

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

**CONTROL INTERNO
MAYO - AGOSTO
2022**

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 3228460 FAX 3228254
personeríadosquebradas@gmail.com / www.personeríadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas formuló para la vigencia 2022 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 2022 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 primer cuatrimestre 2022 (1 de enero al 30 de abril) 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.

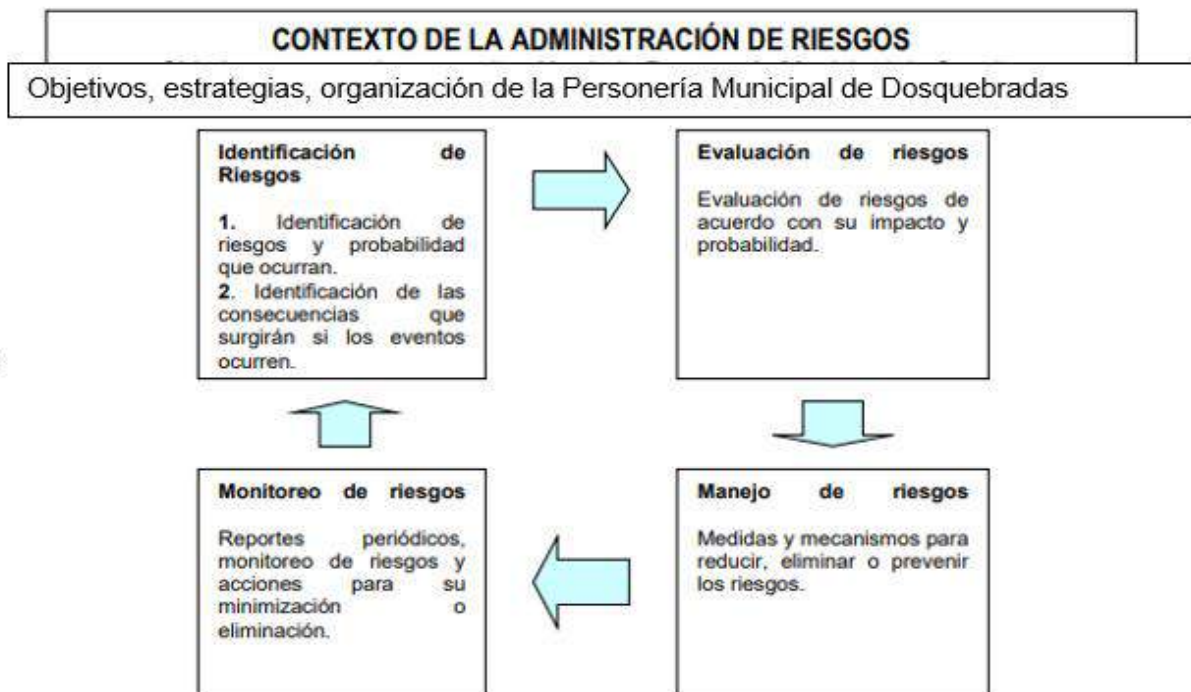
- **OBJETIVO DEL INFORME.** Dar a conocer a las partes interesadas y grupo de valor de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** el seguimiento y resultados obtenidos del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana corte **AGOSTO 31-2022**
- **ALCANCE.** El presente seguimiento se realiza en cumplimiento al programa de Auditoria y a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte 31 de agosto 2022.
- **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:

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

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



DESARROLLO MATRIZ DE RIESGO.		
SOCIALES O POLÍTICOS	DE ORDEN PUBLICO	RESPONSABLES
	Baja calidad o veracidad de la información suministrada	

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

OPERACIONALES	Revelación de información confidencial a un tercero no autorizado	FUNCIONARIOS. CONTRATISTAS
	Utilización indebida de la información o de los estudios	
	Demoras de la entrega de la información por parte del usuario o de un tercero	
	Errores cometidos por el contratista en el desarrollo del objeto del contrato o proyecto	
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 incurren 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-2022 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 	
EVIDENCIA	http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Documentos2019/MANUAL_CONTRATACION.pdf http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto	
	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

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

ECONÓMICO / REGULATORIO	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-2022 http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Contratacion_2021/ley_de_transparencia/LEY_DE_TRANSPARENCIA_-_CONTRATISTAS_2022.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.

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_/LEY_DE_TRANSPARENCIA_-_CONTRATISTAS_2022_2.pdf

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_/CONTRATISTA_PERSONERIA_ENERO_2022.pdf

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_/CONTRATISTA_PERSONERIA_FEBRERO_2022.pdf

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_/CONTRATISTA_PERSONERIA_MARZO_2022.pdf

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_/CONTRATISTA_PERSONERIA_ABRIL_2022.pdf

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_/CONTRATISTA_PERSONERIA_MAYO_2022.pdf

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

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_CONTRATISTA_PERSONERIA_JUNIO_2022.pdf

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Contrataci%C3%B3n_CONTRATISTA_PERSONERIA_JULIO_2022.pdf

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/1041-informes-contratacion-ano-2022>

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.

