



**INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS
LEY 1474-2011. ART. 76**

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado
		I SEMESTRE 2017

ALCANCE

En cumplimiento con el "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN", Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el **ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Personería Municipal de Dosquebradas elaboro:

CARTA DE NAVEGACION DEL DERECHO DE PETICION



El artículo 23 de la constitución nacional contempla:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos"



La acción de tutela procede para exigir el cumplimiento o respuesta de un derecho de petición, cuando como consecuencia de su no atención, se viola un derecho fundamental del peticionario.

Por regla general, la tutela no se puede interponer para conseguir que se le dé respuesta a un **DERECHO DE PETICION** pero si el hecho de no atender un derecho de petición vulnera o afecta un derecho constitucional considerado fundamental, la tutela procede de forma excepcional.

Recordemos que la entidad o el particular al que se le ha elevado un derecho de petición tienen un tiempo perentorio para dar respuesta

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.

Si el derecho de petición no se atiende dentro de esos plazos, además de que el funcionario público incurre en causal de mala conducta, permite al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

Es importante aclarar que los plazos señalados son días hábiles.

Es claro entonces, que cuando al no dar respuesta al derecho de petición se vulnera un derecho fundamental, el ciudadano puede recurrir a la acción de tutela.

La Ley 1755 del 2015, viene a desarrollar este principio constitucional en los siguientes términos:

PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES

Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

ESCRITAS

DEBE CONTENER:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. (Dirección, teléfono, email)

VERBALES

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta

Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos podrán elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes

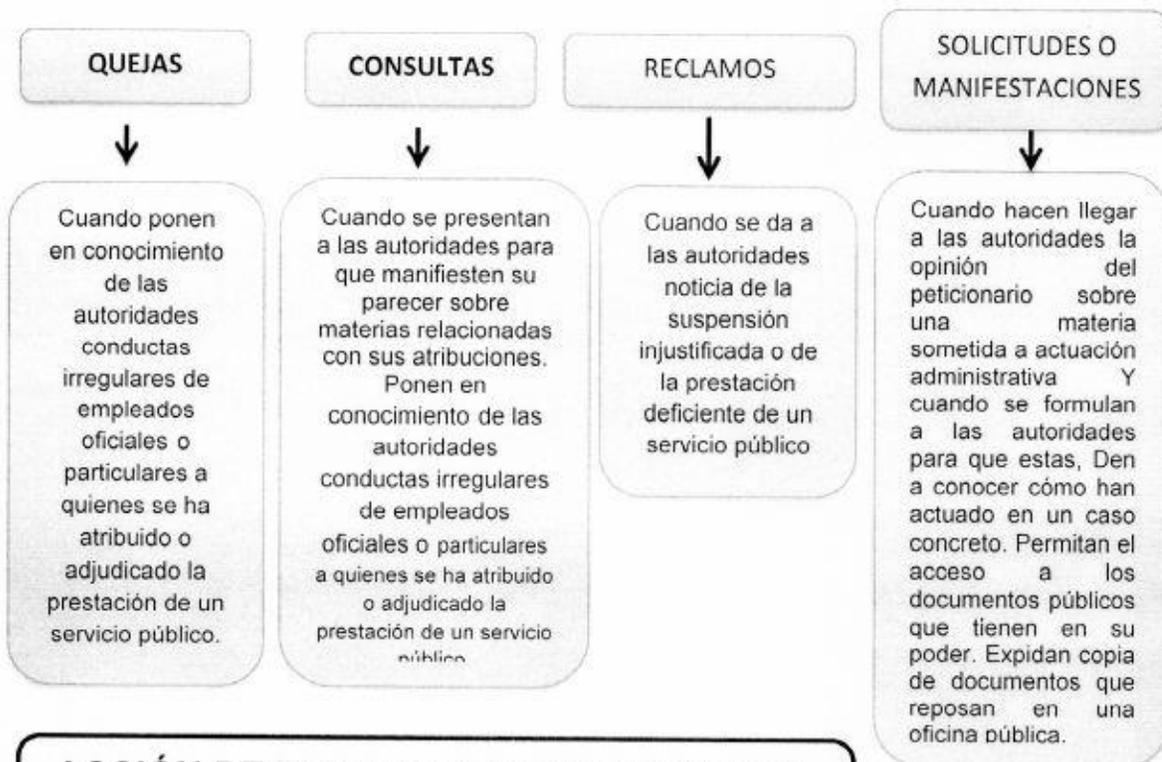
ESCRITAS

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.



ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN. Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que por ley, no tengan el carácter de reservados, caso en los cuales no procede el derecho de petición.

TIPOS DE PETICIONES QUE SE PUEDEN FORMULAR



ACCIÓN DE TUTELA PARA PROTEGER EL DERECHO DE PETICIÓN.

Cualquier ciudadano que considere que por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas, vulneren o amenacen el Derecho Constitucional De Petición, puede recurrir a la ACCIÓN DE TUTELA para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su DERECHO CONSTITUCIONAL.

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.



(Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la Corporación por cada una de las dependencias. Su objetivo es racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su sugerencia).

CRITERIOS. Para la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás legislación aplicable al proceso.

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 76 de la Ley 1474 del 2011.

ATENCIÓN 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 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.

