

 <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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

**I TRIMESTRE 2022**

**INTRODUCCION**

De acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo previsto en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que presentan la ciudadanía, los grupos de valor partes interesadas ante la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**.

En el documento se muestra las cifras de las peticiones presentadas en los diferentes canales dispuestos para el trámite de la PQRSD y de acuerdo a la atención dada, se presentan las estadísticas resultantes, en aplicación del principio de autocontrol, a fin de resolver las solicitudes realizadas, dando cumplimiento a las normas que regulan el proceso y ofreciendo satisfacción al ciudadano frente a los servicios e información solicitada.

El informe contiene el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, durante el **I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022** (enero a marzo), en el cual se evalúa la atención prestada y se verifica la oportunidad en resolver las peticiones presentadas por la ciudadanía.

**OBJETIVO.**

Realizar seguimiento al trámite dado por las dependencias de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas en la Entidad, durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de marzo del 2022, recomendando las acciones necesarias para la mejora continua de la atención al ciudadano.

**FUENTES DE INFORMACIÓN.**

ELABORÓ: KEVIN JAMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
	F	Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"por la igualdad de sus derechos"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

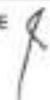
El informe tiene como fuente los reportes mensuales suministrados por cada una de las dependencias de la entidad y demás áreas, que atienden el trámite de las PQRSD presentada por la ciudadanía ante la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, por los canales dispuestos por la entidad.

### ALCANCE.

El seguimiento se realizó a las PQRSD recibidas por la entidad durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de marzo del 2022. Se inicia con el reporte mensual que envía cada dependencia que tiene que ver con PQRSD a la oficina de control interno, se realiza el consolidado por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, y finaliza con el informe de seguimiento, presentado por parte de Control Interno al Personero Municipal, como información relevante para la toma de decisiones frente a la atención al ciudadano.

### MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"; Artículo 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable".
- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

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

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"Por la dignidad de sus derechos"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 190 de 1995: Artículo 53: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- **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/> y en el enlace <http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/1000-carta-de-navegacio-derecho-de-peticion-2022>.

## METODOLOGÍA.

Con base en los informes mensuales del trámite de PQRSD generados en las dependencias de la entidad y reportados a la Oficina Asesora de Control Interno, se realiza el seguimiento para verificar el trámite dado y los términos de respuesta, identificando el cumplimiento a los parámetros establecidos en el ordenamiento legal, a fin de salvaguardar la debida atención a la ciudadanía.

## SEGUIMIENTO Y EVALUACION.

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

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>1999 con el reconocimiento de la Ley 136 de 1994</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

En el periodo Enero. Febrero y marzo del 2022, se radicaron en la entidad 3.341 actuaciones que hacen relación con los derechos de petición, a las cuales se les dio el trámite respectivo por las dependencias responsables.

**INFORME PQRS**  
**DELEGADA EN DERECHOS DE PETICIÓN, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS.**



Dando cumplimiento a lo previsto en el Plan Institucional de Auditorías 2022, cuyo objeto es planificar las auditorías y seguimientos a ejecutar en la vigencia 2022, para evaluar la gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas y el estado del Sistema de Control de Calidad de la Entidad. Para el mes de abril, corresponde, entre otras cosas, a la elaboración del informe de PQRS trimestral, el cual se elabora con base en la información suministrada y verificada por la Delegada en Derechos de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos.

DELEGADA EN DERECHOS DE PETICIÓN, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS			
VIGILANCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALCALDE</b>			
EN DILIGENCIAS	4	5	10
ARCHIVO	2	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALMACÉN</b>			
EN DILIGENCIAS	N/A	N/A	1
ARCHIVO			0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES			0
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CORREGIDURÍAS</b>			
EN DILIGENCIAS	0	1	3
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CORDER</b>			

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JACOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"por la dignidad de sus derechos"