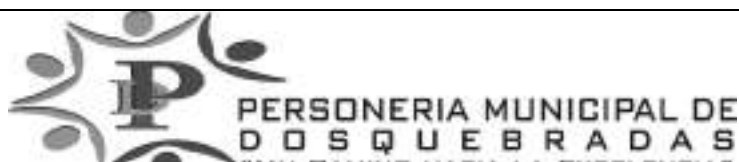
- DESARROLLO ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

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 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
La elaboración del Plan Anual de Adquisiciones	http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/817-res-002-por-el-cual-se-adopta-y-se-aprueba-el-plan-de-compras-y-adquisiciones-para-la-vigencia-fiscal-2022
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-2022 http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion	

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



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

- Estados financieros
- Modificación presupuesto
- Informes financieros



<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal/1029-ejecucion-presupuestal-enero-2022>

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

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal/1053-ejecucion-presupuestal-febrero-2022>

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.

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.

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

- 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.

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.



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

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:

<p>El respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.</p>	<p>http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/892-codigo-y-valores-eticos</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/894-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2022</p> 
<p>Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.</p>	<p>http://personeriadosquebradas.gov.co/</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/servicios-de-informacion</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/infantil</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/m-gestion-seguridad</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/menu-victimas</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico</p>

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

	http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano http://personeriadosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer
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 GENERALES	<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 • http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20 • personeriadosquebradas@gmail.com • http://personeriadosquebradas.gov.co/ • Teléfono (606)340-1165

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



• **Estandarización:** La entidad establece trámites equivalentes frente a pretensiones 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:

- 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.

• **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.

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.

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	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.
---------------------------------	--

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

	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.
--	---

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

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/NOSOTROS_2022/FORMATO_PROTOCOLES_ETICOS.pdf

<http://personeriadosquebradas.gov.co/images/documentos2022/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-PMD.pdf>



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.

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

- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

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://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas>



<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1152-personeria-municipal-de-dosquebradas-ubicada-en-el-97-de-su-calificacion-final-en-control-fiscal-interno-ubicandose-en-un-rango-eficiente>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1150-informe-de-gestion-2021-2022>

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

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1142-informe-semestral-de-seguimiento-de-nomina-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1141-seguimiento-de-nomina-segundo-trimestre-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1128-informe-satisfaccion-primer-segundo-semester-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1124-herramienta-seguimiento-de-nomina-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1122-seguimiento-ley-de-transparencia-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1121-seguimiento-y-administracion-del-riesgo-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1119-informe-satisfaccion-usuario-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1031-matriz-de-inventarios-2022>

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.

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

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

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

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</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</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>

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

<i>pm.</i>	disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (606) 3401165	
------------	---	--

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

Son consideraciones especiales:

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite a comunicación con el ciudadano.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Entidad, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano: Explíquelo por qué debe esperar, dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo, espere a que el ciudadano le conteste y al regresar, expresar: "Muchas gracias por esperar"
- Si el ciudadano debe ir a otro lugar: Explíquelo por qué debe hacerlo, dé por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resulta de inmediato: Explíquelo la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver o recibirá respuesta.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la Personería Municipal de Dosquebradas

Fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley

Garantizar la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos

Permitir consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos

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.

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

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

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



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
CARTA DE NAVEGACIÓN "DERECHO DE PETICIÓN" 2020

2022

¿QUÉ ES EL DERECHO DE PETICIÓN?
 "TODOS LOS CIUDADANOS TIENEN EL DERECHO A PRESENTAR PETICIONES RELACIONADAS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR MOTIVOS DE INTERÉS GENERAL, INDIVIDUAL O A DEFENSA DE SUS INTERESES. EL LEGISLADOR PUEDE ESTABLECER LA RESPONSABILIDAD DE RESPONDER LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS."

La acción de tutela procede contra todo acto de cumplimiento o negativa de un derecho de petición, cuando como consecuencia de los no atendidos, se viola un derecho fundamental del peticionario.

Por regla general, la tutela no es la acción idónea para conseguir que se le dé respuesta a un DERECHO DE PETICIÓN, pero su acción de nulidad en materia de petición vulnera o afecta un derecho constitucional sustancialmente fundamental, la tutela procederá por forma excepcional.

Elementos que la motivan a su particular al que se le fundamenta un derecho de petición:
 Tener un interés personal o para dar respuesta:

- Quejas (10) días para contestar cartas, solicitudes y manifestaciones.
- Quejas (15) días para contestar peticiones de interés colectivo.
- Quejas (10) días para contestar solicitudes.


El derecho de petición no es un derecho de acceso a una plaza, además de que el Estado no tiene la obligación de brindar un servicio público, por lo tanto, no puede ser objeto de tutela. El derecho de petición no es un derecho de acceso a un servicio público, sino un derecho de acceso a la acción de tutela.

El legislador estableció que las peticiones relacionadas con el acceso a un servicio público, que consisten en la solicitud de un servicio de petición no violan un derecho fundamental, el ciudadano puede acudir a la acción de tutela.

La Ley 1712 del 2013 tiene el objetivo de promover el acceso a los servicios públicos.

