



INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS VIGILANCIAS

PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y en el marco del seguimiento a los procesos misionales de la Personería Municipal de Dosquebradas, se llevó a cabo la revisión del estado actual de las vigilancias ciudadanas en cada una de las delegaciones. Este ejercicio tiene como propósito verificar la trazabilidad de las actuaciones, el cumplimiento de los términos legales, la organización documental, la respuesta institucional a las solicitudes ciudadanas y la capacidad de respuesta de cada equipo de trabajo.

El seguimiento permite identificar fortalezas y debilidades, y orientar recomendaciones para el mejoramiento continuo, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia, eficiencia y orientación al ciudadano.

2. METODOLOGÍA

El análisis se realizó a partir de:

- Observación directa de archivos físicos y digitales.
- Revisión documental de bases de datos, expedientes y correspondencia.
- Entrevistas con los responsables de cada delegación.
- Consolidado cuantitativo de estados de vigilancia.
- Análisis cualitativo de los casos con tutela, seguimiento crítico o sin respuesta.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar un diagnóstico integral del estado actual de las vigilancias en cada delegación de la Personería Municipal de Dosquebradas, con el fin de establecer oportunidades de mejora, garantizar el cumplimiento de los términos legales, fortalecer el archivo documental, prevenir riesgos y promover una gestión más eficiente y transparente.

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



4. DESARROLLO DEL ANÁLISIS POR DELEGACIÓN

4.1 DELEGACIÓN PENAL

La Delegación Penal de la Personería Municipal de Dosquebradas concentra su labor en el acompañamiento y vigilancia de situaciones que involucran riesgo a la vida, integridad personal, conflicto con la fuerza pública, violencia basada en género, y seguimiento a derechos fundamentales en el marco del sistema penal.

Durante los últimos cinco años ha mantenido una actividad constante, respondiendo tanto de forma preventiva como reactiva a diferentes situaciones ciudadanas.

Actualmente cuenta con:

4 vigilancias activas,

2 de ellas aperturadas durante el año 2025

las otras 2 del año 2021 y del año 2024,

cuenta con 13 archivadas.

A continuación, se presentan:

VIGILANCIAS DELEGACION PENAL VIGENCIA 2024						
NRO	RADICADO	FECHA DE APERTURA	EN CONTRA DE	UBICACIÓN	ESTADO	ESTADO FINAL
#001	ACCION PREVENTIVA 006-2020	10/8/2021	ALCALDIA MUNICIPAL DOSQUEBRADAS	SECRETARÍA GOBIERNO	PERMANENTE TRIMESTRAL	ACTIVA
#002	VIGILANCIA SOLICITUD 013-2022	1/6/2022	JUAN SEBASTIAN CORRALES NARVAEZ	Juzgado 09 Penal	AUDIENCIAS	SE ARCHIVO 07/05/2025
#003	VIGILANCIA 001-2023	24/01/2023	DENUNCIA POR INSEGURIDAD	ESTACION POLICIA	REITERAR SOLICITUDES	SE ARCHIVO 28/04/2025
#004	VIGILANCIA 006-2023	13/02/2023	INDETERMINADO BANDA CRIMINAL	UNIDAD NACIONAL PROTECCION	CASO ATENDIDO UNP	SE ARCHIVO 28/04/2025
#005	VIGILANCIA 001-2024	23/04/2024	COMISARÍA 01 DE FAMILIA	COMISARÍA 01 DE FAMILIA	APERTURA PROCESO	SE ARCHIVO 30/04/2025

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISOR: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 3 de 19

#006	VIGILANCIA 002-2024	24/04/2024	HOGARES COMUNITARIOS ICBF	ICBF - PERSONERIA	DERECHO DE PETICION	SE ARCHIVO 07/05/2025
#007	VIGILANCIA 003-2024	306/04/2024	FUERZA PUBLICA DOSQUEBRADAS	FISCALIA SECCIONAL RISARALDA	DENUNCIA	SE ARCHIVO 07/05/2025
#008	VIGILANCIA 004-2024	9/5/2024	COMISARÍA 02 DE FAMILIA	COMISARÍA 02 DE FAMILIA	PROCESO COMISARÍA	SE ARCHIVO 28/04/2025
#009	VIGILANCIA 005-2024	8/7/2024	FISCALIA 09 LOCAL DOSQUEBRADAS	FISCALIA 09 LOCAL DDAS	INVESTIGACIO N	SE ARCHIVO 28/04/2025
#010	VIGILANCIA DERECHO DE PETICION 215-24	27/06/2024	CONCEJO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CONCEJO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	TRAMITE	SE ARCHIVO 29/04/2025
#11	VIGILANCIA 006-2024	8/20/2024	SECRETARIO DE EDUCACION Y ALCALDE	SECRETARÍA DE EDUCACION	TRAMITE	SE ARCHIVO 29/04/2025
#12	VIGILANCIA 007-2024	8/20/2024	UNP y MEPER	DEFENSORÍA, FISCALÍA, UNP, MEPER	TRAMITE	ACTIVA
#13	VIGILANCIA 008-2024	7-10-2024	COMISARÍA 03 DOSQUEBRADAS	COMISARÍA 03 DE FAMILIA	TRAMITE	SE ARCHIVO 21/03/2025