La Personería Municipal de Dosquebradas, adopta Manual de "Atención, Servicio al Ciudadano y Calidad en la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias".

Documento guía dirigido a todos los funcionarios y contratistas adscritos a la Entidad comprometidos con el servicio y la atención al ciudadano, sean estos particulares o usuarios propios de la Institución, donde se encuentran plasmados los principales fundamentos, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser asimilados, adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar **un servicio y una atención de calidad que satisfaga al ciudadano.**

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 "*Por la Dignidad de tus Derechos*" organizado bajo el principio "*El Estado está para servir a la ciudadanía y para promover el bienestar general*" en transversalidad con los proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Personería en su plan de acción denominado "*Personería Defensora de los Derechos*".

Para tal fin, se definieron las siguientes estrategias:

- Asegurar que los ciudadanos conozcan sobre la competencia de la Personería Municipal de Dosquebradas en materia de promoción y defensa de los derechos fundamentales
- Rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, y sensibilizar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del ciudadano y el rol del servidor público.

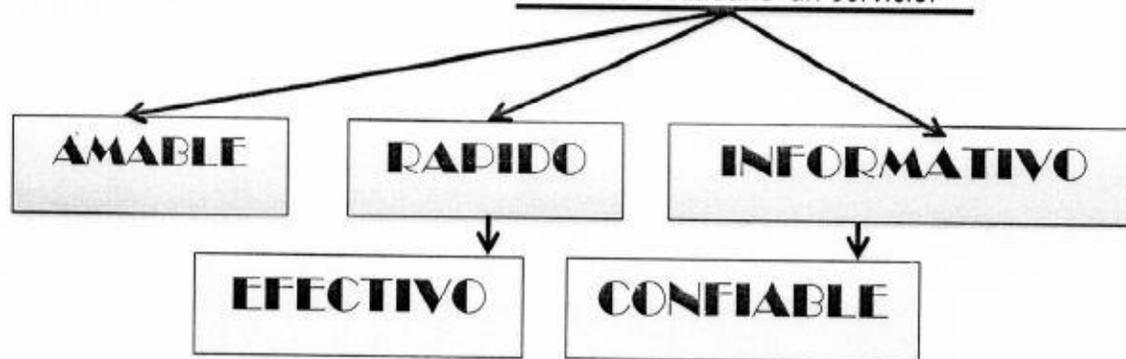
Por tal razón, se buscó armonizar los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano, para que los funcionarios y contratistas que tramitan solicitudes y asuntos de los usuarios, lo hagan con la convicción que su labor es de impacto, importancia y debida transcendencia para el cumplimiento de los objetivos institucionales que le



asigna la Constitución Política y la Ley, logrando con ello un mejor servicio al ciudadano, estableciendo normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la Personería Municipal de Dosquebradas, con los usuarios externos e internos.

También contempla las condiciones esenciales que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de canales de servicio adecuados y la atención personalizada, telefónica y virtual en la Entidad.

En este sentido, el fin último es la relación entre la Personería Municipal de Dosquebradas y la ciudadanía, así como los parámetros de servicio, se hagan cada vez más incluyentes, visibles, eficaces, equitativos y que generen satisfacción y mejora continua, como quiera que la Personería Municipal de Dosquebradas tiene entre sus funciones, defender los derechos humanos y garantizar su efectividad, proteger los intereses de la sociedad. Dando al ciudadano un servicio:



"CARTA POR UN TRATO DIGNO"

Estimados ciudadanos;

Para la Personería Municipal de Dosquebradas, su Entidad, son valores importantes la transparencia, el respeto y la honestidad; para esto hemos conformado un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir el objetivo misional de la entidad: **"Como una institución perteneciente al ministerio público la Personería Municipal de Dosquebradas está encargada de la promoción y defensa del orden jurídico, del patrimonio público, del interés ciudadano, de las garantías fundamentales y derechos humanos en general."**

En tal sentido atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad con compromiso social que da oportunidad, transparencia y efectividad en procura del bienestar de la sociedad Dosquebradense. "Por la dignidad de tus derechos"

En lo establecido con el Código de Procedimiento Administrativo Numeral 5 del Artículo 7, la Personería Municipal de Dosquebradas expide la **carta de trato digno a la ciudadanía** con el fin de fortalecer la relación entre los ciudadanos y la Entidad, mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales.

Nos comprometemos a brindar un trato digno, considerado, equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna de raza, credo, cultura o filiación política, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre manejos irregulares de los recursos públicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

La Personería Municipal de Dosquebradas garantiza los derechos a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.



Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados o víctimas de la violencia y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier situación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, los deberes que las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, según lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011.

Deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

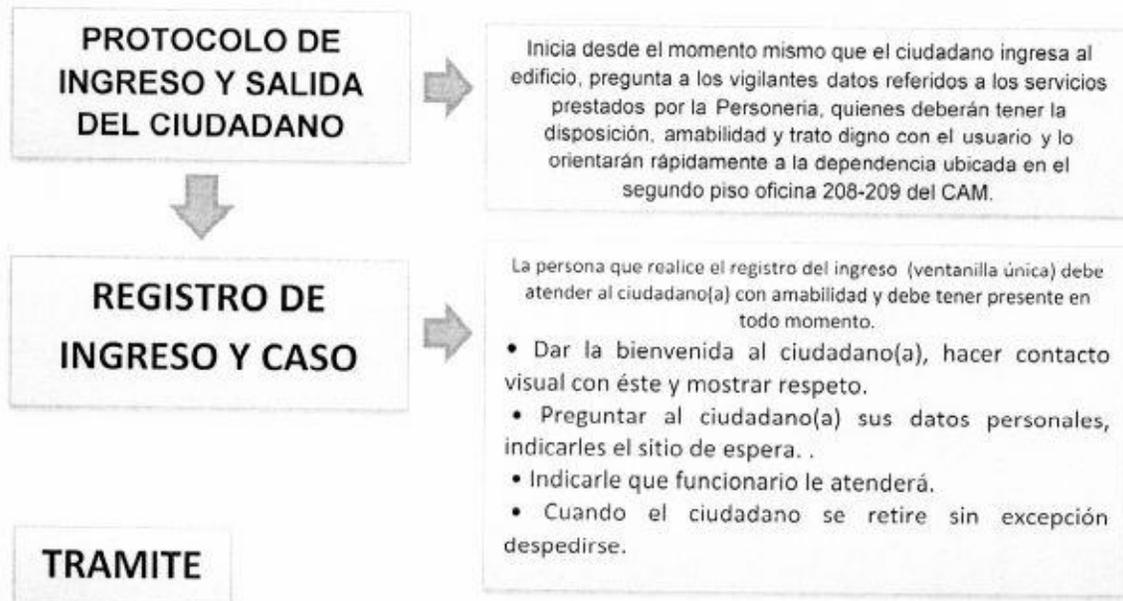
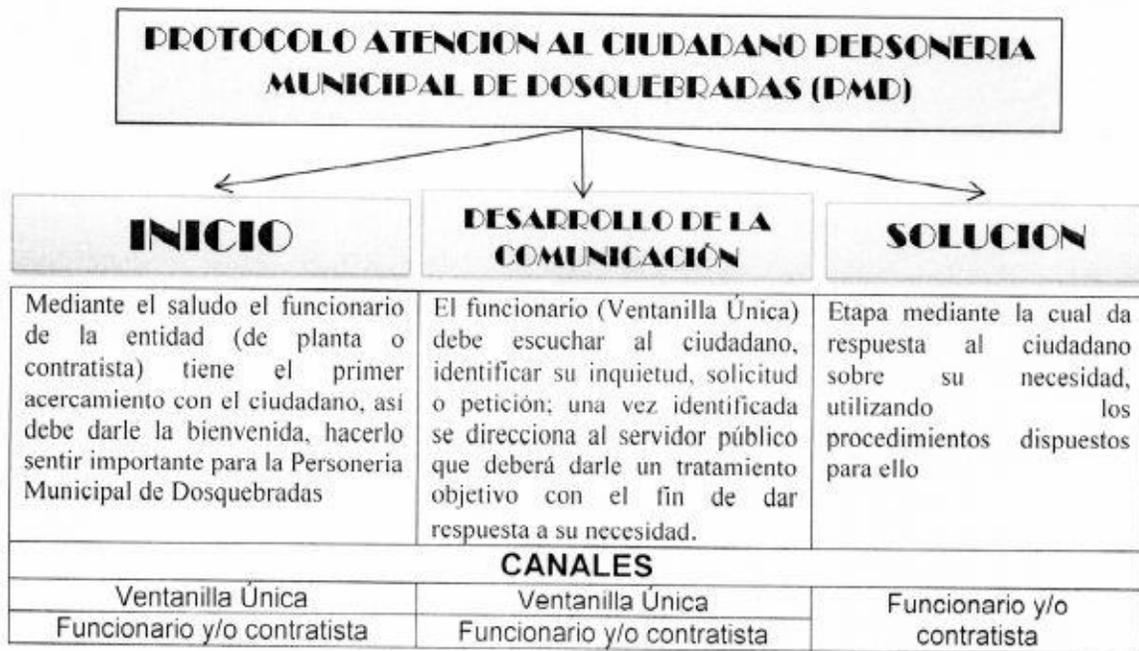
La Personería Municipal de Dosquebradas, tiene para la atención a la ciudadanía los siguientes medios:

PRESENCIAL: CRA. 16 # 36 – 44 AVENIDA SIMÓN BOLÍVAR CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL (CAM), PISO 2 OFICINAS 208 – 209.
TELEFÓNICA: A TRAVÉS DE LA LINEA 3228460 – FAX: 3228254
VIRTUAL: PAGINA WEB: WWW.PERSONERIADOSQUEBRADAS.COM
EMAIL: PERSONERIADOSQUEBRADAS@GMAIL.COM

OSCAR MAURICIO TORO VALENCIA
PERSONERO MUNICIPAL

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano(a), estará a cargo de los servidores públicos y vinculados a la PMD, quienes deben tener vocación, sensibilidad, capacidad, competencias y destrezas en la prestación de un servicio de excelencia a los ciudadanos (as). Por tal razón, debe existir un compromiso de los servidores de la entidad en alcanzar la plena satisfacción del usuario como resultado de una atención integral, para lo cual se requiere: i) Dar un trato digno y oportuno, ii) Responder una llamada, iii) Suministrar información veraz y concreta, iv) Dejar constancia del trámite del servicio prestado, v) Socializar casos de uso frecuente, vi) Darle uso responsable a los canales de comunicación institucionales, vii) Capacitar a los servidores en materia de atención al público, viii) Medir los niveles de satisfacción del ciudadano, y ix) Operar y aplicar los planes de mejoramiento permanente al proceso de atención al ciudadano.



