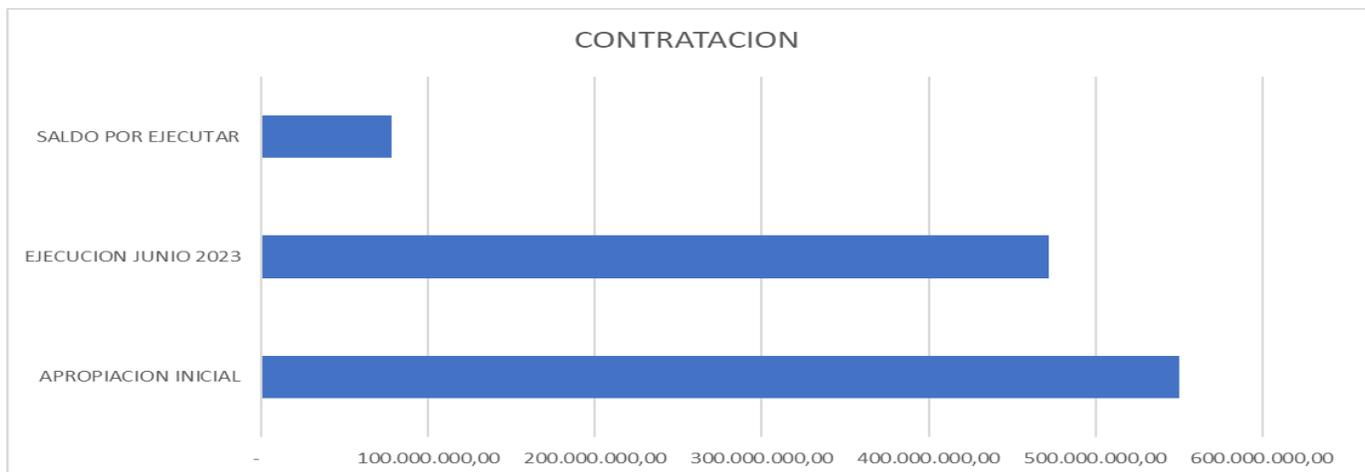
ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISO. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

CONTRATACION		
RUBRO	2013	
NOMBRE	SERVICIOS TECNICOS	%
APROPIACION INICIAL	\$ 550.000.000.00	100%
EJECUCION JUNIO 2023	\$ 471.783.333.00	86%
SALDO POR EJECUTAR	\$ 78.216.667.00	14%



 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <small>"POR LA DIGNIDAD de los DESQUEBRADOS"</small>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PAAC 2023
	DETALLE	
ASUNTO		
OBJETIVO GENERAL	Realizar acciones encaminadas en busca de la aplicación de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción en la Personería Municipal de Dosquebradas, de conformidad con las directrices de la entidad y la normatividad vigente.	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> *Gestionar los riesgos de corrupción identificados por procesos con el fin de evitar su materialización. *Realizar acciones encaminadas a estandarizar y optimizar los límites y servicios que presta la Entidad. *Desarrollar acciones en busca de la mejora de la atención a las personas que solicitan los servicios de la Entidad. *Avanzar en la implementación de los lineamientos para garantizar el acceso a la información pública en la Entidad. 	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> *Promover la defensa y protección de los derechos de las personas del municipio de Dosquebradas, con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional, en particular de las personas mayores y mujeres y la población indígena a través de acciones que propendan por su garantía. *Realizar acciones de prevención y control a la Función Pública, en el marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo. *Vigilar la conducta oficial de los(as) servidores(as) públicos(as) del municipio de Dosquebradas, mediante acciones preventivas y correctivas, que permitan un adecuado cumplimiento de los principios de la Función Pública. *Fortalecer la gestión institucional a través del uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones, la aplicación de buenas prácticas, un Talento Humano y una infraestructura adecuados para la prestación del servicio. *Incorporar una cultura del conocimiento y la innovación a través de actividades que permitan el desarrollo de ideas, acciones aprendidas e investigaciones para mejorar los resultados de la gestión institucional. 	

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

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

Nit 816.000.158-5

SERVICIOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	Ministerio Público y Derechos Humanos *Orientación *Asesoría *Intervención Prevención y Control a la Función Pública *Prevención y control a la función pública. *Monitoreo e inspección de veedurías ciudadanas y redes de veedurías ciudadanas. *Espacios de participación ciudadana *Mesas Locales de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado y ejercicio de la Secretaría Técnica en dichos mesas. Potestad Disciplinaria *Vigilar y promover el cumplimiento de las normas y el correcto actuar de los funcionarios de la administración.
COMPONENTES	1. Gestión del Mapa de Corrupción - Mapa de Riesgos Corruptivos 2. Reducción de Trámites 3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 4. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 5. Unidades Adjudicadas
RECURSOS	Los recursos humanos, tecnológicos, físicos y presupuestales con los que se ejecutó este componente del plan anticorrupción están contemplados en el plan de funcionamiento de la Entidad.
FECHA DE FORMULACIÓN	ENERO 31-2021
SEGUIMIENTOS	JUNIO 30-2021 DICIEMBRE 30-2021
PERIODO DE EJECUCIÓN	VIGENCIA 2021

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
CONTROL INTERNO

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
CONTROL INTERNO**

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
 personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com