

**MODELO DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO AL PLAN DE ACCION DE LA
PERSONERIA DEL MUNICIPIO DE QUIBDÓ**

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO:

CONSULTORIA

AUTORAS:

**YAPSIS ZAMIRA PALACIOS GARCIA
KETTY JOHANA TORRES VELASQUEZ
SAMARA PAOLA PALACIOS GARCIA**

ASESOR METODOLOGICO:

JESÚS MIGUEL GUERRA

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CLARETIANA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ
GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES
QUIBDÓ-CHOCÓ**

2008

**MODELO DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO AL PLAN DE ACCION DE LA
PERSONERIA DEL MUNICIPIO DE QUIBDÓ**

**YAPSIS ZAMIRA PALACIOS GARCIA
KETTY JOHANA TORRES VELASQUEZ
SAMARA PAOLA PALACIOS GARCIA**

**Trabajo Presentado Como Requisito Para Optar Al Titulo De Especialista En
Gerencia De Servicios Sociales**

ASESOR METODOLOGICO:

JESÚS MIGUEL GUERRA

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CLARETIANA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ
GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES
QUIBDÓ-CHOCÓ**

2008

CONTENIDO

1. TEMA	1
2. TITULO	1
3. DURACION	1
4. EQUIPO DE TRABAJO	1
5. OBJETIVOS	2
5.1. GENERAL	2
5.2. ESPECIFICOS	2
6. CONTACTOS PREVIOS	2
7. JUSTIFICACIÓN	3
8. RAZÓN SOCIAL	4
8.1. OBJETO SOCIAL	4
8.2. CARATERIZACION DE LA PERSONERIA	4
8.2.1. Reseña Histórica	4
8.2.2. Naturaleza	5
8.2.3. Misión	5
8.2.4. Visión	6
8.2.5. Funciones	6
8.3. TIPO DE ACTIVIDADES	8
8.4. SERVICIOS	9
8.4.1. Peticiones, Quejas y Reclamos	9
8.4.2. Atención a la población desplazada	9
8.4.2.1. Recepción de declaraciones	9
8.4.2.2. Orientación, asesoría, acompañamiento, quejas y solicitudes	9
8.4.2.3. Interposición de recursos jurídicos en defensa de sus derechos	10
8.4.2.4. Capacitación y formación de DH a la población desplazada	10
8.4.2.5. Acción de Tutela	10
8.4.2.6. Conciliación	10
8.4.2.6. SECTOR AL QUE SE DIRIGE	10
9. PERTINENCIA	11

9.1 ¿POR QUÉ ESTA CONSULTORIA ES IMPORTANTE?	11
9.2 ¿COMO SE RELACIONA CON LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES?	11
10. METODOLOGIA	11
11. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACION	11
12. UNIVERSO	11
12.1. MUESTRA	12
13. PLAN DE ACTIVIDADES	13
14. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	14
15. DIAGNOSTICO DOFA	15
16. RESULTADOS Y GRAFICOS DE ENCUESTA	16
16.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	20
16.2. EVIDENCIAS ARROJADAS POR LA ENCUESTA	21
17. LINEAS ESTRATEGICAS	22
17.1. Metas y principales acciones	22
17.2. LÍNEA ESTRATÉGICA 1: CALIDAD Y PLANIFICACIÓN	22
DESCRIPCIÓN	22
ACCIONES	22
17.3. LÍNEA ESTRATÉGICA 2: MEJORAMIENTO DE LA INTEGRACION DE LOS RECURSOS CON QUE CUENTA LA PERSONERIA	23
DESCRIPCIÓN	23
ACCIONES	24
18. CONCLUSIONES	25
19. CYBERGRAFIA	27
20. BIBLIOGRAFIA	27
ANEXO 1: FORMULARIO PARA ENCUESTA	29

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de manera muy especial a nuestras familias gran fuente de apoyo e inspiración para llevar a feliz término este proceso tan importante y estratégico en nuestra vida profesional.

Por otra parte aunque no menos importante es necesario agradecer primero a Dios todo poderoso por brindarnos la oportunidad de realizar estos estudios, por otra parte agradecemos a la Fundación Universitaria claretiana por los conocimientos impartidos en pro de nuestro progreso profesional y el mejoramiento de la calidad de vida de la región. Además queremos agradecer a la Bibliotecóloga Rosa Fermina García por sus valiosos aportes para el desarrollo de este trabajo.

A nuestro asesor Jairo Miguel Guerra, por su orientación objetiva y oportuna para el logro del propósito del trabajo.

1. TEMA:

Gestión Administrativa del Sector Público.

2. TITULO:

Modelo de Mejoramiento Administrativo al Plan de Acción de la Personería del Municipio de Quibdó.

3. DURACION: Se desarrollará en 6 meses

4. EQUIPO DE TRABAJO:

Yapsis Zamira Palacios García

Ketty Johana Torres Velásquez

Samara Paola Palacios García

5. OBJETIVOS:

5.1 GENERAL

Brindar asesoría a la personería municipal de Quibdó mediante la elaboración de un modelo de mejoramiento administrativo que permita optimizar su plan de acción.

5.2 ESPECIFICOS

- Caracterizar la gestión administrativa de la personería.
- Analizar el modelo administrativo de gestión utilizado actualmente en la Personería municipal de Quibdó.
- Identificar estrategias de mejoramiento del modelo administrativo de gestión actual de la Personería.

6. CONTACTOS PREVIOS

- Personería Municipal de Quibdó
- Procuraduría Regional
- Normatividad vigente en la materia

7. JUSTIFICACIÓN

La gestión en los diferentes entes del Estado colombiano actualmente cuenta con una marcada tendencia a la búsqueda de la eficiencia, la eficacia y la oportunidad para lo cual se valen de normas técnicas de calidad, manuales de gestión y otras herramientas que sin lugar a dudas son de gran utilidad si se aplican correctamente.

Considerando lo anterior y tomando en cuenta que el proceso de la búsqueda de la eficiencia y eficacia trae consigo un sin número de actividades y procedimientos que deberán desarrollarse completa y objetivamente, es interés de las autoras del presente trabajo develar el actual modelo administrativo de gestión de la personería del Municipio de Quibdó, ya que se hace necesario que este ente pueda apoyar de manera efectiva, ágil y oportuna a la comunidad en general.

El modelo busca de manera dinámica y objetiva previo análisis de los aspectos positivos y negativos de la gestión de la personería, determinar acciones de mejoramiento, puesto que la personería municipal como representante del ministerio público en el orden municipal, debe estar preparada para afrontar de manera eficaz, los problemas que se someten a su consideración.

8. RAZÓN SOCIAL

Personería del Municipio de Quibdó

8.1 OBJETO SOCIAL

Defender los derechos de la sociedad cuando sean vulnerados.

8.2 CARACTERIZACIÓN DE LA PERSONERÍA

8.2.1 Reseña Histórica

El origen de las Personerías es incierto. Se las encuentra casi desde el momento mismo en que la humanidad tuvo la necesidad de organizarse en forma de Estado. En la Roma Imperial se conocieron varias instituciones, en las cuales se encuentran rasgos propios de las personerías. Era el defensor civitatis el que debía defender a los ciudadanos, especialmente a los más pobres, contra las arbitrariedades de los funcionarios. Durante la Edad Media, se conocieron las personerías, aunque con funciones en esencia fiscales, y tangencialmente como defensora del pueblo y como parte de los procesos penales. No hay certeza, pero se cree que fue en Francia donde tuvieron su origen.

En América, mediante las reales cédulas de 1519 y 1528, se retomó la institución de los síndicos personeros del común, designados por el cabildo para defender los derechos de los indios en los concejos, audiencias y tribunales.

En Colombia, la institución del Personero Municipal fue heredada del régimen español durante La Colonia, en el siglo XIV, oficiando como defensor de los derechos de los ciudadanos.

En el año 1825, la Ley del 11 de marzo incluyó, al reglamentarse la organización de las municipalidades, la figura de Procurador Municipal, encargado de representar los

intereses municipales. Luego, La Ley 3 de 1848, estableció que el Presidente del Concejo Municipal ejercerá las funciones de Personero.

La Constitución de 1863, declaraba al Ministerio Público, en cabeza del Procurador General de la Nación, como defensora de los ciudadanos, pero ni ésta ni ninguna de las anteriores mencionaban al Personero ni incluía sus funciones.

Sólo en la Constitución de 1886 se le incluye como parte del Ministerio Público, siendo nombrado por el Presidente de la República. La Ley 81 de 1886 establece que en cada distrito y municipio habrá un Personero Municipal, encargado de defender los intereses de la Nación, promover la ejecución de leyes, sentencias judiciales y disposiciones administrativas, y súper - vigilar la conducta oficial de los empleados públicos.

Con la Ley 149 de 1888, se le atribuye a La Institución la Representación Legal de los municipios, siendo el encargado de realizar los contratos para la adquisición de bienes y servicios, entre otros.¹

8.2.2 Naturaleza

La personería es un órgano de control ejercido por el Ministerio público en el Municipio de Quibdó, a este le corresponde guardar y promover los Derechos humanos, Proteger el interés público y vigilar la conducta oficial de los funcionarios públicos.

¹ <http://www.personeriamedellin.gov.co>

8.2.3 Misión

En esencia la Misión de la Personería Municipal de Quibdó es la de defender los intereses del ente territorial y en general de la sociedad; verificar periódicamente la ejecución de las leyes, acuerdos y órdenes de las autoridades, la vigilancia de la conducta de los empleados y trabajadores públicos de la Administración Municipal.

8.2.4 Visión

Ser una institución con amplio reconocimiento producto de su gestión eficiente, confiable y eficaz en la defensa del interés público y colectivo de los ciudadanos del municipio respecto a la guarda, promoción y protección de los Derechos Humanos y en la función de control disciplinario.

8.2.5 Funciones

- Como Agente del Ministerio Público

1. Actuar en los procesos civiles, contenciosos, laborales, de familia, penales, agrarios, mineros y de policía, y en los demás en que deba intervenir por mandato de la ley.
2. Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando lo considere necesario para la defensa del orden jurídico, el patrimonio público o los derechos y garantías fundamentales.
3. Defender los derechos e intereses colectivos, adelantando las acciones populares que para su protección se requieran.

4. Con base en el artículo 282 de la Constitución, interponer la acción de tutela y asumir la representación del Defensor del Pueblo cuando este último se la delegue.

- Como Veedor Ciudadano

1. Velar por el cumplimiento de la Constitución, las leyes, los acuerdos y las sentencias judiciales.

2. Recibir quejas y reclamos sobre el funcionamiento de la administración y procurar la efectividad de los derechos e intereses de los asociados.

3. Orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la administración, indicándoles la autoridad a la que deben dirigirse para la solución de sus problemas.

4. Velar por la efectividad del derecho de petición. Con tal fin, debe instruir debidamente a quienes deseen presentar una petición; escribir las de quienes no pudieren o supieren hacerlo; y recibir y solicitar que se tramiten las peticiones y recursos de que tratan los Títulos I y II del Código Contencioso Administrativo.

5. Poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos que considere irregulares, a fin de que sean corregidos y sancionados.

6. Velar por la defensa de los bienes del Municipio y demandar de las autoridades competentes las medidas necesarias para impedir la perturbación y ocupación de los bienes fiscales y de uso público.

7. Exigir de las autoridades municipales las medidas necesarias para impedir la propagación de epidemias y asegurar la protección de la diversidad e integridad del medio ambiente y la conservación de áreas de especial importancia ecológica.

8. Vigilar la conducta oficial de los ediles, empleados y trabajadores del Municipio, verificar que desempeñen cumplidamente sus deberes, adelantar las investigaciones

disciplinarias e imponer las sanciones que fueren del caso todo de conformidad con las disposiciones vigentes.

9. Vigilar de oficio o a petición de parte los procesos disciplinarios que se adelanten en las entidades del Orden Municipal.

10. Procurar la defensa de los derechos e intereses del consumidor.

- Como Defensor de los Derechos Humanos

1. Coordinar la defensoría pública en los términos que señale la ley bajo la coordinación de la Defensoría del Pueblo.

2. Cooperar con el defensor del pueblo en la implantación de las políticas que éste fije.

3. Divulgar la Constitución y en coordinación con otras autoridades, adelantar programas de educación y concientización sobre los derechos humanos y los deberes fundamentales del hombre.

4. Recibir y tramitar quejas y reclamos sobre la violación de los derechos civiles y políticos y las garantías sociales.

5. Solicitar de los funcionarios de la rama judicial, los informes que considere necesarios sobre hechos que se relacionen con la violación de los derechos humanos.

6. Velar por el respeto de los derechos humanos de las personas reclusas en establecimientos carcelarios, psiquiátricos, hospitalarios y en ancianatos y orfanatos.

8.3 TIPO DE ACTIVIDADES

Se encarga de adelantar las gestiones en:

- Protección del interés público
- Promoción y protección de los derechos humanos
- Veeduría
- Ministerio Público
- Disciplinarios

8.4 SERVICIOS

8.4.1. Peticiones, Quejas y Reclamos

La Personería Municipal de Quibdó, recibe, tramita, gestiona y resuelve, según el caso, las peticiones, quejas, reclamos, de información y/o consultas de la ciudadanía, éstas se pueden presentar por medio escrito, telefónico, o personal.

Recuerde que las funciones que ejerce la Personería Municipal de Quibdó se circunscriben al Municipio y la competencia disciplinaria se realiza exclusivamente sobre las entidades Municipales.

8.4.2. - Atención a la población desplazada

8.4.2.1. Recepción de declaraciones

En la Personería Municipal de Quibdó se toman las declaraciones a desplazados, tarea que tiene un carácter principalmente humanitario, pues es la entrada de información al Registro Único de Población Desplazada y, por lo tanto, la base de los procesos que permitirán incluir a esta población en el Registro, atenderla y contar con la información para analizar sus características.

8.4.2.2. Orientación, asesoría, acompañamiento, trámite de quejas y solicitudes

Otra tarea es la recepción y trámite de quejas y solicitudes relacionadas con la dificultad de acceso a los programas de atención a la población desplazada como también el respectivo seguimiento y acompañamiento a los requerimientos. Igualmente, en diferentes oportunidades realiza gestión humanitaria a los desplazados para albergues, raciones de alimentos, transporte, y atención médica.

8.4.2.3. Interposición de recursos jurídicos en defensa de sus derechos

Cuando la mediación ante las entidades requeridas no es efectiva o no hay respuesta oportuna, por solicitud de los afectados, se acude al sistema jurídico para lograr la efectividad de los derechos reclamados por la población desplazada.

8.4.2.4. Capacitación y formación de derechos humanos a la población desplazada

Se capacitan especialmente a los líderes para que se reconozcan como titulares de derechos y deberes, conozcan los mecanismos de protección y exijan su respeto ante cualquier persona, autoridad pública o privada que los vulnere.

8.4.3. Acción de Tutela

Ante la amenaza o vulneración de un derecho fundamental, los ciudadanos pueden recurrir ante un Juez de la República para que se respeten sus derechos. La Personería Municipal de Quibdó le asesora en este trámite completamente gratis. Ç

8.4.4. Conciliación

Mediante este servicio, los ciudadanos solucionan de manera pacífica las diferencias, pleitos o conflictos entre las partes interesadas. También ahorra tiempo y dinero en trámites judiciales engorrosos y permite la descongestión de los despachos judiciales.

8.5 SECTOR AL QUE SE DIRIGE

Comunidad del Municipio de Quibdó en General

9. PERTINENCIA

9.1 ¿POR QUÉ ESTA CONSULTORIA ES IMPORTANTE?

Porque va a permitir optimizar la labor que adelanta este ente en beneficio de la comunidad quibdoseña, al establecer las fallas en el servicio.

9.2 ¿COMO SE RELACIONA CON LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES?

Se relaciona debido a que es el Personero quien gerencia la aplicación de las leyes en defensa de los derechos de la comunidad en su jurisdicción, logrando elevar la calidad de vida y la convivencia pacífica de los ciudadanos.

10. METODOLOGIA:

Se plantea el desarrollo en 3 fases a saber:

- . Recolección y sistematización de la información
- Iluminación Teórica de la información recolectada
- Identificación de estrategias de mejoramiento del modelo de gestión.

11. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACION

Se hará uso de la Entrevista no estructurada y la encuesta, la entrevista se aplicará a los funcionarios de la Personería y la encuesta a personas fuera de la institución.

12. UNIVERSO

Está integrado por demandantes efectivos y reales del servicio de la Personería.

12.1. MUESTRA

Está conformada por 72 personas: 2 funcionarios de la Personería; 50 usuarios de los servicios de la Personería y 20 usuarios potenciales.

13. PLAN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDADES	DURACION	RESPONSABLES
PLANEACION	<ul style="list-style-type: none">- Organización de la idea- Elaboración del diagnóstico- Elaboración de la propuesta- Diseño de estrategias de mejoramiento.	1 mes	Autoras
EJECUCION	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de la propuesta- Recolección de información- Análisis de información- Aplicación de estrategias- Diseño de modelos o formatos para la realización de la evaluación.	3 meses	Autoras
EVALUACION	<ul style="list-style-type: none">- Realización de encuestas de satisfacción.- Conclusiones	1 mes	Autoras- Personero municipal de Quibdó
CONTROL	<ul style="list-style-type: none">- Seguimiento de la aplicación del plan de mejoramiento.	1 mes	Autoras- Personero municipal de Quibdó

15. DIAGNOSTICO DOFA

DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none">- Mala imagen institucional en la comunidad.- Falta de agilidad en la solución de las quejas.
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none">- Posibilidad de gestionar ante los órganos competentes la elevación de la categoría del municipio con lo cual se aumentarían los ingresos.
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none">- Disposición al cambio por parte del personal.
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none">- Falta de acompañamiento por parte del ente territorial.

16. RESULTADO DE LA ENCUESTA

1. CONOCE LOS SERVICIOS DE LA PERSONERIA?

SI: 10

NO: 60



2. HA UTILIZADO LOS SERVICIOS DE LA PERSONERIA?

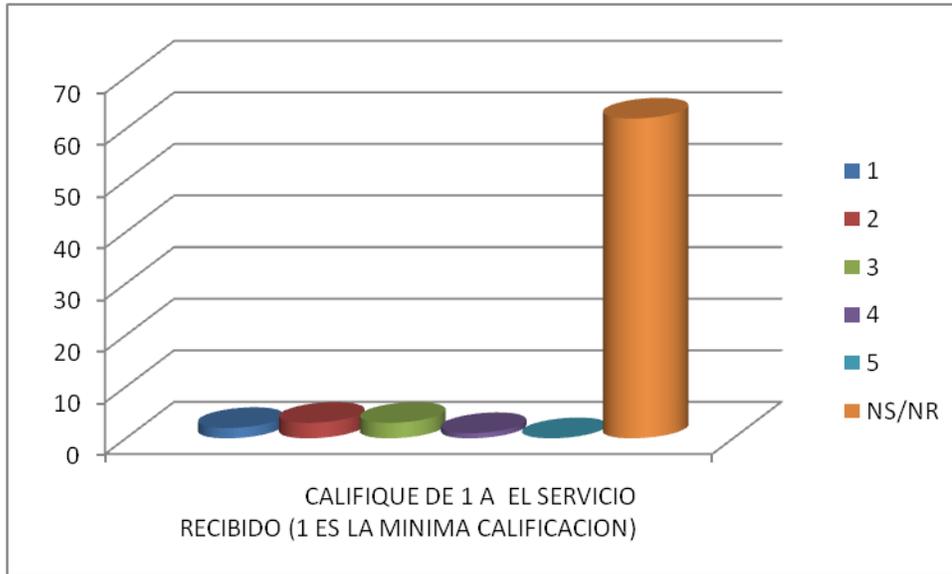
SI: 8

NO: 62



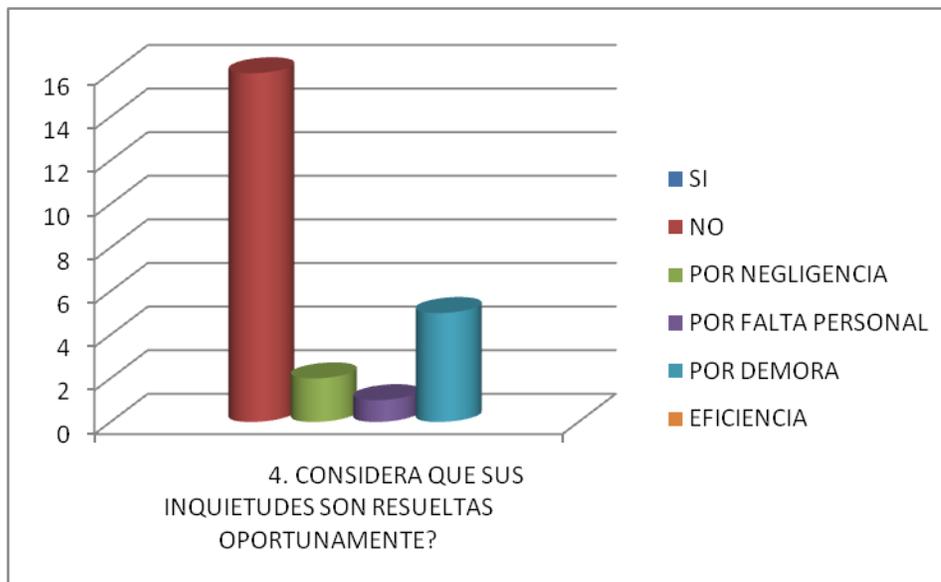
3. CALIFIQUE DE 1 A 5 EL SERVICIO RECIBIDO (1 ES LA MINIMA CALIFICACION)

1	2	3	4	5	NS/SR
1	4	2	1	0	62



4. CONSIDERA QUE SUS INQUIETUDES SON RESUELTAS OPORTUNAMENTE?

SI: NO: 16
 POR NEGLIGENCIA: 2 POR FALTA DE PERSONAL: 1
 POR DEMORA: 5 EFICIENCIA:



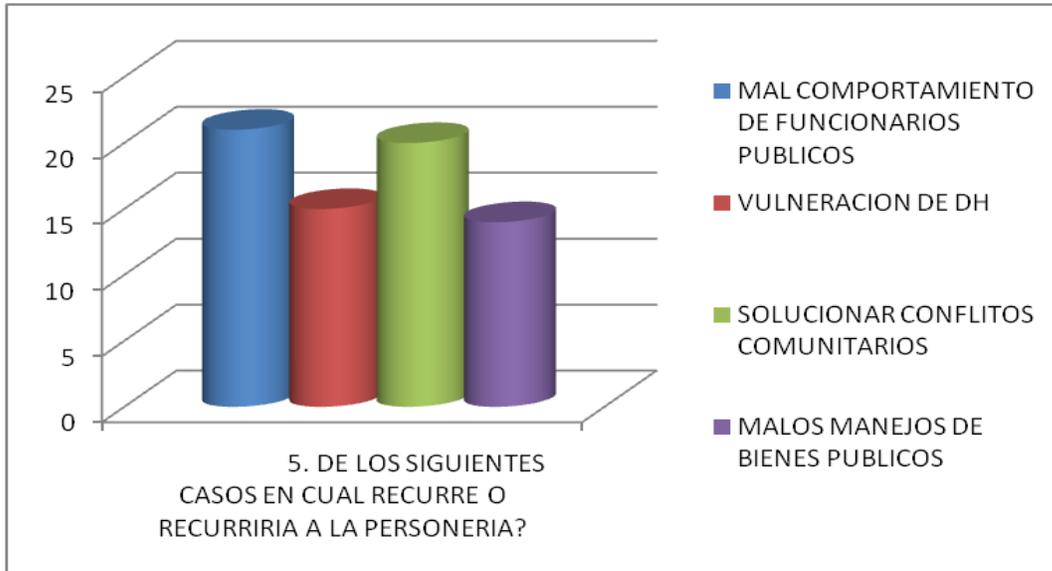
5. DE LOS SIGUIENTES CASOS EN CUAL RECURRE O RECURRIRIA A LA PERSONERIA?

MAL COMPORTAMIENTO DE FUNCIONARIOS PUBLICOS: 21

VULNERACION DE DH: 15

SOLUCIONAR CONFLICTOS COMUNITARIOS: 20

MALOS MANEJOS DE BIENES PUBLICOS: 14



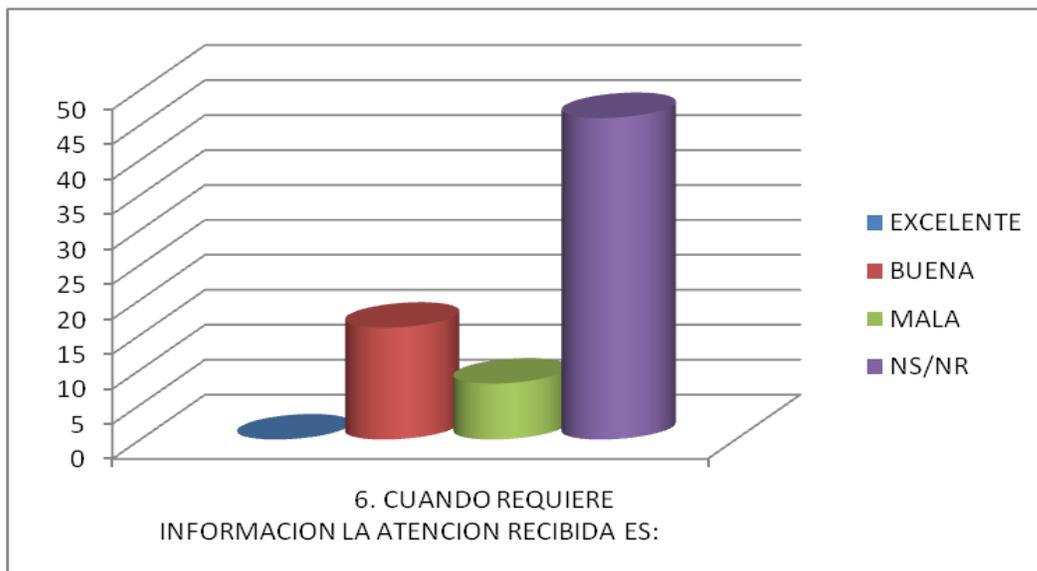
6. CUANDO REQUIERE INFORMACION LA ATENCION RECIBIDA ES:

EXCELENTE: 0

BUENA: 16

MALA: 8

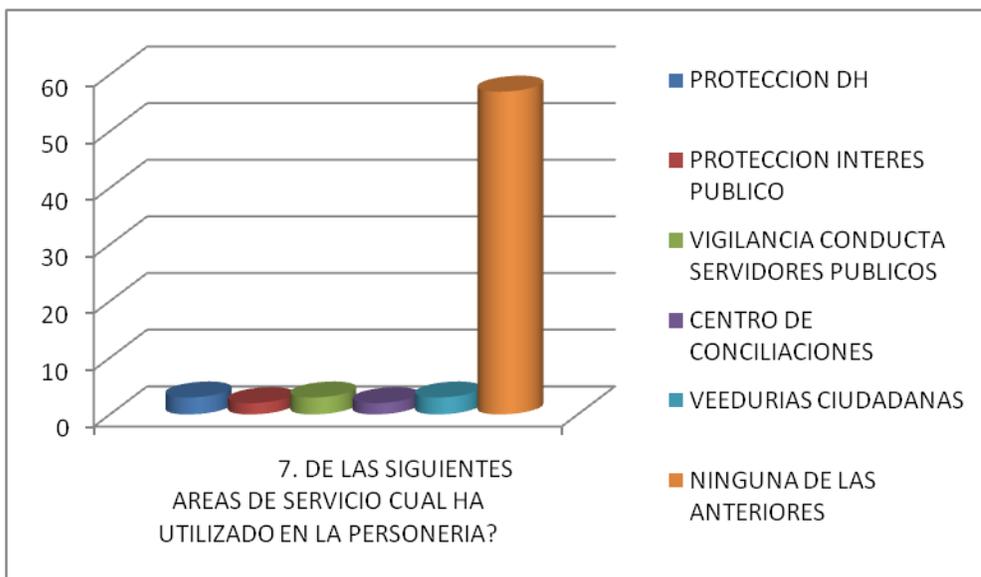
NS/NR: 46



7. DE LAS SIGUIENTES AREAS DE SERVICIO CUAL HA UTILIZADO EN LA PERSONERIA?

PROT. DH: 3 PROT. INTERES PUBLICO: 2 CENTRO DE CONCILIACIONES: 2

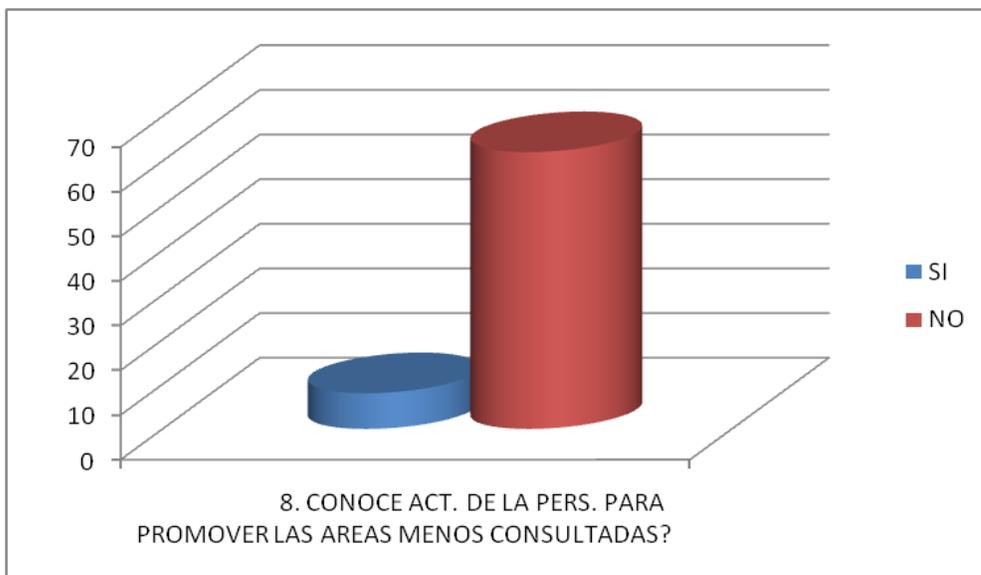
VIGILANCIA CONDUCTA SERV. PUBLICOS: 3 VEEDURIAS CIUDADANAS: 3 NS/NR: 57



8. CONOCE ACT. DE LA PERS. PARA PROMOVER LAS AREAS MENOS CONSULTADAS?

SI: 8

NO: 62



16.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

El formato para encuesta fue aplicado a una totalidad de 70 personas, 51 mujeres y 19 hombres de diferentes sectores de la ciudad.

- Respecto a la pregunta N.1 se obtuvo la siguientes información: de los 70 encuestados 10 respondieron que **SI** conocen las áreas de servicio de la Personería Municipal de Quibdó. Mientras que 60 manifiestan desconocerlas.
- Para la segunda pregunta se obtuvo que solo 8 de los encuestados ha utilizado los servicios de la personería y el 62 restante dice que no los ha utilizado.
- El tercer interrogante muy ligado al anterior sobre la calificación del servicio recibido de 1 a 5 (donde 1 es la calificación de mal servicio) nos arroja la siguiente información: 1 persona lo calificó con 1, 4 personas calificaron con 2, 2 personas lo calificaron con 3, 1 persona lo calificó con 4, ninguna persona le dio calificación de 5 y 62 encuestados no respondieron la pregunta.
- Para la pregunta ¿considera que sus inquietudes son resueltas oportunamente?, los resultados son: 16 personas manifestaron que no, ninguna dijo que sí. 2 encuestados dicen que por negligencia, 1 persona dice que por falta de personal, 5 dicen que por demora en las soluciones.
- En cuanto a los casos en que se recurre o recurriría a la personería, los resultados son: 21 encuestados dicen que recurrirían si identifica mal comportamiento de funcionarios públicos, 15 personas dicen que por vulneración de los derechos humanos, 20 dicen que para solucionar conflictos de tipo comunitario, 14 encuestados dicen que por malos manejos de los bienes públicos.

- La pregunta n.6 ¿Cuándo requiere información la atención recibida es?: buena 16 encuestados, mala 8 personas y 46 no sabe o no responde.
- Respecto al uso de las áreas de servicios los resultados arrojados son: 3 personas dicen que el área de protección de los derechos humanos, 2 encuestados dicen que el área de protección del interés público, 3 personas dicen que el área de vigilancia de la conducta de los servidores públicos, 2 personas dicen que el centro de conciliaciones, 3 encuestados dicen que veedurías ciudadanas, y 57 encuestados dicen que ninguna.
- Para el interrogante final los resultados son: 8 encuestados manifiestan conocer de actividades relativas a la dinamización de la Personería, y 62 dicen que no.

16.2. EVIDENCIAS ARROJADAS POR LA ENCUESTA

Los resultados dejan ver que la mayoría de los encuestados desconoce las áreas de servicio existentes en la Personería, de igual manera queda claro que un gran porcentaje de los encuestados desconoce la existencia de actividades encaminadas a la dinamización de los servicios ofrecidos por la Personería, de otra parte es evidente que gran número de encuestados considera que la atención a los usuarios no es ágil ni oportuna y se le atribuye a la demora en la solución de los conflictos y a la falta de personal.

Como se puede ver un alto porcentaje de personas encuestadas optó por no responder algunas preguntas, dejando claro de igual manera que hace falta capacitación para el personal en lo referente a la atención y a la calidad en los procesos y servicios.

Finalmente pero no menos importante la encuesta devela el desconocimiento general a nivel social y comunitario de la personería en la localidad, la mayoría de los ciudadanos no sabe de los servicios ofrecidos en la Personería, no sabe de las asesorías que brinda la Personería y no sabe identificar el momento ni el objetivo para recurrir a este ente.

17. LINEAS ESTRATEGICAS

17.1. Metas y principales acciones

Los beneficios o metas esperadas de la implementación del presente proyecto conducirán a reforzar aspectos básicos y fundamentales del quehacer de la Personería municipal de Quibdó se destacan:

- a. Mejoramiento tanto de la cantidad como de la calidad de los servicios con la incorporación de personal o instituciones de apoyo y novedades tecnológicas.
- b. Mejoramiento de la integración de los recursos con que cuenta la Personería. (Humano, Tecnológico etc.)

17.2. LÍNEA ESTRATÉGICA 1: CALIDAD Y PLANIFICACIÓN

DESCRIPCIÓN

La planificación, la calidad en los procesos y servicios deben formar parte de la cultura de la Personería como organización. Para esto es necesario consolidar herramientas fundamentales y necesarias para la mejora continua de la biblioteca.

Por último indicar que el marco de competencia existente entre las Personerías hace necesario desarrollar una política orientada a difundir una imagen que la asocie a la calidad y una imagen de referencia en el departamento en la adecuada prestación del servicio.

ACCIONES

1. Participar en los programas de evaluación de servicios.
2. Implementar metodologías tendientes al logro de objetivos claros.
3. Redactar los manuales de los procesos pendientes de documentar y establecer un sistema de actualización de los existentes.
4. Redactar y aprobar el reglamento general de servicio
5. Reforzar los mecanismos de comunicación, de percepción de necesidades y de satisfacción de usuarios.

17.3. LÍNEA ESTRATÉGICA 2: MEJORAMIENTO DE LA INTEGRACION DE LOS RECURSOS CON QUE CUENTA LA PERSONERIA

DESCRIPCIÓN

Se considera importante fomentar y promover todo tipo de actuaciones cooperativas para mejorar la calidad global de los servicios a los usuarios.

Por otra parte se hace necesario estar abierto a la participación en los proyectos cooperativos que van surgiendo a nivel nacional –y, especialmente en el área de atención al usuario en las personerías Municipales con la finalidad de beneficiar a todos los usuarios demandantes de servicio.

En este compromiso de canalizar esfuerzos individuales hacia servicios comunes, Uno de los objetivos debe ser el promover la cooperación no solo a nivel de personerías sino y muy especialmente, en lo que se refiere a las instituciones

sociales y academistas del municipio, como las Universidades, las Comunidades de base, las Juntas de Acción Comunal entre otras desarrollando mecanismos dinámicos que posibiliten una mejor visibilidad de la Personería.

Al mismo tiempo la Personería debe trabajar en la proyección a la sociedad Chocoana de una imagen institucional atractiva, de servicio de calidad, de institución referente. Pero al mismo tiempo debe transmitir dentro del entorno general su potencial capacidad de participación en proyectos transversales relacionados con la implementación de planes y programas de mejoramiento continuo.

Por último, y conscientes de la escasez de recursos, se hace necesaria la búsqueda de financiación externa, mediante la participación en convocatorias públicas a las que se pueda concurrir.

ACCIONES

1. Promover la participación de las comunidades de base, universidades y colegios en planes y programa de extensión a la comunidad.
2. Potenciar a nivel institucional la cultura del buen servicio como eje fundamental para el mejoramiento de la visibilidad de la Personería a nivel administrativo y social.
3. Participar en las convocatorias públicas a las que se pueda concurrir y realizar las gestiones necesarias con entidades públicas y/o privadas para obtener recursos para los proyectos que permitan realizar nuevos desarrollos.

18. CONCLUSIONES

Es muy importante que la persona encargada de la personería al ser identificadas las falencias en la prestación del servicio se apoye en un plan de mejoramiento que le permita subsanar esas falencias y así poder brindarle a la comunidad quibdosaña un buen servicio en la defensa de sus intereses. Para el logro de esto debe contar con el conocimiento y el deseo de querer superar los problemas y gestionar.

La característica principal para sacar adelante dicha intención es que el Personero sea una persona que sepa gerenciar, que sepa utilizar los elementos con que cuenta y no basar la única solución para el mejoramiento del problema, que se aumente el presupuesto, mientras esto sucede, puede gestionar proyectos y soluciones, solicitar ayuda a otras instituciones como la Universidad a través del programa de Trabajo Social, a la Policía Comunitaria y de menores, a las Juntas de Acción Comunal para la implementación de las veedurías ciudadanas entre otras, para optimizar los resultados. Así mismo es necesario recomendar el uso de los recursos existentes en el medio, replantear la administración y reconceptualizar la personería renunciando a las limitaciones enmarcadas en lo presupuestal y adoptando medidas estratégicas para servir ágil y oportunamente con lo existente.

A manera de corolario es importante tomar en cuenta que la visibilización y el conocimiento de la Personería en la gente del común de la ciudad de Quibdó es sumamente bajo razón por la cual es necesario implementar planes y programas tendientes a fomentar el conocimiento de los servicios ofrecidos por la Personería, y a la vez que busquen promover y dinamizar la utilización de los mismos.

De igual manera es importante también que los ciudadanos conozcan la función social que debe cumplir la Personería, pues hay casos en los que una simple orientación soluciona conflictos que se pueden tornar complejos.

La formación del recurso humano, con competencias básicas relativas a la atención de usuarios y a la proactividad, es una necesidad inminente pues es una de las fallas señalada por los ciudadanos.

18. CYBERGRAFIA

1. <http://www.personeriamedellin.gov.co>
2. <http://www.personeriabogota.gov.co>
3. <http://es.wikipedia.org>
4. <http://www.municipiocolombiano.gov.co>

19. BIBLIOGRAFIA

- MEJIA MAYA, Ignacio. Guía del Personero. Medellín: Biblioteca jurídica Dike, 1994

- VARGAS VELASQUEZ, Alejo. Participación social y democracia de la Personería. Bogotá: Procuraduría General de la Nación, 1994

ANEXOS

ANEXO N.1:

FORMULARIO PARA ENCUESTA

Con miras al mejoramiento de los servicios ofrecidos por la Personería Municipal de Quibdó, respetuosamente solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario.

Nombre y Apellidos: _____

Sexo: _____

Dirección: _____

1. Conoce usted las aéreas de servicio que ofrece la personería Municipal de Quibdó para la comunidad?

Si ____ No ____

2. Ha utilizado usted los servicios de la Personería Municipal de Quibdó?

Si ____ No ____

3. Si la respuesta anterior fue afirmativa por favor califique de 1 a 5 el servicio recibido. (correspondiendo 1 a la calificación de mal servicio)

1 ____ 2 ____ 3 ____ 4 ____ 5 ____

4. Considera usted que sus inquietudes son resueltas oportunamente?

Si ____ No ____ Por qué? _____

5. De los siguientes casos seleccione en cual Usted recurre o recurriría a la personería:

Identifica mal comportamiento en funcionarios públicos ()

Vulneración de los derechos humanos de uno o varios ciudadanos ()

Solucionar conflictos de carácter comunitario ()

Malos manejos de los bienes públicos ()

6. Cuando requiere información la atención que recibe es:

Excelente ____ Buena ____ Mala ____

7. De las siguientes áreas de servicio cual ha utilizado en la personería municipal de Quibdó?

- Protección de derechos humanos ()
- Protección del interés público ()
- Vigilancia de la conducta de servidores públicos ()
- Centro de conciliaciones ()
- Veedurías ciudadanas ()

8. Conoce usted de alguna actividad emprendida por la personería para dinamizar y promover las áreas de servicio menos utilizadas por la comunidad?

Si ____ No ____

¡Muchas Gracias por su colaboración!