



## INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

<b>Jefe de Control Interno</b>	<b>María Gilma Manrique Noreña</b>	<b>Periodo evaluado</b>
		<b>ENERO 01 A ABRIL 28-2017</b>

La Oficina de Control interno realiza de manera objetiva e independiente la evaluación del Sistema de Control Interno de la Procuraduría General de la Nación, a través del proceso de auditoría interna de la Entidad, por medio de la valoración de riesgos, el acompañamiento, asesoramiento, evaluación y fomento de la cultura de control, para verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno de la Entidad y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, se permite publicar el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno, correspondiente al trimestre del 01 de enero al 28 de abril del 2017 en el cual, presenta los logros más representativos, de acuerdo con las estructura de los elementos de control del MECI.

El presente informe de seguimiento al PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, del primer cuatrimestre de la vigencia 2017, realizado por la oficina de la Personería Municipal de Dosquebradas, se desarrolla en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, en materia de lucha contra la corrupción, así mismo como herramienta para la ciudadanía que tiene derecho a controlar la gestión desarrollada por el Personero Municipal

La oficina de control interno de la entidad en aras de coadyuvar al mejoramiento continuo, fortalecer el trabajo institucional y dándole cumplimiento a su función permanente de verificación, evaluación independiente, de verificar y procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, según decreto 2641 del año 2012, la ley 1474 del 2011.

El seguimiento corresponde a las estrategias de la Personería Municipal de Dosquebradas, conforme a los procesos institucionales, en torno a la consecución de las metas señaladas en el plan de acción propuesto en cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano establecido para la vigencia enero 01-2017 a abril 28-2017.

### OBJETIVOS

Realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias planteadas por el <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b> implementado en la Personería Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2017.	<b>Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos en el plan.</b>	<b>Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personería Municipal de Dosquebradas.</b>
Racionalizar los trámites con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la entidad	Cumplir con la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Personería Municipal de Dosquebradas.	Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada dependencia en las respuestas y vigilancia de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Personería Municipal.		



<b>IDENTIFICACION DEL RIESGO</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>Planeación estratégica</b>	<p>Se publica en la página web de la entidad todos aquellos documentos que son de importancia para la comunidad como son.</p> <p>Plan de acción. (Res. 034-2017)</p> <p>Informe de gestión. (se presentó ante el concejo municipal el día 27 de abril del 2017)</p> <p>Plan de compras y adquisiciones (Res. 003-2017)</p> <p>Página del SECOP I. Contratación Publica</p> <p>Página SIA MISIONAL. donde se publica la ejecución mensual del presupuesto de la vigencia</p> <p>Página SIA OBSERVA. Se publica de forma mensual. Contratación, obligaciones (CDP. RP).</p> <p>Página de la entidad. Contratación. Estados financieros</p> <p>En la cartelera central ubicada al interior de la entidad se publica: BALANCES GENERAL. P y G en cumplimiento al artículo 34 de la ley 734/2002 numeral 36. Autos de estado. Notificaciones y edictos</p>
<b>Acuerdos. Compromisos y valores éticos de la entidad</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con la afiliación de los funcionarios de planta y contratistas a la ARL adscrita a la entidad como se establece en la norma.</p> <p>Los funcionarios de planta y contratistas conocen el manual y código de ética.</p> <p>La información primaria y secundaria se realiza de forma eficiente como se verifica en la ventanilla única y la entrega de los mismos.</p>
<b>Gestión para la participación ciudadana</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas realiza seguimiento de forma periódica a los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Dando uso especial de los términos que la constitución y la ley establece para estos temas.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tutelas</li><li>2. Acciones populares</li><li>3. Derechos de petición</li><li>4. Veedurías</li></ol>
<b>Rendición de cuentas</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con las fechas establecidas en la rendición de cuentas como:</p> <p>Publicación SIA Observa</p> <p>Publicación SIA Misional</p> <p>Publicación en Colombia Compra Eficiente</p> <p>Publicación en la Página Web de la entidad los informes que por ley deben ser publicados.</p> <p>Entrega oportuna de los estados financieros de la entidad al municipio de Dosquebradas para ser validado y remitido a la Contaduría General de la nación.</p>
<b>Oportunidad en la información a la comunidad</b>	<p>Se da cumplimiento de forma eficiente y eficaz a los requerimientos de la información que se genera por el cliente externo e interno.</p> <p>La entidad ofrece una ventanilla única donde empieza la radicación de la correspondencia interna y externa evidenciando los espacios en tiempo en la entrega de la misma para darle al ciudadano oportuna respuesta.</p> <p>Cuenta con el buzón de quejas y reclamos donde es abierto de forma periódica por la funcionaria encargada, dejando como constancia acta de apertura.</p>
<b>Transparencia y acceso a la información pública</b>	<p>La Personería cumple con las directrices de la Ley de transparencia en la publicación y divulgación de la información pública: trámites y servicios, información contractual y ejecución de contratos.</p>



