

Escuela Superior de Administración Pública – ESAP

Informe final

Fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano en la Personería Municipal de Buenos

Aires, Cauca

Estudiante:

Adriana Maria Popo Ararat

Asesor académico:

Emylse Arelis Castillo

Programa académico:

Administración Pública Territorial

Buenos Aires Cauca junio de 2026

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Este trabajo está dedicado a mi hija, quien es mi mayor motivación y fuente de inspiración para alcanzar mis metas.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y acompañamiento en este proceso académico.

A los docentes de la ESAP, por su orientación y formación profesional, especialmente a mi asesor académico por su guía y acompañamiento.

A mis compañeras, por el apoyo y trabajo en equipo durante este proceso.

Finalmente, a la Personería Municipal de Buenos Aires, Cauca, por brindarme el espacio para desarrollar mis prácticas administrativas.

RESUMEN

El municipio de Buenos Aires, Cauca, presenta dificultades en el acceso a los servicios institucionales, especialmente en la atención al ciudadano. En este contexto, la Personería Municipal cumple un papel clave en la garantía de derechos de la población vulnerable y víctimas del conflicto armado. Este trabajo analiza el proceso de atención al ciudadano, identificando debilidades en la organización del servicio y la gestión documental. A partir de un

enfoque cualitativo descriptivo, se busca proponer estrategias para fortalecer las rutas de atención y mejorar la eficiencia del servicio conforme al MIPG.

Palabras clave: Atención al ciudadano; Gestión documental; Fortalecimiento institucional.

ABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS	i
--------------------------------------	---

RESUMEN	ii
---------------	----

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA	3
2.1 Objetivo General	3
2.2 Objetivos Específicos	3
3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	4
3.1 Naturaleza Institucional	4
3.2 Funciones de la Entidad	5
3.3 Servicios Prestados	5
4. MARCO TEÓRICO	6
4.1 Atención al Ciudadano	6
4.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	7
4.3 Derecho de Petición	8

4.4 Atención a Víctimas del Conflicto Armado	8
4.5 Gestión Documental	9
5. ANTECEDENTES	10
5.1 Contexto Institucional	10
5.2 Situación Operativa de la Entidad	11
5.3 Reubicación Institucional y Gestión Documental	12
6. METODOLOGÍA	13
6.1 Enfoque Metodológico	13
6.2 Justificación de la Metodología	13
6.3 Técnicas Utilizadas	14
6.4 Población Objeto de Atención	15
6.5 Caracterización de la Población Atendida	15
7. PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS	16
7.1 Seguimiento de Solicitudes	16
7.2 Orientación Ciudadana	17
7.3 Clasificación Documental	17
7.4 Organización de Expedientes	18
7.5 Elaboración de Documentos Administrativos	18
7.6 Consolidación Estadística de Información	19
8. RESULTADOS OBTENIDOS	20
8.1 Consolidado General del Periodo Marzo-Junio 2026	20
8.2 Atención Ciudadana	20
8.3 Solicitudes de Víctimas del Conflicto Armado	21

8.4 Derechos de Petición Elaborados	21
8.5 Documentos Tramitados	22
8.6 Caracterización de la Población Atendida	22
8.7 Distribución de Solicitudes Ciudadanas	23
8.8 Orientación a Víctimas del Conflicto Armado	23
8.9 Consolidado Documental	24
9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	24
10. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO	25
10.1 Diseño de Rutas de Atención Diferenciadas	
10.2 Formatos Estandarizados de Seguimiento	
10.3 Base de Datos Digital Institucional	
10.4 Fortalecimiento de la Gestión Documental	
10.5 Capacitación en Atención al Ciudadano	
10.6 Protocolos para Atención a Víctimas	
10.7 Evaluación y Seguimiento Institucional	
10.8 Impacto Esperado de la Propuesta	
11. CONCLUSIONES	27
12. BIBLIOGRAFÍA	28

1. INTRODUCCIÓN

La atención al ciudadano constituye una función esencial dentro de las entidades públicas, debido a que garantiza el acceso efectivo de la población a los servicios institucionales, promueve la protección de los derechos fundamentales y fortalece la confianza de la comunidad en las instituciones del Estado. En municipios con características sociales y territoriales complejas como Buenos Aires, Cauca, esta labor adquiere una importancia aún mayor, especialmente en escenarios donde persisten afectaciones derivadas del conflicto armado, limitaciones institucionales y dificultades de acceso a la oferta pública.

