

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

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado
		OCTUBRE A DICIEMBRE 2016

PRESENTACION

La Oficina de Control Interno de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, 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 octubre al 31 de diciembre del 2016 en el cual, presenta los logros más representativos, de acuerdo con las estructura de los elementos de control del MECI.

El informe se presenta bajo la estructura del MECI 1000: 2014.

La Oficina de Control interno realiza de manera objetiva e independiente la evaluación del Sistema de Control Interno, 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.

El presente informe de seguimiento al PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, de octubre a diciembre del 2016, 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

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 OCTUBRE 01- DICIEMBRE 2016.

La oficina de control interno de la entidad en aras de coadyuvar al mejoramiento continuo, fortalecer el trabajo institucional, 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.

OBJETIVOS

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 2016.	Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos en el plan.	Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personeria Municipal de Dosquebradas.
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 Personeria 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 Personeria Municipal.		

IDENTIFICACION DEL RIESGO

COMPONENTE	ACCIONES
Planeación estratégica	Se publica en la página web de la entidad todos aquellos documentos que son de importancia para la comunidad como son. Plan de acción. Informe de gestión. Plan de compras y adquisidores. Página del SECOP I. Contratación Publica Página SIA MISIONAL. donde se publica la ejecución mensual del presupuesto de la vigencia Página SIA OBSERVA. Se publica de forma mensual. Contratación, obligaciones (CDP. RP). Página de la entidad. Contratación. Estados financieros 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
Acuerdos. Compromisos y valores éticos de la entidad	La Personeria Municipal de Dosquebradas cumple con la afiliación de los funcionarios de planta y contratistas a la ARL adscrita a la entidad. La Personeria Municipal de Dosquebradas a los funcionarios antiguos entrego el manual y código de ética, a los funcionarios nuevos que ingresaron en esta vigencia se entregará y se realizarán

	<p>capacitaciones para actualizar conceptos y conocimientos.</p> <p>A los contratistas al suscribir su contrato suscriben los protocolos éticos.</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. Tutelas 2. Acciones populares 3. Derechos de petición 4. 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.</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>
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 (ley de transparencia)	<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>La Personería Municipal de Dosquebradas realiza el estudio de los perfiles y competencias de los cargos a suplir.</p> <p>Evalúa el plan de capacitaciones y del desempeño de los funcionarios como lo establece la Ley 909.</p> <p>Por Resolución No 083-2015 de diciembre 31-2015 "POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA</p>

	MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" en cumplimiento a lo previsto en el Decreto Ley 1567/1998. Ley 734/2002 para la vigencia 2016.
Manejo de los recursos financieros	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.
Información financiera no disponible o no confiable	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 cancela de forma anual el soporte técnico y mantenimiento del programa contable para evitar fallas en el aplicativo, como también cuenta con un disco extraíble para realizar de forma periódica las copias de seguridad en la parte financiera.
Incumplimiento de la normatividad	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.
Incumplimiento de las normas que regulan la contratación	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: 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
Supervisión de los contratos suscritos con la entidad	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.
Suministro de los bienes y servicios	La proyección del plan de compras, es ajustada a las necesidades de la entidad. La Personería Municipal de Dosquebradas mediante resolución No 008-2016 de enero 14-2016, AJUSTADO POR RESOLUCIONES

	048-103 Y 144 DEL 2016
Control y administración de los bienes de la entidad	Se realiza de forma permanente control y manejo de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios responsables
Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental	Existe una persona responsable del archivo de la entidad (secretaría ejecutiva) Se realiza seguimiento en la radicación de la documentación que ingresa a la entidad.
Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqrs)	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
Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad	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.

