

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Informe de Actividades Práctica Profesional - Personería Municipal de Villanueva

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de Empresas

Alix Esmey Bejarano Guzmán
Lic. Ana María Betancur Díaz
Práctica Empresarial
2026

Agradecimientos

Mis más sinceros agradecimientos al Personero Municipal de Villanueva, Jhon Jairo Echeverría Pérez por la oportunidad de trabajar en la Personería Municipal de Villanueva, así como por la confianza depositada en el desarrollo de mis funciones y el acceso a un espacio que favoreció mi formación integral.

Asimismo, agradezco a la Secretaría de la Personería, Edith Leguizamo, por su acompañamiento constante, su paciencia y disposición para orientar mi proceso de aprendizaje, fueron de mucha ayuda sus enseñanzas para realizar mis labores.

Debo decir que fue un privilegio contar con el apoyo de los demás integrantes del equipo de la Personería Municipal, quienes, me enseñaban algunos conceptos claves, así como también me compartieron sus conocimientos para poderme adaptar a ese entorno laboral.

La experiencia adquirida durante la práctica profesional representó un aporte significativo a mi formación académica y al desarrollo de habilidades esenciales para mi ejercicio profesional futuro.

*Entre informes, metas y prisa diaria,
hay una fuerza que a todos nos guía:
es la mano tendida, la voz oportuna,
que en los días grises dibuja la luna.
Gracias por ser equipo, por ser el sostén,
por empujar juntos al mismo bien,
porque el trabajo pesado se vuelve liviano
cuando se comparte cruzando la mano.*

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Descripción de la empresa, área de trabajo y funciones	5
Descripción de la empresa, área de trabajo y funciones	5
Descripción de la empresa (entidad).....	5
Descripción del área de trabajo.....	6
Funciones asignadas y plan de trabajo concertado con la empresa	6
Problemática abordada.....	8
Objetivos.....	9
Marco Teórico.....	10
Metodología	13
Resultados.....	14
1. Gestión administrativa en el área de Secretaría	14
1.1 Seguimiento y control de solicitudes	14
1.2 Atención al ciudadano.....	14
2. Apoyo en asuntos comunitarios.....	15
3. Comunicación institucional en medios digitales.....	16
4. Desarrollo de habilidades administrativas y blandas	16
5. Aspectos a considerar para futuros estudios	17
Figuras y tablas	18
Conclusiones.....	26
Anexos	29

Resumen

El presente informe de práctica describe las actividades realizadas en la Personería Municipal de Villanueva, orientadas al fortalecimiento de competencias jurídicas, administrativas y sociales propias del Ministerio Público a nivel territorial. Durante la práctica, se participó en la atención a la ciudadanía, de acuerdo conforme al horario establecido, también incluye el trámite de solicitudes y acompañamiento a procedimientos institucionales, de acuerdo con la disponibilidad de la agenda, contribuyendo a la garantía y protección de los derechos fundamentales.

Adicionalmente, se apoyó en la difusión de las actividades institucionales mediante la recopilación de información y publicación de contenidos en los canales oficiales, con el fin de facilitar su acceso a la información.

La práctica permitió aplicar los conocimientos adquiridos de forma teórica, mediante la participación activa en las distintas etapas de los procedimientos, lo cual contribuyó a ampliar mis habilidades en el ámbito jurídico, administrativo y social, tanto en el trato con los usuarios como en la parte administrativa de las distintas áreas. Por último, las prácticas ofrecieron la oportunidad de conocer el funcionamiento de la Personería Municipal como entidad garante de los derechos humanos, orientadora de la ciudadanía y promotora del control social en el ámbito local.

Palabras clave

Personería municipal, práctica profesional, derechos humanos, gestión documental, atención al ciudadano

Descripción de la empresa, área de trabajo y funciones

Descripción de la empresa (entidad)

La Personería Municipal de Villanueva, Casanare, esta ubicada en la calle 8 N° 13 – 57, Barrio Fundadores. Es una entidad pública de orden territorial que hace parte del Ministerio Público, por lo que su actividad se enmarca en el sector público, en la prestación de servicios de control y en la garantía de los derechos de la ciudadanía. Su propósito principal es la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

Por otra parte, el cargo de Personero fue creado en el municipio mediante el Acuerdo Municipal 002 del 19 de noviembre de 1984 (Personería Municipal de Villanueva, 2026). Su misión y su visión institucionales son las siguientes:

- **Misión:** Promover, divulgar y actuar como garante defensora de los derechos humanos y de los intereses de la comunidad, mediante el control a las entidades Estatales y Privados que ejerzan funciones públicas, vigilando la conducta de los funcionarios de la Administración Municipal, incentivando a la conformación de veedurías, tramitando las quejas que se presentan ante cualquier situación violatoria de los Derechos Humanos. (Personería Municipal de Villanueva, s. f.-a)
- **Visión:** La Personería de Villanueva, será una institución humanista, solidaria, eficiente, eficaz y transparente, comprometida con la moralidad administrativa para que al finalizar el periodo de gestión sea reconocida como un ente promotor y garante de los Derechos Humanos, asegurando la efectividad del acceso a la Administración Pública y de Justicia, bajo un marco legal y de respeto a la dignidad humana. (Personería Municipal de Villanueva, s. f.-a)

Por consiguiente, para cumplir su misión, la Personería presta, entre otros, los siguientes servicios: orientación y asesoría a los ciudadanos, recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos, atención y orientación a la población víctima del conflicto armado, diligencias de conciliación, acompañamiento a la conformación e inscripción de veedurías ciudadanas, e intervención en procesos de policía y ante despachos judiciales y administrativos (Personería Municipal de Villanueva, s. f.-b). Su planta de personal está conformada por dos servidores, el Personero, del nivel directivo, y la Secretaría, del nivel asistencial, quienes cuentan con el apoyo de judicantes, apoyos en gestión y voluntarios (Personería Municipal de Villanueva, 2026).

Descripción del área de trabajo

El área de trabajo en la que se desarrolló la práctica profesional corresponde al apoyo a la Secretaría de la Personería Municipal de Villanueva, Casanare, dependencia encargada de recibir, clasificar, distribuir y conservar los documentos y la correspondencia de la entidad, llevar sus registros administrativos y brindar orientación y atención al público de forma personal y telefónica (Concejo Municipal de Villanueva, 2020). Esta dependencia se articula con las delegaciones de la entidad:

1. Control y vigilancia
2. Asuntos comunitarios
3. Asuntos sociales
4. Hidrocarburos

En mi caso además del cargo en apoyo de Secretaría también estuve delegada durante el mes de Junio hasta el 25 de Julio en asuntos comunitarios y, desde el 28 de Julio, al manejo de los canales digitales de la entidad.

El objetivo del área es garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos administrativos y documentales y la oportuna atención al ciudadano. Según el procedimiento de recepción y trámite de correspondencia de la entidad, la Secretaría recibe los documentos, deja constancia de la fecha y hora de recibido, los registra en la matriz que se encuentra en el drive y los pasa al despacho en un día, y el Personero emite la respuesta dentro de los términos de ley (Personería Municipal de Villanueva, s. f.-b). Para ello se cuenta con el correo institucional, archivos físicos y digitales, un teléfono celular para la atención telefónica, la página de Facebook y la página web de la entidad.

Funciones asignadas y plan de trabajo concertado con la empresa

Las funciones se desarrollaron bajo las directrices del Personero y de la Secretaría, con una planificación flexible, ajustada a las necesidades diarias de la entidad y a la priorización de los requerimientos. Se agrupan en tres frentes.

➤ *Gestión documental y seguimiento de solicitudes*

Como apoyo a la Secretaría, se radicaron los oficios y solicitudes que ingresan al correo institucional que involucran a la Personería, así como los presentados de manera personal, registrándolos en el cuadro de control, referente a la matriz del drive, para facilitar su seguimiento sea que nos nombren directamente o lo mencionan con copia. De igual modo, se organizó una carpeta digital con todos los radicados, con tres propósitos: contar con un respaldo de cada documento, facilitar el envío de las PQRS por correo electrónico y conservar la información sobre el asunto tratado en caso de que un documento físico se extravíe. Estas actividades corresponden a las funciones de Secretaría de asegurar la recepción, clasificación, flujo y conservación de los

documentos conforme a la Ley General de Archivos, recibir, distribuir y controlar la correspondencia, y organizar y digitalizar la documentación (Concejo Municipal de Villanueva, 2020). Adicionalmente, se proyectaron oficios solicitando información o actas a otras entidades y se apoyó la elaboración de resoluciones de comisión y viáticos, con su relación e informe.

- ***Apoyo en asuntos comunitarios***

Durante el mes de Junio hasta el 25 de Julio, se apoyó a la delegación de asuntos comunitarios en temas de convivencia y seguridad ciudadana, como las quejas por ruido y mala convivencia, además del acompañamiento a diligencias de destrucción de estupefacientes. Esta labor se enmarca en la función del Personero de intervenir en los procesos de policía cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado. Y aunque no figura entre las funciones esenciales de Secretaria, el manual prevé que el servidor cumpla las demás funciones que le asigne la autoridad competente de acuerdo con el área de desempeño (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

Asimismo, se participó en las dos jornadas de las elecciones presidenciales de 2026, realizadas en domingo: la primera vuelta, el 31 de mayo, y la segunda vuelta, el 21 de junio. En ellas la Personería estuvo presente para vigilar que la jornada se desarrollara con transparencia y atender cualquier queja de los ciudadanos sobre sus derechos. Mi participación consistió en acompañamiento en puestos de votación, registro de novedades y apoyo logístico. Esta actividad ilustra que la labor de la Personería no se limita al trabajo de oficina, sino que también se ejerce en terreno y en fechas que exigen disponibilidad, como los domingos.

- ***Comunicación institucional en medios digitales***

Desde el 28 de Julio se apoyó en el manejo de la página de Facebook y de la página web de la Personería, recopilando información y publicando contenidos sobre las actividades institucionales. Esta labor responde a los propósitos que la entidad se ha trazado de fortalecer los mecanismos virtuales de relación con la ciudadanía, fortalecer el uso de las tecnologías de la información y mejorar la difusión de su portafolio de servicios (Personería Municipal de Villanueva, 2026), puesto que se articula con la función del Personero de divulgar los derechos humanos y orientar a los habitantes sobre cómo ejercerlos ante las autoridades (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

Por la naturaleza de la entidad no se detallan los casos atendidos, en atención a la confidencialidad y al manejo responsable de la información personal e institucional, competencia que el manual exige a los servidores del nivel asistencial (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

Problemática abordada

La problemática central de una entidad como la Personería es que las solicitudes de la ciudadanía se reciban, se registren y se respondan dentro de los términos legales. La propia entidad definió, en su procedimiento de correspondencia, que la Secretaria deje constancia de fecha y hora de recibido, registre el documento en el libro radicador y lo pase al despacho en un día, y que el Personero emita la respuesta según los términos de ley. A ello se suma que el manual de funciones espera de sus servidores orientación al ciudadano con oportunidad, escucha activa e información veraz (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

Sin embargo, se observó que el cumplimiento oportuno de ese estándar se ve afectado por limitaciones operativas, no por ausencia de comunicación con la ciudadanía, sino que en la atención telefónica al depender de un único teléfono celular, solo una funcionaria lo puede usar mientras los demás deben esperar; la alta demanda de trámites se atiende con procesos manuales de registro y archivo; y parte de las respuestas depende del conocimiento de la funcionaria responsable de cada área, por lo que, cuando esta se encuentra en campo, como ocurre con frecuencia en la delegación de hidrocarburos, la información no siempre está disponible en la matriz de radicados. Estas condiciones se explican, en parte, por el tamaño de la planta de personal, de solo dos servidores (Personería Municipal de Villanueva, 2026).

Como consecuencia, se dificulta dar seguimiento al estado de cada solicitud y, si un documento se pierde, averiguar de qué trataba. Frente a esta situación se buscó atender con la práctica poder mejorar la trazabilidad y la oportunidad en la gestión de las solicitudes, mediante el registro sistemático y la conservación digital de los radicados.

Desde la administración, el problema se plantea en términos de eficiencia y eficacia: cumplir los objetivos de la entidad con los recursos disponibles. La comunicación, tanto con el ciudadano como entre áreas, incide directamente en esa oportunidad, porque una información incompleta o no disponible retrasa la respuesta (Robbins y Judge, 2017).

Objetivos

- Objetivo general:

Aplicar los conocimientos de Administración de Empresas en el control, seguimiento y organización de la información y en la atención al ciudadano en la Personería Municipal de Villanueva, contribuyendo a la oportunidad y trazabilidad de las solicitudes y a la difusión de las actividades institucionales.

- Objetivos específicos:

1. Apoyar los procesos administrativos y documentales de la Personería Municipal, mediante la elaboración, radicación y organización de documentos, garantizando el adecuado manejo de la información.
2. Organizar un archivo digital de los radicados que sirva de respaldo y facilite el envío y la consulta de las PQRS.
3. Contribuir a la atención al ciudadano y al apoyo en asuntos comunitarios, aplicando una comunicación clara, respetuosa y asertiva.
4. Apoyar la difusión de las actividades institucionales mediante la página de Facebook y la página web de la entidad.

Marco Teórico

En el desarrollo de la práctica profesional en el área de Secretaría, es fundamental comprender las actividades realizadas desde el enfoque de la administración, donde se concentran procesos administrativos y de gestión documental. El control, como etapa del proceso administrativo, consiste en comparar los resultados obtenidos con los planeados para detectar desviaciones y corregirlas a tiempo (Münch Galindo, 2018; Robbins y Coulter, 2018). En una entidad que recibe solicitudes de la ciudadanía, el control se concreta en el registro, la radicación y el seguimiento de cada documento, de modo que pueda conocerse en todo momento su estado y si se respondió dentro del plazo. Esta trazabilidad tiene fundamento normativo: el derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución y regulado por la Ley 1755 de 2015, obliga a las autoridades a resolver las peticiones en términos definidos, que por regla general son de quince días hábiles, diez para las solicitudes de documentos e información y treinta para las consultas (Ley 1755 de 2015, art. 14). Por ende, registrar cada solicitud, conservarla en medio digital y hacerle seguimiento no es una tarea meramente operativa, sino una herramienta de control que permite cumplir esos términos y contar con un respaldo ante la pérdida de un documento (Ley 594 de 2000; Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

En el ámbito de la gestión pública, las personerías municipales hacen parte del Ministerio Público (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 118) y cumplen funciones de control, vigilancia y garantía de los derechos ciudadanos (Ley 136 de 1994, art. 178). Entre las funciones que les asigna el artículo 178 de la Ley 136 de 1994, modificado por la Ley 1551 de 2012, se encuentran vigilar que las funciones administrativas municipales se ejerzan con eficiencia y diligencia, velar por la efectividad del derecho de petición, exigir a los funcionarios municipales la información necesaria y oportuna, y divulgar los derechos humanos y orientar a los habitantes sobre cómo ejercerlos ante las autoridades (Ley 136 de 1994, art. 178; Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

En el municipio, la Personería también contribuye a la convivencia ciudadana. Entre sus funciones está intervenir en los procesos de policía cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado (Concejo Municipal de Villanueva, 2020). Además, el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016, art. 19) incluye al Personero Municipal en el Comité Civil de Convivencia, junto con el Alcalde y el Comandante de Estación, y el Plan institucional señala que la Personería asiste a actividades de policía y vigila sus procedimientos (Personería Municipal de Villanueva, 2026). Desde la administración, este apoyo ilustra la orientación al ciudadano: escuchar la queja, orientarlo sobre la autoridad competente y hacer seguimiento, competencia que el manual exige a los servidores (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

Por consiguiente, además de atender a quienes acuden a la entidad, las instituciones públicas tienen el deber de informar. La Ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la

información pública, obliga a toda entidad pública, como sujeto obligado, a publicar de manera proactiva información sobre su estructura y sobre sus servicios, procedimientos y funcionamiento, incluidos el mecanismo para presentar solicitudes, quejas y reclamos y un informe de las solicitudes recibidas y sus tiempos de respuesta (Ley 1712 de 2014, arts. 5, 9 y 11). En ese marco, la página web y las redes sociales son canales de comunicación institucional que acercan los servicios de la Personería a la ciudadanía y facilitan que esta conozca sus derechos y los mecanismos para ejercerlos, lo que se relaciona con la función del Personero de divulgar los derechos humanos y orientar a los habitantes (Concejo Municipal de Villanueva, 2020). En el ámbito local colombiano, un estudio de seis ciudades intermedias, con datos de 2010 y 2011, encontró que los gobiernos locales usaban Facebook y Twitter sobre todo para difundir información en un solo sentido, con poca interacción con los ciudadanos, y recomendó definir una estrategia de comunicación para estas redes (Rojas P., 2014). La propia entidad se propone fortalecer los mecanismos virtuales de relación con la ciudadanía y mejorar la difusión de su portafolio de servicios (Personería Municipal de Villanueva, 2026). En consecuencia, la adecuada organización de los procesos administrativos y el seguimiento a las solicitudes contribuyen a mejorar la calidad del servicio y a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones. Por ende, actividades como la atención al usuario, el registro de solicitudes y el seguimiento de los requerimientos son fundamentales en el ejercicio práctico, especialmente por los plazos de respuesta que establece la normativa para el derecho de petición (Ley 1755 de 2015).

Por otra parte, las habilidades blandas, en especial la comunicación asertiva, son un factor determinante del desempeño organizacional. Desde el comportamiento organizacional, la comunicación efectiva es la que facilita la coordinación de actividades, mejora el ambiente laboral y contribuye a la toma de decisiones (Robbins y Judge, 2017). De manera que la comunicación asertiva puede entenderse como la capacidad de expresar ideas, opiniones y necesidades de manera clara, respetuosa y oportuna, defendiendo los propios derechos sin vulnerar los de los demás (Alberti y Emmons, 2008), lo cual es esencial en atención al ciudadano.

El manual de funciones de la Personería recoge estas habilidades al definir las competencias comportamentales que se esperan de sus servidores, de las cuales tres son especialmente pertinentes para este trabajo: la orientación al ciudadano, que implica atender oportunamente sus peticiones, escucharlo activamente e informarle con veracidad; el manejo de la información, propio del nivel asistencial, que exige manejar con responsabilidad la información personal e institucional, organizarla y custodiarla conforme a las normas y transmitirla de forma oportuna y objetiva; y las relaciones interpersonales, que suponen una comunicación abierta, información fidedigna y un lenguaje claro con los usuarios (Concejo Municipal de Villanueva, 2020). Estas competencias permiten contrastar la práctica con lo que la entidad espera de sus servidores.

Asimismo, la gestión del talento humano resalta la importancia del desarrollo integral de los colaboradores, no solo en lo técnico, sino también en las habilidades interpersonales

(Chiavenato, 2009). Caicedo Valencia y Acosta Aguirre (2012) plantean que el ser humano es el eje central de las organizaciones, por lo que su desarrollo impacta directamente en la calidad del servicio y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este orden de ideas, la práctica permitió aplicar los conocimientos de administración en tres frentes: el control y seguimiento de las solicitudes, la comunicación institucional en medios digitales y el apoyo a la convivencia ciudadana. En los tres, la eficiencia de la entidad depende de contar con procesos ordenados, cumplir los plazos que fija la ley y comunicarse con claridad con la ciudadanía, lo que justifica analizar la experiencia desde la gestión pública y las competencias del servidor.

Metodología

El trabajo se desarrolló con un enfoque cualitativo, porque lo que me interesaba era entender cómo funciona el trabajo diario de la Personería Municipal de Villanueva desde mi puesto de apoyo a la Secretaría. Mi fuente principal fue la experiencia directa desde el 03 de marzo que ingrese como voluntaria en la Personería, y en lo que respecta de la práctica es desde el 30 de marzo hasta el 30 de septiembre, un total de 40 horas semanales.

El estudio es descriptivo, pues se detallan las funciones que realicé, el trámite que siguen las solicitudes y dificultades que observé: la atención telefónica depende de un único teléfono celular que solo una funcionaria puede usar a la vez; el registro y el archivo de los trámites se hacen de forma manual; y parte de las respuestas depende del conocimiento de la funcionaria responsable de cada área, de modo que cuando ella está en campo, como ocurre con frecuencia en la delegada de hidrocarburos, la información no siempre está disponible en la matriz de radicados.

Para recoger la información usé la observación directa y la participación en las tareas asignadas, entre ellas recibir y radicar documentos, atender usuarios, organizar el archivo, actualizar el cuadro de la matriz, etc. También llevé un registro de las solicitudes que pasaron por mis manos y de los tiempos de respuesta en un cuadro en la aplicación de Excel.

Los instrumentos fueron los formatos institucionales, la matriz de radicados del drive, los cuadros de control de oficios, radicados y actas por vigencia, y los archivos físicos y digitales de la entidad.

Finalmente, el análisis fue interpretativo. De manera que lo observado lo clasifique en tres frentes: el control y seguimiento de las solicitudes, la comunicación institucional y el apoyo a la convivencia ciudadana. En cada uno contrasté la práctica con dos referentes: la teoría administrativa (el control como etapa del proceso administrativo y el papel de la comunicación en el desempeño organizacional) y las competencias que el manual de funciones espera de los servidores, como la orientación al ciudadano, el manejo de la información y las relaciones interpersonales. Esa comparación permitió identificar en qué aspectos la práctica coincide con lo esperado, dónde hay oportunidades de mejora y qué competencias apliqué, sobre todo la comunicación asertiva.

Resultados.

1. Gestión administrativa en el área de Secretaría

El aporte principal de la práctica fue el registro y seguimiento sistemático de las solicitudes que ingresan a la Personería. Cada oficio o petición, recibido por correo institucional o de manera personal, se radicó y se registró en el cuadro de control de la matriz del Drive, y se conservó una copia digital en una carpeta de radicados, de modo que la información sobre cada asunto estuviera disponible aunque el documento físico se extraviara. El flujo completo se resume en la Figura 3.

1.1 Seguimiento y control de solicitudes

En el cuadro de control se registraron 32 solicitudes (Tabla 1). Al cierre del informe, 28 (87,5 %) tenían respuesta, 3 (9,4 %) estaban pendientes y 1 (3,1 %) no se atendió por falta de disponibilidad en la agenda (rad. 220). Entre las respondidas, la mediana entre el envío y la respuesta fue de 8,5 días calendario; 19 de las 28 (68 %) se respondieron en 15 días o menos y 4 el mismo día (Figura 1).

Las tres respuestas más demoradas (rad. 76, 78 y 452, entre 42 y 168 días) dependieron de otras entidades. Por ejemplo, la queja por presunto maltrato animal requirió tres solicitudes antes de obtener respuesta. Es decir, las mayores demoras no estuvieron en la recepción ni en el trámite interno, sino en la respuesta de terceros. De las tres solicitudes pendientes, dos esperaban respuesta o acta (rad. 551 y 615) y una fue remitida por competencia a la Secretaría de Hacienda (rad. 556) (Figura 2).

El registro permitió además identificar patrones. Por ejemplo, cuatro solicitudes se relacionaron con el PBOT (rad. 484, 491, 494 y 560) y siete con solicitudes de actas de consejos, comités y reuniones. Esto muestra que llevar el control no es solo una tarea operativa, sino que permite saber en qué estado está cada trámite y cuándo es necesario insistir, lo que se relaciona con el derecho de toda persona a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo (Ley 1755 de 2015).

1.2 Atención al ciudadano

La atención se concentró en la orientación básica, la recepción de solicitudes y su direccionamiento a la dependencia o entidad competente. Algunos ejemplos son la información sobre el servicio social complementario BEPS, que además se dejó visible para los usuarios (rad. 159), y la remisión por competencia de una solicitud de información

presupuestal a la Secretaría de Hacienda (rad. 556). También hubo casos en que fue necesario aclarar el alcance de la Personería, como una solicitud de conexión de alcantarillado que no era de su competencia (rad. 471). La atención telefónica, que depende de un único celular, siguió siendo la principal limitación operativa observada.

Esta labor se relaciona con la gestión documental que establece la Ley 594 de 2000, que contempla la producción, recepción, organización, consulta, recuperación y disposición de los documentos.

2. Apoyo en asuntos comunitarios

En el periodo de entre el 01 de junio y el 25 de julio se apoyó a la delegación de asuntos comunitarios en temas de convivencia y seguridad ciudadana. Esto incluyó la atención de quejas por ruido y mala convivencia aproximadamente 4 y el acompañamiento a una diligencia de destrucción de estupefacientes, en la que se destruyó marihuana y se solicitó el acta (rad. 414).

El cuadro de control refleja además la participación de la Personería en espacios de convivencia y seguridad a lo largo de la práctica: tres consejos, dos de seguridad (rad. 80 y 321) y el Consejo Municipal de Paz, Reconciliación, Convivencia, DD. HH. y DIH (rad. 452), de los que se solicitó el acta; una solicitud de mesa de coordinación con ocasión de una manifestación pacífica (rad. 479); y una mesa técnica sobre la subestación de policía de Caribayona, pendiente de respuesta (rad. 551). Solicitar el acta deja constancia de lo tratado y permite hacer seguimiento a los compromisos. En cambio, un encuentro comunitario (rad. 220) no se atendió por falta de disponibilidad en la agenda, lo que muestra los límites de una entidad con una planta de personal reducida.

Además, se acompañaron las dos jornadas de las elecciones presidenciales de 2026 (31 de mayo y 21 de junio), con presencia en puestos de votación, registro de novedades y apoyo logístico, en el transcurso del día 31 de mayo recorrí 31 puestos de votación, al igual que el día 21 de junio. Esta experiencia mostró que el papel de la Personería también se ejerce en terreno y en fechas que exigen disponibilidad, como los domingos.

El trabajo en terreno no es permanente: la mayor parte de la jornada se desarrolla en la oficina, y las salidas dependen de las solicitudes recibidas y de la agenda. Además, varias de las actividades que se realizan en terreno tratan asuntos de carácter reservado, por lo que no se detallan en este informe ni se divulgan en los canales institucionales, en atención a la confidencialidad y al manejo responsable de la información personal e institucional que exige el manual de funciones (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

3. Comunicación institucional en medios digitales

Desde el 28 de julio se apoyó el manejo de la página de Facebook y de la página web de la Personería, recopilando información sobre las actividades institucionales y publicando contenidos en ambos canales. En el periodo de entre 28 de julio hasta el 30 de septiembre se publicaron 11 contenidos en Facebook, entre convocatorias o invitaciones, mesas de trabajo e información sobre servicios o derechos (Tabla 2). En la página web se publicaron 5 resoluciones administrativas de la Personería. A diferencia de Facebook, que se usó para difundir actividades y servicios, la página web funcionó como canal para publicar actos oficiales de la entidad, lo que permite a la ciudadanía consultarlos y se relaciona con el deber de las entidades públicas de publicar de manera proactiva información sobre su funcionamiento (Ley 1712 de 2014). Cuatro de las publicaciones se incluyen en los Anexos como evidencia.

Las publicaciones corresponden únicamente a las actividades de interés público que pueden divulgarse, por lo que no reflejan la totalidad del trabajo de la entidad, parte del cual es reservado.

4. Desarrollo de habilidades administrativas y blandas

La práctica fortaleció competencias administrativas como la organización, la gestión documental, la responsabilidad y el manejo de la información, y habilidades blandas como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

Un caso ilustra la comunicación asertiva. Un ciudadano manifestó no haber recibido el pago de dos meses de trabajo. Fue necesario escuchar su situación, aclarar el alcance de la intervención de la Personería y orientarlo: comunicarse con el empleador para conocer las razones y pedir una fecha concreta de pago y, si no cumplía, presentar una queja ante el Ministerio del Trabajo con el contrato o las pruebas de la relación laboral. Este caso reunió tres de las competencias que espera el manual de funciones: orientación al ciudadano, manejo de la información y relaciones interpersonales (Concejo Municipal de Villanueva, 2020).

No obstante, es necesario seguir fortaleciendo esta habilidad, sobre todo en la atención telefónica y en la coordinación interna cuando la funcionaria responsable de un área se encuentra en campo. En última instancia, también se exigió gestionar el tiempo bajo presión. En algunos momentos coincidieron solicitudes urgentes de distintas áreas, por ejemplo, el Personero requería la publicación de un contenido en los canales digitales antes de las 5 p. m., y la Secretaría necesitaba al mismo tiempo la búsqueda de un documento en el archivo o la finalización de oficios para no vencer el término del trámite. Aunque no era lo habitual, estas situaciones generaron estrés, y lo que hice fue priorizar por fecha límite,

ver que debía hacerse ya, en cambio con las otras tareas verificar y preguntar si se necesita urgentemente con en el caso de la búsqueda del documento en archivos. La experiencia mostró la importancia de cumplir los términos que fija la ley para responder las solicitudes.

5. Aspectos a considerar para futuros estudios

A partir de lo observado, se sugiere a la entidad considerar herramientas sencillas que fortalezcan el seguimiento, como alertas de vencimiento en la matriz de radicados, y evaluar alternativas para ampliar los canales de atención telefónica. Estas medidas podrían complementar el trabajo que ya realiza el equipo, con el que se cuenta con un personal reducido.

Figuras y tablas

<i>N.° RAD</i>	<i>Asunto</i>	<i>Fecha de envío</i>	<i>Fecha de respuesta</i>	<i>Estado</i>	<i>Observación</i>
80	II Consejo Ordinario de Seguridad 2026	06/03/2026	25/03/2026	OK	Se Solicito El Acta
76	Queja Por Presunto Maltrato Animal	12/02/2026	30/07/2026	OK	Se hizo un oficio solicitando visita de verificación para un perro que presuntamente esta siendo maltratado y en abandono, despues de tres solicitudes nos dieron respuesta de que ya fueron a verificar
78	Derecho De Peticion A Espavi Por Aumento De Los Dias Facturados Lo Que Aumento Los Metros Consumidos Y Por Ende Perdida De Subsidio De Ley	14/02/2026	25/05/2026	OK	Se hizo oficio solicitando respuesta respecto a la queja, la respuesta de Espavi es que los días facturados cambiaron por el proceso de cierre del año, pero el consumo cobrado corresponde al consumo real registrado por el medidor y que una factura tenga más o menos de 30 días no significa que esté mal. Lo importante es que cobren el consumo real del medidor y apliquen las tarifas permitidas.
109	Queja formal – Escuela de Formación Deportiva Voleibol	06/03/2026	16/03/2026	OK	Dieron Correccion Y Se Volvio A Dar Respuesta de Cultura Y Turismo A La Señora El 17 De Marzo, Y La Señora Respondio El 18 De Marzo Que Si Fue Solucionado
117	Solicitud De Verificacion Y Cumplimiento De Compromisos Sentencia Su-122 Del 2022	08/03/2026	17/03/2026	OK	Se hizo un oficio dirigido a secretaria de Gobierno comunicando como estan las carceletas en la estacion de policia

149	1.er Comité de Justicia Transicional del Municipio	10/04/2026	27/04/2026	OK	Se Solicito El Acta Y Se Pidio Tambien El De Sesion Extraordinaria Del Comite Territorial De Justicia Transicional
159	Información para acceder al servicio social complementario de BEPS	25/03/2026	15/04/2026	OK	Se Puso En La Tabla Para Que Los Usuarios Lo Vean Y Tambien Se Informo De Dicha Informacion
166	Solicitud de información de hechos de 2001 a 2002 de tres individuos	06/05/2026	06/05/2026	OK	Se hizo oficio y se entregó información en cual hallamos en archivos del cual solo se encontró el nombre de una sola persona de tres
184 - OFICIO	Solicitud de ruta de atención	18/03/2026	25/03/2026	OK	Se Solicito Información Del Proceso Para Obtener Identificación De Dos usuarios Con Oficio No 153, Se Envio A La Registraduría al No Cuentar Con Registro de identificación
190	Jornada de capacitación para el diligenciamiento del FURAG	16/04/2026	23/04/2026	OK	Se Hizo La Resolucion Para Los Viaticos, La Relacion De Viaticos Y El Informe
220	Encuentro comunitario	16/04/2026			NO SE PARTICIPO AL NO HABER DISPONIBILIDAD EN LA AGENDA
256	Acompañamiento, reconocimiento fotográfico	07/05/2026	12/05/2026	OK	SE SOLICITO COPIA DEL ACTA
292 - OFICIO	Aclaración de fecha de declaración	07/05/2026	12/05/2026	OK	Se Hizo Un Oficio Aclarando Un Error Que Se Cometio, El De Poner En La Declaracion Un Año Que No Corresponde, Ya Que Se Puso El Año 2025 Y El Hecho Es Del Año 2024

269	Convocatoria mesa de trabajo	11/05/2026	12/05/2026	OK	Se Hizo Resolucion Para Los Viaticos, La Relacion De Viaticos Y El Informe
281	Semana del Derecho UPTC	11/05/2026	29/05/2026	OK	Se Hizo Resolucion Para Los Viaticos, La Relacion De Viaticos Y El Informe
321	Consejo Extraordinario de Seguridad	04/06/2026	04/06/2026	OK	Se Solicito el Acta
414	Acompañamiento para destrucción de estupefacientes	25/06/2026	07/07/2026	OK	Se Acompaño A La Destrucción De Marihuana Y Se Solicito El Acta
452	Convocatoria segunda sesión ordinaria del Consejo Municipal de Paz, Reconciliación, Convivencia, DD. HH. y DIH	28/07/2026	08/09/2026	OK	Se Solicito El Acta
461	Reiteración de solicitud sobre reparación del sistema de alumbrado	11/08/2026	19/08/2026	OK	Se solicito respuesta ante la problemática al no haber una iluminación estable en el sector del barrio mirador de lo cual es competencia de la secretaria de infraestructura el mantener el sistema de alumbrado en buen estado
471	Derecho de petición – conexión al sistema de alcantarillado	11/08/2026	27/08/2026	OK	Se solicito respuesta ante la problemática al no haber Espavi puesto la conexión de alcantarillado, caso que no era cuestión de la entidad ya que ese sector no había hecho con anterioridad pasar los documentos necesario para dicho fin
473	Solicitud de intervención urgente para protección de derechos humanos	21/07/2026	21/07/2026	OK	Se Hizo Un Acta Infomando Que El Usuario, Quien Esta En La Carcel, Ya Fue Traslado A Otro Lugar

479	Manifestación pacífica	23/07/2026	28/07/2026	OK	Se Hizo Oficio Solicitando Una Mesa De Coordinación Manifestación Pacífica
484	Rechazo por omisión de funciones técnicas en respuestas del PBOT	11/08/2026	02/09/2026	OK	Se hizo el tramite del cual la respuesta allegada fue que los procedimientos para la adopción del PBOT fue realizado de manera transparente con la comunidad y el Concejo municipal
491	Derecho de petición – información sobre archivo del proyecto de acuerdo del PBOT	06/08/2026	18/08/2026	OK	Se hizo el trámite dirigido a Secretaria de Planeación y se recibió respuesta en el cual dieron todos los enlaces del momento de como se desarrollo el PBOT
494	Derecho de petición – información y soportes técnicos del PBOT	06/08/2026	18/08/2026	OK	Se hizo el trámite dirigido a Secretaria de Planeación y se recibió respuesta en el cual dieron todos los enlaces del momento de como se desarrollo el PBOT
529	Queja por reclamo de dinero que le deben	03/09/2026	03/09/2026	OK	Se hizo el trámite y se recibió respuesta informando que los trabajadores de un contrato de obra relacionado con el Hospital se le hizo el pago correspondiente de los productos que consumieron
551	Mesa técnica Subestación de Policía de Caribayona	03/09/2026	—	Pendiente	ESPERA DE RESPUESTA
555	Solicitud de información y estado contractual de contratos de consultoría e interventoría	03/09/2026	08/09/2026	OK	Se realizo el trámite dirigido a secretaria de Planeacion de la cual dieron respuesta a cada una de las dudas que tenía el usuario como la activación de los contratos, si hubo liquidación y demás temas en concreto
556	Solicitud de información presupuestal,	03/09/2026	—	Pendiente	Espera de respuesta por el motivo de que a quien se le pidió respuesta no tenia total conocimiento ni

	<i>financiera y de ejecución – Justicia Familiar 2025-2026</i>				<i>autorización por ende fue remitido por competencia a Secretaria de Hacienda</i>
560	<i>Solicitud de puesta en marcha del Consejo Consultivo de Ordenamiento Territorial (CCOT)</i>	<i>03/09/2026</i>	<i>08/09/2026</i>	<i>OK</i>	<i>Se solicito respuesta a Secretaria de Planeación con respecto a la sesión del CCOT del cual presuntamente no fue debidamente comunicado el usuario, representante de la veeduría de PBOT, y en dicha respuesta Planeación comunica que se hizo el debido proceso.</i>
596	<i>Derecho de petición – expedición y entrega del informe de accidente de tránsito</i>	<i>03/09/2026</i>	<i>11/09/2026</i>	<i>OK</i>	<i>Se solicito respuesta a Secretaria de Transito comunicando que el accidente que ocurrió en frente de Surtimayorista fue un accidente de solo daños de material no hubo personas lesionadas, y que a pesar de la anotación de los agentes de transito en el que decía que una persona fue trasladada por bomberos al hospital pero fue dada de alta al no haber lesiones</i>
615	<i>Invitación a reunión de la Junta de Programación – 9 de septiembre</i>	<i>09/09/2026</i>	<i>—</i>	<i>Pendiente</i>	<i>ESPERA DE ACTA</i>

Tabla 1. Seguimiento de solicitudes radicadas durante el periodo de práctica.

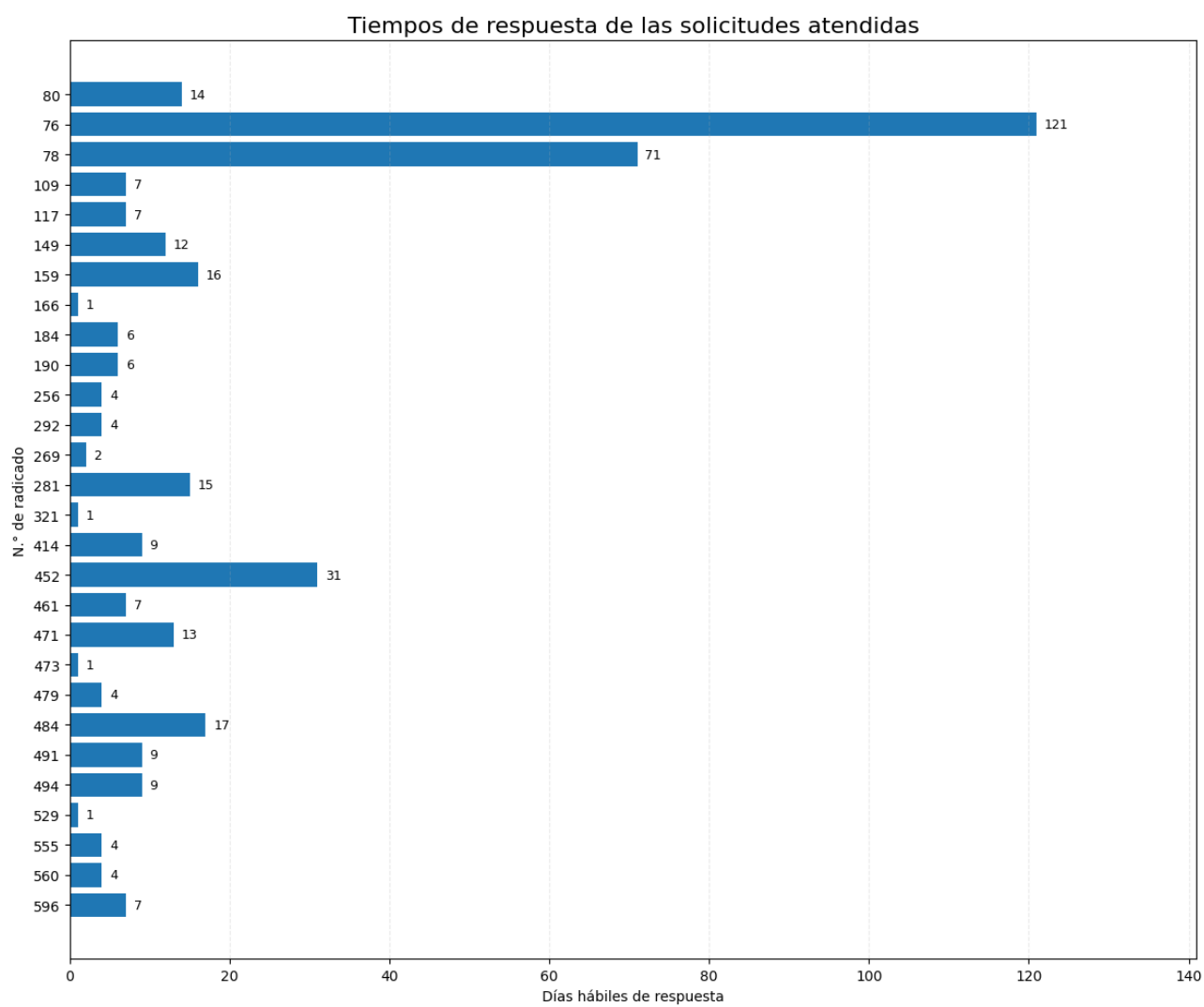


Figura 1. Tiempos de respuesta de los radicados gestionados.

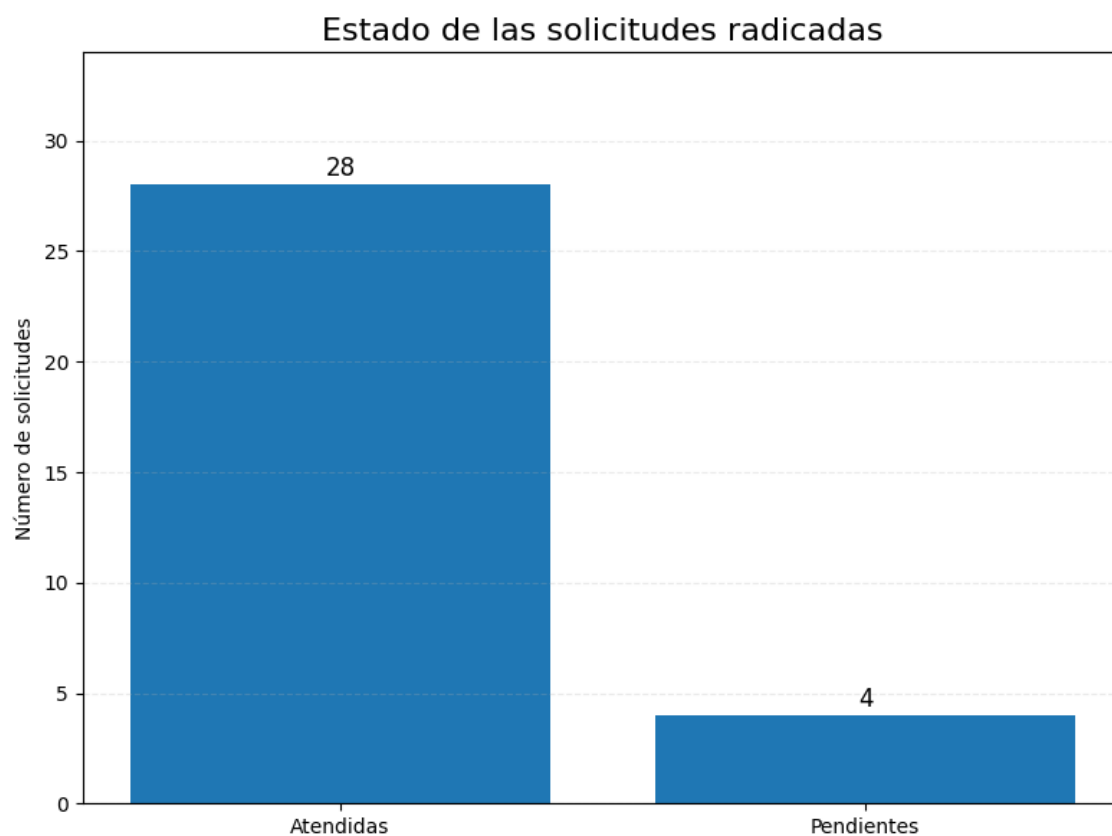


Figura 2. Estado de las solicitudes: atendidas y pendientes

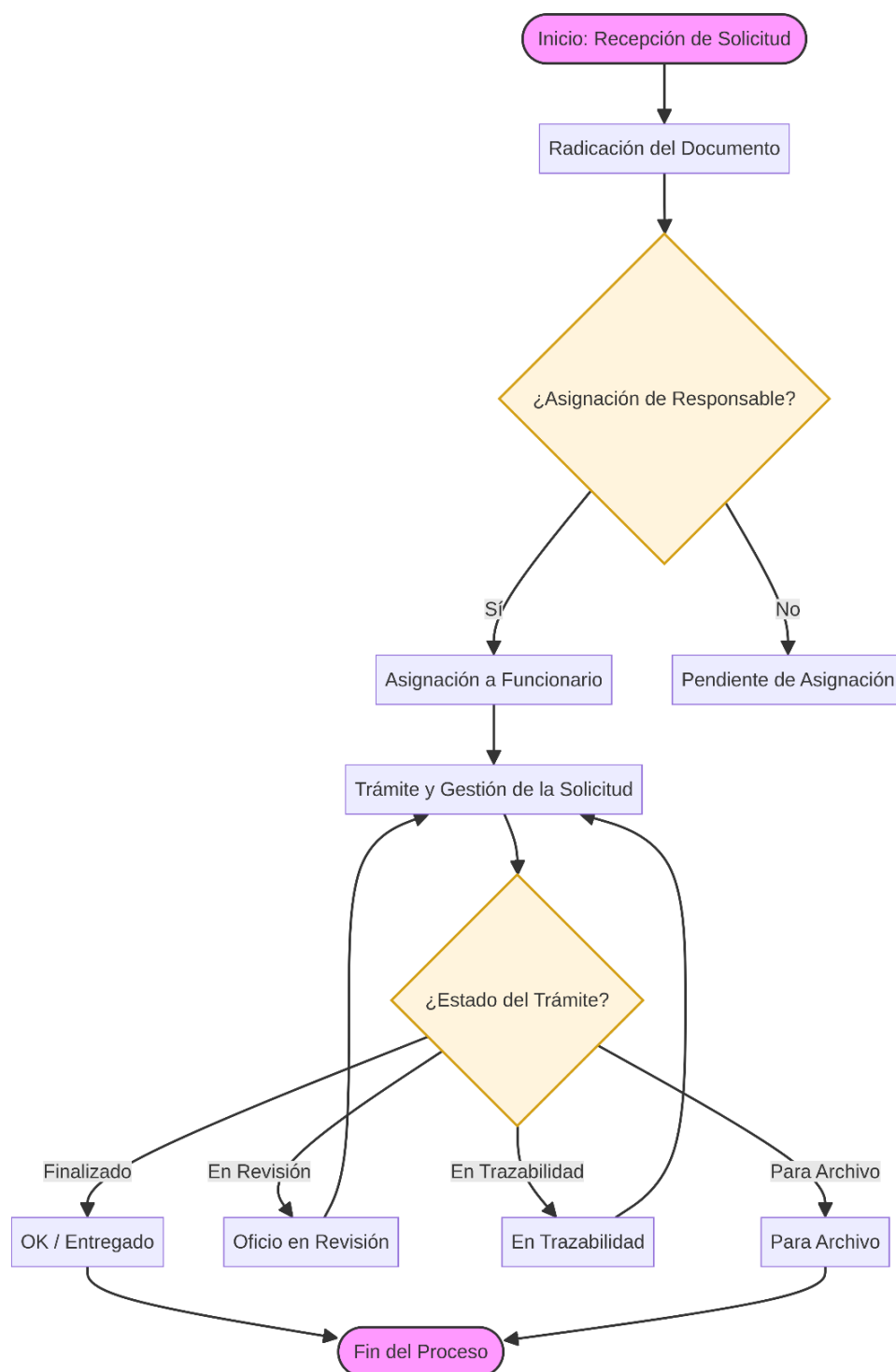


Figura 3. Flujo del proceso de gestión de solicitudes en la Personería Municipal.

Conclusiones.

Como resultado de la práctica profesional en la Personería Municipal de Villanueva, fue posible aplicar los conocimientos de Administración de Empresas en el control y seguimiento de las solicitudes de la entidad. En el cuadro de control se registraron 32 solicitudes, de las cuales 28 (87,5 %) tenían respuesta al cierre del informe, con una mediana de 8,5 días calendario entre el envío y la respuesta. Además, se organizó una carpeta digital de radicados que sirve de respaldo y facilita el envío y la consulta de las PQRS, con lo que se cumplieron los dos primeros objetivos específicos.

El seguimiento permitió ver dónde se concentran las demoras: las tres respuestas más lentas (entre 42 y 168 días) dependieron de otras entidades y no del trámite interno. Esto muestra que el control sirve para saber cuándo insistir, aunque parte de la oportunidad de respuesta no depende de la Personería.

En atención al ciudadano y en asuntos comunitarios, la labor consistió en orientar y direccionar los requerimientos a la entidad competente, atender quejas por ruido y mala convivencia, acompañar una diligencia de destrucción de estupefacientes, participar en espacios de seguridad y acompañar las dos jornadas electorales. La atención a un ciudadano que reclamaba un pago laboral evidenció la comunicación asertiva y tres competencias que espera el manual de funciones: orientación al ciudadano, manejo de la información y relaciones interpersonales.

En la comunicación institucional se publicaron 11 contenidos en Facebook y 5 resoluciones en la página web, con lo que se apoyó la difusión de las actividades y la publicación de actos oficiales. Estas publicaciones corresponden solo a lo que puede divulgarse, por lo que no reflejan todo el trabajo de la entidad.

La principal limitación fue la capacidad operativa: un único celular para la atención telefónica, registro y archivo manuales y una planta de solo dos servidores. Además, el análisis excluye los casos de carácter reservado.

Finalmente, la experiencia mostró que la Personería protege y divulga los derechos de la ciudadanía e interviene cuando un ciudadano lo solicita y se detecta una irregularidad. Un ejemplo es la queja por presunto maltrato animal (rad. 76), en la que la entidad insistió con tres solicitudes hasta obtener respuesta. Por eso, que sus propios procesos internos, como la radicación y la respuesta oportuna, funcionen bien, forma parte de esa misma función.

Referencias

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships* (09th ed.). Impact Publishers.
- Caicedo Valencia, V. M., & Acosta Aguirre, A. M. (2012). La gestión del talento humano y el ser humano como sujeto de desarrollo. *Revista Politécnica*, (14), 1–10. https://www.academia.edu/17769017/La_gesti%C3%B3n_del_talento_humano_y_el_ser_humano_como_sujeto_de_desarrollo
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Concejo Municipal de Villanueva, (2020, 27 de agosto). Acuerdo Municipal N.º 017 de 2020, *por medio del cual se adopta el manual específico de funciones y de competencias laborales para la planta de empleos de la Personería Municipal de Villanueva Casanare y se derogan las disposiciones que le sean contrarias*. https://villanuevacasanare.micolombiadigital.gov.co/sites/villanuevacasanare/content/files/002367/118322_99120_decreto0662025pormediodelcualseadoptaelmanualespecificodefucionesycompetenciaslaborales.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (1994, 2 de junio). *Ley 136 de 1994: Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=329>
- Congreso de Colombia. (2000, 14 de julio). *Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 6 de julio). *Ley 1551 de 2012: Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48267>
- Congreso de Colombia. (2014). *Ley 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*. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html
- Congreso de la República de Colombia. (2015, 30 de junio). *Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

- Congreso de la República de Colombia. (2016, 29 de julio). *Ley 1801 de 2016: Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538>
- Münch Galindo, L. (2018). *Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos*, Pearson Educación..
https://www.academia.edu/126666747/Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo_M%C3%BCnch_2018
- Personería Municipal de Villanueva. (s. f.-a). Misión y visión.
<http://www.personeriavillanueva-casanare.gov.co/>
- Personería Municipal de Villanueva. (s. f.-b). Procesos y procedimientos de la Personería Municipal de Villanueva (Código PMASCI-06)
- Personería Municipal de Villanueva. (2026, 5 de enero). Plan estratégico unificado del talento humano 2026 [Documento institucional].
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2018). *Administración* (13.^a ed.). Pearson Educación.
https://www.academia.edu/84145485/ROBBINSAdministracion_Robbins_Coulter_13e
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson Educación.
https://www.academia.edu/114086005/Comportamiento_organizacional_17a_edici%C3%B3n
- Rojas P., J. M. (2014). Uso de las redes sociales en los gobiernos locales de Colombia. *Mediaciones*, (13), 51-59. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6549606.pdf>

Anexos



LINK:

<https://www.facebook.com/share/p/19NrxPad2s/>

<https://www.facebook.com/share/p/1NXyVWe6cM/>

<https://www.facebook.com/share/p/1Hkusuhxh5/>

<https://www.facebook.com/share/p/1KKstNvGge/>