



REPUBLICA DE COLOMBIA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE LA  
CALERA

PERSONERIA  
MUNICIPAL LACALERA  
Nuestra razón de ser es usted, porque sus derechos son lo primero

# INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

SEGUNDO SEMESTRE

2019

PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
LA CALERA CUNDINAMARCA

CONTROL INTERNO

*"NUESTRA RAZON DE SER ES USTED, PORQUE SUS DERECHOS SON LO PRIMERO"*  
CRA. 3 No. 6-10 Teléfono 8600466 / 67 - 0032/33 Ext. 122 La Calera - (Cund.)  
Telefax: 8602431 - [personerialacalera@hotmail.com](mailto:personerialacalera@hotmail.com)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE LA  
CALERA



## PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno; el responsable del Control Interno de la Personería de La Calera, presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresaron a la Personería Municipal de La Calera Cundinamarca durante el segundo semestre de 2019.

Como responsable del Control Interno en la Personería Municipal de La Calera, y en ejercicio de las actividades relacionadas con seguimiento, control y evaluación; y con el fin de brindar información a la alta dirección para la toma de decisiones sobre el mejoramiento continuo, y la eficiencia y eficacia del ente municipal como representante del Ministerio Público; se tomó el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ingresados a través de los canales dispuestos, durante el periodo 01 de julio de 2019 a 31 de diciembre de 2019, verificando la oportunidad de las respuestas y la formulación de las estrategias a tomar cuando estas son de alguna manera reiterativas.

### TERMINOS

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, y con el ánimo de hacer extensiva a toda la comunidad interesada del presente informe la terminología utilizada, se define como:

**Derecho de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

- Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

*"NUESTRA RAZON DE SER ES USTED, PORQUE SUS DERECHOS SON LO PRIMERO"*  
CRA. 3 No. 6-10 Teléfono 8600466 / 67 - 0032/33 Ext. 122 La Calera - (Cund.)  
Telefax: 8602431 - personerialacalera@hotmail.com



REPUBLICA DE COLOMBIA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE LA  
CALERA



- Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Denuncia:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## OBJETIVO

Vigilar que la atención al ciudadano se preste conforme con las directrices establecidas según Ley 1474 de 2011, artículo 76, dando respuesta a los requerimientos de los usuarios en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## ALCANCE

Seguimiento a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que durante el segundo semestre de 2019, la Personería Municipal recibió a través de sus canales habilitados para su recepción, como son enlace a través de la página web institucional, buzón de sugerencias, Punto de Atención al Usuario, vía telefónica y correo electrónico.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE LA  
CALERA



## SEGUIMIENTO A LOS CANALES DISPONIBLES

Los ciudadanos disponen de diversos medios o canales de comunicación, habilitados por la Personería Municipal, para interponer sus PQRS. Seguido se presenta un informe de dichos canales y su funcionamiento durante el segundo semestre de 2019; verificación efectuada por el asesor de Control Interno:

- Los números telefónicos para realizar las peticiones, quejas y reclamos son: 8600466 / 67 extensión 122, y 8602431, los cuales funciona en el horario de lunes a viernes en jornada continua.
- Se cuenta con correo institucional para recibir y enviar información – [personeria@lacialera-cundinamarca.gov.co](mailto:personeria@lacialera-cundinamarca.gov.co) y [personerialacialera@hotmail.com](mailto:personerialacialera@hotmail.com), los cual son permanentemente consultados.
- La Personería Municipal no cuenta con página web propia, por lo que la Administración Municipal Central le concede espacio para la publicación de información sobre su gestión. Así mismo comparte El link [http://www.lacialera-cundinamarca.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://www.lacialera-cundinamarca.gov.co/formulario_PQR.shtml), en donde los ciudadanos pueden interponer sus PQRS las cuales serán inmediatamente direccionadas a la Personería a través de su correo electrónico institucional.
- El Punto de Atención al Usuario se encuentra habilitado de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas
- Ventanilla de Correspondencia: por lo general, toda la correspondencia es recepcionada en la Oficina de Correspondencia de la Alcaldía Municipal, y luego direcciona a cada una de las oficinas, incluyendo la Personería Municipal. Allí se registra con un radicado como mecanismo de control y seguimiento.
- El Buzón de Sugerencias se encuentra a disposición de los usuarios, ubicado en las instalaciones de la Personería.

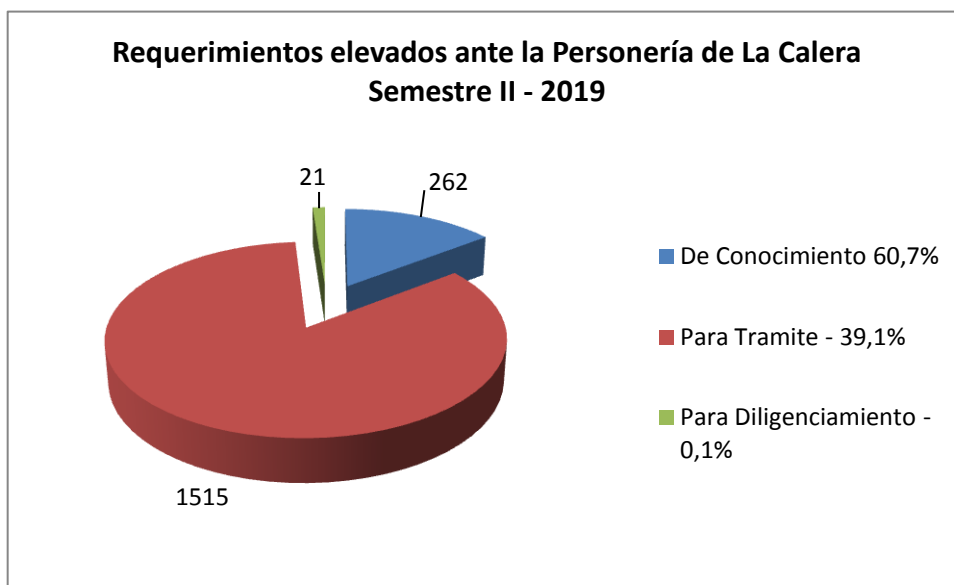


## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Durante el periodo objeto de seguimiento se recibieron doscientos sesenta y dos (262) solicitudes entre peticiones, consultas y quejas; requerimientos efectuados de manera directa y puntal a la Personería. Estas solicitudes fueron recibidas a través del PAU tanto de la Personería como de la Alcaldía Municipal. Es de resaltar que a todos los requerimientos se les asignó un número de radicado conforme el sistema de gestión documental, así como para efectos de control.

## REQUERIMIENTOS RADICADOS ANTE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE LA CALERA

Durante el segundo semestre de la presente vigencia, en la Personería Municipal de La Calera se recibieron mil setecientos noventa y ocho (1978) requerimientos por parte de la ciudadanía y demás grupos de interés, en diferentes temas como salud, educación, protección ambiental, laboral, gestión pública, víctimas, población migrante, entre otros.





# REPUBLICA DE COLOMBIA PERSONERIA MUNICIPAL DE LA CALERA

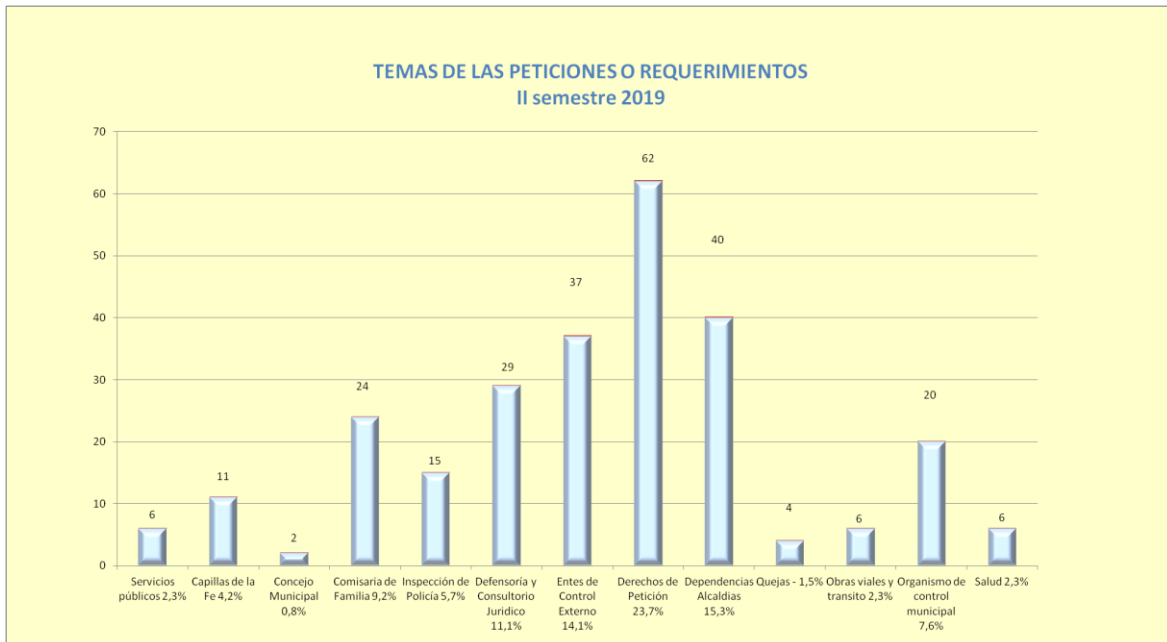


Es de resaltar que en este periodo se presentó una situación atípica puesto que, con la Resolución de Trashumancia expedida por la Registraduría Nacional, muchos ciudadanos residentes en el municipio de La Calera, se vieron afectados por la anulación de sus documentos para las elecciones territoriales llevadas a cabo en octubre de 2019. Esta situación ocasionó que los afectados interpusieran diferentes PQRS ante la Personería a fin de encontrar algún tipo de solución.

Cerca del 14% son documentos radicados a manera de “Conocimiento” ante actuaciones efectuadas anteriormente por parte de la Personería donde se ha requerido a las autoridades competentes, acciones frente a diferentes temas a favor de la comunidad.

## TEMAS DE LAS PETICIONES O REQUERIMIENTOS

La siguiente gráfica muestra los temas relevantes en los que intervino la Personería durante el periodo objeto de seguimiento, atendiendo Derechos de Petición en un 23,7%, requerimientos ante las diferentes de Dependencias de la Alcaldía con un 15,3%.



Fuente: Punto de Atención al Ciudadano, II Semestre de 2019

*"NUESTRA RAZON DE SER ES USTED, PORQUE SUS DERECHOS SON LO PRIMERO"*  
CRA. 3 No. 6-10 Teléfono 8600466 / 67 - 0032/33 Ext. 122 La Calera - (Cund.)  
Telefax: 8602431 - [personerialacalera@hotmail.com](mailto:personerialacalera@hotmail.com)



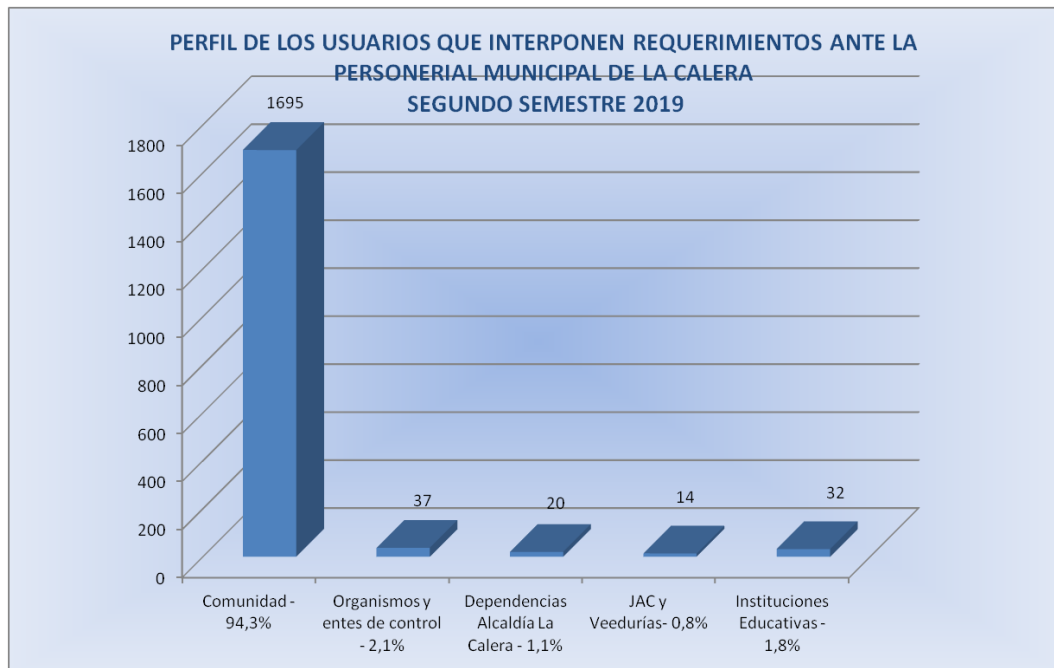
# REPUBLICA DE COLOMBIA PERSONERIA MUNICIPAL DE LA CALERA



Durante este periodo La Personería adelantó documentación sobre (4) cuatro Quejas interpuestas ante funcionarios de la Administración Municipal, a las cual se le inicio y garantizó su debido proceso.

## PERFIL DEL USUARIO

Durante el segundo semestre de la presente vigencia, los ciudadanos, usuarios de los servicios a cargo de la Personería Municipal de La Calera, interpusieron el 94% de las PQRSD, dado el evento de trashumancia presentado en el municipio. Le siguieron los entes de control como la Procuraduría Provincial, y dependencias de la Administración Municipal.



## TIEMPOS DE RESPUESTA

En el seguimiento efectuado al 100% de las PQRSD interpuestas durante el segundo semestre de 2019, sobre los tiempos de respuesta teniendo en cuenta los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14; se observó que el 100% fueron tramitados y respondidos dentro de los tiempos fijados por la citada ley.



## REPUBLICA DE COLOMBIA PERSONERIA MUNICIPAL DE LA CALERA



Así mismo se identificó que el promedio de las respuestas estuvo en (13) días, tiempos que demuestran efectividad en los controles establecidos para el trámite de los requerimientos de los usuarios de la Personería Municipal.

### **SEGUIMIENTO A OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN**

La Personería Municipal de La Calera no cuenta con otros medios o canales de comunicación como las redes sociales Facebook, twitter e Instagram, por lo tanto, los únicos medios de divulgación de información son el Punto de Atención al Usuario – PAU y la Cartelera de fijación de avisos ubicada en las instalaciones de la Personería.

### **ESTADO DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS**

A la fecha de este informe, no se encontraban requerimientos sin dársele respuesta.

### **RECOMENDACIONES**

La atención al ciudadano es un proceso que requiere de mecanismos que conlleven a la mejora continua, mediante la búsqueda constante de herramientas que permitan integrar y engranar más la gestión de la entidad con el ciudadano.

El objetivo de toda entidad es brindar un servicio de calidad buscando la satisfacción de los usuarios con el desarrollo de la misma, razón por la cual se debe disponer de diferentes canales de comunicación que permita conocer la opinión y/o sugerencias de los usuarios con el servicio prestado por la entidad.

Por tal motivo, e integrando los principios de responsabilidad, transparencia, publicidad y participación, como parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se hace necesario tener en cuenta una serie de recomendaciones que le permitirá a la Personería Municipal identificar aquellas situaciones susceptibles de mejora.





REPUBLICA DE COLOMBIA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE LA  
CALERA



De acuerdo a lo anterior se recomienda:

- Continuar con el trámite oportuno de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, mejorando los tiempos de oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 la cual regulo el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo términos para resolver las diferentes modalidades de petición
- Incentivar a los usuarios de la Personería Municipal de La Calera y demás población interesada, para que haga uso del buzón de sugerencias, ubicado en las oficinas administrativas de la entidad, logrando conocer las inquietudes de la comunidad y estableciendo mecanismos que permitan implantar acciones de mejora continua.
- Fortalecer continuamente los mecanismos de seguimiento que orientan las prácticas de atención al ciudadano.
- Mejorar, en la medida de las posibilidades, los canales de información externa de la Personería Municipal de La Calera.

**DANIEL CÁCERES VILLANUEVA**

Asesor Control Interno - MECI

Personería Municipal de La Calera

Fecha de elaboración: 31 de enero de 2020