



INFORME DE PQRS
PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.
PRIMER TRIMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN

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 por la cual, es menester realizar el análisis periódico de las condiciones en las que son atendidos los y las usuarios de la Entidad, toda vez que es fundamental para realizar las respectivas mejoras procedimentales en aras de optimizar la atención al ciudadano.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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 referencia en el decreto 124 de 2016 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.

Considerando lo anterior, la Oficina de Control Interno se permite rendir informe de la satisfacción de los usuarios de la Entidad, **I TRIMESTRE 2025**.

Finalmente, dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de atención al Ciudadano

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo. Contratista <i>Daniel P.</i>	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Supervisora <i>M. Gilma</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	--	---



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMD-CI-018-2024

FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	2 de 9

OBJETIVOS

- Verificar el cumplimiento de la política de atención al usuario de la Entidad, enmarcada en la Ley, los reglamentos y demás componentes legales que determinan el funcionamiento y correcto ejercicio de la atención a los ciudadanos.
- Verificar la atención oportuna a los usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas
- Validar el rendimiento de las Personerías delegadas y demás áreas de la Entidad cuyo ejercicio natural exige la atención a los ciudadanos.

ALCANCE

El análisis y seguimiento de la situación de las **PQRS** se realizó en todas y cada una de las dependencias de la Entidad, efectuando el consolidado y permitiendo verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de los componentes misionales de la Entidad.

METODOLOGÍA

Se realizó el consolidado por delegada y por dependencia según la información brindada por cada una de ellas, adicionalmente, se solicitaron los informes de actividades tanto de funcionarios como de contratistas para analizar el cumplimiento de la misión institucional y de las actividades contratadas por la Entidad a fin de garantizar alta efectividad en la atención prestada a los usuarios.

Lo anterior se desarrolló según las actividades comprendidas entre el **1 de enero al 31 de marzo del 2025**, correspondiendo así al primer trimestre del año en curso.

MARCO LEGAL

- 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.
- 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.
- Decreto 1755 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 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
Contratista *Daniel P.*

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora *M. Gilma*

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMD-CI-018-2024

FECHA Julio 2024

VERSIÓN 02

PÁGINAS 3 de 9

- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Resolución 0295 del 21 de marzo de 2018, por la cual se actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- 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, Social y Ecológica” Artículo. 5

ENERO 2025

En el mes de **enero se realizaron 78 PQRS** de usuarios atendidos en las diferentes dependencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, teniendo en cuenta que la recepción de las mismas se divide así:

- Usuarios atendidos por funcionarios o contratistas de la personería. **(29 PQRS)**
- Recepción de documentos a través de ventanilla única. **(25 PQRS)**
- Recepción de documentos a través del correo institucional. **(24 PQRS)**

CONSOLIDADO PQRS ENERO	
PETICIONES	45
QUEJAS	10
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	23
TOTAL	78

ELABORÓ: Daniel Patricio Jaramillo
Contratista *Daniel*

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora *M*

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMD-CI-018-2024

FECHA Julio 2024
 VERSIÓN 02
 PÁGINAS 4 de 9



Se anexa cuadro de tabulación consolidado mes de enero:

ATENCIONES USUARIOS	DEPENDENCIA	ENERO			
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS DE LA PERSONERIA	CIVIL	1			
	PENAL	2			
	DPMASP	10			
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	15			
	SECRETARIO GENERAL	1			
	DESPACHO PERSONERIA				
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	CIVIL				1
	PENAL	1			
	DPMASP	7			8
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO				
	SECRETARIO GENERAL				
	DESPACHO PERSONERIA		8		
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	DELEGACION CIVIL	1			2
	DELEGACION PENAL	1			8
	DELEGACION DPMASP	5	1		2
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1	1		1
	SECRETARIO GENERAL				
	DESPACHO PERSONERIA				1
TOTAL		45	10	0	23

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
 Contratista *D. Patiño*

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
 Supervisora *M. Gilma*

RECIBIDO POR: _____
 Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMD-CI-018-2024

FECHA Julio 2024
VERSIÓN 02
PÁGINAS 5 de 9

FEBRERO 2025

En el mes de febrero se realizaron 81 PQRS de usuarios atendidos en las diferentes dependencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, teniendo en cuenta que la recepción de las mismas se divide así:

- Usuarios atendidos por funcionarios o contratistas de la personería. (30 PQRS)
- Recepción de documentos a través de ventanilla única. (40 PQRS)
- Recepción de documentos a través del correo institucional. (11 PQRS)

CONSOLIDADO PQRS FEBRERO	
PETICIONES	48
QUEJAS	8
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	25
TOTAL	81



ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMD-CI-018-2024

FECHA Julio 2024
 VERSIÓN 02
 PÁGINAS 6 de 9

Se anexa cuadro de tabulación consolidado mes de febrero:

ATENCIONES USUARIOS	DEPENDENCIA	FEBRERO			
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS DE LA PERSONERIA	CIVIL	6			
	PENAL	2			
	DPMASP				
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	3			
	SECRETARIO GENERAL				
	DESPACHO PERSONERIA				
	CONTRATISTAS	18	1		
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	CIVIL	1	2		2
	PENAL	6			9
	DPMASP	4			1
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO				9
	SECRETARIO GENERAL				1
	DESPACHO PERSONERIA		4		1
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	DELEGACION CIVIL	3			
	DELEGACION PENAL				
	DELEGACION DPMASP	5			
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO				
	SECRETARIO GENERAL				2
	DESPACHO PERSONERIA		1		
	TOTAL	48	8	0	25

MARZO 2025

En el mes de **marzo se realizaron 100 PQRS** de usuarios atendidos en las diferentes dependencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, teniendo en cuenta que la recepción de las mismas se divide así:

- Usuarios atendidos por funcionarios o contratistas de la personería. **(41 PQRS)**
- Recepción de documentos a través de ventanilla única. **(19 PQRS)**
- Recepción de documentos a través del correo institucional. **(40 PQRS)**

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
 Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
 Supervisora

RECIBIDO POR: _____
 Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Personería de DOSQUEBRADAS

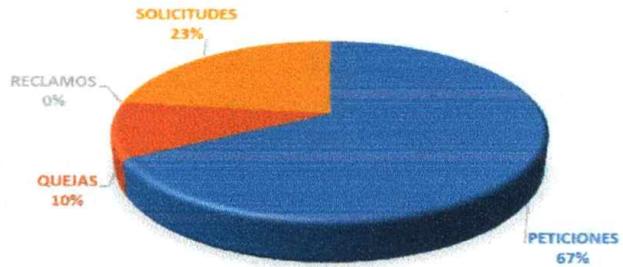
CÓDIGO PMD-CI-018-2024

FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	7 de 9

CONSOLIDADO PQRS MARZO

PETICIONES	67
QUEJAS	10
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	23
TOTAL	100

CONSOLIDADO PQRS MARZO



ATENCIONES USUARIOS	DEPENDENCIA	MARZO			
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS DE LA PERSONERIA	CIVIL	1			
	PENAL				
	DPMASP				
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1			
	SECRETARIO GENERAL		3		
	DESPACHO PERSONERIA				
	CONTRATISTAS	35			1
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	CIVIL				1
	PENAL	6			
	DPMASP	5			2
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2			
	SECRETARIO GENERAL				
	DESPACHO PERSONERIA		3		
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	DELEGACION CIVIL		1		4
	DELEGACION PENAL				3
	DELEGACION DPMASP	15			5
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1	1		2
	SECRETARIO GENERAL	1	2		4
	DESPACHO PERSONERIA				1
TOTAL		67	10	0	23

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO PMD-CI-018-2024

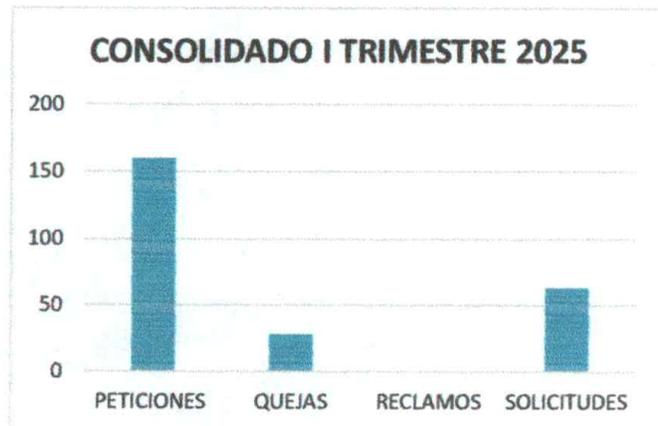
FECHA Julio 2024

VERSIÓN 02

PÁGINAS 8 de 9

CONSOLIDADO PQRS 2025													
ATENCIÓNES USUARIOS	DEPENDENCIA	ENERO				FEBRERO				MARZO			
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS DE LA PERSONERIA	CIVIL	1				6				1			
	PENAL	2				2							
	DPMASP	10											
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	15				3				1			
	SECRETARIO GENERAL	1									3		
	DESPACHO PERSONERIA												
	CONTRATISTAS					18	1			35			1
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	CIVIL				1	1	2	2					1
	PENAL	1				6		9	6				
	DPMASP	7				4		1	5				2
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO								9	2			
	SECRETARIO GENERAL								1				
	DESPACHO PERSONERIA		8				4	1			3		
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	DELEGACION CIVIL	1			2	3					1		4
	DELEGACION PENAL	1			8								3
	DELEGACION DPMASP	5	1		2	5				15			5
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1	1		1					1	1		2
	SECRETARIO GENERAL								2	1	2		4
	DESPACHO PERSONERIA				1		1						1
TOTAL		45	10	0	15	48	8	0	25	67	10	0	23

PETICIONES	160
QUEJAS	28
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	63



ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-018-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINAS

9 de 9

VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION

VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION					
ENTIDADES	ENERO	FEBRERO	DIFERENCIA	MARZO	DIFERENCIA
ALCALDE	22	19	3	22	0
ALMACEN	1	1	0	1	0
CORREGIDURIAS E INSPECCIONES	18	13	5	13	5
CARDER	7	6	1	7	0
DIGER	17	17	0	21	-4
DESARROLLO A GROPECUARIO	8	7	1	8	0
DESARROLLO POLITICO Y SOCIAL	3	3	0	3	0
EDUCACION - CULTURA DEPORTE Y RECREACION	15	16	-1	23	-8
GOBIERNO CONTROL FISICO	100	98	2	103	-3
HACIENDA	4	5	-1	8	-4
EDOS	3	3	0	3	0
OBRAS PUBLICAS	13	9	4	14	-1
OTRAS DEPENDENCIAS	50	46	4	58	-8
PERSONERIA	153	153	0	155	-2
PLANEACION	8	8	0	9	-1
SALUD	3	3	0	3	0
SISBEN	13	14	-1	14	-1
SERVICIOS PUBLICOS	22	19	3	21	1
TRANSITO	33	31	2	41	-8
TOTAL	493	471		527	
ARCHIVADAS		25		33	
NUEVAS		3		40	


MARÍA GILMA MANRIQUE NOREÑA
 Control Interno

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
 Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
 Supervisora

RECIBIDO POR: _____
 Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___