Toda persona puede hacer peticiones relacionadas a los servicios públicos o por escrito, o a través de cualquier medio.

Personería Municipal de Dosquebradas - Calle Administrativa, Carrera 100 No. 20000000000
 Teléfono: 310 2244000 Ext. 214 | personeriadosquebradas@personeriadosquebradas.gov.co | www.personeriadosquebradas.gov.co



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES

RECEPCIÓN → **VERIFICACIÓN**

RECEPCIÓN:

1. La solicitud debe ser recibida en la sede de atención.
2. Los contenidos (o elementos) contenidos en la solicitud, se le debe responder en el tiempo establecido en la ley, pero no debe exceder el término de 10 días hábiles de la recepción de la solicitud.
3. Si el peticionario no es el titular, se debe verificar que el titular de la petición sea el titular de la solicitud.
4. La solicitud debe ser recibida en la sede de atención.
5. La solicitud debe ser recibida en la sede de atención.

VERIFICACIÓN:

Se debe verificar que la solicitud sea recibida en la sede de atención y que el peticionario sea el titular de la solicitud. Si no es así, se debe verificar que el titular de la solicitud sea el titular de la solicitud.

ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN: Los contenidos pueden ser recibidos y tener acceso a la información o documentos que existen en los diferentes organismos, siempre y cuando se trate de información que sea de interés público, no de carácter administrativo, sino de interés público.

TIPO DE RESPUESTA QUE SE PUEDE FORMULAR:

- RESOLUTIVA:** Se debe emitir una resolución que indique el resultado de la solicitud.
- COMPROBATIVA:** Se debe emitir una resolución que indique que se recibió la solicitud.
- DE NEGATIVA:** Se debe emitir una resolución que indique que no se puede atender la solicitud.
- DE ATENCIÓN:** Se debe emitir una resolución que indique que se está atendiendo la solicitud.

Personería Municipal de Dosquebradas - Calle Administrativa, Carrera 100 No. 20000000000
 Teléfono: 310 2244000 Ext. 214 | personeriadosquebradas@personeriadosquebradas.gov.co | www.personeriadosquebradas.gov.co



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES

RECEPCIÓN → **VERIFICACIÓN** → **ATENCIÓN** → **RESPUESTA**

RECEPCIÓN: Se debe recibir la solicitud en la sede de atención.

VERIFICACIÓN: Se debe verificar que la solicitud sea recibida en la sede de atención y que el peticionario sea el titular de la solicitud.

ATENCIÓN: Se debe atender la solicitud en el tiempo establecido en la ley.

RESPUESTA: Se debe emitir una resolución que indique el resultado de la solicitud.

Personería Municipal de Dosquebradas - Calle Administrativa, Carrera 100 No. 20000000000
 Teléfono: 310 2244000 Ext. 214 | personeriadosquebradas@personeriadosquebradas.gov.co | www.personeriadosquebradas.gov.co



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES

PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES

RECEPCIÓN → **VERIFICACIÓN** → **ATENCIÓN** → **RESPUESTA**

RECEPCIÓN: Se debe recibir la solicitud en la sede de atención.

VERIFICACIÓN: Se debe verificar que la solicitud sea recibida en la sede de atención y que el peticionario sea el titular de la solicitud.

ATENCIÓN: Se debe atender la solicitud en el tiempo establecido en la ley.

RESPUESTA: Se debe emitir una resolución que indique el resultado de la solicitud.

Personería Municipal de Dosquebradas - Calle Administrativa, Carrera 100 No. 20000000000
 Teléfono: 310 2244000 Ext. 214 | personeriadosquebradas@personeriadosquebradas.gov.co | www.personeriadosquebradas.gov.co

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

• **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.

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 Sugerecias 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 abrir el buzón, para evidenciar si existe alguna **PQRS**, dejando por escrito en acta lo encontrado allí. En el periodo del mes de **MAYO - AGOSTO 2022**, se presentó UNO (01) QUEJA, el cual se dio el trámite correspondiente.

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

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.

• **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>.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/79-pqrs-informes/1086-informe-de-seguimiento-al-tramite-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd-1-trimestre-2022>

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



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.

De acuerdo con lo anterior, se realiza el resumen

COMPILACION INFORME VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION DELEGACION DERECHO PETICION MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PUBLICOS			
ENTIDADES O DESPACHOS	MES	ACTIVOS	ARCHIVADOS
ALCALDE	MAYO	12	1
	JUNIO	0	1
	JULIO	1	0
	AGOSTO	3	2
TOTALES		16	4
ALMACEN	MAYO	1	0
	JUNIO	0	0

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISO. 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

	JULIO	0	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		1	0
CARDER	MAYO	1	0
	JUNIO	0	0
	JULIO	0	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		1	0
DIGER	MAYO	5	0
	JUNIO	0	0
	JULIO	0	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		5	0
DESARROLLO AGROPECUARIO	MAYO	2	0
	JUNIO	1	0
	JULIO	1	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		4	0
DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO	MAYO	3	0
	JUNIO	0	0
	JULIO	0	0
	AGOSTO	1	0
TOTALES		4	0
EDUCACION	MAYO	7	1
	JUNIO	1	1
	JULIO	0	1
	AGOSTO	0	0
TOTALES		8	3
GOBIERNO	MAYO	63	0
	JUNIO	3	0
	JULIO	4	1
	AGOSTO	9	2
TOTALES		79	3
HACIENDA	MAYO	10	3
	JUNIO	0	2
	JULIO	0	1

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

	AGOSTO	0	0
TOTALES		4	6
INSPECCIONES Y CORREGIDURIAS	MAYO	11	0
	JUNIO	0	0
	JULIO	0	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		11	0
OBRAS PUBLICAS	MAYO	8	0
	JUNIO	1	0
	JULIO	0	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		9	0
OTRAS DEPENDENCIAS	MAYO	31	0
	JUNIO	6	1
	JULIO	4	1
	AGOSTO	3	5
TOTALES		44	7
PERSONERIA	MAYO	101	4
	JUNIO	11	5
	JULIO	2	10
	AGOSTO	3	5
TOTALES		117	24
PLANEACION	MAYO	4	0
	JUNIO	0	0
	JULIO	0	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		4	0
SALUD	MAYO	2	0
	JUNIO	1	0
	JULIO	0	0
	AGOSTO	0	0
TOTALES		3	0
SISBEN	MAYO	13	0
	JUNIO	0	0
	JULIO	0	0

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

	AGOSTO	0	0
TOTALES		13	0
SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	MAYO	7	1
	JUNIO	0	0
	JULIO	0	1
	AGOSTO	0	0
TOTALES		7	2
TRANSITO	MAYO	6	0
	JUNIO	2	0
	JULIO	2	0
	AGOSTO	0	1
TOTALES		10	1
CONSOLIDADO		340,00	50,00



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

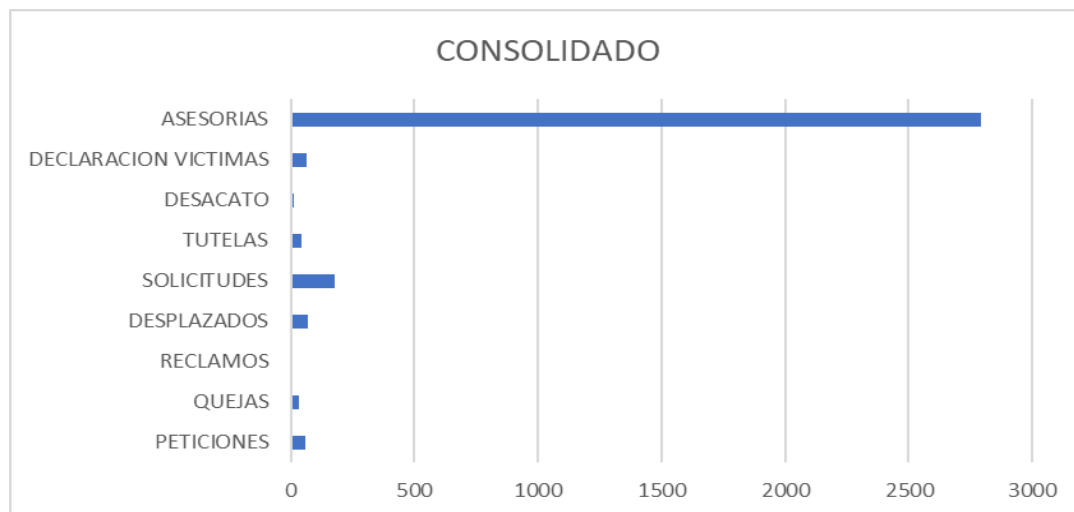
 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

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.

VENTANILLA ÚNICA. Se realiza el resumen mensual de las actuaciones adelantadas por la Ventanilla Única en el plazo comprendido entre el 1 de abril a 31 de agosto 2022.

VENTANILLA ÚNICA									
DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DESPLAZADOS	SOLICITUDES	TUTELAS	DESACATO	DECLARACION VICTIMAS	ASESORIAS
USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD	23	0	0	31	0	38	9	63	1340
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE VENTANILLA ÚNICA	30	24	0	0	120	0	0	0	1450
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	7	8	0	37	58	7	2	1	0
TOTALES	68	34	0	31	124	58	11	63	2790



