

## INTRODUCCION

Conforme a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con el propósito de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas la Oficina de Control Interno presenta al Despacho del Señor Personero y de la Secretaría General, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que los usuarios hayan presentado ante la Entidad en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2016

La Personería Municipal cuenta con un aplicativo de PQRDS, herramienta virtual que le permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que a través de la Secretaría General se direccionen y se emita una respuesta oportuna o se inicie una actuación administrativa según el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta el reporte generado por el sistema PQRDS, así como también las peticiones recibidas por el buzón de sugerencias.

## 2. OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011, al decreto 2641 de 2012 y a la directiva del Consejo Asesor en materia de Control Interno.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en la Entidad, y realizar las recomendaciones pertinentes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.
- Seguimiento a los controles establecidos para el riesgo determinado en el trámite de derechos de petición.
- Seguimiento a las quejas interpuestas en contra de los funcionarios de la Personería Municipal.
- Medición de la satisfacción del ciudadano.
- Seguimiento a indicadores.

## 3.- MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2016, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76

- Ley 1437 de 2011
- 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”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

*“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.....las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.*

#### 4.- RESULTADOS SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

##### Término de respuestas:

- Denuncia **(10)** Diez días hábiles.
- Felicitación **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Consulta **(30)** Treinta días hábiles.
- Petición de Documentación **(10)** Diez días hábiles.
- Petición de Información **(15)** Quince días hábiles.
- Queja **(15)** Quince días hábiles.
- Reclamo **(15)** Quince días hábiles.
- Sugerencia **(30)** Treinta días hábiles.

De acuerdo a la base de datos generada por el software de PQRDS se encuentra registradas las siguientes solicitudes así:

**SOLICITUDES POR PÁGINA WEB TOTAL: 19**



RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE RESPUESTA SOLICITADA	RESPUESTA ENVIADA A TIEMPO	MEDIO DE RESPUESTA	MEDIO DE RECEPCION	FECHA Y HORA RESPUESTA	ULTIMA ASIGNACION	FECHA ASIGNACION
16032 89995 1458	2016-03-28 09:31:12	Denuncia	Correo electrónico	NO	Correo electrónico	Web	2016-05-12 15:33:10	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-03-28 14:54:03
16041 89991 9092	2016-04-18 21:57:49	Denuncia	Correo electrónico	NO	Correo electrónico	Web	2016-05-12 18:05:05	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-04-19 17:11:00
16050 19997 3666	2016-05-01 19:49:39	Denuncia	Correo electrónico	SI	Correo electrónico	Web	2016-05-12 14:49:23	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-05-05 16:48:48
16060 19998 1502	2016-06-01 15:48:21	Denuncia	Correo electrónico	SI	Correo simple	Web	2016-06-07 12:19:12	Ángela Patricia Vanegas Ochoa	2016-06-02 16:32:14
16030 29991 3298	2016-03-02 09:03:54	Petición de Consulta	Correo electrónico	SI	Correo simple	Web	2016-04-14 16:38:26	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-03-02 11:47:13
16021 09996 3751	2016-02-10 15:12:12	Petición de Información	Correo electrónico	SI	Correo electrónico	Web	2016-02-25 17:37:23	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-02-11 08:25:38
16031 49994 1260	2016-03-14 14:23:50	Petición de Información	Correo electrónico	NO	Correo electrónico	Web	2016-04-05 18:58:40	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-03-15 08:30:26
16011 69997 8234	2016-01-16 12:59:17	Queja	Correo electrónico	SI	Telefónico	Web	2016-02-02 17:20:37	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-02-01 10:44:48
16021 79993 3184	2016-02-17 16:10:47	Queja	Entrega física (Personalmente)	SI	Correo electrónico	Web	2016-03-16 12:33:24	Delegatura para los derechos humanos	2016-02-18 08:36:46
16030 19998 7726	2016-03-01 21:04:33	Queja	Correo electrónico	NO	Correo electrónico	Web	2016-04-05 18:51:06	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-03-02 11:46:16
16040 59994 0138	2016-04-05 10:50:01	Queja	Correo electrónico	NO	Correo electrónico	Web	2016-05-13 14:44:10	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-04-12 08:11:36
16041 89995 4032	2016-04-18 08:48:10	Queja	Correo electrónico	NO	Correo electrónico	Web	2016-05-11 14:17:37	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-04-18 09:21:16





16061 39994 0588	2016-06-13 20:09:10	Queja	Entrega física (Personalmente)			Web			
16012 09992 2414	2016-01-20 11:51:37	Reclamo	Correo electrónico	SI	Correo electrónico	Web	2016-02-05 11:52:26	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-02-01 10:45:27
16012 29993 7924	2016-01-22 11:24:27	Reclamo	Correo electrónico	SI	Correo electrónico	Web	2016-02-10 07:49:15	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-02-01 10:45:56
16041 19993 2621	2016-04-11 07:41:27	Reclamo	Correo electrónico	si	Correo electrónico	Web	2016-04-13 10:46:23	Sin Asignar	Sin Asignar- fecha de respuesta 160411999 32621
16041 19993 3154	2016-04-11 07:34:50	Reclamo	Correo electrónico	NO	Correo simple	Web	2016-05-11 15:08:07	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-04-13 10:47:17
16022 99992 4394	2016-02-29 11:05:15	Seguimiento Derechos de Petición	Entrega física (Personalmente)	NO APLICA	Correo simple	Web	2016-05-13 15:36:45	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-02-29 11:16:54
16031 49995 3227	2016-03-14 08:46:44	Seguimiento Derechos de Petición	Correo electrónico	NO APLICA	Correo electrónico	Web	2016-05-11 15:07:15	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	2016-03-15 08:19:52

Fuente: Personería Municipal Sistema PQRDS

**SOLICITUDES POR REDES SOCIALES:** No registra solicitudes ingresadas a través de este medio (Fuente Personería Municipal sistema PQRDS)