El funcionario al cual se le dirige el ciudadano debe tratarlo con amabilidad, y luego de escuchar el caso, solicitar la información adicional necesaria para darle tratamiento al asunto, explicar las dificultades y responsabilidad de la entidad y de instancias anteriores.

Para lo cual se procederá con el siguiente protocolo.

- Saludo de bienvenida al ciudadano(a)
- Escuchar la petición con mucha atención, Por favor su caso..... "



- En el evento de que sea necesario dirigirse a otra dependencia de la PMD, hacerlo seguir con el funcionario responsable, e indicar el tiempo de espera en promedio, en caso que exista mucha demanda del servicio respectivo.

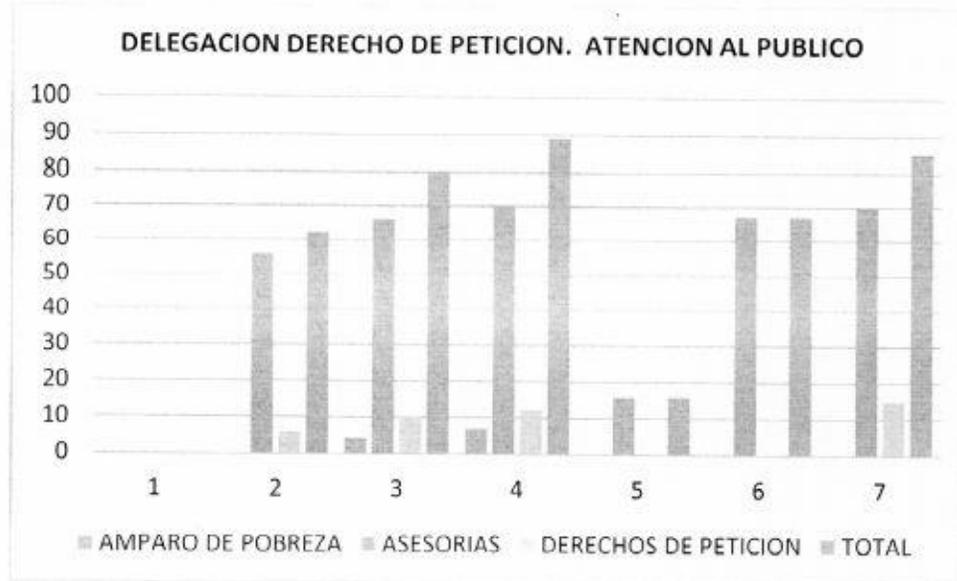
Se encuestan de forma presencial a 100 ciudadanos arrojando el siguiente resultado.

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			

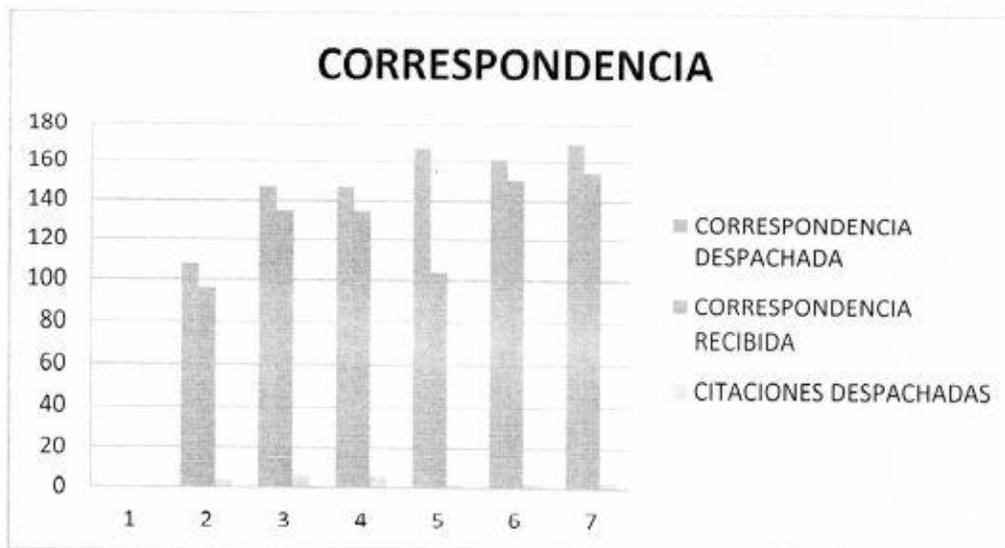
Se encuestan de forma virtual a ciudadanos que dejan su correo electrónico en la base de datos arrojando el siguiente resultado.