<b>(ley de transparencia)</b>	
<b>Plan de acción</b>	La entidad de forma mensual realiza el seguimiento pertinente al plan de acción basados en los informes de labores que los funcionarios presentan cada mes.
<b>Provisión y mantenimiento del talento humano</b>	Por Resolución No 153-2016 de diciembre 30-2016 “POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADASY SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES” en cumplimiento a lo previsto en el Decreto Ley 1567/1998. Ley 734/2002 para la vigencia 2017. Res 002-2017 se realiza el incremento salarial a los funcionarios para la vigencia. Se pagó las cesantías en forma oportuna mediante Res. 151-2016 de la vigencia 2016. Se califica y concerta los objetivos laborales como está establecido en la ley 909/2005
<b>Manejo de los recursos financieros</b>	La entidad es cuidadosa en el gasto siempre cumpliendo con lo establecido en el decreto de presupuesto y debidamente soportadas.  La Personeria a través del comité de sostenibilidad financiera evidencia los ajustes que se deben realizar al respecto, para ser llevados a la contabilidad de la entidad.
<b>Información financiera no disponible o no confiable</b>	La entidad cuenta con un profesional externo para la verificación de las liquidaciones y asientos contables sean los correctos y realizar cualquier ajuste si es del caso. La Personeria para la vigencia 2017 adquirió el programa contable MEKANO con el objeto de parametrizar las NIIPS.
<b>Incumplimiento de la normatividad</b>	Los funcionarios estan comprometidos en actualizarse de forma permanente en los cambios de las normas para cumplir de forma correcta con la aplicación de la norma según el desarrollo de sus funciones.
<b>Incumplimiento de las normas que regulan la contratación</b>	La Personeria Municipal de Dosquebradas cumple con los siguientes pasos en el momento de realizar la contratación , verificación que se realiza con los soportes de cada contrato: elaboración de los estudios previos cumplimiento de los requisitos legales en la contratación identificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contrato Verificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista. Capacidad jurídica. Financiera. Técnica. Y organizacional. elaboración de la minuta del contrato verificación en el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato Publicación entre los términos en el SECOP. Y el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría Verificación y seguimiento en el cumplimiento de las cláusulas del contrato. Objeto. Valor. Plazo.  Todo lo anterior es llevado por un profesional externo del derecho con la capacidad de abordar y desarrollar estos temas
<b>Supervisión de los contratos suscritos con la entidad</b>	Los supervisores hacen cumplir con las especificaciones técnicas, administrativas, legales y presupuestales establecidas en los contratos o convenios celebrados los Informes de supervisión es oportuna, completa y documentación completa.
<b>Suministro de los bienes y servicios</b>	La proyección del plan de compras, es ajustada a las necesidades de la entidad.
<b>Control y administración de los bienes de la entidad</b>	Se realiza de forma permanente control y manejo de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios responsables, quedando para la el último trimestre de la vigencia 2016 la depuración contable y física de los inventarios de la entidad.
<b>Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental</b>	Existe una persona responsable del archivo de la entidad (secretaria ejecutiva). Se realiza seguimiento en la radicación de la documentación que ingresa a la entidad.



<b>Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqrs)</b>	Se realiza por medio de encuesta la medición de la satisfacción del cliente. Los funcionarios están en la capacidad de conocer los términos legales en la atención en las PQRS y las consecuencias del incumplimiento.
<b>Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad</b>	La entrega de la información es oportuna y confiable por parte de los funcionarios responsables.  De estos informes la entidad establece pautas para la rendición de cuentas ante la comunidad.

**ESTRATEGIA ANTITRAMITES.** La Personería Municipal de Dosquebradas facilita el acceso a los bienes y servicios donde cada dependencia simplifica, estandariza, elimina y optimiza los trámites que posee la entidad con el objetivo de acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.

<b>PLANEACION</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Atención a la comunidad.</b> Atención y recepción por ventanilla única todas las necesidades de la comunidad. Asesora y Orienta al ciudadano sobre la forma de ejercer ante las autoridades los mecanismos de participación ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos.</li><li><b>2. Protección y defensa del patrimonio público.</b> La Entidad es la encargada de recepcionar, direccionar, elaborar, notificar y verificar que todo lo que sea relacionado y registrado ante la ventanilla única se dé el trámite pertinente como el acompañamiento en las acciones populares, acciones de cumplimiento, acciones de tutela, derechos de petición entre otros para garantizar a los ciudadanos del municipio que no se estén vulnerando la posesión y el disfrute del entorno.</li><li><b>3. Defensa de los derechos y garantías. Guarda y promoción de los derechos humanos.</b> Tutelas. Derechos de petición. Desacatos. Vigilancias. Amparos de pobreza. Veedurías. Acción Popular.</li><li><b>4. Vigilancia de la conducta oficial del servidor público.</b> La Personería tiene entre sus cargos la dependencia que se encarga de radicar la queja que algún ciudadano interpone como también proyecta y expide el respectivo auto. Paso siguiente notifica y comunica el auto a la persona, entidad o despacho competente.</li></ol>
-------------------	---

**GESTIÓN FINANCIERA.** Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Personería Municipal de Dosquebradas realizando de forma oportuna sus pagos y obligaciones.

**GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.** Determina las necesidades de la entidad en la realización de forma permanente el inventario de bienes muebles y equipo de oficina



logrando que estén óptimas condiciones para cumplir a cabalidad con su función y sea parte integral de los funcionarios para cumplir a cabalidad con las funciones.

Adquiere sus bienes y servicios proyectando y elaborando su plan de compras y adquisiciones para cada vigencia según las necesidades de cada funcionario.

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.** Realiza de acuerdo a la norma el seguimiento a la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa donde son calificados y evaluados de acuerdo a los parámetros previamente establecidos para fundamentar la conducta laboral, siendo realizadas de forma semestral y una final, en este procesos se verifica el desarrollo de las competencias idóneas de los servidores públicos de la Personería Municipal de Dosquebradas para el efectivo desempeño de sus funciones, definiendo políticas y prácticas de la gestión humana y de la administración del personal, obteniendo coherencia entre el desempeño individual y las estrategias de la entidad para el cumplimiento de los fines sociales

**GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN.** Promueve el mejoramiento continuo y la cultura del control en los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Normatividad.

## RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 del 2015 " *POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCION Y PROTECCION DEL DERECHO A LA PARTICIPACION DEMOCRATICA*", la rendición de cuentas es "... un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública de nivel nacional y territorial y los servidores públicos informa, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control" es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de cada vigencia, la Personería Municipal de Dosquebradas con el informe busca afianzar la relación estado-ciudadano, ya que son estos últimos son que siempre están atentos a conocer el desarrollo de la administración.

La Entidad cada vigencia publica en su página web publica el informe de gestión, como proceso transversal y permanente donde se identifican tres (03) elementos.

1. Elemento información. Es la generación de datos y contenidos sobre la gestión, los resultados de los mismos, el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal y nacional. Los datos cumplen con los principios de calidad, disponibilidad, y oportunidad para llegar a todos los grupos de población e interés.
2. La información es sustentada en un lenguaje sencillo, comprensible al ciudadano, siempre cumpliendo con información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, reutilizable, procesable y disponible.
3. También tiene el elemento dialogo, donde el ciudadano puede tener acceso a explicaciones y justificaciones o repuestas de la Personería cuando sea el caso.

## ATENCION AL CIUDADANO.

A partir de la vigencia 2008 y en la actualidad 2017 la entidad se ha esmerado en mejorar la atención al ciudadano, reflejándose esta acción en las salidas de campo, como es a las diferentes comunas del

municipio para atender las necesidades de la población en forma personalizada (ver informes de labores de las dependencias), cumpliendo con un apolítica de servicio basada en la necesidad de orientar al ciudadano a cerca de sus responsabilidades (deberes) y sus derechos frente a una sociedad, es decir que el ciudadano paso a ser de un agente pasivo a un agente activo que reclama, se queja, solicita, opina y fundamentalmente participa. (PQRS).

Se convierte el Servicio a los ciudadanos en un protagonista fundamental de la razón de ser de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, donde cada uno de los funcionarios se compromete con el cumplimiento de la misión institucional.

El plan de ACCION de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, siempre se ha ocupado en su proceso estratégico y misional "LA ATENCION AL CIUDADANO" haciendo énfasis en la participación social, la transparencia, el servicio al ciudadano como postulados obligatorios del deber ser del ciudadano. Es así que la comunidad cuenta con el apoyo para orientar y capacitar en la conformación de veedurías como mecanismo que tiene el ciudadano de vigilar y exigir transparencia en los procesos.

Basado su estrategia en la defensa de los derechos de la comunidad, bajo la premisa "**POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS**".

**MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE. LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, para medir la percepción en atención al ciudadano, se sirve del insumo de las encuestas "**SATISFACCION AL CLIENTE**" y "**ATENCION A LA CIUDADANIA**", encuestas que se realizan de forma presencial y electrónica, con el fin de consolidar la Estrategia de Servicio al Cliente.

**INFORMACION VISIBLE A LA CIUDADANIA:** Mediante la implementación de la ventanilla única la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha permitido orientar a los usuarios en sus derechos para garantizar los trámites y servicios de la entidad.

En la página web los usuarios pueden visualizar el nombre de los funcionarios de la Personería, donde se describe el propósito principal del cargo y el correo electrónico, con el objeto de que el usuario pueda remitir sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias.

También para dar prioridad a la atención de personas en situación de discapacidad, personas de la tercera edad, madres gestantes y niños, tiene habilitada la ventanilla preferencial.

Para el cumplimiento de lo anterior la entidad tiene como líneas de cumplimiento.

1. Mejoramiento continuo en la atención al ciudadano
2. Servicio personalizado
3. Gobierno en línea
4. Elaboración de protocolos de atención al ciudadano
5. Adecuación de espacios físicos en materia de accesibilidad.
6. Diseño de comunicación interna y externa
7. Radicación de la información entregada por los usuarios para asegurar su seguimiento.