**SOLICITUDES POR OTROS MEDIOS: 152**

RADI CAD O	FECH A DE RADICACION	TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE RESPUESTA SOLICITADA	MEDIO DE RESPUESTA	FECHA DE MARCADO	RESPON SABLE	DEPENDENCIA	FECH A DE RESPUESTA	FECH A ASIGNACION	RESPU ESTA DADA A TIEMPO
1601 0400 8000 01	2016-01-04 09:14:24	Petición de Información	Correo electrónico	Correo electrónico	2016-01-05 15:05:14	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura y control	2016-01-05 14:57:08	2016-01-04 09:14:48	SI
1601 0400	2016-01-04	Petición de	Telefónica mente	Telefónica mente	2016-01-05 10:50:23	Katherine López Roldan	Secretaria general	2016-01-04	2016-01-04	SI





800002	10:48:08	Información						11:10:54	10:49:43	
16011300800003	2016-01-13 11:20:59	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Telefónica mente	2016-01-15 09:42:50	Kenny Willer Giraldo Serna	Despacho	2016-01-14 17:43:42	2016-01-13 16:36:41	SI
16011500800004	2016-01-15 09:01:53	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-05 12:13:23	Paola Andrea Vanegas Vélez	Atención al ciudadano	2016-02-05 12:12:49	2016-01-15 09:02:27	SI
16011500800005	2016-01-15 10:05:39	Petición de Documentación	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-01-21 07:51:44	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura vigilancia y control	2016-01-19 16:48:08	2016-01-15 10:07:45	SI
16011500800007	2016-01-15 15:17:59	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-01-21 14:08:52	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura vigilancia y control	2016-01-19 14:39:34	2016-01-15 15:19:05	SI
16011800800008	2016-01-18 09:57:12	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-05 12:11:36	Paola Andrea Vanegas Vélez	Atención al ciudadano	2016-02-05 12:11:17	2016-01-18 09:57:51	SI
16012000800009	2016-01-20 16:07:09	Petición de Información	Correo electrónico	Entrega física	2016-01-27 08:48:03	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-01-26 17:08:18	2016-01-20 16:07:35	SI
16012100800010	2016-01-21 10:39:27	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-08 16:59:31	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-02-08 16:40:28	2016-01-21 10:41:41	SI
16012500800011	2016-01-25 09:55:41	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-09 11:39:27	Piusmeny Gómez Dazza	Delegatura para los derechos humanos	2016-02-09 11:13:46	2016-01-25 13:40:12	SI
16012700800012	2016-01-27 08:50:51	Petición de Consulta	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-18 15:48:14	Isabel Cristina Rojas Otalvaro	Delegatura en lo penal y de familia	2016-02-18 14:41:59	2016-01-27 08:51:05	SI
16012700800013	2016-01-27 09:15:24	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-11 08:08:18	Katherine López Roldan	Secretaria general	2016-02-11 08:07:52	Sin Asignar	SI
16012800800014	2016-01-28 11:24:46	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-16 10:28:35	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-02-15 16:10:47	2016-01-28 11:25:07	SI
16012800800015	2016-01-28 14:22:05	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-02 14:32:29	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura vigilancia y control	2016-02-02 10:28:50	2016-01-28 14:22:16	SI
16020200800016	2016-02-02 16:46:37	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-15 17:22:56	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-02-15 17:21:41	2016-02-02 16:56:12	SI
16020800	2016-02-08	Petición de	Entrega física	Entrega física	2016-02-24 14:25:26	Claudia Jimena	Delegada para los derechos	2016-02-24	2016-02-08	SI



800017	10:12:36	Información	(Personalmente)			Echavarría Barrientos	colectivos y de ambiente	12:50:32	10:12:53	
1602080018	2016-02-08 10:19:38	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Entrega física	2016-02-24 15:48:56	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-02-24 15:13:46	2016-02-08 10:19:49	SI
1602090019	2016-02-09 09:34:04	Petición de Información	Correo electrónico	Correo electrónico	2016-02-29 10:46:06	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-02-24 18:41:19	2016-02-09 09:34:14	SI
1602100020	2016-02-10 07:58:03	Petición de Consulta	Entrega física (Personalmente)	Correo certificado	2016-03-29 08:41:37	Paola Andrea Vanegas Vélez	Atención al ciudadano	2016-03-29 08:41:20	2016-02-10 07:58:17	NO
1602160021	2016-02-16 10:33:26	Seguimiento Derecho de Petición	Entrega física (Personalmente)	Correo simple	2016-03-15 15:00:22	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-03-15 13:48:03	2016-02-16 10:33:42	NO APLICA
1602160022	2016-02-16 17:11:11	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Telefónicamente	2016-03-04 16:01:17	Paola Andrea Vanegas Vélez	Atención al ciudadano	2016-03-04 16:00:45	2016-02-16 17:11:24	SI
1602190023	2016-02-19 14:10:23	Revisión al debido proceso	Telefónicamente					2016-02-19 14:10:43	2016-02-19 14:10:41	SI
1602190024	2016-02-19 14:33:10	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Correo certificado	2016-03-09 09:58:47	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-03-08 17:15:58	2016-02-19 14:33:21	SI
1602220025	2016-02-22 10:36:08	Seguimiento Derecho de Petición	Entrega física (Personalmente)	Correo certificado	2016-03-28 14:53:11	Piusmeny Gómez Dazza	Delegatura para los derechos humanos	2016-03-28 11:40:29	2016-02-22 10:38:31	NO APLICA
1602220026	2016-02-22 14:11:18	Seguimiento Derecho de Petición	Entrega física (Personalmente)	Correo simple	2016-04-22 09:15:18	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-04-22 09:14:54	2016-02-23 08:04:58	NO APLICA
1602220027	2016-02-22 14:17:40	Petición de Información	Correo electrónico	Correo electrónico	2016-03-11 07:50:29	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-03-10 18:44:14	2016-02-23 08:06:09	SI
1602220028	2016-02-22 16:14:51	Petición de Información	Entrega física (Personalmente)	Correo certificado	2016-03-28 14:52:47	Piusmeny Gómez Dazza	Delegatura para los derechos humanos	2016-03-28 11:45:52	2016-02-22 16:15:39	NO
1602230029	2016-02-23 15:03:28	Petición de Información	Correo electrónico	Correo certificado	2016-03-08 08:35:03	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura y control	2016-03-08 07:59:00	2016-02-23 15:05:08	SI

