
**INFORME DE PARTICIPACION CIUDADANA
(Agosto a Diciembre 31 de 2022)**

PARTICIPACION CIUDADANA

Diciembre 31 de 2022

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIGENCIA 2022

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno presenta al Representante Legal de la Contraloría Municipal de Dosquebradas, el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la vigencia fiscal 2022

Para fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Contraloría Municipal de Dosquebradas, existen estrategias en el procedimiento de Participación Ciudadana y en el portal de internet www.contraloriadedosquebradas.gov.co

Con el objetivo de facilitar el acceso a la ciudadanía, la Contraloría Municipal de Dosquebradas, cuenta en su página web con el link Peticiones, Quejas y Reclamos, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole respecto a cualquiera de las entidades sujetas de vigilancia y puntos de control.

A continuación, se presenta el informe consolidado de PQRS con la información suministrada con corte al 31 de diciembre de 2022.

De acuerdo al procedimiento establecido y a verificación en la dependencia responsable, es decir, en la Dirección Operativa Técnica, se comprobó que los derechos de petición y las denuncias ciudadanas presentadas fueron correctamente radicadas y tramitadas, como puede observarse en el análisis que a continuación se presenta.

Derechos de Petición Recibidos:

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE RECIBIDO	MEDIO DE LLEGADA	FECHA LIMITE PARA DAR RESPUESTA SEGÚN LA LEY	FECHA DE RESPUESTA
DOT_PET_001_2022	13/01/2022	Correo electrónico institucional	20/01/2022	18/01/2022
DOT_PET_002_2022	27/01/2022	Ventanilla	10/02/2022	4/02/2022
DOT_PET_003_2022	3/02/2022	Correo electrónico institucional	3/03/2022	9/02/2022
DOT_PET_004_2022	7/02/2022	Correo electrónico institucional	21/02/2022	9/02/2022
DOT_PET_005_2022	9/02/2022	Ventanilla	3/03/2022	3/03/2022
DOT_PET_006_2022	9/02/2022	Ventanilla	9/03/2022	11/02/2022
DOT_PET_007_2022	11/02/2022	Correo electrónico institucional	11/03/2022	15/02/2022
DOT_PET_008_2022	22/02/2022	Correo electrónico institucional	1/03/2022	1/03/2022
DOT_PET_009_2022	19/02/2022	Correo electrónico institucional	18/03/2022	3/03/2022
DOT_PET_010_2022	28/02/2022	Ventanilla	29/03/2022	7/03/2022
DOT_PET_011_2022	4/03/2022	Correo electrónico institucional	11/03/2022	14/03/2022
DOT_PET_012_2022	17/03/2022	Ventanilla	13/04/2022	1/04/2022
DOT_PET_013_2022	28/03/2022	Ventanilla	22/04/2023	8/04/2022
DOT_PET_014_2022	29/03/2022	Correo electrónico institucional	22/04/2023	7/04/2022
DOT_PET_015_2022	6/04/2022	Correo electrónico institucional	26/05/2022	22/04/2022
DOT_PET_016_2022	19/04/2022	Correo electrónico institucional	3/05/2022	26/04/2022
DOT_PET_017_2022	20/04/2022	Correo electrónico institucional	18/05/2022	2/05/2022
DOT_PET_018_2022	21/04/2022	Ventanilla	5/09/2023	27/04/2022
DOT_PET_019_2022	25/04/2022	Correo electrónico institucional	5/09/2023	27/04/2022
DOT_PET_020_2022	28/04/2022	Correo electrónico institucional	26/05/2022	18/05/2022
DOT_PET_021_2022	28/04/2022	Ventanilla	26/05/2022	6/05/2022
DOT_PET_022_2022	3/05/2022	Correo electrónico institucional	1/06/2022	16/05/2022
DOT_PET_023_2022	4/05/2022	Correo electrónico institucional	2/06/2022	2/06/2022
DOT_PET_024_2022	4/05/2022	Correo electrónico institucional	2/06/2022	31/05/2022
DOT_PET_025_2022	10/05/2022	Página WEB de la entidad	8/06/2022	26/05/2022
DOT_PET_026_2022	10/05/2022	Página WEB de la entidad	8/06/2022	25/05/2022
DOT_PET_027_2022	11/05/2022	Correo electrónico institucional	9/06/2022	26/05/2022
DOT_PET_028_2022	12/05/2022	Correo electrónico institucional	10/06/2022	24/05/2022
DOT_PET_029_2022	6/06/2022	Correo electrónico	13/06/2022	9/06/2022