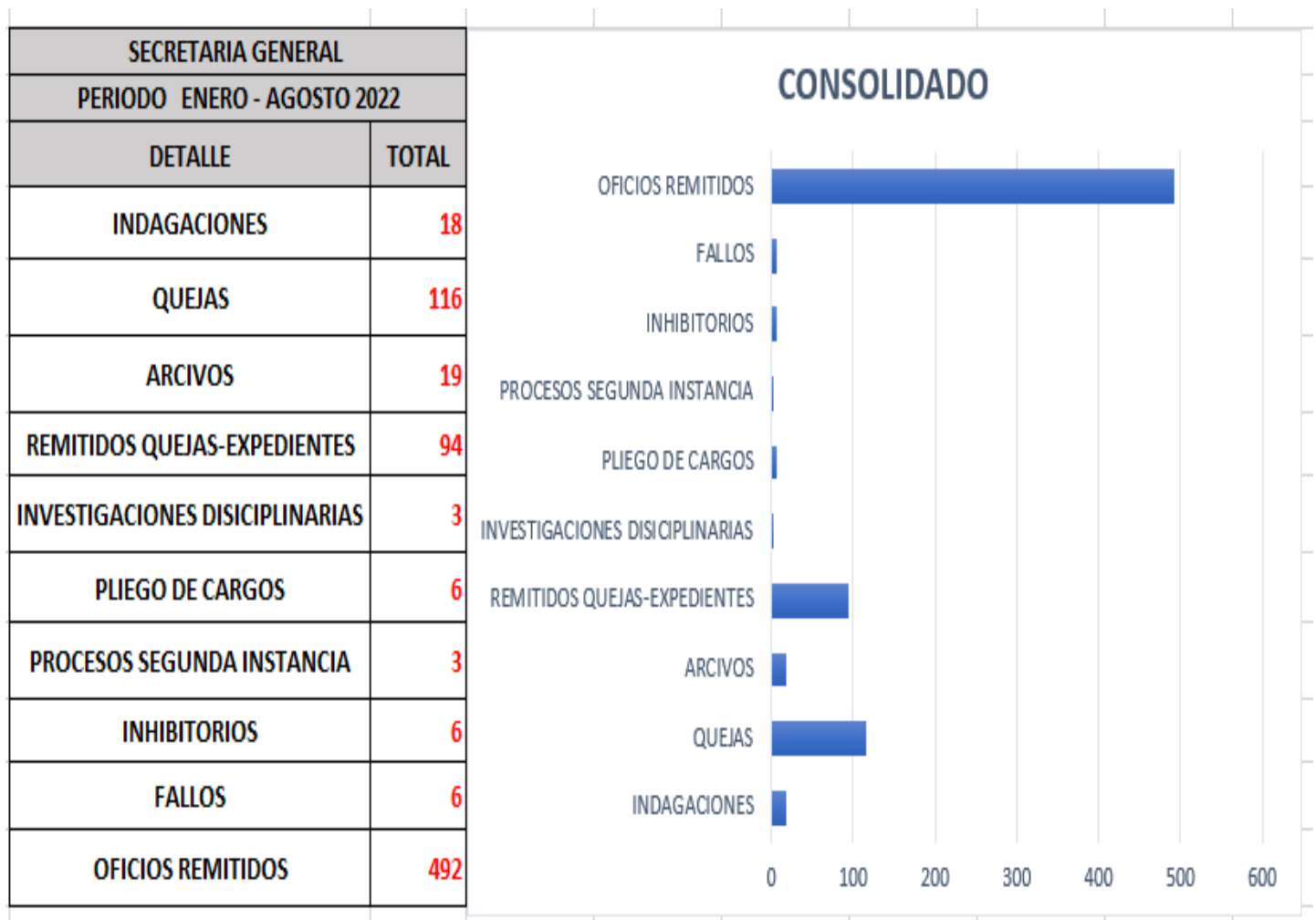
ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

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

Nit 816.000.158-5

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.

SECRETARIA GENERAL. Se destaca en esta dependencia que ante el incremento de la gestión disciplinaria y durante el periodo de seguimiento, observamos que se ha gestionado de manera pertinente y eficiente los procesos a su cargo.