PLANEACION	<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"> 1. Atención a la comunidad. 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. 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. 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>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>
<p>GESTIÓN FINANCIERA. Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Personería Municipal de Dosquebradas realizando de forma oportuna sus pagos y obligaciones.</p> <p>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.</p> <p>Adquiere sus bienes y servicios proyectando y elaborando su plan de compras y adquisiciones para cada vigencia según las necesidades de cada funcionario.</p> <p>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</p> <p>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.</p>	

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 el cual las entidades de la administración pública de nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, 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 2016 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 una política de servicio basada en la necesidad de orientar al ciudadano acerca 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**"

Dentro de la historia de la Personeria Municipal de Dosquebradas, la característica esencial de la Entidad es la priorización de dar oportuna respuesta a los usuarios que acuden para solicitar los servicios, con un énfasis primordial en el cumplimiento de la Misión Institucional, ello sin duda ha contribuido a que las comunidades siempre vean la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS como un Ente con presencia en cada uno de los territorios del municipio y con un excelente cumplimiento de las responsabilidades encomendadas.

Los resultados son evidentes y se ven reflejados en una institución más posesionada en el corazón de los ciudadanos, siempre teniendo estos la certeza de acudir a la entidad para hacer valer sus derechos, por medio de aquellos mecanismos que la constitución y la ley les otorga, como también se refleja en una cultura de servicio percibida desde los ciudadanos (encuesta satisfacción al ciudadano) y desde los mismos funcionarios.

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.

MECANISMOS PARA AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS: Para lograr este objetivo la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS viene realizando cada año, brigadas de descentralización de funciones en las diferentes comunas del municipio, con el propósito de garantizar a los ciudadanos la defensa de sus derechos.

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 Personeria 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 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 en 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 gestión 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.

ACCIONES POPULARES.

LEY 472 DE 1998 (agosto 5)

"Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones". Tiene por objeto regular las acciones populares y las acciones de grupo que trata el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia. Estas acciones están orientadas a garantizar la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, así como los de grupo o de un número plural de personal.

ARCHIVO DEFINITIVO	02	EN TRAMITE	02
ALEGATOS DE CONCLUSION	01	ENVIO DE EXPEDIENTE CONSEJO DE ESTADO	01
FIJACION ESTADO Y AUTO DE SUSTENTACION	01	REPARTO Y RADICACION	01
REMITIR JUZGADO 4 ADMINISTRATIVO	01	ENVIO EXPEDIENTE POR COMPETENCIA TRIBUNAL	01
AUDIENCIA DE CUMPLIMIENTO	01	AUTO DE SUSTENTACION	02
ORENA AL COMITÉ DE SEGUIMIENTO RENDIR INFORME			01

La verificación del cumplimiento de las acciones populares está a cargo de un funcionario que destina visita dos (02) veces a la semana su revisión, como se puede constatar en la base de datos

DERECHO DE PETICION

El artículo 23 de la Carta Política reza: **ARTÍCULO 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas

DELEGACION	DERECHOS DE PETICION		
	TOTAL DERECHO DEPETICION	ARCHIVADAS	EN VIGILANCIA
PENAL	14	09	05
DERECHO DE PETICION Y MEDIO AMBIENTE	104	50	54
AREA JURIDICA	413	348 (entregados al usuario)	65
PROFESIONAL UNIVERSITARIA	30	18	12
DESPACHO DEL PERSONERO	07	05	02
TOTALES	568	430	138
PORCENTAJES	100%	76%	24%

ACCIONES DE TUTELA

Artículo 86. Artículo 86. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

ACCIONES DE TUTELAS	635		
DENUNCIAS	15	INCIDENTE DESACATO	159
TOTALES			809

OTRAS ACTUACIONES

AMPAROS DE POBREZA	"El amparo de pobreza tiene como finalidad exonerar a una de las partes de los gastos del proceso cuando no se halle en capacidad de sufragarlos, pues, es deber del Estado asegurar a los pobres la defensa de sus derechos, colocándolos en condiciones de accesibilidad a la justicia; éste opera a petición de parte y puede solicitarse por el demandante aun antes de la presentación de la demanda, o conjuntamente con ésta."	35
ASESORIAS	La Personería Municipal de Dosquebradas tiene en su planta de personal funcionarios capacitados para brindar información jurídica a quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos en cualquier materia del Derecho.	730
DENUNCIAS	Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria,	15