**EVIDENCIAS.** Encuestas. 1. Satisfacción al cliente. 2. Buenas prácticas de atención a la comunidad de forma telefónica. 3. Seguimiento a los procesos. 4. Atención a la comunidad. Plan de mejoramiento atención a la comunidad. Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

**ATENCION A PETICIONES. QUEJAS. RECLAMOS. SOLICITUDES.** La Personería municipal de Dosquebradas cuenta con el buzón de las PQRS, ubicado a la entrada principal de la entidad, estando





encargada la responsable de la ventanilla única la verificación cada dos (02) días de su contenido y realizar el trámite pertinente, y dejando constancia por medio de acta del procedimiento en la atención del buzón.

Según la Ley 1755/2015 “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO DE PETICION FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINSITRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINSITRATIVO”, la Personeria Municipal de Dosquebradas ha creado una carta de navegación del “DERECHO DE PETICION”.

**EVIDENCIAS.** Seguimiento de las PQRS, en los siguientes puntos: ventanilla Única, buzón y verificación de forma mensual el seguimiento a las PQRS de los diferentes funcionarios de la Personeria.

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.** Son las acciones necesarias que la Personeria Municipal de Dosquebradas adiciona para la racionalización de trámites, rendición de cuentas y el servicio al ciudadano.

1. **VEDURIAS CIUDADANAS.** Ley 850 de 2003. Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública. La Personeria brinda capacitación y apoyo aquellas personas que desean por medio de este mecanismo realizar seguimiento a la función pública.
2. **ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.** A partir de la promulgación de la Ley de transparencia a la información pública, Ley 1712 del 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y excepciones a la publicidad de la información. La Personeria Municipal de Dosquebradas ha adoptado los esquemas de publicación como lo establece en el artículo 12 de la ley 1712/2014, teniendo como pilar la publicación en la página web y contando también con boletines de prensa, la cartera ubicada en la entrada principal de la entidad.
3. **ACCIONES DE CUMPLIMIENTO:**
  - Avanzar en los ajustes necesarios del plan anticorrupción.
  - Avanzar en el cumplimiento de las directrices y lineamientos definidos en la Ley 1712/2014
  - La Personeria Municipal de Dosquebradas en su plan de gobierno tiene la línea estratégica “LA PERSONERIA MAS CERCA DE TI” son los encuentros que los funcionarios tienen de forma directa con los ciudadanos, sus líderes y muy especialmente con los grupos organizados para la defensa de los derechos humanos. Buscando acercamiento y mejorar las relaciones de la Entidad con la comunidad.
4. **COMPROMISO Y SEGUIMIENTO A LAS SIGUIENTES ACCIONES.**
  - Difusión del portafolio de servicios.
  - Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
  - Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
  - Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre la entidad.

VENTANILLA ÚNICA					
ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTALES
Asesorías	321	333	313	198	1.165
Derechos de petición	19	17	13	57	106



Amparo de pobreza	13	19	11	8	51
Recursos	1	0	4	0	5
Desplazados	30	2	22	0	54
Tutelas	107	107	113	103	430
Desacatos	29	26	32	22	109
Peticiones por escrito	13	17	35	10	75
Queja	1	8	14	7	30
Reclamos	1	3	3	2	9
Solicitudes	43	62	43	40	188
correspondencia despachada	325	443	559	463	1.790
Correspondencia recibida	341	613	614	525	2.093
<b>Total Actuaciones</b>	<b>1.244</b>	<b>1.650</b>	<b>1.776</b>	<b>1.435</b>	<b>6.105</b>

DELEGACION PENAL							
ASUNTO	PETICIONES		ASESORIAS	DECLARACIONES	CORRESPONDENCIA	REUNIONES / VISITAS	INTERDICCIONES
MES	ACTIVAS	ARCHIVO					
ENERO	16	0	98	12	35	4	2
FEBRERO	8	5	78	16	53	8	2
MARZO	7	5	91	8	73	23	0
ABRIL	3	0	39	2	25	20	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>306</b>	<b>38</b>	<b>186</b>	<b>55</b>	<b>5</b>

DELEGACION DERECHO DE PETICION. MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PUBLICOS							
ASUNTO	VIGILANCIAS PETICIONES		ASESORIAS	AMPARO DE POBREZA	DERECHO DE PETICION	CORRESPONDENCIA	REUNIONES
MES	ACTIVAS	ARCHIVO					
ENERO	303	0	62	0	10	208	4
FEBRERO	57	16	94	9	17	288	11
MARZO	50	55	99	13	14	288	11
ABRIL	41	100	33	7	10	273	3
<b>TOTAL</b>	<b>451</b>	<b>171</b>	<b>288</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>1.057</b>	<b>29</b>
<b>TOTAL ACTIVAS</b>	<b>280</b>						

VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
ALCALDE	25	33	41	26
CULTURA	1	1	1	1
EDUCACION	14	18	29	22
HACIENDA	4	7	10	14
OTRAS DEPENDENCIAS	42	45	48	33
PLANEACION	9	9	11	9
CARDER	3	3	5	3
DESARROLLO AGROPECUARIO	5	4	19	5





DIGER	5	5	5	5
IDM	1	2	2	2
SERVICIUADAD	13	13	21	12
SALUD	2	2	2	2
POLICIA	1	1	1	1
DESARROLLO SOCIAL	18	14	14	10
GOBIERNO	64	71	88	71
OBRAS PUBLICAS	10	10	12	11
PERSONERIA	81	80	45	45
TRANSITO	6	6	10	8
Total vigilancias				280

DESPACHO DEL PERSONERO					
ASUNTO	MES				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	5	5	5	6	21
OFICIOS DESPACHADOS	56	96	106	85	343
ASISTENCIA EVENTOS	13	13	16	10	52
AUTOS DE APERTURA Y COMISIONES	0	5	8	2	15
AUTOS DE DELEGACION	1	1	1	1	4
REMISION VIGILANCIAS	2	1	4	3	10
COMISION PERSONERO DDPP	20	25	29	24	98

CASA DE JUSTICIA					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
VIGILANCIA DERECHOS DE PETICION	15	16	14	8	53
ACOMPANAMIENTO REUNIONES	0	2	4	7	13
VIGILANCIA DELEGACION PERSONERO	0	4	2	1	7

PROFESIONAL UNIVERSITARIA							
ASUNTO	VIGILANCIAS PETICIONES		ASESORIAS	AMPARO DE POBREZA	TUTELAS	CORRESPONDENCIA	INCIDENTES
	ACTIVAS	ARCHIVO					
ENERO	35	11	121	5	17	14	5
FEBRERO	12	6	142	2	12	23	0
MARZO	9	5	104	4	10	33	6
ABRIL	20	7	73	2	4	9	0
TOTAL	76	29	440	13	43	79	11
TOTAL ACTIVAS	47						

SECRETARIO GENERAL					
ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
EXPEDIENTE		99	110	126	
ARCHIVOS		7	10	11	28
INHIBITORIOS		2	0	0	2
REMITIDOS OTRAS DEPENDENCIAS		7	3	0	10
APERTURA	1		5	3	9



INDAGACION					
ARCHIVOS	9				9
CITACION AUDIENCIA	1				1
DECLARACION	5	14	17	16	52
OFICIOS	12	31	45	17	105
CITACIONES	9	14	30	21	74
ATENCION PUBLICO		21	18	26	65
ENCARGO			1		1
DERECHO DE PETICION			4	2	6
COMISORIOS				1	1

AREA JURIDICA					
FUNCIONARIO	DERECHOS DE PETICION				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTALES
JUAN DAVID PEREZ VALENCIA	13	4	7	8	32
DIANA LICHT JACOME TRUJILLO	8	9	11	15	43
JHOANA MILENA LOPEZ	8	14	8	11	41
KATERINE TOCANCIPA GUTIERREZ	0	3	7	4	14
TOTALES	29	30	33	38	130

ENTIDAD	TUTELAS	INCIDENTE DESACATO
ASMET SALUD EPS	43	29
CAFESALUD EPS	215	89
SALUD TOTAL EPS	44	15
S.O.S. EPS	46	17
NUEVA EPS	17	12
COOMEVA EPS	20	9
DISTRITO MILITAR No. 22	5	1
COSMITET EPS	3	1
CAPITAL SALUD EPS	2	0
AFP PROTECCION	2	0
COMPENSAR	1	0
SURA EPS	1	0
ARL POSITIVA	1	0
BOSQUES DE LA ACUARELA	1	0
ASOCIACION VIVA CERRITOS	1	0
COLEGIO CALAZANS	1	0
COMFACHOCO	1	0
MAPFRE	1	0
BODEGAS JUDICIALES	1	0
ICETEX	1	0
INVERSIONES CAPRI	1	0
KOSTA AZUL	1	0
LA PREVISORA	1	0
CLINICA SAN RAFAEL	1	0



SANIDAD DE LA POLICIA	1	0
CIA MUNDIAL DE SEGUROS	1	0
SEC EDUCACION MPAL	1	0
SEC SALUD MPAL	1	0
SEC SALUD DPTAL	1	0
VARIOS POR DERECHO DE PETICION	10	0
COMPARTA EPS	0	1
PORVENIR	0	1
UNIDAD DE VICTIMAS	0	2
BATALLON 40	0	1
GABRIELA WHITE VELEZ	0	1
COLPENSIONES	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>426</b>	<b>185</b>