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Tipo de consulta				
Como califica la atención brindada por el funcionario	95%	5%	0	0
La asesoría brindada por el funcionario de acuerdo a su caso fue	85%	5%	10%	0
Como califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas	90%	7%	3%	0
El tiempo de espera para su atención lo considero	95%	5%	0%	0
Observaciones	1. Muy buena atención al usuario 2. Buena la información y asesoría 3. Excelente servicio 4. Excelente trato			

DELEGACION DERECHOS DE PETICION Y MEDIO AMBIENTE. SERVICIOS PUBLICOS ATENCION PUBLICO						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
AMPARO DE POBREZA	0	4	7	0	0	0
ASESORIAS	56	66	70	16	67	70
DERECHOS DE PETICION	6	10	12	0	0	15
TOTAL	62	80	89	16	67	85



RELACION CORRESPONDENCIA. DELEGACION DERECHO DE PETICION						
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	108	147	147	167	161	170
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	96	135	135	104	151	155
CITACIONES DESPACHADAS	4	6	6	2	2	3
TOTAL	208	288	288	273	314	328





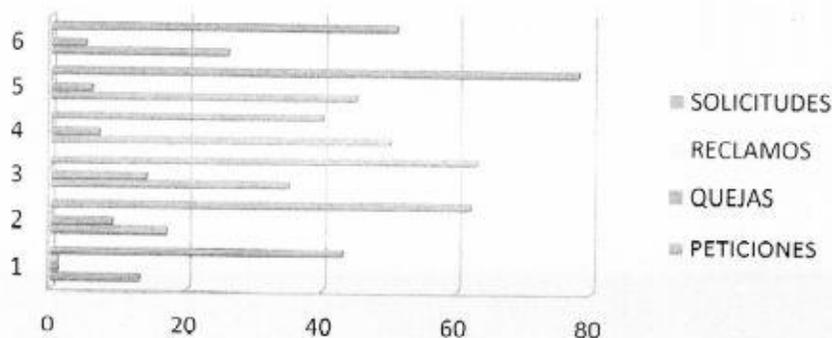
VENTANILLA ÚNICA						
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA						
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	18	18	13	15	10	16
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	2	0	0
SOLICITUDES	0	0	0	0	0	0
TOTALES	18	18	13	17	10	16

USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA



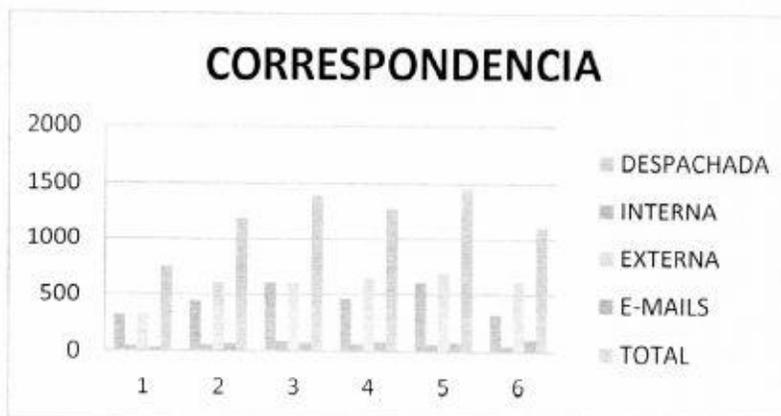
VENTANILLA ÚNICA						
RECEPCION DE DOCUMENTOS						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	13	17	35	50	45	26
QUEJAS	1	9	14	7	6	5
RECLAMOS	1	0	0	0	0	0
SOLICITUDES	43	62	63	40	78	51
TOTALES	58	88	112	97	129	82

RECEPCION DE DOCUMENTOS





VENTANILLA ÚNICA						
CORRESPONDENCIA						
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DESPACHADA	325	444	612	465	612	324
INTERNA	51	61	92	69	69	48
EXTERNA	341	613	614	655	702	620
E-MAILS	30	72	82	85	76	109
TOTAL	747	1,190	1,400	1,274	1,459	1,101