Fuente: Control de vigilancias Delegación Penal

VIGILANCIAS DELEGACION PENAL VIGENCIA 2025						
NRO	RADICADO	FECHA DE APERTURA	EN CONTRA DE	UBICACIÓN	ESTADO	ESTADO FINAL
#001	VIGILANCIA 001-2025	6/5/2025	MIEMBROS COMITE GARANTIAS ELECTORALES	VIGILANCIA N- 001- 2025		ACTIVA
#002	VIGILANCIA 002 - 2025	04/06/2025	ELIZABETH HENAO comandante estación policía dq	VIGILANCIA N- 002- 2025		ACTIVA

Fuente: Control de vigilancias Delegación Penal

Las dos vigilancias activas, aperturadas entre 2021 y 2024 corresponden a:

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



- **Acción preventiva 006-2020:** Caso relacionado con seguimiento permanente a la caracterización de víctimas conforme a la Ley 1448. Esta vigilancia, aunque fue aperturada en 2021, tiene seguimiento hasta el año 2032. Su continuidad obedece al cumplimiento de directrices normativas.
- **Vigilancia 007-2024 (UNP y MEPER):** Caso con múltiples entidades (Fiscalía, Defensoría, UNP y MEPER).

En cuanto a la vigencia 2025, se suman dos nuevas vigilancias activas:

- **Vigilancia 001-2025:** Involucra a miembros del Comité de Garantías Electorales.
- **Vigilancia 002-2025:** Aperturada frente a presuntas actuaciones de la comandante de la estación de policía.

Ambas vigilancias aperturadas recientemente.

Durante el periodo 2021–2025, se han archivado once (11) vigilancias, teniendo en cuenta las condiciones de cada una, por ejemplo:

- sentencias ejecutoriadas,
- cierre de investigaciones por parte de Fiscalía,
- remisión a entidades competentes,
- cumplimiento de acciones institucionales,
- inexistencia de nuevos hechos que ameriten continuidad, entre otros.

En todos los casos archivados se verifica la inclusión y el cumplimiento de la Ley de archivo, como es:

- Portada, índice y foliación.
- Carátula identificativa.
- Documentación escaneada y organizada en drive institucional.



Personería de
DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 5 de 19

CONCLUSION.

La Delegación Penal ha demostrado un manejo riguroso y responsable de sus actuaciones, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley General de Archivos, garantizando el adecuado almacenamiento, organización y trazabilidad tanto en formato físico como digital.

Se evidencia un compromiso institucional con la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, ya que las respuestas se han emitido dentro de los términos legales establecidos. Adicionalmente, se destaca que no se han presentado vulneraciones sustanciales a los derechos fundamentales que hayan dado lugar a acciones de tutela, lo que refleja una gestión preventiva, articulada y eficiente en el cumplimiento de sus funciones.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de la verificación realizada:

VIGILANCIAS ACTIVAS:

	PORTADA	FECHA: 10/07/2024 HORA: 10:00 AM LUGAR: ALMORZAR PÁGINA: 1 DE 1
DEPENDENCIA: 103. DELEGACIÓN PARA LO PENAL		
SERIE DOCUMENTAL: 103.12. DERECHOS DE PETICIÓN		
NÚMERO: VIGILANCIA 01 - 2025		
DE: PERSONERÍA DOSQUEBRADAS		
ANTE: MIEMBROS DEL CONTE DE GARANTÍAS ELECTORALES DE DOSQUEBRADAS		
ASUNTO: AUTO # 021 - 2025 POR EL SEÑOR DEL CUAL SE APERTURA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA DP-007-2025 A LOS COMPROBOS Y DELIBERACIONES EN EL CONTE DE GARANTÍAS ELECTORALES DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS		
CARPETA: 1		
FECHA INICIO: 05 MAYO / 2025		
FECHA FINAL:		
Nº. FOLIOS:		
CONSERVAR EN SUO ESTADO ESTE LIBRO REPRESENTA LA RESERVA E IDENTIDAD DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS		

	PORTADA	FECHA: 10/07/2024 HORA: 10:00 AM LUGAR: ALMORZAR PÁGINA: 1 DE 1
DEPENDENCIA: 103. DELEGACIÓN PARA LO PENAL		
SERIE DOCUMENTAL: 103.12 DERECHO DE PETICIÓN		
NÚMERO: VIGILANCIA 02 - 2025		
DE: ELIZABETH HERAS		
ANTE: COMANDO ESTACIÓN POLICIA DE DOSQUEBRADAS		
ASUNTO: AUTO # 236 - 2025 APERTURA DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA DP-008-2025		
CARPETA: 1 DE		
FECHA INICIO: 04 JUNIO / 2025		
FECHA FINAL:		
Nº. FOLIOS:		
CONSERVAR EN SUO ESTADO ESTE LIBRO REPRESENTA LA RESERVA E IDENTIDAD DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS		

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno Control Interno

RECIBIDO POR:

Día Mes Año Hora



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 6 de 19

VIGILANCIAS ARCHIVADAS:

Formulario de Vigilancia Archivada. Incluye campos para: DEPENDENCIA, DELEGADO PENAL, SERIE DOCUMENTAL, SUBSERIE DOCUMENTAL, PETICIONARIO, CARRETA N, FECHA INICIO, FECHA FIN, y FECHA FINAL. El documento está fechado en 2024.