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

EN DILIGENCIAS	N/A	1	1
ARCHIVO		0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES		0	0
TOTAL		1	1
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DIGER</b>			
EN DILIGENCIAS	4	3	2
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	1	0
TOTAL	5	4	2
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES AGROPECUARIO</b>			
EN DILIGENCIAS	2	2	2
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	2	2	2
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO</b>			
EN DILIGENCIAS	1	1	0
ARCHIVO	0	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	1	1	1
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES EDUCACIÓN</b>			
EN DILIGENCIAS	2	5	7
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	3	5	7
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES GOBIERNO</b>			
EN DILIGENCIAS	41	47	50
ARCHIVO	2	2	2
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	3	0	0
TOTAL	46	49	52
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES HACIENDA</b>			
EN DILIGENCIAS	2	N/A	5
ARCHIVO	2		0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0		0
TOTAL	4		5
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES INSPECCIONES</b>			

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME

REVISÓ: MARÍA GILMA MANRIQUE

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"Por la dignidad de sus habitantes"

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

EN DILIGENCIAS	8	7	7
ARCHIVO	1	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OBRAS PÚBLICAS</b>			
EN DILIGENCIAS	6	6	6
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OTRAS DEPENDENCIAS</b>			
EN DILIGENCIAS	17	18	20
ARCHIVO	9	1	3
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>23</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PERSONERÍA</b>			
EN DILIGENCIAS	63	68	77
ARCHIVO	9	5	2
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	9	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>73</b>	<b>79</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PLANEACIÓN</b>			
EN DILIGENCIAS	3	2	2
ARCHIVO	1	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SALUD</b>			
EN DILIGENCIAS	1	3	1
ARCHIVO	0	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SISBÉN</b>			
EN DILIGENCIAS	17	15	12
ARCHIVO	12	0	3
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SERVICIUDAD</b>			

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

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"POR LA INTEGRIDAD DE SUS SERVIDORES"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

EN DILIGENCIAS	1	N/A	1
ARCHIVO	1		0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0		0
TOTAL	2		1
<b>VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES TRÁNSITO</b>			
EN DILIGENCIAS	4	4	5
ARCHIVO	1	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	1	0
TOTAL	5	5	6
<b>CONSOLIDADO</b>			
DILIGENCIAS EN ARCHIVO	32	8	15
DILIGENCIAS TRASLADADAS PARA ACCIONES PERTINENTES	15	3	0
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES INICIADAS EN EL MES	32	28	32
DILIGENCIAS PROGRAMADAS	151	193	366
OFICIOS DESPACHADOS	185	99	75



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

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"por la dignidad de sus habitantes"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

De acuerdo a las diligencias programadas en el mes desde la Delegada en Derechos de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos, en el mes de enero se programaron 151 diligencias, mientras que en el mes de febrero se dieron 193, sufriendo un aumento de 127,8% y en el mes de marzo 366, con un incremento del 242,3% respecto al mes de enero y un 189,6% respecto al mes de febrero, demostrando el compromiso de la Delegada en el marco de las actuaciones de la Entidad accionante y de las entidades objeto de las diligencias, logrando un aumento considerable mes a mes, generando acciones con gran impacto para la ciudadanía y especialmente para los usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas.