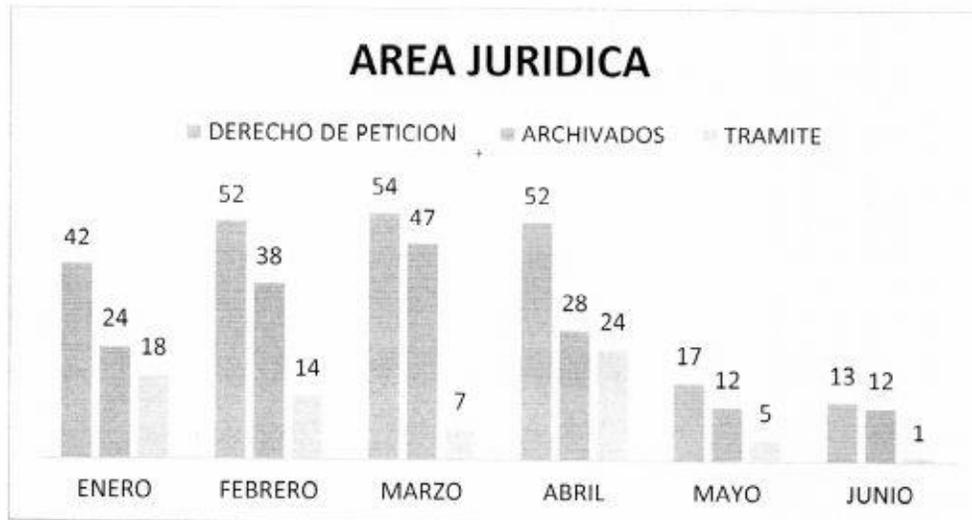


PROFESIONAL UNIVERSITARIA						
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	20	23	33	9	7	11
ASESORIAS JURIDICAS ASESORIA COMISARIA DE FAMILIAS	84	46	59	49	61	48
ASESORIA ICBF	2	2	2	1	1	0
ASESORIA	0	3	1	1	2	0
DERECHOS DE PETICION	5	3	5	9	6	9
ASESORIA SISBEN	0	0	1	0	0	0
ASESORIA VIVIENDA	0	0	0	0	0	0
RECURSOS	0	0	0	1	0	0
TUTELAS	17	12	10	4	3	8
SERVICIOS PUBLICOS	5	2	0	3	0	0
ASESORIA SALUD	13	3	1	5	2	6
DESPLAZAMIENTO VICTIMAS	0	0	0	0	3	1
AMPARO DE POBREZA	5	2	4	2	8	1
COMISION POR EL PERSONERO	0	2	1	1	6	1
ASUNTOS DE LA REGISTRADURIA	3	2	0	0	1	2
SEGUIMIENTO ATENCION A LA COMUNIDAD	27	9	11	15	13	10



DILIGENCIAS Y REUNIONES	4	9	14	6	7	6
INCIDENTES	5	0	6	0	3	4
CASOS LA BADEA	0	1	2	0	1	0
CASOS LA 40	0	1	1	0	0	0
TOTALES	190	120	151	106	123	107

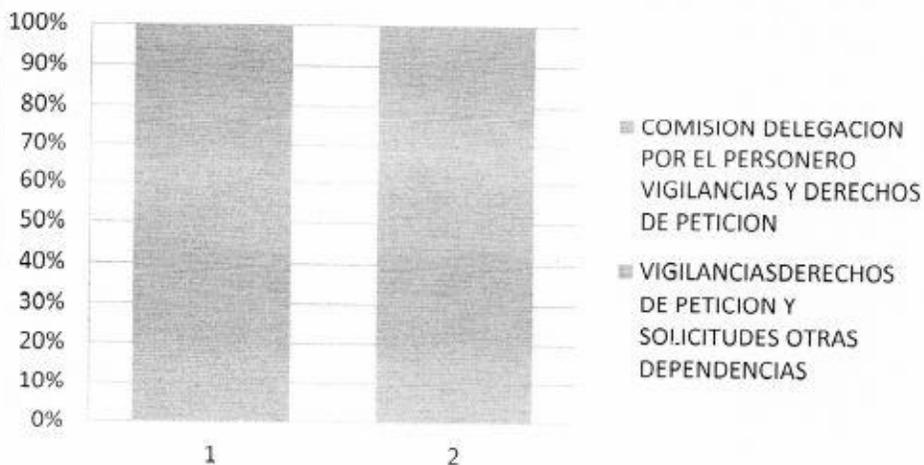
AREA JURIDICA			
MES	DERECHO DE PETICION	ARCHIVADOS	TRAMITE
ENERO	42	24	18
FEBRERO	52	38	14
MARZO	54	47	7
ABRIL	52	28	24
MAYO	17	12	5
JUNIO	13	12	1
total	230	161	69



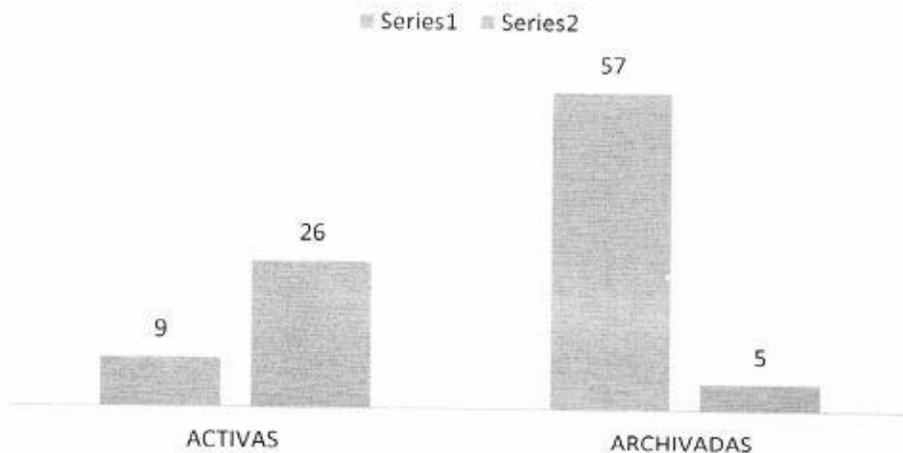
DELEGACION EN LO CIVIL		
DETALLE	TOTALES	
	ACTIVO	ARCHIVADO
VIGILANCIASDERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES OTRAS DEPENDENCIAS	33	36
COMISION DELEGACION POR EL PERSONERO VIGILANCIAS Y DERECHOS DE PETICION	17	0