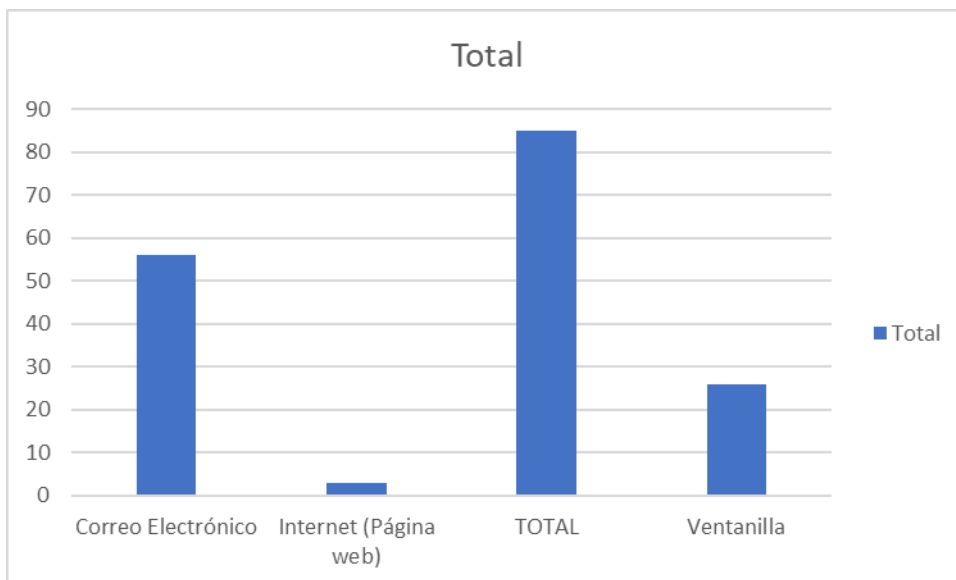
IDENTIFICACIÓN	FECHA DE RECIBIDO	MEDIO DE LLEGADA	FECHA LIMITE PARA DAR RESPUESTA SEGÚN LA LEY	FECHA DE RESPUESTA
		institucional		
DOT_PET_030_2022	7/06/2022	Correo electrónico institucional	22/06/2022	14/06/2022
DOT_PET_031_2022	8/06/2022	Página WEB de la entidad	23/06/2022	15/06/2022
DOT_PET_032_2022	8/06/2022	Correo electrónico institucional	15/06/2022	14/06/2022
DOT_PET_033_2022	9/06/2022	Correo electrónico institucional	24/06/2022	15/06/2022
DOT_PET_034_2022	14/06/2022	Correo electrónico institucional	30/06/2022	28/06/2022
DOT_PET_035_2022	30/06/2022	Correo electrónico institucional	15/07/2022	11/07/2022
DOT_PET_036_2022	7/07/2022	Ventanilla	22/07/2022	13/07/2022
DOT_PET_037_2022	7/07/2022	Ventanilla	22/07/2022	12/07/2022
DOT_PET_038_2022	14/07/2022	Ventanilla	29/07/2022	22/07/2022
DOT_PET_039_2022	14/07/2022	Ventanilla	29/07/2022	25/07/2022
DOT_PET_040_2022	21/07/2022	Ventanilla	4/08/2022	30/07/2022
DOT_PET_041_2022	28/07/2022	Correo electrónico institucional	11/08/2022	4/08/2022
DOT_PET_042_2022	27/07/2022	Correo electrónico institucional	10/08/2022	4/08/2022
DOT_PET_043_2022	27/07/2022	Correo electrónico institucional	10/08/2022	28/07/2022
DOT_PET_044_2022	19/07/2022	Ventanilla	3/08/2022	28/07/2022
DOT_PET_045_2022	4/08/2022	Correo electrónico institucional	19/08/2022	19/08/2022
DOT_PET_046_2022	11/08/2022	Ventanilla	26/08/2022	18/08/2022
DOT_PET_047_2022	16/08/2022	Correo electrónico institucional	30/08/2022	19/08/2022
DOT_PET_048_2022	22/08/2022	Correo electrónico institucional	5/09/2022	22/08/2022
DOT_PET_049_2022	25/08/2022	Ventanilla	8/09/2022	7/09/2022
DOT_PET_050_2022	25/08/2022	Correo electrónico institucional	8/09/2022	7/09/2022
DOT_PET_051_2022	29/08/2022	Correo electrónico institucional	12/09/2022	9/09/2022
DOT_PET_052_2022	5/09/2022	Ventanilla	12/09/2022	12/09/2022
DOT_PET_053_2022	5/09/2022	Correo electrónico institucional	19/09/2022	7/09/2022
DOT_PET_054_2022	9/09/2022	Correo electrónico institucional	20/09/2022	16/09/2022
DOT_PET_055_2022	15/09/2022	Ventanilla	20/09/2022	21/09/2022
DOT_PET_056_2022	16/09/2022	Correo electrónico institucional	30/09/2022	22/09/2022
DOT_PET_057_2022	16/09/2022	Correo electrónico institucional	30/09/2022	29/09/2022
DOT_PET_058_2022	20/09/2022	Correo electrónico	4/10/2022	28/09/2022