VENTANILLA ÚNICA		PENAL	DERECH O PETICION	P. UNIVERSI TARIA	PERSON ERO	TOTALES
ASUNTO	TOTALES					
COMPARATIVO						
Asesorías	1.165	176	288	440	10	914
Derechos de petición	106	31	51	0	21	103
Amparo de pobreza	51	0	32	15	0	47
Recursos	5	0	0	3	0	3
Desplazados	54	32	0	0	0	32
Tutelas	430	0	0	43	0	43
Desacatos	109	0	0	15	0	15
Peticiones por escrito	75	15	20	25	5	65
Queja	30	0	0	0	0	0
Reclamos	9	0	0	0	0	0
Solicitudes	188	0	0	0	0	0
Correspondencia recibida	2.093	195	350	425	180	1.150
Correspondencia despachada	1.790	88	1.057	79	343	1.567

AREA FINANCIERA							
RUBRO	GASTO MENSUAL						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL GASTO	TOTAL APROPIACION	% EJECUTADO
1001	37,383,634	38,434,808	38,652,758	35,666,735	150,137,935	494,883,755	30
1002	249,420	415,700	332,560	290,990	1,288,670	5,100,000	25
1003	1,242,325	-	5,102,631	793,955	7,138,911	33,545,670	21
1004	887,375	-	3,402,599	541,333	4,831,307	22,933,184	21
1005	-	-	298,952	-	298,952	46,475,374	1
1006	-	-	2,990	-	2,990	6,041,800	0
1007	-	-	911,944	-	911,944	20,832,656	4
1008	-	-	435,900	-	-	-	21



	110,490	-		63,947	610,337	2,883,354	
1009	2,036,868	-	5,732,263	1,273,300	9,042,431	14,580,006	62
1010	-	26,310,000	33,910,000	36,810,000	97,030,000	330,000,000	29
1011	-	-	-	-	-	4,000,000	-
1012	-	-	-	-	-	1	-
1013	-	1,542,000	1,542,300	1,546,600	4,630,900	19,795,350	23
1014	-	1,156,400	1,157,000	1,160,200	3,473,600	14,846,513	23
1015	-	192,600	193,200	193,700	579,500	2,474,419	23
1016	-	192,600	193,200	193,700	579,500	1,474,419	39
1017	-	385,600	385,600	386,800	1,158,000	4,948,838	23
1018	-	8,101,750	7,982,277	8,110,741	24,194,768	111,457,719	22
<b>TOTAL</b>	<b>41,910,112</b>	<b>76,731,458</b>	<b>100,236,174</b>	<b>87,032,001</b>	<b>305,909,745</b>	<b>1,137,223,068</b>	<b>27</b>
2001	-	-	-	-	-	10,000,000	-
2002	-	-	-	-	-	10,000,000	-
2003	-	-	-	-	-	4,000,000	-
2004	-	-	-	-	-	4,000,000	-
2005	-	-	1,750,000	-	1,750,000	10,000,000	18
2006	-	-	-	-	-	1	-
2007	703,500	661,233	1,173,423	-	2,538,156	15,000,000	17
2008	419,752	-	483,836	486,441	1,390,029	8,000,000	17
2009	-	-	-	-	-	10,000,000	-
2010	-	-	-	-	-	1	-
<b>2011</b>	-	-	-	-	-	<b>13,000,000</b>	-
2012	-	-	-	-	-	1,705,022	-
2013	-	-	-	-	-	1	-
2014	-	-	-	1,080,000	1,080,000	10,000,000	11
2015	-	-	-	-	-	1,000	-
2016	-	-	-	12,836	12,836	200,000	6
2017	2,000,000	1,983,349	-	1,875,286	5,858,635	16,000,000	37
<b>TOTAL</b>	<b>3,123,252</b>	<b>2,644,582</b>	<b>3,407,259</b>	<b>3,454,563</b>	<b>12,629,656</b>	<b>111,905,026</b>	<b>11</b>
3001	-	-	298,952	-	298,952	50,348,332	1
4001	-	-	-	-	-	1,000	-



TOTAL	45,033,364	79,376,040	103,942,385	90,486,564	318,838,353	1,299,477,426	25
-------	------------	------------	-------------	------------	-------------	---------------	----

Se revisaron las órdenes de pago de los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2017, donde se evidencia que los saldos allí consignados existen trazabilidad con las áreas de presupuesto, contabilidad y tesorería.

Se subsano en tiempo real cualquier inconsistencia que se encontró.

CONTRATACION		
El objetivo de la auditoria a la contratación de la Personeria Municipal de Dosquebradas del I CUATRIMESTRE 2017 fue verificar la implementación y conformidad del proceso de Contratación de la Personeria Municipal de Dosquebradas con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas y los demás requisitos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. (Legales, institucionales y del usuario), cuyo alcance es aplicar y verificar para todo el proceso de Contratación de la entidad, todos sus requisitos, su documentación y registros.	Mayo 03-2017	Mayo 12-2017
		En esta fecha se realizó auditoria preliminar donde se evidenció inconsistencias (forma) en cada uno de los contratos, dándole la oportunidad a la funcionaria responsable de subsanar dichas falencias

<b>PROCESO O AREA AUDITADA.</b> Auxiliar Administrativa. (caja menor)	<b>Fecha de elaboración.</b> ABRIL 24-2017
<b>Responsable. MONICA LORENA HERNANDEZ</b>	<b>DESTINATARIO: Personero Municipal</b>