DELEGACION EN LO CIVIL



VIGILANCIAS - SOLICITUDES



DELEGACION PENAL		
VIGILANCIAS - SOLICITUDES		
VIGENCIA	ACTIVAS	ARCHIVADAS
2016	9	57
2017	26	5
TOTAL	35	62

VIGILANCIAS Y DERECHOS DE PETICION		
MES	EN PROCESO	ARCHIVADAS
VIENEN	256	0
ENERO	48	0



FEBRERO	57	16
MARZO	50	55
ABRIL	41	100
MAYO	62	27
JUNIO	50	0
TOTALES	564	198
PORCENTAJE ARCHIVADO		35%

**CONSOLIDADO DE TUTELAS E INCIDENTES DE DESACATO
DEL 01/01/2017 AL 30/06/2017**

CAFESALUD EPS	MEDICAMENTOS	129	ASMET SALUD EPS	MEDICAMENTOS	16	
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	62		INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	15	
	INSUMOS	25		INSUMOS	7	
	EXAMENES	24		EXAMENES	5	
	CITAS	16		CITAS	3	
	TRANSPORTE - VIATICOS	10		TRANSPORTE - VIATICOS	4	
	EXONERACION DE COPAGOS	2		EXONERACION DE COPAGOS	6	
	TERAPIAS	1		TERAPIAS	1	
	SUBSIDIO ENERGIA	1		TRASLADO - AFILIACIONES	2	
	TRATAMIENTO - QUIMIOTERAPIAS	2		TOTAL	59	
	ENFERMERA DOMICILIARIA	1		SALUD TOTAL EPS	MEDICAMENTOS	10
	REHABILITACION CENTRO CERRADO	1			INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	30
	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	2			INSUMOS	9
	INCAPACIDADES	6			EXAMENES	8
TRASLADO - AFILIACIONES	9	CITAS	2			
TOTAL	291	TRANSPORTE - VIATICOS	2			
S.O.S. EPS	MEDICAMENTOS	10	INCAPACIDADES		2	
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	18	TRASLADO - AFILIACIONES		2	
	INSUMOS	3	QUIMIOTERAPIAS		3	
	EXAMENES	8	TOTAL		68	
	EXONERACION COPAGOS	4	COOMEVA EPS	MEDICAMENTOS	5	
	TRANSPORTE - VIATICOS	6		INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	7	
	INCAPACIDADES	11		EXAMENES	7	
	ENFERMERA DOMICILIARIA	1		TRANSPORTE - VIATICOS	2	
	TERAPIAS	1		INCAPACIDADES	5	
	TRASLADO - AFILIACIONES	3		ENFERMERA DOMICILIARIA	1	
CITAS	2	CITAS		1		
TOTAL	67	TRASLADO - AFILIACIONES, DESVINCULACION		2		
NUEVA EPS	MEDICAMENTOS	6		EXONERACION COPAGOS	1	
	INTERVENCIONES - PROCEDIMIENTOS	3		REEMBOLSO	1	
	INSUMOS	7	QUIMIOTERAPIA	1		
	EXONERACION COPAGOS	2	TOTAL	33		
	TRANSPORTE - VIATICOS	7	SURA EPS	EXONERACION	1	
	INCAPACIDADES	4		INSUMOS	1	
	ENFERMERA DOMICILIARIA	1	TOTAL	2		
	TRASLADO - AFILIACIONES	1	DISTRITO No. 22	LIBRETA MILITAR	4	
	SUBSIDIO ENERGIA	1		SANCION	1	
TOTAL	32	PETICION		3		
COSMITET	MEDICAMENTOS	1	TOTAL	8		
	TERAPIAS	1	AFP PROTECCION	INCAPACIDADES	2	
	INSUMOS	1		PENSION	1	
TOTAL	3	TOTAL	3			
BOSQUES DE LA ACUARELA	LIBRE LOCOMOCION	1	COLEGIO CALAZANS	ENTREGA DE DOCUMENTOS	1	
	TOTAL	1		TOTAL	1	
COMFACHOCO	EXAMENES	1				



CAPITAL SALUD EPS	PROCEDIMIENTO	1	ICETEX	REEMBOLSO CREDITO	1			
	PETICION	1		KOSTA AZUL	REINTGRO LABORAL	1		
	TOTAL	2			LA PREVISORA	MEDICAMENTOS	1	
MAPFRE	SILLA DE RUEDAS	1	CLINICA SAN RAFAEL			PROCEDIMIENTO	1	
	PETICION	1		SANIDAD		INSUMOS	2	
	TOTAL	2			OTAS	2		
CIA MUNDIAL DE SEGUROS	CUBRIMIENTO GASTOS ACCIDENTE DE TRANSITO	1	TOTAL		3			
		ARL POSITIVA	EXAMENES	1	SEC EDUCACION MPAL	REINTEGRO LABORAL	1	
				ASOCIACION VIVA CERRITOS		SERVICIO AGUA POTABLE	1	SEC SALUD MPAL
VARIOS	PAGO DE INCAPACIDADES						5	
		VARIOS	RESPUESTA DERECHO DE PETICION		14			

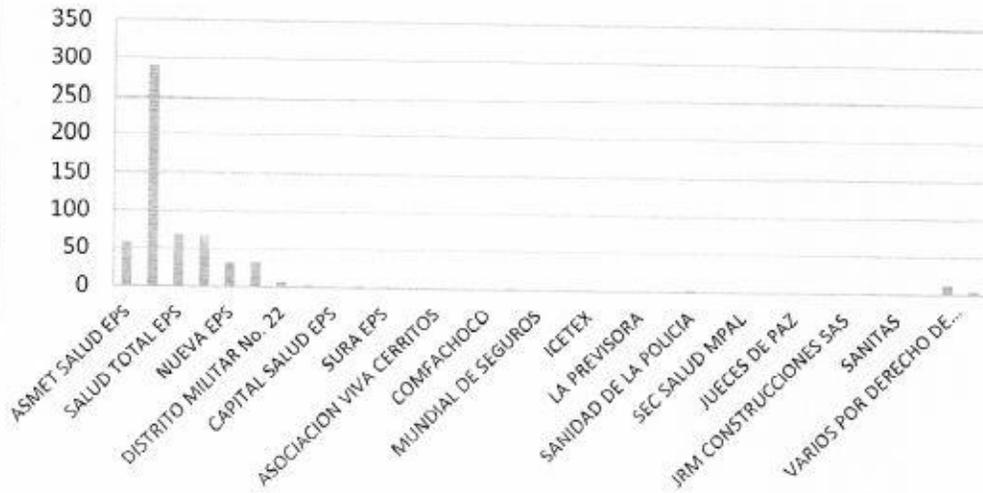
BODEGAS JUDICIALES	ENTREGA VEHICULO	1
JUECES DE PAZ	NULIDAD FALLO	1
COLFONDOS	PENSION	1
JRM	REINTEGRO LABORAL	1
COSNTRUCCIONES		
COMPARTA EPS-S	AFILIACION	2
SANITAS	PROCEDIMIENTO	1
CAJACOPI	TRASLADO	1

**CONSOLIDADO ACCIONES DE TUTELA
POR ENTIDAD ACCIONADA**

ASMET SALUD EPS	59	CLINICA SAN RAFAEL	1
CAFESALUD EPS	291	SANIDAD DE LA POLICIA	3
SALUD TOTAL EPS	68	SEC EDUCACION MPAL	1
S.O.S. EPS	67	SEC SALUD MPAL	1
NUEVA EPS	32	SEC SALUD DPTAL	1
COOMEVA EPS	33	JUECES DE PAZ	1
DISTRITO MILITAR No. 22	8	COLFONDOS	1
COSMITET EPS	3	JRM CONSTRUCCIONES SAS	1
CAPITAL SALUD EPS	2	COMPARTA EPS-S	2
PROTECCION	3	SANITAS	1
SURA EPS	2	CAJACOPI	1
BOSQUES DE LA ACUARELA	1	VARIOS POR DERECHO DE PETICION	14
ASOCIACION VIVA CERRITOS	1	VARIOS POR PAGO DE INCAPACIDAD	5
COLEGIO CALAZANS	1	TOTAL	612
COMFACHOCO	1		
MAPFRE	2		
MUNDIAL DE SEGUROS	1		
BODEGAS JUDICIALES	1		
ICETEX	1		
KOSTA AZUL	1		
LA PREVISORA	1		



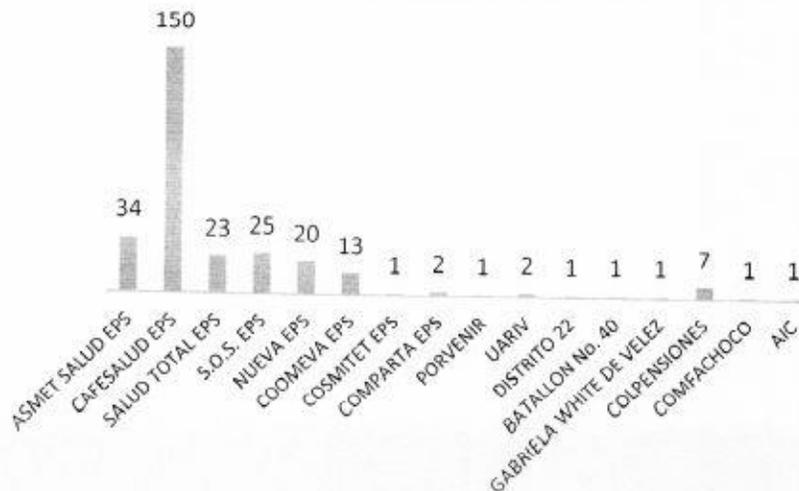
RESUMEN ACCIONES DE TUTELA



CONSOLIDADO INCIDENTES DE DESACATO POR ENTIDAD ACCIONADA

ASMET SALUD EPS	34
CAFESALUD EPS	150
SALUD TOTAL EPS	23
S.O.S. EPS	25
NUEVA EPS	20
COOMEVA EPS	13
COSMITET EPS	1
COMPARTA EPS	2
PORVENIR	1
UARIV	2
DISTRITO 22	1
BATALLON No. 40	1
GABRIELA WHITE DE VELEZ	1
COLPENSIONES	7
COMFACHOCO	1
AIC	1
TOTAL	283

CONSOLIDADO INCIDENTES DE DESACATO





RESUMEN ACTUACIONES

ACCIONES DE TUTELA	612
INCIDENTES DE DESACATO	283
PETICIONES	111
DENUNCIA PENAL	23
AMPARO DE POBREZA	11
TOTAL	1040




MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno