



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

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado
		MAYO a AGOSTO 2017

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 Personeria 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.

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 la estructura de los elementos de control del MECI.

El seguimiento corresponde a las estrategias de la Personeria 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 **MAYO a AGOSTO DEL 2017**

OBJETIVOS

1. Realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias planteadas por el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO implementado en la Personeria Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2017.
2. Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos en el plan.
3. Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personeria Municipal de Dosquebradas.
4. Racionalizar los trámites con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la entidad.
5. 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 Personeria Municipal de Dosquebradas.
6. 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.
7. Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada dependencia en las respuestas y vigilancia de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Personeria Municipal.



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.

La Personería Municipal de Dosquebradas establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos

PLANEACION	<p>1. Atención a la comunidad. Se ofrece atención al ciudadano de manera personalizada, la entidad cuenta con un espacio para que los ciudadanos sean atendidos y direccionados según sus necesidades, se 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.</p>
	<p>2. Protección y defensa del patrimonio público. 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.</p>
	<p>3. Defensa de los derechos y garantías. Guarda y promoción de los derechos humanos. Tutelas. Derechos de petición. Desacatos. Vigilancias. Amparos de pobreza. Veedurías. Acción Popular.</p>
	<p>4. Vigilancia de la conducta oficial del servidor público. 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.</p>

IDENTIFICACION DEL RIESGO

COMPONENTE	ACCIONES
Planeación estratégica	<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>
Acuerdos. Compromisos y valores éticos de la entidad	<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>



Gestión para la participación ciudadana	<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">1. Tutelas2. Acciones populares3. Derechos de petición4. Veedurías
Rendición de cuentas	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con las fechas establecidas en la rendición de cuentas como:</p> <p>Publicación SIA Observa Publicación SIA Misional Publicación en Colombia Compra Eficiente Publicación en la Página Web de la entidad los informes que por ley deben ser publicados. 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>
Oportunidad en la información a la comunidad	<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>
Transparencia y acceso a la información pública	<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>
Plan de acción	<p>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.</p>
Provisión y mantenimiento del talento humano	<p>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 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS Y 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</p>
Manejo de los recursos financieros	<p>La entidad es cuidadosa en el gasto siempre cumpliendo con lo establecido en el decreto de presupuesto y debidamente soportadas. La Personería 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.</p>
Información financiera no disponible o no confiable	<p>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 Personería para la vigencia 2017 adquirió el programa contable MEKANO con el objeto de parametrizar las NIIPS.</p>
Incumplimiento de la normatividad	<p>Los funcionarios están 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.</p>



Incumplimiento de las normas que regulan la contratación	<p>La Personería 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:</p> <ul style="list-style-type: none">elaboración de los estudios previoscumplimiento de los requisitos legales en la contrataciónidentificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contratoVerificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista. Capacidad jurídica. Financiera. Técnica. Y organizacional.elaboración de la minuta del contratoverificación en el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contratoPublicación entre los términos en el SECOP. Y el aplicativo SIA OBSERVA de la ContraloríaVerificación y seguimiento en el cumplimiento de las cláusulas del contrato. Objeto. Valor. Plazo. <p>Todo lo anterior es llevado por un profesional externo del derecho con la capacidad de abordar y desarrollar estos temas</p>
Supervisión de los contratos suscritos con la entidad	<p>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.</p>
Suministro de los bienes y servicios	<p>La proyección del plan de compras, es ajustada a las necesidades de la entidad.</p>
Control y administración de los bienes de la entidad	<p>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.</p>
Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental	<p>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.</p>
Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqrs)	<p>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</p>
Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos	<p>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.</p>



por la
normatividad

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 Personeria 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 Personeria 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 Personeria, 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 Personería 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 Personería.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Son las acciones necesarias que la Personería 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 Personería 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 Personería 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 Personería 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.



