



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	1 de 8

INFORME DE PQRS

PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.

SEGUNDO – TERCER TRIMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Dosquebradas, en cumplimiento de sus funciones, consagradas en el artículo 178 de la Constitución Política, realiza funciones de contacto directo con la comunidad, tanto en la sede principal de la Entidad como en las sedes descentralizadas y en las visitas e intervenciones realizadas por la misma en diferentes escenarios. Por lo anterior, el contacto con la comunidad es una actividad diaria, razón por la cual, es menester realizar el análisis periódico de las condiciones en las que son atendidos los y las usuarios de la Entidad, toda vez que es fundamental para realizar las respectivas mejoras procedimentales en aras de optimizar la atención al ciudadano.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 dado lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Considerando lo anterior, la Oficina de Control Interno se permite rendir informe de la satisfacción de los usuarios de la Entidad, **II-III TRIMESTRE 2025**.

Finalmente, dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de atención al Ciudadano

OBJETIVOS

- Verificar el cumplimiento de la política de atención al usuario de la Entidad, enmarcada en la Ley, los reglamentos y demás componentes legales que determinan el funcionamiento y correcto ejercicio de la atención a los ciudadanos.
- Verificar la atención oportuna a los usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo. Contratista	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Supervisora	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	2 de 8

- Validar el rendimiento de las Personerías delegadas y demás áreas de la Entidad cuyo ejercicio natural exige la atención a los ciudadanos.

ALCANCE

El análisis y seguimiento de la situación de las **PQRS** se realizó en todas y cada una de las dependencias de la Entidad, efectuando el consolidado y permitiendo verificar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de los componentes misionales de la Entidad.

METODOLOGÍA

Se realizó el consolidado por delegada y por dependencia según la información brindada por cada una de ellas, adicionalmente, se solicitaron los informes de actividades tanto de funcionarios como de contratistas para analizar el cumplimiento de la misión institucional y de las actividades contratadas por la Entidad a fin de garantizar alta efectividad en la atención prestada a los usuarios.

Lo anterior se desarrolló según las actividades comprendidas entre el **de ABRIL A SEPTIEMBRE 2025**, correspondiendo así al primer trimestre del año en curso.

MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 Por la 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.
- Decreto 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Resolución 0295 del 21 de marzo de 2018, por la cual se actualiza las políticas en materia de Administración de Riesgos de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo. Contratita	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Supervisora	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	3 de 8

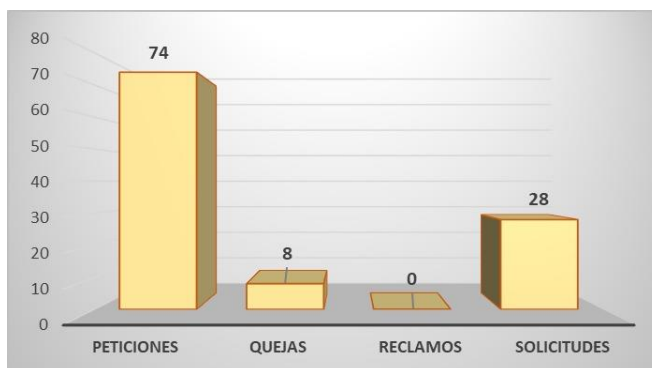
- Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” Artículo. 5

CONSOLIDADO PQRS ATENDIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2025 (ABRIL-MAYO-JUNIO)

- En el mes de **abril** se atendieron **110** PQRS.
- En el mes de **mayo** se atendieron **98** PQRS.
- En el mes de **junio** se atendieron **122** PQRS.

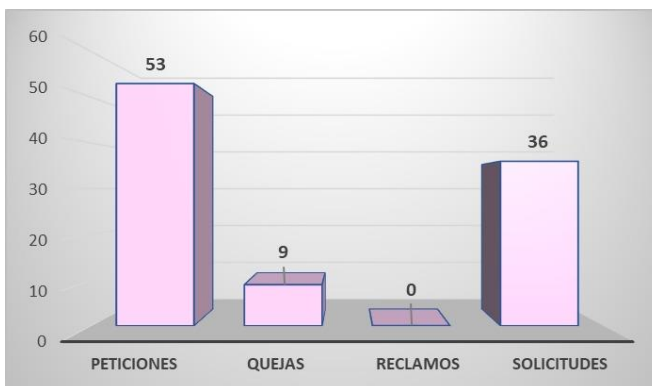
➤ Resumen mes de abril:

CONSOLIDADO PQRS ABRIL 2025	
PETICIONES	74
QUEJAS	8
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	28
TOTAL	110



➤ Resumen mes de mayo:

CONSOLIDADO PQRS MAYO 2025	
PETICIONES	53
QUEJAS	9
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	36
TOTAL	98

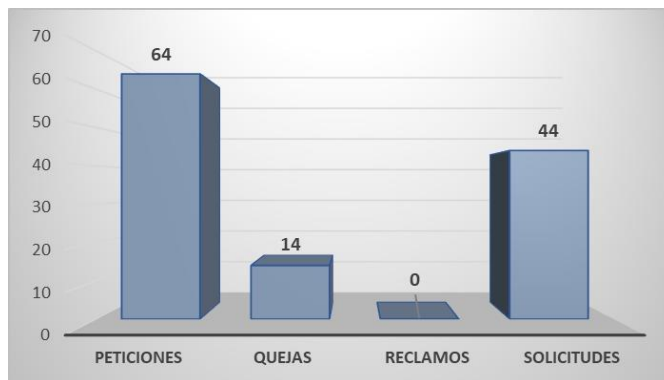


ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo. Contratita	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Supervisora	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------



➤ Resumen mes de junio:

CONSOLIDADO PQRS JUNIO 2025	
PETICIONES	64
QUEJAS	14
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	44
TOTAL	122



Cuadro de tabulación consolidado del segundo trimestre.

CONSOLIDADO PQRS 2025													
ATENCIONES USUARIOS	DEPENDENCIA	ABRIL				MAYO				JUNIO			
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS DE LA PERSONERIA	DELEGACION CIVIL												
	DELEGACION PENAL									1			
	DELEGACION DPMASP												
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO												
	SECRETARIO GENERAL									2			
	DESPACHO PERSONERIA												
	CONTRATISTAS	57				32	1			26	2		
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	DELEGACION CIVIL				4	1			2	3	1		4
	DELEGACION PENAL					1			1				1
	DELEGACION DPMASP	11			3	7			4	13	3		4
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1			3	1			2		1		2
	SECRETARIO GENERAL	1	2			1			1				2
	DESPACHO PERSONERIA		4		1		3		1		6		1
	FINANCIERA												
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	DELEGACION CIVIL				6		3		3	2			8
	DELEGACION PENAL				5				6				6
	DELEGACION DPMASP	4	1		2	9	2		7	14			7
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO				2	1			3		1		5
	SECRETARIO GENERAL		1						4	3			2
	DESPACHO PERSONERIA				2				2				1
	FINANCIERA												1
	TOTAL	74	8	0	28	53	9	0	36	64	14	0	44

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
Contratista

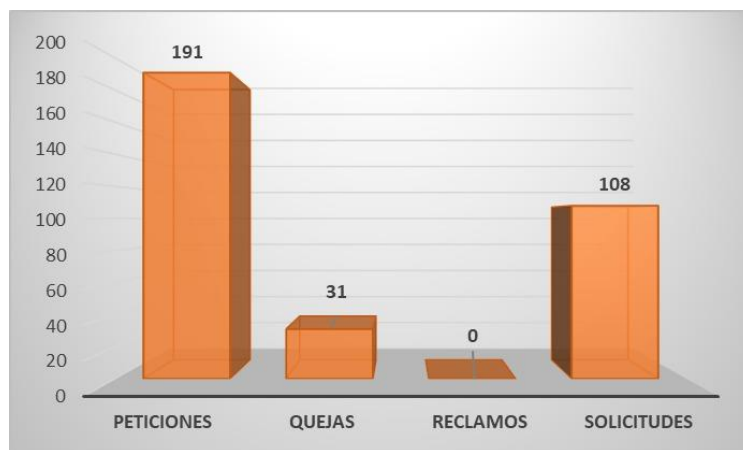
REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora

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



➤ **Consolidado segundo trimestre (abril-mayo-junio)**

CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2025 (ABRIL-MAYO-JUNIO)				
REQUERIMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	74	53	64	191
QUEJAS	8	9	14	31
RECLAMOS	0	0	0	0
SOLICITUDES	28	36	44	108
TOTAL	110	98	122	330



Para un total de **330 PQRS** atendidas durante el segundo trimestre del 2025.

Estas atenciones están relacionadas en los siguientes requerimientos:

- Peticiones **191**.
- Quejas **31**.
- Reclamos **0**.
- Solicitudes **108**.

