

1600 20171150

Itagüí, 14 JUN 2017

Doctor
KENY WILLER GIRALDD SERNA
Personero Municipal
Itagüí

Asunto. Informe de Seguimiento a las PQRS -Primer semestre 2017

Respetuosó saludo.

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, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que los usuarios hayan presentado ante la Entidad en el periodo comprendido entre el 02 de enero de 2017 al 12 de junio de 2017

Las observaciones del informe implican un mejor ejercicio del autocontrol y la implementación de acciones de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano.

Atentamente.


GLDRIA PATRICIA GIRALDO CAMPD
Jefe Oficina de Control Interno

| TEMA | | PERIODO EVALUADO | FECHA DE ELABORACIÓN |
|--|-------------------------------|-------------------|----------------------|
| JEFE DE CONTROL INTERNO DE QUIEN HACE SUS VECES | Gloria Patricia Giraldo Campo | enero- junio 2017 | junio 12 de 2017 |

INTRODUCCIÓN

LA Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta al Representante Legal de la Personería Municipal de Itagüí, el informe semestral de las actividades y procesos realizados por los funcionarios de la entidad, con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante el primer semestre de 2017.

Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por los funcionarios de la Personería, encargados de transmitir y dar respuesta a los diferentes requerimientos. Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones, con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos que realiza la entidad.

OBJETIVOS:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, en el cual se norma lo siguiente: La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Realizar el análisis de la información presentada, verificando el cumplimiento de las estrategias para garantizar la atención adecuada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presente la ciudadanía, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la normatividad vigente.

NORMATIVIDAD:

Ley 1437 de 2012 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición".

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".

ALCANCE Se analizarán la oportunidad y materialidad de las respuestas a los derechos de petición y la atención de las quejas interpuestas por los ciudadanos a través de los diferentes mecanismos habilitados para tal fin por la Personería.

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.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN La Personería tiene establecidos algunos mecanismos para la recepción de las PQRSF, tales como línea telefónica, buzón de sugerencias, recepción de correspondencia, link en la página web, esta último poco utilizado por la comunidad, pues la mayoría de los derechos de petición se interponen a través de medio escrito y las quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones se presentan de manera verbal y presencial a través del buzón.

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

Durante el periodo de enero a junio de 2017, se recibieron y atendieron en la Personería 169 solicitudes, entre derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a través de los diferentes medios que tiene dispuestos la entidad.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

| TIPO DE SOLICITUD | NO. SOLICITUDES RECIBIDAS | NO. SOLICITUDES ATENDIDAS | NO. SOLICITUDES EN PROCESO | TOTALES | Porcentaje |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------|---------------|
| Revisión | 4 | 2 | 2 | 4 | 2.33% |
| Seguimiento | 7 | 0 | 7 | 7 | 4.14% |
| Peticiones de Información | 9 | 0 | 9 | 9 | 5.33% |
| Peticiones de documentación | 4 | 0 | 4 | 4 | 2.33% |
| Peticiones de información | 7 | 6 | 1 | 14 | 8.28% |
| Quejas | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.59% |
| Sugerencias | 1 | 1 | 0 | 1 | 0.59% |
| Reclamos | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.59% |
| Seguimiento Derechos de Petición | 5 | 0 | 5 | 5 | 2.93% |
| Solicitud de Fianza | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.59% |
| Supersuena | 1 | 0 | 1 | 1 | 0.59% |
| Totales | 33 | 9 | 24 | 66 | 39.14% |

Se observa en el anterior cuadro que de acuerdo a las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fue la solicitud de seguimiento a derechos de petición con un 49.7%, la sigue un 30.18% por petición de información, seguida por la solicitud de petición de documentación que agrupó un 8.28% y luego revisión al debido proceso con el 5.33%.