Formulario de Vigilancia Archivada. Incluye campos para: DEPENDENCIA, DELEGADO PENAL, SERIE DOCUMENTAL, SUBSERIE DOCUMENTAL, PETICIONARIO, CARRETA N, FECHA INICIO, FECHA FIN, y FECHA FINAL. El documento está fechado en 2024.

Formulario de Vigilancia Archivada. Incluye campos para: DEPENDENCIA, DELEGADO PENAL, SERIE DOCUMENTAL, SUBSERIE DOCUMENTAL, PETICIONARIO, CARRETA N, FECHA INICIO, FECHA FIN, y FECHA FINAL. El documento está fechado en 2024.

FIRMAS.

SEBASTIAN BUITRAGO. Delegado Penal

JOHANA MARCELA LARGO. Auxiliar administrativa

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. Control interno

DIEGO ANDRES MARTINEZ. Contratista CI

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



4.2 DELEGACIÓN CIVIL

Inicialmente, la Delegación Civil no contaba con un control estructurado de correspondencia. Sin embargo, a partir de la vigencia 2025, se ha venido implementando un proceso progresivo de organización y archivo, con la conformación de cuatro carpetas de derechos de petición, que contienen un total de 318 oficios registrados.

	Personería de NO VOTEROS	PORTADA	FECHA DE EMISIÓN: _____ FECHA DE VENCIMIENTO: _____ FECHA DE RECEPCIÓN: _____
		DEPENDENCIA: 104. DELEGACIÓN PARA LQ CIVIL	
		SERIE DOCUMENTAL: 104.12. DEBERCEN DE PETICIÓN BP-001 AL BP-010	
		SUBSERIE DOCUMENTAL: NO APLICA	
CATEGORÍA: 01 00			
FECHA INICIO: _____			
FECHA FINAL: _____			
→ A. FOLIOS: _____			
IMPRIME EN CADA AUTOS DE ESTE LEGAL EN REPRESENTA LA MISMA E NUESTRO EN LA REPRESENTA, REPRESENTA DE SOLICITUD			



CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co



Se destaca el esfuerzo por implementar controles documentales retroactivos, mediante el proceso de digitalización de vigilancias desde 2019 hasta 2023, y actualmente se encuentran en etapa de incorporación de la información correspondiente al año 2024.

Este avance permitirá consolidar un repositorio ágil y de fácil acceso tanto para el personal de la delegación como para procesos de control interno y rendición de cuentas.

Durante el 2025 se han aperturado 20 vigilancias, evidenciando un alto nivel de demanda en asuntos de competencia civil.

Se reportan tres acciones de tutela presentadas durante el año en curso:

1. **Contra el Inspector Cuarto de Policía:** Hecho superado. La respuesta había sido emitida, pero no se había vinculado debidamente con el respectivo radicado.
2. **Contra el Corregidor de Las Marcadas:** Hecho superado bajo las mismas condiciones del caso anterior.
3. **Contra el Gerente de Discolmed:** A la fecha se encuentra en espera de respuesta.

No	VIGENCIA	ARCHIVAR	VIGENTE	TUTELA	SIN ACTUACION EN EL FORMATO	TOTAL
1	2018	1				1
2	2019	1	1			2
3	2020	1				1
4	2021	1	1	1		3
5	2022	4	6			10
6	2023	9	10	1		20
7	2024	3	1		79	83
8	2025	1	12		7	20
TOTAL GENERAL						140

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



No	SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	VIGILANCIA No.	PETICIONARIO	ASUNTO	ESTADO	
1	DERECHO DE PETICION	VIGILANCIA	044-2021	ROSARIO A RANGO ESPITIA	QUERRELLA DE POLICIA PERTURBACION A LA POSESION	>Terminos vencidos JUNIO 06, se espera hasta el 20 de junio, para proceder tutela.	TUTELA
2	DERECHO DE PETICION	VIGILANCIA	003-2023	EISENHOWER DEJANON ZAPATA	SOLICITUD VIGILANCIA QUEJA INSPECCION AL EXPEDIENTE QUERRELLA RAD 221.1-16-1407-2021 CORREGIMIENTO LAS MARCADAS	Se realizo tutela, y se declaro hecho superado.	TUTELA

CONSOLIDADO 2018-2025



CONCLUSIONES

La Delegación Civil ha logrado avances significativos en el fortalecimiento de sus procesos internos, especialmente en lo relacionado con la organización y trazabilidad documental.

La digitalización del archivo desde el año 2019 refleja un esfuerzo consciente por recuperar el control sobre la gestión de vigilancias y derechos de petición. Pese a no contar inicialmente con una estructura definida para el manejo de la correspondencia, el equipo ha logrado consolidar una base documental importante, evidenciando compromiso y capacidad de respuesta frente al creciente volumen de solicitudes.

la Delegación Civil está conformada por cinco personas (1 funcionaria de planta y 4 contratistas, (1 psicóloga. 1 abogado. 1 apoyo jurídico. 1 apoyo a la gestión), pero únicamente cuentan con un escritorio, sin las condiciones adecuadas para atender a usuarios o gestionar documentación de manera eficiente, estas condiciones físicas limitadas y la ausencia de personal administrativo de apoyo representan un obstáculo operativo que pone en riesgo la sostenibilidad de estos avances a largo plazo.

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



Se ha establecido un procedimiento interno mediante el cual, una vez se recibe respuesta por parte de la entidad requerida, se notifica de inmediato al peticionario, lo cual fortalece la transparencia y la comunicación con la ciudadanía.

Adicionalmente, no cuentan con auxiliar administrativo para tareas de archivo, correspondencia o digitalización, lo cual representa una debilidad significativa frente al volumen de documentos y casos que manejan.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar las condiciones para el ejercicio eficiente de las funciones de la Delegación Civil. Esta medida permitiría mejorar la capacidad de respuesta y garantizar la continuidad del proceso de organización documental, reducir el riesgo de acciones judiciales por omisión y fortalecer la transparencia ante la ciudadanía.

FIRMAS

LOVIS KARLA JENNY PHER MASMELA ESPAÑA. Delegada Civil

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. Control interno

DIEGO ANDRES MARTINEZ. Contratista CI

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



4.3 DELEGACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS PÚBLICOS (DPMASP)

La Delegación de Derechos de Petición, Medio Ambiente y Servicios Públicos (DPMASP) cumple un rol clave en el ejercicio misional de la Personería Municipal de Dosquebradas, al velar por la efectiva respuesta a las solicitudes ciudadanas y la protección del derecho fundamental de petición.

Ante el creciente número de solicitudes, se ha identificado la necesidad de revisar y mejorar los mecanismos de vigilancia y seguimiento, en especial frente a entidades que no responden en los términos legales.

A continuación, se presenta el consolidado de las vigilancias activas en la Delegación DPMASP:

ESTADO DE LAS VIGILANCIAS	CANTIDAD	%
RECIBIDOS CON TRASLADO AL PETICIONARIO	455	49%
CON RESPUESTA EN TERMINOS	291	31%
VIGILANCIAS TERMINADAS	113	12%
PARA SEGUIMIENTO Y EN TERMINOS	41	4%
VIGILANCIAS SIN RESPUESTAS (TUTELAS)	34	4%
TUTELAS REALIZADAS	2	0,2%
TOTAL VIGILANCIAS	936	100%

Acciones Populares - 15
Vigilancias Vigentes 936
Archivadas 1250
Total 2201
Activaciones

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISOR: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---



Las 34 vigilancias sin respuesta y las 2 tutelas ya presentadas están relacionadas con 22 entidades o dependencias diferentes.

Esto evidencia que el incumplimiento en los términos no es un caso aislado, sino una situación reiterada que afecta la eficiencia del proceso de vigilancia.

A continuación, se presenta la distribución de estas 36 vigilancias:

ENTIDAD	CANTIDAD DE VIGILANCIAS	ESTADO
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5	PARA TUTELA
CORREGIDOR LAS MARCADAS	4	PARA TUTELA
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	PARA TUTELA
SECRETARÍA DEDESARROLLO AGROPECUARIO	3	PARA TUTELA
SECRETARÍA DE OBRAS PUBLICAS	3	PARA TUTELA
POLICIA DOSQUEBRADAS	2	PARA TUTELA
SALUD TOTAL	1	PARA TUTELA
NUEVA EPS	1	PARA TUTELA
MEGABUS	1	PARA TUTELA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	1	PARA TUTELA
MULTIPROPOSITO	1	PARA TUTELA
GESTION DEL RIESGO	1	PARA TUTELA
CONTROL FISICO	1	PARA TUTELA
SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1	PARA TUTELA
ICBF	1	PARA TUTELA
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	PARA TUTELA
SERVICIUDAD	1	PARA TUTELA
SECRETARÍA DE DESARROLLO POLITICO	1	PARA TUTELA
SECRETARÍA DE TRANSITO	1	PARA TUTELA
ALMACENISTA	1	PARA TUTELA
ALCALDE	1	PARA TUTELA
I.E. MANUEL ELKIN PATARROYO	1	PARA TUTELA
TOTAL	36	

Fuente: Control de Vigilancias DPMASP

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



REVISION DE LA CORRESPONDENCIA - VIGILANCIAS		
DERECHO DE PETICION No	OFICIO No	OBSERVACION
0086-2024	0335-2024	NO SE DESPACHO
	0358-2025	NO DESPACHADO, CORREO REBOTO. EXPEDIENTE NO SE ENCUESTRA
725-2023	0362-2025	NO SE DESPACHO
0057-2024	0374-2025	NO SE DESPACHO
131-2019	0378-2025	PETICIONARIO RESPONDE NO ESTAR DEACUERDO CON EL ARCHIVO
344-2024	0379-2025	NO SE DESPACHO
0082-2024	0385-2025	SE ENVIO CON OTRO OFICIO DE VICTOR 0286
0068-2025	0512-2025	EL DERECHO DE PETICION TIENE EL MISMO NUMERO QUE OTRO . SE SUGUIERE REVISAR
693-2023	0513-2025	NO SE DESPACHO
0154-2025	0517-2025	NO SE DESPACHO
140-2025	0518-2025	NO SE DESPACHO
0121-2025	0519-2025	NO SE DESPACHO
0085-2025	0532-2025	NO SE DESPACHO
0087-2025	0553-2025	NO SE DESPACHO
264-2024	0554-2025	NO SE DESPACHO
0130-2025	0557-2025	NO SE DESPACHO
656-2023	0558-2025	SE ENVIO PERO EL SOLICITANTE SOLICITA REVISION
740-2023	0564-2025	NO SE DESPACHO
304-2024	0605-2025	NO SE DESPACHO
277-2024	0607-2025	NO SE DESPACHO

CONCLUSIONES

1. La Delegación DPMASP enfrenta una sobrecarga operativa significativa, ocasionada principalmente por la presentación masiva de solicitudes ciudadanas antes de que se cumpla el término legal para la respuesta por parte de las entidades competentes. Esta práctica genera una duplicidad de radicados tanto ante la entidad correspondiente como ante la Personería, incrementando innecesariamente el volumen de trabajo del equipo de trabajo. Esta situación no solo dificulta la priorización de casos verdaderamente urgentes, sino que también retrasa la gestión eficiente de aquellos que sí ameritan un seguimiento inmediato.

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISOR: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	---



2. Se ha identificado una falta de trazabilidad en las respuestas que remiten algunas entidades, pues en múltiples casos los correos de respuesta no contienen información clara sobre el asunto, el número de radicado o la solicitud. Esta deficiencia dificulta la correcta asociación de la respuesta con la vigilancia correspondiente, lo cual implica una pérdida de tiempo en la identificación manual de los casos, y en ocasiones, puede llevar a interpretaciones erradas sobre el estado del trámite.

A pesar de estas dificultades, se resalta positivamente el seguimiento disciplinado y organizado que realiza el equipo de trabajo de la delegación. Se evidencia un control juicioso de la correspondencia y un registro detallado de las actuaciones, lo cual representa una fortaleza institucional y demuestra el compromiso del personal con la adecuada gestión documental y el seguimiento efectivo a los casos.

3. Limitaciones logísticas son evidentes. El volumen de casos ha superado la capacidad física del espacio disponible en la oficina, lo que se refleja en la acumulación visible de expedientes y documentos. Esta situación genera incomodidades operativas y riesgo de extravío de información.

4. La Delegación DPMASP ha mostrado un alto grado de compromiso institucional mediante un seguimiento disciplinado y una gestión documental organizada, a pesar de las crecientes demandas y limitaciones operativas. Sin embargo, factores como la presentación anticipada de solicitudes por parte de los ciudadanos, la falta de claridad en las respuestas institucionales y la limitada capacidad física han generado una sobrecarga que afecta la eficiencia en el trámite de vigilancias.

5. Se debe colocar mas cuidado en el despacho de los oficios, ya que en el muestreo realizado se encontraron varios oficios proyectados por los contratistas y la funcionaria encargada no los despacho.

A continuación, se presenta el registro fotográfico del volumen de archivo físico en las instalaciones de la delegación:

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 14 de 24



PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno Control Interno

RECIBIDO POR: _____

Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELÉFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co



RECOMENDACIONES.

- Se recomienda revisar la necesidad de un apoyo exclusivo para las labores de archivo, trazabilidad y seguimiento de casos, que permita aliviar la carga operativa del equipo actual de la Delegación DPMASP.
- Asimismo, se sugiere establecer un protocolo de atención al ciudadano que promueva la presentación de solicitudes ante la Personería únicamente cuando se haya vencido el término legal sin respuesta, lo cual contribuirá a optimizar los recursos institucionales y a enfocar los esfuerzos en los casos que realmente lo requieren.
- También es fundamental solicitar a las entidades externas que identifiquen claramente el número de radicado y el asunto en las respuestas remitidas, con el fin de mejorar la trazabilidad y el control de las actuaciones.
- Se recomienda realizar una intervención urgente en las condiciones físicas del espacio de trabajo de la Delegación DPMASP, en concordancia con los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). La acumulación de cajas de archivo debajo y encima de los escritorios no solo afecta la ergonomía y funcionalidad del puesto de trabajo, sino que también representa un riesgo para la integridad física del personal, al limitar la movilidad, dificultar la ventilación y aumentar el riesgo de accidentes laborales.
- Se recomienda incluir en el control digital de vigilancias de la Delegación DPMASP, una columna que permita calificar de manera clara y actualizada el estado de cada vigilancia, especificando si se encuentra "Activa" o "Terminada (Archivada)". Esta distinción facilitará el control interno, la toma de decisiones y la presentación de informes más precisos.
- Asimismo, es importante definir con claridad a qué cuenta de correo deben remitirse las respuestas de las entidades vigiladas, priorizando el envío directo al correo de la delegación correspondiente, ya que esto agiliza la recepción y procesamiento de la información. Esta medida permitirá una

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno Control Interno

RECIBIDO POR: _____

Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELÉFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co



gestión más rápida y eficiente, evitando demoras innecesarias por reenvíos internos.

- En cuanto al filtro que se realiza desde ventanilla única, se sugiere reforzar la verificación de la competencia funcional antes de asignar las solicitudes a la Delegación DPMASP. No toda petición que mencione "derechos de petición" corresponde a esta delegación, por lo que se requiere una revisión más detallada desde el ingreso, con el fin de remitir cada caso a la dependencia que tenga la competencia específica según la naturaleza del asunto.
- Finalmente, para la Delegación DPMASP se recomienda implementar una respuesta automática a los correos electrónicos recibidos por parte de los ciudadanos, informando que la solicitud ha sido recibida correctamente y que será radicada al día siguiente. Esta práctica contribuirá a fortalecer la percepción de transparencia y comunicación efectiva con la ciudadanía, y permitirá gestionar expectativas de forma adecuada.

FIRMAS

VICTOR HUGO LIBREROS. Delegado DPMASP

ALBA LUCIA ARANGO BEDOYA. A. ADMINISTRATIVA

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. Control interno

DIEGO ANDRES MARTINEZ. Contratista CI

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno Control Interno

RECIBIDO POR:

Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



4.4 PROFESIONAL UNIVERSITARIO

La gestión de los derechos de petición a cargo del profesional universitario evidencia un seguimiento adecuado en términos generales.

Durante el año 2025 se han radicado un total de 126 solicitudes, **sin que se identifiquen casos vencidos a la fecha**, lo que refleja una atención oportuna, responsable y ajustada a los plazos legales establecidos. Adicionalmente, solo se registra un derecho próximo a vencer, lo que demuestra un control preventivo sobre los tiempos de respuesta.

Al analizar el registro, se observan algunas omisiones en campos clave como la fecha de respuesta, lo cual dificulta la verificación del cumplimiento y afecta la trazabilidad documental de los casos. Asimismo, el formato utilizado actualmente no permite identificar de forma rápida el estado de cada solicitud, ya que no cuenta con una columna que clasifique los derechos de petición como activos o finalizados, lo que representa una limitación para el seguimiento efectivo y la organización del archivo definitivo.

Finalmente, se evidencian dificultades en el manejo del archivo físico, especialmente en relación con la aplicación de las tablas de retención documental aprobadas en diciembre de 2024. Por tal motivo, desde la Oficina de Control Interno se procederá a compartir nuevamente las tablas correspondientes, con el fin de facilitar su revisión, aclarar dudas y unificar criterios para asegurar una gestión documental eficiente y conforme a la normativa vigente.

Conclusión:

La gestión de los derechos de petición a cargo del profesional universitario se destaca por su organización, cumplimiento y responsabilidad en el manejo de los plazos legales. El hecho de que, a la fecha, no se registren solicitudes vencidas y solo se identifique un caso próximo a su vencimiento, es reflejo de un control riguroso y una administración eficiente del trámite.

Si bien se identifican oportunidades de mejora en el formato del registro y en la implementación de herramientas que faciliten la clasificación del estado de las solicitudes, estos aspectos no desdibujan el desempeño positivo alcanzado. Por el contrario, constituyen ajustes menores dentro de un proceso que ya presenta resultados favorables y sostenidos.

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISOR: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	---



Personería de
DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 18 de 23

Recomendación:

Se recomienda fortalecer el formato de seguimiento de derechos de petición incorporando una columna que permita clasificar el estado de cada solicitud como activa o terminada (archivada), lo cual facilitará la trazabilidad, la priorización de tareas y la planificación del archivo definitivo. Asimismo, se sugiere verificar que todos los registros incluyan información completa, en especial la fecha de respuesta, para asegurar el control del cumplimiento y mejorar la transparencia del proceso. Finalmente, se recomienda realizar una socialización y validación conjunta de las tablas de retención documental aprobadas, con el fin de resolver dudas, unificar criterios y garantizar una correcta organización del archivo físico conforme a los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

A continuación se presenta un pantallazo del control llevado a cabo por el profesional universitario:

2025									
RADICADO	FECHA OFICIO	TIPO DE SOLICITUD	DESTINATARIO	RADICADO	FECHA DE RADICADO	N° RADICADO RESPUESTA	FECHA OFICIO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA
PMD-PU-001-2025	07/01/2025	Seguimiento a Derecho de Petición Julian Hum	Secretaría de Educación	10	09/01/2025			30/01/2025	29/01/2025
PMD-PU-002-2025	09/01/2025	Traslado por competencia petición María José	Tribunal de Ética medica	9	09/01/2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-003-2025	17/01/2025	Solicitud información petición Eduard Corrales	Eduard Corrales	41	17/01/2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-004-2025	17/01/2025	Seguimiento derecho de petición Omar de Jess	Secretaría de Desarrollo S	42	17/01/2025			18/02/2025	22/01/2025
PMD-PU-005-2025	20/01/2025	Inscripción y registro veeduría ciudadana Dosque	Procuraduría Provincial	44	20-01-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-006-2025	22/01/2025	Solicitud Información PAE	Secretaría de Educación	60	22-01-2025			03/02/2025	23/01/2025
PMD-PU-007-2025	22/01/2025	Solicitud información posesión personeros esta	Secretaría de Educación	59	22-01-2025			03/02/2025	12/02/2025
PMD-PU-008-2025	23/01/2025	Contestación Traslado derecho de petición de	Asuntos Administrativos	76	24-01-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-009-2025	25/01/2025	Contestación Oficio solicitud de información y	Jairo Franco	80	25-01-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-010-2025	03/02/2025	Seguimiento contrato de transporte NNA Esmae	Desarrollo Social	104	03/03/2025			17/02/2025	12/02/2025
PMD-PU-011-2025	11/02/2025	Solicitud copia verificación de derechos Adulta	Comisaría de Familia	129	02/11/2025			25/02/2025	12/02/2025
PMD-PU-012-2025	11/02/2025	Información a peticionario caso Adulta Mayor	Sandra Milena Villamil	128	02/11/2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-013-2025	12/02/2025	Informe de actividades Profesional Universitario	Control Interno Personeria	0	00/01/1900			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-014-2025	13/02/2025	Remisión solicitud capacitación en derechos Se	Secretaría de Salud Munic	144	13-02-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-015-2025	14/02/2025	Solicitud información contratos dotación y adq	Secretaría de movilidad	151	14-02-2025			28/02/2025	17/02/2025
PMD-PU-016-2025	16/02/2025	Envío Información PAE	Procuraduría Provincial	164	18-02-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-017-2025	21/02/2025	Solicitud de información	Secretaría de Salud Munic	197	21-02-2025			28/02/2025	25/02/2025
PMD-PU-018-2025	22/02/2025	Contestación Petición	Francisco Javier Castaño	203	22-02-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-019-2025	22/02/2025	Contestación Petición	Agripino Martínez	206	24-02-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-020-2025	22/02/2025	Contestación seguimiento Petición educación	Comunidad I.E Empresarial					0/0/0	0/0/0
PMD-PU-021-2025	24/02/2025	Contestación seguimiento Petición educación	Comunidad I.E Bernardo	208	24-02-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-022-2025	24/02/2025	Contestación seguimiento Petición educación	Comunidad I.E Nueva Gr	207	24-02-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-023-2025	26/02/2025	Informe Comunicado SER	Manuelita Toro Patiño	0	00/01/1900			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-024-2025	03/03/2025	Solicitud intervención Adulto Mayor Deber Gali	Desarrollo Social	249	03/03/2025			15/03/2025	11/03/2025
PMD-PU-025-2025	03/03/2025	Envío Información Adulto Mayor Deber Gali	Trabajo Social ESE Santa	256	03/03/2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-026-2025	04/03/2025	Solicitud información caso menor Zaida valente	Secretaría de Educación					18/03/2025	20/03/2025
PMD-PU-027-2025	05/03/2025	Solicitud validación seminario como practica so	Secretaría de Educación	271	03/05/2025			21/03/2025	08/03/2025
PMD-PU-028-2025	06/03/2025	Citación a mesa de trabajo Contrato Aseo	Secretaría de Educación	274	03/06/2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-029-2025	06/03/2025	Citación a mesa de trabajo Contrato Aseo	Union temporal ecolimpes	272	02/06/2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-030-2025	06/03/2025	Requerimiento Urgente	Secretaría de educación	280	03/06/2025			17/03/2025	15/03/2025
PMD-PU-031-2025	11/03/2025	Solicitud Seminario	ESAP					0/0/0	0/0/0
PMD-PU-032-2025	15/03/2025	Informe Procuraduría mesa de trabajo	Procuraduría Provincial	335	15-03-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-033-2025	12/03/2025	Solicitud informe participación ciudadana	Secretaría de Gobierno	317	03/12/2025			21/03/2025	15/03/2025
PMD-PU-034-2025	15/05/2025	Envío de informe mesa de trabajo 20 de febre	Sindicato	334	15-03-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-035-2025	15/05/2025	Solicitud cumplimiento compromiso EPS	I.E Municipio de Dosquebr	333	15-03-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-036-2025	26/03/2025	Solicitud información cumplimiento de compro	Educación	402	27-03-2025			31/03/2025	05/04/2025
PMD-PU-037-2025	26/03/2025	Contestación Consulta sobre compatibilidad de	I.E Manuel Elkin Pitarroyo	401	27-03-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-038-2025	26/03/2025	Envío base de datos veedurías	Secretaría de Gobierno	400	26-03-2025			0/0/0	0/0/0
PMD-PU-039-2025	31/03/2025	Informe dispensario medicamentos	Personería Delegada en l	0	00/01/1900			0/0/0	0/0/0

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno

Control Interno

RECIBIDO POR:

Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

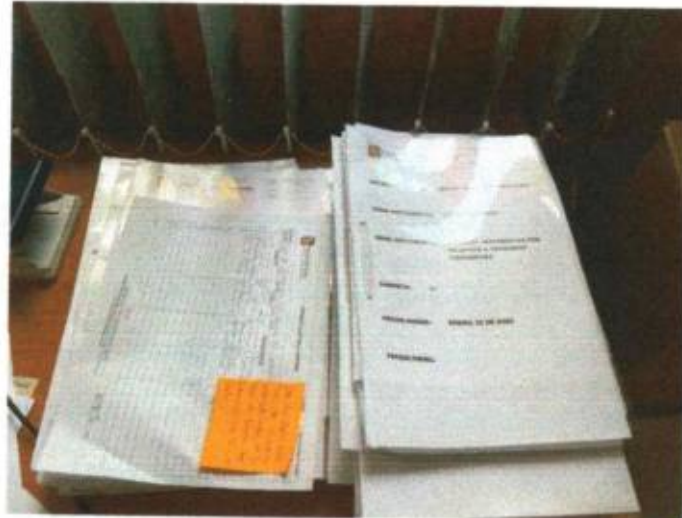
Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 19 de 23



FIRMAS

YEISON QUIROGA. Profesional universitario

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA. Control interno

DIEGO ANDRES MARTINEZ. Contratista CI

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno

RECIBIDO POR: _____

Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____



RECOMENADACION GENERAL.

Realizar encuesta de satisfacción y atención frente a los PQRSF, con el propósito de calificar y mejorar el servicio conociendo el nivel de satisfacción frente a la atención de las Peticiones. Quejas. Reclamos. Sugerencias o Felicitaciones interpuestas por los peticionarios.

Así.

"Agradecemos destinar unos minutos en el diligenciamiento en la siguiente encuesta, la cual tiene como propósito principal mejorar la calidad de la prestación del servicio y aumentar su grado de satisfacción".

Encuesta



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - ATENCIÓN PQRSF DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

"Con el compromiso constante por mejorar y prestar un servicio de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, le invita a participar de la siguiente encuesta, con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones interpuestas por usted".

Por favor tener en cuenta:

PETICIÓN: "Solicitudes presentadas ante la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, con el fin de obtener: a) Copia de documentos, b) Solicitud de información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad.

QUEJA: "Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción, respecto al servicio o empleado que presta la Entidad 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: "Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta 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: "Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la entidad, 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 aplicación)".

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: Contratista Control Interno	María Gilma Manrique Noreña Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	--	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 21 de 23

FELICITACIÓN: "Manifestación de la satisfacción que experimenta una parte interesada con motivo de algún suceso favorable que ha cumplido y/o superado sus expectativas"

*Obligatorio

*Nombre completo

*Documento de identificación

*Seleccione el área a la cual dirigió su requerimiento

Despacho de la Personera

Secretario General / Talento Humano

Financiera

Delegación derecho de petición, Medio ambiente y servicios públicos

Delegación civil

Delegación penal

Profesional universitario

Control interno

*Tipo de trámite solicitado

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Felicitación

*Seleccione el medio por el cual fue tramitada su solicitud

Presencial

Telefónico

Correo electrónico

* En una escala de 1 a 5 ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta empleado por la entidad frente a su solicitud siendo 5 "Muy satisfactoria" y 1 "No satisfactorio"?

5. Muy satisfactorio.

4. Satisfactorio.

3. Normal.

2. Poco satisfactorio.

1. No satisfactorio.

ENVIAR



PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña Contratista Control Interno	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
--	---



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 22 de 23

REGISTRO FOTOGRAFICO

SEGUIMIENTO A LA DELEGACIÓN PENAL:



SEGUIMIENTO A LA DELEGACIÓN CIVIL:



SEGUIMIENTO A LA DELEGACIÓN DPMASP:



PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno Control Interno

RECIBIDO POR: _____

Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co



**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO

PMD-CI-016-2024

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINA

Página 23 de 23

SEGUIMIENTO AL PROFESIONAL UNIVERSITARIO:




María Gilma Manrique Noreña
Control Interno.


Diego Andrés Martínez Zapata
Contratista Control Interno.

PROYECTO: DIEGO ANDRES MARTINEZ REVISO: María Gilma Manrique Noreña
Contratista Control Interno Control Interno

RECIBIDO POR: _____

Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___