



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) (LEY 1474  
ARTÍCULO 16), PERSONERÍA DE TENJO, CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2018

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS)



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) (LEY 1474  
ARTÍCULO 16), PERSONERÍA DE TENJO, CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2018**

## **INTRODUCCIÓN**

La Personería Municipal de Tenjo, en cumplimiento de los parámetros establecidos en el Artículo 76 Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al II semestre de 2018.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la ciudadanía y la Personería Municipal se tiene a disposición el link de internet <http://www.tenjo-cundinamarca.gov.co/Personeria.shtml>,  
<http://www.personeria-tenjo.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

A través del correo electrónico [persotenjo@hotmail.com](mailto:persotenjo@hotmail.com), ventanilla única de atención al ciudadano, los usuarios de los servicios de la Personería Municipal pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos.

---

<sup>1</sup>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) (LEY 1474  
ARTÍCULO 16), PERSONERÍA DE TENJO, CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2018**

ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 la Personería Municipal de Tenjo y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web, <http://www.personeria-tenjo.gov.co/> y <http://www.tenjo-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Personeria.aspx>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

### **ALCANCE**

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Personería Municipal de Tenjo, para el II semestre de 2018.

### **RESULTADO DE LA EVALUACIÓN**

La información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de la Personería, con las peticiones que ingresaron a través de la ventanilla única de atención al ciudadano, buzón PQR's y correo electrónico.

### **DEFINICIONES**

**PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Solicitud de una persona natural o jurídica, o que una comunidad hace para que se le preste un servicio, fundamentada en la necesidad de protección del bien común y el interés general.

**PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Solicitudes presentadas por personas naturales o jurídicas, en interés propio o particular en el cual se encuentra implícito la invocación de un derecho subjetivo contenido en la norma positiva.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa.

**SOLICITUD DE DOCUMENTOS (COPIAS):** Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa con el objeto de tener acceso a los documentos que en ella reposan.

**FORMULACIÓN DE CONSULTA:** Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

**CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL:** Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de administrar los recursos naturales renovables y el medio ambiente.

**QUEJA AMBIENTAL:** Es la actuación que adelanta una persona natural o jurídica para poner en conocimiento de la Entidad un hecho que pueda ser una infracción al ordenamiento jurídico en materia ambiental.



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) (LEY 1474 ARTÍCULO 16), PERSONERÍA DE TENJO, CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2018**

**RECURSO:** Es aquella figura jurídica mediante la cual las personas interesadas controvierten las decisiones de la administración con el fin de que ésta las aclare, modifique o revoque.

**RECLAMO:** Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la Entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.

**PETICIONES DE ENTES DE CONTROL:** Cuando un ente de control eleve una petición ante la Entidad, puede dar un término para responder, menor o mayor al establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

### **CANALES DE INFORMACIÓN**

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, se determinan tres (3) canales de recepción de peticiones los cuales son:

1. **Atención Personalizada:** Los Usuarios de la Personería tienen a su disposición atención personalizada por personal idóneo (Calle 3 # 2-74 Antigua casa de la cultura; teléfono (1)8646084).
2. **Radicación Escrita:** Los Usuarios tienen la oportunidad de presentar documentos en la Personería (Calle 3 # 2-74 Antigua casa de la cultura; teléfono (1)8646084).
3. **Vía telefónica:** a través de recepción de llamadas, (teléfono (1) 8646084).
4. **Correo Electrónico:** [persotenjo@hotmail.com](mailto:persotenjo@hotmail.com)

### **ASPECTOS GENERALES**

La Personería tiene establecidos algunos mecanismos para la recepción de las PQRS, tales como línea telefónica, buzón de sugerencias, recepción de correspondencia, la mayoría de los derechos de petición se interponen a través de medio escrito y las quejas se presentan de manera verbal y presencial.

Las Quejas, Reclamos y Sugerencias se convierten en herramientas internas y externas; externas desde el punto de vista de los ciudadanos buscando la defensa de sus derechos e internas para las entidades mediante el cumplimiento de los deberes enfocado al mejoramiento continuo de los procesos.

### **RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO**

De acuerdo a lo contenido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, para lo cual la Personería tiene dispuesto una unidad de fácil acceso a la ciudadanía.



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) (LEY 1474 ARTÍCULO 16), PERSONERÍA DE TENJO, CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2018**

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

Igualmente se analiza 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. Para el semestre 2018, en la Personería no se radicó queja alguna en contra de la prestación del servicio, se aplicaron las encuestas de satisfacción al usuario las cuales muestran un indicador de efectividad.

Se recibieron diez (10) derechos de petición los cuales fueron tramitados en su oportunidad y verbales de asesorías, consultas, direccionamientos, orientaciones etc., radicadas en el, a las cuales se les ha dado respuesta verbal inmediatamente.

Por otro lado, se realizó seguimiento a 25 peticiones que se dirigieron a otras áreas de la Administración Municipal.

La Personería Municipal de Tenjo ha venido apoyando a la ciudadanía, velando por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley; para lo cual ha realizado seguimiento a los derechos de petición dirigidos a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, además, ha orientado e instruido a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado; como también ha apoyado y colaborado en forma diligente a los usuarios con Trámite de Quejas.

En términos generales, la respuesta a las PQRS se realiza oportunamente. En los casos en que la ciudadanía ha presentado requerimientos vía correo electrónico, se ha dado respuesta por este mismo medio.

La Personería Municipal de Tenjo posee diversos mecanismos de comunicación, la principal atención al usuario se realiza en las instalaciones de la Personería; por lo que se implementó y socializó ante los usuarios un formato de registro para las Quejas, Reclamos y Sugerencias que permite dar un trámite y seguimiento adecuado a los requerimientos de los mismos.

Nuevo link par Recepción de solicitudes: <http://www.personeria-tenjo.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) (LEY 1474  
ARTÍCULO 16), PERSONERÍA DE TENJO, CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE 2018**

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

En el ejercicio del fomento a la Cultura del Autocontrol, es importante que se continúe con el fortalecimiento de acciones efectivas, que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRS se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes.

Se observa que la mayoría de comunidad está habituada a realizar este tipo de requerimientos de forma verbal; se recomienda adelantar gestiones para culturizar a la ciudadanía en la ejecución de estas actividades, teniendo como base los formatos para su debido diligenciamiento con el apoyo de Secretaría para llevar a feliz término dicha tarea.

Continuar con el monitoreo permanentemente, del correo institucional y el buzón de sugerencias, con el fin de determinar si existen PQRS para que sean resueltas de forma oportuna.

Se recomienda adelantar gestiones para adquirir el sitio web de la Personería, acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios, con el propósito fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Personería, proporciona información útil para la ciudadanía en relación a sus procesos, cuyo objetivo es "Brindar atención adecuada y oportuna a los usuarios de la entidad".

La información contenida en este informe, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad para la recepción de las Quejas, Reclamos y Sugerencias (interés particular, en cumplimiento de un deber legal, solicitud de información, interés general, entre otras), y que fueron utilizados por los usuarios y tramitados durante en el periodo en mención, así como, principalmente el nivel de eficiencia en la respuesta por parte de la entidad.

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.

Así mismo, es prioritario que se fortalezcan los sistemas de información realizando acciones para cargar la información a la nueva versión de la Página Web de la Personería, <http://www.personeria-tenjo.gov.co/>, con el ánimo de que se habilite el medio de comunicación virtual y que permita a la ciudadanía en general hacer uso de éste y dar aplicación a la Ley de Transparencia.

Se recuerda la importancia de dar respuesta a los Derechos de Petición dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye los artículos 13 a 33 de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, donde claramente se indica que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Por lo anterior, bajo el principio de autocontrol, cada funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRS cumpla con los indicadores de eficiencia (pronta resolución), eficacia (respuesta de fondo) y efectividad (notificación de la respuesta al interesado).

**DANIEL RENE CAMACHO SÁNCHEZ**  
Personero Municipal