**ASPECTOS GENERALES**

<b>OBJETIVO:</b> Verificar y efectuar seguimiento de la normatividad vigente relacionada con la caja menor, así como los procedimientos y controles establecidos para el funcionamiento, manejo y ejecución de los recursos de la caja menor, con el fin de examinar los documentos que soportan dichos gastos.  Verificación del cumplimiento del decreto 2768 de 2012. "Por la cual se regula la constitución y funcionamiento de las cajas menores"	<b>ALCANCE:</b> El arqueo de caja menor se realizó el 24 de ABRIL - 2017, con el fin de verificar si el dinero existente en caja menor, como los respectivos soportes se encuentran con la debida autorización y cumplimiento de acuerdo con el manual de caja menor.  Determinar mediante el análisis documental, como es el comportamiento del funcionamiento responsable del manejo de la caja menor en la ejecución y desarrollo del procedimiento, y que los dineros destinados para la constitución de la caja menor sean utilizados para sufragar los gastos definidos en el presupuesto que tenga carácter de urgentes, necesarios, e imprescindibles que contribuyan a la correcta y buena prestación del servicio.
--	--

**METODOLOGIA.** Verificación física, verbal indagación, escrita revisión, ocular observación y documental comprobación.

LISTA DE CHEQUEO	Si	No	Detalle	EVIDENCIA
La caja menor está constituida mediante acto administrativo suscrito por el representante legal de la entidad	X		RES. 014-1995 CONSTITUYO	RES. 009-2017 APERTURA
El acto administrativo establece la cuantía, el responsable, la finalidad y la clase de gastos que se pueden asumir por caja menor	X			RESOLUCION NO 056-2016
Para la constitución y los reembolsos de caja menor cuentan con el respectivo CDP y RP	X			
La caja menor está construida para una vigencia fiscal	X			



Existe manual de caja menor	X			ADOPTADO RES 085-2016
Tiene la entidad póliza que ampare los recursos de la caja menor	X			No 0028889-2
Está vigente la póliza de amparo de la caja menor	X			ABRIL 2016 / ABRIL 2017
Esta establecido el monto máximo de compra por caja menor	X			\$400.000.00
Cuántas cajas menores existen en la entidad	X			UNA (01)
Que gastos se sufragan de la caja menor				GASTOS VARIOS E INMEDIATOS
Se cancelan viáticos por caja menor		X		
Cuántos salarios mínimos legales vigentes representa el monto de la caja menor (vigencia 2017).				2.39 SMLV
Los documentos que soportan la caja menor son:				
Originales	X			
Firmados por los acreedores	X			
Identificación. Nit	X			
Razón social	X			
Número del documento	X			
Objeto	X			
Cuantía	X			
La fecha corresponde a la vigencia fiscal actual	X			
Existe documentos equivalentes	X		EXISTE DOCUMENTOS EQUIVALENTES SIN FIRMA	ORDENES DE PAGO
El gasto es posterior al reembolso	X			
Su legalización al finalizar vigencia debe ser al 29 de diciembre. A qué fecha se legalizo al cerrar vigencia				
Qué porcentaje se realiza el reembolso de la caja menor (70%)			SE VERIFICO Y SE ESTABLECEN PORCENTAJES ENTRE EL 72% AL 91%	ORDENES DE PAGO
Que controles adopta para la preservación y custodia de la caja menor			CAJA DE SEGURIDAD CON LLAVE	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESULTADOS</b>			
	Se procede a revisar los documentos y órdenes de pago para verificar que estén respaldado por los CDPs. RPs			
	Se realiza la auditoría en compañía de la responsable			
	Se verifica el saldo en libros			

### ACCIONES POPULARES

No	ACTOR	DEMANDADO	ULTIMO ESTADO REGISTRADO	ACTUACIONES POSTERIORES
01	personería municipal 66001-23-31-000-2010-00390-00 tribunal contencioso administrativo	ministerio de transporte y otros	20/01/17 alegatos de conclusión	sin novedad 11/05/17
02	personería municipal 66001-23-33-000-2014-00459-00 tribunal contencioso	municipio de Dosquebradas y otros	29/08/2016 envío de expediente al	sin novedad 11/05/17