1602 2300 8000 30	2016- 02-23 17:06: 33	Revisión al debido proceso	Entrega física (Personal mente)					2016- 02-23 17:06: 41	016- 02-23 17:06: 33	SI
1602 2400 8000 31	2016- 02-24 08:05: 53	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-04- 12 17:01:19	Diego León Torres Sánchez	Delegatura para los derechos humanos	2016- 04-12 16:50: 12	2016- 02-24 08:06: 04	NO APLICA
1602 2400 8000 32	2016- 02-24 12:02: 02	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-03- 15 15:00:05	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-15 14:02: 08	2016- 02-24 12:02: 12	NO APLICA
1602 2400 8000 33	2016- 02-24 15:54: 36	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo certificado	2016-03- 16 08:06:34	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-15 17:16: 22	2016- 02-24 15:55: 00	NO APLICA
1602 2600 8000 34	2016- 02-26 10:51: 33	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-03- 15 14:59:50	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-15 13:50: 34	2016- 02-26 10:52: 28	NO APLICA
1602 2600 8000 35	2016- 02-26 11:16: 55	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-03- 15 14:59:23	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-15 14:00: 45	2016- 02-26 11:17: 07	NO APLICA
1602 2600 8000 36	2016- 02-26 12:06: 27	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-05- 12 08:52:23	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 17:35: 21	2016- 02-26 12:06: 43	NO APLICA
1602 2900 8000 37	2016- 02-29 10:52: 48	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-03- 15 14:58:55	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-15 13:46: 52	2016- 02-29 10:53: 11	NO APLICA
1602 2900 8000 38	2016- 02-29 11:15: 29	Petición de Informaci ón	Entrega física (Personal mente)	Entrega física	2016-03- 11 09:26:43	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-10 19:08: 36	2016- 02-29 11:15: 40	SI
1603 0100 8000 39	2016- 03-01 10:05: 20	Petición de Informaci ón	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-03- 18 11:29:21	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-17 15:19: 03	2016- 03-01 10:05: 39	SI
1603 0300 8000 40	2016- 03-03 10:29: 35	Petición de Informaci ón	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-03- 28 14:52:16	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-28 11:59: 44	2016- 03-03 10:29: 48	SI
1603 0400 8000 41	2016- 03-04 15:31: 49	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-04- 22 09:15:04	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-22 09:13: 34	2016- 03-04 15:31: 59	NO APLICA

1603 0400 8000 42	2016- 03-04 15:35: 46	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-04- 22 09:16:27	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-22 09:12: 51	2016- 03-04 15:35: 55	NO APLICA
1603 0400 8000 43	2016- 03-04 15:37: 39	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-04- 22 09:16:58	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-22 09:12: 15	2016- 03-04 15:37: 49	NO APLICA
1603 0400 8000 44	2016- 03-04 15:39: 49	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente						2016- 03-04 15:40: 00	NO APLICA
1603 0700 8000 45	2016- 03-07 14:55: 26	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Correo certificado	2016-03- 15 17:09:59	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-15 17:02: 06	2016- 03-07 14:55: 52	SI
1603 0700 8000 46	2016- 03-07 15:05: 09	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-04- 12 17:14:00	Diego León Torres Sánchez	Delegatura para los derechos humanos	2016- 04-12 17:01: 52	2016- 03-07 15:08: 18	NO APLICA
1603 0700 8000 47	2016- 03-07 16:07: 56	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo certificado	2016-04- 12 17:14:12	Diego León Torres Sánchez	Delegatura para los derechos humanos	2016- 04-12 17:02: 43	2016- 03-07 16:08: 08	NO APLICA
1603 0800 8000 48	2016- 03-08 08:38: 02	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo certificado	2016-03- 10 15:00:45	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura vigilancia y control	2016- 03-10 07:49: 21	2016- 03-08 08:38: 38	NO APLICA
1603 0900 8000 49	2016- 03-09 10:56: 40	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 11 16:43:57	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 16:27: 55	2016- 03-09 10:57: 15	NO APLICA
1603 0900 8000 50	2016- 03-09 14:12: 05	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Correo certificado	2016-06- 01 14:22:49	Paola Andrea Vanegas Vélez	Atención al ciudadano	2016- 06-01 14:22: 23	2016- 03-09 14:26: 57	NO
1603 1100 8000 51	2016- 03-11 10:36: 12	Petición de Docume ntación	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-03- 30 11:37:41	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 03-29 11:38: 23	2016- 03-11 10:37: 33	SI
1603 1100 8000 52	2016- 03-11 16:05: 53	Petición de Consulta	Entrega física (Personal mente)	Entrega física	2016-04- 12 08:15:45	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-11 18:12: 36	2016- 03-11 16:06: 45	SI
1603 1400 8000 53	2016- 03-14 11:51: 32	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo electrónico	Correo simple	2016-05- 13 13:48:40	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-13 11:58: 15	2016- 05-12 08:52: 52	NO APLICA