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE RECIBIDO	MEDIO DE LLEGADA	FECHA LIMITE PARA DAR RESPUESTA SEGÚN LA LEY	FECHA DE RESPUESTA
		institucional		
DOT_PET_059_2022	28/09/2022	Ventanilla	12/10/2022	6/10/2022
DOT_PET_060_2022	4/10/2022	Correo electrónico institucional	25/10/2022	11/10/2022
DOT_PET_061_2022	7/10/2022	Correo electrónico institucional	28/10/2022	12/10/2022
DOT_PET_062_2022	10/10/2022	Correo electrónico institucional	31/10/2022	14/10/2022
DOT_PET_063_2022	12/10/2022	Correo electrónico institucional	2/11/2022	25/10/2022
DOT_PET_064_2022	10/10/2022	Correo electrónico institucional	31/10/2022	24/10/2022
DOT_PET_065_2022	17/10/2022	Ventanilla	7/11/2022	24/10/2022
DOT_PET_067_2022	24/10/2022	Correo electrónico institucional	16/11/2022	31/10/2022
DOT_PET_066_2022	24/10/2022	Correo electrónico institucional	16/11/2022	31/10/2022
DOT_PET_068_2022	25/10/2022	Ventanilla	17/11/2022	31/10/2022
DOT_PET_069_2022	1/11/2022	Correo electrónico institucional	24/11/2022	3/11/2022
DOT_PET_070_2022	3/11/2022	Correo electrónico institucional	28/11/2022	8/11/2022
DOT_PET_071_2022	2/11/2022	Correo electrónico institucional	25/11/2022	18/11/2022
DOT_PET_072_2022	8/11/2022	Ventanilla	29/11/2022	16/11/2022
DOT_PET_073_2022	7/11/2022	Correo electrónico institucional	28/11/2022	17/11/2022
DOT_PET_074_2022	9/11/2022	Correo electrónico institucional	30/11/2022	24/11/2022
DOT_PET_075_2022	10/11/2022	Correo electrónico institucional	1/12/2022	18/11/2022
DOT_PET_076_2022	11/11/2022	Correo electrónico institucional	2/12/2022	21/11/2022
DOT_PET_077_2022	11/11/2022	Correo electrónico institucional	2/12/2022	21/11/2022
DOT_PET_078_2022	11/11/2022	Correo electrónico institucional	2/12/2022	21/11/2022
DOT_PET_079_2022	17/11/2022	Ventanilla	12/12/2022	22/11/2022
DOT_PET_080_2022	21/11/2022	Ventanilla	12/12/2022	22/11/2022
DOT_PET_081_2022	28/11/2022	Ventanilla	19/12/2022	30/11/2022
DOT_PET_082_2022	25/11/2022	Correo electrónico institucional	20/12/2022	5/12/2022
DOT_PET_083_2022	29/11/2022	Correo electrónico institucional	22/12/2022	2/12/2022
DOT_PET_084_2022	29/11/2022	Correo electrónico institucional	22/12/2022	2/12/2022
DOT_PET_085_2022	20/12/2022	Ventanilla	11/01/2023	