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

• **DESPACHO PERSONERO**

RELACION ACCIONES POPULARES				
No	ACTOR	DEMANDADO	ASUNTO	ESTADO
1	PERSONERÍA MUNICIPAL	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AL GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO, LA UTILIZACIÓN Y DEFENSA DE LOS BIENES DE USO PÚBLICO Y EL DERECHO A LA SEGURIDAD PÚBLICA.	ARCHIVO DEFINITIVO
2	PERSONERÍA MUNICIPAL	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OTROS	DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AL GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO, LA UTILIZACIÓN Y DEFENSA DE LOS BIENES DE USO PÚBLICO Y EL DERECHO A LA SEGURIDAD PÚBLICA.	ARCHIVO DEFINITIVO
3	PERSONERÍA MUNICIPAL	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AL GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO, LA UTILIZACIÓN Y DEFENSA DE LOS BIENES DE USO PÚBLICO Y EL DERECHO A LA SEGURIDAD PÚBLICA.	ARCHIVO DEFINITIVO
4	PERSONERÍA MUNICIPAL	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AL GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO, LA UTILIZACIÓN Y DEFENSA DE LOS BIENES DE USO PÚBLICO Y EL DERECHO A LA SEGURIDAD PÚBLICA.	ARCHIVO DEFINITIVO
5	PERSONERÍA MUNICIPAL	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, CARDER, MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBE EL FONDO DE ADAPTACION	BOCATOMA DE ACUEDUCTO BARRIO SAN DIEGO.	ARCHIVO DEFINITIVO
6	PERSONERÍA MUNICIPAL	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, DEPARTAMENTO RISARALDA, CARDER. MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBILIDAD Y EL FONDO DE ADPTACION	PRODUCTORA DE ALIMENTOS PRONAL S.A (URBANIZACION LLANO ASUL	ARCHIVO DEFINITIVO
7	PERSONERIA MUNICIPAL – 66001-23-33-002-2013-00217-00 TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBILIDAD EL FONDO DE ADAPTACION LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL RISARALDA CARDER, EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA Y EL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS (LA FLORESTA)	POR INMEDIACIONES DEL BARRIO LA FLORESTA DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS SE DESPLAZA LA QUEBRADA LA FLORESTA QUE ES AFLUENTE DE LA QUEBRADA AGUAZUL.	9/09/2019 A DESPACHO
8	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE CONSECCIONES- INCO Y AUTOPISTAS DEDL CAFÉ-	AVENIDA EL FERROCARRIL SECTOR LA ROMELIA LA POSTRERA	ARCHIVO DEFINITIVO
9	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS DEPARTAMENTO RISARALDA, CARDER- MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y FONDO DE ADAPTACION	QUINTAS DEL BOSQUE QUEBRADA AGUAZUL	17/05/2019 A DESPACHO
10	DEPERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS DEPARTAMENTO DE RISARALDA, CARDER, MINISTERIO DE AMBIENTE VY DESARROLLO SOSTENIBLE Y FONDO ADAPTACION	QUEBRADA SOLEDAD A LA ALTURA DE LOS BARRIOS LOS NARANJOS – SANTA TERESITA	ARCHIVO DEFINITIVO
11	PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS –		ARCHIVO DEFINITIVO
12	JOSE SAMUEL GUTIERREZ ARISTIZABAL	E.S.S. SANTA MONICA –	ADECUACION INSTALACIONES PARA PERSONAS SORDAS, CIEGAS Y MUDAS	ARCHIVO DEFINITIVO
13	PERSONERIA MUNICIPAL	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, GOBERNACION, CARDER ALCALDIA –	QUEBRADA CORDONCILLO – SECTOR NUEVO BOSQUES DE LA ACUARELA	25/09/2019 A DESPACHO

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISO. 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

14	JHON MAURICIO ZAPATA GONZALEZ Y OTROS	MUNICIPIO DOSQUEBRADAS -SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA DE 4 DE FEBRERO DE 2010-	PUNTES EL CRUCERO Y FRENTE A MAKRO	ARCHIVO DEFINITIVO
15	CATALINA CASTAÑO GRANADA Y OTROS	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS -CARDER-SERVICIIDAD -	SOBRE CONTAMINACION DE LA QUEBRADA FRAYLES	3/10/2019 FIJACION ESTADO
16	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.	CANAL DE LA ACEQUIA -CONSTRUCCION DE OBRA DE ESTABILIDAD FRENTE A LAS GRIETAS, FISURAS Y FILTRACIONES QUE PRESENTAN VARIOS DE SUS TRAMOS, LA ESTRUCTURA DEL CANAL DE LA ACEQUIA QUE AFECTA A LOS HABITANTES DEL BARRIO GRANADA	11/03/2022 OFICIO JUZGDO QUINTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE PERERIA. FALLO: ABSTENERSE A DAR APERTURA AL INCIDENTE DE DESACATO.
17	PERSONERIA MUNICIPAL	CENTRO EVANGELÍSTICO MISION PANAMERICANA DE COLOMBIA	GARANTICE LOS DERECHOS COLECTIVOS A LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE DESASTRES, A LA SALUBRIDAD PÚBLICA. AL GOCE DE UN AMBIENTE SANO.	ARCHIVO DEFINITIVO
18	RAMÓN SALCEDO PIZARRO JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL BARRIO LA PRADERA,	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	VULNERACIÓN AL DERECHO A LA SALUD Y LA TRANQUILIDAD DEL BARRIO LA PRADERA.	EL JUEZ SE ABSTUVO ABRIR EL INCIDENTE DE DESACATO YA QUE LAS ENTIDADES ACCIONADAS ESTAN CUMPLIENDO CON EL FALLO DE ACCION POPULAR.
19	JUAN CARLOS BERNAL. JUZGADO ADMINISTRATIVO DE DESCONGESTION MIXTO DEL CIRCUITO DE PEREIRA	INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS Y OTROS.	PREVENCIÓN DE DESASTRES. URBANIZACION PANORAMA COUNTRY II. FALLAS ESTRUCTURALES EN VIVIENDAS.	20/02/2019 A DESPACHO
20	MARELVI QUINTERO GIRALDO Y OTRA.	SERVICIIDAD ESP	DEFICIENCIA DE ALCANTARILLADO, VIVIENDAS DE LA MANZANA 8 BARRIO LOS LAURELES.	ARCHIVO DEFINITIVO
21	JOSÉ JESÚS GALLEGO ÁLVAREZ Y OTRO	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	DETERIORO VIAL EN EL BARRIO LA AURORA ALTA	ARCHIVO DEFINITIVO
22	JHON MAURICIO ZAPATA GONZÁLEZ	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AL GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO, LA UTILIZACIÓN Y DEFENSA DE LOS BIENES DE USO PÚBLICO Y EL DERECHO A LA SEGURIDAD PÚBLICA.	ARCHIVO DEFINITIVO
23	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MINISTERIO DE AMBIENTE. VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. CARDER. MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS A LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE DESASTRES. PROBLEMA DE ALTO RIESGO HABITANTES DE BARRIO NUEVO BOSQUE DE LA ACUARELA A ORILLAS DE LA QUEBRADA CORDONCILLO, POR EL INMINENTE DERRUMBE DE SUS VIVIENDAS.	25/09/2019 A DESPACHO
24	PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. CARDER. DEPARTAMENTO DE RISARALDA. MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	PROTEJA A LA COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS ESPECIALMENTE A LOS HABITANTES RIVEREÑOS DE LA QUEBRADA LOS MOLINOS	AUTO OBEDEZCASE Y CUMPLASE
25	AUTOPISTAS DEL CAFE	CONSTRUCTORA GONZALES PIZANO Y CIA S.A.S.	DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS AL GOCE DEL ESPACIO PÚBLICO, LA UTILIZACIÓN Y DEFENSA DE LOS BIENES DE USO PÚBLICO Y EL DERECHO A LA SEGURIDAD PÚBLICA.	VINCULARON A LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA, EN LA CUAL LE CONCEDIERON UN TERMINO DE 10 DÍAS PARA QUE CONTESTE LA ACCION POPULAR.
26	UNER AUGUSTO BECERRA LARGO	CHEC	ADECUACION INSTALACIONES PARA PERSONAS SORDAS, CIEGAS Y MUDAS	EL JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO DECLARA LA FALTA DE COMPETENCIA PARA CONTINUAR CONOCIENDO LA PRESENTE DEMANDA DE CONFORMIDAD CON LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA. REMITIDO A PEREIRA
27	JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA	AUTOPISTAS DEL CAFÉ	FALTA DE LUMINOSIDAD POR FALTA DE LÁMPARAS" EN EL TRAYECTO MANIZALES CHINCHINÁ EN LA VÍA "AUTOPISTA DE CAFÉ	EL DÍA 04 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2018, SE ASISTIÓ A LA AUDIENCIA DE PACTO DE CUMPLIMIENTO, SIN EMBARGO, SE CANCELO DEBIDO A QUE EL DESPACHO JUDICIAL DEBIA NOTIFICAR A MAS ENTIDADES A LA PRESENTE ACCIÓN POPULAR.