No	ACTOR	DEMANDADO	ULTIMO ESTADO REGISTRADO	ACTUACIONES POSTERIORES
1	PERSONERÍA MUNICIPAL 66001-23-31-000-2010- 00215 TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	11/12/2014 ARCHIVO DEFINITIVO	
2	PERSONERÍA MUNICIPAL 66001-23-31-000-2010-00390- 00 TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OTROS	16/01/17 Alegatos conclusión	de 16/08/17 ARCHIVO DEFINITIVO
3	PERSONERÍA MUNICIPAL 66001-23-33-000-2013-00193- 00 TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	24/01/14 Archivo definitivo	
4	PERSONERÍA MUNICIPAL 66001-23-33-000-2014-00459- 00 TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	29/08/2016 Envío de expediente al Consejo de Estado	SIN NOVEDAD
5	PERSONERIA MUNICIPAL 66001233300020120001200 TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.2012- 269	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS, CARDER, MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBE EL FONDO DE ADAPTACION BOCATOMA DE ACUEDUCTO BARRIO SAN DIEGO.	29/07/2016 Fijación estado y auto de sustanciación	04/10/17 Se envió al Consejo Estado de
6	PERSONERIA MUNICIPAL 66001333300320120006700TRI BUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	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	16/08/2012 Reparto y radicación	Sin novedad
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, 8EL DEPARTAMENTO D9E RISARALDA Y EL MU10NICIPIO DE DOSQUEBRADAS (LA FLORESTA)	26/01/17 A despacho	03/08/17 A despacho
8	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS- 66001333300220130030500.	MINISTERIO DE TRANSPORTE INSTITUTO NACIONAL DE		22/01/14 Archivo Definitivo



	TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO: 2013- 319	CONSESIONES- INCO Y AUTOPISTAS DEDL CAFÉ- AVENIDA EL FERROCARRIL SECTOR LA ROMELIA LA POSTRERA		
9	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS 66001333300220130009300 – JUZ 2do ADMTVO CAMBIO AL:660012333000-2013 – 290 DEL TRIB CONTENC ADMTVO.	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS DEPARTAMENTO RISARALDA, CARDER- MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y FONDO DE ADAPTACION QUINTAS DEL BOSQUE QUEBRADA AGUAZUL	08/09/2016 A despacho 01/09/2016 Acta audiencia	17/08/17 A Despacho
10	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS RAD 6600133330011201329400	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS DEPARTAMENTO DE RISARALDA, CARDER, MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y FONDO ADAPTACION QUEBRADA SOLEDAD A LA ALTURA DE LOS BARRIOS LOS NARANJOS – SANTA TERESITA	17/05/2013 Envio expediente se remite por competencia al Tribunal.	Sin evidencias
11	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS RAD 2012 – 00233 JUZGADO PRIMERO DESCONGESTION PEREIRA	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS – QUEBRADA LOS MOLINOS, ALTURA CALLES 45 Bis Y 46, CARRERAS 11 A 13 BARRIO LOS NARANJOS.		
12	CARLOS HUMBERTO BEDOYA VILLARRAGA 55001-33-31-001-2010-00581-00JUZGADO 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	21/07/17 Fijación estado
13	JOSE MANUEL GUTIERREZ ARISTIZABAL 66001-33-31-003-2010-00271-00	E.S.S. SANTA MONICA – ADECUACION INSTALACIONES PARA PERSONAS SORDAS, CIEGAS Y MUDAS	07/10/2016 Auto de sustanciación Fijación por estado	Sin novedad
14	PERSONERIA MUNICIPAL No. 2010-00385-00 TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, GOBERNACION , CARDER ALCALDIA – QUEBRADA CORDONCILLO – SECTOR NUEVO BOSQUES DE LA ACUARELA	06/12/16 Audiencia de cumplimiento para el día 6 de febrero del año 2017 a las 10:00 a.m.	Con oficio No. 2315 Apelación de sentencia. 26/09/17 Se envió al Consejo de Estado
15	JHON MAURICIO ZAPATA	MUNICIPIO	02/09/2016	Sin evidencia.