	fiscal, administrativa –sancionatoria o –ético profesional	
RECURSOS	Medio establecido en la ley para obtener la modificación, revocación o invalidación de una resolución judicial, ya sea del mismo juez o tribunal que la dictó o de otro de superior jerarquía	10
INTERDICIONES	Una interdicción es un acto judicial que tiene por objeto determinar la inhabilidad de una persona para administrar sus bienes. Esta incapacidad puede deberse a algún tipo de trastorno o perturbación de las facultades mentales como son las demencias, o por la dilapidación de los bienes que posee en forma irracional.	4
DECLARACION DESPLAZADOS	Consistente en la recepción de la declaración de desplazado para ser remitida a su registro por parte de la entidad competente. Se presta a todas aquellas personas que comparecen a la entidad y expresan su condición de desplazado.	26
ATENCION USUARIOS TEMAS EN GENERAL	La Personería Municipal de Dosquebradas en cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 7 numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, que consagra el deber de las entidades públicas de " <i>Expedir, hacer visible y actualizar una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente</i> " se permite dar a conocer a los usuarios y usuarias de sus servicios los Derechos que particularmente les asisten y los recursos que la entidad pone a su disposición.	638

Encuesta satisfacción del cliente (octubre, noviembre y diciembre 2016)				
Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Tipo de consulta				
Como califica la atención brindada por el funcionario	96%	4%	0	0
La asesoría brindada por el funcionario de acuerdo a su caso fue	96%	4%	0	0
Como califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas	50%	40%	10%	0
El tiempo de espera para su atención lo considero	94%	6%	0	0
Observaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy buena atención al usuario 2. Buena la información y asesoría 3. Excelente servicio 4. Excelente trato 			


MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
CONTROL INTERNO



RESUMEN ACTIVIDADES 2016 (DATOS CONSOLIDADO)

DELEGACION DERECHO DE PETICION, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS		DELEGACION EN LO PENAL	
CONCEPTO (RELACION ACTUACIONES)	TOTAL AÑO 2016	CONCEPTO (Derechos de petición, solicitudes actividades)	TOTAL AÑO 2016
Vigilancias Derechos De Petición	745	Notificaciones ante juzgados 1 & 2	197
Vigilancias Solicitudes	108	Notificaciones ante juzgados 1 & 2 Penal	216
Personas Atendidas	1175	Notificaciones expedientes juzgados 1,2 circuito comisaria familia	54
Correspondencia Despachada	2472	Invitación audiencias juzgados 1 & 2 penales	143
Correspondencia Recibida	1787	Firma de expedientes comisaria de familia	11
Citaciones	54	Notificaciones ante fiscalía	14
Acciones Populares	17	Asistencia al publico	1239
Elaboración derechos de petición	16	Oficios despachados	113
Amparo de pobreza	3	Citaciones despachadas	142
		Declaraciones desplazamiento forzado, por amenazas y/o temor	142
		Declaraciones por homicidio	14

Declaraciones por desplazamiento	76
Declaración desaparición	3
Declaración acto terrorista	1
Declaración por secuestro	0
Declaración por atentado	2
Dec. Delito contra libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado	2
Elaboración amparos de pobreza	135
Elaboración derechos de petición al público	130
Vigilancias solicitudes	63
Vigilancias peticiones	6
Elaboración recursos	13
Asesoría interdicción	162
Elaboración interdicciones	3
Elaboración constancias	41
Reuniones mesa de victimas	3
Destrucción alucinógenos	2