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

28	PROCURADURIA 28	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, CORPORACION AUTONOMA REGIONAL - CARDER.	VULNERADOS LOS DERECHOS COLECTIVOS TALES COMO EL GOCE A UN AMBIENTE SANO, A LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE DESASTRES Y LA REALIZACIÓN DE CONSTRUCCIONES, EDIFICACIONES Y DESARROLLO S URBANO S RESPETANDO LAS DISPOSICIONES JURÍDICAS DE MANERA ORDENADA, Y DANDO PREVALENCIA AL BENEFICIO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES.	NOTIFICACION DE LA ACCION PPOPULAR AL MINISTERIO PUBLICO (PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS), EN LA CUAL CONCEDE UN TERMINO DE 10 DÍAS PARA CONTESTAR LA DEMANDA.
29	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS- DIGER.	HABITANTES DE LOS MOLINOS	FALLO JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DE PEREIRA
30	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS		INSPECION JUDICIAL QUE SE LLEVARA A CABO EN EL CONJUNTO VILLA MOLINOS II EL DIA 24 DE ENERO DE 2020 A LAS 10:30 A.M
31	ACTOR: DEFENSORIA DEL PUBLIO	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	SUMINISTRO DE AGUA A LOS HABITANTES DE LAS VEREDAS SANTANA ALTA Y BAJA, LA ESMERALDA Y DEMAS QUE COMPRENDEN EL CORREGIMIENTO DEL NUDO	02/06/2022 OFICIO A SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL SOLICITANDO ESTADO ACTUAL Y CUMPLIMINETO DE LA ACCION POPULAR REFERIDA.
32	2019-00199.00	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO (DIGER) SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA.	QUEBRADA LA SOLEDAD - HABITANTES DEL BARRIO ALTOS DE LA CAPILLA.	
33	2009-00164-00	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, CORPORACION AUTONOMA REGIONAL RISARALDA (CARDER) INSTITUTO NACIONAL DE VIAS (INVIAS) TERRITORIAL RISARALDA.	HABITANTES URBANIZACION AGUAZUL DE DOSQUEBRADAS.	