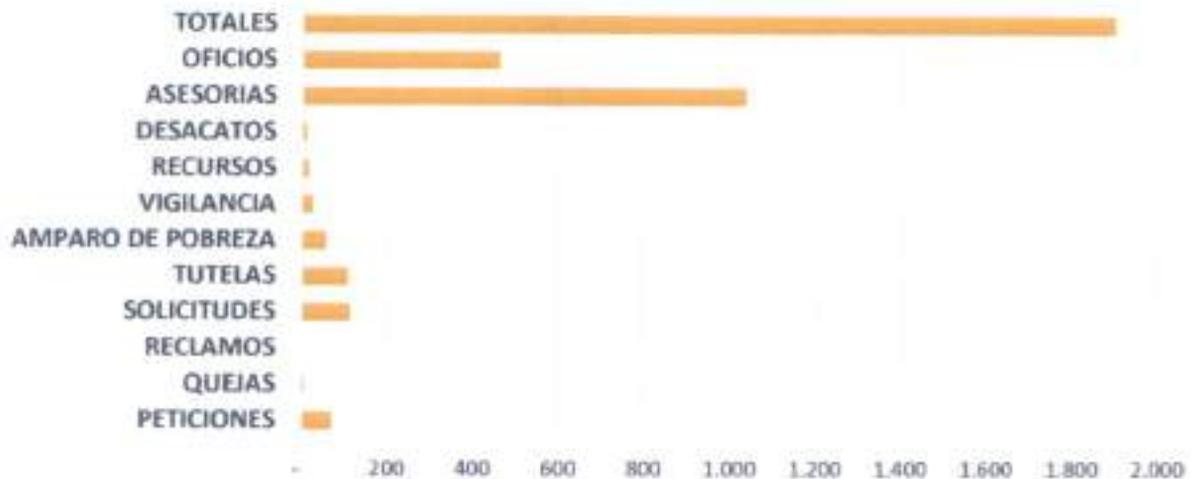
*Considerando la información expuesta anteriormente, la delegación dio respuesta oportuna a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía, realizando las acciones pertinentes para dar trámite efectivo a las necesidades de la ciudadanía del municipio, en aras de salvaguardar y proteger sus derechos fundamentales, además, se realizó el seguimiento, la trazabilidad y el control a cada una de las acciones realizadas previamente, a fin de garantizar la oportuna respuesta a los ciudadanos.*

APOYO JURIDICO				
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES
PETICIONES	-	30	42	<b>72</b>
QUEJAS	-	5	-	<b>5</b>
RECLAMOS	-	-	-	<b>-</b>
SOLICITUDES	-	66	46	<b>112</b>
TUTELAS	-	24	83	<b>107</b>
AMPARO DE POBREZA	-	42	15	<b>57</b>
VIGILANCIA	-	15	9	<b>24</b>
RECURSOS	-	3	12	<b>15</b>
DESACATOS	-	6	5	<b>11</b>
ASESORIAS	-	550	485	<b>1.035</b>
OFICIOS	-	215	245	<b>460</b>
<b>TOTALES</b>	<b>-</b>	<b>956</b>	<b>942</b>	<b>1.898</b>

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

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

### APOYO JURIDICO TOTALES



### VENTANILLA ÚNICA

Se realiza el resumen mensual de las actuaciones adelantadas por la Ventanilla Única en el plazo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo.

VENTANILLA ÚNICA				
DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD	16	0	0	6
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE VENTANILLA ÚNICA	20	27	0	89
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	21	3	0	27
<b>TOTALES</b>	<b>57</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>122</b>

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



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"POR LA TIQUINIDAD DE LAS TIQUINOS"

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	25	16	16	57
QUEJAS	6	11	13	30
RECLAMOS	0	0	0	0
SOLICITUDES	51	27	44	122



Considerando la anterior información, se registraron un total de 22 usuarios atendidos por funcionarios de la Entidad, mientras que se reportaron 136 usuarios que fueron atendidos a través de la Ventanilla Única, en diferencia a las 51 personas que acudieron a la entidad a través de correo electrónico, demostrando la alta eficacia que representa la Ventanilla Única para la atención de los ciudadanos, cuya mayor cantidad de consultas, obedecen a solicitudes, peticiones y quejas respectivamente.

Con el anterior informe se evidencia la necesidad de conservar la atención presencial, toda vez que los procesos electrónicos aún no se encuentran institucionalizados y en general es menor la población que acude a estos canales para su atención, ya sea por falta de acceso a herramientas que faciliten la interacción en el canal digital o por falta de conocimiento y familiarización con dichas herramientas.

