

**EFICACIA DE LA PERSONERÍA DE CALIMA EL DARIÉN VALLE  
DEL CAUCA, DESDE LA GESTIÓN DEL PERSONERO Y LAS  
PERCEPCIONES DE LOS CIUDADANOS**

**JERSAIN RIOS BRAVO**

**LUIS AURELIO BUENO CASTRO**

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y HUMANÍSTICAS**

**PROGRAMA DE DERECHO**

**TULUA**

**2013**

**EFICACIA DE LA PERSONERÍA DE CALIMA EL DARIÉN VALLE  
DEL CAUCA, DESDE LA GESTIÓN DEL PERSONERO Y LAS  
PERCEPCIONES DE LOS CIUDADANOS**

**JERSAIN RIOS BRAVO**

**LUIS AURELIO BUENO CASTRO**

**Director: Dr. Angelo Mauricio Victoria Russi, Docente del Área de  
Derecho Administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y  
Humanísticas**

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y HUMANÍSTICAS**

**PROGRAMA DE DERECHO**

**TULUA**

**2013**

# Agradecimientos

Quiero expresar mis mas sinceros y profundos agradecimientos a mi madre Maria Virgelina Bravo por su apoyo incondicional, sus excelentes consejos, amor y compañía que siempre me ha brindado. *Eres la mejor madre del universo, Te amo mama.* A mi precioso hijo, Samuel Rios Nuñez porque siempre ha sido mi motivo de inspiración para seguir adelante con el animo de ofrecerle una mejor calidad de vida, a mis Hermanos, sobrinos y a mis tíos Heriberto Londoño y Rosalba Fernandez.

A mis grandes y especiales amigos y amigas que en reiteradas oportunidades me brindaron su apoyo incondicional. Al Dr. Oscar Andrés Ospina Angel Ex- alcalde de Calima el Darien, Dra. Patricia Molina Beltrán Honorable concejal de Cali, Dr. Alexander López Maya Honorable Senador de la Republica, Dr. Wilson Arias Castillo Honorable Representante a la Cámara, Dr. Victor Hugo Osorio Abogado, a la familia Agudelo Prado, Miguel López y demás amigos que siempre me manifestaron su sincera motivación.

A la Unidad Central del Valle que me dio la oportunidad de ser su alumno, a los profesores por haberme compartido sus conocimientos y en especial a mi director de Trabajo de Grado el Dr. Angelo Mauricio Victoria Russi, Dr. Milko Antonio Ferrer, Dra. Damaris Barragan Gamba y al Dr. Ciro Alexander Moran. A mi compañero Luis Aurelio Bueno C. y a todos mis compañeros de carrera.

A la Dra. Marcela Nuñez Lemus, Estadística de la Universidad de Valle por toda su colaboración en el desarrollo de la presente investigación. A la población de Calima el Darién que estuvo dispuesta a colaborarnos con el desarrollo de la encuesta, de igual manera agradezco la plena disposición y colaboración que para el desarrollo de esta investigación tuvo el señor Personero Dr. Jaime Andres Niño Caceres.

***Jersain Rios Bravo***

Para el desarrollo del presente trabajo de grado, hemos acudido a personas que por sus diferentes conocimientos nos han asesorado hasta la culminación de este. A estas personas les quiero agradecer infinitamente, porque gracias a su colaboración hemos podido llevar el trabajo hasta su fase final:

A la Dra. Damaris Barragán, profesora de investigación y trabajo de grado en la facultad de ciencias jurídicas, quien a lo largo de este proyecto nos brindó su asesoría en las inquietudes que surgían, aún, en horarios que no eran parte de la cátedra. Al Dr. Milcko Ferrer, Ex decano de la facultad de ciencias jurídicas, por habernos apoyado y asesorado a lo largo de este proyecto. Al Dr. Ángelo Russi, director del presente trabajo de grado, por haber dirigido este trabajo y por las asesorías que nos brindó. A la especialista en estadística, Marcela Nuñez Lemus por su inmensa colaboración en la recolección y organización de los datos de la encuesta y entrevistas realizadas, y por sus ayudas en el trabajo.

A mi compañero de trabajo, Jersain Ríos Bravo y su señora Madre doña María, por la hospitalidad que recibí en su hogar, y por los diálogos que sostuvimos en el desarrollo del trabajo.

Al personero de Calima el Darién, por la atención y amabilidad en el transcurso del trabajo y en la entrevista que se le realizó y a la población de Calima, el Darién, por la colaboración y entendimiento en el momento de realizar las encuestas para el trabajo.

Así mismo, quiero agradecer al sinnúmero de profesores que a lo largo de estos 5 años de estudio, nos brindaron sus conocimientos y que con paciencia, nos fueron formando en los profesionales que hoy en día somos. También, a mis compañeros de estudio, aquellos con que comenzamos y aquellos que fueron llegando, porque de cada uno de ellos aprendí algo. Finalmente, al lugar donde estude y me dio las bases para ser un excelente profesional, a la Unidad Central del Valle del Cauca. A todos ellos, Gracias.

***Luis Aurelio Bueno Castro***

*A mi mama por darme la vida, quererme mucho, creer en mi y porque siempre me apoyaste con tus buenos consejos, a mi hijo Samuel, a mi hermanita Yuri Rios y a mi sobrino Uberney Otalvaro Rios les dedico este gran logro por ser unas de las personas que mas quiero de mi familia.*

**Jersain Rios Bravo**

*A Dios por brindarnos el privilegio de vivir y gozar de buena salud, por darme la oportunidad de estudiar la carrera que amo. A mi familia que me ha brindado el apoyo que he necesitado en aquellos momentos difíciles, pero en especial, a mis Madres Flor y Xiomara porque ellas han sido quienes me han enseñado los principios y valores que me hacen ser la persona que soy y a mi señor Padre, que por circunstancias de la vida no nos acompaña en cuerpo presente, pero que gracias a los consejos que aún hacen eco en mis oídos, he podido salir a delante.*

**Luis Aurelio Bueno Castro**

Unidad Central del Valle  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Humanísticas  
Programa Académico de Derecho  
Tulua (Valle del Cauca)  
2013

**Autores:** Jersain Rios Bravo, Luis Aurelio Bueno Castro.

**Título:** “Eficacia de la Personería de Calima el Darién Valle del Cauca, desde la Gestión del Personero y las Percepciones de los Ciudadanos”

**Palabras clave:** Eficacia, Personería Municipal, Derechos Humanos, Gestión.

**Nota de aprobación**

El trabajo de grado titulado “***Eficacia de la Personería de Calima el Darién Valle del Cauca, desde la Gestión del Personero y las Percepciones de los Ciudadanos***”, presentado por los estudiantes **Jersain Rios Bravo y Luis Aurelio Bueno Castro**, para optar al título de Abogado, fue revisado por el jurado y calificado como:  
**APROBADO**

---

Jurado

---

Director Dr. Angelo M. Victoria Russi.

---

Jurado

---

Jurado

# Resumen

Se entiende que en un estado social de derecho, democrático, la guarda de los interés colectivos de la comunidad es de suma relevancia, por lo tanto cabe destacar la importancia que las personerías representan en cada municipio como la institución vocera de las comunidades que allí habitan, que cansadas del abuso a sus derechos, con su gestión, se convierten en su única alternativa para que el estado los escuche y proporcione una solución a sus angustias, quejas y reclamos. Por esta razón se realizó una investigación, evaluando que tan eficaz ha sido la personería del municipio de Calima el Darién en el cumplimiento de sus funciones como entidad defensora de los derechos de dicha población, además de tener en cuenta la percepción que tiene la comunidad. En los resultados se pudo apreciar que en términos generales, la personería ha sido eficaz para proteger los derechos humanos, pero aun hace falta un fortalecimiento en cuanto a realizar actividades con la comunidad, es decir capacitaciones, promoción en derechos humanos y sobre la diversidad de servicios que esta institución proporciona a la sociedad.

**Palabras claves:** Eficacia, Personería Municipal, Derechos Humanos, Gestión.



# Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>3</b>
1.    Programas y Acciones que Implementó la Personería de Calima el Darién, en el Periodo Institucional 2008-2011 . . . . .	3
1.1.    Origen Histórico . . . . .	3
1.2.    Análisis de los informes de gestión para el periodo institucional 2008-2011 . . . . .	12
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>16</b>
2.    Limitantes que se están presentando en la Personería de Calima el Darién . . . . .	16
2.1.    Entrevista al personero municipal . . . . .	20
2.2.    Entrevista a la secretaria de la personería . . . . .	24
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>26</b>
3.    Percepción sobre el Nivel de Confianza y Credibilidad de los Servicios que Proporciona la Personería . . . . .	26

3.1.	Percepción de los Ciudadanos . . . . .	26
4.	Conclusiones y Recomendaciones . . . . .	39
4.1.	Conclusiones . . . . .	39
4.2.	Recomendaciones . . . . .	42
	<b>Bibliografía</b>	<b>43</b>
	<b>Anexo</b>	<b>46</b>

# Índice de Tablas

1. Número de Servicios solicitados a la Personería en el Periodo Institucional 2008-2011 (por año) . . . . .	31
2. Programas que la personería ha llevado a cabo con la comunidad . . .	35

# Índice de figuras

1.	Organigrama Organización del Estado, teniendo en cuenta a las Personerías como Ministerio Publico a Nivel Territorial. . . . .	10
2.	Organigrama de la Personería del municipio de Calima el Darién . . .	10
3.	Izquierda: Nivel educativo de la persona encuestada por género. Derecha: Población a la que pertenece la persona encuestada. . . . .	28
4.	Izquierda: Conocimiento acerca de para qué sirve la Personería. Derecha: Conocimiento acerca de los servicios que proporciona la Personería. . . . .	28
5.	Servicios solicitados en la Personería municipal en el periodo institucional 2008-2011 . . . . .	30
6.	Izquierda: El problema fue resuelto satisfactoriamente. Derecha: Diligenciamiento de la documentación requerida cuando la persona encuestada solicito el servicio. . . . .	31
7.	Calificación del Servicio y de la Atención por parte de la persona encuestada . . . . .	32
8.	Conocimiento sobre si la personería ha desarrollado algún tipo de programas en la comunidad. . . . .	35
9.	En caso de presentarse una violación a los derechos humanos institución a la cual acudiría la persona encuestada . . . . .	36

10. Percepción de las personas encuestadas sobre la eficiencia de la Personería, en cuanto a prevenir y proteger los derechos humanos. . .	37
--	----

# INTRODUCCIÓN

En todo el territorio colombiano, mas exactamente en cada uno de los municipios existe una institución que por mandato de la constitución de 1991 la ha encargado de ser garante de la protección de los derechos y las garantías que todo ciudadano debe tener dentro de una sociedad democrática que brinde la protección y acceso a aquella población mas desvalida, se hace referencia a la personería municipal, encargada de velar por la promoción y protección de los derechos humanos, la protección del interés publico y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones publicas (Articulo 118 de la constitución política).

Teniendo en cuenta que no existía ningún tipo de investigación que permitiera visualizar la realidad de la personería de Calima el Darién Valle del Cauca, institución sobre todo de tanto interés e impacto para la población en general, es apenas necesario que merezca ser analizada en detalle en un estudio serio, responsable e imparcial, con fines académicos pero a la vez con el animo de dejar para un futuro próximo unos resultados que le serán de suma importancia para analizar su estado y proyectarse como la institución que debe velar con un mayor compromiso por el ser humano, merecedor de gozar de plenos derechos y garantías en aras de tener un nuevo ciudadano, mas integral con sentido de pertenencia y comprometido con su desarrollo y el de la comunidad en general.

Para cumplir con los objetivos que se plantearon en este proyecto de investigación se consideró necesario hacer un estudio socio jurídico que proporcionara de forma detallada indagar sobre la eficacia de la personería de Calima el Darién desde la gestión del personero como también las percepciones de los ciudadanos a través de herramientas tanto cualitativas que permitiera de forma directa indagar a los funcionarios que desarrollaron la gestión para el periodo institucional 2008-2011 mediante una entrevista realizada a los mismos, cuantitativas que se generaron por

medio de una encuesta, datos suficientes para analizar la percepción de la comunidad, y revision de documentos físicos como los informes de gestión para cada año bajo estudio que fueron suministrados por la personería.

# **CAPÍTULO I**

## **1. Programas y Acciones que Implementó la Personería de Calima el Darién, en el Periodo Institucional 2008-2011**

Este capítulo comprende un referente histórico del ministerio público y las personerías, además de un análisis de la gestión de la Personería del municipio de Calima el Darién como caso particular en el periodo institucional 2008-2011, el cual comprende una revisión de los informes de rendición de cuentas para cada uno de los cuatro periodos bajo estudio, con el fin de conocer como ha sido la gestión que ha llevado a cabo la personería para resolver los diversos inconvenientes que se le presentan a la comunidad y que pueden ser atendidos en dicha institución.

### **1.1. Origen Histórico**

La institución constitucional del Ministerio Público tuvo su origen en la Carta Fundamental de la República de Colombia, Venezuela y Ecuador, expedida el 29 de abril de 1830. Fue organizada, en desarrollo de dicha Constitución, mediante Ley del 11 de mayo de 1830. En un comienzo, la ejerció el Procurador General de la Nación, como agente del poder ejecutivo, con atribuciones para defender a la Nación ante los tribunales y juzgados, velar por la observancia de las Leyes y promover ante cualquier autoridad civil, militar y eclesiástica los intereses nacionales y el orden público - artículo 100 de la Constitución de 1830.

En la primera Ley orgánica, se definió el Ministerio Público como un cuerpo de funcionarios encargado de promover la ejecución y cumplimiento de las leyes, disposiciones del gobierno y sentencias de los tribunales; también supervigilaba



la conducta oficial de los funcionarios públicos y perseguía los delitos. Integraban el Ministerio Público el Procurador General, los Procuradores Generales de los Departamentos, los Procuradores de Provincia, los Síndicos Personeros y los agentes de Policía.

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 (Castro, 1986).

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 ejercería las funciones de Personero. La Constitución de 1863, declaraba al Ministerio Público, en cabeza del Procurador General de la Nación, como defensor 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 habría un Personero Municipal, encargado de defender los intereses de la Nación, promover la ejecución de leyes, sentencias judiciales y disposiciones administrativas, y supervisar la conducta oficial de los empleados públicos.

### **Origen Político de los Personeros <sup>1</sup>**

Su origen político está dado en los antecedentes del procedimiento de elección. En Roma, antes del Imperio, hasta muy avanzado el Siglo II, el pueblo se reunía en Asambleas (Comitia, Curiata o Tributa) y asignaban al “Actor Publicum” que era lo que hoy conocemos como PERSONEROS y que en otra época se llamó Cindici - Municipium. También en España en la época de los Austrias, en el período de 1517 a 1700, el pueblo elegía los llamados Jurados, vigilantes de la función de los regidores, y que luego se transformaron en los Síndicos o Procuradores.

Por último, en las reformas administrativas de Carlos III aparece que por medio de Resolución del 5 de mayo de 1766 se dispuso “Considerando también que en muchos pueblos el oficio de Procurador Síndico es enajenado y que suele estar perpetuado en alguna familia o que este oficio recae por costumbre en algún regidor, individuo del ayuntamiento; acordamos igualmente que en tales ciudades, sin exceptuar las capitales del Reino o Provincia, Villa o lugar donde concurrieron estas circunstancias, se nombre o elija anualmente el Común por un término de dos años por lo menos”.

---

<sup>1</sup>Recopilación de información-Reseña Histórica-Historia de las Personerías en Colombia, Gestión Documental de Rubén Dardo Barrera Díaz, en <http://www.personeriacali.gov.co/personeria/resena-historica.html#.UgVf69I9-HY>

En la Constitución Política se declara en el Artículo 1, la forma de Gobierno que es la República Unitaria lo cual confirma la vocación democrática y por lo tanto supone la participación directa de los ciudadanos en las decisiones importantes del Estado. De manera que por ello se ordena que las autoridades más representativas de los intereses de la colectividad serán escogidos por medio del sufragio directo y en el caso de los Personeros mediante una elección de segundo grado por parte de los integrantes del Concejo Municipal, representantes directos de los intereses de la comunidad local.

Se objeta la idoneidad del Personero para realizar la tarea encomendada con el argumento de que por sus orígenes políticos no goza de la imparcialidad necesaria en los juicios. Pero resulta equivocado pretender que el Personero no tenga ese origen político en el más puro sentido de la palabra “política”, que al analizar con mayor razón el Personero debe ser elegido, en consideración que “política” es el arte de servir y el Personero en ejercicio de su cargo servirá a toda la comunidad de su ámbito territorial. Si su función es la de representar los intereses de la sociedad, ningún otro procedimiento puede ser más comprometedor que el existente, porque no se trata de una provisión discriminatoria sujeta al arbitrio de un nominador de turno, sino de la escogencia hecha por quienes han sido elegidos con el voto de los ciudadanos de la comunidad Municipal para que rijan los destinos del Municipio.

El Ministerio Público en Colombia en cabeza de la Procuraduría General de la Nación, es un órgano autónomo de control, cuya misión más importante es adelantar investigaciones disciplinarias relacionadas con la conducta oficial de aquellos que cumplen funciones públicas, así como la de velar por la correcta aplicación de la Constitución Nacional y la ley. Es por esto que controla, vigila e interviene en algunos procesos de justicia ordinaria en defensa de los derechos e intereses generales de la sociedad.

En consecuencia el artículo 118 de la constitución nacional expresa claramente que a este organismo le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.

De acuerdo a la Constitución Nacional se puede observar que existen dos niveles en el ejercicio de esta función, el primero por parte de la Procuraduría General de la Nación que cumple su función en el orden nacional, regional y distrital, el segundo es ejercido por las Personerías Municipales quienes representan el Ministerio Público en el ente municipal de forma descentralizada aunque dependen orgánicamente del mismo municipio.

Por lo expuesto, se concluye que la presencia de este organismo de control es indispensable en nuestro Estado Social de Derecho puesto que este es el encargado de garantizar el debido cumplimiento de la Constitución y las normas, y velar por los derechos fundamentales de la población más vulnerable, con el fin de evitar irregularidades como abusos, atropellos e inequidades que puedan llevar a la degradación o descomposición social y violación de los derechos humanos, que es típico de una sociedad antidemocrática y no, democrática como la nuestra.

Es así como se evidencia la importancia o relevancia que va adquiriendo las personerías municipales en la historia del mundo y de nuestro país, el personero municipal es un verdadero representante de las poblaciones más desvalidas ante las autoridades municipales para exigir el cumplimiento de las obligaciones que tiene el estado con su población en defensa de los derechos de aquellos desprotegidos, que en la mayor parte de las situaciones desconocen las normas y sus verdaderos derechos, por eso es de vital importancia que en un estado social de derecho existan este tipo de instituciones que permitan ejercer un control sobre aquellos que prestan una función pública para que esta brinde todas las garantías que requiere

la población para el acceso a los servicios que presta el estado (Diaz and Lozano, 2005).

En esas condiciones es importante que el personero sea abogado (a) con un amplio conocimiento del territorio, para que esto le permita mantener una verdadera radiografía de su municipio y que le proporcione las bases para ejercer una mejor gestión, con sentido de pertenencia por su región, ya que si el personero es conocedor del municipio en el cual va a ejercer sus funciones esta condición le facilita las tareas que debe realizar, puesto que de esa manera puede focalizar políticas de acción en los sectores que más requieran de su real intervención para exigir las garantías y la protección de todos los derechos de la población.

En realidad, esta institución de carácter municipal cuenta con un amplio poder otorgado desde la misma constitución y las normas que le dan autonomía para que desempeñe sus funciones con carácter, seriedad, e imparcialidad en aras de garantizar que el ente territorial tenga un órgano disciplinario, que si bien representa el ministerio público en cabeza de la procuraduría general de la nación, no depende de este, puesto que la norma dice que la personería es de carácter municipal y descentralizado.

Esta institución es por tanto un órgano que permite identificar que se esta en una sociedad democrática, que aunque ha cometido errores y existe la duda acerca del funcionamiento de esta democracia, también se debe reconocer que esta institución solo aparece en democracias que brindan estos espacios como garantías para que el poder se ejerza con el menor abuso posible, respetando los derechos humanos de la población. Se considera que la personería es la institución más respetada por los burgo maestros de los entes territoriales, puesto que se sabe que estos son los órganos de control más inmediatos que tienen para realizar investigaciones por sus malas gestiones o acciones en contra de los derechos humanos de la sociedad, es

decir, si no existieran las personerías municipales la población se enfrentaría ante un autoritarismo casi total en los entes territoriales, aunque existiendo este ente de control en todos los municipios del país, hoy sin embargo se presentan múltiples abusos en diversas regiones, ¿cómo fuera si esta institución no existiera?.

El consejo de estado señala (Reyes, 2012): “Los personeros municipales si bien ejercen funciones propias del ministerio público, no están adscritos orgánicamente al mismo, como si ocurre en el caso del Defensor del Pueblo que desempeña sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación. Evidentemente los personeros son servidores públicos de los niveles locales y por tanto enmarcados dentro de la estructura orgánica y funcional de las respectivas personerías. Ahora bien, desde el punto de vista funcional los personeros son verdaderos agentes del ministerio público, sujetos a las reglas previstas en la constitución y la ley”. Lo anterior se presenta en la Figura 1 (Londoño et al., 2012).

A nivel territorial, la personería del municipio de Calima el Darién dispone de una estructura organizacional, creada intencionalmente para el logro de determinados objetivos, mediante el trabajo humano y la implementación de recursos materiales como instalaciones físicas, maquinaria, entre otras. Es así como actualmente la institución cuenta con dos cargos, los cuales se encuentran ajustados al sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos que establece la Ley. (Figura 2):

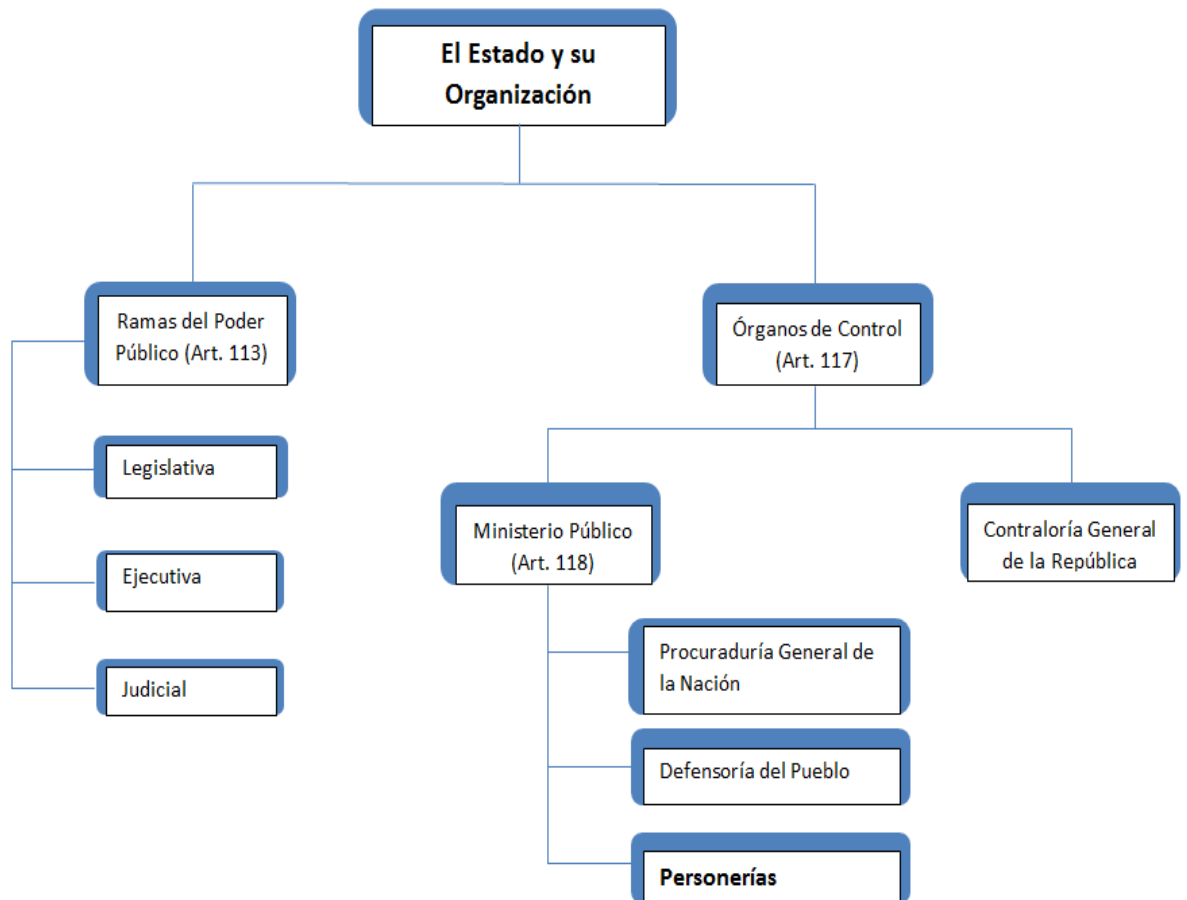


Figura 1: Organigrama Organización del Estado, teniendo en cuenta a las Personerías como Ministerio Público a Nivel Territorial.

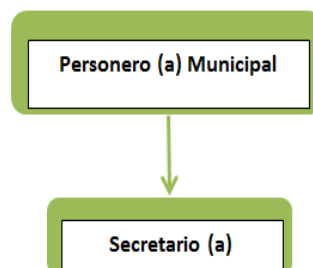


Figura 2: Organigrama de la Personería del municipio de Calima el Darién

La personería no depende directamente del alcalde ni del concejo, ya que son organismos de control que gozan de autonomía administrativa y presupuestal, precisamente para poder ejercer adecuadamente sus funciones de control (Art. 320 de la constitución política). Con respecto al número de funciones que debe desempeñar son muchas y sobrepasan las capacidades de la institución bajo las condiciones actuales debido a los escasos recursos humanos, financieros y organizacionales con que cuenta la mayoría de los personeros para actuar. Según (Reyes, 2012) las funciones se pueden clasificar de la siguiente forma:

- **Funciones Misionales:** Aquellas previstas en la ley 136 y las normas del régimen municipal y del ministerio público. Se clasifican en funciones como agente del ministerio público, funciones como defensor de los derechos humanos y funciones como veedor ciudadano.
  
- **Funciones Complementarias:** Aquellas que surgen de leyes y decretos nacionales que de manera particular le han encargado el cumplimiento de tareas específicas, como por ejemplo la ley 617, que le encarga funciones como veedor del tesoro o la ley 387 en materia de atención a la población desplazada.
  
- **Funciones Delegadas:** Son todas aquellas que de manera expresa le ha delegado el Procurador General de la Nación, el Defensor del Pueblo y otras autoridades, como por ejemplo las relacionadas con la facultad de interponer la acción de tutela o las relacionadas con la defensoría pública.
  
- **Funciones Accesorias:** Aquellas que se derivan de la moral del mandato de la personería y que pueden ser asumidas de manera voluntaria y discrecional por el personero, de acuerdo con las situaciones sociales y coyunturales de su entorno.



## **1.2. Análisis de los informes de gestión para el periodo institucional 2008-2011**

Revisados los informes de gestión administrativa para el periodo institucional 2008-2011 de la personería de Calima el Darién Valle del Cauca, que fueron facilitados por el señor personero, quien es el mismo que ocupó el cargo para el periodo que se está analizando y debido a que fue reelegido para un segundo periodo, se resaltan algunos temas puntuales o más evidentes de su gestión.

Siendo Calima El Darién un municipio colombiano que no escapa a la problemática del conflicto armado que se presenta desde hace muchos años en nuestro país, es apenas evidente que la personería como garante de los derechos humanos en los municipios, resalte esta función en todos sus informes como una de las más frecuentes y en constante desarrollo, protegiendo los intereses de la población víctima de la violencia que de forma frecuente o reiterativa acude a esta para invocarlos, como es el caso que se presenta con los desplazados a quienes le toman la respectiva declaración de población en situación de desplazamiento, diligenciando el formato y todo lo que sea necesario para remitirlo de manera inmediata al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social antes “Acción Social”, con el fin de que ingrese en el Registro Único de Población Desplazada (RUPD), a partir de allí nacen otra serie de acompañamientos y gestiones que la personería debe continuar adelantando en procura de conseguir la debida atención humanitaria inmediata, el respeto y garantía de sus derechos y la reparación integral a las víctimas en general del conflicto, teniendo en cuenta que las víctimas no son solo los desplazados pues se presentan además de estos víctimas por desaparición forzada, entre otras.

De igual forma se puede apreciar una destacada y oportuna intervención, según los informes de gestión, con relación a la atención de la población en condiciones de

vulnerabilidad resolviendo diversas consultas jurídicas que son orientadas de acuerdo a las necesidades de las personas:

- En protección a los derechos humanos es donde más se ve la intervención de esta institución municipal utilizando las herramientas que da la Constitución Colombiana para la protección de los derechos fundamentales especialmente las acciones de tutela para asuntos de atención en salud, entre otros, permitiendo que todas aquellas personas que hacen uso de este mecanismo obtengan la protección del derecho invocado, arrojando un porcentaje de eficacia para esta gestión de la personería del ciento por ciento de efectividad según el informe, (total tutelas **106**, 2008-2011) y en muchos casos interponiendo el respectivo incidente de desacato (total desacatos **26**, 2008-2011) para que se le dé a la población efectivo cumplimiento a la orden judicial impartida mediante la tutela.
- Se nota un apoyo importante a la población darienita que solicita la proyección y elaboración de diversos derechos de petición para ser interpuestos ante las diferentes instituciones como uno de los derechos fundamentales que la carta magna ofrece, (total derechos de petición **437**, 2008-2011).
- En el tema de capacitación a la comunidad para el periodo de análisis, en observación detallada que se hace de los diferentes informes de gestión que fueron suministrados por la institución se encuentra que solo aparecen registrados, capacitación a los auxiliares bachilleres en derechos humanos cada que se incorpora una nueva promoción teniendo en cuenta que esta es anual, también a los estudiantes de último año de bachillerato en formación para el nombramiento de los personeros estudiantiles. En dos oportunidades la personería dicto capacitación a los presidentes de juntas de acción comunal en

el tema de seguridad ciudadana y una capacitación en formación ciudadana, de la misma manera hizo presencia en dos oportunidades en la vereda el Mirador con una capacitación en mecanismos de participación ciudadana y una jornada educativa y recreativa.

- Como agente del ministerio publico se observa que esta institución participo o adelanto varios procesos disciplinarios, atendió diferentes despachos comisorios provenientes de diferentes instituciones nacionales y departamentales, acudió a diferentes diligencias judiciales en representación del ministerio publico así como a procesos policiales y de orden público, intervino en los diferentes procesos electorales que se realizaron durante el periodo institucional 2008-2011, colaboro en el nombramiento de vocales de control de servicios públicos, y participo en diversos comités municipales donde su presencia es inevitable como son: Comité de Política Social, Comité Municipal de Atención Integral a la Población Desplazada, Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres “CLOPAD”, Comité Permanente de Estratificación, Comité de Certificación del Programa Familias en Acción, Consejos de Seguridad entre otros.
- Se destaca también una reiterada participación en diferentes seminarios que son convocados por instituciones gubernamentales en cumplimiento a la función de Veedor del Tesoro Público notándose el impulso que le da a las veedurías ciudadanas.

Otra de las situaciones que se resalta en la revisión a los informes de gestión para el periodo institucional 2008-2011 de la personería de Calima el Darién Valle del Cauca, es que además del sin número de funciones que tiene esta institución, aparece una cantidad de informes que debe rendir mensual, bimensual, trimestral y anual, a diferentes estamentos de carácter gubernamental; a si mismo se observa una serie

de recomendaciones que esta institución mantiene haciendo a la administración municipal en aras de un control preventivo, y en materia de Vigilancia.

En Protección de los Recursos Naturales, Prevención y Atención de Desastres se observó una mínima intervención puesto que solo existe referencia de un informe físico de este tema en el informe de gestión del año 2011, en los demás informes del restante periodo institucional no hay evidencia al desarrollar el estudio y observancia de los informes de gestión que la personería debe rendir anualmente por mandato de la ley al concejo municipal.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Limitantes que se están presentando en la Personería de Calima el Darién**

La Ley 136 de 1994 en el artículo 178, establece que el Personero ejercerá en el Municipio, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen la Constitución, la Ley y los Acuerdos, es por tanto que se resaltan las funciones mas puntuales que esta institución debe cumplir a cabalidad (Calderon et al., 2009):

#### **DEFENSOR DE LOS DERECHOS HUMANOS:**

- Divulgar los derechos humanos y orientar e instruir a los habitantes del Municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.
- Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el Defensor de Pueblo en el territorio municipal.
- Interponer por delegación de Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.
- Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades.
- Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias. Recibir y tramitar quejas y reclamos sobre la violación de los derechos civiles, libertades políticas y las garantías sociales.

- Solicitar a los funcionarios de la rama judicial, los informes la situación de derechos humanos y hechos que se relacionen con la violación de estos.
- Velar por el respeto de los derechos humanos de las personas reclusas en establecimientos carcelarios, psiquiátricos, hospitalarios, ancianatos y orfanatos.

#### **VEEDOR DEL TESORO PÚBLICO:**

- Velar por el cumplimiento de los principios rectores de la contratación administrativa establecidos en la ley, tales como: transparencia, economía, responsabilidad, ecuación contractual y selección objetiva.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Control Interno establecidos en la ley, tales como: igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales.
- Realizar las visitas, inspecciones y actuaciones que estime oportunas en todas las dependencias de la administración municipal para el cabal cumplimiento de sus atribuciones en materia de tesoro público municipal.
- Evaluar permanentemente la ejecución de las obras públicas que se adelanten en el respectivo municipio.
- Exigir informes sobre su gestión a los servidores públicos municipales y a cualquier persona pública o privada que administre fondos o bienes del respectivo municipio.
- Coordinar la conformación democrática a solicitud de personas interesadas o designar de oficio, comisiones de veeduría ciudadana que velen por el uso adecuado de los recursos públicos que se gasten o inviertan en la respectiva jurisdicción.
- Solicitar la intervención de las cuentas de la respectiva entidad territorial por parte de la Contraloría General de la Nación o de la Contraloría departamental, cuando lo considere necesario.

- Tomar las medidas necesarias, de oficio o a petición de un número plural de personas o de veedurías ciudadanas, para evitar la utilización indebida de recursos públicos con fines proselitistas.
- Promover y certificar la publicación de los acuerdos del respectivo Concejo municipal, de acuerdo con la ley.
- Procurar la celebración de los cabildos abiertos reglamentados por la ley. En ellos presentará los informes sobre el ejercicio de sus atribuciones como veedor del Tesoro Público.

#### **AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO:**

- 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.
- 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.
- Defender los derechos e intereses de la sociedad, por medio de las acciones populares que para su protección se requieran.
- Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales. Rendir anualmente los informes de gestión ante el Concejo.

#### **VEEDOR CIUDADANO:**

- Velar por el cumplimiento de la Constitución, las leyes, los acuerdos y las sentencias judiciales. Recibir quejas y reclamos sobre el funcionamiento de la Administración y procurar la efectividad de los derechos e intereses de los asociados.

- Realizar visitas, inspecciones y las actuaciones que estime oportunas en todas las dependencias de la administración municipal para el cabal cumplimiento de sus atribuciones en materia del tesoro público municipal.
- Orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, indicándoles a dónde deben dirigirse para la solución de sus problemas.
- Velar por la efectividad del derecho de petición. Por eso, debe instruir a quienes deseen presentar una petición o escribir el documento de quienes no pueden o no saben hacerlo.
- Exigir de las autoridades 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.
- 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.
- Procurar la defensa de los derechos e intereses del consumidor, promoviendo y desarrollando acciones pedagógicas para el conocimiento de los mismos y vigilando de manera eficaz el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios.

Además de las funciones anteriormente nombradas, también se resaltan las siguientes:

#### **PROTECTOR DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL MEDIO AMBIENTE:**

Los derechos colectivos y del medio ambiente aparecen generalmente relacionados con reivindicaciones de grupos minoritarios o vulnerables de la sociedad y con la



exigencia de unas mejores condiciones y calidad de vida.

### **PROTECTOR DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR:**

El Personero Municipal, en su múltiple condición de Ministerio Público, Defensor del Pueblo y de los Derechos Humanos, tiene el deber de concurrir a la defensa y protección de los derechos del consumidor, promoviendo y desarrollando acciones pedagógicas para el conocimiento de los mismos y vigilando de manera eficaz el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios. De igual forma, debe velar por el oportuno y correcto cumplimiento de las funciones y obligaciones de los servidores públicos y de las organizaciones de usuarios legalmente establecidas.

### **PROTECCIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y DEL TRABAJADOR INFORMAL:**

El Estado tiene la obligación constitucional de velar por la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, que prevalece sobre el interés particular. La defensa del Espacio Público es entonces un deber constitucionalmente exigible, razón por la cual corresponde a las autoridades administrativas y judiciales de la República, velar por su vigilancia y protección.

## **2.1. Entrevista al personero municipal**

Como parte de la metodología propuesta para esta investigación y de los aspectos fundamentales mencionados anteriormente, es de interés obtener información de manera directa (a través de la interacción social) con relación a las gestiones que realizó la personería de Calima el Darién en el periodo institucional 2008-2011 por medio de una entrevista realizada al Señor Personero y a la Secretaria de esta

entidad pública en dicho municipio, además de identificar las posibles limitantes que se presentaron para el cabal cumplimiento de sus funciones.

Al consultar al Personero sobre que servicios y programas nuevos había implementado la personería municipal durante el periodo de gestión 2008-2011 este indicó que estos tienen que ver con la promoción, guarda y protección de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta de los servidores públicos, la protección del interés público en general, y que desde el primer momento en que él asumió el cargo se preocupó por como mejorar la personería municipal, haciendo de esta, según lo manifiesta, una personería mas humana como es su lema, para lograr que allí tuvieran asiento las organizaciones comunitarias, ya que existen en el municipio una alta tasa de víctimas del conflicto armado con quienes han trabajado de la mano, sin dejar de lado los demás grupos poblacionales que requieran de su intervención, pero eso si priorizando este grupo poblacional (víctimas del conflicto) como lo exigen diversas normas vigentes, de igual manera manifiesta que a la población en general en protección a los derechos humanos se da una especial atención al derecho a la salud a través de derechos de petición y acciones de tutela, en garantía para que el usuario tenga la debida atención y servicio.

De igual forma manifesto que ha brindado capacitaciones a los personeros estudiantiles de las diferentes instituciones educativas, a los auxiliares bachilleres cada que va a iniciar una nueva promoción buscando que tengan conocimiento y respeto por los Derechos Humanos de la comunidad darienita, a los vocales de control de los servicios públicos, a quienes además según el funcionario busca los medios para ofrecerle a estas organizaciones un espacio en la personería municipal, para que allí los puedan ubicar fácilmente y también cuenten con el personero al momento de necesitar algún tipo de apoyo y/o asesoría, a la población en general en mecanismos de participación ciudadana y acciones constitucionales enseñando a las personas como elaborar un derecho de petición, una acción de tutela. También hizo

referencia al servicio de asesoría jurídica que viene prestando en la institución a la comunidad en general en búsqueda de orientar a la población mediante que proceso debe tramitar la necesidad jurídica planteada, proporcionando un concepto de como deben actuar jurídicamente.

Así mismo expresa el funcionario que las funciones que mas se ejercen en la personería son la protección, guarda y promoción de los derechos humanos, debido a la guerra interna ilógica por mas de 60 años que ha soportado el Estado generándose allí un sin número de víctimas de la violencia que la ley ha tratado de proteger de manera especial, tarea en la cual se mantienen encaminados ya que el estado esta buscando la protección y reparación integral de las mismas, y desde la personería se ejerce como tal esa tarea, sin querer decir que las otras no las hagan, porque por ejemplo en el tema de vigilancia a la conducta de los servidores ha adelantado muchos procesos disciplinarios que han terminado en fallos absolutorios, sancionatorios o de archivos dependiendo de la gravedad de la falta, reitera que trata de cumplir con lo que manda la constitución y la ley con lo poco que cuenta en la personería por las limitantes, que por ejemplo solo cuenta con un funcionario adicional a él, tratando de atender a la comunidad lo mejor posible aunque los problemas se presentan y la gente muchas veces quedan inconformes por mas de que se trate de resolver las dudas y de solucionar los inconvenientes.

Al consultarle de que manera se le informa a la comunidad sobre las funciones y servicios que presta la institución, el funcionario aseguro que han sido muy limitados en cuanto a medios de comunicación en el municipio utilizándose el perifoneo para informar a la comunidad de las acciones o días en que la personería invitaba a algún evento programado por dicha institución, y a través de carteleras. Al indagar sobre los recursos económicos, logísticos y humanos con que cuenta la personería para cumplir con sus funciones, el funcionario respondió:

*“De acuerdo a la ley 617 esta personería es de sexta categoría y por ello tiene establecido un monto máximo de 150 salarios mínimos mensuales como presupuesto al año siendo el único monto con el que cuenta la institución para su funcionamiento y que alrededor del 99 % se van en gastos de funcionamiento, siendo limitados totalmente. En la parte logística se cuenta con la oficina en regular estado, un computador obsoleto, lo que hace muy difícil cumplir cabalmente con las tareas, como por ejemplo en el caso de las personas víctimas del conflicto armado los cuales suman mas de 1400 víctimas quienes deben ser atendidos de forma prioritaria y con estas limitantes se hace muy difícil. Con relación a la parte humana solo cuenta con una secretaria y son multiples las funciones, pocos recursos económico, humano y logístico, que es lo que mas se necesita para cumplir una mejor gestión, sin embargo se reitera que en esta institución se trata de hacer lo mejor posible por la comunidad”.*

Al ser consultado sobre cuales son las principales limitaciones y obstáculos que se presentan para que la personerías cumpla con todas sus funciones, el afirmo que todo se solucionaría con un presupuesto mas amplio para el funcionamiento de la personería, que permitiera contratar mas personal para garantizar ese cumplimiento total de las funciones que estipula la constitución, y hace un comparativo con las personerías de primera y segunda categoría que cuentan con personeros delegados lo que permite un mejor servicio, mejor atención y en general un mejor funcionamiento, además reitera que en la personería tratan con un computador, una secretaria y el Personero, de hacer lo mejor posible para atender una población que cuenta con alrededor de 18000 a 20000 habitantes, por eso considera que la mayor limitante es el presupuesto con el que se mueve la personería.

Finalmente, al preguntarle si ha adelantado algún tipo de gestión ante las universidades que cuentan con consultorio jurídico en búsqueda de apoyo para que los estudiantes de derecho realicen sus practicas en esta institución, su respuesta fue negativa, asegurando que no han considerado ese aspecto, pero en el periodo

institucional 2008-2011 se recibió un apoyo por parte de un abogado de la Defensoría de Pueblo quien hacia presencia los días miércoles brindando atención jurídica a la comunidad.

## **2.2. Entrevista a la secretaria de la personería**

De igual manera se entrevisto a la secretaria y al preguntársele sobre qué servicios y programas son los que ofrece la personería la funcionaría manifestó que son múltiple las funciones que tiene la institución, destacando que uno de los servicios más requeridos son los que tienen que ver con la vulneración o amenaza a los derechos humanos especialmente las personas víctimas de la violencia, y ahora con la ley 1448 de 2011 Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, normatividad que ha incrementado la atención a dicha población convirtiéndose este como el principal servicio que presta a diario la personería sin dejar de lado las demás funciones que deben prestar como son las investigaciones disciplinaras que se adelantan contra servidores públicos, derechos de petición, acciones de tutela y los diferentes mecanismos para la defensa de los derechos constitucionales.

Como uno de los fines de esta investigación es analizar la relación funcionarios - ciudadanos, se le consulto a la entrevistada sobre si se había presentado algún inconveniente con algún usuario a la hora de brindar la atención y esta fue clara en manifestar que en muy pocos casos sean presentado contrariedades entre ella y los usuarios, pero que si hay personas que se sienten inconformes al llegar a la oficina y no encontrar al personero debido al sinnúmero de funciones que este debe cumplir lo que hace que sea imposible que él pueda permanecer a diario en la oficina.

De la misma manera se consulto sobre cuál era el recurso humano y logístico con que contaba para el cumplimiento de sus funciones, informándonos que la planta de

personal de la institución está integrada por el señor personero y la secretaria, siendo ella la única funcionaria de apoyo y colaboración al personero y que así mismo en la parte técnica no tenía mucho para decirnos debido a que escasamente cuenta con un computador, una cpu y otros implementos de oficina que son prestados por la administración municipal por lo cual hace muy difícil poder cumplir con mayor eficacia el sin número de funciones que tiene a cargo la personería de acuerdo a la constitución y la ley, además manifestó que el principales limitaciones y obstáculos que se presenta en este ente gubernamental es el económico por que el presupuesto que maneja la personería es muy mínimo y este se utiliza solo en los gasto de funcionamiento específicamente en el pago de las obligaciones laborales de los dos funcionarios, lo que no permite que la institución pueda hacer inversión si quiera en el mejoramiento tanto técnico, logístico como humano lo que es necesario para garantizar un mejor servicio que pueda satisfacer a cabalidad todas las necesidades de la población que deben ser resueltas por la personería.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Percepción sobre el Nivel de Confianza y Credibilidad de los Servicios que Proporciona la Personería**

#### **3.1. Percepción de los Ciudadanos**

Es importante anotar antes de empezar a desarrollar este aspecto de la investigación, se evidencio que el mayor inconveniente que se presento a la hora del trabajo de campo para analizar la percepción de los ciudadanos a través de la encuesta, fue la reiterativa respuesta negativa de la población cuando se realizaba el acercamiento para solicitar la colaboración con el diligenciamiento de la misma, estos manifestaban que no tenían conocimiento alguno sobre esa institución, situación que complico mucho la recolección de la información debido a que se hizo necesario recurrir a mucha población para llegar a los ciudadanos que finalmente se lograron encuestar, esta situación se presento porque a la hora de solicitar a la institución el suministro de bases de datos sobre los ciudadanos que han utilizado los servicios de la personería los funcionarios manifestaron no contar con ninguna base de datos que pudieran aportar al respecto debido a que no han implementado un mecanismo mediante el cual se lleve un registro de esta información.

Bajo la perspectiva de tener un conocimiento acerca de cómo ha sido el funcionamiento de la personería del municipio de Calima el Darién con participación directa de la comunidad a través de la Encuesta (que se presenta en el Anexo) de la presente investigación, buscando evaluar la eficacia de esta institución pública se encontró lo siguiente:

## **Caracterización de la Población Objeto de Estudio**

Se realizaron en total 80 encuestas, con la participación de 44 mujeres y 36 hombres, con una edad promedio de 37 años para el primer grupo (desviación estándar de 14, es decir una diferencia de 14 años entre las edades de cada participante, aproximadamente) y de 43 años para el segundo (con una desviación estándar de 13 años entre cada participante) respectivamente. Se contó además con una muestra representativa de la población objeto de estudio, ya que las edades oscilaban entre 16-68 años para las mujeres y entre 17-69 años en el caso de los hombres. Con relación al nivel educativo se encuentra que en el caso de las mujeres se presentaron más con un nivel educativo correspondiente a la primaria con un 45,45 % y en hombres se presentó una mayor participación con un nivel educativo básico (secundaria) bajo un 47,22 % (Figura 3).

Se contó con la participación de población en condición vulnerable dado que son ellos los que, en condición de su vulnerabilidad, acuden a la Personería municipal para defender sus derechos: Desplazados (33,75 %), Mujeres Cabeza de Hogar (10 %) y víctimas de la violencia (6,25 %). Otra población de interés son los comunales quienes son la base organizacional de la sociedad colombiana (tanto en barrios como en veredas) con un 13,75 %. Finalmente también es de interés indagar en aquellas personas que pertenecen a la comunidad en general pero que no hacen parte de ninguna de las poblaciones anteriormente mencionadas pero que de igual manera han utilizado los servicios de la personería en donde se tuvo un 35 % de participación.



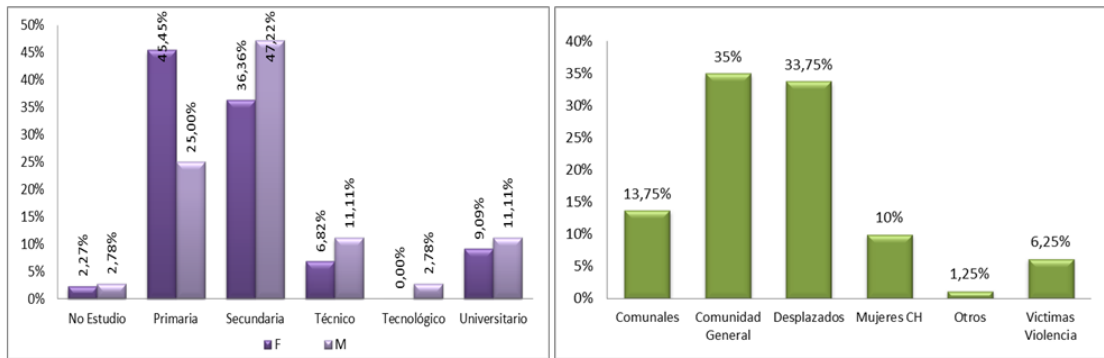


Figura 3: Izquierda: Nivel educativo de la persona encuestada por género. Derecha: Población a la que pertenece la persona encuestada.

### Percepción Sobre el Servicio que Presta la Personería

Para poder evaluar la eficacia del funcionamiento y la gestión que la personería de Calima el Darién lleva a cabo, se indaga sobre si la persona encuestada sabe para qué sirve y si conoce además cuales son los servicios que proporciona. En el primer caso el 88 % de las personas encuestadas que en algún momento han acudido a dicha institución, sabe para qué sirve y un 65 % conoce cuales son los servicios que proporciona, lo anterior se puede observar con más detalle en la Figura 4:

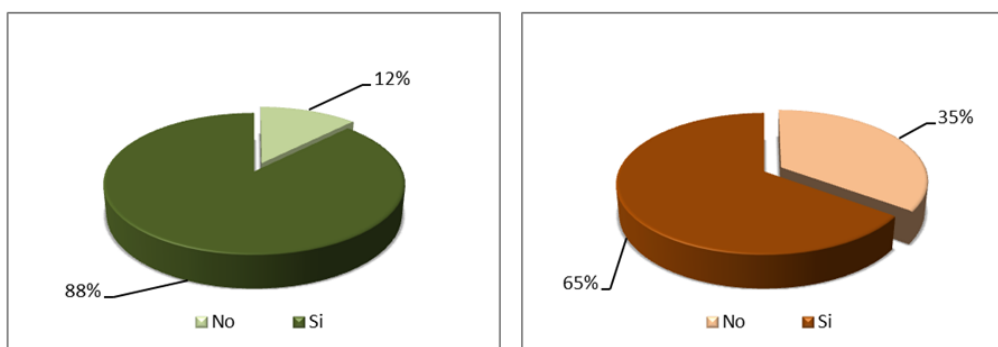


Figura 4: Izquierda: Conocimiento acerca de para qué sirve la Personería. Derecha: Conocimiento acerca de los servicios que proporciona la Personería.

Algunas de las personas encuestadas que manifestaron tener conocimiento acerca

de para qué sirve la personería municipal, aseguraron lo siguiente:

- “Protección a la sociedad”
- “Es aquella institución que hace valer los derechos de las personas”
- “Es la defensora del pueblo”
- “Es la que nos defiende cuando se vulneran nuestro derechos”
- “Es un ente del ministerio público que regula y controla”
- “Es la entidad donde se pueden hacer los reclamos y se puede acudir para resolver los problemas y ayudar en derechos humanos”
- “Ayuda a los desplazados a interponer acciones de tutela”
- “Ayuda en la gestión de documentos”
- “De ella depende la solución de problemas, conflictos, desplazamientos, etc.”
- “Es la defensora del pueblo y debe asesorar y defender a las comunidades amparada en la constitución y la ley”
- “Vigilancia a los servicios públicos”
- “Defensa de los derechos humanos, vigilancia conducta servidores públicos, interviene en la defensa de los derechos fundamentales”
- **“Asesoría sobre cuestiones familiares en bienestar familiar”**
- “Para hacer trámites sobre lo que tiene que ver con la población de víctimas de desplazamiento”
- “Sirve como medio legal para hacer valer y reclamar nuestros derechos”
- **“Recibir información, orientación y ayuda de acuerdo a las dificultades que se presenten”**
- **“Quejas”**

- **“El personero es el que está pendiente de los problemas de la gente”**
- **“Es un ente de control sobre las actuaciones del alcalde, posteriormente representa los intereses de la comunidad”**

Como se puede apreciar, en general los encuestados tienen un conocimiento sobre algunas de las funciones que desempeña la personería, a excepción de las que se encuentran resaltadas ya que, por ejemplo, la personería no atiende quejas de todo tipo (aunque de allí se pueda proporcionar asesoría de adonde pueda acudir el interesado) o que el personero no es el ente de control directo sobre las funciones que desempeñe el alcalde o sobre cuestiones familiares o de bienestar familiar las cuales sean resueltas allí. El 12% de los encuestados que asegura no saber para qué sirve indica que es por falta de información y por tanto no conocen de los servicios que brinda dicha institución pública.

En el periodo institucional 2008-2011 el servicio que más solicitó la comunidad a la personería corresponde a Asesoría Jurídica con un 29,9%, seguido de Protección a Derechos Humanos bajo un 26,5% y un 21,4% en Derechos de Petición. Lo anterior se aprecia con más detalle en la Figura 5.

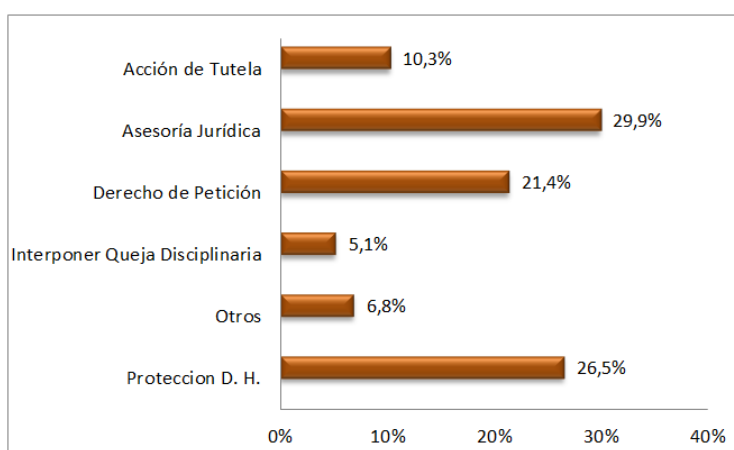


Figura 5: Servicios solicitados en la Personería municipal en el periodo institucional 2008-2011

Para el periodo institucional bajo estudio, se encontró que por año los servicios Asesoría Jurídica, Acción de Tutela y Protección a los Derechos humanos fueron los más frecuentes en la personería, siendo mas frecuente en los últimos dos años, lo cual se puede observar en la Tabla 1.

Tabla 1: Número de Servicios solicitados a la Personería en el Periodo Institucional 2008-2011 (por año)

Servicio	Año			
	2008	2009	2010	2011
Acción de Tutela	1	1	4	6
Asesoría Jurídica	5	5	10	15
Derecho de Petición	3	6	7	9
Interponer Queja Disciplinaria	0	0	3	3
Otros	1	0	1	6
Protección DD HH	9	5	8	9
<b>Total por Año</b>	19	17	33	48

Se encuentra que aquellos que respondieron bajo la categoría “otros” recurrían a la personería por asuntos que no se resolvían en dicha institución, para asesoría sobre espacio público, declaración de desplazados, reparación de víctimas e inquietud sobre la drogadicción.

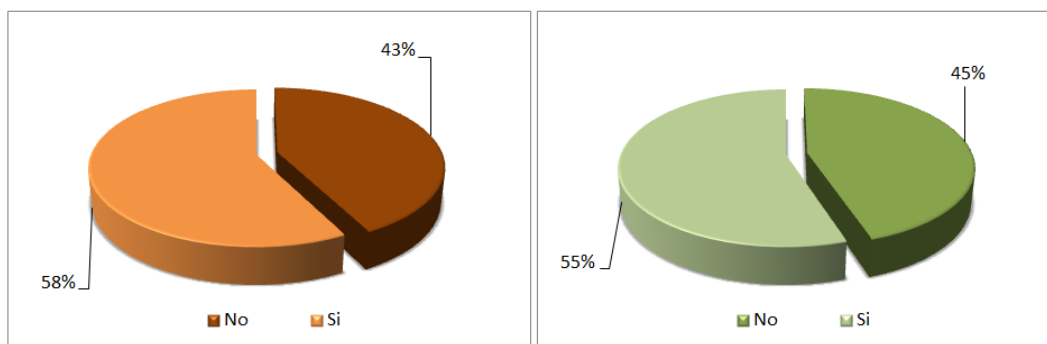


Figura 6: Izquierda: El problema fue resuelto satisfactoriamente. Derecha: Diligenciamiento de la documentación requerida cuando la persona encuestada solicito el servicio.

El 55 % de las personas encuestadas que solicitaron el servicio manifestaron que los funcionarios de la personería le ayudaron a diligenciar la documentación requerida

para la solicitud del servicio y el 45 % restante asegura que no. El 58 % asegura que el problema por el cual acudió a dicha institución fue resuelto satisfactoriamente y el 43 % restante dijo que No fue satisfactoria la solución que proporcionó la personería (Figura 6).

Un aspecto de suma importancia es la calificación que la persona encuestada proporcionó tanto al Servicio como la Atención recibida por parte de los funcionarios, lo cual se puede observar en la Figura 7:

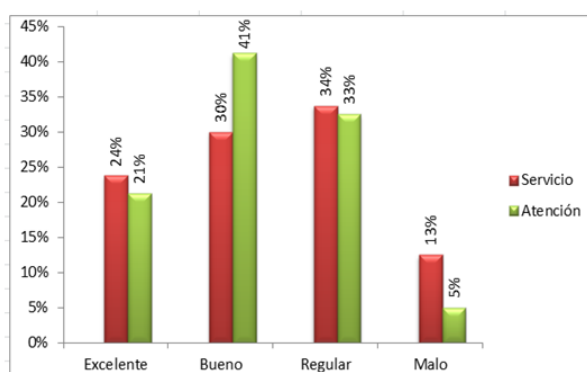


Figura 7: Calificación del Servicio y de la Atención por parte de la persona encuestada

El 34 % de los encuestados dicen que el servicio proporcionado por la personería es regular y el 30 % asegura que es bueno, y lo expresan de la siguiente forma:

- “Acuden muy rápido con las solicitudes (bueno)”
- “Le resolvieron el inconveniente (bueno)”
- “Sería bueno una persona más capacitada y que sea del pueblo (regular)”
- “No solucionan totalmente el servicio (regular)”
- “No hay un verdadero y profundo sentido de pertenencia para resolver los problemas de la comunidad (regular)”
- “Porque no se ve la diligencia ”

- “Porque no hace lo que debería hacer (regular)”
- “Falta interés por parte de los funcionarios (malo)”
- “No proporciona la información que el usuario requiere (regular)”
- “No hubo solución (regular)”
- “Cuando se ha acudido lo han orientado a resolver los problemas (excelente)”
- “Porque las ayudas que solicito hace mucho tiempo no se dieron (regular, la persona es desplazada)”
- “Por la demora del proceso, falta de información (malo)”
- “Porque me parece que es una persona muy relajada, no se le ve el compromiso (regular)”
- “Casi no se encuentra el funcionario (regular)”
- “Hace falta más asesoría y más colaboración (malo)”
- “Atención oportuna (excelente)”
- “Porque no hay una efectiva intervención y protección a la víctima (regular)”
- “Porque lo han asesorado adecuadamente (bueno)”

Con relación a la atención recibida por parte de los funcionarios el 41 % de las personas encuestadas aseguraron que es buena y el 33 % dijeron que fue Regular (Figura 7). Las razones de dicha calificación por parte de los participantes del estudio son las siguientes:

- “Fueron muy atentos y le colaboraron con el problema (buena)”
- “Es una persona muy amable”
- “Es muy paquiderma en su ayuda frente a los problemas (regular)”

- “Falta ser más sociables con la comunidad (regular)”
- “El personero presenta una actitud inadecuada (regular)”
- “Le atendieron muy cordialmente (buena)”
- “La secretaria no presta la suficiente atención a la comunidad (regular)”
- “La secretaria no es amable y debería ser más atenta con el usuario (regular)”
- “La atención se presenta de muy buena forma, mas compromiso social (buena)”
- “Porque la secretaria no presta mucha importancia a las personas que solicitamos la información (mala)”
- “Siempre he encontrado funcionarios atentos y dispuestos a cumplir con sus labores (excelente)”
- “El personero niega algunas veces la colaboración a las personas que realmente están necesitadas (regular)”
- “Prestan la suficiente atención y son ágiles con el proceso (buena)”

### **Percepción sobre el nivel de confianza y credibilidad**

En caso de que la persona encuestada presente algún tipo de inconvenientes o problemas, el cual pueda ser resuelto a través de la personería, el 74 % dice que Si, ya que es allí donde los ciudadanos pueden acudir para resolver una gran diversidad de inconvenientes que se puedan presentar, el restante 26 % afirma que no la recomendaría.

Un aspecto de gran relevancia es la interacción que esta institución puede llevar a cabo con la comunidad, desarrollando programas en donde se promocionen las funciones y servicios que en ella se adelanta, por lo tanto fue de suma importancia indagar sobre este aspecto encontrándose lo siguiente (Figura 8):

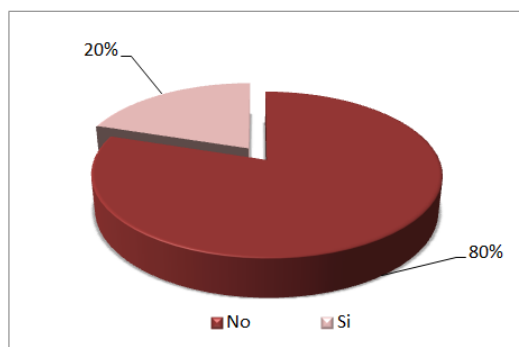


Figura 8: Conocimiento sobre si la personería ha desarrollado algún tipo de programas en la comunidad.

Como se puede apreciar el 80 % de las personas que participaron en esta investigación declara no tener conocimiento de este aspecto tan importante, el restante 20 %, tan solo 16 personas encuestadas (una cifra muy pequeña), afirmó tener conocimiento de los programas que esta entidad ha llevado a cabo y se destacan (Tabla 2):

Tabla 2: Programas que la personería ha llevado a cabo con la comunidad

<b>Programas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Promoción de los DD HH</b>	40 %
<b>Mecanismos de Participación</b>	15 %
<b>Capacitación Servicios Públicos</b>	5 %
<b>Integraciones Comunitarias</b>	30 %
<b>Informes de Gestión</b>	5 %
<b>Otro</b>	5 %
<b>Total</b>	100 %

Al estarse midiendo el nivel de confianza y credibilidad que la personería refleja ante la comunidad, se indago además sobre en el caso de presentarse una violación a los derechos humanos a donde acudiría para denunciar el hecho y las personas participantes de esta investigación afirman que acudirían a la personería (43,75 %), fiscalía (33,75 %). Lo anterior se puede apreciar en la Figura 9.



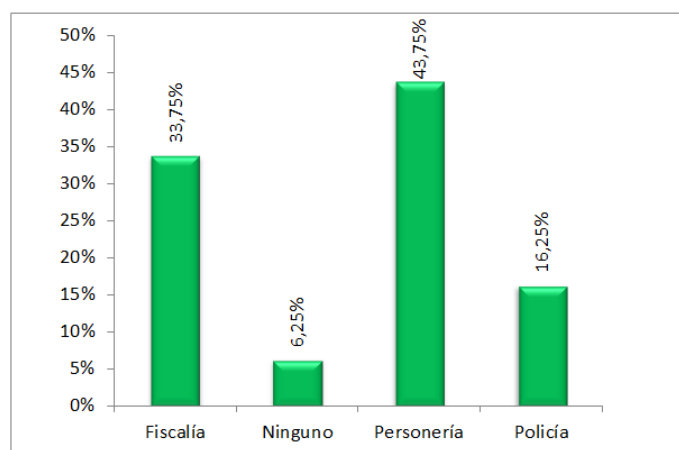


Figura 9: En caso de presentarse una violación a los derechos humanos institución a la cual acudiría la persona encuestada

Aunque la personería es la que presenta un mayor porcentaje con respecto a las demás instituciones, entre la fiscalía, policía y ninguno representan un 56,25 % lo que indica que para la persona encuestada presenta una mayor garantía el acudir a estas instituciones en primera instancia antes que a la misma personería. Para aquellos que aseveran que no acudirían a ninguna de las instituciones mencionadas la razón de no hacerlo es por temor, por falta de confianza y de información.

Finalmente, bajo todas las consideraciones expuestas anteriormente se encuentra que, en general, la personería para prevenir y proteger los derechos humanos ha sido eficiente (46 %), pero puede enfocarse aún más para mejorar este aspecto (Figura 10) y es lo que manifiestan las personas encuestadas en las recomendaciones que hacen para mejorar los servicios que proporcionan esta institución pública.

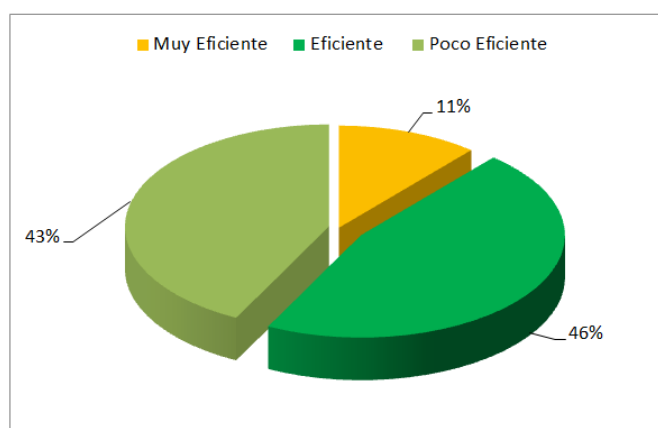


Figura 10: Percepción de las personas encuestadas sobre la eficiencia de la Personería, en cuanto a prevenir y proteger los derechos humanos.

Algunos de los participantes de esta investigación realizaron las siguientes recomendaciones a la personería municipal para mejorar los servicios que proporciona:

- “Que el personero interactúe más con la comunidad que se dé a conocer, que tenga salidas de campo”
- “Proporcionar más información de los servicios que brinda la personería”
- “Que haya más presencia de los funcionarios en los barrios y en las veredas”
- “Más contacto de la personería con los líderes comunales”
- “Que sea más imparcial en cuanto a lo que tenga que ver con la administración que no esté a favor del alcalde sino de la comunidad”
- “Un manejo más profundo de las leyes por parte del servidor y ser más efectivo en los procesos de ayuda a la comunidad”
- “Que promulguen los derechos de los ciudadanos, que le comuniquen a la comunidad que servicios presta porque la gente no sabe para qué sirve la personería”

- “Que informen más de los servicios que prestan y que la secretaria sea más humana y amable”
- “Que le tengan paciencia a la gente y le den una mejor explicación a su consulta para que haya una mejor atención (secretaria)”
- “Que hubiera mayor control del personero hacia el hospital para que se preste un mejor servicio”
- “Que haya más agilidad en los trámites para que se resuelvan más eficazmente ”
- “Que el personero tenga más acercamiento hacia la comunidad en general, visitando los barrios y las veredas. Que sea más sociable”
- “Más acercamiento con el sector rural, que colaboren más con la defensoría del sector campesino”
- “Que tuvieran mejor atención y que informen a la población de los servicios que prestan y que den capacitación o charlas en las comunidades sobre la drogadicción”
- “Una labor conjunta en donde la comunidad sea más participativa”
- “Tienen que ser más activos y atentos con el publico”
- “Que utilicen más la web municipal, crear formatos para denunciar o hacer peticiones”
- “Que se hagan visitas a las veredas para una buena ilustración a la comunidad campesina”

## **4. Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.1. Conclusiones**

Teniendo en cuenta que la personería es el ministerio público en el municipio encargada de velar por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas conforme lo expresa la constitución política, cabe resaltar la importancia real del desarrollo de este proyecto de investigación que permite contar ahora con un análisis minucioso del desempeño de este ente gubernamental en el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales en el periodo institucional 2008-2011 y que fue desarrollado por la persona, Doctor Jaime Andres Niño Caceres, personero municipal y la secretaria Claudia López, se concluye lo siguiente:

- Las personerías, como en este caso de municipios de sexta categoría y según el análisis echo a la entrevista realizada a los funcionarios, permite percibir que son instituciones con unas limitaciones sumamente complejas en cuanto a lo económico, logístico y humano. Con relación a la parte económica sus recursos son tan limitados que escasamente alcanzan para la parte de funcionamiento es decir los recursos son para cubrir nomina. En cuanto a lo logístico esta cuenta con una oficina dividida en dos espacios, una primera parte en donde atiende la secretaria y una segunda donde se encuentra ubicado el personero con instalaciones físicas en regular estado, en la parte de equipos técnicos como lo manifesto el señor personero en la entrevista solo cuentan con un computador obsoleto y una impresora.

Con relación a la parte humana esta institución solo cuenta con dos funcionarios, que en ocasiones no son suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios. Por lo tanto estas limitantes antes mencionadas hacen mas compleja las posibilidades de que la institución cumpla a cabalidad con el sin número de funciones que día a día se le vienen entregando. Se evidencia claramente que de acuerdo a la entrevista realizada a los funcionarios, revision de documentos físicos y la encuesta, los servicios mas sobresalientes que en el periodo institucional bajo estudio se presentaron corresponden a: protección a los derechos humanos (atención a las víctimas de la violencia), asesoría jurídica, acciones de tutela y derechos de petición.

- En cuanto a la percepción que tienen los ciudadanos de la gestión desarrollada por la personería se puede decir que no hay un mayor conocimiento de cuales son las funciones que cumple esta institución. Con respecto a los servicios que ofrece a la comunidad se observa un mejor conocimiento pero solo sobre los que se presentaron con mayor frecuencia en el periodo de gestión analizado y a la vez califican el servicio como regular. Referente a la atención se evidencia que en términos generales es buena, pero hacen varias observaciones especialmente con relación a la actitud y la forma como son atendidos por la secretaria. Es de suma importancia que la personería adelante diversos programas directamente en las comunidades tanto rurales y urbanas como charlas, capacitaciones, integraciones, seminarios, entre otros, promocionando los derechos humanos, mecanismos de participación ciudadana, acciones contempladas en la constitución, servios públicos, entre otros. Pero cabe resaltar que de acuerdo a la investigación se nota que con relación ha estos aspectos la gestión ha sido muy minima.
- Finalmente se puede concluir que la personería del municipio de Calima el Darién departamento del Valle del Cauca desde la gestión administrativa para

el periodo institucional 2008-2011 ha sido eficaz con relación a los temas que se presentan con mayor frecuencia, y en sus funciones como ministerio publico, pero en otros aspectos de gran importancia para la población como protección al medio ambiente, espacio público, derechos del consumidor, capacitación e interacción con la comunidad, entre otros no se observa una gestión en la misma proporción. Desde la percepción de los ciudadanos, en términos generales la personería es eficaz en prevenir y proteger los derechos humanos de la población, pero en términos del nivel de confianza que tienen sobre esta institución es relativamente baja, dado que es notable que falta mayor promoción de los servicios que ofrece este ente gubernamental. En estos términos es evidente reiterar el importante papel que juega esta institución en los municipios de Colombia en la protección a las garantías y derechos de los que debe gozar todos y cada uno de los ciudadanos de un territorio con el principal fin de lograr una verdadera participación de la población tanto individual y colectivamente en búsqueda de generar un verdadero empoderamiento ciudadano en el ejercicio público del estado, además cabe resaltar que debe de haber un mayor grado de compromiso en el fortalecimiento de algunos programas o servicios que ofrece la institución pero que en este trabajo de investigación se observo una baja gestión.

## 4.2. Recomendaciones

- Es evidente que la parte económica en una institución pública es de vital importancia para que esta pueda lograr el efectivo desarrollo y cumplimiento de los fines del estado, en este sentido se hace necesario que mediante una reforma legislativa se le otorgue a las personerías municipales como en este caso, un mayor presupuesto que permita el desarrollo de una mejor gestión administrativa y mejores condiciones para el desempeño del cargo.
- Se hace necesario que la institución genere una mayor interacción directamente con la comunidad tanto del sector rural como urbano, con el ánimo de que la personería no sea una entidad meramente ejecutiva o de oficina.
- Es necesario que se genere un mejor dinamismo y constancia en el tema de promulgación de los derechos humanos para que se den a conocer a la población, además de capacitación en diversos temas de interés para la sociedad como mecanismos de participación ciudadana, acción de tutela, derecho de petición, medio ambiente, servicios públicos, entre otros, con el fin de generar un mejor conocimiento, participación y empoderamiento de la comunidad Darienita en todos los temas en los cuales es indispensable su participación para el progreso y desarrollo de las comunidades.
- De la misma manera se recomienda la implementación de mecanismos de comunicación eficaces que den a conocer con toda claridad los servicios que presta la personería y las diversas funciones que debe cumplir, con el ánimo de que la población en general tenga un amplio reconocimiento de la institución que por mandato constitucional debe velar en el municipio por el reconocimiento y respeto de los derechos y garantías para todos los ciudadanos.

- Es de suma importancia que se sistematice una o diversas bases de datos que permitan generar un registro real de la población que por diversas situaciones acude a la personería para hacer uso de sus servicios, esto es con el fin de que halla una mejor organización y que a la hora de hacer consultas, sea ágil y así generar mejores informes de gestión con cifras mas sustentables que permitan demostrar la veracidad de la información.
  
- Se debe adelantar gestión ante las distintas universidades que cuentan con la facultad de Derecho y que están presentes en el departamento, con el propósito de generar convenios que permitan que los estudiantes que necesitan adelantar sus prácticas de judicatura para poder obtener el título de Abogado lo puedan hacer en la personería, con el objetivo de contar con mas profesionales en Derecho que proporcionen una mayor cobertura en atención y servicios a la población.



# Bibliografía

- Calderon, Santos, F., Franco, C., Sáenz, T., and Gonzales, D. (2009). *El Personero Municipal y la Protección de los Derechos Humanos y de la Población Civil*. Programa Presidencial de Derechos Humanos y DIH, Vicepresidencia de la República, Bogotá-D. C.
- Castro, Perdomo, C. (1986). *La Procuraduría en Colombia: Procuraduría General y Fiscalías; Historia Constitucional y Legal 1819-1986*. Secretaria de Información y Prensa de la Presidencia de la República, Bogotá-D. C. La información se encuentra en: [www.procuraduria.gov.co/guiamp/resena\\_hist.page](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/resena_hist.page).
- Díaz, A. and Lozano, H. (2005). Los personeros como mecanismo de control municipal, municipios de restrepo y río frío. Monografía, Unidad Central del Valle, Tulua, Valle del Cauca.
- Londoño, T., Toro, H., Bahos, L., Bravo, D., and Moreno, D. (2012). El control social desde las personerías municipales: Encuesta sobre control social a personeros municipales, periodo 2008-2011. Technical report, Procuraduría General de la Nación-Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública, Defensoría del Pueblo-Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos. Publicado en web: [www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co) y [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co).
- Lopera, Toro, A. (2007). *Principios Fundamentales de la Constitución Política de Colombia, 1991*. 2 edition.

- Niño, J. A. (2008). Rendición de cuentas, 2008. Technical report, Personería del municipio de Calima el Darién.
- Niño, J. A. (2009). Rendición de cuentas, 2009. Technical report, Personería del municipio de Calima el Darién.
- Niño, J. A. (2010). Rendición de cuentas, 2010. Technical report, Personería del municipio de Calima el Darién.
- Niño, J. A. (2011). Rendición de cuentas, 2011. Technical report, Personería del municipio de Calima el Darién.
- Reyes, Manrique, A. (2012). *Estatuto del Personero Municipal: Una guía práctica para la buena gestión de los personeros municipales*. Instituto de Estudios del Ministerio Público, Bogotá-D. C., 2 edition.

# Anexo

Encuesta N°



**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y HUMANÍSTICAS**

**PROGRAMA DE DERECHO**

La siguiente encuesta tiene como objetivo principal evaluar la eficacia de la personería del municipio de Calima el Darién Valle del Cauca, con relación al cumplimiento y gestión de las funciones que esta entidad lleva a cabo. Por esta razón le estamos solicitando diligenciar la presente encuesta de manera sincera, siguiendo las indicaciones que se plantean. Los resultados serán analizados con fines académicos, **garantizando el anonimato** de sus respuestas. **Muchas gracias por su colaboración.**

## I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad:   Años Cumplidos

2. Genero:  F  M

3. Nivel Educativo:

1. Primaria  2. Secundaria  3. Técnico

4. Tecnológico  5. Universitario  6. No Estudió

4. A qué población pertenece:

1. Desplazados  2. Comunales  3. Víctimas de la Violencia

4. Mujeres Cabeza de Hogar  5. Comunidad en General

6. Otra: \_\_\_\_\_

## II. PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE PRESTA LA PERSONERÍA

5. De acuerdo a su experiencia y conocimiento ¿Sabe usted para qué sirve la Personería municipal?

SI  NO

De acuerdo a su respuesta, para que sirve: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. De acuerdo a su experiencia y conocimiento conoce ¿Cuáles son los servicios que proporciona la Personería municipal?

SI  NO

7. De los siguientes servicios que se listan a continuación ¿Cuál fue el servicio que solicitó a la Personería?

- |  |  |
|--|--|
| 1. Protección Derechos Humanos <input type="checkbox"/>    | 2. Acción de Tutela <input type="checkbox"/>               |
| 3. Derecho de Petición <input type="checkbox"/>            | 4. Interponer queja Disciplinaria <input type="checkbox"/> |
| 5. Protección del Interés Público <input type="checkbox"/> | 6. Otro: _____   |

8. Teniendo en cuenta que se está evaluando el periodo institucional 2008-2011, en qué año solicito el servicio:

- 2008                       2009                       2010                       2011

9. ¿Cuándo solicito el servicio, lo ayudaron a diligenciar algún tipo de documento?

SI  NO

10. ¿El problema o situación por el cual acudió al servicio que proporciona la Personería fue resuelto satisfactoriamente?

SI  NO

11. Como califica usted el **servicio** recibido en la Personería del municipio de Calima el Darién:

- |                                       |                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Excelente <input type="checkbox"/> | 2. Bueno <input type="checkbox"/> |
| 3. Regular <input type="checkbox"/>   | 4. Malo <input type="checkbox"/>  |

Explique las razones de su calificación: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. Como califica usted la **atención** recibida en la Personería del municipio de Calima el Darién:

1.Excelente  2.Bueno

3.Regular  4.Malo

Explique las razones de su calificación: \_\_\_\_\_

---

### III. PERCEPCIÓN SOBRE EL NIVEL DE CONFIANZA Y CREDIBILIDAD

13. Cuándo algún vecino o familiar presenta algún problema que pueda ser resuelto a través de la Personería, ¿usted la recomienda?

SI  NO

14. ¿Conoce usted si la Personería desarrolla o ha desarrollado algún tipo de programas en su Comunidad?

SI  NO

***Si su respuesta a la pregunta 14 en SI conteste la pregunta 15, de lo contrario pase a la 16 (puede marcar más de una opción).***

15. Que tipo de programas ha llevado a cabo:

1.Promoción de los derechos humanos  2.Mecanismos de Participación

Ciudadana  3.Capacitaciones en servicios públicos

4.Integración Comunitarias y Culturales  5.Informes de Gestión

6. Otro, ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

16. En caso de tener conocimiento o ser objeto de una violación a los derechos humanos, a cuál de las siguientes instituciones acudiría usted para denunciar el hecho:

1.La Policía  2. La Fiscalía  3.Personería Municipal

4.El Párroco  5.Ninguna de las Anteriores

***Si su respuesta es Ninguna de las anteriores, conteste la pregunta 17 de lo contrario pase a la 18:***

17. Porque motivos no denunciaría el hecho:

- Por Temor  Por Falta de Confianza   
Por Ineficientes  Por Falta de Información

18. Qué tan eficiente ha sido la Personería Municipal para prevenir y proteger los DDHH de los ciudadanos de Calima?

- Muy Eficiente  Eficiente  Poco Eficiente

19. Que recomendaciones haría para mejorar los servicios de la Personería Municipal de Calima:

---

---

---

---