	GONZALEZ Y OTROS No. 2004-00631-01TRIBUNAL CONTENCIOSO	DOSQUEBRADAS - SENTENCIA EN SEGUNDA INSTANCIA DE 4 DE FEBRERO DE 2010- PUENTES EL CRUCERO Y FRENTE A MAKRO	Auto de sustanciación Fijación Estado	
16	CATALINA CASTAÑO GRANADA Y OTROS 66001-23-31-001-2005-01066-00TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS - CARDER- SERVICIUDAD - SOBRE CONTAMINACION DE LA QUEBRADA FRAYLES	02/09/16 Ordena al Comité de Seguimiento rendir informe	17/08/17 A Despacho
17	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS 66001-33-31-001-2009-00190-00 JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO DESCONGESTION MIXTO TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO 2DA INSTANCIA	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	05/12/16 A despacho para sentencia	31/07/17 Sentencia de Segunda Instancia El día 30 de octubre del año avante, el JUZGADO QUINTO ADMINISTRATIVO DE PEREIRA, remitió a este despacho mediante oficio No. 1405 copia de la sentencia proferida por el tribunal de lo contencioso administrativo.
18	PERSONERIA MUNICIPAL 66001-33-31-003-2010-00091-00JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO	CENTRO EVANGELISTICO MISION PANAMERICANA DE COLOMBIA	08/04/2010 Remitido al Juzgado único Civil del Circuito de Dosquebradas.	Sin evidencia
19	RADICADO. 66001-33-31-003-2006-00134-00 RAMÓN SALCEDO PIZARRO JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL BARRIO LA PRADERA, VULNERACIÓN AL DERECHO A LA SALUD Y LA TRANQUILIDAD DEL BARRIO LA PRADERA JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO PEREIRA.	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	26/08/09 Fallo de incidente 12/08/11 Auto pone en conocimiento	
20	RAD. 66001-33-31-002-2009-00451-00 JUAN CARLOS BERNAL. PREVENCIÓN DE DESASTRES. URBANIZACIÓN PANORAMA COUNTRY II.FALLAS ESTRUCTURALES EN VIVIENDAS JUZGADO ADMINISTRATIVO DE DESCONGESTION MIXTO DEL CIRCUITO DE PEREIRA	INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS Y OTROS.	05/10/17 Auto de sustanciación, corre traslado informe y fija honorarios.	



21	RAD. 66001-33-31-00-2010-00186-00 MARELVI QUINTERO GIRALDO Y OTRA. DEFICIENCIA DE ALCANTARILLADO, VIVIENDAS DE LA MANZANA 8 BARRIO LOS LAURELES. JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO	SERVICIUADAD ESP	02/11/2010 SENTENCIA	
22	CARLOS HUMBERTO BEDOYA VILLARRAGA. RECUPERACION BIEN INMUEBLE CENTRO EDUCATIVO EL BALSO. TOTAL ABANDONO. JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO JUNIO 26-2012	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	19/07/17 AUTO QUE ORDENA ARCHIVO INCIDENTE	
23	RAD. 66001-23-31-001-2011-00338-00. GILBERTO PUENTES ARIAS IDÁRRAGA. OBRAS TENDIENTES A LA RECUPERACIÓN DE LA FRANJA DE PROTECCIÓN DE LA PARTE DE ATRÁS DE LAS VIVIENDAS 1B, CASA 4, DEL BARRIO SANTIAGO LONDOÑO. TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE RISARALDA OCTUBRE 16-2013	CARDER. MINISTRO DE AMBIENTE. MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OMPADE	16/10/2014 SE ENVIÓ AL CONCEJO DE ESTADO	
24	RAD. 66001-33-31-002-2012-00085-00 JOSÉ JESÚS GALLEGÓ ÁLVAREZ Y OTRO. DETERIORO VIAL EN EL BARRIO LA AURORA ALTA. JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DE PEREIRA. JULIO 28-2014	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS OTROS	DE 13/03/15 Y AUTO DE ARCHIVO DEFINITIVO	
25	RAD. 2004-00631-01 JHON MAURICIO ZAPATA GONZÁLEZ DEFENSA DE OS 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.	MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y OTROS	05/12/12 A DESPACHO COPIAS	