La Personería Municipal continúa desarrollando sus funciones en condiciones excepcionales derivadas de la destrucción de su sede principal tras los hechos ocurridos en diciembre de 2025, situación que obligó a la reubicación temporal de la entidad y generó retos importantes en materia administrativa, documental y operativa.

El presente tercer informe tiene como finalidad presentar los avances obtenidos durante el mes de mayo de 2026 en el marco de la práctica administrativa orientada al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano. Asimismo, se da continuidad a las actividades desarrolladas en los informes anteriores, profundizando en la organización documental, la orientación a usuarios, el acompañamiento a víctimas del conflicto armado y la construcción de estrategias de mejoramiento institucional.

Durante este periodo se evidenciaron avances significativos en la organización archivística, seguimiento de solicitudes, estructuración de rutas de atención y consolidación de mecanismos básicos de control documental, permitiendo fortalecer gradualmente la capacidad operativa de la entidad y mejorar la calidad de la atención brindada a la comunidad.

2. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

Objetivo General

Fortalecer el proceso de atención al ciudadano en la Personería Municipal de Buenos Aires, Cauca.

Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico del proceso de atención.
2. Analizar las rutas de atención y procesos administrativos.
3. Formular una propuesta de fortalecimiento.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

La Personería Municipal de Buenos Aires, Cauca, es una entidad del Ministerio Público encargada de velar por la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos y la protección del interés general de la comunidad.

Durante el periodo de práctica, la entidad continuó prestando servicios relacionados con la atención ciudadana, orientación jurídica básica, acompañamiento a víctimas del conflicto armado, recepción de quejas, elaboración de derechos de petición y seguimiento a diferentes trámites administrativos.



4. MARCO TEÓRICO

La atención al ciudadano constituye una herramienta fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y legitimidad de la administración pública.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece la necesidad de fortalecer la gestión institucional mediante estrategias orientadas al mejoramiento continuo, la gestión documental, la participación ciudadana y la calidad del servicio.

Asimismo, la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición, mientras que la Ley 1448 de 2011 establece las medidas de atención, asistencia y reparación integral para las víctimas del conflicto armado.

Por su parte, la gestión documental contribuye a garantizar la adecuada conservación, organización y acceso a la información institucional, permitiendo fortalecer la trazabilidad de los procesos administrativo

5. ANTECEDENTES



La Personería Municipal de Buenos Aires es una entidad perteneciente al Ministerio Público, encargada de la defensa, creada en 1823, es una entidad pequeña cuya estructura organizacional consta del cargo de personero y secretaria, estructura que no es suficiente para atender las demandas del municipio en contextos críticos de orden público y violación de derechos humanos, no obstante, dicha estructura no es susceptible de modificación.

La Personería Municipal ha enfrentado dificultades operativas derivadas de la pérdida de su infraestructura física principal, situación que afectó la organización documental, los espacios de atención y algunos procedimientos administrativos.

Adicionalmente, las condiciones sociales del municipio generan una demanda permanente de atención relacionada con vulneración de derechos fundamentales, acceso a servicios de salud, orientación a víctimas del conflicto armado y acompañamiento en trámites administrativos.

La gestión documental de la Personería Municipal de Buenos Aires se ha visto afectada significativamente como consecuencia de los hechos ocurridos el 16 de diciembre de 2025, los

cuales ocasionaron la destrucción total de las instalaciones y comprometieron parte importante de los archivos físicos y elementos administrativos de la entidad.

Ante esta situación, fue necesario adelantar un proceso de reorganización documental y reubicación institucional, con el propósito de garantizar la continuidad en la prestación del servicio y la conservación de la información administrativa y misional.



6. METODOLOGÍA

Enfoque metodológico

La práctica se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo.

Justificación de la metodología

Se seleccionó este enfoque debido a que el propósito principal no consistía en medir fenómenos estadísticos complejos, sino en comprender, observar y describir el funcionamiento real de los procesos de atención al ciudadano desarrollados por la Personería Municipal.

El enfoque cualitativo permitió identificar necesidades institucionales, analizar procedimientos administrativos, reconocer las principales problemáticas presentadas por los usuarios y comprender las dinámicas de atención implementadas por la entidad.

Por su parte, el alcance descriptivo facilitó documentar las actividades desarrolladas durante la práctica, caracterizar la población atendida y evidenciar los avances obtenidos en materia de atención ciudadana y gestión documental.

Técnicas utilizadas

- Observación directa.
- Revisión documental.
- Apoyo administrativo.
- Organización archivística.
- Seguimiento de solicitudes.
- Sistematización de información.