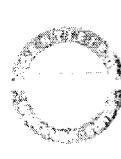
1603 1400 8000 54	2016- 03-14 11:53: 10	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo electrónico	Correo simple	2016-05- 11 16:44:12	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 16:28: 35	2016- 03-14 11:53: 20	NO APLICA
1603 1500 8000 55	2016- 03-15 15:49: 08	Petición de Informaci ón	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-04- 12 17:14:25	Diego León Torres Sánchez	Delegatura para los derechos humanos	2016- 04-12 17:03: 55	2016- 03-15 15:49: 22	No
1603 1600 8000 56	2016- 03-16 16:48: 14	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica	Correo simple	2016-04- 22 09:17:23	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-22 09:11: 35	2016- 03-16 16:49: 12	No aplica
1603 1700 8000 57	2016- 03-17 11:42: 02	Petición de Informaci ón	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-04- 12 17:14:38	Diego León Torres Sánchez	Delegatura para los derechos humanos	2016- 04-12 17:05: 17	2016- 03-17 11:43: 56	No
1603 1800 8000 58	2016- 03-18 11:43: 58	Petición de Consulta	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-05- 03 10:15:14	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-03 09:50: 16	2016- 03-18 11:44: 55	No
1603 2800 8000 59	2016- 03-28 15:08: 18	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)						2016- 03-28 15:08: 39	No aplica
1603 2800 8000 60	2016- 03-28 15:21: 36	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-05- 17 10:14:54	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura vigilancia y control	2016- 05-16 16:11: 34	2016- 03-28 15:22: 50	No aplica
1603 2800 8000 61	2016- 03-28 16:47: 44	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 11 16:44:24	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 16:30: 10	2016- 03-28 16:48: 01	No aplica
1603 2900 8000 62	2016- 03-29 10:14: 26	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 11 16:44:35	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 16:30: 43	2016- 03-29 10:42: 42	No aplica
1603 2900 8000 63	2016- 03-29 11:06: 55	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Correo certificado	2016-04- 14 09:57:43	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-13 18:17: 54	2016- 03-29 11:17: 34	Si
1604 0100 8000 64	2016- 04-01 07:56: 40	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo electrónico						2016- 04-01 10:10: 08	No aplica
1604 0100 8000 65	2016- 04-01 11:06: 06	Petición de Informaci ón	Correo electrónico	Entrega física	2016-04- 26 11:56:29		Secretaria general	2016- 04-26 10:36: 04	2016- 04-26 10:28: 45	No
1604 0100	2016- 04-01	Seguimie nto	Correo certificado						2016- 04-01	No aplica



8000 66	15:22: 28	Derecho s de Petición							15:45: 26	
1604 0400 8000 67	2016- 04-04 10:20: 47	Revisión al debido proceso	Correo certificado						2016- 04-15 12:19: 20	No aplica
1604 0400 8000 68	2016- 04-04 10:38: 46	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-04- 22 09:17:37	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-22 09:08: 26	2016- 04-04 10:39: 36	No aplica
1604 0500 8000 69	2016- 04-05 10:01: 52	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 11 16:44:50	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 16:31: 20	2016- 04-05 10:02: 28	No aplica
1604 0500 8000 70	2016- 04-05 14:00: 26	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Entrega física	2016-04- 26 16:10:12	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-26 15:19: 55	2016- 04-05 14:01: 28	No
1604 0500 8000 71	2016- 04-05 14:08: 38	Revisión al debido proceso	Telefónica mente						2016- 04-15 12:20: 03	No aplica
1604 0600 8000 72	2016- 04-06 09:25: 51	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 04-06 09:26: 03	No aplica
1604 0600 8000 73	2016- 04-06 11:05: 51	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-04- 22 09:17:50	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-22 09:02: 04	2016- 04-06 11:06: 00	No aplica
1604 0600 8000 74	2016- 04-06 16:05: 54	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 05-12 08:53: 26	No aplica
1604 0700 8000 75	2016- 04-07 14:43: 58	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 04-07 14:45: 03	No aplica
1604 1200 8000 76	2016- 04-12 10:21: 42	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 04-18 12:45: 12	No aplica
1604 1300 8000 77	2016- 04-13 10:33: 20	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)	Correo simple	2016-04- 15 10:30:50	Santiago Vergara Cardona	Atención al ciudadano	2016- 04-14 09:00: 55	2016- 04-13 10:44: 36	No aplica



1604 2100 8000 90	2016- 04-21 14:48: 59	Petición de Información	Correo certificado	Entrega física	2016-04- 28 10:00:55	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 04-27 16:57: 41	2016- 04-21 14:50: 13	Sí
1604 2100 8000 91	2016- 04-21 15:31: 25	Seguimiento Derechos de Petición	Correo certificado						2016- 04-21 15:32: 23	No aplica
1604 2200 8000 92	2016- 04-22 09:21: 08	Revisión al debido proceso	Correo certificado						2016- 04-22 09:22: 07	No aplica
1604 2200 8000 93	2016- 04-22 10:15: 19	Petición de Información	Telefónica mente	Telefónica mente	2016-05- 11 14:34:12	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 14:25: 33	2016- 04-22 10:15: 52	Sí
1604 2500 8000 94	2016- 04-25 09:51: 19	Petición de Documentación	Entrega física (Personal mente)	Correo certificado	2016-05- 03 14:20:22	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-03 10:10: 34	2016- 04-25 09:52: 02	Sí
1604 2500 8000 95	2016- 04-25 10:00: 52	Seguimiento Derechos de Petición	Correo electrónico	Correo simple	2016-05- 13 10:50:10	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-13 10:03: 13	2016- 05-12 08:55: 55	No aplica
1604 2500 8000 96	2016- 04-25 13:30: 18	Seguimiento Derechos de Petición	Correo certificado						2016- 04-25 13:33: 03	No aplica
1604 2500 8000 97	2016- 04-25 16:31: 46	Seguimiento Derechos de Petición	Correo certificado						2016- 05-12 08:57: 06	No aplica
1604 2700 8000 98	2016- 04-27 11:50: 30	Seguimiento Derechos de Petición	Correo certificado						2016- 05-12 08:57: 56	No aplica
1604 2700 8000 99	2016- 04-27 14:09: 08	Seguimiento Derechos de Petición	Correo electrónico	Correo simple	2016-05- 16 14:25:12	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-16 08:49: 36	2016- 05-12 08:58: 21	No aplica
1604 2700 8001 00	2016- 04-27 14:51: 40	Petición de Información	Correo certificado				Delegatura derechos humanos		2016- 04-27 14:52: 17	No
1604 2700 8001 01	2016- 04-27 15:22: 04	Petición de Información	Correo certificado	Correo certificado	2016-05- 12 14:13:10	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-12 12:24: 53	2016- 05-12 08:58: 44	si
1604 2700	2016- 04-27	Seguimiento Derechos	Correo electrónico	Correo simple	2016-05- 11 17:20:03	Claudia Jimena	Delegada para los derechos	2016- 05-11	2016- 04-27	No aplica