150

Declaraciones por desplazamiento	76
Declaración desaparición	3
Declaración acto terrorista	1
Declaración por secuestro	0
Declaración por atentado	2
Dec. Delito contra libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado	2
Elaboración amparos de pobreza	135
Elaboración derechos de petición al público	130
Vigilancias solicitudes	63
Vigilancias peticiones	6
Elaboración recursos	13
Asesoría interdicción	162
Elaboración interdicciones	3
Elaboración constancias	41
Reuniones mesa de victimas	3
Destrucción alucinógenos	2

Correspondencia recibida	252
Incidente de desacato	10
Impugnación	1
Interdicciones presentadas	3
Tutelas	3
Correcciones tutelas	1
Desistimiento tutelas	1
Audiencias juzgados penales	128
Correspondencia despachada	321
Vinculación grupos armados	0



SECRETARIA EJECUTIVA		VENTANILLA UNICA	
CONCEPTO (Vigilancias derechos de petición y solicitudes desarrollo social y político)	TOTAL 2016	CONCEPTO (Relación actuaciones)	TOTAL AÑO 2016
Vigilancias derechos de petición y solicitudes desarrollo social	6	Correspondencia Despachada	5035
Vigilancias derechos de petición y solicitudes educación	4	Correspondencia Despachada Libertad Exprés	140
	0	Correspondencia despachada mensajero	2576
Vigilancias derechos de petición y solicitudes otras dependencias	7	Correspondencia interna	706
	0	Correspondencia recibida	4108
Vigilancias derechos de petición y solicitudes salud	5	Correspondencia recibía E-mail	676
Derechos de petición y vigilancia recepcionadas	20	Personas atendidas Ventanilla Única	5947

Aperturas de investigación disciplinarias	7
Fallos en segunda instancia	1
Comisión de vigilancias y derechos de petición a los delegados	4
Acompañamientos reuniones y eventos	139
Remisión de vigilancias por competencias	19
Comisión por el personero vigilancias de derechos de solicitudes	230
Expedición de autos apertura de investigaciones y comisiones	57
Asistencia audiencias comisaría de familia	1
Comité justicia transicional	1
Acciones preventivas	1
Vigilancias derechos de petición y solicitudes personería	20
Inspección de policía	2
ilfocliente	36
Vigilancias derechos de petición y solicitudes procuraduría	1
Vigilancias derechos de petición y solicitudes oficina de trabajo	1
Vigilancias derechos de petición y solicitudes DIGER	5



Vigilancias derechos de petición y solicitudes Gobierno	3
Expedición de autos por impedimento	1
Expedición de autos por acumulación	2
Expedición de autos por delegación	4
Circulares	5
Vigilancia derechos de petición y solicitudes CARDER	1
Vigilancia derechos de petición y solicitudes OBRAS PÚBLICAS	1
Comisorios	2
Vigilancias derechos de petición y solicitudes SERVICIUDAD	5
Informe vigilancias derechos de petición TRASLADOS POR COMPETENCIA	5
Vigilancias derechos de petición y solicitudes otras CURADURIA	3
Derechos de petición y vigilancia archivadas	2
Derechos de petición y vigilancia terminadas	1
Derechos de petición y vigilancia en traslado	0

DELEGACION SECRETARIO GENERAL	
ONCEPTO (Actividades Secretaria General)	TOTAL 2016
EXPEDIENTES NUEVOS	36
APERTURAS INDAGACION	57
ARCHIVOS	26
CITACION A AUDIENCIA	1
REMTIDOS AL C.I.D	4
INSPECCION OCULAR	3
INVESTIGACION DISCIPLINARIA	6
ARCHIVO DE QUEJA	0
FALLOS	1
PROCESO VERBAL	2
CONSULTAS ANTE EL PERSONERO	0

REUNION PROBLEMÁTICA ESTUDIANTES	1
REUNION CONSEJO DE SEGURIDAD	1
REUNION REGISTRADURIA	3
REUNIÓN DIGER	2
DECLARACION	80
AUTO ALEGATOS DE CONCLUSIÓN	1
CAPACITACION LEY 734	1
CAPACITACION	1
AUDIENCIA PÚBLICA	1
AUDIENCIA LECTURA FALLO	1
IMPEDIMENTO	1
REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES	24
COMITES	2
COMISORIOS	4
OFICIOS	260
CITACIONES	178



