

**PRÁCTICA JURIDICO SOCIAL IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN –TICS- EN LA ATENCIÓN DE LOS
USUARIOS Y APOYO JURÍDICO, ESPECIALMENTE EN LO RELACIONADO
CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA PERSONERÍA
DEL MUNICIPIO CHÍA, CUNDINAMARCA.**

IAN STIVEN CAMPAÑA MOSQUERA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
BUCARAMANGA**

2021

**PRACTICA JURIDICO SOCIAL IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN –TICS- EN LA ATENCIÓN DE LOS
USUARIOS Y APOYO JURÍDICO, ESPECIALMENTE EN LO RELACIONADO
CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA PERSONERÍA
DEL MUNICIPIO CHÍA, CUNDINAMARCA.**

IAN STIVEN CAMPAÑA MOSQUERA

Proyecto de grado para optar al título de Abogado

Director

JOSE ORLANDO RAMIREZ RAMIREZ

Abogado

Doctor en Derecho

Tutor

MARISEL HERNANDEZ VELASQUEZ

Abogada

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
BUCARAMANGA
2021**

CONTENIDO

INTRODUCCION	10
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	14
1.2 ALCANCE DE LA PRACTICA JURÍDICA SOCIAL	15
1.3 OBJETIVOS.....	16
1.3.1 Objetivo General.	16
1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
1.4 METODOLOGÍA.	17
1.4.1 Primera Etapa.	17
1.4.2 Segunda Etapa.	17
1.4.3 Tercera Etapa.	17
1.5 INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	18
1.5.1 Breve reseña historia sobre las personerías municipales.	18
1.5.2 Misión.....	20
1.5.3 visión.....	20
1.5.4 Mega Meta 2024.	20
1.5.5 Valores institucionales.	21
1.5.5.1 Respeto.....	21
1.5.5.2 Honestidad.....	21
1.5.5.3 Vocación del servicio.	21
1.5.5.4 Eficiencia.....	22
1.5.5.5 Eficacia.	22
1.5.6 Principios	22
1.5.6.1 Publicidad.	22
1.5.6.2 Igualdad.	22
1.5.6.3 Confidencialidad y reserva.....	22
1.5.6.4 Solidaridad.....	22
1.5.6.5 Dignidad humana.	23
1.5.6.6 Imparcialidad.....	23

1.6 ORGANIGRAMA.....	23
2. MARCOS DE REFERENCIA	24
2.1 MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS	24
2.2 MARCO TEÓRICO:	31
2.3 MARCO CONCEPTUAL:	40
3. CRONOGRAMA.	43
4. PRIMER INFORME.....	44
4.1 CRONOGRAMA	44
4.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS	44
4.3 INFORME	45
4.3.1 Procedimiento de atención asesorías jurídicas en la Personería Municipal de Chía	47
4.3.2 Entrevista con el profesional judicante o practicante del derecho.....	48
5. SEGUNDO INFORME PRÁCTICA JURÍDICA SOCIAL	50
5.1 CRONOGRAMA	50
5.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS	50
5.3 INFORME	51
5.3.1 Protección a través del derecho de petición.	54
5.3.2 Estudio de casos objeto de trámite en la personería municipal.	55
6. TERCER INFORME PRÁCTICA JURÍDICA SOCIAL:	58
6.1 CRONOGRAMA	58
6.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS	58
6.3 INFORME	59
6.3.1 Garantía del derecho de petición elevado ante entidades públicas y privadas.	59
6.3.2 Garantías fundamentales a través de la acción de tutela.	62
7. CUARTO INFORME PRÁCTICA JURÍDICA SOCIAL:.....	63
7.1 CRONOGRAMA	63
7.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS	63
7.3 INFORME	64
7.3.1 Garantía del derecho de petición elevado ante entidades públicas y privadas.	65
7.3.2 Garantías fundamentales a través de la acción de tutela.	66
8. CONCLUSIONES	68

BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXOS.....	73

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Organigrama	23
-----------------------------	----

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cronograma de actividades	43
Tabla 2. Cronograma primer informe	44
Tabla 3. Cronograma segundo informe	50
Tabla 4. Cronograma tercer informe	58
Tabla 5. Cronograma cuarto informe	63

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. HISTORIAL DE USUARIOS ATENDIDOS PERSONERIA MUNICIPAL CHIA CUNDINAMARCA.....	73

RESUMEN

TÍTULO: PRÁCTICA JURIDICO SOCIAL IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN –TICS- EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS Y APOYO JURÍDICO, ESPECIALMENTE EN LO RELACIONADO CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA PERSONERÍA DEL MUNICIPIO CHÍA, CUNDINAMARCA

AUTOR: IAN STIVEN CAMPAÑA MOSQUERA

PALABRAS CLAVE: Derechos Humanos, Personería Municipal, Tecnologías de la Información, Derechos Fundamentales.

El desarrollo de la Práctica Jurídico Social realizado en la Personería Municipal de Chía Cundinamarca, tuvo su implementación de forma virtual, en donde se desplegaron herramientas tecnológicas a fin de poder brindar acompañamiento y apoyo jurídico en la dependencia delegada a la Atención del ciudadano y Asesoría Jurídica. Teniendo en cuenta la precisión señalada con anterioridad se propusieron en su momento la utilización de diferentes plataformas virtuales comunicativas que permitirán mayor visibilidad y cobertura por parte de la Personería utilizando los mecanismos de protección legalmente establecidos, los cuales posibilitaron que algunos sectores sociales fuese excluidos debido a la calamidad pública generada por la pandemia de COVID-19. La práctica jurídico social se efectuó en un período de dieciséis (16) semanas, comprendidas entre el 19 de marzo y el 31 de julio del 2021, y se dividió básicamente en tres etapas: Identificación de la estructura organizacional y administrativa de la Personería, prestación del servicio jurídico atendiendo el uso preferencial de las herramientas tecnológicas requeridas y analizando cada caso en específico.

*Trabajo de grado en la modalidad de Práctica Jurídica Social.

**Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Derecho y Ciencia Política. Director: José Orlando Ramírez Ramírez Tutor: Marisel Hernández Velásquez

ABSTRACT

TITLE: SOCIAL LEGAL PRACTICE IMPLEMENTATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES –TICS- IN THE ATTENTION OF THE USER AND LEGAL SUPPORT, ESPECIALLY WITH REGARD TO THE PROTECTION OF HUMAN RIGHTS IN THE PERSONERY OF THE MUNICIPALITY OF CHÍA, CUNDINAMARÍA

AUTHOR: IAN STIVEN CAMPAÑA MOSQUERA

KEY WORDS: Human Rights, Municipal Personnel, Information Technology, Fundamental Rights

The development of the Social Legal Practice carried out in the Municipal Personery of Chia Cundinamarca, had its implementation virtually, where technological tools were deployed in order to be able to provide accompaniment and legal support in the dependency delegated to Citizen Attention and Legal Advice . Taking into account the aforementioned precision, the use of different virtual communication platforms was proposed at the time that will allow greater visibility and coverage by the Personery using the legally established protection mechanisms, which made it possible for some social sectors to be excluded due to the public calamity generated by the COVID-19 pandemic, the social legal practice was carried out in a period of sixteen (16) weeks, between March 19 and July 31, 2021, and was basically divided into three stages: Identification of the organizational and administrative structure of the Personery, provision of the legal service attending to the preferential use of the required technological tools and analyzing each specific case.

*Undergraduate Project in the modality of Social Practice.

**Faculty of Humans Sciences, School of law an Political Sciences. Director: José Orlando Ramírez Ramírez. Mentor: Marisel Hernández Velásquez

INTRODUCCION

El presente proyecto de grado tiene como objeto establecer las bases de cooperación entre **LA PERSONERIA MUNICIPAL DE CHIA y LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER** para el desarrollo integrado de un programa de PRÁCTICAS SOCIALES como, con el fin de proporcionar a LA UNIVERSIDAD espacios de práctica para la mejor formación profesional de sus estudiantes, acorde con los conocimientos, habilidades y destrezas de los mismos, además permite al estudiante ponerse en contacto con las necesidades de entes territoriales o comunidades en el país y diseñar o aplicar alternativas de solución a problemas que hacen parte de su campo profesional, en proyectos que tienen como finalidad aportar al mejoramiento de la calidad de vida de grupos poblacionales¹.

La práctica jurídica social que se desempeñara en la Personería Municipal de Chía Cundinamarca y se integra en 3 etapas las cuales se componen en 4 informes correspondientes a los 4 meses de duración de la practica:

En el primer informe se abordará principalmente el funcionamiento de la entidad, en aras de que se pueda contemplar las esferas legales de la Personería Municipal de Chía, y la prestación del servicio para con los ciudadanos del municipio, para lo cual es necesario tener a la mano todos los formatos y documentos que se utilizan y además de abordar el procedimiento interno para la atención del usuario, beneficiándose de los canales virtuales y atendiendo las medidas sanitarias debido a la contingencia generada por el COVID-19.

En el segundo informe se integrará todo lo relacionado con la atención al usuario sirviéndose de las herramientas tecnológicas, tales como WhatsApp, correo electrónicos videollamada y atención telefónica directa con el usuario que requiere

¹ COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 004 (12, febrero, 2007). Por el cual se modifica el Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado, en su Título V, Capítulo IX “plasmarse conforme a las indicaciones establecidas por el profesional de apoyo que integran la Personería. Del Trabajo de Grado”. Bucaramanga

asesoría jurídica o representación legal, además de acuerdo con la protección tratamiento y uso de los datos personales, se llevara un registro de cada usuario a través de la herramienta Excel, con el fin de prolongar el seguimiento efectivo de la solicitudes todo esto se realiza conforme a garantizar los derechos fundamentales de dichos usuarios y cumplir con los principios y fines de la Personería Municipal.

En el tercer y cuarto informe se plantea un cambio de la consignación de datos de usuarios, por ende no se da más uso de la herramienta Excel y se utiliza un formulario digital creado por la personería para la utilización más ordenada y clasificada por parte de los profesionales, judicantes y pasantes vinculados, en los otros aspectos no hubieron cambios por lo tanto se desarrollaron los mismos requerimientos encaminados a realizar amplios campo de asesoramiento jurídico a la comunidad del municipio de Chía, en la utilización de los mecanismos de protección constitucionales y legales, para la protección de sus derechos fundamentales, aprovechando siempre el uso de herramientas tecnológicas que fuesen necesarias para brindar amplia información cumpliendo con los protocolos propuestos en cada área del derecho.

El Ministerio Público es un órgano de control autónomo e independiente, que no se identifica con una única entidad orgánica y funcionalmente homogénea, dado que las funciones están asignadas a un sin número de instituciones y personas que no necesariamente dependen unos de otros, entre los que se encuentran los personeros municipales, quienes son empleados del orden municipal, elegidos por el concejo municipal, pero sujetos funcionalmente a la dirección suprema del Procurador General de la Nación, en virtud de la coordinación y articulación que debe imperar en el ejercicio de las funciones de Ministerio Público. Los personeros como servidores públicos del orden municipal pertenecen a la estructura orgánica y funcional de las respectivas personerías, organismos que forman parte del nivel local pero no pertenecen a la administración municipal, y por ser las personerías parte del nivel municipal el salario y prestaciones sociales del personero se pagan

con cargo al presupuesto del municipio, de conformidad con el artículo 177 de la Ley 136 de 1994, por ende, el convenio interinstitucional entre la Universidad Industrial de Santander y la Personería Municipal de Chía, permite la formalización de los objetivos propuestos en la presente Practica Jurídico Social, ya que, de acuerdo con los conocimientos adquiridos por el estudiante de forma integral durante los 10 semestres académicos, por lo cual se buscará

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICS EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y EL APOYO JURÍDICO DE PARTE DE UN ESTUDIANTE DE DERECHO EN LA APLICACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS EN LA PERSONERÍA DEL MUNICIPIO CHIA CUNDINAMARCA, ¿PROMUEVE, GARANTIZA Y FACILITA EL ACCESO DE LAS PERSONAS A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS?

La PERSONERÍA DE CHÍA, CUNDINAMARCA, en el marco de su compromiso de responsabilidad social y transparencia con el acceso a la información pública, tiene el deber de divulgar los derechos humanos, priorizar e inducir a los ciudadanos a la protección de sus derechos ante las autoridades competentes y también de derecho privado, es por esto que el marco de la **ley 1978 de 2019** y en concordancia con la constitución política faculta a todas las autoridades competentes al reconocimiento y respeto por los derechos humanos.

Las personerías municipales, organismo al cual pertenecen los personeros municipales, están dotadas de autonomía administrativa y presupuestal, pues su función de vigilancia y control de las autoridades municipales demandan independencia del resto de instituciones que integran la administración local, por tal razón, si bien las personerías municipales forman parte del nivel local, por ser organismos de control del orden municipal, no pertenecen a la administración municipal. En conclusión, el Ministerio Público es un órgano de control autónomo e independiente, que no se identifica con una única entidad orgánica y funcionalmente homogénea, dado que las funciones están asignadas a un sin número de

instituciones y personas que no necesariamente dependen unos de otros, entre los que se encuentran los personeros municipales, quienes son empleados del orden municipal, elegidos por el concejo municipal, pero sujetos funcionalmente a la dirección suprema del Procurador General de la Nación, en virtud de la coordinación y articulación que debe imperar en el ejercicio de las funciones de Ministerio Público. Los personeros como servidores públicos del orden municipal pertenecen a la estructura orgánica y funcional de las respectivas personerías, organismos que forman parte del nivel local pero no pertenecen a la administración municipal, y por ser las personerías parte del nivel municipal el salario y prestaciones sociales del personero se pagan con cargo al presupuesto del municipio, de conformidad con el artículo 177 de la Ley 136 de 1994.

Adicionalmente, la aplicación de los principios fundamentales del derecho, como lo son la celeridad, la publicidad, la transparencia, y otros, propios de las entidades estatales, el crecimiento poblacional, la variación de la tecnología y el gran alcance de esta en las personas, evidencian la necesidad de recurrir a la actualización de los mecanismos de atención al público, implementando el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación TICS, lo cual facilita el desarrollo del papel de la Personería frente la solución de los problemas que atañen a los habitantes del municipio de Chía.

1.2 ALCANCE DE LA PRACTICA JURÍDICA SOCIAL

Con la practica Jurídico Social que se desarrollará en la Personería Municipal de Chía, no sólo se busca que el estudiante se relacione con el ámbito social, sino que también desarrolle habilidades, identificando las posibles problemáticas o los ajustes que requiera la entidad o sus procesos, proporcionando soluciones mediante nuevas ideas que contribuyan a un mejoramiento continuo.

Además, se pretende apoyar con las actividades que desarrolla la entidad, en procura de la protección de los derechos humanos de la población, aportando los conocimientos adquiridos en la Carrera de Derecho, lo cual reducirá de cierta manera las labores de estas, además, se propondrán acciones de mejora en el servicio de asesoría jurídica de la población del municipio, desarrollando alternativas que permitan la verificación permanente y la celeridad en los trámites con la finalidad de garantizar de manera eficiente y eficaz la prestación del servicio, tales como la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, actividad necesaria que busca acelerar los procesos, brindar transparencia y dar trazabilidad de las actividades de la personería. Con lo anterior, se busca dar cumplimiento a la función constitucional de guarda y promoción de los derechos humanos que es deber de esta entidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Brindar apoyo jurídico en la Personería Municipal de Chía, en la implementación de tecnologías diseñadas para la atención de la población, y en la orientación a toda la comunidad del municipio de Chía, visualizando sus problemáticas que permitan desarrollar técnicas para el respeto y el amparo de sus derechos fundamentales, utilizando los mecanismos de protección legalmente establecidos.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Identificar el modelo estructural y administrativo de la Personería Municipal de Chía
- Determinar el procedimiento interno de la Personería Municipal de Chía, con la finalidad de captar el manejo de la atención a comunidad en general.

- Estructurar estrategias tecnológicas que permitan desarrollar un papel organizacional con más incidencia en el municipio.
- Asesorar de manera diligente y oportuna a todos los usuarios que soliciten apoyo y acompañamiento de la Personería.

1.4 METODOLOGÍA.

La ejecución de la practica jurídico social se realizará en tres etapas que ayudaran a plasmar el desarrollo de los objetivos anunciados anteriormente:

1.4.1 Primera Etapa. En esta etapa se realizará un análisis para identificar la estructura de funcionamiento de la Personería Municipal de Chía, así como los procedimientos de control interno establecidos para la atención a usuarios que solicitan los servicios legales de la personería, con esta propuesta se permite llevar una relación estadística para visualizar e identificar afectaciones y problemas sociales en los diferentes barrios de la ciudad.

1.4.2 Segunda Etapa. Culminada la primera etapa se procederá a el desarrollo de la prestación del servicio a la población del municipio en cumplimiento a la labor de apoyo proporcionada, con esto se busca mejorar los canales de atención al público orientando a los usuarios a la actualización de los datos requeridos por la personería, respetando las políticas de privacidad de datos de los usuarios y creando al mismo tiempo una trazabilidad que brinda transparencia y tranquilidad en el actuar de la personería.

1.4.3 Tercera Etapa. Culminadas estas dos etapas se socializarán los informes y se evaluaran de manera directa las ventajas de la implementación de las TICS con la que se inició el proyecto y la que se tiene como resultado final, esto contara con una síntesis del trabajo realizado.

Las anteriores etapas se desarrollan durante los cuatro (4) meses de duración de la práctica, se elaborarán dos (3) informes al terminar el segundo y tercer mes de práctica, y un informe final en donde se consoliden las actividades desarrolladas, y las conclusiones de la práctica.

1.5 INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

1.5.1 Breve reseña historia sobre las personerías municipales. Si nos remontamos a la historia clásica, tal como lo resalta Alfredo Manrique Reyes, desde la antigua Grecia existieron figuras como los Tesmosteti quienes promovían acusaciones ante el Senado o la Asamblea del Pueblo denunciando empleados o funcionarios que cometieran infracciones o abusos en el ejercicio de sus funciones², pero la idea no es adentrarnos profundamente en la historia, raíces y formación de esta institución; basta con señalar muy someramente su aparición en el ordenamiento jurídico colombiano.

Así, nos dirigimos a la época española, durante la cual, a través de las reales cédulas de 1519 y 1528, *“se instituyó la figura del síndico personero del común o procuradores generales al cual se le otorgaba la facultad de asistir a los negocios de las ciudades, villas y poblaciones, para ser defendidos en su derecho, justicia y pretensiones en el concejo, Audiencias y Tribunales*³. Durante la época de la colonia, *“era labor del síndico defender los derechos de los ciudadanos y habitantes de cada localidad, tanto de aquellos que vivían en el campo, como de los habitantes del sector urbano, razón por la cual se le considera como el germen mediano de los actuales personeros municipales.”*

² MANRIQUE, Reyes. Alfredo. Manual municipal del personero. Dupligráficas LTDA. Bogotá, 1992. Págs. 10- 50

³ Ibíd.

Más adelante, con la *“Ley del 11 de mayo de 1830, fue creado el Ministerio Público como un cuerpo de funcionarios y empleados encargados de defender los intereses del Estado, de promover la ejecución y cumplimiento de las leyes, disposiciones del gobierno y sentencia de los tribunales; de supervigilar la conducta oficial de los empleados públicos, y de perseguir los crímenes, delitos y contravenciones que turbaran el orden social”*⁴

*“De la composición del Ministerio Público hicieron parte, por mandato de dicha normatividad, las personerías municipales. Estas, por similitud de objetivos que estaban llamadas a cumplir junto con los restantes organismos que integraban aquel, fueron utilizadas como su soporte y a las funciones municipales que para entonces desempeñaban, se le añadieron otras que correspondían a dichos organismos”*⁵.

Ya después, “con la Constitución de 1886 el Personero municipal viene a ser parte del Ministerio Público, correspondiéndole su nombramiento y remoción al Presidente de la República, de conformidad con el numeral 3º del artículo 119. Es decir, el personero quedaba bajo la absoluta dependencia del gobierno nacional”⁶.

Así, “de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 122 de la Constitución de 1886 y en concordancia con el artículo 126 de la Ley 81 de 1886 se ordenó también que en cada distrito habría un personero municipal con funciones del Ministerio Público.

Nombrado por el Presidente de la República, pudiendo delegar esta facultad en los concejos municipales.”

⁴ ISAZA, Serrano. Carlos Mario. El Personero Municipal. Depósito Legal. Bogotá 2011. Págs. 12-26

⁵ Ibíd.

⁶ MANRIQUE, Reyes. Alfredo. Manual municipal del personero. Dupligráficas LTDA. Bogotá, 1992. Págs. 10- 50.

De esta manera, podemos observar a grandes rasgos que la existencia de una figura, cuya función sea la de representar a la ciudadanía y a sus derechos para cada época y lugar, proviene de antaño, y sus características han sido formación de la historia también. Ahora bien, con la Constitución de 1991 la figura de la personería municipal adquiere nuevas características, que son reguladas además por la Ley 136 de 1994, y que son señaladas posteriormente.

1.5.2 Misión. Es misión de la Personería Municipal de Chía que hace parte del Ministerio Público, promover la guarda y defensa de los Derechos Humanos, vigilar la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, proteger el interés público y contribuir a la solución alternativa de conflictos, construyendo Paz a través del fortalecimiento de la participación ciudadana y el desarrollo sostenible con el medio ambiente que nos permiten ser garantes en la construcción de un mejor país. Además, vigilar el cumplimiento de la Constitución y las Leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que haya lugar (acción de tutela, cumplimiento, popular, nulidad, Inconstitucionalidad, poder disciplinario, vigilancia).

1.5.3 visión. La Personería Municipal de Chía, en el 2024 será una entidad reconocida a Nivel Municipal, Regional y Nacional, por su excelencia en la atención al ciudadano, garantizando con sus actuaciones administrativas combatir los actos de corrupción; apoyada en una infraestructura y herramientas tecnológicas con el compromiso de sus servidores públicos que permitirá la certificación de un sistema integrado en calidad para asegurar de manera eficiente el ejercicio de las funciones constitucionales y legales de manera ágil, confiable y transparente.

1.5.4 Mega Meta 2024. La Personería Municipal de Chía, como agente del Ministerio Público y guarda del tesoro público entre otras funciones generará mayor eficiencia, transparencia y confianza, mediante procesos efectivos y dinámicos, fortaleciendo la Personería Delegada para la Vigilancia de la Gestión Administrativa,

a fin de realizar una efectiva vigilancia a los procesos administrativos y contractuales que adelanta la Administración Municipal. valores institucionales

1.5.5 Valores institucionales. JUSTICIA “Actuar siempre con fundamento a la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. Es un valor que promueve el respeto igualitario de los derechos y las obligaciones de cada ser humano en determinada población se enfoca generalmente, a la repartición justa y equitativa de los bienes y servicios básicos necesarios para el desarrollo y el desenvolvimiento de una persona en la sociedad.

1.5.5.1 Respeto. “Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, que lleguen a la entidad, con sus virtudes y sus defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. Es la base de toda convivencia en sociedad, propiciando un entorno de apertura y confianza. Reconocemos y valoramos las cualidades de cada individuo, de todas las otras formas de vida y del medio ambiente que nos sustenta.

1.5.5.2 Honestidad. “Actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo en respuesta a la confianza depositada en la persona por la empresa con transparencia poner la información requerida a disposición de los Suscriptores y todos los entes involucrados de manera clara y a tiempo. rectitud y favoreciendo el interés general de la comunidad.

1.5.5.3 Vocación del servicio. Es el sentido general que se refiere a la acción de servir a los habitantes del Municipio de Chía, manteniendo una actitud de empatía en mi rol de servidor público para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono, buscando mejorar su bienestar.

1.5.5.4 Eficiencia. El manejo oportuno, adecuado y técnico de los recursos, los cuales permitirán fortalecer la capacidad de respuesta y el logro de los objetivos trazados.

1.5.5.5 Eficacia. En las actuaciones que ejerza la Personería Municipal de Chía, se velará por el cumplimiento oportuno, ágil, útil y efectivo de los objetivos en aras de una mejor productividad, administración y ejecución de los recursos disponibles.

1.5.6 Principios

1.5.6.1 Publicidad. La Personería Municipal de Chía, dará a conocer a la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación; la información de su gestión, garantizando así el derecho a la información permanentemente.

1.5.6.2 Igualdad. Sin importar las condiciones sociales todas las personas tendrán los mismos derechos y oportunidades en los diferentes aspectos de atención y solicitudes que se presenten.

1.5.6.3 Confidencialidad y reserva. Los Servidores Públicos y Contratistas de la Personería Municipal de Chía, asumirán con total discreción y prudencia cada una de las actuaciones que se realicen en cumplimiento de sus funciones.

1.5.6.4 Solidaridad. Las actuaciones de la Personería Municipal de Chía están fundamentadas en el trabajo en equipo, la unión, el compañerismo y la fraternidad, comportamientos que sin lugar a duda permitirán cumplir y alcanzar los objetivos propuestos.

1.5.6.5 Dignidad humana. Los servidores públicos de la Personería Municipal de Chía manifestarán en todas sus acciones el respeto a la dignidad humana, expresado en el cuidadoso tratamiento que se debe tener por las personas a fin de no destruir ni perturbar su consideración como individuo.

1.5.6.6 Imparcialidad. Las actuaciones de los funcionarios de la Personería Municipal de Chía se realizarán atendiendo criterios objetivos sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas

1.6 ORGANIGRAMA

Figura 1. Organigrama



2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS

En virtud del artículo 178 de la Ley 136 de 1994, las funciones de las Personerías Municipales, ejercidas bajo la dirección del Procurador General de la Nación, son:

Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución.

Defender los intereses de la sociedad.

Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales.

Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes, bajo la supervigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las Investigaciones.

Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales.

Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales.

Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.

Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley. Rendir anualmente informe de su gestión al Concejo.

Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna, salvo la excepción prevista por la Constitución o la ley.

Presentar al Concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.

Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.

Defender el patrimonio público interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinentes.

Interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte del proceso penal o ante la jurisdicción civil.

Divulgar, coordinar y apoyar el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos humanos en su municipio; promover y apoyar en la respectiva jurisdicción los programas adelantados por el Gobierno Nacional o Departamental para la protección de los Derechos Humanos, y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o privadas competentes.

Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el Defensor del Pueblo en el territorio municipal.

Interponer por delegación del 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.

Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley.

Apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.

Vigilar la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio o distrito y la puntual y exacta

LOS DERECHOS FUNDAMENTALES. Los artículos 11 a 41 de la Constitución Política de 1991 conforman el capítulo denominado “De los Derechos Fundamentales”, en el mismo, el constituyente Nacional no definió el concepto de derecho fundamental, pero sí expresó una lista, de los mismos. Así, el derecho a la vida y la prohibición de muerte, prohibición de torturas y desapariciones forzadas, a la igualdad, reconocimiento de la personalidad jurídica, derecho a la intimidad, al buen nombre, al habeas data, al libre desarrollo de la personalidad, la prohibición

de esclavitud, la libertad de conciencia, de opinión, a la paz, el derecho de petición, al trabajo, a la libertad, al debido proceso, al habeas corpus, derecho a la libertad, a la asociación, la asociación sindical, entre otros, son los derechos fundamentales consagrados en la Carta.

LOS MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES. Para el desarrollo de la práctica, se tendrá en cuenta la regulación normativa de la acción constitucional de tutela, el recurso de impugnación y el incidente de desacato de la misma, así como el derecho fundamental de petición.

DERECHO DE PETICIÓN. El artículo 13 de la Constitución Nacional, consagra que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”

Así mismo, a través de la Ley 1755 de 2015, se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El artículo primero, señala que toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular. La respuesta a esta petición debe ser clara y de fondo. Como lo señala la misma, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, entre otras actuaciones.

El derecho de petición puede presentarse de manera verbal o escrita, en contenido mínimo de la petición, se establece en el artículo 16 de la norma e indica que debe contener:

1. *La designación de la autoridad a la que se dirige.*
2. *Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
3. *El objeto de la petición.*
4. *Las razones en las que fundamenta su petición.*
5. *La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. La firma del peticionario cuando fuere el caso*

Acción de tutela. *El capítulo IV, del Título II de la Constitución Nacional se denomina “De la protección y aplicación de los derechos” de esta manera, en su artículo 86 consagra que “Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.”*

Este mismo artículo, establece que la acción de tutela solo procede cuando el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Por ello, la jurisprudencia nacional ha reiterado que *“la acción de tutela es un mecanismo de carácter subsidiario y excepcional, cuya procedencia depende del agotamiento de los recursos judiciales idóneos a disposición del afectado.”*

Igualmente, el decreto 2591 de 1991 reglamenta lo relacionado al trámite de la acción de tutela. En el mismo se dispone:

“Artículo 1. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares (en los casos que señala la protección de derechos fundamentales.

Recurso de impugnación de la acción de tutela. El artículo 86 de la Constitución, inciso segundo, establece que el fallo de tutela podrá impugnarse ante el juez competente. Así mismo, el Decreto 2591 de 1991, en su artículo 31, indica que la impugnación deberá realizarse dentro de los 3 días siguientes a la notificación del fallo. Esta figura, actuando en similitud con el recurso de apelación, tal como lo indica Manuel Quinche Ramírez, pretende revocar o modificar el fallo de primera instancia. Sin embargo, a diferencia, no debe ser sustentada

Incidente de desacato. Cuando el fallo de la acción de tutela conceda las pretensiones del demandante, el causante de la afectación del o los derechos fundamentales, deberá cumplir la orden impartida, tal como lo consagra el artículo 27 del Decreto 2591 de 1991. Cuando se incumpliere, el responsable de tal orden incurrirá en desacato que es carácter sancionable. Esta es entonces una figura sancionatoria, que surge cuando hay incumplimiento por parte de quien es obligado dentro de un fallo de tutela.

Como lo plantea el autor Manuel Quinche Ramírez, las causales de desacato son tres, dando lugar a proponer el desacato cuando el obligado a cumplir la orden no lo hace, cuando hay cumplimiento parcial de la orden o cuando la orden tergiversada por quien debe cumplirla.

RECONOCIMIENTO DE LA INCLUSION DIGITAL COMO DERECHO FUNDAMENTAL Algunas teorías de los derechos propenden por la redefinición de

los catálogos de los derechos y hacen caso omiso a su jerarquización, ya que el hombre es capaz de modificar su entorno y su historia para crear cada vez nuevas condiciones de vida y que por lo tanto hacen necesaria su consagración como derechos; de otra manera, el ser humano no podría ver realizada su existencia dentro de los parámetros propios de la dignidad humana si no se le garantizan los derechos que surgen del desarrollo de su entorno⁷. Un caso contrario sucede con la existencia de teorías de los derechos humanos que apuntan a la conformación de catálogos rígidos de derechos que impiden que nuevos derechos surgidos del contexto histórico, político o social sean considerados como derechos fundamentales⁸.

Los derechos fundamentales están condicionados a factores extrajurídicos de carácter social, económico o cultural que favorecen, dificultan o impiden su efectividad⁹. La posibilidad de aceptar nuevas necesidades históricas que impliquen el surgimiento de nuevos derechos o en otros casos se adapten los existentes a nuevas condiciones¹⁰, permitiría que la inclusión digital sea considerada como un nuevo derecho en concordancia con lo señalado por Norberto Bobbio, que considera los derechos humanos como una clase variable, evidencia de la historia de la humanidad, cuyo catálogo de derechos se ha modificado y continúa haciéndolo con el cambio de las necesidades, intereses, clases en el poder, las transformaciones técnicas, etc. Ciertamente, los derechos humanos tienen inmersos los derechos fundamentales que han sido los que han alcanzado rango de derecho positivo y suelen identificarse a su vez como derechos constitucionales

⁷ CARPIZO, Jorge Los derechos humanos: naturaleza, denominación y características, 25 Cuestiones Constitucionales, Revista Mexicana de Derecho Constitucional, 3-29 2011

⁸ KAREL VASAK, Las dimensiones internacionales de los derechos humanos (serbal-Unesco, Barcelona, 1984). para profundizar en el tema pueden leerse autores como María Eugenia Rodríguez Palop, Claves para entender los nuevos derechos humanos, 44-45 Libros de la Catarata, Madrid, 2011

⁹ MOTTA-NAVAS, Álvaro Andrés Hacia la determinación del contenido esencial de los derechos fundamentales, 110 Universitas, 519-542 2005

¹⁰ PÉREZ-LUÑO, Antonio Enrique Concepto y concepción de los derechos humanos (acotaciones a la ponencia de Francisco Laporta)

entendidos como “exigencias que han sido recibidas por las normas constitucionales y, que, en mayor parte de los casos, se estructuran como derechos subjetivos¹¹.

2.2 MARCO TEÓRICO:

Las ventajas ofrecidas por las TIC para todos los sectores han logrado visibilizar las nuevas tecnologías, como mecanismos para el acceso e intercambio de información, saberes, opiniones, entre personas separadas incluso por distancias enormes¹². En esta realidad, aquellos no incluidos digitalmente están excluidos socialmente, y esta exclusión es una injusticia social¹³. En este sentido, la Organización de Naciones Unidas, ONU, desde años atrás ha insistido en la necesidad de reconocer el acceso a las TIC como una necesidad que requiere atención por parte del Estado

Por ello, en Colombia, la Ley 1341 de 2009¹⁴, en su artículo 2 numeral 7, consagra el derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC e indica que el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las TIC básicas, que permitan el ejercicio pleno del derecho a la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura, entre otros. Adicionalmente, señala que el Estado creará programas para que la población de los estratos menos favorecidos y la población rural tengan acceso y uso de las plataformas de comunicación. De su lectura, se infiere que el

¹¹ BOBBIO Norberto, El tiempo de los derechos, 24-25 Editorial Sistema, Madrid, 1991

¹² AGUIRRE-ANDRADE Alix & MANASÍA-FERNÁNDEZ, Nelly Derechos humanos de cuarta generación: inclusión social y democratización del conocimiento, 14 Télématique: Revista Electrónica de Estudios Telemáticos, 1, 2-16 2014

¹³ BUSTAMANTE-DONAS, Javier Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria, 4 2, 13-27 2007

¹⁴ COLOMBIA, LEY 1341 DE 2009, Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones,

Estado reconoce un derecho subjetivo a favor de los colombianos, al señalar una obligación positiva del Estado: propiciar su acceso a las TIC básicas e, incluso, se obliga a establecer políticas de acceso y uso a favor de los menos favorecidos.

El concepto de Derecho Fundamental y los mecanismos para su protección. En el artículo 1 del Decreto 2591 de 1991, se expresa que la acción de tutela es procedente para la protección de los derechos constitucionales fundamentales. Esta expresión, como lo señala Manuel Quinche Ramírez, en esencia ha tenido dos interpretaciones:

Una restrictiva y formalista, que, como lo señala el autor, fue adoptada en principio por el Consejo de Estado, y de acuerdo a la misma, sólo serían derechos fundamentales constitucionales los artículos 11 a 42 de la Constitución Política del 1991, en función a que sólo estos derechos son constitucionales por estar explícitamente consagrados en la Constitución y reconocidos expresamente en la misma.

Otra funcional, sistemática y finalista, que comprende derechos que no han sido reconocidos por el constituyente dentro del texto constitucional, pero que permiten una protección iusfundamental. Ejemplo de estos derechos son a la verdad, la justicia y la reparación, el derecho fundamental al agua o el derecho a la restitución¹⁵.

Esta última tesis, encuentra su respaldo en el desarrollo jurisprudencial de la Corte Constitucional que pretende darle significado al concepto de derecho fundamental. En torno al tema, se ha forjado un amplio debate que, hasta el momento, sólo ha concluido que, del concepto, no existe una noción universal, única y válida¹⁶

¹⁵ RAMIREZ, op cit.

¹⁶ COLOMBIA CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T.760 de 2008 M.P Manuel José Cepeda Espinosa

En sentencia T-418 de 1992 se reconoció la inherencia de los derechos fundamentales a la naturaleza humana, de tal manera se afirmó que,

“Los derechos obtienen el calificativo de fundamentales en razón de su naturaleza, esto es, por su inherencia con respecto al núcleo jurídico, político, social, económico y cultural del hombre. Un derecho es fundamental por reunir estas características y no por aparecer reconocido en la Constitución Nacional como tal. Estos derechos fundamentales constituyen las garantías ciudadanas básicas sin las cuales la supervivencia del ser humano no sería posible”¹⁷.

En sentencia T-406 de 1992, la Corte Constitucional considera que “*para que un derecho tenga la calidad de fundamental debe reunir unos requisitos esenciales*”¹⁸ los cuales son,

- **Conexión directa con los principios constitucionales:**

Como también lo define la Corte en la sentencia en mención, “los principios constitucionales son la base axiológico-jurídica sobre la cual se construye todo el sistema normativo”, Por lo tanto, toda la normatividad existente dentro del ordenamiento jurídico debe estar en concordancia con los mismos. “Los derechos fundamentales son, como todas las normas constitucionales, emanación de los valores y principios constitucionales, pero su vinculación

- **Eficacia Directa:**

Este requisito implica que “Para que un derecho constitucional pueda ser considerado como fundamental, debe además ser el resultado de una aplicación

¹⁷ COLOMBIA CORTE CONSTITUCIONAL Sentencia T-418 de 1992 M.P. Ciro Angarita Barón

¹⁸ COLOMBIA CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-406 de 1992 M.P. Ciro Angarita Barón

directa del texto constitucional, sin que sea necesario una intermediación normativa; debe haber una delimitación precisa de los deberes positivos o negativos a partir del sólo texto constitucional.”¹⁹

- **Contenido esencial**

A su vez, para que un derecho sea reconocido como fundamental, indica la Corte que el núcleo básico del derecho fundamental “no susceptible de interpretación o de opinión sometida a la dinámica de coyunturas o ideas políticas. El concepto de “contenido esencial” es una manifestación del iusnaturalismo racionalista del siglo XVIII, según el cual, existe un catálogo de derechos anteriores al derecho positivo, que puede ser establecido racionalmente y sobre el cual existe claridad en cuanto a su delimitación conceptual, su titularidad y el tipo de deberes y obligaciones que de él se derivan.” ²⁰

Así mismo, existen ciertos criterios para distinguir un derecho como fundamental, los cuales son de tipo analítico, fáctico e histórico.

Analíticos

- **Consagración expresa:**

Así, algunos derechos fundamentales, “el constituyente señaló en forma expresa su voluntad de consagrarlos como fundamentales. Es el caso de los derechos establecidos en el capítulo primero del título segundo de la Constitución e igualmente del artículo 44 sobre los derechos de los niños.” ²¹

¹⁹ Ibíd.

²⁰ Ibíd.

²¹ Ibíd.

Sin embargo, “Algunos exconstituyentes sostienen que los títulos y subtítulos de la Constitución no tienen el carácter de norma jurídica y como tal no delimitan el ámbito de los derechos fundamentales. Tales títulos fueron obra de la Comisión Codificadora y no voluntad jurídicamente significativa de la Asamblea.”²²

- **La remisión Expresa:**

“En otros casos, tal como sucede con los derechos humanos y con la prohibición de limitarlos en los estados de excepción, el constituyente ha estimado conveniente remitirse a los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, para reconocer su prevalencia en el orden interno, no sólo en cuanto a su texto mismo sino como pauta concreta para la interpretación de los derechos y deberes consagrados en la Constitución de 1991 (art. 93).”

La conexión directa con derechos expresamente consagrados:

“Algunos derechos no aparecen considerados expresamente como fundamentales. Sin embargo, su conexión con otros derechos fundamentales es de tal naturaleza que, sin la debida protección de aquellos, estos prácticamente desaparecerían o harían imposible su eficaz protección. En ocasiones se requiere de una interpretación global entre principios, valores, derechos fundamentales de aplicación inmediata y derechos económicos sociales o culturales para poder apoyar razonablemente una decisión judicial. Un derecho fundamental de aplicación inmediata que aparece como insuficiente para respaldar una decisión puede llegar a ser suficiente si se combina con un principio o con un derecho de tipo social o cultural y viceversa. Esto se debe a que la eficacia de las normas constitucionales no está claramente definida cuando se analiza a priori, en abstracto, antes de entrar en relación con los hechos.”²³

²² Ibíd.

²³ Ibíd.

- **El carácter de derecho inherente a la persona**

“En ocasiones, la existencia de un derecho fundamental no depende tanto de un reconocimiento expreso por parte de los creadores de la norma constitucional, como de una interpretación sistemática y teleológica a partir de las cuales se mire el ordenamiento en su conjunto, o la norma de acuerdo con su consagración implícita.

- **Fácticos**

- **Importancia del hecho**

Este aspecto implica, que *“será a través de la interpretación que los jueces hagan de la relación entre los textos y los hechos que se vayan presentando, como se irá construyendo la delimitación de los derechos mencionados... A partir de estos dos elementos, normas y hechos, el juez constitucional debe ir construyendo una interpretación razonable de la carta de derechos.”*²⁴

- **Históricos**

*“Por otra parte, la categoría de derecho fundamental posee también un carácter histórico. Dos implicaciones se derivan de este postulado: a). No todos los derechos fundamentales lo han sido en todos los tiempos y algunos de ellos bien han podido tener este carácter en forma transitoria y luego perderla, todo ello de acuerdo con la evolución de la sociedad civil, y b). La entidad de fundamental de un derecho se encuentra ligada al estado de la representación colectiva sobre el tema. Vale decir, la visión que la sociedad tiene de dichos derechos.”*²⁵

²⁴ Ibíd.

²⁵ Ibíd.

Siguiendo esta idea, la Corte Constitucional también ha afirmado que en razón a que ni en la jurisprudencia nacional ni en la doctrina, existe una definición unívoca de derecho fundamental, *“sí ha concordado en que ciertos elementos hacen parte del contenido de los derechos fundamentales”*. Uno de estos elementos *“es la obligación de prever mecanismos de protección judicial que permitan la justiciabilidad de los derechos y ha reconocido que la creación de mecanismos judiciales de protección es una obligación para el legislador que se desprende de la consagración constitucional de un derecho fundamental y hace parte de su dimensión objetiva*.

*Ciertamente, un derecho fundamental debe gozar de mecanismos de justiciabilidad ordinarios y preferiblemente también reforzados como en el caso colombiano la acción de tutela. Sin embargo, el que un derecho no goce de tales mecanismos no significa que no sea fundamental, sino que su consagración normativa es defectuosa o incompleta.”*²⁶

LA EXIGIBILIDAD Y LAS TIC

MINTIC

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según la Ley 1341 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios.

²⁶ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-372 DE 2011 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

En efecto, las TIC plantean retos y posibilidades de nuevos espacios de exigibilidad, así como herramientas para ello, tanto desde el punto de vista jurisdiccional como institucional. Por un lado, proponen mecanismos de justiciabilidad con el uso de TIC, que permiten un cambio en el concepto de derecho al acceso a la justicia, al plantear que pueden interponerse acciones judiciales sin necesidad de ir físicamente a los juzgados, lo que mejora las condiciones de acceso e incluso podría abaratar los costos del sistema de justicia²⁷.

Acciones como la tutela, el derecho de petición y desde luego el habeas data, multiplican su potencial de protección ante el uso de las TIC. Ahora bien, estos mecanismos tradicionales de exigibilidad, también comportan dimensiones institucionales en las que los órganos de control y protección de los derechos como la Procuraduría y la Defensoría juegan un papel fundamental para la promoción y defensa de los derechos en los ambientes tecnológicos y deben plantear los retos y promover las soluciones a problemas como la seguridad ciudadana en Internet y la superación de la brecha digital, que amenazan desde ya estos derechos y mecanismos en la era digital²⁸.

Teniendo en cuenta que la Justicia es garantía del Estado Social de Derecho, la oportunidad de acceso al ciudadano es fundamental dentro de cualquier sociedad que propenda al conocimiento, en tal sentido, la Sala Administrativa del **CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA**, en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones, ha venido trabajando por la consolidación del Plan TIC para la Justicia.

Las políticas de uso y aplicación de las TIC en lo referente a la justicia en el país, están orientadas a lograr los objetivos centrales, como proveer el acceso a la

²⁷ La responsabilidad del estado por la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC Jus publico 16

²⁸ La responsabilidad del estado por la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC Jus publico 16

infraestructura de TIC con estándares de niveles de servicio de clase mundial, para la Rama Judicial y en particular para los despachos judiciales y tribunales en todos los niveles, a lo largo y ancho del país; el uso eficaz de las TIC para mejorar la oportunidad, la eficacia, la transparencia y la confiabilidad de la prestación de los servicios de administración de justicia en el país; prestar una pronta, ágil y oportuna

Conforme a lo expresado por el Consejo de Estado en la Sentencia 00223 de 2017, las Personerías son organismos que están dotadas de autonomía administrativa y presupuestal, pues su función de vigilancia y control de las autoridades municipales demandan independencia del resto de instituciones que integran la administración local, por tal razón, si bien las personerías municipales forman parte del nivel local, por ser organismos de control del orden municipal, no pertenecen a la administración municipal, ejercen las funciones del Ministerio Público que les confieren la constitución y la Ley, tales como 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, así como las funciones que reciba por delegación de la Procuraduría General de la Nación; por lo tanto no son una dependencia del Concejo Municipal.

Así mismo, según lo dispuesto por los artículos 352 y 353 de la Constitución Política y 109 del Decreto 111 de 1996, las personerías municipales son secciones presupuestales dentro de los presupuestos de cada municipio y por ende, los recursos destinados para su funcionamiento, en el límite señalado por el artículo 10 de la Ley 617 de 2000, deben ser asignados por los alcaldes y los concejos en la sección presupuestal correspondiente a dicha institución. Esto a su vez es reafirmado, respecto al presupuesto de las personerías, entre otras instituciones, por lo dispuesto en el artículo 107 del Decreto 111 de 1996.

2.3 MARCO CONCEPTUAL:

TICS: Son tecnologías que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional, esto con el fin de facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información. Las Tecnologías de la Información y la de Comunicación (**TIC**) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en el ámbito de la informática y de las telecomunicaciones, de ahí la importancia de la tecnología que accede al proceso de producción, interacción, tratamiento y comunicación de la información.

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexión, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas

DERECHOS HUMANOS: son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna se entiende un área definida geográficamente que haya sido designada o regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación. Vemos que esa unidad integral de derechos en varias categorías, están protegidos no sólo por la legislación interna, sino por el bloque de constitucionalidad, al incorporar derechos civiles, políticos, sociales, colectivos, culturales y económicos, seis categorías muy amplias, que requieren un estudio bastante detallado

PERSONERO MUNICIPAL: El Personero Municipal es un servidor público que hace parte del Ministerio Público, a quien le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas y el control administrativo en el municipio; es elegido por el Concejo para el período que fije la ley. En virtud de sus atribuciones establecidas el Personero podrá, cuando las circunstancias lo ameriten, adelantar las investigaciones disciplinarias de un caso determinado, observando lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 49/87, y como consecuencia de esas investigaciones solicitar contra los empleados oficiales, excepto el Alcalde, sanciones de amonestación, multa, suspensión y destitución al funcionario u organismo competente para tal efecto. Igualmente tendrá facultad para vigilar las investigaciones adelantadas por las Comisiones de Personal creadas por el artículo 22 del Decreto 1001 de 1988.

DERECHOS FUNDAMENTALES: “Los derechos fundamentales son los que corresponden al ser humano en cuanto tal, es decir, como poseedor de una identidad inimitable caracterizada por su racionalidad que le permite ejercer sus deseos y apetencias libremente. De ahí que se le reconozca una dignidad -la dignidad humana- que lo colocan en situación de superior en el universo social en que se desenvuelve, y por ello, es acreedor de derechos que le permiten desarrollar su personalidad humana y sin los cuales ésta se vería discriminada, enervada y aún suprimida. Son los derechos fundamentales que le protegen la vida, proscriben *la tortura, aseguran su igualdad frente a sus congéneres, amparan su derecho a la intimidad, garantizan su libertad de conciencia, de cultos, de expresión y pensamiento; salvaguardan su honra, le permiten circular libremente, le preservan el derecho al trabajo, a la educación y la libertad de escogencia de una profesión u oficio, las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra; su*

*juzgamiento debe respetar el debido proceso, se le garantiza el derecho a la libre asociación y a formar sindicatos, etc.*²⁹.

ACTOS PROCESALES “actuación producida en el seno del proceso judicial, Son los hechos voluntarios que tienen por efecto directo o inmediato la constitución, el desenvolvimiento o la extinción del proceso, sean que procedan de las partes, del órgano judicial, o de terceros vinculados a aquel por motivo de una designación fundamentalmente de carácter oral, por impulso del juez o tribunal, o a iniciativa de las partes, ya se trate de vistas, declaraciones, interrogatorios, testimonios, careos, exploraciones, informes, etc.

DEBIDO PROCESO: Es el conjunto de requisitos que se le deben garantizar a todo trabajador; durante todo el proceso disciplinario; dentro de este proceso se encuentra el derecho a la defensa y un juzgador estipulado en el reglamento interno de trabajo. Se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante el juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

²⁹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-419-92. M.P. Simón Rodríguez Rodríguez

3. CRONOGRAMA.

Teniendo en cuenta el alcance y la metodología planteados, se debe precisar el tiempo en el que se desarrolla cada etapa del proyecto. Para la elaboración del cronograma, guiarse del siguiente ejemplo:

Tabla 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
Adaptación a la entidad y conocimiento de los procedimientos internos establecidos, indagación de los procesos actuales.												
Análisis de la información obtenida en la personería teniendo en cuenta la base de datos y la trazabilidad de detalles específicos.												
Análisis y elaboración de las asesorías materializando el apoyo jurídico.												
Ejecución de la proyección analizando las ventajas y el desarrollo de las nuevas tecnologías.												

4. PRIMER INFORME

4.1 CRONOGRAMA

Tabla 2. Cronograma primer informe

ACTIVIDAD	Mes 1			
	semanas			
1. Inducción al funcionamiento de la coordinación jurídica de Personería Municipal de Chía.				
2. Realizar estudios en materia del traslado de comunicación por competencia.				
3. Analizar e identificar las diferentes herramientas tecnológicas aplicable a la atención integral de los usuarios de la Personería.				
4. Realizar seguimiento a procesos en curso.				
5. Elaborar peticiones, traslado de peticiones y comunicación quejas y tutelas				
6. Coadyuvar en la prestación de asesoría jurídica telefónica en las diferentes ramas del derecho.				
7. Elaboración, redacción de datos consignadas en la tabla de usuarios de atención Personería Municipal de Chía.				

4.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 136 de 1994.
- Ley 1755 de 2015 donde se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Decreto 2591 de 1991 reglamenta todo lo relacionado al trámite de acción de tutela.
- Ley 1341 de 2009 donde se consagra el derecho a la comunicación la información y la educación conforme a los servicios básicos de las TIC.
- Sentencia T-418 de 1992 donde se reconoce la inherencia de los derechos fundamentales a la naturaleza humana.
- Sentencia T- 406 de 1992, Expone los requisitos para que un derecho tenga la calidad de fundamental
- Ley 1564 de 2012 Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones
- Ley estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

4.3 INFORME

En esta primera entrega expongo mi experiencia durante las primeras cuatro semanas como practicante jurídico de la **“PERSONERIA MUNICIPAL DE CHIA CUNDINAMARCA”**.

Durante la primera y segunda semana de práctica jurídico social en la Personería Municipal de Chía Cundinamarca se me hizo la inducción, teniendo en cuenta mis funciones a desempeñar dentro de la entidad como pasante, mediante esta inducción se me dieron a conocer todos los elementos legales y jurídicos que atiende la personería, además de la ampliación en sus canales virtuales debido a la pandemia generada por el COVID – 19, conforme a esta información se me relacionaron a mi correo electrónico las pautas que se debían tener en cuenta para la atención a los usuarios, así como también las competencias y actuaciones que efectúa la personería en cada rama del derecho y su centro de conciliación.

Dichos documentos informativos enviados al pasante por correo electrónico se relacionan en el siguiente espacio:

1. Comunicaciones traslado de petición.
2. Formato centro de conciliación Personería
3. Formato de apelación comparendo de Policía ley 1801 de 2016
4. Formulario denuncia VIF de Alcaldía de Chía solicitud medida de protección
5. Presentación Asesoría Jurídica y Atención al usuario.
6. Protocolo de atención telefónica y virtual
7. Tabla de atención a los usuarios 2021 Personería Municipal de Chía

Paralelo al envío de dichos documentos relacionados, recibía la inducción por parte de la Personera Delgada para Asuntos Jurídicos de la Personería Municipal de Chía la Dra. Marisel Hernández Velázquez, en donde me informaban sobre los distintos procesos que maneja la Personería Municipal de Chía, las áreas en las que realizan asesoría jurídica, siguiendo de manera preferencial con las controversias más frecuentes que se presentan y el estado de las solicitudes se realiza de acuerdo a la competencias.

La Personería Municipal de Chía, da a sus usuarios una atención integral atendiendo todas las necesidades y las recomendaciones aplicadas, de acuerdo con el Ministerio de Salud atendiendo la contingencia emergida por la pandemia del Covid-19, es importante puntualizar que conforme a las disposiciones de aislamiento social y priorizando el acompañamiento a usuarios siguiendo la implementación de las diversas herramientas tecnológicas, la Personería Municipal de Chía en cabeza de su personera **FAISULY BLANCO GONZALEZ**, han sido insistentes y de manera gradual ampliaron su cobertura entendido que la activación de las TICS, era fundamental para este momento tan controversial que golpeaba fuertemente a la comunidad colombiana

Además, se apoyaron las diversas inquietudes mediante asesoría telefónica, se desarrolla esta labor adjuntando toda la información consignada por los usuarios y generando un seguimiento continuo dependiendo la complejidad del caso, existe también especialista en atención a víctimas quienes procuran la protección de los derechos humanos de la población, aportando los conocimientos adquiridos en esta materia, lo cual funciona como respaldo y fortalece el funcionamiento integral de la entidad abriendo líneas transversales en temas poco explorados además, se propusieron acciones de mejora en el servicio de asesoría jurídica de la población del municipio, desarrollando alternativas que permitan la verificación permanente y la celeridad en los trámites con la finalidad de garantizar de manera eficiente y eficaz la prestación del servicio, tales como la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, actividad necesaria que busca acelerar los procesos, brindar transparencia y dar trazabilidad de las actividades de la personería. Con lo anterior, se busca dar cumplimiento a la función constitucional de guarda y promoción de los derechos humanos que es deber de esta entidad.

4.3.1 Procedimiento de atención asesorías jurídicas en la Personería Municipal de Chía

Es preciso indicar que atendiendo a la implementación de las TICS la personería cuenta con un amplio esquema de atención al usuario, utilizando herramientas telefónicas electrónicas tales como correos de recepción de solicitudes, redes sociales como Instagram, Facebook, en las cuales se resuelven inquietudes y se publica información de interés con el fin de que la comunidad sea participe de todas las actuaciones.

En relación con la afectación de los derechos, las solicitudes atendidas varían en promedio entre 4 y 5 diarias, el trámite que se hace utilizando los grupos incorporados a la herramienta tecnológica de WhatsApp, destinando en este caso

un grupo de profesionales, judicantes y practicantes a la atención especializada de usuarios, se hace de la siguiente manera.

RECEPCIÓN EN LA SECRETARÍA. En primer lugar, el usuario es atendido por el personal de apoyo a la gestión en labores de secretariado de la Personería, quien cuestiona el motivo por el cual se acerca a la entidad. Cuando solicita asesoramiento jurídico, se remite a la profesional encargada de esta función.

4.3.2 Entrevista con el profesional judicante o practicante del derecho. Se procede entonces a realizar una entrevista al solicitante, al que en primer lugar se le debe preguntar si está de acuerdo con suministrarle a la Personería, información conforme a sus datos personales de acuerdo con lo reglado en la ley 1581 de 2012, igualmente se pide información acerca de contagios por Covid-19, concorde a los lineamientos expuesto por el Ministerio de Salud.

El mismo informa el motivo de su consulta, la situación fáctica del caso y allegue soportes documentales si se requieren. En consecuencia, se realiza un análisis jurídico de la información dada junto con la Personera Delegada para Asuntos Jurídicos, quien evalúa si existe una afectación de los derechos fundamentales y se define el mecanismo de protección conveniente para el caso, informando del mismo al usuario. Se toma algún dato para el contacto telefónico.

PROYECCIÓN DEL MECANISMO DE PROTECCIÓN. Posteriormente, se proyecta el documento jurídico como mecanismo de protección, si es el caso, de lo contrario de cierra la asesoría telefónica indicando al usuario y guiándolo en el procedimiento a realizar se revisa por parte de la Personera Delegada para Asuntos Jurídicos, quien da su aval o realiza las correcciones y sugerencias necesarias.

ENTREGA AL USUARIO. Finalmente, con todas las correcciones o visto bueno del delegado el estudiante remite el documento en el caso de la petición a la Personera Delegada para Asunto Jurídico, para que haga el traslado a la empresa o entidad desde la personería misma, si es tutela o desacato se dispone a la entrega del documento al usuario, con las respectivas indicaciones para la presentación del mismo (Dónde lo debe presentar, número de copias, tiempo de respuesta, notificaciones).

5. SEGUNDO INFORME PRÁCTICA JURÍDICA SOCIAL

5.1 CRONOGRAMA

Tabla 3. Cronograma segundo informe

ACTIVIDAD	Mes 2			
	semanas			
1. Apoyo jurídico progresivo de usuarios en diversas áreas del derecho en la Personería Municipal de Chía.				
2. Realizar estudios en materia del traslado de comunicación por competencia.				
3. Analizar e identificar las diferentes herramientas tecnológicas aplicable a la atención integral de los usuarios de la Personería.				
4. Realizar seguimiento a procesos en curso.				
5. Elaborar peticiones, traslado de peticiones y comunicación quejas y tutelas				
6. Coadyuvar en la prestación de asesoría jurídica telefónica en las diferentes ramas del derecho.				
7. Elaboración, redacción de datos consignadas en la tabla de usuarios de atención Personería Municipal de Chía.				

5.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 136 de 1994.
- Ley 1755 de 2015 donde se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Decreto 2591 de 1991 reglamenta todo lo relacionado al trámite de acción de tutela.
- Ley 1341 de 2009 donde se consagra el derecho a la comunicación la información y la educación conforme a los servicios básicos de las TIC.
- Sentencia T-418 de 1992 donde se reconoce la inherencia de los derechos fundamentales a la naturaleza humana.
- Sentencia T- 406 de 1992, Expone los requisitos para que un derecho tenga la calidad de fundamental
- Ley 1564 de 2012 Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones
- Ley estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

5.3 INFORME

En esta segunda etapa como practicante jurídico de la **“PERSONERIA MUNICIPAL DE CHIA CUNDINAMARCA”**.

Se planteó como objetivo iniciar con la etapa de asesoramiento jurídico a la comunidad del municipio de Chía, en la utilización de los mecanismos de protección constitucionales y legales, para la protección de sus derechos fundamentales, aprovechando siempre el uso de herramientas tecnológicas, tales como correos electrónicos solicitudes de atención vía Facebook y Instagram, además del más importante y directo con usuarios de todas las edades, el contacto telefónico. Así mismo, se buscó fortalecer la gestión de la Personería Municipal de Chía, brindando el apoyo de talento humano con conocimientos jurídicos en la atención a los usuarios.

En primer lugar, se estableció que las solicitudes de asesoría por parte de los usuarios se llevarían a cabo mediante un orden específico y los datos de los mismos serían consignados en la plataforma Excel registrando los avances y las observaciones de cada usuario, de acuerdo con los tiempos establecidos de cada profesional y dependiendo del área del derecho del cual se tratase la controversia legal. La recepción del caso por Secretaría se disponía a atender el primer filtro de solicitudes que llegaban a la Personería, de acuerdo a esto, los encargados de secretaría consignaban los usuarios en el grupo de WhatsApp para que los profesionales efectuaran el procedimiento de llamada y recopilación de datos además del caso referido, de esta manera, se indagaba al usuario el motivo de su consulta, con el fin de determinar si el mismo versaba sobre temas relacionados con la afectación de sus derechos fundamentales además se evaluaba si el trámite que solicita el usuario requiera atención especializada y por lo tanto se remite a la Defensoría del Pueblo. En consecuencia, el practicante jurídico social quien en nombramiento es Pasante, realiza apoyo jurídico, desarrollando mecanismos que permiten al usuario tener una continua comunicación con su caso y se garantizan los fines de transparencia y trazabilidad de la entidad promotora de derechos humanos.

Como lo dicho anteriormente, se aprovechó la herramienta tecnológica de Microsoft Excel, con el fin de crear una tabla de registro de las asesorías brindadas que se utilizara como base de datos para la entidad. En la misma, se discriminaron los siguientes componentes:

1. Fecha de recepción de la solicitud. Correspondiente al día y mes en el que el usuario solicitó la asesoría jurídica en las instalaciones de la Personería Municipal de Lebrija.
2. Solicitante. Corresponde al nombre de la persona que solicita la asesoría jurídica.
3. Identificación. Referente al número de identificación del usuario.

4. Persona/entidad. Correspondiente a la persona o entidad que presuntamente genera la afectación de los derechos fundamentales del solicitante.
5. Hechos. Descripción de la situación fáctica que da origen a la solicitud de asesoría jurídica. Incluye circunstancias de tiempo, modo y lugar de la misma.
6. Mecanismo de Protección utilizado. Aquí se relaciona cuál de los mecanismos de protección se utilizó por parte de los integrantes del equipo de trabajo de la Personería, para lograr una protección de los derechos del solicitante.
7. Datos de contacto. Correspondiente a los datos de ubicación del solicitante del servicio.
8. Fecha de entrega del documento. Correspondiente a la fecha en la que al usuario se le hizo entrega del documento de protección elaborado.
9. Solicitante. Corresponde al nombre de la persona que solicita la asesoría jurídica.
10. Identificación. Referente al número de identificación del usuario.
11. Persona/entidad. Correspondiente a la persona o entidad que presuntamente genera la afectación de los derechos fundamentales del solicitante.
12. Hechos. Descripción de la situación fáctica que da origen a la solicitud de asesoría jurídica. Incluye circunstancias de tiempo, modo y lugar de la misma.
13. Mecanismo de Protección utilizado. Aquí se relaciona cuál de los mecanismos de protección se utilizó por parte de los integrantes del equipo de trabajo de la Personería, para lograr una protección de los derechos del solicitante.
14. Datos de contacto. Correspondiente a los datos de ubicación del solicitante del servicio.
15. Avances y Observaciones. Correspondiente a los avances que el practicante realiza del caso en ocasiones inconcluso, ya que los usuarios no remiten documentación exigida para los procedimientos.

5.3.1 Protección a través del derecho de petición. De esta manera, se elaboraron diez (05) derechos de petición, en cumplimiento del artículo 29 constitucional y de la Ley 1755 de 2015, con el fin de proteger derechos fundamentales como:

El mismo derecho de petición de los usuarios, a fin de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener información de estas, junto la garantía y reconocimiento de sus derechos. Los casos asesorados se relacionaron con:

- Petición dirigida a la **EPS FAMISANAR** con el propósito de que esta entidad prestadora de salud cubriera los gastos de un joven de 22 años quien padece de trastorno mental y de comportamiento con farmacodependientes debido a su adicción a las drogas, en el derecho de petición actúa su madre con la finalidad de que el joven sea remitido a un centro especializado llamado **EVOLUCIONA IPS**, los cuales se encuentra tratando al joven, pero afirman que necesitan cubrimiento por parte de la **EPS FAMISANAR**, se le exige a dicha entidad que garantice el derecho a la salud y por ende a la vida, ya que en dichas condiciones lo vuelven un sujeto de especial protección.
- Petición dirigida a la Fiscalía local de municipio, la usuaria en este caso manifiesta atreves de la petición avances acerca del proceso que se lleva a cabo por el delito de violencia intrafamiliar, donde el denunciante es su antigua pareja sentimental, quien nunca se ha hecho cargo de sufragar los gastos alimentarios, indica que el proceso referido tiene más de 2 años en curso y no ha recibido ninguna respuesta o comunicación por parte del Fiscal que lleva el caso.
- Petición dirigida a la Policía Metropolitana del Municipio de Chía, desde su condición de autoridad se buscan su acercamiento a la vereda FAGUA, a fin de realizar revisión de chatarrería, ya que manifiesta el usuario que en el sector se incrementaron los niveles de inseguridad y consumo de sustancias psicoactivas debido al funcionamiento de dicha empresa, se les pide que

verifiquen si la empresa cumple con requisitos de funcionamiento de acuerdo con la oficina de planeación territorial municipal.

- Dos peticiones dirigidas a Natura S.A. y a la empresa Claro S.A. a fin de que retiren todos requerimiento por pagos de recibos a sus servicios, aseveran las usuarias en la petición que debido a la perdida de sus documentos de ciudadanía, están siendo víctimas de suplantación, por lo tanto personas ajenas están aprovechando para solicitar productos a nombre de ellas, por tal razón se le pide a las empresas que verifiquen contratos y demás documentos que permitan cesar la vulneración de las peticionarias.

5.3.2 Estudio de casos objeto de trámite en la personería municipal.

Continuando con las actividades planteadas para la etapa, se realizó recepción de casos por vía telefónica atendidos por el estudiante de practica en la Personería de Chía, durante las últimas (2) dos semanas en que se desarrolló la práctica. El estudio fue dirigido a la atención prioritaria ejerciendo mediante asesorías jurídicas verbales la resolución y satisfacción de cada usuario por lo general en los casos de material laboral, a modo de que se prevé asesoría especializada se registra en tabla de usuarios de Excel de la Defensoría del Pueblo, estos se encargan de comunicarse con el usuario y atender de manera integral su solicitud Lo anterior, con el fin de analizar normativamente cada caso en concreto y su relación con la afectación de los derechos fundamentales, además de tener un acercamiento previo a posibles casos similares que se pretende utilizar y el mismo mecanismos que se considera ágil debida a la cantidad de usuarios atendidos durante la jornada .

Protección de los derechos fundamentales a través del derecho de petición.

Para garantizar la protección de los derechos fundamentales de los usuarios, se utilizó como mecanismo de protección el derecho de petición, en circunstancias frente a las cuales el usuario requiriera solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la

prestación de un servicio, requerir información, consultar examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, entre otras actuaciones, de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Con los mismos, se pretendió garantizar derechos como:

El derecho de petición. El derecho de petición como derecho fundamental y a su vez como mecanismo de protección. De esta manera, cuando se presenta una solicitud de carácter respetuosa a una autoridad, se está ejerciendo la garantía del mismo. Se protegió este derecho en los 5 de los casos atendidos.

El derecho a la salud. En virtud de la protección del derecho de petición, se pretendió proteger además el derecho fundamental a la salud, ya que un usuario requería solicitar su desvinculación de la Entidad Promotora de Salud a la cual se encontraba adscrito como cotizante, con el fin de ser registrado como beneficiario de su esposa, pues su situación económica había cambiado y no le permitía seguir aportando al sistema de general de seguridad social.

Al acceso a los servicios públicos domiciliarios. A través del desarrollo jurisprudencial, se analizó que el derecho al acceso a los servicios públicos se convierte en fundamental cuando se encuentra conexo con los principios que rigen el Estado. En este caso, la usuaria presentó solicitud de conexión del servicio de energía eléctrica a la empresa de servicios públicos que fue negado en razón a la ubicación de su predio. Sin embargo, la usuaria desea que se le otorgue una respuesta completa del porqué de la negativa.

Protección de derechos fundamentales a través de la acción de tutela. Dentro los casos analizados durante el tiempo en mención, en tres (3) de los mismos, se determinó la utilización del mecanismo de acción de tutela en garantía de los derechos fundamentales de los usuarios de la Personería Municipal de Lebrija. En este sentido, se garantizó que el caso cumpliera con en el artículo 86 de la

Constitución y el Decreto 2591 de 1991, además de los requisitos de inmediatez, residualidad y subsidiariedad también establecidos por la Corte Constitucional. Los derechos fundamentales que se buscó proteger a través del mecanismo son:

A la salud. En 1 de los casos presentados, manifestaron que sufrían de algún tipo de patología compleja, por lo que se requería una atención integral y preferente por parte de las Entidades Promotoras de Salud y de las Instituciones Prestadoras del Servicio. Así, estos usuarios requerían de consultas con médicos especialistas que determinaran las condiciones de su tratamiento, por las que llevaban esperando varios meses, a pesar de que las mismas se solicitaron de manera prioritaria. Lo anterior se soportó con las historias clínicas del paciente y las órdenes correspondientes. Se evidenció entonces, que se estaba afectando su derecho fundamental a la salud debido a su difícil condición médica, además de que dicha afectación podría causar un perjuicio irremediable en la integridad de los usuarios.

Jurídicamente se analizó el caso, teniendo en cuenta que, si bien el derecho a la salud se encuentra consagrado como un derecho Social, Económico y Cultural en el artículo 49 de la Constitución Nacional, dada su directa conexión con la dignidad humana, jurisprudencialmente se ha catalogado como un derecho fundamental de las personas, sin dependencia alguna.

Igualmente, en sentencia T-121 de 2015, se afirma

*ahondando en la faceta de la salud como derecho, resulta oportuno mencionar que ha atravesado un proceso de evolución a nivel jurisprudencial y legislativo, cuyo estado actual implica su categorización como derecho fundamental autónomo. Para tal efecto, desde el punto de vista dogmático, se consideró que dicha característica se explica por su estrecha relación con el principio de la dignidad humana, por su vínculo con las condiciones materiales de existencia y por su condición de garante de la integridad física y moral de las personas.*⁴⁶

6. TERCER INFORME PRÁCTICA JURÍDICA SOCIAL:

6.1 CRONOGRAMA

Tabla 4. Cronograma tercer informe

ACTIVIDAD	Mes 3			
	semanas			
1. Materialización de atención eficaz en la Personería Municipal de Chía.				
2. Realizar estudios en materia del traslado de comunicación por competencia.				
3. Analizar e identificar las diferentes herramientas tecnológicas aplicable a la atención integral de los usuarios de la Personería.				
4. Realizar seguimiento a procesos en curso.				
5. Elaborar peticiones, traslado de peticiones y comunicación quejas y tutelas				
6. Coadyuvar en la prestación de asesoría jurídica telefónica en las diferentes ramas del derecho.				
7. Elaboración, redacción de datos consignadas en la tabla de usuarios de atención Personería Municipal de Chía.				

6.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 136 de 1994.
- Ley 1755 de 2015 donde se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 2591 de 1991 reglamenta todo lo relacionado al trámite de acción de tutela.

- Ley 1341 de 2009 donde se consagra el derecho a la comunicación la información y la educación conforme a los servicios básicos de las TIC.
- Sentencia T-418 de 1992 donde se reconoce la inherencia de los derechos fundamentales a la naturaleza humana.
- Sentencia T- 406 de 1992, Expone los requisitos para que un derecho tenga la calidad de fundamental
- Ley 1564 de 2012 Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones
- Ley estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

6.3 INFORME

En esta tercera etapa como practicante jurídico de la **“PERSONERIA MUNICIPAL DE CHIA CUNDINAMARCA”**.

Al igual que en la segunda se plantearon los mismos requerimientos como objetivo iniciar con la etapa de asesoramiento jurídico a la comunidad del municipio de Chía, en la utilización de los mecanismos de protección constitucionales y legales, para la protección de sus derechos fundamentales, aprovechando siempre el uso de herramientas tecnológicas, tales como correos electrónicos solicitudes de atención vía Facebook y Instagram, además del más importante y directo con usuarios de todas las edades, el contacto telefónico. Así mismo, se buscó fortalecer la gestión de la Personería Municipal de Chía, brindando el apoyo de talento humano con conocimientos jurídicos en la atención a los usuarios.

6.3.1 Garantía del derecho de petición elevado ante entidades públicas y privadas. Conforme a lo lineamientos que la misma ley exige en el artículo 23 de la Constitución Nacional y la Ley 1755 de 2015 y también estableciendo las reglas

establecida por la jurisprudencia quienes indican la importancia de la petición y los alcances de esta.

“Este derecho es por lo tanto un camino para obtener acceso a las autoridades y se ha formado en una herramienta para la defensa de los derechos políticos y para la participación en la vida democrática del país, por medio de la fiscalización que todos los individuos pueden realizarles a las entidades públicas y privadas, conociendo sus actos, impugnando sus decisiones y manifestado su apoyo o rechazo a los gobernantes” (HINESTROSA FERNANDO, citado por: MARTÍNEZ, 48)

“Es de mencionar, que el Estado social de derecho obtiene su propia legitimación cuando se garantiza el acceso y ejecución del poder de manera democrática, como a su vez, en las posibilidades de darle solución a los constantes reclamos sociales, a tenor de los fines establecidos en el artículo 2 y el 209. Este derecho se presenta finalmente como la búsqueda por acercar el administrado y el Estado, otorgándole al primero un instrumento idóneo con el cual acudir ante el segundo para obtener información, o con el fin de que se produzca un pronunciamiento oportuno. “(MARTÍNEZ, 51) (T-567-92)

Teniendo en cuenta los anteriores pronunciamientos se elaboran alrededor de 5 peticiones elevadas a entes privados y públicos, además del asesoramiento telefónico encaminado a que los usuarios conocieran todas las herramientas encaminadas a proteger sus derechos fundamentales, por ende la personería es la encargada de hacer el traslado de dichas petición coadyuvando a los usuarios con el acercamiento previo, y respetando los conductos de justicia y equidad, el practicante debe aplicar sus conocimiento en cada área del derecho apoyado del personal profesional de la personería, quienes están prestos a colaborar con cualquier duda que se le presente al practicante.

Se busco salvaguardar el derecho fundamental a la petición en los siguientes casos:

- Petición de usuaria dirigida a la compañía de seguros **POSITIVA ARL**, en la cual se pretendía que la misma efectuara todo el procedimiento para autorización de incapacidades de la usuaria, quien actualmente se encontraba incapacitada debido al síndrome del manguito rotatorio, teniendo en cuenta que ella era trabajadora independiente el procedimiento de sus incapacidades según los reglamentos legales debía ser asumido por positiva, la petición elevada por la usuaria manifestaba una insistencia permanente ya que la compañía le exigía el llenado de ciertos formatos que nunca eran aprobados causando así la afectación de la usuaria.
- Petición de usuario elevada a la empresa **JES INGENIERA DE PROYECTOS S.A.S**, empresa con la cual contrato para la compra e instalación de un calentador de agua, aduce que la empresa nunca cumplió con lo pactado y se mostraban renuentes con la devolución del dinero, ya que según la misma empresa el calentador de la referencia ya que no se encontraba en sus manos, por lo tanto, la petición se dirigía específicamente encaminada a la protección del consumidor según la ley 1480 de 2011.
- 2 peticiones de usuarios encaminadas a que la **FISCALIA LOCAL**, les resolviera de forma concreta y específica, la relación de procesos que se llevan por el delito de violencia intrafamiliar, su requerimiento se da debido a que la entidad representada por sus delegados no contesta teléfono, ni tampoco correos.
- Se proyecta traslado de comunicación por competencia, proyectado por parte del estudiante pasante que de acuerdo con las facultades otorgadas a la personera delegada para la asesoría jurídica y atención al usuario según establecidas en la Ley 136 de 1994 y demás normas concordantes, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011

- Además, se atendieron peticiones sencillas de una usuaria que solicitó mediante llamada telefónica paz y salvo, con el fin de quedar a paz con una de sus empleadas, quien de manera voluntaria presentó su carta de renuncia se le garantizaba el pago de su liquidación con todo lo que correspondía a la ley.

6.3.2 Garantías fundamentales a través de la acción de tutela. Se atendieron 2 casos referentes a solicitudes que ya habían sido surtidas desde la personería, entendiendo que el derecho de petición no fue suficiente, para que las entidades de forma precisa y concreta solucionaran las peticiones de los usuarios se causa un agravio que debe ser protegido a través de la acción de tutela en aplicación del artículo 86 de la Constitución Nacional y el Decreto 2591 de 1991. Los derechos afectados en los casos asesorados fueron los siguientes.

- La usuaria no recibió respuesta efectiva a la petición que se elevó desde personería para el pago de incapacidades por parte del fondo de pensiones y cesantías COLFONDOS, quienes pedían certificaciones actualizadas por MEDIMAS EPS, entidad de salud que fue vinculada a la E.P.S
- El usuario no recibió respuesta efectiva por parte de la empresa privada la cual se comprometió con el usuario a la instalación de un calentador de agua, el cual nunca fue realizado por dicha empresa.

7. CUARTO INFORME PRÁCTICA JURÍDICA SOCIAL:

7.1 CRONOGRAMA

Tabla 5. Cronograma cuarto informe

ACTIVIDAD	Mes 4			
	semanas			
8. Materialización de atención eficaz en la Personería Municipal de Chía.				
9. Realizar estudios en materia del traslado de comunicación por competencia.				
10. Analizar e identificar las diferentes herramientas tecnológicas aplicable a la atención integral de los usuarios de la Personería.				
11. Realizar seguimiento a procesos en curso.				
12. Elaborar peticiones, traslado de peticiones y comunicación quejas y tutelas				
13. Coadyuvar en la prestación de asesoría jurídica telefónica en las diferentes ramas del derecho.				
14. Elaboración, redacción de datos consignadas en la tabla de usuarios de atención Personería Municipal de Chía.				

7.2 FUNDAMENTOS JURÍDICOS

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 136 de 1994.
- Ley 1755 de 2015 donde se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Decreto 2591 de 1991 reglamenta todo lo relacionado al trámite de acción de tutela.
- Ley 1341 de 2009 donde se consagra el derecho a la comunicación la información y la educación conforme a los servicios básicos de las TIC.
- Sentencia T-418 de 1992 donde se reconoce la inherencia de los derechos fundamentales a la naturaleza humana.
- Sentencia T- 406 de 1992, Expone los requisitos para que un derecho tenga la calidad de fundamental
- Ley 1564 de 2012 Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones
- Ley estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

7.3 INFORME

En esta cuarta etapa como practicante jurídico de la **“PERSONERIA MUNICIPAL DE CHIA CUNDINAMARCA”**.

Se plantea un cambio de la consignación de datos de usuarios, por ende no se da más uso de la herramienta Excel y se utiliza un formulario digital creado por la personería para la utilización más ordenada y clasificada por parte de los profesionales, judicantes y pasantes vinculados, en los otros aspectos el no hubieron cambios por lo tanto se desarrollaron los mismos requerimientos encaminados a realizar amplios campo de asesoramiento jurídico a la comunidad del municipio de Chía, en la utilización de los mecanismos de protección constitucionales y legales, para la protección de sus derechos fundamentales, aprovechando siempre el uso de herramientas tecnológicas, tales como correos electrónicos solicitudes de atención vía Facebook y Instagram, además del más importante y directo con usuarios de todas las edades, el contacto telefónico. Así

mismo, se buscó fortalecer la gestión de la Personería Municipal de Chía, brindando el apoyo de talento humano con conocimientos jurídicos en la atención a los usuarios.

7.3.1 Garantía del derecho de petición elevado ante entidades públicas y privadas. Durante el transcurso de las últimas semanas se proyectaron 2 peticiones y un traslado de petición de una usuaria en materia de planeación.

- El traslado de la petición consistió en la afectación que una empresa de construcción estaba causando a los propietarios residentes de un conjunto residencial del municipio, la empresa **GESTION Y ARQUITECTURA S.A.S**, no estaba cumpliendo con las actividades que se dejaron inconclusas en la construcción del conjunto, persisten problemas de inundación por lluvias se vincula a la empresa **EMSERCHIA**, prestadora del servicio de agua y a planeación Alcaldía Municipal.
- Petición de usuario elevada ante el **Juzgado Segundo Civil Municipal de Chía**, en búsqueda de información de proceso ejecutivo por alimentos, radicado 3 meses antes, el usuario indica en el escrito que desea saber si fue admitida y cuál es el paso por seguir con el fin de que se paguen los alimentos adeudados por tiempos superior a 2 años por parte de su progenitor
- Petición de usuario elevada ante la empresa **EMSERCHIA**, buscando establecer los niveles de agua que su vivienda estaba gastando de acuerdo a la factura del servicio, ya que según la usuaria la empresa prestadora del servicio de agua le estaba cobrando un valor adicional e injustificados, debido al cambio del contador y la reserva de agua.

- Petición de usuaria en materia laboral, destinada a su empresa con el fin de que autorizara cita con medico laboral debido a sus recientes patologías que afectaban cumplimiento de labores diarias
- Petición de usuaria en material laboral dirigida a la empresa donde laboro desde el mes de enero a abril de 2021, la usuaria indica que fue despedida sin justa causa ya que la gerente la acuso de perdida de materia prima a cargo de su responsabilidad, a lo que la usuaria manifiesta que su cargo no se encontraba destinado a tener dichas responsabilidades, asevera que hasta la fecha no recibió pago de liquidación y la empresa le pedía que firmara una carta de préstamos que nunca le hizo para descontarle de la misma.
- Elaboración de liquidación laboral conforme a los lineamientos de la página del ministerio del trabajo y teniendo en cuenta la tasa de interés moratorios Art 65 CST por el incumplimiento en el pago de la liquidación del empleado.

7.3.2 Garantías fundamentales a través de la acción de tutela. Se atendieron 2 casos referentes a la vulneración de derechos fundamentales en material laboral y de salud que cumplían con los requisitos de subsidiariedad, inmediatez y legitimación por activa.

- El primer caso correspondió a un usuario que sufre un tumor de alta peligrosidad que afecta el sistema nervioso central, y que solicita que su EPS FAMISANAR, autorice operación de oclusión de vasos de cabeza y cuello vía endovascular en la Fundación Clínica Shaio, los cuales venían tratando de manera eficiente y rápida su tratamiento.

- El segundo caso correspondía a una joven la cual laboro como vigilante en la empresa CAS, aproximadamente por 1 año renuncio voluntariamente, pero hasta la fecha no le han pagado su liquidación y además ya la empresa se encuentra en mora, la petición y liquidación laboral se efectuó por parte del Consultorio jurídico de la Universidad de la Sabana de lo cual se adjunta copia al escrito de tutela

8. CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la Practica Jurídico Social en la Personería Municipal de Chía, se cumplieron todos los objetivos propuestos a cabalidad, en la propuesta de Grado correspondiente a la asesoría jurídica interna entendiendo el proceso e implementación de las tecnologías de la información TICS, como eje fundamental en el acercamiento a los usuarios y conforme a las dificultades generadas por la pandemia generada por el COVID-19, se realizó de manera satisfactoria la integración de la atención telefónica, la implementación de herramientas como el WhatsApp y el correo electrónico cumpliendo así con los protocolos de bioseguridad y además de esto garantizando la protección de los derechos humanos y fundamentales de cada usuario.

Teniendo en cuenta la anterior alusión en preciso recalcar la importancia de la Personería Municipal de Chía, en el desarrollo social y humano del municipio, por ende, es imprescindible la ampliación de su esfera para garantizar un servicio más efectivo y de mayor cobertura, en consecuencia, se debe advertir lo siguiente:

- Conforme a los objetivos planteados y la relación de etapas generadas en la introducción respecto a la inducción y el manejo de los formatos y documentos utilizados en la Personería Municipal de Chía, se cumplieron ya que con estos se pudo evidenciar la autenticidad de los documentos electrónicos, los traslados a la entidades por carácter de competencia, cabe resaltar que cada documento realizado por el pasante, era revisado por la Delegada para la atención y Asesoría Jurídica de la Personería.
- En relación con el manejo de las herramientas tecnológicas, atendiendo las reglamentaciones de las TICS, se cumplieron ya que durante la practica el pasante utilizo herramientas dinámicas, que hicieran que la atención al usuario fuese clara y precisa al momento de abordar la asesoría.

- En relación con la protección de derechos fundamentales, de acuerdo a lo reglado en la carta magna, se cumplió de manera satisfactoria, ya que cada usuario fue asesorado o remitido en caso de competencia, las peticiones elevadas por el pasante de la personería sirvieron en el desarrollo de la práctica para que los beneficiados tuvieran respuesta amplias y concretas, las tutelas en cada caso concreto ayudaron a protección de garantías fundamentales y así evitar futuros perjuicios irremediables.
- Creación de mecanismos constitucionales y legales de acción inmediata, a través de los cuales puede acudir el afectado. En ello radica la importancia que en el ordenamiento jurídico colombiano han adquirido la acción de tutela y el derecho de petición, mecanismos que durante el desarrollo de la práctica jurídico social y dentro del análisis realizado a cada caso asesorado, resultaron idóneos para la consecución de la garantía de los derechos que, en su momento, se consideraron afectados.
- Para cada caso presentado, se realizó un análisis jurídico concreto de la situación fáctica narrada por el usuario. Utilizando todos los mecanismos conforme a lo propuesto y de acuerdo con las indicaciones propuesta por la Oficina TICS, de la Alcaldía Municipal de Chía, durante el desarrollo de la práctica jurídico social se pudo observar que el derecho a la salud es el principal derecho fundamental por el que los usuarios solicitaron algún tipo de asesoría jurídica. Por ende, se puede evidenciar que este es uno de los derechos más afectados a la población.
- La inexistencia de un presupuesto anual más amplio, que solviente la totalidad de las necesidades de la Personería Municipal de Chía Cundinamarca, limita el cabal cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas tanto constitucional como legalmente, pues es claro que para una completa ejecución de estas, se requiere de suficiente personal de apoyo a sus labores, que cuente

con las capacidades y conocimientos requeridos para las misma, además de la cobertura que requiere las funciones tecnológicas que requieren un plataforma más eficiente e interactiva conformé a las necesidades de los usuarios.

- La creación de una política de apoyo y fortalecimiento a las Personerías Municipales es una necesidad constante, que solo cesará en el momento en el que desde, tanto del Gobierno Central, como departamental, municipal y se genere una solución que fortalezca a fondo.

BIBLIOGRAFÍA.

COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-402-92, 3 de junio de 1992, magistrado ponente Eduardo Cifuentes-Muñoz.

COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-406-92, 5 de junio de 1992, magistrado ponente Ciro Angarita-Barón.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Colección Códigos Básicos. Legis

Delito informático electrónico de las telecomunicaciones y de los derechos de autor. Bogotá: Grupo editorial Ibáñez, 2012.

El derecho de acceso a archivos y registros administrativos. Madrid: Reus, 2008. Ramón Fernández, Francisca. (coord.), La influencia del Derecho valenciano en las disciplinas tecnológicas. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia- Rebollo Puig, Manuel. Sobre la reforma del régimen de responsabilidad patrimonial de la Administración. Estudios para la reforma de la administración pública / Fernando Sáinz Moreno (dir.), ISBN 84-7088-742-4, págs.215-244, 2004.

El derecho de acceso a archivos y registros administrativos. Madrid: Reus, 2008. Ramón Fernández, Francisca. (coord.), La influencia del Derecho valenciano en las disciplinas tecnológicas. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia-Tirant o Blanch: 2009.

RAMOS RAMOS, Leonor.intanilla Navarro, Ignacio. “El cambio tecnológico: cuatro apuntes desde la filosofía”. Revista Empresa y Humanismo Vol. IX, 1/06. 2006.

REBOLLO PUIG, Manuel. Sobre la reforma del régimen de responsabilidad patrimonial de la Administración. Estudios para la reforma de la administración pública / Fernando Sáinz Moreno (dir.), ISBN 84-7088-742-4, págs.215-244, 2004.

REMOLINA ANGARITA, Nelson. Tratamiento de datos personales, aproximación internacional y comentarios a la ley 1581 de 2012. Bogotá D.C.: Legis, 2013.

REPORTEROS SIN FRONTERAS. Enemigos de Internet 2015 [http://www. rsf-es.org/grandes-citas/ dia-contra-censura-en-internet/](http://www.rsf-es.org/grandes-citas/dia-contra-censura-en-internet/) Rincón, Erick y Devis Granados, Isaac Alfonso. Derecho de los usuarios de las telecomunicaciones. Bogotá: Editorial Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, 2008. Rincón, Jarvey y Naranjo, Victoria.

ANEXOS

ANEXO A. HISTORIAL DE USUARIOS ATENDIDOS PERSONERIA MUNICIPAL CHIA CUNDINAMARCA

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
05/04/2021	Francelena Salgado Ángel	Telefónica	Famisanar E.P. S	La señora Salgado, quien actúan en nombre de su hijo manifiesta que sufre de trastorno permanente debido a su adicción a las sustancias psicoactivas, solicita a su EPS, Famisanar cubrir con todos los gastos de la fundación EVOLUCIONA, con el fin de que su hijo siga con su tratamiento.	Derecho de petición	06/04/2021
05/04/2021	Jully Elsy Mojica Gómez	Telefónica vía WhatsApp	Natura S.A.S	La señora Mojica, se encuentra siendo víctima de suplantación por la pérdida de su documento hace 2 años, la empresa Natura S.A.S, le viene	Derecho de petición	08/04/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				haciendo cobros de manera permanente por unos productos que supuestamente ella adquirió mediante afiliación en la empresa, cabe aclarar que ella es residente en la ciudad de chía y el cobro se lo hacen desde la ciudad de Barranquilla.		
05/04/2021	Luis Antonio Chávez Pineda	Telefónica, correo electrónico	Empresa Privada	El señor Chávez, indica que renuncio a la empresa donde estaba laborando por un traslado que le hicieron desde Chía a la ciudad de Cartagena consulta para saber si la liquidación por parte de la empresa se encuentra ajustada a las normas laborales, su caso es remitido a la tabla de	Asesoría Jurídica	05/04/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				atención de la Defensoría del Pueblo		
05/04/2021	José Vicente Rozo Castañeda	Telefónica	No aplica	El señor Rozo, manifiesta que hace más de 20 años vive con su madre en una casa que pertenece a unos hermanos y que es parte de una herencia, asevera que sus hermanos quieren recluir a su madre en un centro de salud debido a su avanzada edad y echarlo a el de la casa, dice que el siempre ha estado al pendiente de los cuidados de su madre y ve injusto esta determinación de sus familiares	Derecho de petición	05/04/2021
08/04/2021	Diana María Cuervo	Telefónica y correo electrónico	No aplica	La señora Cuervo, quien actúa en nombre de su hijo menor indica que nunca se ha hecho cargo	Asesoría Jurídica	08/04/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				de los alimentos de su hijo, siempre lo ha llevado en buenos términos a conciliación en Comisaria de Familia, pero la situación no cambia mientras su hijo sufre necesidades.		
13/04/2021	Leonardo Soler	Telefónica	Comandante de la estación Policía Metropolitana de Chía	El señor Soler se comunica informando que en la comunidad donde vive, más exactamente en la vereda Fagua, sector chiquilinda existe una empresa dedicada al reciclaje y la chatarrería y debido a esto ha aumentado el consumo de sustancias psicoactivas y la inseguridad del barrio no es la misma de antes, quiero también hacer	Derecho de petición	06/05/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				verificación sobre si la empresa cumple con el POT		
14/04/2021	Ana María Delgado	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	La señora se comunica con la Personería para conocer todos los aspectos relacionados con las etapas de priorización establecidas por el Ministerio de Salud para la vacunación contra el Covid -19	Asesoría jurídica	14/04/2021
21/04/2021	Ivonne Gineth Rodríguez Ariza	Telefónica	Fiscalía Local Chía	La señora Rodríguez, manifiesta que hace más de 2 años inicio un proceso por inasistencia alimentaria en contra de su expareja sentimental, solicita petición para saber qué información le tiene el fiscal acerca de dicho proceso, además de saber que avances se	Derecho de petición	02/05/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				han realizado y cuál debe ser el paso para seguir.		
21/04/2021	Uriel Fernando Granados Canasto	Telefónica	No Aplica	Señor granados indica que es beneficiario de un seguro familiar, por lo tanto, solicita ayuda, ya que la aseguradora MAFRE, no ha efectuado el pago de la indemnización, cabe resaltar que sus demás hermanos ya fueron indemnizados.	Asesoría jurídica	21/04/2021
23/04/2021	Leandra Milena Achury Gómez	Telefónica y correo electrónico	E.P.S Medimas	La señora Achury solicita nuevamente a la Personería quienes ya le habían elaborada petición, esta vez requiere proyección de tutela con la finalidad de que se le transcriban incapacidades por 4 años de E.P.S MEDIMAS al	Acción de Tutela	10/05/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				fondo de pensiones Colfondos, quienes deben efectuar estos pagos.		
23/04/2021	Daniel Eduardo Walteros Álvarez	Telefónica	No Aplica	Usuario solicita información acerca de licencia de construcción en trámite por la oficina de planeación	Asesoría Jurídica	23/04/2021
26/04/2021	Luz Consuelo Silva De Gómez	Telefónica	No Aplica	La señora Luz Consuelo solicita información acerca de proceso de denuncia ante la fiscalía por caso de lesión personales.	Asesoría Jurídica	25/04/2021
26/04/2021	Yody Fayrus Goyeneche Rivera	Telefónica	No Aplica	Usuaría solicita asesoría con el fin de que se le asesore en tema de arrendamiento, manifiesta que hizo un contrato verbal y su arrendador la quiera desalojar del inmueble	Asesoría Jurídica	26/04/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
26/04/2021	Freddy Alexander Molano García	Telefónica	No Aplica	Solicita información acerca del trámite en materia de familia ante Comisario de Municipio de Ibagué Tolima	Asesoría Jurídica	26/04/2021
26/04/2021	Mayra Alejandra Tovar Aldana	Telefónica	Fiscalía Local	Usuaría solicita información acerca del trámite de denuncia ante la Fiscalía	Asesoría Jurídica	27/04/2021
27/04/2021	Oscar Fabian Nuñez Contreras	Telefónica	No Aplica	Usuario solicita información acerca de acta en una conciliación por deuda, se procede a realizar amplia explicación con el fin de que usuario tome la mejor determinación	Asesoría Jurídica	27/04/2021
27/04/2021	Luz Marina Rincón Rincón	Telefónica	No Aplica	La señora Rincón solicita asesoría verbal en materia de propiedad horizontal y administración interna de conjunto.	Asesoría Jurídica	27/04/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
03/05/2021	Aurora Pulido Hernández	Telefónica vía WhatsApp	Medicol EPS	La usuaria manifiesta ser de la tercera edad de 60 a 65 años, y desea tener información sobre vacuna, en el hospital de chía le informaban que no hay vacunas, EPS MEDICOL. OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición	Asesoría jurídica	03/05/2021
04/05/2021	Luz Nelly Chitiva Bermúdez	Telefónica	No Aplica	Usuaría solicita petición con la finalidad de que se le paguen descuento injustificados empresa call center. OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición	Asesoría Jurídica	04/05/2021
04/05/2021	Mariela Roderos	Telefónica	Policía Nacional	La usuaria solicita información acerca licencias de construcción	Asesoría jurídica	04/05/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				e incomodidad por tuberías averiadas.		
06/05/2021	Araminta Suarez	Telefónica y correo electrónico	Medimás y Colfondos	La señora Araminta Suarez, manifiesta tener inconvenientes con el cobro de incapacidad ante EPS, medidas no autoriza Colfondos	Acción de Tutela Y Derecho de Petición	10/05/2021
06/05/2021	Miguel Angel Medina Sanchez	Telefonica	No Aplica	Usuario solicita colaboración por despidos sin justa causa empresa dedicada al reciclaje materia laboral	Asesoría jurídica	06/05/2021
06/05/2021	Diego Alexander Barrera	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	Usuario solicita información acerca de petición que radico por medio de la Personería, se remite información de radicado a fin de realizar seguimiento.	Asesoría jurídica	07/05/2021
10/05/2021	Deysi García Moreno	Telefónica	No Aplica	La señora García solicita asesoría acerca de acuerdo inmobiliario para	Asesoría Jurídica	10/05/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				la compra de una casa, devolución de dinero se le indica proyectar petición formal a la empresa. OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición		
14/05/2021	Edgar Barrantes Forero	Telefónica	No Aplica	Señor Barrantes solicita Defensor de oficio para ser representado ante la Comisaria de Familia en proceso por custodia, se remite a tablas Defensoría del Pueblo.	Asesoría jurídica	14/05/2021
20/05/2021	Laura Sofia Osorio Bastidas	Telefónica y correo electrónico	No Aplica	La usuaria solicita asesoría acerca de liquidación laboral y también posible denuncia o demandas por parte de IPS en su contra, debe esperar a que se ejerza	Asesoría Jurídica	20/05/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				cualquier acción en su contra.		
21/05/2021	Sandra Julieth Atehortúa	Telefónica	No Aplica	La señora Atehortúa solicita asesoría acerca de trámite para quedar a paz y salvo con la liquidación laboral. Se proyecta Paz Y Salvo modelo de acuerdo con los requisitos laborales señalados.	Paz y salvo Laboral	21/05/2021
24/05/2021	Richard Ismael Martínez Piñera	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	El usuario manifiesta haber solicitado en varias ocasiones las cesantías por parte de su empleador, quien se niega a pagarlas. OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición	Asesoría jurídica	24/05/2021
26/05/2021	Héctor Rodríguez	Telefónica	No Aplica	El señor Rodríguez informa que Vanti no ha cumplido con la revisión	Asesoría Jurídica	26/05/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				general que se hace cada tres años de manera preventiva, revisión que se ha venido aplazando por parte de la empresa		
28/05/2021	Sergio German Rodríguez Rueda	Telefónica WhatsApp y correo electrónico	JES Ingeniería y Arquitectura a S.A.	El señor Rodríguez hizo compra de calentador de agua en la empresa Jes Ingeniería y Arquitectura, para instalación en su vivienda la empresa no cumple con lo pactada se exige devolución de dinero	Derecho de petición y Acción de Tutela	28/05/2021
28/05/2021	Maryis Sereny Hernández	Telefónica y correo electrónico	No Aplica	La señora Hernández manifiesta que la empresa vantí realizo corte de gas en su vivienda de manera arbitraria e injustificada	Asesoría Jurídica	28/05/2021
03/06/2021	Jaime Enrique Castillo	Telefónica	No Aplica	El señor Castillo solicita asesoría a fin de que la empresa prestadora del	Asesoría Jurídica	03/06/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				servicio público de energía, arreglen poste de energía que viene fallando hace más de 2 meses. OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición		
03/06/2021	Alexander Hernando Socha Castro	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	El señor Socha requiere asesoría con la finalidad de llegar a un acuerdo con un licitador quien lo contrato para una obra en el departamento de Arauca, se remite solicitud de conciliación en Personería.	Asesoría jurídica	03/06/2021
04/06/2021	Pedro Pablo Morales Jiménez	Telefónica	No Aplica	El usuario indica que, el día anterior se llevó audiencia en la comisaria de familia por la denuncia que presento su señora esposa en contra de el por	Asesoría Jurídica	04/06/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				presunta violencia intrafamiliar, requiere acompañamiento se remite a Defensoría del Pueblo.		
04/06/2021	Luz Helena Hernández	Telefónica	No Aplica	La señora Hernández solicita asesora de contrato verbal, subarrenda inmueble de su propiedad y esta requiere el desalojo por problemas de violencia y bioseguridad.	Asesoría jurídica	04/06/2021
04/06/2021	Blanca Cecilia Ramírez Muñoz	Telefónica y correo electrónico	No aplica	La señora Ramírez solicita asesoría, con el fin de conocer legislación familiar tema de custodia compartida de su hija con su expareja sentimental	Asesoría Jurídica	04/06/2021
04/06/2021	Laura Catalina Niño Suarez	Telefónica	No aplica	La señora Niño se comunica de manera urgente con la Personería, ya que por	Derecho de petición	04/06/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				accidente de su padre el Hospital le esta cobrando el valor de 8.000.000\$ por los procedimientos practicados.		
11/06/2021	Luz Dary Turriago Torres	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	La usuaria Torres requiere asesoría para poder darle fin a contrato de arrendamiento y así desalojar arrendatario, se le comunica llevar conciliación además de evaluar las condiciones del contrato.	Asesoría jurídica	11/06/2021
18/06/2021	ANA GREGORIA PAEZ	Telefónica	No Aplica	La usuaria solicita información acerca de trámite para obtener registro civil de su compañero que no aparece por ningún lado en la Registraduría de chía, es de carácter urgente para iniciar	Asesoría Jurídica	18/06/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				tramite de pensión de Sobrevivientes. OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición		
28/06/2021	Lady Constanza Ruiz	Telefónica	No Aplica	La señora Ruiz solicita asesoría para iniciar proceso de investigación de paternidad.	Asesoría jurídica	28/06/2021
29/06/2021	Natalie Carolina Uscategui Gonzales	Telefónica y correo electrónico	Notarias registraduría	La señora Uzcátegui solicita información como ciudadana venezolana acerca de procedimiento para poder registrar a su hija recién nacida.	Asesoría Jurídica	29/06/2021
29/06/2021	Jenna Naara Gómez	Telefónica	No Aplica	La señora Gómez desea conocer aspectos relevantes acerca de la propiedad horizontal con el objetivo de colocar queja formal ante la superintendencia de industria y comercio.	Asesoría Jurídica	29/06/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
29/06/2021	Jessica Urrea Blected	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	La señora Jessica solicita asesoría para saber conocer procedimiento acerca del pago de alimentos del hijo mayor, ya que su mama tiene vivienda y aún se encuentra laborando.	Asesoría jurídica	29/06/2021
29/06/2021	Luz Malena Flórez Morales	Telefónica	No Aplica	La señora Luz Malena solicita información acerca de cobro de cuota de alimentos ciudadano que se encuentra fuera del país	Asesoría Jurídica	29/06/2021
01/07/2021	María Clara Rodríguez Pulido	Telefónica	No Aplica	La señora María Clara solicita petición para que le autoricen una cánula para traqueotomía que el seguro Sanitas no ha querido autorizar, debe priorizarse para operación urgente.	Asesoría jurídica	01/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición		
12/07/2021	Luisa Fernanda Morales Icuá	Telefónica y correo electrónico	No Aplica	La señora Luisa solicita asesoría verbal para caso sobre un accidente de tránsito donde están involucrados 2 automóviles que colisionan en accidente múltiple	Asesoría Jurídica	12/07/2021
13/07/2021	Martha Lucia Bueno	Telefónica vía WhatsApp y correo electrónico	No Aplica	La señora Bueno quien actúa en nombre de su hijo el señor Daniel Sarmiento solicita petición dirigida al Juzgado Segundo Municipal de Chía, para obtener información sobre demanda de alimentos radicada en ese despacho.	Derecho de petición	30/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
13/07/2021	Maria Alicia Caro	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	La señora Alicia solicita asesoría para corrección de conciliación hecha en la personería manifiesta que hubo un error en el acta de conciliación, la usuaria requiere atención de la profesional Dr Claudia Tenjo por lo tanto se le remite.	Asesoría jurídica	13/07/2021
13/07/2021	Elsa Paola Bernal Molina	Telefónica a WhatsApp	Flórez Alianza S.A.	La señora Bernal indica que trabaja en una empresa de flores y la diagnosticaron con síndrome del manguito rotatorio en los dos hombros, indica que la empresa no la ha remitido con la medico laboral para su respectivo proceso de pensión por invalidez.	Derecho de petición	26/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
13/07/2021	Leandra Milena Achury	Telefónica y correo electrónico	Colfondos café salud en liquidación	La señora Achury se comunica nuevamente con la personería, ya que el fondo de pensiones Colfondos no ha resuelto su solicitud acerca de las incapacidades que no han sido canceladas a su antiguo empleador.	Acción de Tutela	30/07/2021
14/07/2021	Omar Augusto Velandia Lancheros	Telefónica y correo electrónico	No aplica	El señor Omar Augusto solicita a empresa privada que se le pague la liquidación y 1 mes y medio de salario en empresa que se dedica a prestar servicios de vigilancia y aseo indica que se ha comunicado con ellos, pero no le pagan ni le dan respuesta OBSERVACION: El usuario no envía documentos para petición	Asesoría Jurídica	14/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
14/07/2021	Diana Patricia Rodríguez Mora	Telefónica	No Aplica	La usuaria manifiesta que constructora del conjunto residencial donde reside le corto la energía a altas hora de la noche, porque se había pasado 2 días la fecha de pago tuvo que salir de la casa regalar todo lo que tenía en la nevera, fue a codensa la empresa prestadora del servicio de energía y le indican que la constructora no puede hacer cortes de energía a servicios esenciales OBSERVACION: La usuaria no envía documentos para petición	Asesoría Jurídica	14/07/2021
15/07/2021	Heymi Isabel Ramírez Casanova	Telefónica vía WhatsApp	No Aplica	La señora Ramírez en su calidad de ciudadana Venezolana extranjera solicita información	Asesoría jurídica	15/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				acerca de trámite de registro de su hija para poder estudiar en colegio público colombiano		
15/07/2021	Ana Milena Castro Patiño	Telefónica	Gestión y arquitectura S.A.	La señora Ana castro hace traslado de petición firmada en su integridad por todos los propietarios adjuntando su calidad de Administradora de Conjunto Residencial con el fin de que la constructora GESTION Y ARQUITECTURA S.A. soluciones problemas de la propiedad horizontal, usuaria adjunta petición a planeación y personería.	Derecho de petición	30/07/2021
16/07/2021	Javier Mendez	Telefónica WhatsApp y correo electrónico	EPS Famisanar	El usuario, manifiesta que su EPS FAMISANAR, no continúa realizando procedimiento con la clínica en la que lleva su	Acción de Tutela	30/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				procedimiento en la clínica Fundación SHAIO, poniendo en riesgo su vida requiero operación de vital urgencia.		
16/07/2021	Oscar Guerrero	Telefónico	No Aplica	El usuario solicita información acerca de los aportes en pensión, que desea seguir pagando, teniendo en cuenta que no tiene trabajo estable, se le recomienda afiliarse a la Fiduagraria.	Asesoría Jurídica	29/07/2021
16/07/2021	Laura Daniel Rodríguez Beltrán	Telefónica	No Aplica	La usuaria solicita información para demanda de alimentos ante un juez de Familia, debido a los incumplimientos del padre de su hijo, se incluye en la tabla de la Defensoría del Pueblo.	Asesoría Jurídica	14/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
15/07/2021	Annie Paola Villalba Gordillo	Telefónica vía WhatsApp	Fuera de serie almacén de ropa	La solicita que la empresa FUERA DE SERIE, en donde fue administradora le pague de manera urgente su liquidación salarial debido a que depende ello para subsistir, se remite a tabla de Defensoría del Pueblo.	Asesoría jurídica	24/07/2021
15/07/2021	Rosalba Martínez Martínez	Telefónica y WhatsApp	Emserchia S.A.	La señora Rosalba, manifiesta que la empresa de servicio público de agua EMSEERCHIA, le está haciendo cobros excesivos y injustificados en su factura por cambio de medidor y tanque.	Derecho de petición	30/07/2021
16/07/2021	Gladys Vargas Rodríguez	Telefónica y WhatsApp	Dypsion S.A.	La señora Vargas requiero petición con el fin de que la empresa donde laboro desde el mes enero de 2021 hasta abril	Derecho de Petición	30/07/2021

Fecha de Solicitud	Nombre del Solicitante	Medio de atención	Vinculado	Hecho	Mecanismo de protección o Asesoría	Fecha de entrega o atención
				le pague lo que corresponder a su liquidación laboral.		
16/07/2021	Angie Lorena Guevara	Telefónica y WhatsApp	CAS Seguridad Privada	La señora Guevara requiere Acción de Tutela con la finalidad de que la empresa de seguridad le haga pago de sus respectivas prestaciones sociales adeudadas hace 1 año, también pago de interés moratorios.	Acción de Tutela	01/08/2021