1604 1400 8000 78	2016- 04-14 09:56: 11	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente	Correo simple	2016-05- 12 10:52:31	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-12 10:43: 12	2016- 05-12 08:53: 53	No aplica
1604 1500 8000 79	2016- 04-15 10:41: 50	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente	Correo simple	2016-05- 11 17:18:56	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 17:13: 15	2016- 04-15 10:42: 36	No aplica
1604 1800 8000 80	2016- 04-18 09:15: 19	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 11 17:19:08	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 17:14: 04	2016- 04-18 09:17: 26	No aplica
1604 1800 8000 81	2016- 04-18 10:11: 00	Revisión al debido proceso	Correo certificado	Correo simple	2016-04- 20 11:16:32	Paola Andrea Vanegas Vélez	Atención al ciudadano	2016- 04-20 11:15: 49	2016- 04-18 10:11: 39	No aplica
1604 1800 8000 82	2016- 04-18 14:11: 58	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Telefónica mente	2016-05- 05 10:08:13	Martha Lucia Escobar Tobón	Delegatura vigilancia y control	2016- 05-04 17:37: 52	2016- 04-18 14:12: 26	No aplica
1604 1800 8000 83	2016- 04-18 14:54: 16	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente	Correo simple	2016-05- 13 13:48:52	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-13 12:06: 52	2016- 05-12 08:54: 23	No aplica
1604 1800 8000 84	2016- 04-18 15:06: 20	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 13 14:59:26	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-13 14:43: 23	2016- 05-12 08:54: 45	No aplica
1604 1900 8000 85	2016- 04-19 07:58: 57	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 11 17:19:40	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 17:14: 38	2016- 04-19 08:00: 42	No aplica
1604 1900 8000 86	2016- 04-19 13:43: 45	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 04-19 13:44: 27	No aplica
1604 2000 8000 87	2016- 04-20 10:09: 22	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 05-12 08:55: 07	No aplica
1604 2000 8000 88	2016- 04-20 10:14: 07	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 11 17:19:52	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-11 17:15: 07	2016- 04-20 10:14: 56	No aplica
1604 2000 8000 89	2016- 04-20 10:37: 29	Revisión al debido proceso	Correo certificado	Correo simple	2016-05- 13 14:40:07	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-13 14:11: 49	2016- 05-12 08:55: 32	No aplica





1605 1000 8001 15	2016- 05-10 09:19: 12	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo electrónico						Sin Asigna r	NO APLICA
1605 1000 8001 16	2016- 05-10 16:16: 52	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente	Correo simple	2016-05- 12 10:29:34	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-12 09:59: 23	2016- 05-12 09:01: 38	NO APLICA
1605 1100 8001 17	2016- 05-11 14:08: 53	Petición de Informaci ón	Correo certificado				Delegatura derechos humanos		2016- 05-19 14:44: 06	NO
1605 1100 8001 18	2016- 05-11 15:02: 25	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente						2016- 05-11 15:03: 03	NO APLICA
1605 1300 8001 19	2016- 05-13 09:59: 28	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente						2016- 05-13 10:00: 11	NO APLICA
1605 1300 8001 20	2016- 05-13 10:53: 17	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente	Correo simple	2016-06- 02 08:51:46	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 06-01 18:00: 00	2016- 05-13 10:53: 53	NO APLICA
1605 1300 8001 21	2016- 05-13 16:25: 37	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Correo certificado	2016-05- 31 12:04:52	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-27 15:55: 51	2016- 05-13 16:27: 49	SI
1605 1600 8001 22	2016- 05-16 14:27: 06	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 05-16 14:27: 59	NO APLICA
1605 1600 8001 23	2016- 05-16 15:35: 31	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Correo certificado	2016-05- 24 14:03:17	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-24 12:05: 05	2016- 05-16 15:36: 28	SI
1605 1600 8001 24	2016- 05-16 15:57: 04	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 05-16 15:58: 05	NO APLICA
1605 1600 8001 25	2016- 05-16 16:09: 36	Petición de Informaci ón	Correo electrónico	Correo electrónico	2016-06- 14 08:22:49	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 05-31 12:00: 20	2016- 05-16 16:10: 27	SI
1605 1800 8001 26	2016- 05-18 09:06: 43	Seguimie nto Derecho s de Petición	Entrega física (Personal mente)						2016- 05-18 09:06: 55	NO APLICA