CONT N°001	CONT N°002	CONT N° 3	CONT N°4	CONT N°5	CONT N°6	CONT N°7	CONT N°8	CONT N°9
ACCIONES DE TUTELA	ACCIONES DE TUTELA	ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA	CONCERNIENTE A LIBRETA MILITAR	ACCIONES DE TUTELA	ACTIVIDADES CONCERNIENTES A PERSONERIA EN CUANTO A ENTREGA DE OFICIOS Y/O DOCUMENTOS	ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA EN CUANTO A SERVICIOS AUDIOVISUALES, PLATAFORMA Y REDES SOCIALES	ACTIVIDADES CONCERNIENTES A TEMAS EN EL SECTOR EDUCATIVO	ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA EN COMUNICADOS DE PRENSA
39	28	58	21	250	2.616	215	102	35
INCIDENTES DE DESACATO	INCIDENTES DE DESACATO		ATENCION AL PUBLICO	INCIDENTES DE DESACATO				
15	15		14	83				
IMPUGNACIONES	DERECHOS DE PETICION			DERECHOS DE PETICION				
1	6			24				
DERECHOS DE PETICION	RECURSO DE REPOSICION			DENUNCIAS				
1	1			17				
CONT N°10	CONT N°11	CONT N°12	CONT N°13	CONT N°14	CONT N°15	CONT N°16	CONT N°17	CONT N°18
ACCIONES DE TUTELA	ACCIONES DE TUTELA	ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA EN CUANTO A CONTABILIDAD	CONCERNIENTE A LIBRETA MILITAR	VISITAS A LA COMUNIDAD	CUMPLIMIENTO DE ACT DE ASEO DIARIAS (ANEXAS EN EL CONTRATO)	ACCIONES DE TUTELA	ACTIVIDADES DE LA PERSONERIA EN TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA EN EL SISTEMA DE SALUD	ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA EN TEMAS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL ADULTO MAYOR
172	178	27	75	13	20	97	13	20
INCIDENTES DE DESACATO	INCIDENTES DE DESACATO		ATENCION AL PUBLICO	AVISOS DE INCUMPLIMIENTO DE NORMAS		INCIDENTES DE DESACATO		



				CONSTRUCTIVAS				
96	74		35	25		32		
DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION			ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA		DERECHOS DE PETICION		
42	41			37		34		
ATENCION AL PÚBLICO	ATENCION AL PÚBLICO					DENUNCIAS		
139	316					7		
IMPUGNACIONES	IMPUGNACIONES					ACTIVIDADES DE LA PERSONERIA (ANEXAS EN EL CONTRATO)		
1	1					118		
CONT N°19	CONT N°20		CONT N°21					
ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA, APOYO CONTINUO (ANEXO EN EL CONTRATO)	ACTIVIDADES DE LA PERSONERIA EN TEMAS DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS Y ASESORIA EN ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION DURANTE UN MES		ACTIVIDADES DE LA PERSONERIA EN CUANTO A ARCHIVO, ORGANIZACIÓN DE CONTRATOS Y APOYO EN EL AREA FINANCIERA					
47	9		55					



ACTIVIDADES	TOTALES 2016
ACCIONES DE TUTELA	764
DERECHOS DE PETICION	148
INCIDENTES DE DESACATO	315
DENUNCIAS	24
IMPUGNACIONES	3
ACTIVIDADES CONCERNIENTES A LA PERSONERIA EN GENERAL	3.250

ACTIVIDADES DE LA PERSONERIA EN CUANTO A EDUCACION	102
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LIBRETA MILITAR	96
ATENCION AL PUBLICO EN GENERAL	504
TOTAL ACTIVIDADES 2016	5.206