INGRESOS WEB total 14

| RADICADO | FECHA Y HORA DE RADICADO | FECHA DE RESPUESTA | ÁREA | FECHA Y HORA DE RESPUESTA | TÍTULO | ESTADO |
|----------------|--------------------------|------------------------|---|---------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| 17010299957724 | 2017-01-07 16:17:56 | 2017-01-04 13:56:24 | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-01-23 14:51:05 | Reclamo | Envío de Respuesta |
| 17010499935367 | 2017-01-04 11:41:18 | 10/01/2017 8:33 | Secretaría general | 2017-01-13 16:30:06 | Petición de Documentación | Envío de Respuesta |
| 17010599941313 | 2017-01-05 00:00:55 | 2017-01-11 14:42:43 | Delegatura vigilancia y control | 2017-01-17 07:53:25 | Denuncia | Envío de Respuesta |
| 17012599940747 | 2017-01-15 19:24:50 | 2017-01-26 10:34:28 | Delegatura vigilancia y control | 2017-02-03 11:56:35 | Seguimiento Derechos de Petición | Envío de Respuesta |
| 17012699958413 | 2017-01-30 14:39:49 | 2017-02-01 08:46:15 | Delegatura vigilancia y control | 2017-02-03 11:46:10 | Denuncia | envío de Respuesta |
| 17031299979283 | 2017-03-12 18:50:16 | 2017-03-14 10:40:27 | Delegatura para los derechos humanos | 2017-03-15 14:06:22 | Petición de Información | Envío de Respuesta |
| 17031599913494 | 2017-03-15 01:51:22 | 2017-03-15 10:18:31 | Delegatura para los derechos humanos | 2017-03-15 13:59:25 | Petición de Documentación | envío de Respuesta |
| 17040399957504 | 2017-04-03 06:25:08 | 2017-04-21 10:30:37 | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | | Seguimiento Derechos de Petición | Evaluación de la Solicitud |
| 17041799915250 | 2017-04-17 11:08:33 | 2017-04-20 10:03:21 | Delegatura en lo penal y de familia | | Revisión al debido proceso | Evaluación de la Solicitud |
| 17051699978432 | 2017-05-15 15:29:00 | 2017-05-17 11:52:24 | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-05-26 16:25:11 | denuncia | envío de Respuesta |
| 17052199931792 | 2017-05-21 02:24:13 | 2017-05-23 10:41:38 | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | | Seguimiento Derechos de Petición | Evaluación de la Solicitud |
| 17052299949151 | 2017-05-22 19:07:04 | 2017-05-23 10:40:46 | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-06-07 14:47:10 | Petición de Información | Envío de Respuesta |
| 17060599982314 | 2017-06-05 19:31:59 | 2017-06-06 06:06:35 | Delegatura vigilancia y control | | Queja | Evaluación de la Solicitud |



Con corte a junio 12 de 2017, se observa que se ha culminado el trámite de solicitudes por concepto de seguimiento a derechos de petición, denuncias, revisión al debido proceso en un 71% mientras el 29% se encuentra pendientes por resolver.

REDES SOCIALES

Aunque en este primer semestre de 2017 se han resuelto peticiones de ciudadanos a través de las redes sociales, no se cuenta con una estadística. Consultado el aplicativo pqr para el primer semestre de 2017, no arroja registro.

OTROS MEDIOS (TOTAL 95 SOLICITUDES RESUELTAS)

| NR O. | RADICADO | FECHA DE RADICACION | FUENTE | TIPO DE SOLICITUD | ESTADO DE LA SOLICITUD | MEDIO DE RECEPCION | DEPENDENCIA | FECHA DE RESPUESTA | FECHA ASIGNACION |
|-------|--------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|--------------------|--|------------------------|------------------------|
| 1 | 170102008 00001 | 2017-01-02 12:18:46 | Personalmente | Petición de información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-01-20 16:20:37 | 2017-01-02 12:19:32 |
| 2 | 170103008 00002 | 2017-01-03 15:28:01 | Personalmente | Petición de información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-01-06 07:55:06 | 2017-01-03 15:29:29 |
| 3 | 1,7E+13 1 | 2017-01-10 10:26:21 | Personalmente | Seguimiento derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-02-09 14:48:26 | 2017-01-10 10:28:51 |
| 4 | 170111008 00004 | 2017-01-11 14:11:24 | Correo Electrónico | Seguimiento derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-02-15 14:37:59 | 2017-01-11 14:19:43 |



Personería de Itagüí
 Hechos por los derechos.

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|-----------|--------------|---|------------------------|------------------------|
| 5 | 170111008 00005 | 2017-01-11 16:02:15 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegatura vigilancia y control | 2017-03-31 16:13:42 | 2017-01-11 16:11:22 |
| 6 | 170111008 00006 | 2017-01-11 17:18:13 | Personalmente | Petición de Documentación | Respuesta | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-01-36 35:48:28 | 2017-01-22 09:35:33 |
| 7 | 170112008 00007 | 2017-01-12 10:31:22 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-02-01 15:49:32 | 2017-03-12 10:32:13 |
| 8 | 170113008 00008 | 2017-01-13 12:02:11 | Correo Electrónico | Petición de Documentación | Respuesta | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-01-17 20:00:29 | 2017-01-13 32:03:08 |
| 9 | 170113008 00009 | 2017-01-13 12:19:50 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-02-01 15:48:24 | 2017-01-13 12:21:29 |
| 10 | 170113008 00010 | 2017-01-13 15:01:08 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-06-02 08:50:37 | 2017-02-03 11:27:46 |
| 11 | 170113008 00011 | 2017-01-13 15:19:22 | Personalmente | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Delegatura vigilancia y control | 2017-03-30 14:19:30 | 2017-01-13 15:19:49 |
| 12 | 170116008 00012 | 2017-01-16 16:29:15 | Personalmente | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos | 2017-02-03 12:08:31 | 2017-03-16 16:30:31 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 No. 51-55
 Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co | info@personeriaitagui.gov.co