CORRESPONDENCIA		Total, Reuniones y visitas del Personero Municipal:	
✓ Total, Correspondencia recibida:	246	Total, Reuniones y visitas del Personero Municipal:	122
✓ Total, Correspondencia Despachada:	358		
✓ Total, Traslados por competencia:	0	✓ Total, citaciones:	0
✓ Total, Autos Delegación y Comisión:	6	✓ Total, Circulares:	12
✓ Total, Acciones Preventivas:	3		
✓ Total, Fallos de 2da instancia:	3		

PQRS

✓ Total, Peticiones:	21
✓ Total, Quejas:	8
✓ Total, Reclamos:	0
✓ Total, Solicitudes:	65

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISO. 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

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 demostrando que, sumado a los indicadores expuestos en los diferentes informes de PQRS, los usuarios que se acercan al despacho del Personero.

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.

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				

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

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://personeriodosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica>)

CUMPLIMIENTO LEY DE TRANSPARENCIA LEY 1712-2014
ESTRUCTURA ORGANICA http://personeriodosquebradas.gov.co/nosotros/882-estructura-organica-2022
PUBLICACIONES PERSONERIA 2022 II SEMESTRE http://personeriodosquebradas.gov.co/images/Control Interno 2022/PUBLICACIONES PERSONERIA 2022 - II SEMESTRE.pdf
PREGUNTAS FRECUENTES http://personeriodosquebradas.gov.co/nosotros/preguntas-frecuentes
ESTADOS FINANCIEROS III TRIMESTRE 2022 http://personeriodosquebradas.gov.co/normatividad/958-estados-financieros-tercer-trimestre-2022
RESOLUCIONES http://personeriodosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/108-resoluciones-2022?start=10
MANUAL ADMINISTRACION DEL RIESGO http://personeriodosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/822-manual-de-administracion-del-riesgo-2022
MANUAL CAJA MENOR http://personeriodosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/860-manual-caja-menor
PRESUPUESTO http://personeriodosquebradas.gov.co/presupuesto/843-presupuesto-2022
TABLA PERFILES CONTRATISTAS http://personeriodosquebradas.gov.co/images/Resoluciones 2022
EJECUCION PRESUPUESTAL http://personeriodosquebradas.gov.co/presupuesto/ejecucion-presupuestal
MODIFICACION PRESUPUESTAL http://personeriodosquebradas.gov.co/presupuesto/modificaciones-presupuesto
INFORMES FINANCIEROS http://personeriodosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros
PLAN DE ACCION ESTRATEGICO http://personeriodosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/823-plan-de-accion-estrategico-2022
PLAN DE ARCHIVO http://personeriodosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/821-plan-institucional-de-archivo
PLAN ESTRATEGICO TIC http://personeriodosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/820-plan-estrategico-de-tic-2022
PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO

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

http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/819-plan-institucional-de-archivo-2021-2023
PLAN DE VACANTES http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/818-plan-anual-de-vacantes-2022
POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/956-politica-de-gobierno-digital
POLITICA DE GESTION DOCUMENTOS ELECTRONICOS http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/politicas/949-politica-de-gestion-de-documentos-electronicos-2022
TRAMITES Y SERVICIOS http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios
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
CONCILIACIONY 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 2022 en \$ 1.719.030.677.00**

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/1051-presupuesto-2022>

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Estados_financieros/RESOLUCION_112_PRESUPUESTO_2022_1_compressed.pdf

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

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros/1081-estados-financieros->

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

[segundo-trimestre-2022](#)

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros/1081-estados-financieros-tercer-trimestre-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/1041-informes-contratacion-ano-2022>

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Personer%C3%ADa_2022/Normatividad_-_resoluciones/Manual/15_ADMINISTRACI%C3%93N_DE_RIESGO_2022_0003_compressed-1_compressed_1.pdf

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "POR LA DIGNIDAD DE LOS DOSQUEBRADENSES"		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PAAC 2022
ASUNTO	DETALLE		
OBJETIVO GENERAL	Realizar acciones armonizadas 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 ESPECÍFICOS	*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 ESTRATÉGICOS RELACIONADOS	*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 emprendimiento 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.		

SERVICIOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	Ministerio Público y Derechos Humanos *Orientación *Asesoría *Intervención
	Procuraduría y Control a la Función Pública *Promover y controlar a la función pública *Medioambiental e Inspección de servicios ciudadanos y redes de servicios ciudadanos. *Espacios de participación ciudadana *Mesa Local de Participación Ciudadana de las víctimas del conflicto armado y acciones de la Secretaría Técnica en dichos mesas
COMPONENTES	Protección Institucional *Fomentar y promover el cumplimiento de los procesos y el cumplimiento de los estándares de la administración
	1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corruptivos 2. Planificación de Trabajo 3. Planificación de Gestión 4. Instrumentos para Mejorar la Atención al Ciudadano 5. Instrumentos para la Transparencia y Acceso a la Información 6. Medidas Anticorrupción
RECURSOS	Los recursos humanos, tecnológicos, físicos y programáticos con los que se ejecuten estos componentes del plan anticorrupción están contemplados en el plan de presupuesto de la Entidad.
FECHA DE FORMULACIÓN	JUNIO 03-2024
DOCUMENTOS	JUNIO 03-2024 SEPTIEMBRE 20-2021
PERIODO DE EJECUCIÓN	MAYO-JUNIO 2024

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 _____
---	--	---