



REPUBLICA DE COLOMBIA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE LA  
CALERA

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

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

ENERO A JUNIO DE 2017

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

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno; se da a conocer los resultados del seguimiento efectuado al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ingresaron a la Personería Municipal de La Calera Cundinamarca en el periodo 01 de enero de 2017 a 30 de junio de 2017.

El área de Control Interno de la Personería Municipal, en ejercicio de sus funciones de 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 entidad descentralizada; tomó el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ingresados a través de los canales dispuestos, durante el periodo 01 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017, verificando la oportunidad de las respuestas y la formulación de las estrategias a tomar cuando estas son de alguna manera reiterativas.

### GLOSARIO

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. Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que



## REPUBLICA DE COLOMBIA PERSONERIA MUNICIPAL DE LA CALERA



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 en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de junio de 2017, 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 este primer semestre de 2016; verificación efectuada por el asesor de Control Interno:

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.lacalera-cundinamarca.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://www.lacalera-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 número telefónico para realizar las peticiones, quejas y reclamos es 8600466 / 67 extensión 122, el cual funciona en el horario de lunes a viernes en jornada continua.
- Se cuenta con correo institucional para recibir y enviar información – [personeria@lacalera-cundinamarca.gov.co](mailto:personeria@lacalera-cundinamarca.gov.co) y [personerialacalera@hotmail.com](mailto:personerialacalera@hotmail.com), los cual son permanentemente consultados.
- El Punto de Atención al Usuario se encuentra habilitado de lunes a viernes en jornada continua.
- 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.

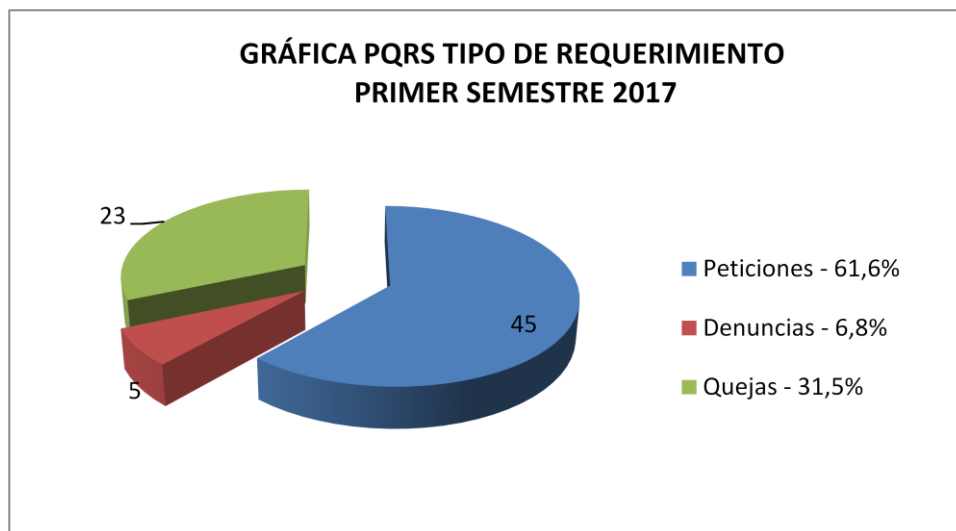


## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Durante el periodo objeto de seguimiento se recibieron setenta y tres (73) solicitudes entre peticiones, consultas y requerimientos, todas 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.

## TIPOS DE PQRS

De acuerdo al total de PQRS recibidas se logra identificar que las Peticiones ingresaron en mayor número durante el periodo objeto de seguimiento:



TIPO DE PQRS	CANTIDAD	%
Peticiones - 61,6%	45	61,6%
Denuncias - 6,8%	5	6,8%
Quejas - 31,5%	23	31,5%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	

Fuente: Punto de Atención al Ciudadano, I Semestre de 2017



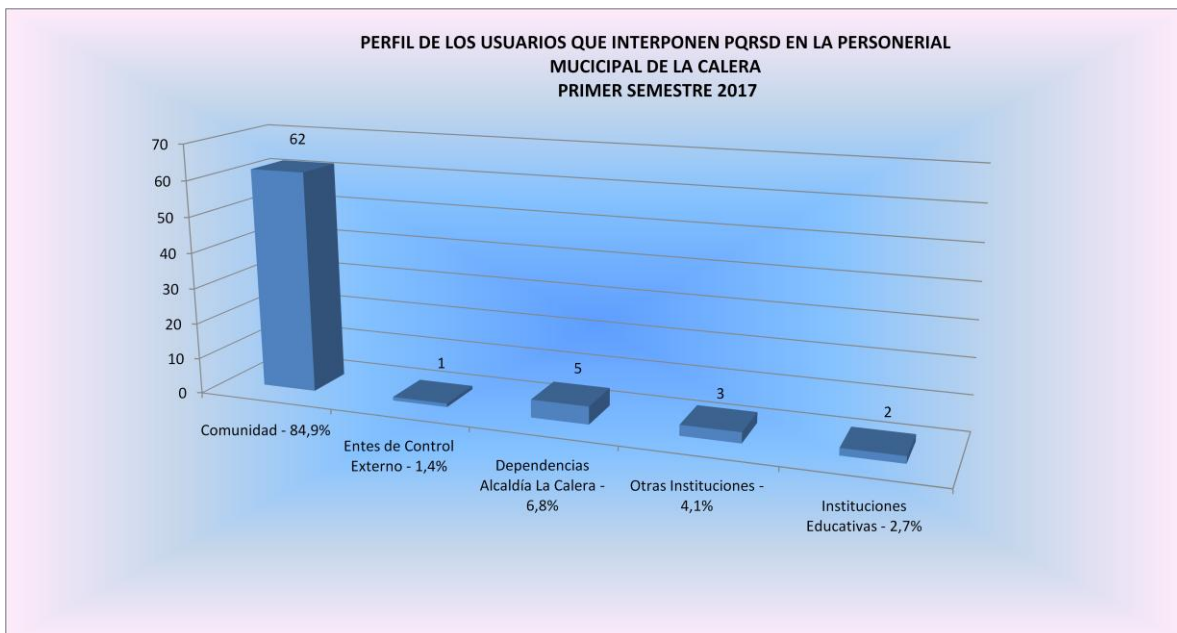
# REPUBLICA DE COLOMBIA PERSONERIA MUNICIPAL DE LA CALERA



Durante este periodo el 31,5% de las PQRS que ingresaron corresponden a Quejas, a las cuales se les inicio su debido proceso y tramite.

## PERFIL DEL USUARIO

El siguiente cuadro muestra el perfil de los usuarios que requirieron información a la Personería Municipal dentro del periodo objeto de observación.



PERFIL DE USUARIOS	CANTIDAD
Comunidad - 84,9%	62
Entes de Control Externo - 1,4%	1
Dependencias Alcaldía La Calera - 6,8%	5
Otras Instituciones - 4,1%	3
Instituciones Educativas - 2,7%	2
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: Punto de Atención al Ciudadano, I Semestre de 2017

*"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



Conforme los datos verificados, para este semestre se observa que fue la comunidad y usuarios de la Personería Municipal de La Calera, quienes más radicaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante esta entidad. De igual manera los funcionarios de la Administración Municipal también interpusieron PQRSD durante el periodo objeto de seguimiento.

### **TIEMPOS DE RESPUESTA**

En el seguimiento efectuado a una muestra porcentual del 70%, sobre los tiempos de respuesta teniendo en cuenta los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14; se observó que el 98,04% fue tramitados y respondidos dentro de los tiempos fijados por la citada ley.

Así mismo se identificó que el promedio de las respuestas estuvo en (8) ocho 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 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, se encontraba tres (3) requerimientos sin dársele respuesta, haciendo la claridad que estos ingresaron en la última semana del mes de junio y que aún se encontraban en tiempos para su respectivo tramite.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE LA  
CALERA



## 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 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 se hace necesario tener en cuenta una serie de recomendaciones que le permitirá a la Personería Municipal identificar aquellas situaciones susceptibles de mejora. De acuerdo a lo anterior se recomienda:

- Fortalecer continuamente los mecanismos de seguimiento que orientan las prácticas de atención al ciudadano.
- 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.
- Continuar con el trámite oportuno de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, mejorando los tiempos de oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta que el 30 de junio de 2015, se emitió la Ley 1755 la cual regulo el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo términos para resolver las diferentes modalidades de petición
- Mejorar los canales de información externa.

**DANIEL CÁCERES VILLANUEVA**

Asesor Control Interno - MECI

Personería Municipal de La Calera