Población objeto de atención

Durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2026 fueron atendidos aproximadamente 123 usuarios.

Caracterización de la población atendida

La mayoría de las personas atendidas correspondieron a mujeres con edades entre los 25 y 55 años, quienes acudieron principalmente por consultas relacionadas con:

- Servicios de salud.

- Solicitudes ante la Unidad para las Víctimas.
- Elaboración de derechos de petición.
- Orientación jurídica básica.
- Trámites administrativos.

En menor proporción se atendieron hombres con edades comprendidas entre los 22 y 50 años, quienes realizaron consultas similares relacionadas con el acceso a servicios institucionales y la protección de sus derechos.

La mayor participación femenina puede explicarse por su papel activo como gestoras de trámites familiares, solicitudes de ayudas humanitarias, acceso a servicios de salud y acompañamiento a núcleos familiares víctimas del conflicto armado.

7. PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS

Seguimiento de solicitudes

Este procedimiento consistió en verificar el estado de los trámites presentados por los usuarios ante diferentes entidades públicas.

Se realizó control de fechas, revisión de respuestas emitidas y orientación a los ciudadanos sobre las actuaciones necesarias para continuar con cada proceso.

Permitió mejorar el acompañamiento institucional y evitar retrasos en la gestión de los casos.

Orientación ciudadana

Consistió en brindar información y asesoría básica a los usuarios respecto a sus derechos, rutas de atención y procedimientos administrativos.

Se orientó a los ciudadanos sobre:

- Derechos de petición.
- Acceso a servicios de salud.
- Trámites ante la Unidad para las Víctimas.
- Quejas y reclamaciones.
- Procedimientos administrativa

Facilitó el acceso de la comunidad a los servicios institucionales y fortaleció el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Clasificación documental

Consistió en identificar, organizar y clasificar la documentación institucional según su naturaleza y contenido.

Los documentos fueron agrupados de acuerdo con las series y subseries documentales establecidas por la entidad.

Permitió mejorar la organización del archivo y facilitar la búsqueda de información.

Organización de expedientes

Se realizó la revisión física de carpetas y expedientes para garantizar su correcta conformación, foliación y almacenamiento.

Importancia

Facilitó la conservación documental y fortaleció la trazabilidad de los procesos administrativos.

Elaboración de documentos administrativos

Se apoyó la elaboración de:

- Derechos de petición.
- Oficios.
- Comunicaciones oficiales.
- Solicitudes institucionales.

Importancia

Contribuyó a garantizar respuestas oportunas y fortalecer la gestión administrativa de la Personería.

Consolidación estadística de información

Se realizó el registro y sistematización de datos relacionados con:

- Usuarios atendidos.
- Solicitudes recibidas.

- Trámites realizados.
- Atención a víctimas.

Permitió generar información útil para la toma de decisiones y el seguimiento institucional.

8. RESULTADOS OBTENIDOS

Consolidado general del periodo marzo-junio 2026

Indicador	Total
Usuarios atendidos	123
Solicitudes de víctimas	42
Derechos de petición elaborados	15
Documentos tramitados	54

Principales logros:

- Fortalecimiento de la atención ciudadana.
- Mejor organización documental.
- Incremento en el acompañamiento a víctimas.
- Mejor control de solicitudes.
- Consolidación de registros administrativos.
- Mayor trazabilidad documental.

• **CONSOLIDADO GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (MARZO - JUNIO 2026)**

Mes	Usuarios Atendidos
Marzo	40
Abril	28
Mayo	35
Junio	20
Total	123

Análisis

Durante el periodo de marzo a junio se atendieron un total de 123 usuarios. Se observa una disminución en abril debido a las limitaciones operativas derivadas de la reubicación temporal de la Personería Municipal; sin embargo, en mayo se evidenció una recuperación significativa en la demanda de atención ciudadana.

SOLICITUDES DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Mes	Solicitudes Atendidas
Marzo	19
Abril	8
Mayo	15

junio

42

Total

Análisis

Se brindó acompañamiento a 42 víctimas del conflicto armado durante el periodo de práctica.

Las principales solicitudes estuvieron relacionadas con ayudas humanitarias, actualización del Registro Único de Víctimas, reparación administrativa y seguimiento de trámites ante la Unidad para las Víctimas.

DERECHOS DE PETICIÓN ELABORADOS

Mes	Cantidad
Marzo	5
Abril	4
Mayo	6
Total	15

Análisis

Se apoyó la elaboración de 15 derechos de petición, permitiendo a los usuarios ejercer mecanismos constitucionales para la protección de sus derechos y el acceso a respuestas oportunas por parte de las entidades públicas.

DOCUMENTOS TRAMITADOS

Mes	Cantidad
Marzo	18
Abril	14
Mayo	22
Total	54

Análisis

La gestión documental mostró un fortalecimiento progresivo, reflejado en la elaboración, radicación y seguimiento de 54 documentos institucionales durante el periodo evaluado.

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Variable	Característica predominante
Género predominante	Mujeres
Rango de edad predominante	25 a 55 años
Género minoritario	Hombres
Rango de edad minoritario	22 a 50 años
Total usuarios atendidos	103

Análisis

La mayoría de las personas atendidas fueron mujeres entre los 25 y 55 años de edad, quienes acudieron principalmente para solicitar orientación en temas relacionados con salud, atención a víctimas, derechos de petición y trámites administrativos. Los hombres representaron una menor proporción de usuarios, concentrándose entre los 22 y 50 años.

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (MAYO 2026)

Tipo de Solicitud	Cantidad	Porcentaje
Salud	11	31 %
Unidad para las Víctimas	10	29 %
Derechos de petición	8	23 %
Procedimientos administrativos	6	17 %
Total	35	100 %

Análisis

Las solicitudes relacionadas con servicios de salud representaron la principal causa de atención ciudadana, seguidas por los trámites relacionados con la Unidad para las Víctimas y la elaboración de derechos de petición.

ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Tipo de Orientación	Cantidad
Ayudas humanitarias	5

Actualización RUV	4
Reparación administrativa	3
Declaraciones y seguimiento	3
Total	15

Análisis

La mayor demanda estuvo relacionada con solicitudes de ayudas humanitarias y actualización del Registro Único de Víctimas, evidenciando la necesidad de fortalecer la orientación institucional dirigida a esta población.

CONSOLIDADO DOCUMENTAL (2026 junio)

Tipo Documental	Cantidad
Derechos de petición	6
Oficios de salida	5
Comunicaciones oficiales	4
Solicitudes institucionales	7
Total	22

9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los resultados muestran que la actividad institucional presentó una recuperación progresiva durante el periodo evaluado.

La atención ciudadana alcanzó un total de 123 usuarios, siendo las mujeres entre 25 y 55 años el grupo poblacional predominante.

Las solicitudes más frecuentes estuvieron relacionadas con:

1. Servicios de salud.
2. Trámites ante la Unidad para las Víctimas.
3. Elaboración de derechos de petición.
4. Orientación administrativa.

Asimismo, se observó un incremento gradual en la gestión documental y en el acompañamiento brindado a víctimas del conflicto armado, evidenciando avances en la capacidad operativa de la entidad.

10. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO

1. Diseñar rutas de atención diferenciadas.
2. Implementar formatos estandarizados de seguimiento.
3. Crear una base de datos digital institucional.
4. Fortalecer los procesos de gestión documental.
5. Capacitar al personal en atención al ciudadano.
6. Elaborar protocolos para atención a víctimas.
7. Implementar mecanismos permanentes de evaluación y seguimiento.

Con base en los hallazgos obtenidos durante la práctica administrativa, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la capacidad operativa de la Personería Municipal de Buenos Aires, Cauca, especialmente en los procesos de atención al ciudadano, gestión documental y acompañamiento a población vulnerable.

1. Diseñar rutas de atención diferenciadas

Se propone establecer rutas de atención específicas para los diferentes tipos de usuarios que acuden a la Personería Municipal, tales como víctimas del conflicto armado, adultos mayores, mujeres cabeza de familia, población vulnerable y ciudadanos que requieren orientación administrativa.

Estas rutas permitirán definir de manera clara los pasos que debe seguir cada usuario desde el momento de su ingreso hasta la resolución de su solicitud, facilitando la identificación de los procedimientos aplicables y las entidades competentes para cada caso.

Beneficios esperados:

- Mayor organización en la prestación del servicio.
- Reducción de tiempos de atención.
- Orientación más eficiente y precisa.
- Mejor acceso de los ciudadanos a los servicios institucionales.

2. Implementar formatos estandarizados de seguimiento

Se recomienda diseñar formatos únicos para registrar y realizar seguimiento a las solicitudes, quejas, derechos de petición y demás trámites gestionados por la entidad.

Estos formatos permitirán registrar información básica como fecha de radicación, nombre del usuario, tipo de solicitud, estado del trámite y fecha de respuesta, facilitando el control y monitoreo de cada caso.

Beneficios esperados:

- Mayor control administrativo.
- Disminución del riesgo de pérdida de información.
- Seguimiento oportuno a los trámites.
- Mejor organización de los registros institucionales.

3. Crear una base de datos digital institucional

Se propone implementar una base de datos digital que permita almacenar y consultar información relacionada con usuarios atendidos, solicitudes recibidas, documentos tramitados y actividades desarrolladas por la Personería.

Inicialmente, esta herramienta podría desarrollarse mediante hojas de cálculo electrónicas o software de gestión básica, mientras se gestionan recursos para la implementación de sistemas más especializados.

Beneficios esperados:

- Acceso rápido a la información.
- Mejor conservación de los registros.
- Generación de estadísticas institucionales.
- Apoyo a la toma de decisiones administrativas.

4. Fortalecer los procesos de gestión documental

Se recomienda continuar con la organización física y digital de los documentos institucionales, aplicando adecuadamente las Tablas de Retención Documental (TRD) y los lineamientos archivísticos establecidos por la normativa vigente.

Asimismo, se sugiere fortalecer los procedimientos de clasificación, foliación, archivo y conservación documental para garantizar la trazabilidad de la información institucional.

Beneficios esperados:

- Mejor organización de los archivos.
- Facilidad para localizar documentos.
- Mayor transparencia administrativa.
- Conservación adecuada de la memoria institucional.

5. Capacitar al personal en atención al ciudadano

Se propone desarrollar jornadas periódicas de capacitación dirigidas a funcionarios y personal de apoyo en temas relacionados con atención al ciudadano, derechos humanos, servicio al público, comunicación efectiva y normatividad vigente.

La formación continua permitirá fortalecer las competencias técnicas y humanas del personal encargado de brindar orientación a la comunidad.

Beneficios esperados:

- Mejor calidad en la atención.
- Mayor satisfacción de los usuarios.

- Fortalecimiento de las habilidades del personal.
- Atención más humanizada y eficiente.

6. Elaborar protocolos para atención a víctimas

Dada la alta demanda de servicios relacionados con población víctima del conflicto armado, se propone diseñar protocolos específicos que orienten la atención de estos usuarios.

Estos protocolos deberán establecer procedimientos claros para la recepción de solicitudes, toma de declaraciones, orientación sobre ayudas humanitarias, actualización del Registro Único de Víctimas y remisión a las entidades competentes.

Beneficios esperados:

- Atención más organizada y especializada.
- Mayor protección de los derechos de las víctimas.
- Uniformidad en los procedimientos.
- Mejor acompañamiento institucional.

7. Implementar mecanismos permanentes de evaluación y seguimiento

Se recomienda establecer herramientas que permitan evaluar periódicamente el desempeño de los procesos institucionales mediante indicadores de gestión, registros estadísticos, seguimiento de casos y medición de la satisfacción ciudadana.

La información obtenida permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora para la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de la entidad.

Beneficios esperados:

- Mejor control de la gestión institucional.
- Identificación oportuna de dificultades.
- Planeación basada en resultados.
- Fortalecimiento del mejoramiento continuo.

Impacto esperado de la propuesta

La implementación de estas acciones permitirá fortalecer progresivamente la capacidad institucional de la Personería Municipal de Buenos Aires, Cauca, contribuyendo al mejoramiento de la atención al ciudadano, la gestión documental y el acompañamiento a población vulnerable. Asimismo, facilitará la optimización de los recursos disponibles y promoverá una prestación de servicios más eficiente, organizada y transparente.

11. CONCLUSIONES

La práctica administrativa permitió fortalecer significativamente los procesos de atención al ciudadano desarrollados por la Personería Municipal de Buenos Aires, Cauca.

Durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2026 se atendieron aproximadamente 123 usuarios, predominando la participación de mujeres entre los 25 y 55 años de edad, quienes acudieron principalmente por consultas relacionadas con salud, atención a víctimas y orientación administrativa.

Las actividades desarrolladas contribuyeron al mejoramiento de la organización documental, el seguimiento de solicitudes y la atención a población vulnerable, permitiendo avanzar en el fortalecimiento institucional de la entidad.

Finalmente, los resultados obtenidos evidencian la necesidad de continuar implementando estrategias de modernización administrativa y fortalecimiento tecnológico que permitan optimizar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.



12. BIBLIOGRAFÍA

Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1448 de 2011.

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación.

Defensoría del Pueblo. (2018). Guía de atención a la ciudadanía.