

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS UN GANHO HAZIA LA EXCELENCIA</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
UN GANHO HAZIA LA EXCELENCIA
No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

CARTA DE NAVEGACION. "DERECHO DE PETICIÓN" 2022



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 fundamentales".

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 PETICIÓN**, 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 preteritorio 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:

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

Avenida Simon Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM Piso 02 Oficina 208-29
Teléfono: (6) 3228460-3228254. personeriadosquebradas@gmail.com **ELABORO Y PROYECTO. MGMN** 1

PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
UN GANHO HAZIA LA EXCELENCIA
No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer



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.



Avenida Simon Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM Piso 02 Oficina 208-29
Teléfono: (6) 3228460-3228254. personeriadosquebradas@gmail.com **ELABORO Y PROYECTO. MGMN** 2

PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
UN GANHO HAZIA LA EXCELENCIA
No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

ACCION DE TUTELA PARA PROTEGER EL DERECHO DE PETICION.

Cualquier ciudadano que considere que por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que prestan un servicio público o actúan en desarrollo de funciones públicas, vulneren o amenacen el Derecho Constitucional de Petición, puede recurrir a la ACCION DE TUTELA para reclamar ante las Jueces la protección inmediata de su DERECHO CONSTITUCIONAL.

MODELO DE PRESENTACION DE UN DERECHO DE PETICION

Ciudad y fecha: _____

Señores: _____

Identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en la ciudad de _____ con resolución número _____ del _____ de _____ de _____ en el artículo 23 de la Constitución Nacional y la Ley 1755/2015, me permito muy respetuosamente solicitar de esta entidad lo siguiente:

Apeño mi petición en las razones que paso a exponer:

A efectos de sustentar la solicitud efectuada me permito acompañar los siguientes documentos:

Espera la pronta resolución de la presente petición.

Atentamente,

Firma del peticionario _____

C.C. No. _____

PROCESO Y PROCEDIMIENTO "DERECHO DE PETICION"

PERSONERO
SECRETARIO GENERAL
D. PENAL
D. DERECHO PETICION
P. UNIVERSITARIA
AFPIA JURIDICO

UNA VEZ SEAN DIRIGIDAS LAS REFERENTES DEPENDENCIAS QUE LE CORRESPONDE SE INICIA EL PROCESO DE VIGILANCIA DE VINCULACION PARA DAR LAS RESPUESTAS A LOS USUARIOS SEGUN EL TIEMPO ESTABLECIDO POR LA LEY.

Avenida Simon Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM Piso 02 Oficina 208-29
Teléfono: (6) 3228460-3228254. personeriadosquebradas@gmail.com **ELABORO Y PROYECTO. MGMN** 3

PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
UN GANHO HAZIA LA EXCELENCIA
No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

PROCEDIMIENTO VIGILANCIA AL DERECHO DE PETICION

PROPOSITO PRINCIPAL: Ejercer el ejercicio del derecho de petición.

OBJETIVO:

- Analizar si está constituida sobre la forma de seguir con las autoridades o privados del sector público del peticionario y el tiempo que debe tomar para realizar.
- Cuando se cuestiona sobre la forma de seguir con las autoridades o privados del sector público que tiene la administración para resolver.
- Realizar, emitir y transferir ante las autoridades competentes, los reclamos, quejas o quejas que se presenten ante la Personería por la presunta violación del derecho de petición y valor según los hechos que se presenten.
- Exponer la opinión sobre el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley para la atención del derecho de petición.
- Gestionar la información a los funcionarios de la Personería y toda la información necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- Emitir las pronunciamientos que delega el personal.
- Responder por el control interno de la Personería a su cargo.

PROCESO: Las peticiones recibidas por esta Personería tienen prioridad y se atienden en el orden de petición recibidas en la personería como: Quejas, quejas presentadas; Reclamos recibidos en las oficinas subalternas administrativas, personal, industriales, organizaciones e instituciones privadas del sector público.

PROCEDIMIENTO:

VENTANILLA UNICA → CANAL → PERSONERÍA MUNICIPAL

El día hábil para presentación de la solicitud, se da hábil para presentación de documentos y diez (10) días para recibir respuesta.

Se hace saber sobre el estado de la solicitud, se hace saber sobre el estado de la solicitud, se hace saber sobre el estado de la solicitud.

El día hábil para recibir la respuesta de la solicitud es de diez (10) días hábiles para dar respuesta a los reclamos de peticiones. Para cuando se trate de solicitudes de información, la entidad tiene 10 días hábiles para dar respuesta y cuando sea una consulta se atiende con los reclamos en el orden de llegada por 30 días hábiles para dar respuesta.

Avenida Simon Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM Piso 02 Oficina 208-29
Teléfono: (6) 3228460-3228254. personeriadosquebradas@gmail.com **ELABORO Y PROYECTO. MGMN** 4

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso para repotenciarlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con recepción de peticiones, quejas y reclamos de manera presencial, telefónica y virtual.



RECEPCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DE MEDIO TELEFONICO

La atención de PQRS por medio telefónico, se brinda un servicio rápido, concreto, efectivo y amable ya que la actitud del funcionario es percibida a través del teléfono.

Al contestar el teléfono la funcionaria:

- Saluda.
- Dedicar exclusivamente a la atención del ciudadano



ATENCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DEL BUZÓN

El buzón de Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, se encuentra ubicado en la Ventanilla Única de atención al ciudadano, y en la misma están a disposición los formatos correspondientes para realizar el procedimiento solicitado por los ciudadanos.

Cada tres (03) días se procede a abrir el buzón, para evidenciar si existe alguna **PQRS**, dejando por escrito en acta lo encontrado allí. En el periodo del mes de enero a abril del 2022, no se presentó ninguna **PQRS**.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

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

Nit 816.000.158-5

SEGUIMIENTO. La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con un medio físico en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se encuentran radicadas, después de esto, se hace el debido seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

• **CARTA DE NAVEGACION DEL DERECHO DE PETICION**, emitida por la oficina de Control Interno, en la cual se establecieron los lineamientos para el trámite del derecho de petición, el cual se puede consultar en la página web de la entidad <http://personeriodosquebradas.gov.co/> y en el enlace <http://personeriodosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/1000-carta-de-navegacion-derecho-de-peticion-2022>.

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

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

Dando cumplimiento a lo previsto en el Plan Institucional de Auditorías 2022, cuyo objeto es planificar las auditorías y seguimientos a ejecutar en la vigencia 2022, para evaluar la gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas y el estado del Sistema de Control de Calidad de la Entidad. Para el mes de abril, corresponde, entre otras cosas, a la elaboración del informe de PQRS trimestral, el cual se elabora con base en la información suministrada y verificada por la delegada en Derechos de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos.

De acuerdo con lo anterior, se realiza el resumen

DELEGADA EN DERECHOS DE PETICIÓN, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS			
VIGILANCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALCALDE			
EN DILIGENCIAS	4	5	10
ARCHIVO	2	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	6	5	10

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

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

Nit 816.000.158-5

VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES ALMACÉN			
EN DILIGENCIAS	N/A	N/A	1
ARCHIVO			0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES			0
TOTAL			1
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CORREGIDURÍAS			
EN DILIGENCIAS	0	1	3
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	1	0	1
TOTAL	1	1	0
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES CARDER			
EN DILIGENCIAS	N/A	1	1
ARCHIVO		0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES		0	0
TOTAL		1	1
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DIGER			
EN DILIGENCIAS	4	3	2
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	1	0
TOTAL	5	4	2
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES AGROPECUARIO			
EN DILIGENCIAS	2	2	2
ARCHIVO	0	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	2	2	2
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO			
EN DILIGENCIAS	1	1	0
ARCHIVO	0	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	1	1	1
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES EDUCACIÓN			
EN DILIGENCIAS	2	5	7
ARCHIVO	1	0	0

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

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
 personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	3	5	7
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES GOBIERNO			
EN DILIGENCIAS	41	47	50
ARCHIVO	2	2	2
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	3	0	0
TOTAL	46	49	52
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES HACIENDA			
EN DILIGENCIAS	2	N/A	5
ARCHIVO	2		0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0		0
TOTAL	4		5
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES INSPECCIONES			
EN DILIGENCIAS	8	7	7
ARCHIVO	1	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	9	7	8
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OBRAS PÚBLICAS			
EN DILIGENCIAS	6	6	6
ARCHIVO	1	0	0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	1	0	0
TOTAL	8	6	6
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES OTRAS DEPENDENCIAS			
EN DILIGENCIAS	17	18	20
ARCHIVO	9	1	3
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	1	0	0
TOTAL	27	19	23
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PERSONERÍA			
EN DILIGENCIAS	63	68	77
ARCHIVO	9	5	2
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	9	0	0
TOTAL	81	73	79
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES PLANEACIÓN			

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

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

Nit 816.000.158-5

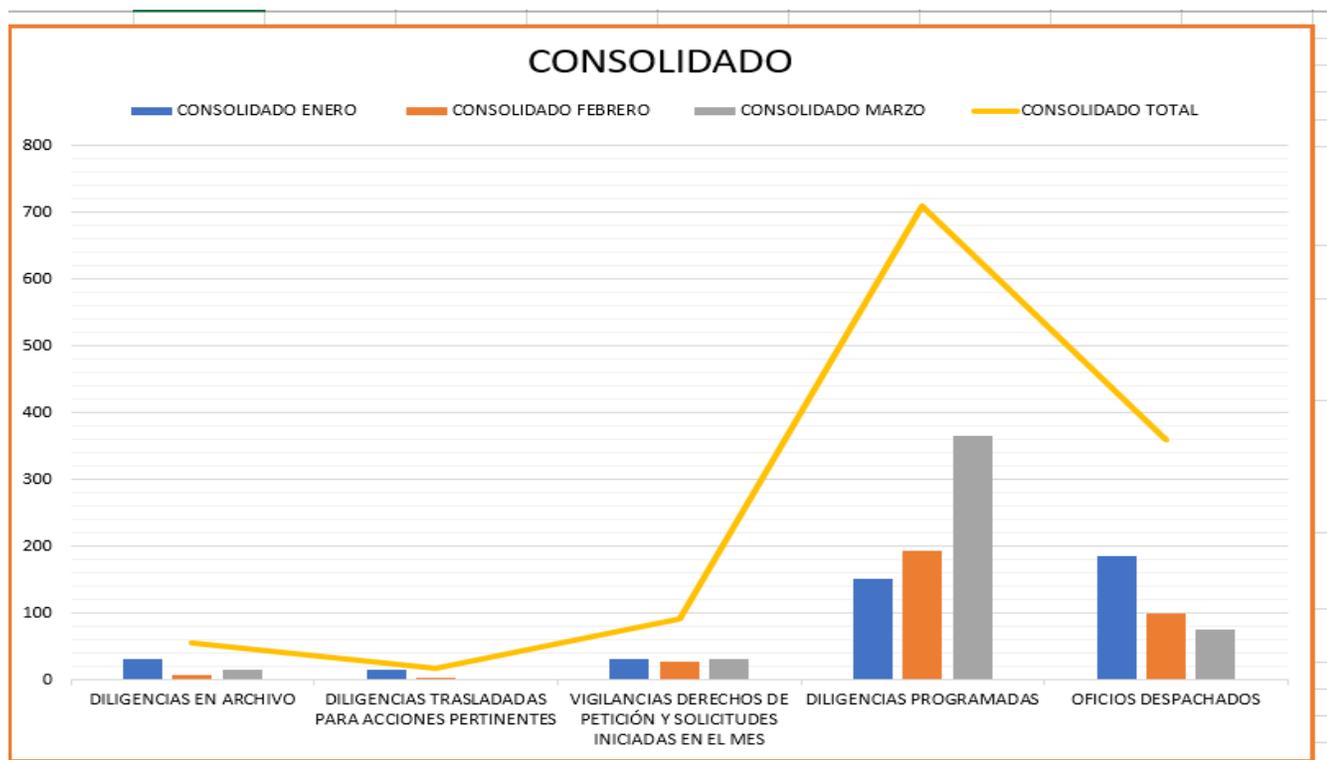
EN DILIGENCIAS	3	2	2
ARCHIVO	1	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	4	2	3
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SALUD			
EN DILIGENCIAS	1	3	1
ARCHIVO	0	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	1	3	2
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SISBÉN			
EN DILIGENCIAS	17	15	12
ARCHIVO	12	0	3
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	0	0
TOTAL	29	15	15
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES SERVICIUDAD			
EN DILIGENCIAS	1	N/A	1
ARCHIVO	1		0
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0		0
TOTAL	2		1
VIGILANCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES TRÁNSITO			
EN DILIGENCIAS	4	4	5
ARCHIVO	1	0	1
TRASLADOS ACCIONES PERTINENTES	0	1	0
TOTAL	5	5	6
CONSOLIDADO			
DILIGENCIAS EN ARCHIVO	32	8	15
DILIGENCIAS TRASLADADAS PARA ACCIONES PERTINENTES	15	3	0
VIGILANCIAS DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES INICIADAS EN EL MES	32	28	32
DILIGENCIAS PROGRAMADAS	151	193	366
OFICIOS DESPACHADOS	185	99	75