	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL RISARALDA. FEBRERO 04-2010			
26	RAD. 66001-23-31-001-2010-00385-00 PERSONERIA MUNICIPAL 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. TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. CARDER. MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	26/09/17 SE REMITIÓ EL EXPEDIENTE AL CONSEJO DE ESTADO.	
27	RAD. 66001-23-33-002-2013-00217-00 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS RIESGO DE LAS VIVIENDAS UBICADAS DENTRO DE LA ZONA FORESTAL LA FLORESTA. TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. JUNIO 24-2013	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. CARDER. DEPARTAMENTO DE RISARALDA. MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	03/08/17 A DESPACHO	
28	RAD. 66001-23-31-000-2012-00269-00 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS PROTEJA A LA COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS ESPECIALMENTE A LOS HABITANTES RIVEREÑOS DE LA QUEBRADA LOS MOLINOS TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE RISARALDA. SEPTIEMBRE 04-2012	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. CARDER. DEPARTAMENTO DE RISARALDA. MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	04/10/17 SE REMITIÓ EL EXPEDIENTE AL CONSEJO DE ESTADO.	



Total acciones Populares 28
Archivadas 06
Activas 22

VENTANILLA ÚNICA					
ASUNTO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTALES
Asesorías	308	217	288	249	1.062
Derechos de petición	9	15	13	17	54
Amparo de pobreza	13	19	11	18	61
Recursos	1	0	4	0	5
Desplazados	30	2	22	0	54
Tutelas	104	93	101	91	440
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
Personas atendidas	529	464	509	454	1.956
correspondencia despachada	606	495	315	509	1.925
Correspondencia Interna	69	48	41	54	212
Correspondencia recibida	702	620	524	566	2.412
Correspondencia recibida por email	120	109	118	143	490

DELEGACION PENAL							
ASUNTO	PETICIONES		ASESORIAS	DECLARACIONES	CORRESPONDENCIA	REUNIONES / VISITAS	INTERDICCIONES
	ACTIVAS	ARCHIVO					
MES							
MAYO	7	0	88	09	63	22	0
JUNIO	1	1	73	05	72	16	1
JULIO	5	5	15	05	73	0	0
AGOSTO	0	0	28	09	45	3	0
TOTAL			204	28	253	41	1
SALDO ACUMULADO	36	13					

TUTELAS

CAFESALUD EPS	MEDICAMENTOS	129
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	62
	INSUMOS	25
	EXAMENES	24
	CITAS	16
	TRANSPORTE - VIATICOS	10
	EXONERACION DE COPAGOS	2
	TERAPIAS	1



	SUBSIDIO ENERGIA	1
	TRATAMIENTO - QUIMIOTERAPIAS	2
	ENFERMERA DOMICILIARIA	1
	REHABILITACION CENTRO CERRADO	1
	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	2
	INCAPACIDADES	6
	TRASLADO - AFILIACIONES	9
	TOTAL	291

ASMET SALUD EPS	MEDICAMENTOS	16
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	15
	INSUMOS	7
	EXAMENES	5
	CITAS	3
	TRANSPORTE - VIATICOS	4
	EXONERACION DE COPAGOS	6
	TERAPIAS	1
	TRASLADO - AFILIACIONES	2
	TOTAL	59

SALUD TOTAL EPS	MEDICAMENTOS	10
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	30
	INSUMOS	9
	EXAMENES	8
	CITAS	2
	TRANSPORTE - VIATICOS	2
	INCAPACIDADES	2
	TRASLADO - AFILIACIONES	2
	QUIMIOTERAPIAS	3
	TOTAL	68

S.O.S. EPS	MEDICAMENTOS	10
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	18
	INSUMOS	3
	EXAMENES	8
	EXONERACION COPAGOS	4
	TRANSPORTE - VIATICOS	6
	INCAPACIDADES	11
	ENFERMERA DOMICILIARIA	1
	TERAPIAS	1
	TRASLADO - AFILIACIONES	3



	CITAS	2
	TOTAL	67

COOMEVA EPS	MEDICAMENTOS	5
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	7
	EXAMENES	7
	TRANSPORTE - VIATICOS	2
	INCAPACIDADES	5
	ENFERMERA DOMICILIARIA	1
	CITAS	1
	TRASLADO - AFILIACIONES . DESVINCULACION	2
	EXONERACION COPAGOS	1
	REEMBOLSO	1
	QUIMIOTERAPIA	1
	TOTAL	33

NUEVA EPS	MEDICAMENTOS	6
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	3
	INSUMOS	7
	EXONERACION COPAGOS	2
	TRANSPORTE - VIATICOS	7
	INCAPACIDADES	4
	ENFERMERA DOMICILIARIA	1
	TRASLADO - AFILIACIONES	1
	SUBSIDIO ENERGIA	1
	TOTAL	32

COSMITET	MEDICAMENTOS	1
	TERAPIAS	1
	INSUMOS	1
	TOTAL	3

SURA EPS	EXONERACION	1
	INSUMOS	1
	TOTAL	2

DISTRITO No. 22	LIBRETA MILITAR	4
	SANCION	1
	PETICION	3
	TOTAL	8



AFP PROTECCION	INCAPACIDADES	2
	PENSION	1
	TOTAL	3
BOSQUES DE LA ACUARELA	LIBRE LOCOMOCION	1
COLEGIO CALAZANS	ENTREGA DE DOCUMENTOS	1
COMFACHOCO	EXAMENES	1
CAPITAL SALUD EPS	PROCEDIMIENTO	1
	PETICION	1
	TOTAL	2
MAPFRE	SILLA DE RUEDAS	1
	PETICION	1
	TOTAL	2
CIA MUNDIAL DE SEGUROS	CUBRIMIENTO GASTOS ACCIDENTE DE TRANSITO	1
ARL POSITIVA	EXAMENES	1
ASOCIACION VIVA CERRITOS	SERVICIO AGUA POTABLE	1
VARIOS	PAGO DE INCAPACIDADES	5
VARIOS	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	14
ICETEX	REEMBOLSO CREDITO	1
KOSTA AZUL	REINTGRO LABORAL	1
LA PREVISORA	MEDICAMENTOS	1



CLINICA SAN RAFAEL	PROCEDIMIENTO	1
SANIDAD	INSUMOS	1
	CITAS	2
	TOTAL	3
SEC EDUCACION MPAL	REINTEGRO LABORAL	1
SEC SALUD MPAL	ESPACIO PUBLICO	1
SEC SALUD DPTAL	AFILIACION	1
BODEGAS JUDICIALES	ENTREGA VEHICULO	1
JUECES DE PAZ	NULIDAD FALLO	1
COLFONDOS	PENSION	1
JRM COSNTRUCCIONES	REINTEGRO LABORAL	1
COMPARTA EPS-S	AFILIACION	2
SANITAS	PROCEDIMIENTO	1
CAJACOPI	TRASLADO	1

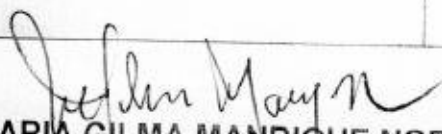
**CONSOLIDADO ACCIONES DE TUTELA
POR ENTIDAD ACCIONADA**

ASMET SALUD EPS	59
CAFESALUD EPS	291
SALUD TOTAL EPS	68
S.O.S. EPS	67
NUEVA EPS	32
COOMEVA EPS	33
DISTRITO MILITAR No. 22	8
COSMITET EPS	3
CAPITAL SALUD EPS	2
PROTECCION	3



SURA EPS	2
BOSQUES DE LA ACUARELA	1
ASOCIACION VIVA CERRITOS	1
COLEGIO CALAZANS	1
COMFACHOCO	1
MAPFRE	2
MUNDIAL DE SEGUROS	1
BODEGAS JUDICIALES	1
ICETEX	1
KOSTA AZUL	1
LA PREVISORA	1
CLINICA SAN RAFAEL	1
SANIDAD DE LA POLICIA	3
SEC EDUCACION MPAL	1
SEC SALUD MPAL	1
SEC SALUD DPTAL	1
JUECES DE PAZ	1
COLFONDOS	1
JRM CONSTRUCCIONES SAS	1
COMPARTA EPS-S	2
SANITAS	1
CAJACOPI	1
VARIOS POR DERECHO DE PETICION	14
VARIOS POR PAGO DE INCAPACIDAD	5
TOTAL	612

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