### DESPACHO PERSONERO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES			
ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO
PETICIONES	0	1	9

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

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"Por la Seguridad de sus Ciudadanos"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

QUEJAS	28	13	11
RECLAMOS	0	0	0
SOLICITUDES	2	9	20
OFICIOS PRODUCIDOS	30	45	71
<b>TOTALES</b>	<b>60</b>	<b>68</b>	<b>111</b>

Dando revisión a la información suministrada por la Auxiliar administrativa del despacho del Personero municipal, se puede evidenciar que el promedio de usuarios que solicitan algún trámite durante los tres primeros meses fue de poco más de 30 usuarios, demostrando que, sumado a los indicadores expuestos en los diferentes informes de PQRS, los usuarios que se acercan al despacho del Personero, son abundantes, así mismo, se evidencia que a diferencia de otras secciones de la Personería según el organigrama, la mayoría de motivos de los usuarios son quejas y solicitudes, dejando las solicitudes y peticiones en un tercer y cuarto lugar respectivamente, toda vez que éstos son trasladados a otras dependencias a fin de lograr una mayor eficiencia desde el despacho de esta agencia del Ministerio Público.

Adicional a lo anterior, la auxiliar administrativa en su informe de actividades, expone las actividades de agendamiento y de acompañamiento por parte del Personero municipal y/o funcionarios de la Entidad, a diferentes problemáticas que aquejan a los ciudadanos del municipio de Dosquebradas, demostrando así una gran organización y generando estrategias de planeación institucional que permiten que las labores se desarrollen de forma más eficiente, respetando tiempos, espacios y actores involucrados en las diferentes problemáticas presentadas a nivel social, económico, ambiental, educativo, y demás connotaciones que se puedan apoyar desde las competencias del despacho y la entidad como tal.

## CONSOLIDADO

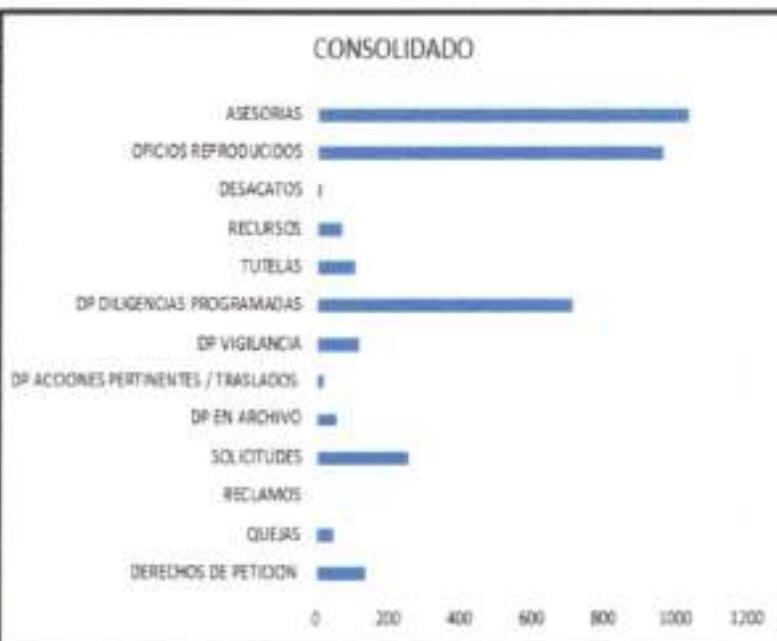
ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE 	RECIBIDO POR _____ Dia ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
------------------------------	---	--



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
*Por la dignidad de sus derechos*

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

CONSOLIDADO GENERAL	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	138
QUEJAS	46
RECLAMOS	
SOLICITUDES	254
DP EN ARCHIVO	55
DP ACCIONES PERTINENTES / TRASLADOS	18
DP VIGILANCIA	116
DP DILIGENCIAS PROGRAMADAS	710
TUTELAS	107
RECURSOS	72
DESACATOS	11
OFICIOS REPRODUCIDOS	962
ASESORIAS	1.035
<b>TOTAL</b>	<b>3.524</b>



*Maria Gilma Manrique Noreña*  
**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**

**CONTROL INTERNO**

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