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

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5



De acuerdo a las diligencias programadas en el mes desde la Delegada en Derechos de Petición, Medio

Ambiente y Servicios Públicos, en el mes de enero se programaron 151 diligencias, mientras que en el mes de febrero se dieron 193, sufriendo un aumento de 127,8% y en el mes de marzo 366, con un incremento del 242,3% respecto al mes de enero y un 189,6% respecto al mes de febrero, demostrando el compromiso de la Delegada en el marco de las actuaciones de la Entidad accionante y de las entidades objeto de las diligencias, logrando un aumento considerable mes a mes, generando acciones con gran impacto para la ciudadanía y especialmente para los usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas.

Considerando la información expuesta anteriormente, la delegación dio respuesta oportuna a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía, realizando las acciones pertinentes para dar trámite efectivo a las necesidades de la ciudadanía del municipio, en aras de salvaguardar y proteger sus derechos fundamentales, además, se realizó el seguimiento, la trazabilidad y el control a cada una de las acciones realizadas previamente, a fin de garantizar la oportuna respuesta a los ciudadanos.

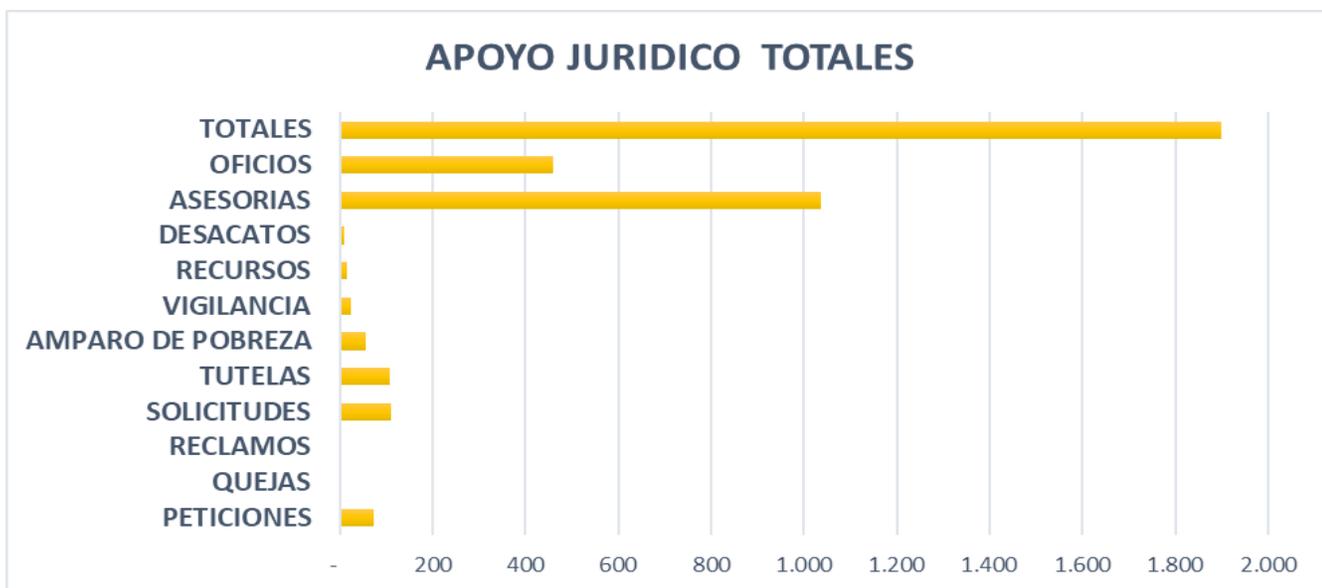
APOYO JURIDICO				
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES
PETICIONES	-	30	42	72

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

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

Nit 816.000.158-5

QUEJAS	-	5	-	5
RECLAMOS	-	-	-	-
SOLICITUDES	-	66	46	112
TUTELAS	-	24	83	107
AMPARO DE POBREZA	-	42	15	57
VIGILANCIA	-	15	9	24
RECURSOS	-	3	12	15
DESACATOS	-	6	5	11
ASESORIAS	-	550	485	1.035
OFICIOS	-	215	245	460
TOTALES	-	956	942	1.898



VENTANILLA ÚNICA

Se realiza el resumen mensual de las actuaciones adelantadas por la Ventanilla Única en el plazo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo.