800102	15:33:20	s de Petición				Echavarría Barrientos	colectivos y de ambiente	17:15:34	15:34:15	
16042800103	2016-04-28 10:06:15	Seguimiento Derecho s de Petición	Telefónica mente	Correo simple	2016-05-11 17:20:15	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-05-11 17:16:49	2016-04-28 10:07:26	No aplica
16042900104	2016-04-29 14:36:44	Seguimiento Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05-11 17:20:27	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-05-11 17:17:32	2016-04-29 14:37:31	No aplica
16050200105	2016-05-02 13:58:44	Seguimiento Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05-12 10:52:49	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-05-12 10:40:11	2016-05-12 08:59:20	No aplica
16050200106	2016-05-02 15:33:32	Seguimiento Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo simple	2016-05-12 09:47:25	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-05-12 09:41:58	2016-05-12 08:59:44	No aplica
16050300107	2016-05-03 14:47:03	Seguimiento Derecho s de Petición	Correo certificado						2016-05-12 09:00:06	No aplica
16050500108	2016-05-05 09:09:48	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Correo simple	2016-05-11 17:20:50	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-05-11 17:18:28	2016-05-05 09:11:47	Si
16050500109	2016-05-05 09:13:20	Seguimiento Derecho s de Petición	Correo certificado	Correo certificado	2016-06-08 09:29:33	Laura Tatiana Mena Bedoya	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-06-08 09:12:43	2016-05-12 09:00:38	No aplica
16050500110	2016-05-05 11:45:51	Petición de Informaci ón	Correo electrónico	Correo electrónico	2016-05-23 12:09:48	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-05-23 09:42:15	2016-05-12 09:00:57	Si
16050500111	2016-05-05 16:17:53	Petición de Docume ntación	Telefónica mente				Delegadatura para los derechos colectivos		2016-05-05 16:18:54	No
16050600112	2016-05-06 15:26:36	Petición de Informaci ón	Correo certificado	Correo simple	2016-05-11 17:21:00	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016-05-11 17:19:34	2016-05-06 15:27:57	si
16050600113	2016-05-06 15:29:54	Seguimiento Derecho s de Petición	Correo certificado						2016-05-10 09:39:59	No
16050600114	2016-05-06 15:35:55	Petición de Consulta	Correo certificado	Correo certificado	2016-06-07 09:58:28	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegadatura para los derechos colectivos	2016-06-02 14:20:42	2016-05-12 09:01:18	si



1605 1800 8001 27	2016- 05-18 13:45: 53	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo electrónico						2016- 05-18 13:46: 21	NO APLICA
1605 1900 8001 28	2016- 05-19 12:28: 00	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 05-19 12:29: 13	NO APLICA
1605 2000 8001 29	2016- 05-20 10:25: 55	Petición de Informaci ón	Telefónica mente	Correo simple	2016-06- 02 08:52:32	Claudia Jimena Echavarría Barrientos	Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	2016- 06-01 18:11: 11	2016- 05-20 10:26: 12	SI
1605 2000 8001 30	2016- 05-20 15:07: 55	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado						2016- 05-20 15:09: 28	NO APLICA
1605 2300 8001 31	2016- 05-23 08:20: 57	Petición de Informaci ón	Telefónica mente				Delegatura derechos humanos	No registr a respue sta	2016- 05-23 08:22: 17	NO
1605 2300 8001 32	2016- 05-23 15:17: 16	Petición de Informaci ón	Telefónica mente				Secretaría General	No registr a respue sta	2016- 05-23 15:18: 25	NO
1605 2300 8001 33	2016- 05-23 15:22: 11	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo electrónico						2016- 05-25 09:13: 02	NO APLICA
1605 2400 8001 34	2016- 05-24 09:55: 50	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente						2016- 05-24 09:57: 04	NO APLICA
1605 2400 8001 35	2016- 05-24 16:02: 25	Petición de Docume ntación	Telefónica mente				Delegatura derechos humanos		2016- 05-24 16:02: 59	NO
1605 2400 8001 36	2016- 05-24 16:04: 31	Petición de Docume ntación	Telefónica mente				Delegatura derechos humanos		2016- 05-24 16:05: 14	NO
1605 2500 8001 37	2016- 05-25 13:59: 54	Revisión al debido proceso	Telefónica mente				Delegatura penal y familia		2016- 05-25 14:01: 06	No aplica
1605 2600 8001 38	2016- 05-26 09:56: 34	Seguimie nto Derecho s de Petición	Telefónica mente				Delegatura Colectivos y del Ambiente		2016- 05-26 09:57: 13	No aplica



1606 0100 8001 39	2016- 06-01 14:37: 14	Petición de Documen tación	Telefónica mente				Delegatura derechos humanos	2016- 06-01 14:37: 29	No
1606 0200 8001 40	2016- 06-02 12:06: 52	Petición de Informaci ón	Correo electrónico				Delegatura Colectivos y del Ambiente	2016- 06-02 12:07: 46	Si
1606 0300 8001 41	2016- 06-03 14:16: 45	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo electrónico				Delegatura Colectivos y del Ambiente	2016- 06-03 14:17: 50	No aplica
1606 0700 8001 42	2016- 06-07 11:16: 53	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado					Sin Asigna r	No aplica
1606 0700 8001 43	2016- 06-07 14:25: 09	Petición de Informaci ón	Correo certificado				Delegatura Colectivos y del Ambiente	2016- 06-07 14:25: 48	si
1606 0700 8001 44	2016- 06-07 16:52: 14	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado				Delegatura Colectivos y del Ambiente	2016- 06-07 16:53: 41	No aplica
1606 0700 8001 45	2016- 06-07 16:54: 39	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado				Delegatura Colectivos y del Ambiente	2016- 06-07 16:55: 10	No aplica
1606 0800 8001 46	2016- 06-08 10:54: 18	Petición de Documen tación	Correo certificado				Delegatura derechos humanos	2016- 06-08 10:54: 59	Si
1606 0900 8001 47	2016- 06-09 16:52: 35	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado					2016- 06-09 16:53: 34	No aplica
1606 0900 8001 48	2016- 06-09 17:01: 23	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado					2016- 06-09 17:13: 39	No aplica
1606 1000 8001 49	2016- 06-10 10:28: 44	Seguimie nto Derecho s de Petición	Correo certificado					2016- 06-10 10:29: 42	No aplica
1606 1000 8001 50	2016- 06-10 13:58: 44	Petición de Informaci ón	Correo certificado					2016- 06-10 14:02: 15	si
1606 1300	2016- 06-13	Seguimie nto	Correo certificado					2016- 06-13	No aplica



800151	10:04:59	Derechos de Petición							10:07:10	
16061400800152	2016-06-14 08:24:48	Petición de Información	Telefónicamente						2016-06-14 08:25:20	SI
16061400800153	2016-06-14 13:40:27	Petición de Información	Correo electrónico						2016-06-14 13:40:55	SI

(Fuente Personería Municipal sistema PQRSD)

**CASA DE JUSTICIA:** Total atenciones con corte a junio 9 de 2016 641 usuarios. Se tiene encuestas de satisfacción pero no se han evaluado.