| 13 | 170116008 00013 | 2017-01-16 16:45:38 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Responde | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-02-01 17:01:43 | 2017-01-17 11:31:25 |
|----|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------------|----------|--------------|---|------------------------|------------------------|
| 14 | 170116008 00014 | 2017-01-16 17:13:05 | Personalmente | Petición de Documentación | Responde | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-01-19 08:11:54 | 2017-01-16 17:14:20 |
| 15 | 170117008 00015 | 2017-01-17 16:46:58 | Personalmente | Petición de Información | Responde | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-01-18 13:54:02 | 2017-01-17 16:47:40 |
| 16 | 170118008 00017 | 2017-01-18 16:46:37 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Responde | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-03-29 12:36:28 | 2017-01-18 16:47:02 |
| 17 | 170118008 00018 | 2017-01-18 16:53:04 | Personalmente | Petición de Información | Responde | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-02-03 11:38:44 | 2017-01-18 16:53:25 |
| 18 | 170123008 00019 | 2017-01-23 08:27:52 | Personalmente | Petición de Información | Responde | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-02-01 12:02:37 | 2017-01-13 08:28:17 |
| 19 | 170123008 00020 | 2017-01-23 10:43:29 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Responde | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-03-09 17:01:14 | 2017-01-23 10:44:20 |



Personería de Itagüí
Hechos por los derechos

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/08/2016

| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|------------|--------------|---|------------------------|------------------------|
| 20 | 170124008 00021 | 2017-01-24 12:18:06 | Personalmente | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2817-02-03 11:44:24 | 2017-01-26 28:21:25 |
| 21 | 170124008 00022 | 2817-01-24 12:18:31 | Personalmente | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-82-38 12:11:59 | 2817-81-24 11:23:49 |
| 22 | 170127008 00823 | 2017-01-27 8e:49:85 | Correo Electrónico | Petición de Documentación | Respondida | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2027-82-07 15:43:48 | 2827-01-17 08:53:80 |
| 23 | 170130008 00024 | 2017-81-30 12:55:33 | Personalmente | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2817-01-03 12:17:85 | 1017-01-30 12:56:09 |
| 24 | 17013100e 00025 | 2017-01-31 16:23:10 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-04-11 14:10:82 | 2017-02-31 16:23:35 |
| 25 | 170131008 00026 | 2017-01-31 17:22:17 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 1017-03-09 27:26:45 | 2027-01-31 17:22:47 |
| 26 | 17020100e 00827 | 2017-02-01 15:06:26 | Personalmente | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-01-07 15:23:30 | 1017-02-81 15:06:31 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No. 51-55
Teléfono: +57 (41) 3764554
www.personeriaitagui.gov.co - info@personeriaitagui.gov.co





| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|-----------|--------------|---|------------------------|------------------------|
| 27 | 170203008 00029 | 2017-02-03 13:40:07 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-03-01 10:43:49 | 2017-02-03 13:42:44 |
| 28 | 170206008 00030 | 2017-02-06 10:32:18 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-03-29 15:23:54 | 2017-02-06 10:32:22 |
| 29 | 170206008 00031 | 2017-02-06 14:53:46 | Personalmente | Petición de Documentación | Respuesta | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-02-14 10:35:48 | 2017-02-06 14:54:56 |
| 30 | 170206008 00032 | 2017-02-06 15:19:02 | Personalmente | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Despacho | 2017-02-27 16:18:52 | 2017-02-07 07:56:07 |
| 31 | 170207008 00033 | 2017-02-07 08:00:09 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-05-19 09:33:11 | 2017-02-07 08:00:13 |
| 32 | 170207008 00034 | 2017-02-07 11:15:55 | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-03-01 12:31:27 | 2017-03-01 11:54:49 |
| 33 | 170208008 00035 | 2017-02-08 15:34:46 | Correo Electrónico | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-03-07 13:52:00 | 2017-02-08 15:34:56 |



| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|--------------------------------|---------------------------|---|----------------|-----------------|---|--------------------------------|--------------------------------|
| 34 | 170208008 00036 | 2017- 82-08 16:11:0 4 | Correo Simple | Seguimie nto Derechos de Petición | Respon dida | Otros Medios | Belegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2817- 85-19 09:22:0 9 | 2817- 02-08 16:11:2 6 |
| 35 | 170209008 00037 | 2017- 82-09 13:41:8 3 | Personal mente | Petición de Documen tación | Respon dida | Otros Medios | Delegatu ra para los derechos humanos | 2817- 02-14 20:40:0 1 | 2017- 82-09 13:41:0 7 |
| 36 | 170210008 80038 | 2817- 02-10 07:35:2 7 | Personal mente | Petición de Informaci ón | Respon dida | Otros Medios | Belegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017- 02-10 17:10:5 1 | 2817- 02-10 14:58:5 4 |
| 37 | 178210008 80039 | 2817- 02-18 08:57:5 3 | Personal mente | Petición de Documen tación | Respon dida | Otros Medios | Delegatu ra para los derechos humanos | 2817- 02-20 21:04:1 2 | 2017- 02-18 08:58:8 4 |
| 38 | 170210008 00040 | 2017- 82-10 10:57:5 4 | Personal mente | Petición de Informaci ón | Respon dida | Otros Medios | Belegatu ra para los derechos humanos | 2017- 83-02 13:54:4 8 | 2817- 02-10 10:57:5 9 |
| 39 | 178216808 00043 | 2017- 02-16 88:57:2 7 | Correo Electróni co | Petición de Informaci ón | Respon dida | Otros Medios | Secretari a general | 2017- 02-16 09:54:8 5 | 2027- 02-16 08:56:0 4 |
| 48 | 170216808 00044 | 2017- 02-16 89:45:0 8 | Personal mente | Seguimie nto derechos de Petición | Respon dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017- 03-02 09:43:8 1 | 2817- 82-16 09:47:2 1 |



| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------------|------------|--------------|---|------------------------|------------------------|
| 41 | 17021/008 00045 | 2017-02-17 09:01:38 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-04-07 11:00:54 | 2017-02-17 09:01:43 |
| 42 | 170217008 00046 | 2017-02-17 11:38:36 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-04-07 12:29:10 | 2017-02-21 09:49:59 |
| 43 | 17021/008 00047 | 2017-02-17 11:40:59 | Personalmente | Petición de información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-03-17 11:39:43 | 2017-02-17 11:41:04 |
| 44 | 170220008 00048 | 2017-02-20 10:56:11 | Personalmente | Petición de información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-03-09 17:07:15 | 2017-02-20 10:57:16 |
| 45 | 170220008 00049 | 2017-02-20 11:16:50 | Personalmente | Petición de información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-03-10 09:16:04 | 2017-02-20 11:16:55 |
| 46 | 170220008 00050 | 2017-02-20 11:28:29 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-05-19 09:52:05 | 2017-02-20 11:28:33 |



| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|------------------|--|-----------------|-----------------|---|------------------------|------------------------|
| 47 | 17022D008 00051 | 2017-02-20 15:48:35 | Personalmente | Revisión al debido proceso | Respon- dida | Otros Medios | Delegatu- ra vigilancia y control | 2017-05-30 15:04:47 | 2017-01-24 11:86:18 |
| 48 | 178222808 00052 | 2017-01-12 07:08:59 | Correo Simple | Seguimie- nto Derechos de Petición | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-09 16:36:89 | 2017-02-22 07:09:04 |
| 49 | 170222008 00053 | 2017-02-22 15:13:28 | Personalmente | Petición de Informaci- ón | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-09 17:23:45 | 2017-02-22 15:23:31 |
| 50 | 17D224D08 00055 | 2017-02-14 14:16:82 | Personalmente | Seguimie- nto Derechos de Petición | Respon- dida | Otros Medios | Delegatu- ra vigilancia y control | 2017-03-31 16:17:18 | 2017-02-24 14:21:22 |
| 51 | 17D301008 00056 | 2017-03-01 12:15:15 | Personalmente | Petición de Informaci- ón | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-17 11:27:16 | 2017-03-01 11:15:33 |
| 52 | 170381008 00057 | 2017-03-01 12:22:21 | Personalmente | Petición de Informaci- ón | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-16 16:49:22 | 2017-03-01 11:12:28 |
| 53 | 17D302008 00059 | 2017-03-02 11:30:39 | Personalmente | Seguimie- nto Derechos de Petición | Respon- dida | Otros Medios | Delegatu- ra para los derechos humanos | 2017-03-15 13:56:38 | 2017-03-03 14:17:00 |



| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|---------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|--|------------------------|------------------------|
| 54 | 170303008 00060 | 2017-03-03 14:05:16 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-06 14:19:27 | 2017-03-03 14:05:21 |
| 55 | 170309008 00061 | 2017-03-09 16:33:06 | Personalmente | Petición de Informaci- ón | Respon- dida | Otros Medios | Delegatu- ra para los derechos humanos | 2017-03-16 14:03:09 | 2017-03-15 13:51:33 |
| 56 | 170313008 00063 | 2017-03-13 16:04:22 | Personalmente | Petición de informaci- ón | Respon- dida | Otros Medios | Delegatu- ra para vigilancia y control | 2017-03-28 11:03:10 | 2017-03-13 16:04:34 |
| 57 | 170315008 00066 | 2017-03-15 10:01:47 | Personalmente | Petición de Documen- tación | Respon- dida | Otros Medios | Delegatu- ra para los derechos humanos | 2017-03-22 15:20:06 | 2017-03-15 10:01:59 |
| 58 | 170317008 00068 | 2017-03-17 08:46:48 | Personalmente | Petición de Informaci- ón | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-04-21 14:21:56 | 2017-03-17 08:46:52 |
| 59 | 170321008 00071 | 2017-03-21 11:15:19 | Personalmente | Seguimie- nto Derechos de Petición | Respon- dida | Otros Medios | Delegatu- ra para los derechos humanos | 2017-04-28 16:19:49 | 2017-04-21 14:36:27 |
| 60 | 170322008 00072 | 2017-03-22 08:48:13 | Personalmente | Revisión al debido proceso | Respon- dida | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-06-02 08:53:32 | 2017-03-22 08:48:18 |
| 61 | 170322008 00074 | 2017-03-22 | Personalmente | Petición de | Respon- dida | Otros Medios | Despach- o | 2017-03-28 | 2017-03-22 |



Personería de Itagüí
Hechos por los derechos

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|-------------------|---|----------------|-----------------|---|------------------------|------------------------|
| | | 15:31:43 | | Documen tación | | | | 09:10:26 | 15:31:52 |
| 62 | 170322008 00075 | 2017-03-22 16:17:46 | Buzones | Felicita ción | Respon dida | Otros Medios | Atención al ciudadan o | 2017-05-05 07:47:27 | 2017-03-22 16:18:04 |
| 63 | 170322008 00076 | 2017-03-22 16:21:24 | Buzones | Felicita ción | Respon dida | Otros Medios | Atención al ciudadan o | 2017-05-05 07:48:20 | 2017-03-22 16:21:28 |
| 64 | 170322008 00077 | 2017-03-22 16:23:33 | Buzones | Felicita ción | Respon dida | Otros Medios | Atención al ciudadan o | 2017-05-05 07:48:45 | 2017-03-22 16:23:38 |
| 65 | 170322008 80078 | 2017-03-22 16:25:23 | Buzones | Felicita ción | Respon dida | Otros Medios | Atención al ciudadan o | 2817-05-05 07:49:19 | 2017-03-22 16:25:28 |
| 66 | 170328008 00087 | 2017-03-28 14:08:02 | Correo Simple | Seguimie nto Derechos de Petición | Respon dida | Otros Medios | Atención al ciudadan o | 2017-06-01 08:59:46 | 2017-03-28 14:08:10 |
| 67 | 170329008 00091 | 2017-03-29 12:87:16 | Personal mente | Seguimie nto Derechos de Petición | Respon dida | Otros Medios | Delegatu ra para los derechos humanos | 2017-04-28 16:21:24 | 2817-03-29 12:07:30 |
| 68 | 170329008 00092 | 2017-03-29 12:10:29 | Personal mente | Petición de informaci ón | Respon dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-04-04 17:36:28 | 2017-03-29 12:10:33 |
| 69 | 170329008 00093 | 2017-03-29 14:18:16 | Personal mente | Petición de informaci ón | Respon dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 2017-04-04 17:22:34 | 2017-03-29 14:18:19 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No. 57-55
Teléfono: +57 (41) 3764824
www.personeriaitagui.gov.co - info@personeriaitagui.gov.co



| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|--|------------------------|------------------------|
| | | | | | | | s y de ambiente | | |
| 70 | 170329008 00094 | 2017-03-29 16:14:40 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos s y de ambiente | 2017-04-07 11:22:58 | 2017-03-29 16:14:44 |
| 71 | 170330008 00095 | 2017-03-30 07:42:27 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respon- dida | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanas | 2017-04-28 16:23:22 | 2017-03-30 10:01:32 |
| 72 | 170331008 00097 | 2017-03-31 10:53:45 | Correo Simple | Petición de Información | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos s y de ambiente | 2017-04-04 17:08:05 | 2017-03-31 10:53:49 |
| 73 | 170404008 00100 | 2017-04-04 08:47:56 | Personalmente | Petición de Información | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-04-21 14:39:11 | 2017-04-04 08:49:43 |
| 74 | 170405002 00101 | 2017-04-05 15:29:31 | Personalmente | Petición de Documentación | Respon- dida | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-04-26 13:39:07 | 2017-04-05 15:29:41 |
| 75 | 170405008 00102 | 2017-04-05 16:57:53 | Correo Electrónico | Petición de Información | Respon- dida | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-04-28 16:25:15 | 2017-04-05 16:58:55 |
| 76 | 170406008 00104 | 2017-04-06 | Personalmente | Petición de | Respon- dida | Otros Medios | Delegada para los derechos | 2017-04-26 | 2017-04-06 |



Personería de Itagüí
Defensoría del Ciudadano

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2010

| | | | | | | | | | |
|----|----------------|------------------------|---------------|-------------------------|-------------|--------------|--|------------------------|------------------------|
| | | 12:39:27 | | Información | | | colectivos y de ambiente | 14:46:28 | 12:39:58 |
| 77 | 17040600800185 | 2017-04-06 16:37:48 | Personalmente | Peticion de informacion | Respon dida | Otros Medios | Delegatu ra para los derechos hvrmanos | 2017-04-28 16:16:46 | 2017-04-06 16:38:17 |
| 7e | 17041700800106 | 2817-04-17 12:29:4D | Personalmente | Peticion de informacion | Respon dida | Otros Medios | 8elegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-04 17:17:22 | 2817-04-17 12:38:08 |
| 79 | 17042000800107 | 2817-04-20 89:29:56 | Personalmente | Peticion 4e informacion | Respon dida | Otros Medios | 4tención al ciudadano | 2817-06-02 09:01:33 | 2817-04-20 09:38:84 |
| 80 | 17042100800189 | 2017-04-23 12:59:14 | Personalmente | Peticion de informacion | Resp4n dida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-09 09:20:33 | 2817-04-21 13:00:22 |
| 81 | 17842400800111 | 2017-84-24 14:80:34 | Personalmente | Solicitud de Cita | Respon dida | Otros Medios | Atención al ciudadano | 2017-05-05 87:52:88 | 2D17-05-05 07:51:57 |
| 82 | 17042400800112 | 2017-04-24 16:12:31 | Correo Simple | Peticion de informacion | Respon dida | Otros Medios | 8elegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2817-05-11 87:49:38 | 2817-04-24 16:12:38 |
| 83 | 17042500880113 | 2817-04-25 08:48:21 | Personalmente | Peticion de informacion | Respon dida | Otros Medios | 8elegada para los derechos colectivo | 2017-05-15 16:24:08 | 2017-04-25 08:48:26 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 C/ra 31 N° 57-55
 Teléfono: +57 (4) 3704894
www.personeria.mg.gov.co | info@personeriailagu.gov.co





| | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|-----------|-----------------|---|---------------------|
| | | | | | | s y de ambiente | | |
| 84 | 170502008 00117 | 2017-05-02 09:57:21 | Personalmente | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente 2017-05-18 15:08:30 | 2017-05-02 09:57:25 |
| 85 | 170502008 00118 | 2017-05-02 15:50:36 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Atención al ciudadano 2017-06-02 09:08:09 | 2017-05-02 15:50:41 |
| 86 | 170503008 00120 | 2017-05-03 08:37:33 | Correo Electrónico | Seguimiento Derechos de Petición | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente 2017-06-07 14:49:36 | 2017-05-03 08:38:30 |
| 87 | 170504008 00121 | 2017-05-04 10:58:12 | Personalmente | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente 2017-05-23 08:08:37 | 2017-05-04 10:58:16 |
| 88 | 170508008 00123 | 2017-05-08 14:43:19 | Correo Simple | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente 2017-05-25 08:01:31 | 2017-05-08 14:43:45 |
| 89 | 170512008 00126 | 2017-05-12 16:09:19 | Personalmente | Petición de Información | Respuesta | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente 2017-05-31 17:27:35 | 2017-05-12 16:09:23 |





Personería de Itagüí
mejorando los derechos

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

| | | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------------|------------|--------------|---|------------------------|------------------------|
| 90 | 170516008 00127 | 2017-05-16 07:52:20 | Personalmente | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-06-02 18:17:26 | 2017-05-16 07:52:24 |
| 91 | 170516008 00129 | 2017-05-16 15:27:24 | Correo Simple | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-06-02 18:15:36 | 2017-05-16 15:27:28 |
| 92 | 170519008 00133 | 2017-05-19 16:04:00 | Correo Simple | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-06-08 13:26:18 | 2017-05-19 16:06:14 |
| 93 | 170522008 00134 | 2017-05-22 07:48:40 | Personalmente | Denuncia | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-06-02 09:11:01 | 2017-05-22 07:48:45 |
| 94 | 170523008 00137 | 2017-05-23 16:02:54 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-06-05 09:25:03 | 2017-05-23 16:02:57 |
| 95 | 170524008 00138 | 2017-05-24 14:32:27 | Personalmente | Petición de Información | Respondida | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivos y de ambiente | 2017-06-07 14:56:52 | 2017-05-24 14:32:31 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CADI)
Cra. 51 No. 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764664
www.personeria.itagi.gov.co info@personeriaitagi.gov.co





DTROS MEDIOS TOTAL DE SOLICITUDES PENDIENTES 62

| NR O. | RADICADO | FECHA DE RADICACION | FUENTE | TIPO DE SOLICITUD | ESTAD O DE LA SOLICIT UD | MEDIO DE RECEPC ION | ULTIMA ASIGNAC ION | FECHA ASIGNAC ION |
|-------|------------|---------------------|---------------|----------------------------------|--------------------------|---------------------|--|---------------------|
| 1 | [REDACTED] | [REDACTED] | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | [REDACTED] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-01-18 16:38:59 |
| 1 | [REDACTED] | [REDACTED] | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | [REDACTED] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-02-02 09:05:55 |
| 1 | [REDACTED] | [REDACTED] | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | [REDACTED] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-02-13 16:27:13 |
| 1 | [REDACTED] | [REDACTED] | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | [REDACTED] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-02-13 16:33:49 |
| 1 | [REDACTED] | [REDACTED] | Personalmente | Revisión al debido proceso | [REDACTED] | Otros Medios | Delegada en lo penal y de familia | 2017-02-22 15:44:21 |
| 1 | [REDACTED] | [REDACTED] | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | [REDACTED] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 2017-03-02 10:42:09 |





Personería de Itagüí
Hechos para los derechos

INFORME

Código: FEM-15

























Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---------------|----------------------------------|--|--------------|--|---------------------|
| | | | | | | | s y de ambiente | |
| | | | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-10 14:22:41 |
| | | | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-14 08:41:27 |
| | | | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-14 16:34:14 |
| | | | Personalmente | Revisión al debido proceso | | Otros Medios | Delegatura en lo penal y de familia | 2017-03-17 08:45:45 |
| | | | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | | Otros Medios | Delegatura vigilancia y control | 2017-01-21 08:13:19 |
| | | | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-21 10:53:44 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAM)
Cra. 51 No 51-56
Teléfono: +57 (4) 3704664
www.personeria.municipal.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---------------|----------------------------------|--|--------------|--------------------------------------|------------------------|
|  |  |  | Personalmente | Petición de Información |  | Otros Medios | Delegatura en lo penal y de familia | 2017-03-22 14:23:26 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 2017-03-27 09:31:19 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 2017-03-27 09:32:34 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 2017-03-27 09:34:32 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 2017-03-27 09:35:33 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 2017-03-27 14:28:59 |



Personería de Itagüí
 Hechos para los derechos.

INFORME

Código: FEM-15





























Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

| | | | | | | | | |
|------------|------------|------------|--------------------|------------------------------------|------------|--------------|--|------------------------|
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Personalmente | Seguimiento o Derechos de Petición | [Redacted] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-28 11:06:11 |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Personalmente | Seguimiento o Derechos de Petición | [Redacted] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 1017-03-28 12:08:13 |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Correo Simple | Seguimiento o Derechos de Petición | [Redacted] | Otros Medios | Delegatura en lo penal y de familia | 2017-03-28 24:08:25 |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Personalmente | Seguimiento o Derechos de Petición | [Redacted] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2417-01-29 09:51:12 |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Personalmente | Seguimiento o Derechos de Petición | [Redacted] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-03-29 11:20:42 |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Correo Electrónico | Seguimiento o Derechos de Petición | [Redacted] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2027-43-29 11:58:34 |
| [Redacted] | [Redacted] | [Redacted] | Correo Simple | Seguimiento o Derechos de Petición | [Redacted] | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo | 1017-03-31 07:45:17 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 No. 61-55
 Teléfono: +57 (4) 3764854
www.personeriaitagui.gov.co | info@personeriaitagui.gov.co



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---------------|----------------------------------|--|--------------|---|------------------------|
|  |  |  | Correo Simple | Revisión al debido proceso |  | Otros Medios | s y de ambiente Delegatura vigilancia y control | 2D17-D3-31 12:17:07 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-D3-31 14:32:19 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2D17-04-06 12:27:34 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-04-21 11:04:25 |
|  |  |  | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición |  | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-04-21 15:58:18 |
|  |  |  | Correo Simple | Revisión al debido proceso |  | Otros Medios | Delegatura en lo penal y de familia | 2017-04-26 07:36:17 |
|  |  |  | Correo Simple | Revisión al debido proceso |  | Otros Medios | Delegatura en lo penal y de familia | 2D17-04-26 10:59:32 |



Personería de Itagüí
Hacia por los derechos

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

| | | | | | | | | |
|----|----------------|---------------------|---------------|----------------------------------|-----------|--------------|--|---------------------|
| | | | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-04-28 11:13:29 |
| | | | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-02 16:57:55 |
| 35 | 17050500800122 | 2017-05-05 14:17:40 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-05 14:18:11 |
| 36 | 17051100800124 | 2017-05-11 10:43:46 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-11 20:43:54 |
| 37 | 17051100800125 | 2017-05-11 10:45:06 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-16 11:28:34 |
| 30 | 17051600800128 | 2017-05-16 12:17:56 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-16 12:10:04 |



| | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------------|-----------|--------------|--|------------------------|
| 39 | 1705170080 0130 | 2017-05-17 09:12:33 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-05-17 09:12:40 |
| 40 | 1705190080 0131 | 2017-05-19 14:50:27 | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-19 14:50:32 |
| 41 | 1705190080 0132 | 2017-05-19 14:59:11 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegatura en 14 penal y de familia | 2017-05-19 14:59:17 |
| 42 | 1705230080 0135 | 2017-05-23 08:52:00 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-23 08:52:04 |
| 43 | 1705230080 0136 | 2017-05-23 11:26:09 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-23 11:26:16 |
| 44 | 1705250080 0139 | 2017-05-25 11:58:02 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegatura para los derechos humanos | 2017-05-25 11:58:07 |
| 45 | 1705300080 0140 | 2017-05-30 08:15:47 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegatura en lo penal y de familia | 2017-05-30 08:15:52 |



Personería de Itagüí
Hechos para los derechos.

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

| | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|-----------|--------------|--|------------------------|
| 46 | 1705300080 0141 | 2017-05-30 11:25:32 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-05-30 11:25:43 |
| 47 | 1705310080 0142 | 2017-05-31 11:21:00 | Personalmente | Revisión al debido proceso | Pendiente | Otros Medios | Delegada en lo penal y de familia | 2017-05-31 11:21:05 |
| 48 | 1706010080 0143 | 2017-06-01 13:57:41 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-01 13:57:45 |
| 49 | 1706020080 0144 | 2017-06-02 09:28:01 | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos humanos | 2017-06-02 09:28:07 |
| 50 | 1706020080 0145 | 2017-06-02 15:49:41 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Sin Asignar | Sin Asignar |
| 52 | 1706050080 0146 | 2017-06-05 10:18:15 | Personalmente | Petición de Documentación | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos humanos | 2017-06-05 10:18:37 |
| 53 | 1706060080 0147 | 2017-06-06 08:03:45 | Correo Electrónico | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-06 08:03:49 |

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 5ª No. 51-55
Teléfono: +57 (4) 3785884
www.personeriadecitagui.gov.co | info@personeriadecitagui.gov.co



| | | | | | | | | |
|----|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------------|-----------|--------------|--|------------------------|
| 54 | 1706060080 0148 | 2017-06-06 15:46:06 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-06 15:49:53 |
| 55 | 1706060080 0149 | 2017-06-06 15:49:11 | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectiv4 s v de ambiente | 2017-06-06 15:49:15 |
| 56 | 1706070080 0150 | 2017-06-07 13:58:18 | Personalmente | Petición de información | Pendiente | Otros Medios | Sin Asignar | Sin Asignar |
| 57 | 1706070080 0151 | 2017-06-07 15:20:42 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-07 15:20:46 |
| 58 | 1706080080 0152 | 2017-06-08 11:07:10 | Correo Simple | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-08 11:07:14 |
| 59 | 1706080080 0153 | 2017-06-08 14:44:01 | Personalmente | Seguimiento Derechos de Petición | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s v de ambiente | 2017-06-08 14:44:05 |
| 60 | 1706090080 0154 | 2017-06-09 11:23:22 | Personalmente | Petición de Documentación | Pendiente | Otros Medios | Delegatura para los | 2017-06-09 11:13:28 |

| | | | | | | | derechos humanos | |
|----|--------------------|------------------------|---------------|-------------------------|-----------|--------------|--|------------------------|
| 61 | 1706090088 0155 | 2017-06-09 16:15:45 | Personalmente | Petición de Información | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-09 16:16:00 |
| 62 | 1706120080 0156 | 2017-06-12 16:16:29 | Personalmente | Petición de Información | Pendiente | Otros Medios | Delegada para los derechos colectivo s y de ambiente | 2017-06-12 16:16:32 |

A junio 12 de 2017, no se había designado dos radicados (17060700800150 por concepto de petición de información y 17060200800145 por concepto de seguimiento a derecho de petición) a la Dependencia pertinente por la naturaleza del asunto a atender

En el periodo comprendido entre enero 18 a mayo 2 de 2017, se observan 34 solicitudes por otros medios que fueron ingresadas al sistema pors que equivalen a un 54.83% (en su mayoría se relacionan con seguimientos a derechos de petición). Se observa que a junio 12 de 2017 no se había registrado en el aplicativo la actuación y/o seguimiento realizado.

Felicitación: Durante el primer semestre de 2017 se radicó en el buzón cuatro felicitaciones

| | | | | |
|----------------|------------------------|---------|--------------|--------------------|
| 17032200800075 | 2017-03-22 16:17:46 | Buzones | Felicitación | Secretaría general |
| 17032200800076 | 2017-03-22 16:21:24 | Buzones | Felicitación | Secretaría general |
| 17032200800077 | 2017-03-22 16:23:13 | Buzones | Felicitación | Secretaría general |
| 17032200800078 | 2017-03-22 16:25:23 | Buzones | Felicitación | Secretaría general |

Queja: Para el primer semestre de 2017, se evidenció una queja dirigida contra servidor público de la Entidad bajo radicado 20170385 del 22 de mayo de 2017 la cual se encuentra asignada a la Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa.

SEMESTRE I-2017

En el primer semestre del año 2017, se evidencia un aumento en la participación de la comunidad a través de los medios dispuestos para ello.

Teniendo en cuenta que el objetivo de las PQRSF no se limita a la oportunidad de la respuesta, sino a mejorar la participación ciudadana y la toma de acciones de mejoramiento continuo, la Personería Municipal, a través de los Comités establecidos para ello, analiza y socializa la información resultante de las manifestaciones de la comunidad.

En términos generales, la respuesta a las PQRSF se realiza oportunamente, pero debe fortalecerse el control para evitar riesgos de incumplimiento de los términos de respuesta, en especial de los derechos de petición, que tiene protección constitucional y legal.

Fortalecer la revisión del buzón dispuesto en la sede de atención al público para conocer las inquietudes de la para tramitar adecuadamente las solicitudes de la comunidad.

En los casos en que la ciudadanía ha presentado requerimientos vía correo electrónico, se ha dado respuesta por este mismo medio.

RECOMENDACIONES

Continuar con el monitoreo permanentemente de la página web, el correo institucional y el buzón, con el fin de determinar si existen PQRSF para que sean resueltas de forma oportuna.

Continuar con el ajuste del aplicativo para recibir, radicar y tramitar las PQRSF a través de la página web de la Personería, que permita generar radicados y consultas por los solicitantes. (En la página web oficial de la Personería, se encuentra disponible un link para ingresar peticiones, quejas y reclamos, esta se ingresa directamente al correo institucional y en la actualidad genera un radicado para que pueda ser individualizada y consultada la PQRSF vía web por el solicitante).

Oficina Administrativa, Personería de Itagüí (CAPI)
Calle 15 # 47-35
Teléfono: +57 (61) 2062511
Calle del Comercio # 100-100 - Itagüí, Santander - Colombia



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

Atentamente.

Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.

Fortalecer la socialización de los canales de atención de la Entidad a servidores y comunidad en general.

Continuar el fortalecimiento de las comunicaciones organizacionales y de la página web como un medio de apoyo esencial en el contacto con el contexto externo de la Entidad.

La Oficina de Control Interno considera importante que cada área realice control permanente de los derechos de petición que tienen respuestas parciales, debida 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 75% al indicador de oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, según la muestra evaluada.