VENTANILLA ÚNICA

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

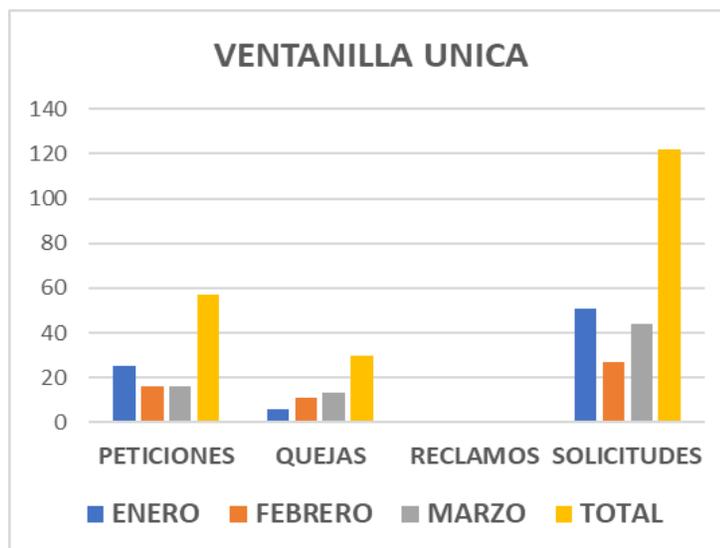
CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

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

Nit 816.000.158-5

DETALLE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR PERSONAL DE LA ENTIDAD	16	0	0	6
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE VENTANILLA ÚNICA	20	27	0	89
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	21	3	0	27
TOTALES	57	30	0	122

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	25	16	16	57
QUEJAS	6	11	13	30
RECLAMOS	0	0	0	0
SOLICITUDES	51	27	44	122



Considerando la anterior información, se registraron un total de 22 usuarios atendidos por funcionarios de la Entidad, mientras que se reportaron 136 usuarios que fueron atendidos a través de la Ventanilla Única, en diferencia a las 51 personas que acudieron a la entidad a través de correo electrónico, demostrando la alta eficacia que representa la Ventanilla Única para la atención de los ciudadanos, cuya mayor cantidad de consultas, obedecen a solicitudes, peticiones y quejas respectivamente.

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

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

Nit 816.000.158-5

Con el anterior informe se evidencia la necesidad de conservar la atención presencial, toda vez que los procesos electrónicos aún no se encuentran institucionalizados y en general es menor la población que acude a estos canales para su atención, ya sea por falta de acceso a herramientas que faciliten la interacción en el canal digital o por falta de conocimiento y familiarización con dichas herramientas.

DESPACHO PERSONERO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES			
ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO
PETICIONES	0	1	9
QUEJAS	28	13	11
RECLAMOS	0	0	0
SOLICITUDES	2	9	20
OFICIOS PRODUCIDOS	30	45	71
TOTALES	60	68	111

Dando revisión a la información suministrada por la Auxiliar administrativa del despacho del Personero municipal, se puede evidenciar que el promedio de usuarios que solicitan algún trámite durante los tres primeros meses fue de poco más de 30 usuarios, demostrando que, sumado a los indicadores expuestos en los diferentes informes de PQRS, los usuarios que se acercan al despacho del Personero, son abundantes, así mismo, se evidencia que a diferencia de otras secciones de la Personería según el organigrama, la mayoría de motivos de los usuarios son quejas y solicitudes, dejando las solicitudes y peticiones en un tercer y cuarto lugar respectivamente, toda vez que éstos son trasladados a otras dependencias a fin de lograr una mayor eficiencia desde el despacho de esta agencia del Ministerio Público.

Adicional a lo anterior, la auxiliar administrativa en su informe de actividades, expone las actividades de agendamiento y de acompañamiento por parte del Personero municipal y/o funcionarios de la Entidad, a diferentes problemáticas que aquejan a los ciudadanos del municipio de Dosquebradas, demostrando así una gran organización y generando estrategias de planeación institucional que permiten que las labores se desarrollen de forma más eficiente, respetando tiempos, espacios y actores involucrados en las diferentes problemáticas presentadas a nivel social, económico, ambiental, educativo, y demás connotaciones que se puedan apoyar desde las competencias del despacho y la entidad como tal.

CONSOLIDADO

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