**Corregimiento El Manzanillo:** Horario martes y jueves para un total de 53 usuarios atendidos que comprende los meses de marzo a junio de 2016. Se tiene 7 encuestas diligenciadas sin tener en cuenta el formato establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5. Seguimiento al Control del Riesgo en el Procedimiento:

**Riesgo:** En el proceso Atención al Ciudadano, está identificado el riesgo: "Demora en la atención de los requerimientos; y se describe como: Incumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos".

La Personería Municipal de Itagüí, en su función misional, por ser un organismo de control de carácter disciplinario y de defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos, recibe diariamente una serie de peticiones que son tramitados por varias de sus dependencias.

Análisis de la Matriz de Riesgos Institucionales, definida en el sistema de gestión de la calidad, se identificó los siguientes riesgos:

No.	Riesgo	Tipo	Descripción	Tipo de control	Descripción de los Controles	Acciones	Registros (Evidencias) - Observaciones
1	Demora en la atención de las PQRDS	Riesgo Operativo	Incumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos	Preventivo	Generación de alertas en el cuadro de control de las PQRDS, avisos del tiempo de respuesta	Reducir los tiempos internos de respuesta, implementar software para el manejo de las PQRDS	Procedimiento PQRDS, Implementación del Software, se ejecutó el contrato 2015-26 para el desarrollo e implementación

2	No dar Respuesta al asunto de la PQRDS	Riesgo de Cumplimiento	No responder el fondo o asunto de las PQRD presentadas por la ciudadanía	Preventivo	Control de la calidad de las Respuestas	Verificación de que en las respuestas si se esté resolviendo la petición del Usuario	Respuestas de las PQRSD, el seguimiento se ha realizado a partir de enero 18 a junio 22 de 2016 diligenciado en actas en formato FG 03 desde el 18 enero a junio 22 de 2016. Falta por diligenciarse en el formato FAC-03.
3	Insatisfacción Social	Riesgo de Imagen	Niveles de satisfacción de los usuarios por debajo de las metas propuestas al respecto	Preventivo	Aplicación de Encuestas de satisfacción y aplicación de correctivos	Identificación de oportunidades de Mejoramiento a través del análisis de los resultados que se encuentran en los límites Insatisfactorios	Se evidencia análisis de las encuestas de satisfacción a las PQRSD diligenciada en formato FAC 05 período enero – abril de 2016 y de abril-mayo de 2016. Tomando como punto de referencia las solicitudes allegadas por otros medios en las encuestas para su análisis con el propósito de medir el nivel de satisfacción

Fuente: Matriz de Riesgos.- Personería Municipal de Itagüí

En cuanto al análisis de satisfacción de PQRDS, se evidenció el diligenciamiento del formato FAC 05. Período enero-abril de 2016 para un total de 98 usuarios encuestados, se tomó una muestra de 10 encuestas para verificar la meta de satisfacción y de abril –mayo de 2016 para un total de 90 usuarios encuestados.

## 6. QUEJAS EN CONTRA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA PERSONERÍA

La Personería Municipal recibe las quejas de los usuarios de sus servicios a través del buzón instalado en la Institución, más concretamente, en la recepción donde todos los usuarios tienen acceso y son atendidos en la ventanilla única. Igualmente, se reciben las quejas, sugerencias y otras comunicaciones a través del correo electrónico.

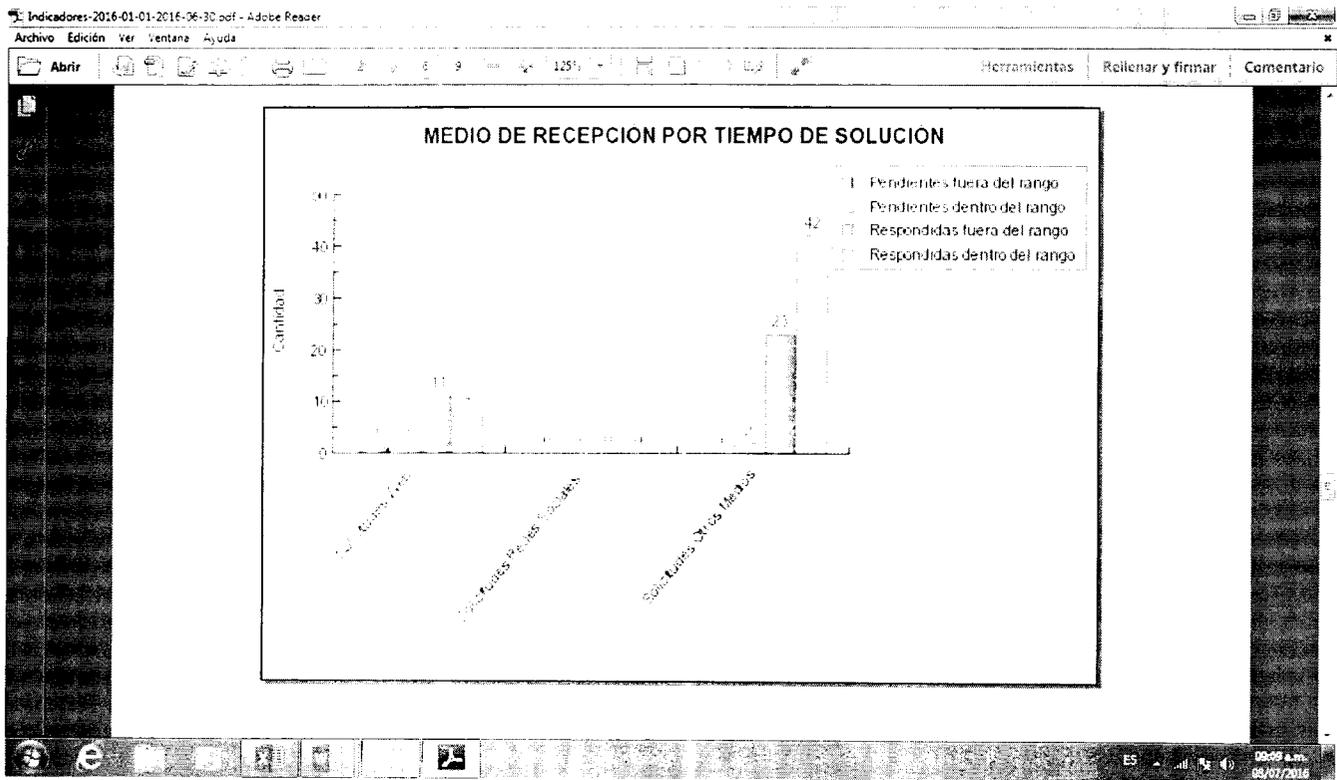
Para el primer semestre de 2016, la Entidad no recibió quejas en contra de funcionarios de la Entidad.