CONSOLIDADO PQRS ATENDIDAS TERCER TRIMESTRE DEL 2025 (JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE)

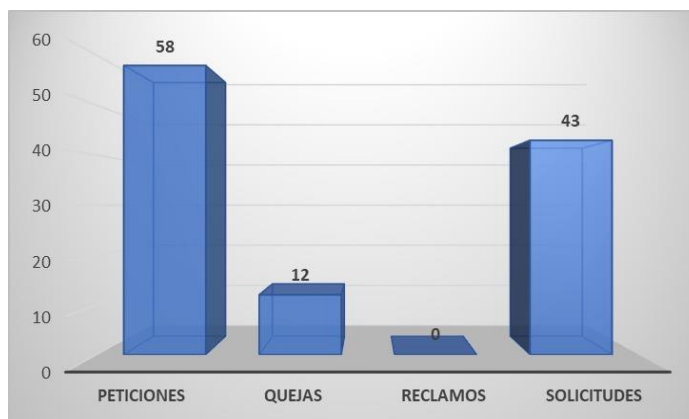
- En el mes de **julio** se atendieron **113** PQRS.
- En el mes de **agosto** se atendieron **95** PQRS.
- En el mes de **septiembre** se atendieron **137** PQRS.

➤ **Resumen mes de julio:**

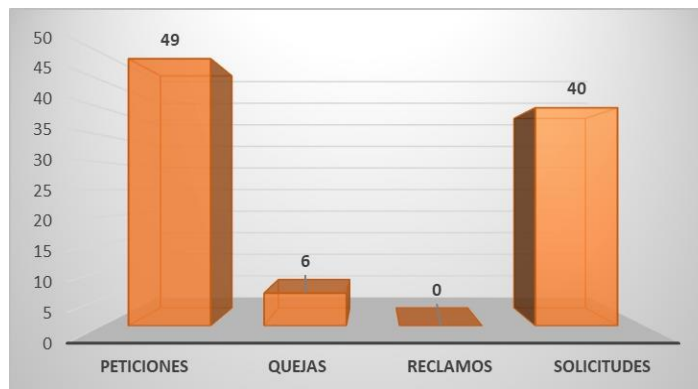
ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo. Contratita	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña Supervisora	RECIBIDO POR: _____ Día___Mes___Año___Hora___
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--------------------------------------------------

**CONSOLIDADO PQRS JULIO 2025**

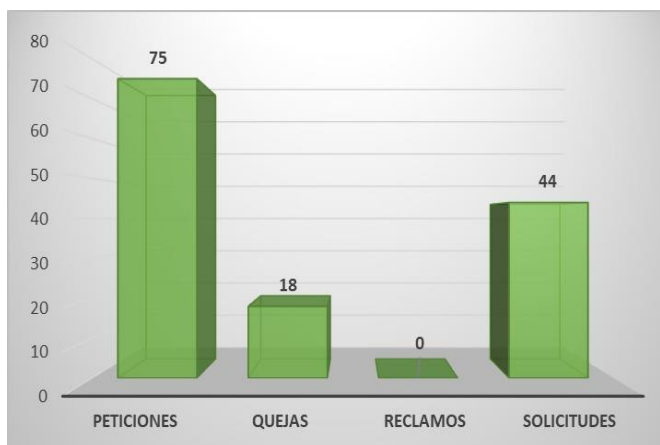
PETICIONES	58
QUEJAS	12
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	43
TOTAL	113

**➤ Resumen mes de agosto:****CONSOLIDADO PQRS AGOSTO 2025**

PETICIONES	49
QUEJAS	6
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	40
TOTAL	95

**➤ Resumen mes de septiembre:****CONSOLIDADO PQRS SEPTIEMBRE 2025**

PETICIONES	75
QUEJAS	18
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	44
TOTAL	137



ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora

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

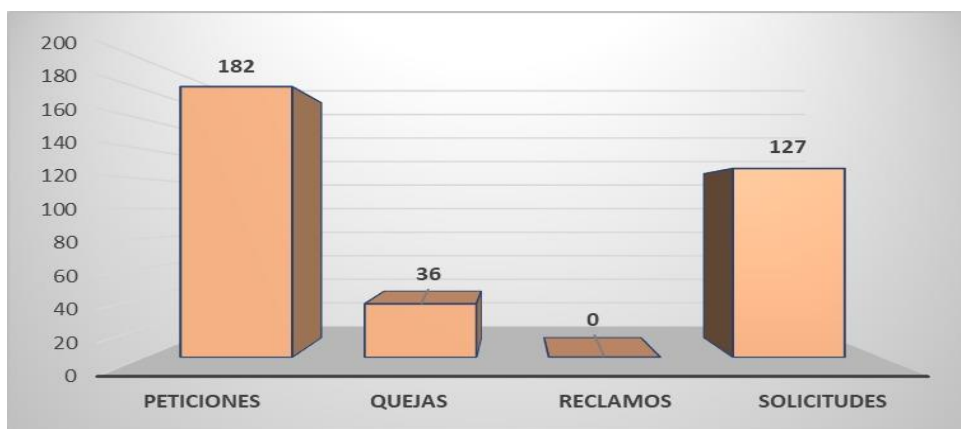
**Cuadro de tabulación consolidado del tercer trimestre.**

CONSOLIDADO PQRS 2025													
ATENCIONES USUARIOS	DEPENDENCIA	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES
USUARIOS ATENDIDOS POR FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS DE LA PERSONERIA	DELEGACION CIVIL									1	1		
	DELEGACION PENAL	2											
	DELEGACION DPMASP									3	1		
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2											
	SECRETARIO GENERAL	1	2				2			1	1		
	DESPACHO PERSONERIA										7		
	CONTRATISTAS	42				33				55			1
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DE VENTANILLA UNICA	DELEGACION CIVIL				5	1			3				6
	DELEGACION PENAL												1
	DELEGACION DPMASP	3			1	5							5
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO				2								
	SECRETARIO GENERAL	2	2		1	1			5		1		
	DESPACHO PERSONERIA	1					2		1				
	FINANCIERA												
RECEPCION DE DOCUMENTOS A TRAVES DEL CORREO INSTITUCIONAL	DELEGACION CIVIL		2		13	4	2		6	8	2		9
	DELEGACION PENAL		1		8				12	2			8
	DELEGACION DPMASP	5	2		5	4			4	4	2		4
	PROFESIONAL UNIVERSITARIO												
	SECRETARIO GENERAL		2		4	1			2	1	3		9
	DESPACHO PERSONERIA		1		4				7				1
	FINANCIERA				1								
	TOTAL	58	12	0	43	49	6	0	40	75	18	0	44

➤ Consolidado tercer trimestre (julio-agosto-septiembre)

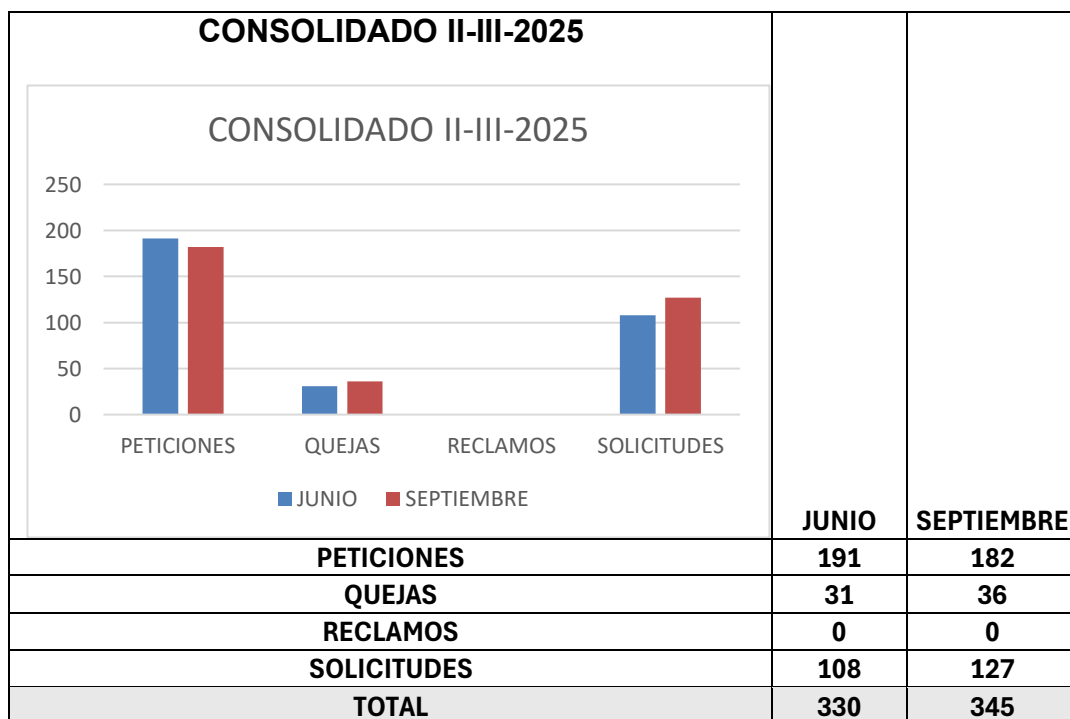
CONSOLIDADO PQRS TERCER TRIMESTRE 2025 (JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE)				
REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	58	49	75	182
QUEJAS	12	6	18	36
RECLAMOS	0	0	0	0
SOLICITUDES	43	40	44	127
TOTAL	113	95	137	345

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
ContratistaREVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
SupervisoraRECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



Para un total de **345 PQRS** atendidas durante el tercer trimestre del 2025.

Estas atenciones están relacionadas en los siguientes requerimientos:



Daniel Patiño Jaramillo
Contratista

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo.
Contratista

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Supervisora

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