**RESUMEN ACTIVIDADES SEGÚN
CONTRATOS 2016**

CONCEPTO (DESPACHO DEL PERSONERO)	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL 2016
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES SALUD	1					2			3
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES PERSONERIA	1	5	11		2		1		20
OFICIOS DESPACHADOS	152	79	110	108	163	117	107	56	892
ASISTENCIA ACOMPAÑAMIENTO REUNIONES Y EVENTOS	19	19	11	20	14	14	14	13	124
EXPEDICION DE AUTOS APERTURA DE INVESTIGACIONES Y COMISIONES	14	7	2	5	8	5	6	7	54
COMISION POR EL PERSONRO VIGILANCIAS DE DERECHOS DE SOLICITUDES	27	23	23	23	48	30	25	9	208



REMISION DE VIGILANCIA POR COMPETENCIA	5	1	1		6	2	4		19
INSPECCION POLICIA	2								2
INFOCLIENTE	15	17	4						36
DERECHOS DE PETICION RECEPCIONADOS			3	1	4	2	1	1	12
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES PROCURADURIA				1					1
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES OFICINA DEL TRABAJO				1					1
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES DIGER				1	2	2			5
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES GOBIERNO				1	1		1		3
EXPEDICION DE AUTOS POR IMPEDIMENTO				1					1
EXPEDICION DE AUTOS POR ACUMULACION				2					2
EXPEDICION DE AUTOS POR DELEGACION				3				1	4
CIRCULARES				2	1	2			5
VIGILANCIA DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES OTRAS					3	2			5
VIGILANCIAS DERECHO DE PETICION Y SOLICITUDES CARDER					1				1
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES OBRAS PÚBLICAS					1				1
COMISORIOS					2				2
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES SERVICIUDAD						3	2		5
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES OTRAS CURADURIA							1	2	3



PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

"POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"

30 de enero de 2017

CONCEPTO (PROFESIONAL UNIVERSITARIA)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL 2016
CASOS ATENDIDOS A LA COMUNIDAD												
AMPAROS DE POBREZA	6	6	3	4	3	3	5	1	2	1	7	41
ASESORIAS JURIDICAS	48	35	40	49	65	26	50	58	24	16	2	413
ASUNTO DE COMISARIA DE FAMILIA	3	5	7	8	7	2	2	2	1	1	1	39
ASUNTOS ANTE ICBF			2	4	5		4	1	1	2	1	20
ASUNTOS DE DESPLAZAMIENTO DE VICTIMAS	1	1			1		1	1	1			6
ASUNTOS DE LA REGISTRADURIA	2		2	2	2		1	2		2	1	14
ASUNTOS DE SALUD	3	4	2	3	5	13	7	8			7	52
ASUNTOS DE VIVIENDAS			2		1	1	2	2	2	1	1	12
ASUNTOS DEL SISBEN	1	2				1	4			1	3	12
COMISIONES EN CASOS ORDENADOS POR EL PERSONERO		1	2			3	1	1	2	1		11
ELABORACION DE OFICIOS A LA COMUNIDAD	10	10	7	14								41
ELABORACION DERECHOS DE PETICION	5	5	2	1	1		32	2	3	1	5	57
PERSONAS ATENDIDAS	82	63	61	81	95	62	98	81	39	29	89	780
RECURSOS						1	3	1	3			8
SEGUIMIENTO ATENCIONES A LA COMUNIDAD	13	10	1	13	12	6	28	21	15	11	16	146
SERVICIOS PÚBLICOS	5	2	2	1			1	1	1		1	14
CORRESPONDENCIA DESPACHADA					15	15	37	54	30	24	50	225
CASOS DE LA 40. BADEA						1	3	1		2		7
DILIGENCIAS Y REUNIONES DEL COMITÉ						3	1		5	8		17
TUTELAS						3	2					5
DESACATOS						2	1					3

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. Control Interno