	administrativo		consejo de estado	
03	Personería municipal 66001233300020120001200 tribunal contencioso administrativo.2012- 269	Municipio de Dosquebradas, Carder, ministerio de ambiente y desarrollo sostenible el fondo de adaptación bocatoma de acueducto barrio san diego.	29/07/2016 fijación estado y auto de sustanciación	actuación el 17/03/17 traslado para alegar de conclusión pendiente de fallo
04	Personería municipal 66001333300320120006700 tribunal contencioso administrativo	Municipio de Dosquebradas, departamento Risaralda, Carder. ministerio del medio ambiente y desarrollo sostenibilidad y el fondo de adaptación productora de alimentos PRONAL S.A (urbanización llano Azul	16/08/2012 reparto y radicación	sin novedad 11/05/17
05	Personería municipal – 66001- 23-33-002-2013-00217-00 tribunal contencioso administrativo	ministerio de ambiente y desarrollo sostenibilidad el fondo de adaptación la corporación autónoma regional Risaralda Carder, el departamento de Risaralda y el municipio de Dosquebradas ( la floresta)	26/01/17 a despacho	sin novedad 11/05/17
06	Personería municipal de Dosquebradas- 66001333300220130030500. tribunal contencioso administrativo: 2013- 319	ministerio de transporte instituto nacional de CONCESIONES- INCO y autopistas DEDI CAFÉ - avenida el ferrocarril sector la Romelia la postrera	16/08/2012 reparto y radicación	sin novedad 11/05/17
07	Personería municipal de Dosquebradas 66001333300220130009300 – juez 2do administrativo cambio al: 660012333000-2013 – 290 del tribunal contencioso administrativo.	municipio de Dosquebradas departamento Risaralda, Carder- ministerio del medio ambiente, y desarrollo sostenible y fondo de adaptación quintas del bosque quebrada aguazul	08/09/2016 a despacho  01/09/2016 acta audiencia	sin novedad 11/05/17
08	Personería municipal de Dosquebradas rad 6600133330011201329400	municipio de Dosquebradas departamento de Risaralda, Carder, ministerio de ambiente y desarrollo sostenible y fondo adaptación quebrada soledad a la altura de los barrios los naranjos – santa teresita	17/05/2013 Envío expediente se remite por competencia al tribunal.	sin novedad 11/05/17
09	personería municipal de Dosquebradas rad 2012 – 00233 juzgado primero descongestión Pereira	Municipio de Dosquebradas y otros – quebrada los molinos, altura calles 45 bis y 46, carreras 11 a 13 barrio los naranjos.	16/08/2012 reparto y radicación	sin novedad 11/05/17
10	CARLOS HUMBERTO BEDOYA VILLARRAGA 55001-33-31- 001-2010-00581-00 juzgado sexto administrativo	vigilancia cumplimiento del fallo municipio de Dosquebradas centro educativo el balso	26/10/2010 mediante oficio 4122 se remitió al juzgado 4 administrativo	sin novedad 11/05/17
11	José Manuel Gutiérrez Aristizabal 66001-33-31-003- 2010-00271-00	E. S.S. SANTA MÓNICA – adecuación instalaciones para personas sordas, ciegas y mudas	07/10/2016 auto de sustanciación fijación por estado	sin novedad 11/05/17
12	Personería municipal no. 2010- 00385-00 tribunal contencioso administrativo	ministerio del medio ambiente, gobernación , Carder alcaldía – quebrada cordocillo – sector nuevo bosques de la acuarela	17/03/17 traslado para alegar pendiente sentencia	sin novedad 11/05/17
13	Jhon Mauricio zapata González y otros no. 2004-00631-01 tribunal contencioso	municipio Dosquebradas - sentencia en segunda instancia de 4 de febrero de 2010- puentes el crucero y frente a MAKRO	02/09/2016 auto de sustanciación fijación estado se requirió al comité de seguimiento para	sin novedad 11/05/17



			rendir informe.	
14	CATALINA CASTAÑO GRANADA y otros 66001-23-31-001-2005-01066-00 tribunal contencioso administrativo	municipio de Dosquebradas - Carder- Serviudad - sobre contaminación de la quebrada frailes	02/09/16 ordena al comité de seguimiento rendir informe	sin novedad 11/05/17
15	Personería municipal de Dosquebradas 66001-33-31-001-2009-00190-00 juzgado primero administrativo descongestión mixto tribunal contencioso administrativo 2da instancia	empresa de energía de Pereira s.a. canal de la acequia - construcción 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	05/12/16 a despacho para sentencia	sin novedad 11/05/17
16	Personería municipal Dosquebradas 2010-233 tribunal contencioso administrativo ojo verificar si antes era: 66001-33-31-003-2009-00155-00 del juzgado 3ro administrativo o es otro asunto?	municipio Dosquebradas y otros – barrio la mariana quebrada Manizales - construcción de obra de protección lateral sobre los taludes de la quebrada Manizales a la altura del barrio la marina con el fin de mitigar el avance del proceso erosivo de los taludes sobre los cuales se encuentran cimentadas las viviendas ubicadas en la manzana g y h		

Encuesta satisfacción del cliente				
Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Tipo de consulta				
Como califica la atención brindada por el funcionario	97%	3%	0	0
La asesoría brindada por el funcionario de acuerdo a su caso fue	81%	6%	3%	0
Como califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas	81%	6%	3%	0
El tiempo de espera para su atención lo considero	81%	6%	3%	0
Observaciones	1. Muy buena atención al usuario 2. Buena la información y asesoría 3. Excelente servicio 4. Excelente trato			

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno

**JHON ALEXANDER HURTADO GARCES**  
Asesor. Contratista externo