## 7. INDICADOR:

En cuanto al cumplimiento de los indicadores en el proceso de Atención al Ciudadano se observa:

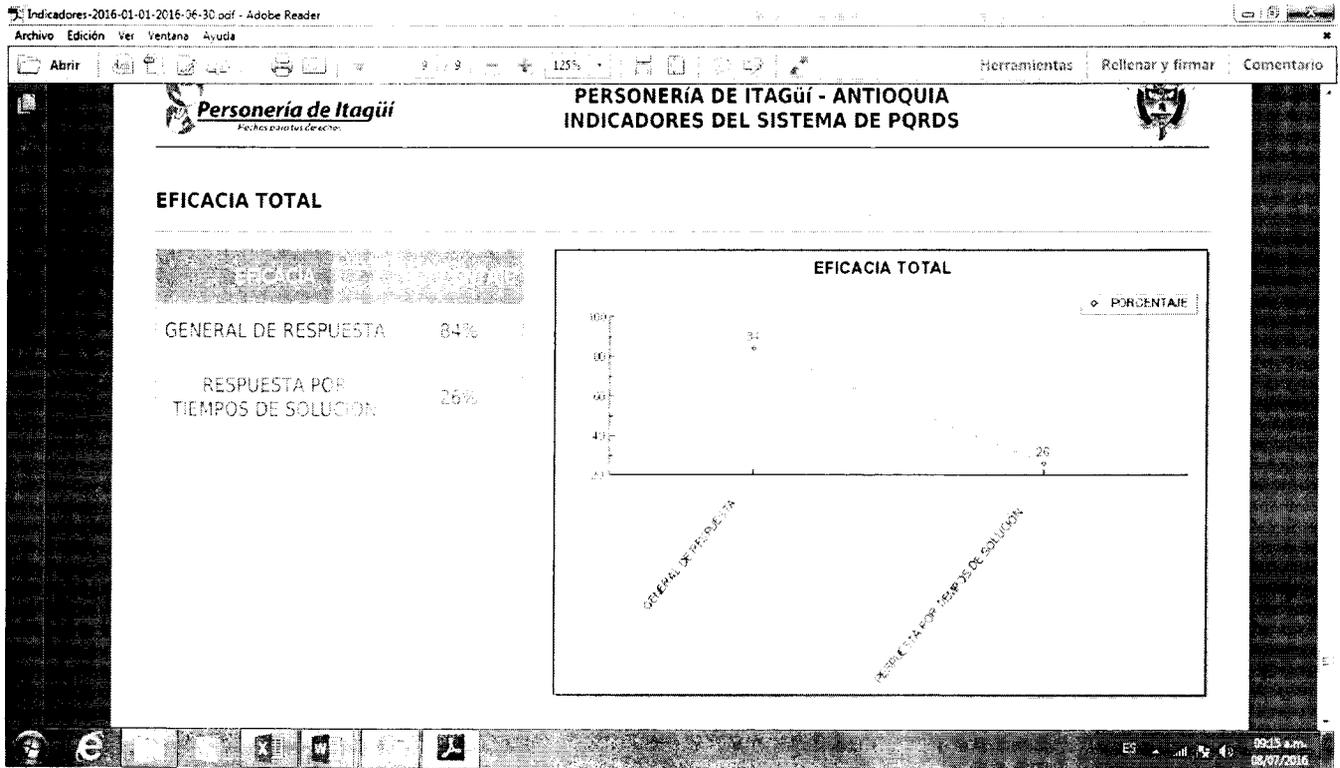
### Medio de recepción por tiempo de solución:

	Pendientes fuera de rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes web	1	1	11	7
Solicitudes redes sociales	0	0	0	0
Solicitudes otros medios	0	2	23	42
<b>totales</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>49</b>
<b>%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>18%</b>	<b>26%</b>



Fuente: Personería Municipal Sistema PQRDS

El indicador en el proceso de Atención al ciudadano referente a la oportunidad en la respuesta a requerimientos fue del 84%, se observa en el siguiente cuadro:



Fuente: Personería Municipal Sistema PQRDS

### Recomendaciones y Observaciones:

La Oficina de Control Interno considera importante que cada área realice control permanente de los derechos de petición que tienen respuestas parciales, debido a la espera de información solicitada a otras dependencias oficiales del Municipio de Itagüí y que no permiten proyectar una respuesta definitiva en determinado momento, por eso se sugiere, si es posible, que un practicante apoye a las áreas en dicho control.

La Entidad cumplió en un 84% el indicador de oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, según la muestra evaluada.

En un 100% las respuestas suministradas por parte de la Personería Municipal a los interesados, fueron pertinentes o sea, ajustados a lo solicitado por el peticionario

Para el mejoramiento continuo es muy importante tomar la opinión permanente de los usuarios de la Personería

Es importante la implementación en el Corregimiento y en Casa de Justicia donde hace presencia la entidad de estrategias que facilitaran al usuario realizar las PQRDS, se sugiere instalar buzones de sugerencias.

Atentamente



GLORIA PATRICIA GIRALDO CAMPO  
Jefe Oficina de Control Interno