Durante el periodo comprendido entre Enero a diciembre de 2022 se atendieron **85** derechos de petición, como resultado de las actividades de difusión de todos los mecanismos de participación ciudadana, y de la activa colaboración de la ciudadanía, de los veedores ciudadanos, y los medios de comunicación, dando a conocer por los diferentes medios, físicos, personalmente y tecnológicos las diferentes denuncias y solicitudes que estos requirieron fortaleciéndose así el contacto de la comunidad con la Contraloría, a fin de que la comunidad pueda participar activamente en el control social y fiscal.

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar el derecho de petición fue a través del correo electrónico, como se evidencia en la siguiente tabla, donde se evidencia que 86, fueron a través de este canal, 37 por ventanilla única y 0 de forma personal.

MEDIO DE RECEPCION	Vigencia 2022
Ventanilla	26
Buzón	0
Correo Físico	0
Internet (Página web)	3
Línea telefónica	0
Medios de Comunicación	0
Correo Electrónico	56
De forma personal	0
TOTAL	85



TRASLADO POR COMPETENCIA

De los **85** derechos de petición recepcionados, 7 derechos de petición fueron trasladados por competencia así:

No. de identificación de la petición
DOT_PET_080_2022
DOT_PET_079_2022
DOT_PET_072_2022
DOT_PET_055_2022
DOT_PET_052_2022
DOT_PET_038_2022
DOT_PET_036_2022

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Durante el periodo comprendido entre enero a diciembre, se presentaron los siguientes resultados a las encuestas de satisfacción reportadas por los ciudadanos así:

No fue posible obtener resultados de los ciudadanos, muy a pesar que se evidencia que se envían las encuestas de satisfacción simultáneamente con las respuestas de fondo, en formato Word, para que se sea fácil del diligenciamiento además que se da a conocer de los correos para la remisión de la misma.

De las 85 encuestas enviadas fueron respondidas tres (3), encuestas, lo cual no es representativo para establecer indicadores, la encuesta considerada las siguientes planteamientos, que se constituirían en el insumo para mejorar en los tramites a los derechos de peticione formulados por la comunidad en general:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Como parte de nuestro trabajo para asegurar la total satisfacción de nuestros usuarios, lo invitamos a responder esta breve encuesta. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que prestamos. Marque con una X solo una de las opciones presentadas según su nivel de satisfacción a la pregunta formulada, siendo:

- A. Muy bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo

1. Medios disponibles por la entidad para presentar la solicitud:

- A. Muy bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo

2. Amabilidad e idoneidad de los funcionarios a cargo:

- A. Muy bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo

3. Calidad del servicio prestado:

- A. Muy bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo

4. Tiempo de respuesta frente a la solicitud formulada:

- A. Muy bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo

5. Observaciones:

Denuncias Ciudadanas recibidas Acumuladas en el periodo Enero A diciembre de 2022.

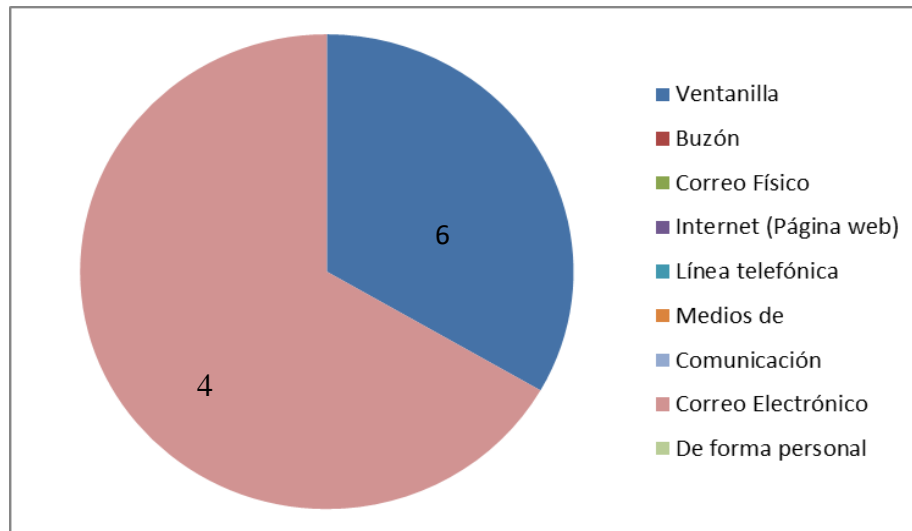
La Contraloría Municipal de Dosquebradas, recibió 16 denuncias ciudadanas así:

NO. DE IDENTIFICACIÓN DE LA PETICIÓN	FECHA EN QUE SE RECIBIÓ LA PETICIÓN EN LA ENTIDAD	MEDIO DE LLEGADA	FECHA LÍMITE DE RESPUESTA CON BASE EN LA FECHA DE LLEGADA
DOT_DEN_001-2022	9/02/2022	Ventanilla	1/08/2022
DOT_DEN_002-2022	16/02/2022	Correo electrónico institucional	15/08/2022
DOT_DEN_003-2022	21/02/2022	Correo electrónico institucional	20/08/2022
DOT_DEN_004-2022	20/04/2022	Ventanilla	19/10/2022
DOT_DEN_005-2022	10/05/2022	Página WEB de la entidad	10/11/2022
DOT_DEN_006-2022	1/06/2022	Medios masivos de comunicación (prensa, radio, televisión)	30/11/2022
DOT_DEN_007-2022	1/06/2022	Correo electrónico institucional	30/11/2022
DOT_DEN_008-2022	28/06/2022	Ventanilla	27/12/2022
DOT_DEN_009-2022	25/07/2022	Ventanilla	24/01/2023
DOT_DEN_010-2022	21/07/2022	Ventanilla	21/12/2022
DOT_DEN_011-2022	24/07/2022	Ventanilla	23/02/2023
DOT_DEN_012-2022	13/09/2022	Correo electrónico institucional	12/03/2023
DOT_DEN_016_2022	6/12/2022	Personal	6/06/2023

Medio por el cual se recibieron las denuncias:

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las denuncias fue a través de la ventanilla única , como se evidencia en la siguiente tabla

MEDIO DE RECEPCION DE LAS DENUNCIAS CIUDADANAS VIGENCIA 2022	TOTAL
Ventanilla	6
Buzón	0
Correo Físico	4
Internet (Página web)	1
Línea telefónica	0
Medios de Comunicación	1
Correo Electrónico	4
De forma personal	0
TOTAL	16



CONCLUSIÓN

Dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en relación con las líneas de defensa para la atención de las PQRS, se vienen reforzando los controles respectivos con mira a mitigar los respectivos riesgos

asociados a este tipo de acciones, tanto internas como externas. De acuerdo a lo determinado en este informe, la Contraloría Municipal de Dosquebradas, surtió el trámite respectivo, dando claridad en cada uno de los reclamos y de conocimiento del Despacho de la Contraloría, con la participación de la Dirección Operativa Técnica, que realizaron el ejercicio auditor y las partes interesadas, evidenciando que la entidad garantiza la atención y trámite a los reclamos presentados por requerimientos ciudadanos y otras situaciones que lo ameriten.

CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

De conformidad con la normatividad vigente, la atención de requerimientos externos e internos de los procesos Gerencial, Participación Ciudadana y Proceso Auditor en lo relacionado con la atención de las peticiones, quejas y reclamos, viene cumpliendo los términos establecidos y proporcionan las garantías a las partes interesadas que ejercen su derecho de controversia o manifiestan su insatisfacción ante un resultado emitido por este Organismo de Control Fiscal. El trámite aplicado a las peticiones, quejas y reclamos - PQR cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad; comprometidas con el proceso de mejora continua, elevando a planes de mejoramiento falencias detectadas dentro del proceso de atención a estas; dando de esta forma cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Circular N° 001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno.

Dosquebradas, diciembre de 2022

COTRALORIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADA