

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO		F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		Dependencia	Aprobado	Pág.
		SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(93)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANDREA STEFANIA MEZA CARDENAS		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	NELLY YULIED IBAÑEZ		
TÍTULO DE LA TESIS	ACOMPañAMIENTO A LA FUNCION ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA		
RESUMEN			
(70 palabras aproximadamente)			
<p>LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EXISTE PARA SALVAGUARDAR LOS DERECHOS DE LA POBLACIÓN COLOMBIANA YA QUE ES LA INSTITUCIÓN DEL ESTADO COLOMBIANO RESPONSABLE DE IMPULSAR LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS HABITANTES DEL TERRITORIO NACIONAL Y DE LOS COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR, EN EL MARCO DEL ESTADO SOCIAL DE DERECHO DEMOCRÁTICO, PARTICIPATIVO Y PLURALISTA, MEDIANTE DIVERSAS ACCIONES INTEGRADAS, ENTRE AS CUALES SE ENCUENTRAN LAS ACCIONES REALIZADAS POR LA EL ÁREA FUNCIONAL ADMINISTRATIVA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 93	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
 Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**ACOMPANAMIENTO A LA FUNCION ADMINISTRATIVA DE LA
DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA.**

ANDREA STEFANIA MEZA CARDENAS

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

**ACOMPANAMIENTO A LA FUNCION ADMINISTRATIVA DE LA
DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA.**

ANDREA STEFANIA MEZA CARDENAS

Trabajo de pasantía presentado para optar el título de administrador de empresas

**Directora
NELLY YULIED IBAÑEZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN	16
1. ACOMPAÑAMIENTO A LA FUNCION ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA.....	17
1.1 DESCRIPCION BREVE DE LA EMPRESA	17
1.1.1. Misión.....	17
1.1.2. Visión.....	17
1.1.3. Objetivos de la empresa.....	17
1.1.4. Descripcion de la estructura.....	18
1.1.5 Organigrama de la Empresa.....	22
1.1.6 Descripcion de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.	23
1.2. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA.	24
1.2.1. Planteamiento del problema.	24
1.2.2 Descripcion del problema.....	25
1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA.	25
1.3.2 Objetivo general.....	25
1.3.3 Objetivos específicos.....	25
1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA PASANTÍA.	26
1.5 Cuadro 2. Actividades a desarrollar en la pasantía.....	26
1.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	27
2. ENFOQUE REFERENCIAL.....	28
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL.....	28
2.2 ENFOQUE LEGAL.....	31
3. PRESENTACION DE RESULTADOS.	33
3.1 REALIZACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA REGIONAL OCAÑA AÑO 2013 PARA LA DEFENSORÍA NACIONAL DEL PUEBLO.....	33
3.1.1 Promocion y divulgacion de derechos humanos año 2013.	33
3.1.2 Objetivos.....	33
3.1.3 Gestion defensorial en cultura y educacion de derechos humanos, derecho internacional humanitario y minorias etnicas.....	34

3.1.4	Gestion defensorial en victimas, victimas del conflicto armado y escenarios de paz.	39
3.1.5	Gestion defensorial en derechos economicos sociales, culturales, colectivos y del ambiente.....	45
3.2	COORDINACION DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS DE LA ARL Y TODA SU NORMATIVIDA.....	47
3.2.1	Evaluación inicial e identificación de riesgos y procesos peligrosos.....	47
3.2.2	Conformación del comité de brigada y copaso.....	51
3.2.3	Investigación de accidentes de trabajo.....	55
3.2.4	Consolidación del programa de higiene industrial y saneamiento.....	56
3.2.5	Plan integrado de capacitacion y entrenamiento.....	60
3.3	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA	61
3.3.1	Investigacion de mercados para conocer el nivel de satisfaccion de los usuarios de la defensoria del pueblo regional ocaña y de la poblacion ocañera en general.	61
3.3.1.1	Descripcion del problema.....	61
3.3.1.2	Formulacion del problema.....	62
3.3.1.3	Objetivos	62
3.3.1.4	Justificacion.....	62
3.3.1.5	Delimitaciones.....	62
3.3.1.6	Metodologia.....	63
3.3.1.7	Tecnicas e instrumentos de recolección.....	65
3.3.1.8	Metodo de muestreo.....	65
3.3.1.9	Procesamiento y analisis de la informacion.....	65
3.3.1.10	Presentacion de resultados.....	65
3.3.1.11	Conclusiones de la investigacion de mercados.....	74
3.4	PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO TENDIENTES A GARANTIZAR LA CALIDAD AMPARADA EN LA NORMA TECNICA COLOMBIANA PARA ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS GP 1000 E ISO 9001.....	75
3.4.1	Socialización de la GP1000 y su importancia con la institución.....	75
3.4.2	Conformación del comité de talento humano.....	81
3.4.3	Capacitación de usuarios y funcionarios con respecto al servicio.....	82
3.4.4	Ley de archivo.....	83
4.	DIAGNOSTICO FINAL	88

CONCLUSIONES..... 89

RECOMENDACIONES..... 90

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS 91

ANEXOS..... 92

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. DOFA	24
Cuadro 2. Actividades	27
Cuadro 3. Cronograma de Actividades	27
Cuadro 4. Municipios Capacitados en Derechos Humanos	34
Cuadro 5. Gestión adelantada en restitución de DDHH comunidad Bari	38
Cuadro 6. Gestión Defensorial del Catatumbo	40
Cuadro 7. Delitos no producidos en el marco del conflicto armado	41
Cuadro 8. Mujeres víctimas marco ley 96/2004	42
Cuadro 9. Niños víctimas marco ley 906/2004	43
Cuadro 10. Relación de violación de DDHH y acompañamiento	44
Cuadro 11. Gestión Defensorial en Derechos colectivos	47
Cuadro 12. Evaluación inicial	48
Cuadro 13. Personas que deben conformar el comité	52
Cuadro 14. Acta de Conformación del copaso.	54
Cuadro 15. Matriz de peligros	55
Cuadro 16. Guía de reportes de accidentes	57
Cuadro 17. Actividades de vigilancia y control de saneamiento	58
Cuadro 18. Clases de inspección	59
Cuadro 19. Elementos básicos del botiquín	61
Cuadro 20. Cronograma de capacitación	61

LISTA DE MAPAS

	Pág.
Mapa 1. Municipios de Norte de Santander Capacitados en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (DIH)	36
Mapa 2. Resguardos Indígenas de Norte de Santander	37

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Conoce la Defensoría	65
Tabla 2. Le gustaría conocer la Defensoría	66
Tabla 3. Le gustaría que la Defensoría del Pueblo se diera a conocer mas	67
Tabla 4. Ha utilizado alguna vez los servicios de la Defensoría del Pueblo	68
Tabla 5. Servicios que ha utilizado de la Defensoría del Pueblo	69
Tabla 6. Satisfacción del servicio que le prestaron	70
Tabla 7. Amabilidad del funcionario	71
Tabla 8. Días que frecuenta la Defensoría	72
Tabla 9. Utilizaría nuevamente los servicios de la Defensoría	73

LISTA DE GRAFICAS

		Pág.
Grafica 1.	Conoce la Defensoría	63
Grafica 2.	Le gustaría conocer la Defensoría	64
Grafica 3.	Le gustaría que la Defensoría Regional se diera a conocer	65
Grafica 4.	Ha utilizado alguna vez los servicios de la Defensoría	66
Grafica 5.	Servicios que ha utilizado de la Defensoría	67
Grafica 6.	Satisfacción del servicio que le prestaron	68
Grafica 7.	Amabilidad del funcionario	69
Grafica 8.	Días que más frecuenta la Defensoría	70
Grafica 9.	Utilizaría nuevamente los servicios de la Defensoría	71
Grafica 10.	Mapa de Procesos	73
Grafica 11.	Recolección de información interna	74
Grafica 12.	Recolección de información externa	75
Grafica 13.	Comunicación del medio interno y externo	76
Grafica 14.	Cedula de solicitud o requerimiento	77
Grafica 15.	Ciclo de vida del documento	81

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 1.	Acta de conformación del comité	89
Anexo 2.	Encuesta aplicada a los usuarios y a la población Ocañera	90

RESUMEN

El presente trabajo titulado acompañamiento a la función administrativa de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, tuvo como objetivo general acompañar la función administrativa de la institución, dicho acompañamiento se realizó mediante el cumplimiento de una serie de objetivos específicos, basados en la mejora continua de algunas debilidades encontradas en el área tales como la falta de compromiso para consolidar información importante de la institución que se debe proveer al nivel central Defensoría Nacional del Pueblo, mediante informes de gestión bimensuales y anuales, la falta de interés para cumplir con la política de seguridad y salud, función que se encuentra bajo la responsabilidad de esta área y que al momento de la formulación de este trabajo de acompañamiento se encontraba totalmente abandonada, evaluar la satisfacción de los usuarios es unos de los objetivos a cumplidos junto con algunas acciones de mejoramiento que se deben proponer y ejecutar para lograr una eficiente productividad y mejora continua del área y de la entidad en general.

La metodología que se propuso en la ejecución de este trabajo se basa en la presentación de informes y resultados de las actividades realizadas para cumplir con cada uno de los objetivos propuesto de manera que se muestre un documento sólido y fundamentado en verdaderos aportes que ayuden al crecimiento y a lo toma de decisiones. Para cumplir con el informe anual del año 2013 que contiene las gestiones ejecutadas en las diferentes áreas que se manejan en la entidad, se reunió a todo el personal, con la finalidad de que expusiera los resultados de su gestión de manera que se copiara la mayor información posible, luego de socializar y consolidar la información se ordenó en los esquemas según las directrices requeridas por la Defensoría Nacional del Pueblo. Luego de ser revisado por el Defensor Regional es enviado a la dependencia que lo requirió. Para coordinar el programa de seguridad y salud en el trabajo acorde con los lineamientos de la ARL se contacto con la aseguradora colmena encargada de la seguridad de los funcionarios de la institución para conocer los parámetros y los lineamientos mediante los cuales se propucieron y ejecutaron las actividades tendiente a los programas de higiene y salud laboral. Por otro lado para conocer las debilidades de la política se realizó una evaluación inicial y se identificaron los riesgos y procesos peligrosos, junto a la aseguradora se efectuo una investigación de accidentes de trabajo durante el año anterior y más adelante se hara lo mismo para lo que se lleva de este año, también se formulo una ficha para que los encargados de reportar los accidentes de trabajo en la entidad lo hagan de una manera fácil y sencilla, se creo un comité de brigada y copaso para la ejecución y actualización de las actividades concerniente a la política de salud en el trabajo, el documento con los programas formulados y los resultados obtenidos en la ejecución de las actividades ejecutadas para mejorar esta debilidad de la empresa fueron socializados de manera que todos conocieran las mejoras que se han logrado. Los funcionarios que conforman el comité estan siendo capacitados por el área de RRHH del nivel central así como cada funcionario realiza una charla a los usuarios al comenzar la jornada diaria de trabajo, instruyéndolos sobre las rutas de evacuación por si se presentan situaciones de riesgo.

Para evaluar la satisfacción de los usuarios, se desarrollo una investigación de mercados debido a que no solo se quería conocer el grado de satisfacción de los usuarios como tal, sino de la población Ocañera en general, además de conocer otros factores como el servicio y los días que la comunidad más lo utiliza, ya que algunos días de la semana el mismo no es requerido y en otras la institución se encuentra saturada.

Por último se propucieron acciones de mejoramiento tendientes a garantizar la calidad amparada en la norma técnica colombiana GP 1000 e ISO 9001, se socializo la norma y su importancia con la organización, se conformo el comité de talento humano y se implemento la ley de archivo, además se capacitaran los funcionarios y los usuarios con respecto al servicio que se presta.

INTRODUCCIÓN

La administración de Empresas tiene su delegación en el área Administrativa esta es la encargada de fortalecer los procesos dentro de la entidad, de brindar apoyo por medio de la planeación, la organización y el control de las actividades, funciones importantes para la productividad, la eficacia, y la eficiencia del servicio.

El propósito de este trabajo fue brindar apoyo al área Administrativa de la Regional, de manera que esto se viera reflejado en la mejora de la prestación del servicio, debido a que los colaboradores que constituyen esta área son los encargados de recibir los usuarios y la documentación que se tramita en la institución, labores que dentro la regional y a otros funcionarios les parecían superficiales, no dándole la importancia que se merece, sin conocer que sus funciones van más allá de contestar teléfonos y recepcionar información. A lo largo del trabajo, el Defensor Regional y sus colaboradores evidenciaron la importancia de la delegación de funciones en esta dependencia, las cuales acompañadas de sus habilidades y competencias podrían aportar aún más a la institución; logrando que los funcionarios de esta área pudieran atender usuarios, tramitar información, realizar informes y diferentes estudios que ayuden a la toma de decisiones y a la mejora continua de la institución.

Al terminar el trabajo se obtuvo un Área Administrativa más fuerte con nuevas funciones y actividades a desarrollar, que contribuyen al crecimiento profesional de los funcionarios a cargo y de la institución en general.

1. ACOMPAÑAMIENTO A LA FUNCION ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA

1.1 DESCRIPCION BREVE DE LA EMPRESA

La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña es una organización pública que se encarga de dar apoyo Defensoría y acompañamiento en situaciones de riesgo a la sociedad en general y a las comunidades más vulnerables particularmente, haciendo cumplir los deberes de sus funcionarios y los derechos de toda la comunidad Ocañera establecidos en la constitución política de Colombia y dándole solución rápidamente a la diversidad de peticiones que llegan a la organización con el fin de que se garantice la dignidad de sus usuarios

1.1.1. Misión.

La Defensoría del pueblo es la institución del estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.

Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.

Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.

Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.

Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la ley.

1.1.2. Visión.

En el 2016, la Defensoría del pueblo es identificada tanto a nivel Nacional como internacional, por su incidencia en la garantía y protección de los derechos humanos y el fomento de la observancia del derecho internacional humanitario, atendiendo de manera prioritaria y reforzada a los sujetos de especial protección y manteniendo la comunicación directa y transparente con la comunidad, para aumentar su confianza y credibilidad.¹

1.1.3. Objetivos de la empresa.

Optimizar la calidad de la promoción y divulgación de los derechos humanos y fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.

Fortalecer los mecanismos de información y comunicación de la entidad con la comunidad en materia de derechos humanos y derecho internacional humanitario.

¹ DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. [En línea] Actualizado en el 2013. [citado el 15 de marzo de 2014]. Disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/114/Misi%C3%B3n-y-Visi%C3%B3n.htm>

Promover la garantía de los derechos humanos y observancia del derecho internacional humanitario por parte de la autoridades, la comunidad y de quienes participan en el conflicto armado.

Impulsar la respuesta institucional oportuna y efectiva que previene y mitiga los posibles riesgos que afectan a las víctimas y a la población susceptible de serlo en el marco del conflicto armado y otras formas de violencia.

Incidir en el desarrollo de una política pública para que los derechos de las víctimas se garanticen y cumplan con los estándares internacionales en el marco de la justicia.

Ofrecer a las víctimas y a quienes hicieron parte del conflicto, orientación especializada y acceso a mecanismos de defensa técnica y representación judicial.

Impulsar el ejercicio, exigibilidad, prevención y protección de los derechos económicos, sociales y culturales, colectivos y del ambiente.

Implementar procesos eficaces de mejora continua en la gestión de la entidad para facilitar la toma de decisiones.

Fortalecer programas de desarrollo del talento humano para cualificar a los servidores públicos potencializando su crecimiento personal y profesión.

Mejorar los sistemas de información y comunicación para facilitar la toma de decisiones.

Fortalecer la capacidad institucional para el mejoramiento del servicio.

Gestionar los recursos financieros necesarios para el desarrollo para el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la entidad.²

1.1.4. Descripción de la estructura. Despacho del defensor de pueblo Nacional. JORGE ARMANDO OTALORA GOMEZ.

Es el defensor del pueblo Nacional, es un abogado especializado en ciencias penales y criminológicas de la universidad externado de Colombia, con amplia experiencia en el sector público y privado en donde se ha destacado como defensor de los derechos y garantías fundamentales de los ciudadanos en el marco del estado social del derecho.³

Entre sus funciones se encuentran:

² DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. [En línea] Actualizado en el 2013. [citado el 15 de marzo de 2014]. Disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/114/Misi%C3%B3n-y-Visi%C3%B3n.htm>

³ DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. Perfil Defensor Nacional. [En línea]. Actualizado en el 2014. [Citado el 18 de marzo de 2014]. Disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/Defensor/432/Perfil.htm>

Diseñar y adoptar con el procurador general de la nación las políticas de promoción y divulgación de los derechos humanos en el país, en orden a tutelarlos y defenderlos.

Dirigir y coordinar las labores de las diferentes dependencias que conforman la Defensoría del pueblo.

Difundir el conocimiento de la constitución política de Colombia, especialmente los derechos fundamentales, sociales, económicos, culturales, colectivos y del ambiente.

Auxiliar al procurador general para la elaboración de informes sobre la situación de derechos humanos en el país.

Demandar, impugnar o defender ante la corte constitucional, de oficio o a solicitud de cualquier persona y cuando fuere procedente, normas relacionadas con los derechos humanos.

Interponer acciones públicas en defensa de la constitución nacional, de la ley del interés general y de los particulares, ante cualquier jurisdicción, servidor público o autoridad.

Diseñar los mecanismos necesarios para establecer comunicación permanente y compartir información con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales de protección y defensa de los derechos humanos.

Celebrar convenios con establecimientos educativos y de investigación nacional e internacional para la divulgación y promoción de los derechos humanos.

Celebrar los contratos y expedir los actos administrativos que se requieren para el funcionamiento de la entidad, así como llevar su representación legal y judicial pudiendo para ello otorgar los poderes o mandatos que fueren necesarios.

Rendir informes al Congreso de la Republica, según el artículo 5 ordinal 16 del decreto 025 del 2014.

Defensoria del pueblo regional de ocaña. Con el fin de garantizar el cumplimiento de todos los derechos humanos de los ciudadanos Colombianos, se crearon Defensorías regionales en todo el país.

Una de ellas es la Defensoría es la Regional Ocaña que está conformada por las siguientes unidades de apoyo para lograr cumplir con los fines y metas de la organización en general, en cabeza de su Defensor Regional **NELSON ENRIQUE AREVALO CARRASCAL**.

a) Unidad de atención y trámite de quejas. Esta dependencia es la encargada de recepcionar todas aquellas quejas que los usuarios traen consigo desde su

hogar o lugar de trabajo, está a cargo del doctor Gabriel Neira, las doctoras Esperanza Pacheco y Ana María Carrascal Vergel.

El primero es el encargado de la recepción de quejas concernientes a orden público, medio ambiente y amenazas. Y la segundas sobre las quejas referentes a salud y educación.

- b) Unidad de víctimas.** La dependencia de victimas está a cargo del doctor Mario Javier Quintero peñaranda apoyado por la doctora Sandra Guerrero cumpliendo las funciones de atender, asesorar y orientar en todos los procesos y temas que conciernen a personas que han sido víctimas de cualquier tipo de conflicto.
- c) Sistema de alertas tempranas (sat).** El SAT es el sistema de información de alertas tempranas, que se encarga de monitorear los municipios que se encuentran dentro de la jurisdicción de la regional Ocaña y las zonas de conflicto con el fin de salvaguardar la integridad y los derechos humanos, la unidad se encuentra a cargo de la doctora Martha Lucia Torres.
- d) Unidad defensoría pública.** La Defensoría Pública es una dependencia que está conformada por un gran número de abogados que brindan asesoría gratuita y defendiendo ante la corte los derechos de los ciudadanos. La unidad se encuentra a cargo de la doctora Betsy Emily Sánchez Rico y Henry Páez Franco.

De la siguiente manera se conforma la dependencia.

Ocho abogados defensores públicos dedicados a penal acusatorio, ellos atienden temas referentes a delitos.

Tres defensores públicos en el no penal, que a su vez se desprenden en defensoría laboral, civil y administrativo y atienden y llevan procesos sobre temas relacionados con el trabajo, la familia y cualquier tipo de reparaciones.

Dos defensores de victimas estos asesoran y defienden a todos aquellos que son víctimas de otras personas. Ej. Acceso carnal violento de un adulto contra un menor de edad de 14 años.

Dos defensores de responsabilidad penal para adolescentes, estos son aquellos que prestan su servicio a menores de edad que cometen delitos y que se encuentran en el margen del código de responsabilidad.

Un quince cuarenta y dos. Este defensor se encarga de visitar a los presos condenados para mejorar su calidad de vida y ayudarlos a reducir sus condenas.

Un conciliador académico es un defensor orientador que se encuentra en medio de un problema o situación para conseguir un acuerdo mutuo y que no dañe a ninguna de las partes.

Un investigador criminalista, este recopila todas las pruebas necesarias para que las misiones y las defensas tengan un resultado óptimo.

e) **Unidad administrativa.** La unidad administrativa en la regional Ocaña está constituida por tres auxiliares administrativos que se encargan de:

Apoyar las actividades relacionadas con los procedimientos administrativos de la dependencia para el cumplimiento de los procesos a los que contribuye.

Apoyar la recepción, clasificación, codificación y distribución de entrada y la salida de la correspondencia dándole a la misma un adecuado manejo.

Apoyar la elaboración de los informes requeridos por el superior inmediato para cumplir con los requerimientos de la regional.

Efectuar diligencias externas para cuando las necesidades del servicio así lo requieran para dar cumplimiento a los requerimientos de la unidad.

Apoyar la ejecución y desarrollo del plan de acción de la unidad para cumplir con los objetivos de la misma.

Ejecutar las actividades que les sean asignadas en el desarrollo de los planes operativos, plan estratégico institucional, plan de acción y plan de mejoramiento de la unidad como contribución al cumplimiento de los fines misionales de la entidad.

Colaborar en la organización y ejecución de los diferentes eventos de la dependencia para el desarrollo y ejecución de las actividades de la unidad.

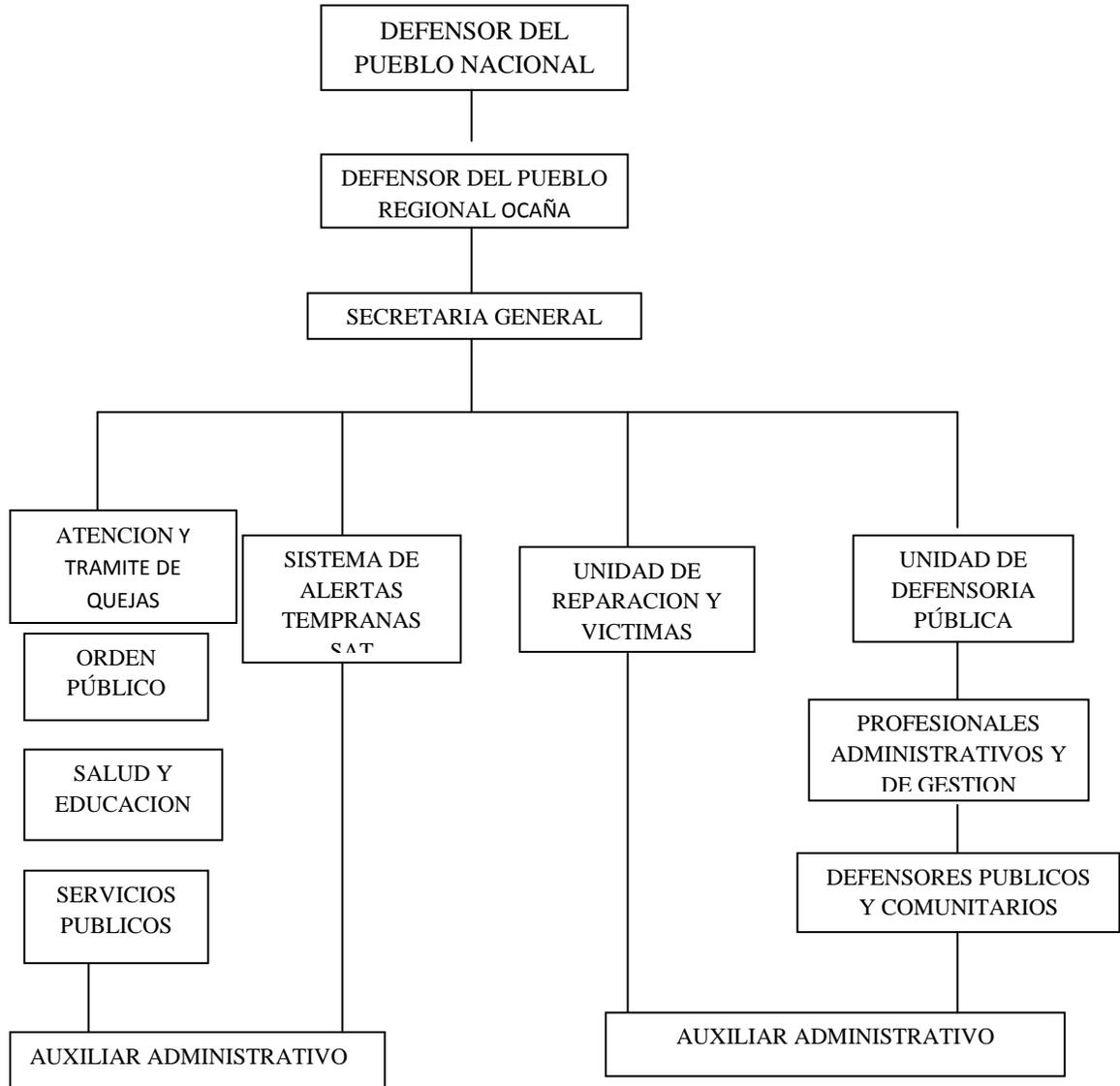
Atender, orientar y suministrar información a los usuarios internos y externos con el fin de proporcionar un adecuado servicio y contribuir al desarrollo y ejecución de las actividades a cargo de la pre consulta.

Enviar informes a las dependencias administrativas cada vez que ellos lo requieran sobre comisiones, vacaciones, nominas, tramites, quejas y demás que contribuyen al bienestar del recurso humano y de la organización como tal.

Hacerse cargo de las actividades de salud ocupacional (talleres, conferencias, pausas activas capacitaciones, formatos visibles, reconocimientos).

Dar apoyo administrativo a las demás unidades de la regional cada vez que ellos lo requieran.⁴

1.1.5 Organigrama de la Empresa



Fuente: Defensoría del pueblo

⁴ DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. Organigrama. [En línea] Actualizado en el 2014. [citado el 15 de marzo de 2014]. Disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm>

1.1.6 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

La dependencia o unidad a la que fue asignada la estudiante ANDREA STEFANIA MEZA CARDENAS identificada con código: 950310 fue al área administrativa.

Como anteriormente se mencionó está constituida por tres auxiliares administrativos los cuales cumplen con todas las funciones adjudicadas a ellos y a los cuales la estudiante antes mencionada da apoyo.

Entre las funciones del área administrativa se encuentran:

Dar apoyo a todas las unidades

Realizar la micro planeación de la regional y enviar informes a Bogotá.

Realizar la pre consulta a los usuarios

Filtrar la información hacia los conductos regulares

Mantener organizado y actualizado el archivo para permitir una búsqueda eficiente de la información.

Recibir, clasificar y codificar la correspondencia entrante y saliente de la regional con el fin de dar cumplimiento a los trámites adelantados por las demás unidades en la regional.

Emitir informes a las diferentes dependencias administrativas nacionales en Bogotá.

1.2.DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA.

Cuadro 1. MATRIZ DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Suficientes recursos económicos, tecnológicos y físicos.</p> <p>Adecuado clima organizacional.</p> <p>Capacitaciones.</p> <p>Eficientes políticas de salud ocupacional</p>	<p>Ineficiente distribución de las funciones.</p> <p>Poco personal.</p> <p>Falta de organización en la documentación.</p> <p>Falta de sentido de pertenencia.</p> <p>Ineficiente trato a usuarios.</p> <p>Deficiente distribución de la planta.</p> <p>Desactualización del programa de salud ocupacional</p> <p>Desconocimiento del Personal hacia las políticas del programa de salud ocupacional</p> <p>Poco conocimiento de la norma GP 1000</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>Entrada de nuevo personal profesional y capacitado.</p> <p>Reestructuración de personal.</p> <p>Implementación del programa de salud ocupacional</p>	<p>Consolidar el Programa de Salud Ocupacional</p> <p>Capacitar con el acompañamiento del departamento administrativo y la unidad de talento humano nacional, los funcionarios públicos de la regional Ocaña.</p> <p>Mejorar la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo.</p>	<p>Retroalimentar el Programa de Salud Ocupacional con el sentir de los empleados</p> <p>Dinamizar el COPASO de manera activa</p> <p>Asignar el tiempo requerido a los empleados para participar en actividades propias del Programa</p> <p>Socializar las funciones de todas las unidades de la empresa y la gp 1000.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>Flujo de comunicación</p> <p>Mala interpretación en la información</p> <p>Seguridad de los funcionarios</p> <p>Inconformidad de los colaboradores en el área de trabajo</p>	<p>Propiciar un ambiente de trabajo seguro, sano y agradable para los empleados y usuarios de los servicios.</p> <p>Comprometer de todas las partes intervinientes en las acciones que sean programadas, sensibilizar a los participantes y predisponerlos para que estén abiertos a ser responsables de su ejecución y, de esta forma, facilitar su implementación de medios de comunicación más efectivos.</p>	<p>Vincular al personal para actualizar el Programa de Salud ocupacional</p> <p>Crear espacios de socialización del Programa</p> <p>Fortalecer el trabajo en equipo para la mejora de los resultados en la prestación de los servicios y en la generación de informes.</p>

Fuente: Pasante

Planteamiento del problema.

¿De qué manera el acompañamiento a la función administrativa de la defensoría del pueblo regional Ocaña puede mejorar los procesos?

1.2.2 Descripción del problema.

Las organizaciones públicas con objeto social están hechas para mejorar la calidad de vida de toda la comunidad. La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña no es indiferente a esta realidad está constituida para velar y hacer cumplir los derechos de todos los colombianos a través de diferentes acciones integradas, salvaguardando desde múltiples ópticas los derechos de las personas. Por lo tanto para cumplir con esta finalidad la institución debe contar con personal capacitado en las diferentes unidades de manera que la gestión pertinente se desarrolle sin mayor contratiempo, rápidamente y eficazmente evitando re victimizar de alguna manera al usuario.

Por consiguiente la unidad administrativa es quien representa el primer paso del proceso que se puede adelantar entre el usuario y la institución, ya que de ella se desprenden la entrada y salida de insumos que en este caso son gestiones y respuestas a usuarios y en la pre consulta, parte fundamental para el direccionamiento del proceso. Esta unidad aunque no tiene la importancia que debería es fundamental para el diligenciamiento de las diferentes estrategias adoptadas por las políticas públicas que rigen la institución. El poco sentido de pertenencia por parte de los colaboradores del área y sobre todo del resto del personal hace que esta dependencia no tenga la suficiente fuerza y gestión que debería como las demás unidades, esto se debe a que los funcionarios a cargo no muestran mucho interés por mejorar y crear una fuerte y audaz estructura interna dentro de la organización, los puestos de trabajo se encuentran desnivelados ya que no se tienen claras las unidades que esta debe apoyar, así mismo se ha dejado de lado en la organización los requerimientos de seguridad y salud en el trabajo, la atención al usuario realizada por la unidad administrativa es deficiente, por tanto es importante hacer un acompañamiento a la función administrativa de la defensoría de pueblo regional Ocaña con el propósito de mejorar y nivelar su desempeño frente a otras regionales amparada en la norma técnica GP 1000 e ISO 9001 garantizando siempre la calidad de los servicios prestados. Además es necesario coordinar y ejecutar el programa de seguridad y salud en el trabajo acorde a los lineamientos establecidos por la ley para garantizar el buen desempeño de los funcionarios para con la organización, de manera que la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña sea una institución fortalecida en los más altos parámetros administrativos y por consiguiente lograr que los colaboradores del área se interesen más por sus funciones aumentando su autoestima y sentido de pertenencia.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA.

1.3.2 Objetivo general.

Acompañar la función administrativa de la defensoría del pueblo regional Ocaña.

1.3.3 Objetivos específicos.

Realizar el informe anual de la Defensoría Regional Ocaña año 2013 para la Defensoría Nacional del Pueblo.

Coordinar el programa de seguridad y salud en el trabajo, acorde con los lineamientos de la ARL y toda su normatividad.

Evaluar la satisfacción de los usuarios de la defensoría del pueblo con el servicio recibido
 Proponer acciones de mejoramiento tendientes a garantizar la calidad amparada en la norma técnica colombiana GP 1000 e ISO 9001.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA PASANTÍA.

1.5 Cuadro 2. Actividades a desarrollar en la pasantía.

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos.
Acompañar la función administrativa de la defensoría del pueblo regional Ocaña.	Realizar el informe regional anual del año 2013 para la Defensoría Nacional del Pueblo.	Recopilar y Consolidar la información.
		Ubicar la información en formatos estándar para la defensoría.
		Realizar análisis cualitativo de la información
		Enviar informe final según lo requerido en instructivo de informe.
	Coordinar el programa de seguridad y salud en el trabajo, acorde con los lineamientos de la ARL y toda su normatividad.	Evaluación inicial e Identificación de riesgos y procesos peligrosos.
		Conformar el comité de brigada y copaso.
		Investigación de accidentes de trabajo.
		Consolidación del programa de higiene y saneamiento
	Evaluar la satisfacción de los usuarios de la defensoría del pueblo con el servicio recibido	Realizar encuestas a usuarios para recolección de datos.
		Analizar y socializar los resultados.
		Emitir informes al defensor regional
	Proponer acciones de mejoramiento tendientes a garantizar la calidad amparada en la norma técnica colombiana GP 1000 e ISO 9001.	Socializar la GP1000 y su importancia para la organización.
		Conformación comité de talento humano.
		Capacitación de usuarios y funcionarios con respecto al servicio
		Implementar la ley de archivo.

Fuente. Pasante

1.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Cuadro 3. Cronograma de actividades

Actividades.	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reconocimiento de la empresa.																								
Plan de trabajo																								
Recopilar y Consolidar la información.																								
Ubicar la información en formatos estándar para la defensoría.																								
Realizar análisis cualitativo de la información																								
Enviar informe final según lo requerido en instructivo de informe.																								
Evaluación inicial e identificación y evaluación de riesgos y procesos peligrosos.																								
Comité de brigada y copaso																								
Investigación de accidentes de trabajo.																								
Consolidación del programa de higiene y saneamiento																								
Información y capacitación permanente a los trabajadores y asociados.																								
Informe parcial																								
Realizar encuestas a usuarios para recolección de datos.																								
Analizar y socializar los resultados																								
Emitir informes al defensor regional																								
Socializar la GP1000 y su importancia para la organización.																								
Delegar comité de talento humano.																								
Capacitación de usuarios y funcionarios con respecto al servicio																								
Ley de archivo																								
Informe final pasantía																								

Fuente. Pasante.

2. ENFOQUE REFERENCIAL

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

El enfoque conceptual define los términos que son utilizados en la implementación del trabajo de pasantía y que le dan al lector un conocimiento más general de los temas a tratar.

Derechos humanos esenciales: ideal común por el que todos los individuos y pueblos en general debe esforzarse.

Derechos colectivos y del ambiente: Los derechos colectivos son una categoría de los derechos humanos, que se entienden como las facultades que tienen grupos de personas para construir sus diferentes mundos de relaciones individuales y colectivas, de acuerdo con sus prácticas sociales, sus vidas en comunidad y sus necesidades. Dentro de las características de los derechos colectivos se resaltan su titularidad, su interdependencia y su indivisibilidad. En cuanto a su titularidad, esta se concreta en una colectividad y no en una persona determinada. Su interdependencia hace que la realización de un derecho dependa de la realización de otro. En virtud de su indivisibilidad, la violación puede causar agravio a un derecho colectivo y al tiempo causar lesión a derechos individuales. Entre los que se encuentran dentro de este grupo son: El goce de un ambiente sano, La existencia del equilibrio ecológico, La moralidad administrativa, el goce del espacio público, La defensa del patrimonio público, La defensa del patrimonio cultural de la Nación, La seguridad y salubridad pública, el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, la libre competencia económica, el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, La prohibición de la fabricación, importación, posesión, uso de armas químicas biológicas y nucleares, así como la introducción al territorio nacional de residuos nucleares o tóxicos, el derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente, la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes, los derechos de los consumidores y usuarios y el derecho a la seguridad alimentaria⁵.

Víctimas del conflicto armado: personas que ha sufrido daño o cualquier tipo de perjuicio a causa del conflicto armado interno que se vive en el país.

Gestión Defensorial: asesoramiento legal y acompañamiento a las comunidades para hacer valer los derechos humanos que les han sido vulnerados.

Delito: Acción que va en contra de lo establecido por la ley y que es castigada por ella con una pena grave.

⁵ DEFENSORÍA NACIONAL DEL PUEBLO. Sistema de Gestión Documenta. [En línea]. Actualizado en el 2010. [citado el 10 de abril de 2014] Disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1264/Gesti%C3%B3n-documental.htm>

Abuso sexual: El abuso sexual es definido como cualquier actividad sexual entre dos o más personas sin consentimiento de una persona. El abuso sexual puede producirse entre adultos, de un adulto a un menor -abuso sexual infantil- o incluso entre menores.

Violencia intrafamiliar: es cualquier tipo de abuso o agresión que sufre una persona dentro del hogar.

Grupos armados ilegales: organizaciones de personas que se encuentran integrando grupos que no están bajo los lineamientos de la ley.

Salud ocupacional: es el conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.

Copaso: El Comité Paritario de Salud Ocupacional constituye un medio importante para promocionar la Salud Ocupacional en todos los niveles de la organización, buscar acuerdos con las directivas y responsables del Programa de Salud Ocupacional en función del logro de metas y objetivos concretos, divulgar y sustentar prácticas saludables y motivar la adquisición de hábitos seguros.

Enfermedades profesionales: es aquella que sobreviene como consecuencia obligada o directa de la clase de trabajo que desempeña el colaborador o del medio en el que este se haya visto obligado a trabajar. Esta puede ser permanente o temporal.

Accidente de trabajo: es aquel que sobreviene por causa u ocasión del trabajo, incluyendo aquellos que se ocasionan por fuera del trabajo o la jornada laboral, siempre y cuando sean durante la ejecución de órdenes del empleador.

Factores de riesgo: son aquellos fenómenos elementos o acciones que sumados a algunas condiciones de las personas y el ambiente pueden desencadenar accidentes de trabajo o generar en el transcurso del tiempo enfermedades profesionales.

Riesgos físicos: este los puede desencadenar los ruidos, la iluminación, la temperatura extrema, la radiación ionizante que puede producir sordera, fatiga visual, alteraciones de la piel y del sistema circulatorio.

Riesgos químicos: este lo pueden producir efectos tales como los gases, vapores, polvos, humos, líquidos y sólidos que produzcan quemaduras en la piel y en los ojos, problemas respiratorios y hasta cáncer.

Riesgos biológicos: son aquellos que desencadenan virus, hongos, bacterias, parásitos, plantas y animales y se producen por mala disposición de basuras, inadecuado suministro de agua.

Riesgos ergonómicos: estos se producen por malas posturas e inadecuados movimientos repetitivos, además de un inadecuado puesto de trabajo.

Riesgos psi colabórales: son originados del ritmo y sobrecarga de trabajo.

Riesgos públicos: son derivados de situaciones de agresión entre seres humanos en este caso entre compañeros de trabajo.

Riesgos naturales: hacen referencia a aquellos que se derivan del clima y fenómenos de la naturaleza.

Acción correctiva: conjunto de acciones adoptadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada o situación no deseable.

Acción preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una situación potencial no deseable.

Adecuación: suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

Alta dirección: persona o grupo de personas del más alto nivel jerárquico, que dirigen y controlan una entidad.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se desarrolla un trabajo.

Autoridad: poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

Calidad: grado en el que un conjunto de acciones inherentes cumplen con los requisitos.

Capacidad de una entidad: aptitud de una entidad para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ser de calidad.

Cliente/usuario: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Competencia: aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en procesos: gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación.

Habilidad: capacidad para aplicar apropiadamente atributos o compartimientos personales para desempeñar una actividad.

Mejora continua: acción permanente realizada con el fin de cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales se transformaran en elementos de entrada y resultados.

2.2 ENFOQUE LEGAL

Ley 9a. de 1979: Es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia. Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.

La Resolución 2400 de 1979 de Min -Tra: Conocida como el "Estatuto General de Seguridad", trata de disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Decreto 614 de 1984 de MinTra Y MINSALUD: Crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país.

La Resolución 2013 de 1986 de MinTra: Establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas.

La Resolución 1016 de 1989 de MinTra: Establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.

Ley 100 de 1993 de MinTra: Se crea el régimen de seguridad social integral.

Decreto 1281 de 1994 de MinTra: Reglamenta las actividades de alto riesgo.

Decreto 1295 de 1994 de MinTra y MINHACIENDA: Dicta normas para la autorización de las Sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos de enfermedad profesional y accidente de trabajo Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales Establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (A.R.P).

Decreto 1346 de 1994 de MinTra: Por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.

Decreto 1542 de 1994 de MinTra: Reglamenta la integración y funcionamiento del Comité Nacional de Salud Ocupacional.

Decreto 1771 de 1994 de MinTra: Reglamenta los reembolsos por Accidentes de trabajo y Enfermedad Profesional.

Decreto 1772 de 1994 de MinTra: Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1831 de 1994 de MinTra: Expide la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales

Decreto 1832 de 1994 de MinTra: Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Decreto 1834 de 1994 de MinTra: Por el cual se reglamenta el funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales.

Decreto 1835 de 1994 de MinTra: Reglamenta actividades de Alto Riesgo de los Servidores Públicos.

Decreto 2644 de 1994 de MinTra: Tabla Única para la indemnización de la pérdida de capacidad laboral.

Decreto 692 de 1995 de MinTra: Manual Único para la calificación de la Invalidez.

Decreto 1436 de 1995 de MinTra: Tabla de Valores Combinados del Manual Único para la calificación de la Invalidez.

Decreto 2100 de 1995 de MinTra: Clasificación de las actividades económicas.

Resolución 4059 de 1995: Reportes de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Circular 002 de 1996 de MinTra: Obligatoriedad de inscripción de empresas de alto riesgo cuya actividad sea nivel 4 o 5.⁶

⁶ MINTRA. Circular 002 de 1996. [En línea]. Actualizado en el 2012. [citado el 15 de marzo de 2014]. Disponible en <http://saludocupacionalgrado11.blogspot.com/>

3. PRESENTACION DE RESULTADOS.

A continuación se presentaran los resultados de los objetivos cumplidos durante la pasantía.

3.1 REALIZACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA REGIONAL OCAÑA AÑO 2013 PARA LA DEFENSORÍA NACIONAL DEL PUEBLO.

3.1.1 Promocion y divulgacion de derechos humanos año 2013.

Este informe se realiza en cumplimiento del ordinal 7, artículo 82 de la constitución política de Colombia, de la ley 5 de 1992, del decreto 025 de 2014 y de la resolución No. 064 del 1 de enero de 2007 de la Defensoría del pueblo. Los anteriores artículos establecen que el Defensor del Pueblo debe velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos, y se les asigno entre otras atribuciones, rendir informes al congreso sobre el cumplimiento de sus funciones. Además de las señaladas en el artículo 282 de la C.P.C. el ordinal 16 del art. 5 del decreto 025 de 2014 establecen que son funciones del Defensor presentar anualmente al congreso de la Republica un informe general sobre las actividades que la defensoría del pueblo a nivel nacional a ejecutado. Por lo anterior la resolución interna No. 064 de 12 de enero de 2007 de la Defensoría establece que cada Defensor del Pueblo Regional debe emitir un informe anual.⁷

El informe anual contribuirá al conocimiento y al análisis de la situación de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario, y a su garantía y observancia en Colombia; orientado a fomentar la construcción social y cultural de los derechos humanos. En general el informe impulsara la efectividad de los derechos humanos en el marco de un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista en procura de la creación de nuevas políticas públicas y el cumplimiento de la misión y la visión de la Institución.

3.1.2 Objetivos.

Objetivo general. Consolidar las acciones realizadas por la Defensoría del pueblo Regional Ocaña durante el periodo 2013.

Objetivos específicos.

Gestión Defensorial en cultura y educación de derechos humanos, Derecho internacional humanitaria y minorías étnicas.

Gestión Defensorial en víctimas del conflicto armado y escenarios de paz.

⁷ DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. Informe al congreso. [En línea]. Actualizado en el 2014. [Citado e 18 de marzo de 2014]. Disponible en <http://www.defensoria.gov.co/es/public/Defensor/454/Informes-al-congreso.htm>

Gestión Defensorial en Derechos económicos sociales, culturales, colectivos y del ambiente.

3.1.3 Gestión defensorial en cultura y educación de derechos humanos, derecho internacional humanitario y minorías étnicas.

La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, ha realizado un proceso integral de formación con respecto a cultura y educación de derechos humanos en los municipios focalizados en nuestra jurisdicción. Así es que los municipios del tarra, san Calixto, convención, el Carmen, y la playa de belén fueron escogidos para realizar el proceso pedagógico de formación en derechos humanos, en el marco de la promoción y divulgación. Los municipios referenciados, fueron focalizados para implementar un modelo pedagógico crítico, ya que, en esta zona del Catatumbo, se ha evidenciado el abandono del estado en todos los años que caracterizan en tiempo y lugar el conflicto armado. Se implementó un modelo de formación en derechos humanos hacia la incidencia en la política pública municipal, y en escenarios de evidente participación como fueron las mesas municipales de participación de las víctimas y su respectiva representación en los respectivos comités de justicia transicional. Fruto de esta intervención, se ha podido evidenciar la incidencia que ha tenido la política pública del estado municipal y departamental a través de esta mesa de víctimas.

Los procesos realizados han incluido a la comunidad indígena Motilón-Barí, quienes están asentados en los municipios de convención y el Carmen. Ellos han sido educación para actuar estructuradamente, exigiendo el desarrollo a escala humana y sobre los mínimos de dignidad humana. Estadísticamente, se capacitaron en derechos humanos, con énfasis en el derecho a la participación, los cuatro municipios. El total de capacitados fueron 28.

Cuadro No 4. Municipios capacitados en derechos humanos.

TRAMITE	MUNICIPIO	CANTIDAD	%
Capacitación en derechos humanos con énfasis en derecho a la participación.	Convención	7	25%
	El Carmen	7	25%
	El tarra	7	25%
	San Calixto	7	25%
TOTAL	4	28	100%

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Lo anterior significa que la defensoría mediante la implementación de un modelo pedagógico de formación en derechos humanos capacitó a un total de veintiocho (28) personas, siete (7) de cada municipio, por lo tanto se capacitó al 25% de cada comunidad en derechos humanos con énfasis en derecho a la participación para que ellos a su vez capacitaran el resto de la población.

Por otro lado en las 14 instituciones educativas de la ciudad de Ocaña, se implementó un proceso de formación en derechos humanos, cimentado en el derecho a la educación, en el

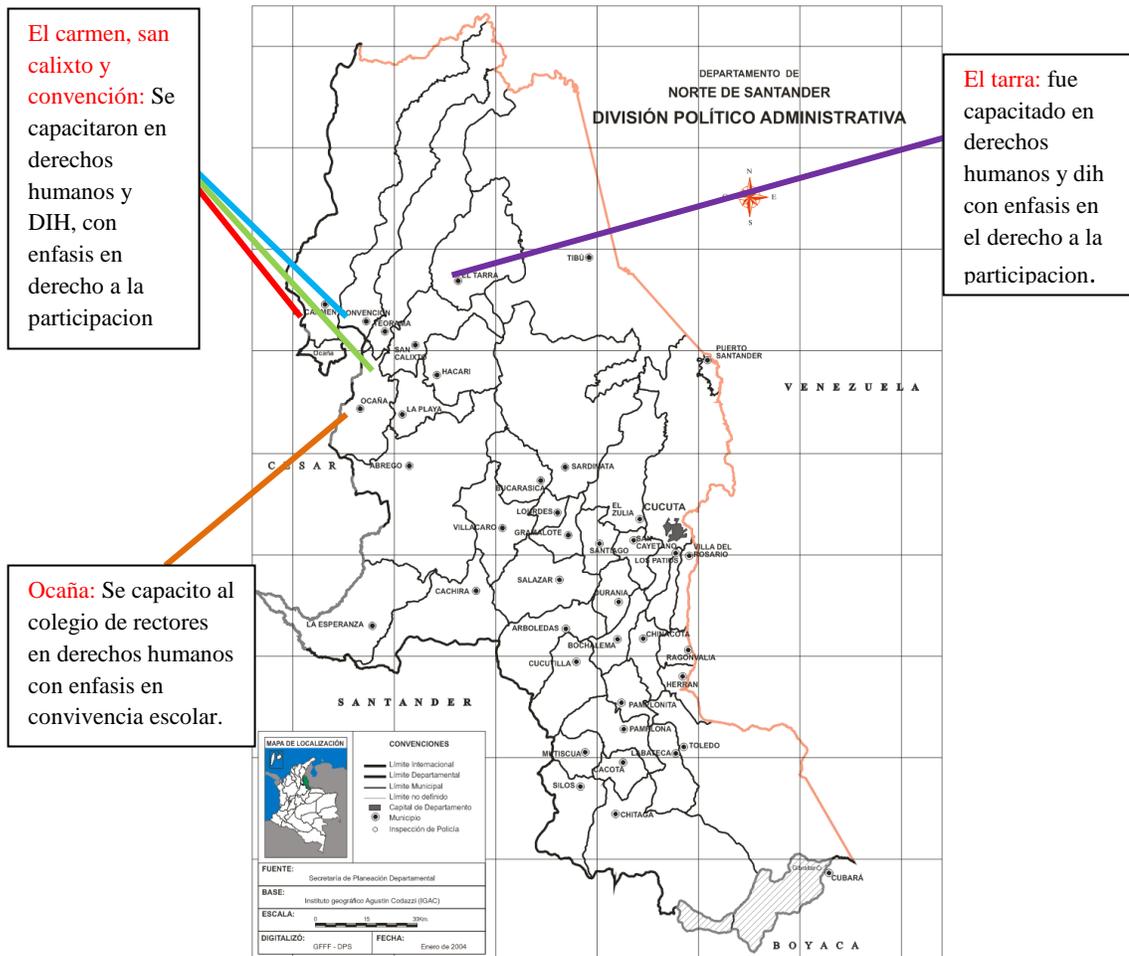
marco también, de la ley de convivencia escolar. La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, formo en derechos humanos al colegio de rectores de la ciudad de Ocaña, para poder articular la nueva ley (1620 del 15 de marzo de 2013) a los manuales de convivencia escolar. Se realizó un proceso de formación en derechos humanos, de esta manera se definieron y aclararon las formas de actuación ante situaciones que ocurren a diario en las instituciones educativas. Finalmente se realizó un énfasis en el tema denominado el debido proceso, ya que en muchas oportunidades se evidencio que no se estaba llevando el mismo en los términos de la constitución y la ley. Finalmente y por la necesidad evidente de hacer extensivo el proceso de formación a toda la zona de influencia se creó el diplomado de convivencia escolar, en donde varias instituciones forjaron la alianza en la construcción de una nueva ruta de atención integral para la convivencia escolar. Las instituciones comprometidas fueron: la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, la Personería Municipal de Ocaña, La Policía Nacional, EL ICBF, y la Alcaldía Municipal de Ocaña.

En el paro del Catatumbo, en donde alrededor de 7000 campesinos se apostaron sobre varias vías que interconectan a la ciudad de Ocaña con los municipios del sur del cesar y el resto del país, se abordó en terreno un proceso resolutor de conflictos, asociado a las constantes vulneraciones de derechos que se ocasionaron durante casi treinta (30) días de bloqueos; los que del mismo modo fueron disminuyendo por la intermediación de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña (DPRO), enmarcada en la no violación de derechos humanos y del derecho internacional humanitario.

Análisis situacional del Catatumbo. En el marco de la cultura de derechos humanos y el DIH, se podría contextualizar una gran problemática de fondo y está relacionada expresamente a la únicas intervenciones reales que realiza el estado através del gobierno de turno; en ella varias amenazas están asociadas a esta realidad. Los megaproyecto minero energéticos, los planes militares y el plan de consolidación son una gran amenaza que suma “indirectamente “a la alta vulnerabilidad de la población civil que se encuentra en un conflicto armado. El territorio del Catatumbo se ha convertido en un lugar estratégico para catapultar la economía de un país, que se sume a gritos en un caos ocasionado por la ausencia de políticas sociales contundentes y construidas a una escala territorial y a una escala local. Hoy en día en el Catatumbo se confunde el crecimiento con el desarrollo, se habla de economía a gran escala y se piensa y se plantea institucionalmente la relación directa que nuestra economía tiene con el modelo económico capitalista global. Y ahí está la gran vulnerabilidad del territorio, pues la políticas públicas del orden nacional, no tienen dentro de su agenda una concepción de desarrollo a escala humana, si el desarrollo es concebido a escala humana este es idealizado naturalmente en un verdadero estado social de derecho, en donde la educación se estructure localmente, enfatizando las realidades del territorio, evidenciando las violaciones flagrantes a los derechos humanos y al DIH. El Catatumbo requiere, precisamente ahora, hacer parte del proceso de paz que hoy se lleva a cabo en la Habana Cuba, una alternativa de educación en derechos humanos y derecho internacional humanitario, para que dentro de los nuevos procesos que posiblemente se gesten, exista un eje transversal de educación para asumir las nuevas realidades que se avecinan pero siempre articulando en todas las acciones estatales hacia un nuevo escenario

de paz, constituido este en una nueva cultura capaz de empoderar a los habitantes y que de una u otra forma se sometan a nuevas realidades, nuevas situaciones complejas y ojala a nuevas y mejores respuestas por parte del estado, quien debe garantizar una educación, ahora sí, basada en una cultura de los derechos humanos y cada vez menos en una cultura de y para la guerra.

Mapa 1. Municipios del Departamento norte de Santander capacitados.



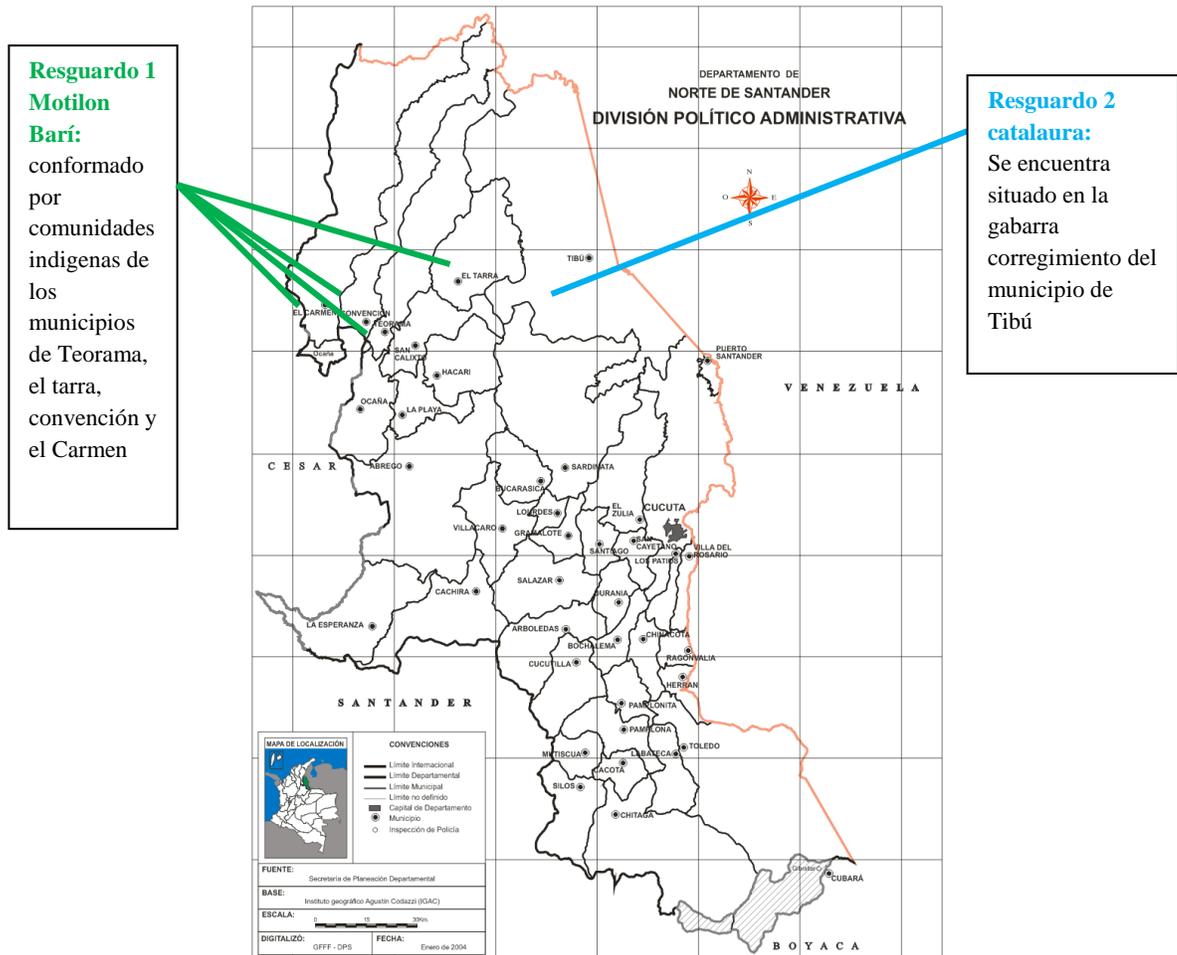
Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Minorías étnicas. El siguiente informe mostrara el análisis situacional y la gestión que se ha realizado en el marco de los derechos humanos y derecho internacional humanitario en la comunidad indígena Motilón Barí por parte de la DPRO.

La comunidad Motilón Barí, según el representante de ASOPBARI, Diego Dora, se compone de aproximadamente 3126 indígenas, distribuidos en (2) resguardos, el Motilón-Barí en los municipios de Teorema, El Tarra, Convención y el Carmen; y el Cata -Laura en la Gabarra, municipio de Tibú; haciendo énfasis finalmente, en que ASOPBARI tiene la

representación legal y es la instancia administrativa de la máxima autoridad que es el Consejo de Caciques.

Mapa 2. Resguardos indígenas en norte de Santander.



Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

La comunidad indígena, se han visto sometida a muchas vulneraciones de sus derechos humanos, especialmente como colectivo, ya que el territorio y su identidad cultural son presa de las constantes arremetidas de grupos armados ilegales que transitan por su territorio, causando desplazamientos individuales al vecino país de Venezuela. El territorio indígena expresado en los resguardos Motilón Barí y Cata-Laura, hace evidente en eventos regionales, del alto riesgo que corre su territorio ancestral ante la presencia que cada vez se hace más evidente, de los megaproyectos y la explotación minera. Ellos, poseen un territorio que debe ser saneado y ampliado. El saneamiento, debido a que muchos colonos han ocupado buena parte de su propiedad colectiva y, la ampliación, porque ellos tienen una tradición que debe ser reconocida por el ente nacional encargado, como es el caso del

INCODER. La comunidad indígena, no tiene una participación real y efectiva para poder incidir en la política pública, ya sea municipal, departamental o nacional. Ellos piden a la defensoría del pueblo, el seguimiento a la resolución 060 expedida por la defensoría del pueblo, en la que, entre otras cosas, vela por la defensa del territorio ancestral, de la cultura y del medio ambiente. Ante proyectos de exploración y explotación minera, se hace absolutamente necesario, fortalecer el mecanismo de participación, denominado consulta previa, como la única instancia de participación real y efectiva en que se pueden exponer las realidades y las afectaciones negativas y posibles vulneraciones que se pueden ocasionar al medio ambiente, a la cultura, y al territorio.

Cuadro No 5. Gestión adelantada en restitución de derechos humanos comunidad indígena Motilón Barí.

Fecha	Grupo étnico	Municipio	Hechos	Causas	Derecho vulnerado	Responsable	Gestión
3/7/2013	Motilón- Barí	Teorama El tarra Convención El Carmen	A través de un comunicado el pueblo indígena Motilón-Barí, denuncia violaciones permanentes de sus derechos fundamentales e infracciones del DIH, de las que vienen siendo víctimas	Exploración y explotación de recursos naturales y cultivos para la producción de agro combustible irrespeto a la autonomía y a sus derechos individuales y colectivos	Derecho al territorio, a la cultura y a la movilidad.	Grupos armados ilegales	La DPRO reactivo la mesa de participación indígena como articuladora de la política pública indígena y la política pública departamental
20/08/2013			Se declaran en crisis humanitaria a razón de, paro del Catatumbo.	Paro del Catatumbo.	Derecho a la movilidad		Se capacito a la comunidad indígena Motilón – Barí en derechos humanos y DIH, con énfasis en derecho al territorio.

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Lo anterior significa que la DPRO ha realizado varias visitas a la población indígena, no obstante fueron dos de ellas las de más importancia ya que se encontraban en una situación de alta vulnerabilidad, donde afortunadamente la intermediación de la institución logro frutos e inclusiones; ya que se reactivó la mesa de participación indígena, posibilitando con ello la participación y la incidencia de las políticas públicas departamentales con enfoque étnico, además de capacitar esta comunidad en derechos humanos fundamentales y DIH, con énfasis en el derecho al territorio.

De la misma manera la DPRO junto al Consejo Noruego para Refugiados se unieron para realizar una consultoría relacionada con el decreto 4633 de 2011 y las problemáticas para su implementación, donde resuelven activas todo el aparato Defensorial y darle luz verde a este nuevo proyecto que se ejecuta.

En tanto a lo que concierne al Resguardo Indígena Cata-Laura no se han realizado gestiones ya que a la Defensoría del Pueblo Regional Norte de Santander (DPRNS), tiene mayor facilidad de acceso para la representación del pueblo indígena en ese Resguardo.

3.1.4 Gestión defensorial en víctimas, víctimas del conflicto armado y escenarios de paz.

En informes de años anteriores ha quedado labrado que el mayor número de víctimas del conflicto armado proviene de los desplazados a nivel nacional ocasionados por la presencia de grupos ilegales en el país.

La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña tiene bajo su jurisdicción uno de los territorios más minados de grupos ilegales la Región del Catatumbo, conformada por los municipios de Teorama, San Calixto, El Carmen, Hacarí, la playa, Convención, Sardinata y Tibú.

El principal factor generador de violencia en la actualidad, que ha incidido de manera determinante en la degradación del conflicto armado, lo constituye la disputa entre organizaciones armadas al margen de la ley por el control de la zona que representa grandes ventajas estratégicas para los grupos armados ilegales por su localización en la frontera con Venezuela, así como por el paso del oleoducto Caño Limón – Coveñas; la producción coquera, las explotaciones carboníferas, de oro, mármol y caliza, la existencia de corredores que comunican el oriente con el norte del país y la cercanía en el norte con la Serranía del Perijá que provee una salida hacia los departamentos de La Guajira, Bolívar y César.⁸

Lo anterior genera en las comunidades del Catatumbo el tener que presenciar, un impacto de combate diario entre guerrillas y autodefensas por el territorio. Esto traduce la ocurrencia de homicidios selectivos, masacres, desplazamientos masivos, secuestros y bloqueos económicos y alimentarios de los que son víctimas la población en general y particularmente amplios sectores de campesinos, colonos e indígenas.

⁸ ACNUR. Región del Catatumbo. [en línea]. Actualizado en el 2013. [Citado el 20 de marzo de 2014]. Disponible en <http://www.acnur.org/t3/uploads/media/669.pdf?view=1>

La DPRO desde su mandato constitucional ha brindado en múltiples ocasiones su acompañamiento a las víctimas del conflicto armado. Realizando visitas a los diferentes municipios, creando rutas de trabajo y sobre todo salvaguardando los derechos de la población del Catatumbo. En la sede Regional de la defensoría hay una oficina dedicada al manejo y la restauración de víctimas del conflicto armado que brinda desde allí su acompañamiento en reparaciones y declaraciones de víctimas, y aunque es evidente que el Catatumbo es una zona de alta influencia de conflictos también es evidente que cuenta con apoyo de diferentes asociaciones como ASCAMCAT Y CISCA que han sido creadas para velar por los derechos fundamentales de los Catatumbenses.

Es así que esta serie de factores son los que generan un gran número de desplazamientos en la región.

Por otro lado las minorías étnicas que se encuentran dentro de esta región también han sido víctimas de múltiples violaciones de derechos como violación a la cultura y al territorio. Así que de esta manera la DPRO junto a funcionarios de restitución de tierras concertaron una ruta de trabajo. Sin embargo hablando de rutas las minorías étnicas no tienen claridad sobre las rutas a seguir de acceso a reconocimiento como víctimas del conflicto armado al igual que sus desplazamientos masivos entre un territorio y otro y los daños causados al colectivo.

Por consiguiente la DPRO durante el último periodo del 2013 y el primer periodo del 2014 mediante la oficina de víctimas y junto a los defensores comunitarios se han desplazado a los municipios de Hacarí, El tarra y Teorama a adelantar gestiones Defensoriales, Recolección de quejas, socialización de rutas de acceso y apoyo a víctimas, socialización de defensa de derechos humanos y talleres de educación y cultura de derechos humanos y DIH.

Cuadro No 6. Gestión Defensorial en el Catatumbo.

REGION	MUNICIPIOS	GESTION
Catatumbo.	Hacarí El tarra Teorama San Calixto	Recolección de quejas para el trámite pertinente a nivel Nacional.
		Rutas de acceso y apoyo a víctimas.
		Socialización de defensa de derechos humanos.
		Talleres de educación y defensa de derechos humanos y DIH

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Lo anterior significa que la defensoría ha brindado su apoyo a las víctimas del conflicto armado de la región del Catatumbo hasta donde ha podido ya que esta región se encuentra en un evidente abandono por parte de las políticas del estado y de las demás entidades departamentales y locales que tienen jurisdicción en esta región que ponen su interés en grandes proyectos, olvidándose así de los campesinos de nuestra región y de la economía agrícola de la cual por mucho tiempo el Departamento se sostuvo.

De igual manera, las víctimas no son solo del conflicto armado. No, podemos dejar de lado las víctimas de la cabecera urbana que también han sido atropellados por algún tipo de violencia ya sean abusos sexuales, intrafamiliares y demás que los hace parte del grupo mayoritario de víctimas.

Dejando de lado la Región del Catatumbo, pasamos a otro plano de gran vulnerabilidad, los niños, niñas y adultos víctimas de la cabecera urbana de nuestra Región, que han sido víctima de padres, amigos, familiares, profesores. Etc. En diferentes delitos que no solo se producen en el marco del conflicto armado, si no que en nuestro diario vivir nos topamos con un gran número de violaciones de derechos humanos propiciados en sociedades de baja cultura y educación en derechos.

A continuación relacionaremos los delitos y las violaciones de derechos que no se produjeron en el marco del conflicto armado.

Cuadro No 7. Delitos que no se produjeron en el marco del conflicto armado, según defensoría pública durante el año 2013.

Presunto responsable	Delito	Número de casos	% de participación
Menores de 14, adolescentes, padres y amigos.	acceso carnal con menor de 14 años	21	15,2
Menores de 14, adolescentes, padres y amigos	acceso carnal violento	1	0,72
Menores de 14, adolescentes, padres y amigos.	acto sexual violento con menor de 14 años	22	15,94
Amigo	acto sexual con incapaz de resistir	1	0,72
Menores de 14, adolescentes, padres y amigos.	acto sexual violento	8	5,79
Primos	acceso carnal o acto sexual con persona puesta en incapacidad de resistir	1	0,72
compañeros permanentes	violencia intrafamiliar	25	18,11
Padres	inasistencia alimentaria	59	42,7

TOTAL		138	100
-------	--	------------	------------

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña

los delitos que no se produjeron en el marco del conflicto armado fueron ocho (8) de los cuales los de mayor participación según la defensoría pública son acceso carnal violento con 15,2% , acto sexual violento con el 15,94%, violencia intrafamiliar con el 18,11% e inasistencia alimentaria con el 42,7% todos estos dados con menores de 14 años y perpetuados por menores de 14 años, adolescentes, padres, amigos y acompañantes permanentes, lo que significa que de un total de 100% de estos delitos el 91,95% perjudica y viola colectivamente los derechos de los menores. Lo anterior significa que la Defensoría debe generar espacios de socialización de derechos a menores de edad y junto a otras instituciones intervenir en instituciones educativas, dando a conocer las rutas o conductos regulares que deben seguir los niños que estén siendo víctimas de esta clase de delitos y gestionar la enseñanza con ayuda psicológica los puntos clave para identificar los diferentes clases de abuso existentes.

Cuadro No 8. Mujeres víctimas de violencia física o sexual en el marco de la ley 906/2004.

Delito	Cantidad	mujeres mayores	niñas menores de 14 años	niñas adolescentes
acceso carnal con menor de 14 años	21	0	18	3
acceso carnal violento	1	0	1	0
acto sexual violento con menor de 14 años	22	0	20	2
acto sexual con incapaz de resistir	1	1	0	0
acto sexual violento	8	0	7	1
acceso carnal o acto sexual con persona puesta en incapacidad de resistir	1	0	0	1
violencia intrafamiliar	25	25	0	0
inasistencia alimentaria	59	20	19	20
TOTAL	138	46	65	27

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Durante el 2013, 138 mujeres han sido víctimas de violencia física y sexual en el marco de la ley 906/2004 de los cuales cuarenta y seis (46), son mujeres mayores y han sido víctimas de acto sexual con incapaz de resistir, violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria, sesenta y cinco (65) niñas menores de 14 años han sido víctimas de acceso carnal, acto sexual violento e inasistencia alimentaria y veinte(20) adolescentes han sido víctimas de acceso carnal, acto sexual violento e inasistencia alimentaria.

Cuadro No 9. Niños víctimas de la violencia física o sexual en el marco de la ley 906/2004.

Delito	Cantidad	niños menores de 14 años	niños adolescentes	% participación menores de 14 años	% participación en niños adolescentes
acceso carnal con menor de 14 años	2	2	0	9,09	0
acceso carnal violento	0	0	0	0	0
acto sexual violento con menor de 14 años	0	0	0	0	0
acto sexual con incapaz de resistir	2	0	2	0	4,87
acto sexual violento	0	0	0	0	0
acceso carnal o acto sexual con persona puesta en incapacidad de resistir	0	0	0	0	0
violencia intrafamiliar	1	1	0	4,54	0
inasistencia alimentaria	58	19	39	86,36	95,12
TOTAL	63	22	41	100	100

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Los casos de niños víctimas de la violencia física y sexual en el 2013 fueron sesenta y tres (63), de los cuales los más persistentes fueron los delitos de acceso carnal con menor de 14 años, acto sexual con incapaz de resistir, violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria.

En los tres (3) anteriores casos relacionados con sus cifras, la DPRO ha prestado el acompañamiento pertinente en el marco de la ley de víctimas y la defensoría pública ya que la población relacionada en estas violaciones y abusos de derechos es población vulnerable que no cuenta con recursos para defenderse y que ha encontrado en esta institución personal y políticas de apoyo que los ayudan a reinsertarse en una sociedad der oportunidades.

En los casos de inasistencia alimentaria las víctimas son niños menores de edad, por lo tanto la defensoría pública de la Regional a puesto a su disposición todo el servicio para salvaguardar los derechos de los niños y restituir aquellos que han sido violados por medio de un defensor público que adelante las gestiones ante las entidades relacionadas para que dichas criaturas cuenten con las fuentes de apoyo necesarias para crecer.

En los casos de violación y violencia intrafamiliar se han brindado en conjunto con otras instituciones y profesionales acordes al caso acompañamiento psicológico y talleres para los padres de manera que ellos aprendan como formar a sus hijos en valores y derechos a un así que algunos de ellos hayan sido vulnerados por otras personas.

Cuadro No 10. Relación de violación de derechos (delito) con el debido acompañamiento.

Delito	Acompañamiento
Inasistencia alimentaria	Asignación de defensor público y seguimiento
Violencia intrafamiliar	Asignación de defensor público y gestión de acompañamiento psicológico
Violación en cualquier caso	Asignación de defensor público y talleres psicológicos de formación para padres de familia y gestión de acompañamiento psicológico para las víctimas

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Desafortunadamente durante el periodo 213, esta regional no realizó ningún tipo de acción específica tendiente a fortalecer organizaciones de mujeres, no obstante se ha efectuado un acompañamiento a la señora DEYSI PEREA MACHADO representante legal de ASDUP y representante de la Mesa Nacional de Víctimas y que a su vez es líder de la población desplazada. Del mismo modo se ha efectuado acompañamiento a la señora ROSMERY VIRGINIA EVILLA quien es representante de la Mesa Municipal de Víctimas de Ocaña, la cual ha solicitado a nuestra regional, el apoyo jurídico y acompañamiento institucional esto el las quejas y solicitudes presentadas donde la gestión fue favorable. Así mismo durante el año anterior esta regional no adelanto algún seguimiento a la implementación de la ley 1257 de 2008.

Según la base de Datos de la DPRO se evidenciaron durante el periodo 2013 solo dos (2) quejas contra la niñez asociados al conflicto armado se le dio el acompañamiento pertinente a la hora de conocer el caso y se dio remisión a la Defensoría Regional de Norte de Santander ya que en esta Regional no se cuenta con un DELEGADO PARA LA NIÑEZ.

Por otro lado diariamente se han evidenciado vulneraciones de derechos de primer grado como son el derecho a la salud, educación y la vida. Con respecto a las quejas presentadas por usuarios por vulneración de estos derechos la DPRO realiza las gestiones pertinentes ya sea de manera oficial o directa pero en el marco de su defensa de derechos fundamentales y su mandato constitucional logra favorablemente restituir estos derechos ya que es

intolerable permitir que un menor se quede sin un cupo escolar cuando es fundamental para su crecimiento y desarrollo por lo tanto el derecho a la salud es uno de los más vulnerados debido a la crisis que las EPS atraviesan, sin embargo esto no es suficiente para una defensa de derechos humanos donde prima la salud y el derecho fundamental a la vida. Por lo tanto la DPRO por medio de su dependencia ATQ- Salud ha emitido varias tutelas durante el 2013 contra diferentes EPS para restituir los derechos de los cuales los usuarios han sido víctimas. Una de las tutelas más importante del año anterior fue contra CAPRECOM entidad que atiende a los internos del centro penitenciario de Ocaña y que no le ha brindado el acompañamiento pertinente a los mismos.

3.1.5 Gestion defensorial en derechos economicos sociales, culturales, colectivos y del ambiente.

El siguiente cuadro mostrara las gestiones que se realizaron durante la anualidad 2013 en la defensoría del Pueblo Regional Ocaña, es un formato único de consolidación de derechos colectivos de la defensoría Nacional ya que en un caso puede afectar varios derechos a la vez.

Cuadro No 11. Gestión Defensorial en derechos colectivos y del ambiente.

DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE		CUADRO DE LOS REPORTES ANALITICOS Y DE GESTION DE LAS DEFENSORIAS REGIONALES									
Descripción del caso		Derechos colectivos involucrados			Gestión de la Defensoría						
Descripción del caso	Fecha	localización	el goce de un ambiente sano	la seguridad y la salubridad pública	derecho a la seguridad y a la prevención de desastres previsibles técnicamente	promoción del derecho colectivo amenazado		divulgación a las comunidades de los derechos colectivos amenazados	utilización de mecanismos administrativos y judiciales	restablecimiento del derecho	falla o judicial
título del caso y una descripción no mayor a dos párrafos		departamento, municipio, vereda o barrio	afectación directa o indirecta (escoger una opción)								
Construcciones y edificaciones, en el marco de la construcción de un palíndromo, se han omitido todas las reglamentaciones asociadas al uso de suelo e integralidad urbanística, ello contribuye a la seguridad de los usuarios directos. La construcción bajo redes de alta tensión (115000 voltios) ponen en riesgo a la comunidad, vulnerando varios derechos colectivos y del ambiente	14/11/2013	departamento norte de Santander municipio de Ocaña - barrio el lago	afectación directa		Afectación directa	afectación directa	se realizaron reuniones con las instituciones comprometidas como es el caso de la secretaría de planeación municipal, la empresa de servicios públicos (CENTRALES ELECTRICAS)	Se divulgo la situación por medios de comunicación sobre las realidades y las violaciones asociadas a intervenciones al territorio sin la planificación necesaria.	mecanismos administrativos como requerimientos a las autoridades institucionales y civiles involucradas	No	no
Movimiento de tierras. A causa de la intervención de un terreno sin los permisos respectivos para acceder al mismo, deterioro el entorno y puso en riesgo a la comunidad en el sector,	06/06/2013	departamento norte de Santander municipio de Ocaña -barrio los almendros	afectación directa		Afectación indirecta	afectación directa	se realizaron reuniones con las autoridades competentes y con la directa responsable de la actividad urbanística ilegal	Se divulgo la alternativa o mecanismo de protección que la comunidad debía ejercer como fue la acción popular.	Requerimientos administrativos a las autoridades institucionales y civiles involucradas.	Se mitigo la problemática ya que es imposible la recuperación total del paisaje existente.	no
Movimiento de tierras de manera ilegal. En el perímetro urbano para cumplir con la licencia de construcción, se realizó un movimiento de tierras para definir las estructuras de un edificio, la misma intervención causo el deterioro a seis casas.	04/07/2013	Departamento de norte de Santander, municipio Ocaña -barrio el lago.	afectación indirecta		Afectación indirecta.	Afectación directa.	Se realizaron varias reuniones con la comunidad afectada, prestando toda la asesoría relacionada.	Se plantearon alternativas o mecanismos de protección que la defensoría del pueblo podría interponer.	se requirió a la oficina de planeación municipal quien dispuso hacer seguimiento a la obra, poniendo de acuerdo a las partes y definiendo modos de mitigación de impactos	en proceso	no

Fuente: Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

La Defensoría del Pueblo debe impulsar diferentes misiones de trabajo tanto en los municipios de la jurisdicción como en su cabecera urbana, determinando la enseñanza de la defensa, divulgación y promoción de los derechos fundamentales del ser humano, como aquellos que afectan más de un derecho y que los reconocemos como colectivos. Lo anterior teniendo en cuenta que la sociedad que utiliza el servicio de la institución la conforman personas de una alta vulnerabilidad y baja capacidad económica que no cuenta con medios para desplazarse hasta el casco urbano para interponer una queja o recibir una asesoría o una ayuda humanitaria.

3.2 COORDINACION DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS DE LA ARL Y TODA SU NORMATIVIDA.

El programa de salud ocupacional busca mejorar las condiciones de salud y seguridad en la entidad, a partir de una política de salud ocupacional, que incluya los objetivos claves, que deben guiar a los grupos de trabajo para alcanzar los resultados en materia de mejoramiento en las condiciones de trabajo y la satisfacción de los clientes internos y externos de la entidad.

Es por ello, nuestro interés en suministrar recursos intelectuales necesarios, partiendo de la identificación y evaluación de los riesgos, para establecer ciclos de mejoramiento para responder a las demandas de la población trabajadora respecto a su salud y el medio ambiente laboral, así como para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

3.2.1 Evaluación inicial e identificación de riesgos y procesos peligrosos.

El día 25 de marzo de la presente anualidad se llevó a cabo la evaluación de salud y seguridad en el trabajo esta fue llevada a cabo con la asesoría de TATIANA DIAZ ROMERO- Asesora en prevención de la ARL Colmena.

En la evaluación se verifico que la institución a nivel Regional cuenta con una política de seguridad y salud en el trabajo pero esta no es actualizada, aun cuando hace parte de la ARL Colmena ya que nunca se había requerido dicho acompañamiento. En la misma también se evidencio que no se contaba con un comité y un grupo de trabajo y que la responsabilidad y el compromiso gerencial era mínimo hasta el momento.

Por lo tanto al no existir un programa ejecutado de salud ocupacional, no existe un reglamento de higiene ni un procedimiento para identificar los peligros y determinar controles, por consiguiente no se cuenta con un plan estratégico que evidencie la importancia del programa de salud y seguridad laboral.

Cuadro No 12. Evaluación inicial programa de seguridad y salud en el trabajo.

					
VALUACION DE GESTION DEL PROGRAMA DE ESTRUCTURA EMPRESARIAL					
INFORMACIÓN GENERAL					
Nombre de la Empresa			DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA		
NIT	0	CC	CE	No.	800
Actividad Económica			Institucion que vela por el cumplimiento de los Derechos Humanos		
Dirección			carrera 14 No. 11-56 Barrio la luz		
Teléfono (s)			5696434		FAX 5696434
Correo electrónico			ocana@defensoria.gov.co		No. De Trabajadores 12
Ciudad / Municipio			Ocaña		Departamento Norte de Santander
Clase de Riesgo			Prima de Cotización Mensual		\$ 7500
Si la empresa tiene centros de trabajo, se debe diligenciar el siguiente campo "Información Centro de Trabajo"; el instrumento de evaluación del Plan de Emergencias, se debe aplicar por centro de trabajo de la empresa					
INFORMACIÓN CENTRO DE TRABAJO					
Nombre Centro de Trabajo					
No. De Trabajadores			Tiempo de funcionamiento del Centro de Trabajo		
Dirección					
Teléfono (s)					FAX
Correo electrónico					No. De Trabajadores
Ciudad / Municipio					Departamento
Clase de Riesgo			Prima de Cotización Mensual		\$
INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA					
Fecha última evaluación			Fecha de realización		25 3 2014
Responsable			Andrea Stefania Meza Cárdenas- pasante de Administración de Empresas		
Responsable Empresa			Tania Jaqueline Yaruro - Auxiliar Administrativo grado 6		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTRUCTURA EMPRESARIAL					
Escriba el valor correspondiente en la columna "criterios de calificación" de acuerdo con el desarrollo de la empresa en el ítem a calificar, teniendo en cuenta los siguientes rangos: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 pts); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).					
GESTIÓN DEL PROGRAMA DE ESTRUCTUA EMPRESARIAL					
N°	DETERMINACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO				CRITERIO DE CALIFICACIÓN

		A	B	C	D
		10	5	3	0
1	Existe un responsable de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional				0
2	Se cuenta con un especialista en Salud Ocupacional				0
3	Se cuenta con un equipo de trabajo que apoye la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional				0
4	El COPASO está vigente				0
5	Los miembros del COPASO participan activamente				0
6	Se dedica por lo menos 4 horas mensuales a las actividades del COPASO				0
4	Los resultados indican que se dedica el tiempo necesario para la gestión de S &SO				0
5	Se cuenta con brigada de emergencias				0
	SUBTOTAL	0	0	0	0
	Valor: % Obtenido (A+B+C) / 50	0,00%			
N°	RESPONSABILIDAD LEGAL Y COMPROMISO GERENCIAL	CRITERIO DE CALIFICACIÓN			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
1	Se cuenta con mecanismos para acceder a los requisitos legales				0
2	Se desarrollan actividades de actualización en legislación en S&SO				0
3	Se evidencia cumplimiento a los requisitos legales en materia de S&SO				0
4	Se cuenta con una Política en S&SO acorde con los objetivos estratégicos, documentada, implementada y mantenida				0
5	Existe un reglamento de Higiene y seguridad Industrial documentado, firmado y divulgado				0
6	La gerencia apoya las actividades de S&SO				0
7	La gerencia apoya y participa en las actividades de S&SO				0
8	La gerencia tiene establecidas y conoce sus responsabilidades			3	
	SUBTOTAL	0	0	3	0
	Valor: % Obtenido (A+B+C) / 80	3,75%			
N°	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES	CRITERIO DE CALIFICACIÓN			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
1	Se cuenta con un procedimiento para identificar los peligros, valorar los riesgos y determinar controles				0
2	Se han realizado inspecciones para identificar áreas, procesos y actividades a valorar		5		
3	Se cuenta con el documento que evidencie sistemáticamente el procedimiento				0
4	Se tienen priorizados los riesgos a intervenir		5		
5	Se han determinado controles a implementar en los diferentes programas			3	
	SUBTOTAL	0	10	3	0
	Valor: % Obtenido (A+B+C) / 50	26,00%			
N°	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CRITERIO DE CALIFICACIÓN			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
1	La empresa tiene un Plan Estratégico definido				0
2	Dentro del plan estratégico de la empresa se evidencia la importancia de S&SO			3	
3	Los indicadores del plan estratégico de la empresa tienen en cuenta a los trabajadores, los procesos, los clientes			3	
4	Se ha revisado y esta actualizado el plan				0
5	Se ha difundido el plan				0
6	Los objetivos del sistema de S&SO responden a los objetivos del Plan estratégico de la empresa				0
7	Los objetivos del sistema de S&SO están documentados, son medibles, consistentes con los requisitos legales y los riesgos				0
	SUBTOTAL	70	0	6	0
	Valor: % Obtenido (A+B+C) / 70	108,57%			

N°	PROGRAMA DE GESTIÓN DE S&SO	CRITERIO CALIFICACIÓN				DE
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	
1	Existe un documento actualizado que contiene el programa de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, firmado por el representante legal y el responsable de Salud Ocupacional.					0
2	La política de S&SO se encuentra dentro de este documento					0
3	EL documento relaciona el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial					0
4	Se establecen recursos humanos, técnicos, financieros, locativos, físicos, tecnológicos y otros			3		
5	Se incluye el liderazgo del responsable de Salud Ocupacional					0
6	Está la relación de los miembros del COPASO o Vigía de S.O. con su cargo y el procedimiento de elección					0
7	Se cuenta con un diagnóstico documentado de condiciones de trabajo					0
8	Se cuenta con un diagnóstico de condiciones de salud documentado					0
9	Se establecen programas para mejorar las condiciones de trabajo					0
10	Se establecen programas para mejorar las condiciones de salud de los trabajadores					0
11	Existe un programa de inducción, entrenamiento y formación					0
12	Se cuenta con un cronograma de actividades para la intervención de los programas					0
13	Se cuenta con indicadores establecidos para hacer seguimiento al desempeño					0
	SUBTOTAL	0	0	3	0	
	Valor: % Obtenido (A+B+C) / 130	2,31%				
N°	MEJORA CONTINUA	CRITERIO CALIFICACIÓN				DE
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	
1	La empresa lleva a cabo acciones preventivas para el programa de gestión en S&SO					0
2	la empresa lleva a cabo acciones correctiva para el programa de gestión en S&SO					0
3	Se han implementado acciones de mejora al programa de gestión en S&SO					0
	SUBTOTAL	30	0	0	0	
	Valor: % Obtenido (A+B+C) / 30	100,00%				
N°	EVALUACIÓN	CRITERIO CALIFICACIÓN				DE
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	
1	Se tiene un programa de auditorías al plan para el programa?					0
2	Se hacen auditorías?					0
	SUBTOTAL	0	0	0	0	
	Valor: % Obtenido (A+B+C) /20	0,00%				
RESULTADOS DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL						
No.	COMPONENTES	% obtenido	% de ponderación x indicador	ponderación componentes	Calificación	% META
1	DETERMINACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	0%	0,08	0%	BAJO	
2	RESPONSABILIDAD LEGAL Y COMPROMISO GERENCIAL	4%	0,16	1%	BAJO	
3	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES	26%	0,19	5%	BAJO	
4	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2%	0,14	0%	BAJO	
5	PROGRAMA DE GESTIÓN S&SO	2%	0,30	1%	BAJO	
6	MEJORA CONTINUA	100%	0,06	6%	ALTO	
7	EVALUACIÓN	0%	0,07	0%	BAJO	

		TOTAL	1,00	13%	
		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO GLOBAL			12,84%
		CALIFICACION GLOBAL			BAJO
No.	COMPONENTES	OBSERVACIONES			
1	DETERMINACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	Se conformó el equipo de trabajo, que desarrollara el programa de salud y seguridad en el trabajo como objetivo primordial para la mejora continua, tanto en el desarrollo mismo de las actividades como la del funcionario como ser humano, además de contar con el apoyo fundamental para la buena gestión Defensorial que debe hacerse ante la comunidad			
2	RESPONSABILIDAD LEGAL Y COMPROMISO GERENCIAL	El defensor del pueblo regional Ocaña se compromete a realizar una actividad diaria que mejore la calidad de vida de los funcionarios en el trabajo, así como sus condiciones en el lugar de trabajo.			
3	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES	Se realizó la inspección y verificación de la planta física en acompañamiento de una profesional especialista en salud ocupacional y se verificó que el riesgo es mínimo ya que lo único que lo determina son unas gradas que conectan la planta 1 con la planta 2, lo anterior dado a que en la Defensoría no se manejan químicos y demás herramientas que puedan generar un riesgo o un peligro inminente. Los puestos de trabajo cuentan con suficiente luz y ventilación.			
4	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	la Regional Ocaña no cuenta con una planeación estratégica con respecto al programa de salud ocupacional, pero dada la directriz y conociendo hasta el momento la importancia se realizará el desarrollo de esta actividad que garantice el derecho al goce de un ambiente sano de trabajo en el marco de la visión y misión de nuestra institucionalidad			
5	PROGRAMA DE GESTIÓN S&SO	En la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña no se cuenta con un programa de salud y seguridad en el trabajo, se han ejecutado boletines concernientes a este tema, mas sin embargo no hay un documento hasta el momento que contenga una política sólida en esta regional.			
6	MEJORA CONTINUA	Hasta el momento no se han realizado acciones preventivas ni correctivas que garanticen la mejora continua en el programa de salud ocupacional, dado que en esta regional no había nadie encargado de la ejecución de este tema.			
7	EVALUACIÓN	La evaluación arrojó un resultado bajo, pero se pretende realizar el proceso con el objetivo que este funcione normalmente y aumentar la productividad de los procesos.			

Fuente. Colmena ARL.

Los componentes que se encuentran dentro del formato de evaluación evidencian los resultados que la misma arroja y los compromisos realizados con la autoridad máxima. Sin embargo, a manera general los funcionarios se interesaron en poner en marcha el programa y se comprometieron a crear un comité que estuviera a cargo de la ejecución y actualización del mismo.

3.2.2 Conformación del comité de brigada y copaso.

Para la conformación del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, se llevó a cabo una socialización con los funcionarios de la defensoría donde se les dio a conocer todos los términos que conlleva la ejecución de este programa y la responsabilidad de aquellos que conformen el comité.

Dentro de la socialización se tocaron los siguientes temas.

Objetivos.

Objetivo general. Establecer actividades de prevención de accidentes y enfermedades de origen profesional, tendientes a mejorar las condiciones de trabajo, salud y calidad de vida de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

Objetivos específicos.

Conocer la legislación básica que regula la acción de los Comités Vigías.

Contar con las herramientas teóricas y técnicas básicas para la conformación del comité y para el desempeño de sus funciones.

Conocer las obligaciones que les competen tanto al empleador como a los trabajadores en relación con el Comité Paritario de Salud Ocupacional.

¿Que es el copaso?

Es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Salud ocupacional dentro de la empresa. Tiene la característica de estar conformada por igual número de representantes por parte de la administración e igual número de representantes por parte de los trabajadores de allí su denominación de paritario. En función al número de trabajadores de la empresa.

Marco legal.

¿Cuál es el papel de copas o vigía en la empresa?

Asesorar
Promocionar
Divulgar
Vigilar
Controlar

3.2.2.1 Conformación del copaso según el tamaño de la empresa.

Cuadro No 13. Cantidad de personas que conforman el copaso según el número de empleados.

NUMERO DE TRABAJADADORES DE LA EMPRESA	REPRESENTANTES PRINCIPALES Y SUPLENTE (TRABAJADORES)	REPRESENTANTES PRINCIPALES Y SUPLENTE (EMPLEADOR)
10-49	1	1
50-499	2	2
500-999	3	3
1000- o más	4	4

Fuente: Colmena ARL

a) Funciones del copaso.

Proponer medidas de salud en el trabajo
Proponer y participar en capacitación

Colaborar con funcionarios gubernamentales de S.O.
 Vigilar y promover el Programa de Salud Ocupacional.
 Investigar y analizar accidentes
 Coordinar relación empleador trabajadores en S.O
 Elegir secretario.
 Mantener archivo de actas.

b) Funciones del presidente del copaso.

Presidir las reuniones en forma dinámica y eficaz.
 Llevar a cabo los arreglos necesarios para determinar el lugar de las reuniones.
 Notificar por escrito a los miembros del Comité sobre las reuniones (mínimo 1 vez/mes).
 Preparar los temas a tratar.
 Tramitar ante la Gerencia las recomendaciones aprobadas en el Comité y darle a conocer todas sus actividades.

Luego de haber compartido con los funcionarios de la D.P.R.O. se llevó a cabo la votación y el registro de la siguiente acta.

Cuadro No 14. Acta de Conformacion del copaso.

	SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CODIGO
	PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO LEGAL	FECHA 24/02/2014
	FORMATOS	VERSION 00
	ELECCION COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	PAGINA 3 DE 4

Acta de conformación del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo – copasst.

En Ocaña, el 01 de abril de 2014, a las 10: 30 a.m. se eligió el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo dando así cumplimiento a las exigencias de la Resolución Interna No. 208 del 14 de febrero de 2014.

Representantes por la Entidad.

PRINCIPALES	SUPLENTE
NOMBRE: TANIA YAQUELINE YARURO	NOMBRE: OMAR OFALDO AREVALO
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARGO : AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DEPENDENCIA: REGIONAL OCAÑA	DEPENDENCIA: REGIONAL OCAÑA
FIRMA:	FIRMA:

Representantes por los servidores públicos y contratistas.

PRINCIPALES	SUPLENTE
NOMBRE: NEIL JIMENEZ ROMERO	NOMBRE: BETSY SANCHEZ RICO
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVOS	CARGO: PROFESIONAL ADMINISTRATIVO Y DE

	GESTION.
DEPENDENCIA: REGIONAL OCAÑA	DEPENDENCIA:DEFENSORIA PUBLICA
FIRMA:	FIRMA

El Defensor Regional designa como presidente del Comité a TANIA YAQUELINE YARURO y por votación del Comité se nombra a OMAR OFALDO AREVALO como secretario del mismo.

Finalizada la sesión a las 10:40 a.m. se levanta la misma y en constancia se firma una vez leída y aprobada por quienes en ella intervinieron.

Miembros del Comité:

	Asesoró	Tatiana Díaz Romero	Aprobó	Huillín Mónica Moreno
		Asesora en prevención-ARLcolmena		Encargada del SG-SST

Fuente. Defensoría del pueblo regional, Ocaña.

NOTA: El acta original firmada se encuentra en los anexos.

Identificación de peligros. La identificación de peligros se realizó haciendo una verificación de puestos de trabajo e inspeccionando si dentro del área laboral hay peligros biológicos, físicos, químicos, psicosocial, biomecánicos, de seguridad y naturales. Luego de haber recolectado la información se diligencio la siguiente matriz de peligros. (Si el factor es positivo marque en R con un + si es negativo marque un -)

Cuadro No 15. Matriz de peligros.

Biológico	R	Físico	R	Químico	R	Psicosocial	R	Biomecánicos	R	De Seguridad	R	Rendimiento Naturales	R
Hongos	-	Ruido	+	Gases	-	Estrés laboral	+	Equipos de computo	+	Orden y aseo	+	Sismos	+
Virus	+	Iluminación	+	Aerosol	-	Organización de trabajo	-	Manipulación y transporte de carga	-	Almacenamiento	+	Terremoto	-
Bacterias	-	Vibraciones	-	Polvos	-	Relaciones humanas	-	Esfuerzo	-	Señalización	+	Vendaval	+
Parásitos	-	Cambios de Temperatura	+	Humos metálico	-	Trabajo en equipo	-	Movimiento repetitivo	+	Pisos	+	Inundación	-
Mordeduras	-	Presiones	+	Tóxicos	-	Jornada laboral con descanso	+	postura	+	Escaleras	+	Derrumbe	+
Picaduras	+	Radiaciones	-	Cancerígenos	-	Jornada laboral sin descanso	-			Buena estructura física	+	Granizadas	+
Excrementos	-			teratógenos	-	Permisos	+			Incendios	-		
Rasquiñas	+					Comunicación	-			Explosión	-		

Fuente: Pasante de Administración de Empresas.

De la anterior información podemos deducir, que los aspectos biológicos de peligro en la institución son de un nivel bajo, producidos por virus, picaduras y rasquiñas que a su vez se dan por gripas producidas por el cambio de clima, las rasquiñas y las picaduras son producidos por mosquitos ya que cerca de la sede Regional existe una canal. Los factores físicos son de un riesgo medio- tolerable ya que los agentes de mayor peligro son las

vibraciones y las radiaciones y en la regional no hay existencia alguna de este factor, en cuanto al ruido, la iluminación y los cambios de temperatura se han verificado en diversas ocasiones y se mantiene en un nivel tolerable ya que producido por la misma actividad de atención al usuario y cambios en el clima de la ciudad.

El factor psicosocial es bastante negativo-riesgo intolerable, dado que en la institución se maneja un estrés laboral alto, no hay organización de trabajo, relaciones humanas, ni trabajo en equipo, lo que genera que los funcionarios sean indiferentes a políticas de integración interpersonal y a la consecución de objetivos compartidos.

El factor biomecánico dentro de la organización es bajo- riesgo trivial ya que la utilización de máquinas es normal (computadores) y no requiere una acción específica, las posturas y movimientos repetitivos no conllevan a ningún tipo de fuerza que genere malestar. El factor de seguridad es bajo- riesgo trivial ya que en la institución se cuenta con personal de servicios generales que garantizan la limpieza y orden de la planta física y los puestos de trabajo, hasta el momento no se han producido incendios ni explosiones ya que no se utilizan elementos que generen esas reacciones, se cuenta con la pertinente señalización de la ruta de evacuación y se han realizado simulacros para generar poner en práctica los elementos.

Por ultimo tenemos los factores naturales que contiene un riesgo alto-intolerable, dado a que la ciudad ha tenido varios cambios en su clima, pasando de fuertes calores a lluvias intensas con granizadas, esto a su vez genero un desalojamiento en el techo de la sala de juntas donde varios funcionarios se reúnen diariamente con usuarios y genera un peligro inminente de derrumbe.

3.2.3 Investigación de accidentes de trabajo.

La siguiente información se comprobó con la aseguradora. Durante el 2013 no se registró ni un solo accidente de trabajo. Sin embargo en la encuesta de morbilidad sentida que se le aplico a 6 de los 10 funcionarios de planta que se le realizo a los se detectó que:

En el primer periodo del 2014 la parte más afectada del cuerpo fue el tronco, donde los hombres y mujeres se ven afectados dados a malas posturas y alta cantidad de tiempo en el escritorio, seguido por los pies donde las mujeres son las más afectada ya que la regional cuenta con dos plantas y estas utilizan tacones hasta de 7cm. Las manos son afectadas en ambos casos, hombres y mujeres, dado a la actividad y la gran afluencia de oficios que realizan diariamente.

Se estableció un procedimiento escrito específico con los respectivos formatos para registrar, reportar investigar, analizar hacer seguimiento y llevar las estadísticas de los accidentes.

El siguiente formato le muestra a los funcionarios una manera fácil y rápida de investigar los accidentes ocurridos y como reportarlo.

Cuadro No. 16. Guía de reporte de accidentes.

	SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CODIGO
	PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO LEGAL	FECHA 24/02/2014
	FORMATOS	VERSION 00
	ELECCION COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	PAGINA 1 DE 1
ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Inicio		
Reportar accidente o incidente	Reporta verbalmente el Accidente o el Incidente de Trabajo mediante formato.	TRABAJADORES
Si es accidente de trabajo diligenciar el FURAT	Escuchar la versión del trabajador del presunto Accidente de Trabajo (AT) y diligencia el FURAT	COORDINADOR DE SALUD EN EL TRABAJO
Recibir copia del FURAT o incidente de trabajo	Identifica la naturaleza del evento y archiva documento (FURAT o Formato de Reporte de Incidentes y Condiciones Inseguras).	COORDINADOR DE SALUD EN EL TRABAJO
Coordinar con el equipo investigado	Inicia inmediatamente la investigación según formato utilizando el formato de investigación definido para tal fin, cumpliendo con la resolución 1401/07; Coordinando con el equipo investigador, testigos y accidentado	COORDINADOR DE SALUD EN EL TRABAJO
Iniciar tramite de la ARP	Enviar información a la ARP para comenzar el tramite pertinente	COORDINADOR DE SALUD EN EL TRABAJO
El accidente es grave o mortal	Se lleva a cabo el proceso de investigación teniendo en cuenta las técnicas de investigación descritas en la guía del programa	EQUIPO INVESTIGADOR
Iniciar tramite interno	Coordina además de la participación del equipo básico de investigación (Integrante COPASO, Jefe Inmediato y Coordinador de SO) los siguientes: - Responsable del área de Mantenimiento - Responsable de normas y procedimientos (Calidad). - Profesional del área de Salud Ocupacional con Licencia propio o contratado	EQUIPO INVESTIGADOR
Ingreso de información al aplicativo estadístico y de seguimiento	Diligenciar la base de datos (Excel) “Consolidado de accidentalidad” según formato de investigación. Diligenciar la “Matriz de seguimiento de las investigaciones” (Excel), donde su razón principal es registrar las medidas preventivas y correctivas propuestas.	COORDINADOR DE SALUD EN EL TRABAJO
Implementar acciones adecuadas a la investigación	Ejecutar y/o coordinar la ejecución de las recomendaciones que sean de su competencia.	COORDINADOR DE SALUD EN EL TRABAJO

Fuente: Pasante

3.2.4 Consolidación del programa de higiene industrial y saneamiento.

El presente programa es formulado con la finalidad de que los responsables del comité de brigada y seguridad en trabajo lo cumplan ya que es un programa formulado a largo plazo y que debe ser actualizado cada que sea necesario según las normas legales y vigentes.

Definición. La higiene industrial es la disciplina dedicada al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores y agentes ambientales en o por un lugar de trabajo que pueden causar enfermedad entre los funcionarios o entre los ciudadanos de una comunidad.

Objetivo general.

Mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de las causas básicas que potencialmente pueden causar cualquier estado patológico permanente o temporal a los funcionarios.

Objetivos específicos.

Identificar y evaluar agentes y factores de riesgo.

Establecer medidas de control con el fin de minimizar factores de riesgo.

Saneamiento básico.

- a) **Control de servicios sanitario.** Se realizan inspecciones periódicas para implementar controles a posibles agentes biológicos mediante la desinfección a los mismos, usando productos que no sean nocivos para la salud.
- b) **Control de áreas comunes.** Se inspeccionaran las áreas comunes, como las sala de espera, salones de junta y capacitación. Además de las áreas de manipulación de alimentos como las zonas de cafetería.
- c) **Control de plagas.** Se programaran fumigaciones periódicas llevando los correspondientes registros de responsables, periodos y tipos de servicio, de acuerdo a las necesidades presentes en los diferentes puestos de trabajo.

Cuadro No 17. Actividades de vigilancia y control del saneamiento básico.

Factor a controlar	Manejo	Recomendaciones
Suministro de agua potable	No se cuenta con dispensadores de agua en la entidad para el consumo humano	Suministrar dispensadores de agua.
Baños y servicios sanitarios.	Se cuenta con 4 baños 2 para damas y 2 para caballeros.	Hacer seguimiento a las actividades de desinfección de los sanitarios.
		Dotar los baños de insumos indispensables para las necesidades básicas humanas. (Toallas, papel higiénico, etc.)
Manejo de basuras	Se depositan en las papeleras de cada puesto de trabajo.	Hacer limpieza y desinfección periódica a canecas de basura.
Control de plagas y roedores	Se realiza fumigación general en la entidad	Realizar fumigación cada 4 meses.

Fuente: Pasante.

Demarcación y señalización área administrativa. La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña cuenta con señalización parcial, pero es necesario el complementar esta señalización la cual debe tener las siguientes características:

- Atraer la atención de los funcionarios y usuarios.
- Dar a conocer el mensaje con suficiente antelación.
- Ser clara y fácil de interpretar.

Igualmente el plan de señalización deberá tener en cuenta la capacitación de todo el personal en cuanto a símbolos colores y demás.

Controles de factores de riesgo. La entidad continuará dotando a los funcionarios de elementos de protección personal (EPP) a fin de protegerlos adecuadamente de acuerdo a los riesgos a los que están específicamente expuestos.

Inspecciones. La Defensoría del Pueblo Nacional cuenta con un programa de inspección el cual deberá empezar a ejecutar en las regionales, para mantener el control sobre los riesgos potenciales que atente contra la integridad de los funcionarios.

Cuadro No 18. Clases de inspección.

CLASES DE INSPECCION	ENFOCADAS A
Inspecciones generales Inspecciones específicas Inspecciones de equipos de seguridad Inspecciones de condiciones inseguras Condiciones de orden y aseo Inspecciones para la prevención de emergencias Inspecciones para adecuación y/o verificación de controles.	Áreas administrativas Tareas críticas Procedimientos de trabajo Instalaciones Areas locativas Materiales, insumos y productos Desechos y residuos Equipos de control de emergencias, etc.

Fuente: ARL Colmena.

Asesoramiento al comité Paritario de Salud Ocupacional. Se realizara un continuo seguimiento y asesoría a los miembros del comité paritario de salud ocupacional y a las actividades que este planee en los casos que se requiera deberá solicitar el apoyo de la ARL Colmena.

Los responsables del comité deben realizar una actividad semanal que despierte el interés y conciencia en los funcionarios de crear una cultura de salud en el trabajo.

Preparación de emergencias. La defensoría cuenta con un plan de emergencia que está conformado por:

- a. **Recursos físicos:** Extintores, detectores de humo, botiquines de primeros auxilios, equipos de seguridad y señalización.

b. Recurso humano: Brigada integral de emergencias la cual está compuesta por funcionarios motivados, entrenados y capacitados.

Se tienen en cuenta organismos externos de apoyo como: bomberos, hospital, defensa civil, cruz roja, entre otros.

Se programar planes de ayuda mutua con otras entidades.

La defensoría del pueblo de capacitar a los nuevos integrantes del comité en caso de situaciones de emergencia. Así mismo debe realizar simulacros para que las entidades de apoyo estén al tanto de las posibles situaciones que se puedan dar.

Evaluación del subprograma. La evaluación del subprograma la realizara la coordinadora de salud ocupacional y la asesora de la ARL con base en el cumplimiento de actividades.

Medicina preventiva y del trabajo. Es el conjunto de actividades dirigidas a la promoción y control de la salud de los funcionarios. Aquí se integran las acciones de medicina preventiva y medicina del trabajo, teniendo en cuenta que las dos tienden a optimizar las condiciones de bienestar físico.

Exámenes de ingreso, periódicos y de egreso. El examen de ingreso determina las condiciones físicas, mentales y el estado en general de salud que presentan los funcionarios.

El examen periódico determinara a los funcionarios el estado de salud, alteraciones presentes y su relación con el cargo que desarrolla.

El examen de egreso se realiza dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de retiro, este califica el estado de salud del funcionario a su salida de la entidad o del cargo y establece conductas ante la Administradora de Riesgos Laborales.

La Defensoría del Pueblo contrata anualmente los exámenes ocupacionales.

Consulta médica ocupacional. Se realizara en casos especiales tales como remisiones de EPS y/o ARL por alteraciones de salud relacionadas con el cargo o que afecten el desempeño del trabajador y en casos de reubicaciones.

Primeros auxilios.

a. Brigadistas encargados. Los brigadistas encargados deben tener a su cargo las llaves de los botiquines y los instrumentos necesarios para prestar ayuda a cualquier funcionario o usuario en caso de emergencia.

b. Botiquín de primeros auxilios. Como anteriormente se dijo, el botiquín se encuentra bajo el cargo de los funcionarios del comité establecido, estos deben darle un buen uso a los instrumentos que el mismo contiene. A continuación se relacionaran los instrumentos de auxilio que debe contener el botequín de la institución, para presar una adecuada ayuda a los compañeros de trabajo.

Cuadro No 19. Elementos básicos del botiquín.

ANTICEPTICOS	MATERIAL DE CURACION	INSTRUMENTAL Y OROS ELEMENTOS
Sustancias que previenen la infección. Agua destilada Suero fisiológico Jabón	Gasa Vendas elástica Aplicadores Curitas Esparadrapo Micropore Baja lenguas Guantes Tapabocas Algodón	Tijeras Termómetro Jabón Lista de teléfonos de emergencias Manual de primeros auxilios Linterna Inmovilizador de cabeza.

Fuente: Pasante con apoyo de ARL Colmena.

Todo el personal deberá conocer la ubicación del botiquín y a un brigadista se le asignara la responsabilidad.

Actividades de integración. Se deben programar actividades de integración, que incluirán recreación, deporte y cultura.

Entre las actividades de integración es vital la celebración de fechas especiales como: día de la mujer, día de la secretaria, día del conductor, vacaciones recreativas, días culturales, jornadas de salud, días de los niños, novenas navideñas.

3.2.5 Plan integrado de capacitacion y entrenamiento.

Conjunto de actividades encaminadas a proporcionar al funcionario los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar su labor asegurando la prevención de accidentes, protección de la salud, e integridad física y emocional.

Cuadro No 20. Cronograma de capacitación de salud ocupacional

TEMA DE CAPACITACION	FECHA DE CAPACITACION
Políticas de salud ocupacional	16 de mayo 2014
Socialización reglamento de higiene y seguridad industrial	23 de mayo de 2014
Preparación para emergencias	30 de mayo de 2014

Fuente: Pasante .

El anterior programa de salud y seguridad en el trabajo se realizó con la única finalidad de que la institución cumpla con su política de salud, salvaguardando a si los derechos colectivos de sus funcionarios de la misma manera en que lo hace con la población Ocañera.

Las actividades de este manual que no han sido ejecutadas, deben ser realizadas por los funcionarios encargados del comité de salud ocupacional.

En la institución día a día se lleva cabo un proceso llamado pre consulta, proceso donde se le da la información pertinente al usuario para utilizar de una manera eficaz su servicio, anteriormente el encargado de realizar este proceso era un profesional de área administrativa, con la reestructuración de funciones esta responsabilidad quedo a cargo de los funcionarios encargados de realizar y/o adelantar las gestiones necesarias de ayuda dentro y fuera de la entidad (profesionales de gestión), quienes son los encargados también de realizar un charla a los usuarios sobre el servicio que se presta en la institución, y sobre cómo manejar las posibles situaciones de emergencia que se pueden dar. De esta manera todos los usuarios que hacen parte de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña están actualizados.

3.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA

Para cumplir con este objetivo, se formuló una investigación de mercados que nos diera a conocer que tanto la población Ocañera conoce la institución y que tan satisfecha se siente con el servicio prestado. A continuación pondremos a su conocimiento dicha investigación de mercados.

3.3.1 Investigacion de mercados para conocer el nivel de satisfaccion de los usuarios de la defensoria del pueblo regional ocaña y de la poblacion ocañera en general.

3.3.1.1 Descripcion del problema.

La atención a usuarios sin lugar a dudas es uno de las actividades de mayor dificultad, pero también de las más importantes en la empresa, dado a que los temperamentos de las personas son muy diferentes y a la diversidad de estados de ánimo existentes en una persona. Sin embargo hoy por hoy las organizaciones se las juegan todas por un boleto al reconocimiento de sus servicios y ese reconocimiento solo es acreditado por aquellos que usan sus servicios y que han sido testigos de que tan bueno o malo ha sido.

En la institución en los últimos meses han llegado reiteradas quejas de usuarios que se encuentran en descontento con la el servicio que se les ha prestado y que han acarreado fuertes sanciones disciplinarias en algunos funcionarios ya que lo que prima dentro de la institución es restablecimiento a los Derechos del ser humano y no deben ser vulnerados por empleados del estado. Por lo tanto se llegó a la decisión de realizar ese estudio con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y la causa del por qué el servicio ha disminuido.

3.3.1.2 Formulación del problema.

¿Será posible conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

3.3.1.3 Objetivos

Objetivo General. Realizar una investigación de mercados para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Objetivos Específicos.

Determinar la población Ocañera que está utilizando los servicios de la institución.

Identificar los servicios que los usuarios más utilizan en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Determinar si los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que la institución le ha prestado.

Determinar la razón de la disminución del servicio y de las reiteradas quejas que allegan a la institución.

3.3.1.4 Justificación.

El no conocer exactamente las causas que en este momento están disminuyendo notablemente la prestación del servicio y la del porque se aumentaron las quejas contra funcionarios públicos en los últimos meses y el no conocer con exactitud la opinión de los usuarios respecto al servicio prestado le da a la empresa una justa razón de implementar una investigación de mercados para conocer estas causas que están generando gran malestar entre el grupo de trabajo y los usuarios.

Es indispensable conocer que necesitan y que esperan los usuarios de la institución ya que es una entidad creada con un único fin, salvaguardar los derechos de la población vulnerada de nuestra región, con esta investigación de mercados queremos conocer si la institución está cumpliendo con esta finalidad y está aportando todo de ella para realizar gestiones eficientes que beneficien a la población y de no ser así las causas, para así tomar decisiones correctivas que mejoren la situación a la que se está afrontando la institución en este momento.

3.3.1.5 Delimitaciones.

Delimitación Conceptual. En la presente investigación de mercados es importante tener claros los conocimientos sobre un lenguaje técnico utilizado tanto en el servicio prestado

como en el cumplimiento del objetivo de la investigación tales como reiteración, quejas disciplinarias, disminución del servicio y demás.

Delimitación Operativa. En el desarrollo de la investigación se presentaron inconvenientes tales como:

La poca colaboración de los usuarios y de la población Ocañera para contestar la encuesta.

Poco tiempo para la realización de la investigación, dado que la actividad para evaluar la satisfacción de los usuarios era una totalmente diferente y en último momento debido a la situación que se presentó se decidió realizar la investigación.

Delimitación Temporal. El desarrollo de esta investigación de mercados las cuales se aplicó el instrumento de recolección de datos.

Delimitación Geográfica. El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la ciudad de Ocaña, en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo en la jornada de servicio, teniendo en cuenta que es la cabecera urbana de toda la provincia.

3.3.1.6 Metodología.

Tipo de investigación. El tipo de investigación que se llevó a cabo fue de tipo descriptivo, de manera que nos permitirá narrar los hallazgos encontrados durante la aplicación del instrumento y la recolección de los datos.

Población. Para la presente investigación de mercados se tendrá en cuenta una población de cien mil (100.000) habitantes que tiene la ciudad de Ocaña, incluyendo el área rural. Esta información se obtiene mediante registro de la base de datos de la Defensoría del Pueblo.

Muestra. Para obtener la muestra se aplicara la siguiente fórmula de cálculo para información finita.

$$n = \frac{N (Z)^2 * p * q}{(N - 1) * (E)^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Donde:

N: población= 100.000

n: muestra

E: error de estimación= 5% (0,05)

p: proporción de aceptación = 50% (0,5)

q: proporción de rechazo=50%(0,5)

Z: nivel de confianza=95%=1,96

Fórmula para la población finita

$$n = \frac{(100.000) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(100.000 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{96.040}{250.9579}$$

n = 383 habitantes de muestra

Prueba de viabilidad de la muestra

$$S = \sqrt{\frac{p \times q}{n}} \quad Em = 2 * S$$

$$S = \sqrt{\frac{(0.5) \times (0.5)}{383}} \quad Em = 2 (0.025)$$

$$S = \sqrt{\frac{0.25}{383}} \quad Em = 0.05$$

Error mu estral < error probabilístico = 0.05

$$S = 0.025$$

3.3.1.7 Tecnicas e instrumentos de recolección.

En la investigación que desea conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, se suministraran los datos de fuentes primarias y secundarias. Como fuente primaria se utilizara como técnica la entrevista de contacto y observación directa, así mismo se utilizara como instrumento de recolección de datos un cuestionario de nueve (9) preguntas algunas de tipo dicotómicas y otras de respuesta múltiple que ayudaran a los investigadores a describir de una forma más concreta la información, y al menos a reducir algunas causas que ocasionan fallas en las encuestas. Los datos secundarios se tomaran de literaturas, internet y reglamentaciones de empresas que prestan servicios. (Ver anexos).

3.3.1.8 Metodo de muestreo.

El método de muestreo que se utilizara en el presente estudio será probabilístico y al azar pues de una población de 100.000 habitantes se escogerán al azar 383 ciudadanos Ocañeros, sin tener en cuenta estratos sociales, programas estudiantiles, semestre, salto sistemático, ni áreas, pero de los cuales se tomaran ciertos criterios de decisión.

3.3.1.9 Procesamiento y analisis de la informacion.

Una vez recopilada la información, mediante la aplicación del instrumento se tabulará y se analizará ítem por ítem el porcentaje de su frecuencia para luego sacar conclusiones de forma cuantitativamente a través de tablas y gráficas y luego se realizará de manera cualitativa mediante el análisis y comentarios de las repuestas obtenidas. Pues estos esquemas presentan los resultados del estudio de una manera clara y ahorran tiempo y fatiga a quienes tomaran decisiones en base a estos datos.

3.3.1.10 Presentacion de resultados.

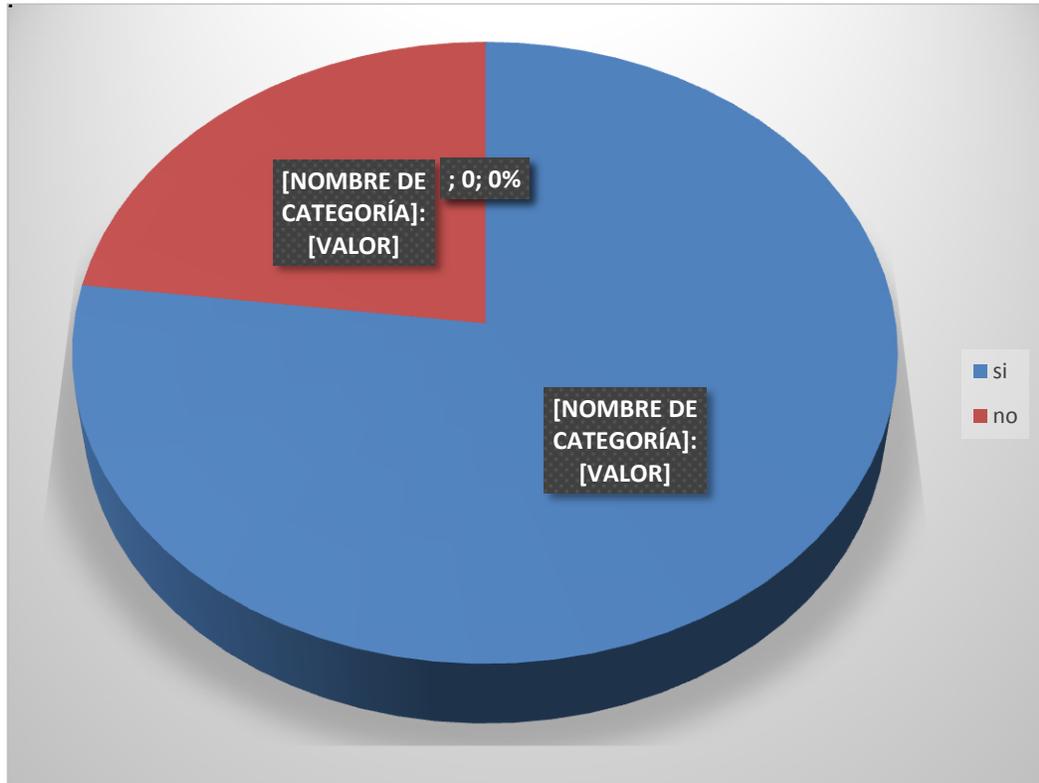
Los resultados recolectados por medio de la aplicación de la encuesta son relacionados a continuación.

Tabla 1. Personas que conocen la Defensoria del Pueblo.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	293	77%
NO	90	23%
TOTAL	183	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 1. Personas que conocen la Defensoría del Pueblo.



FUENTE. Pasante.

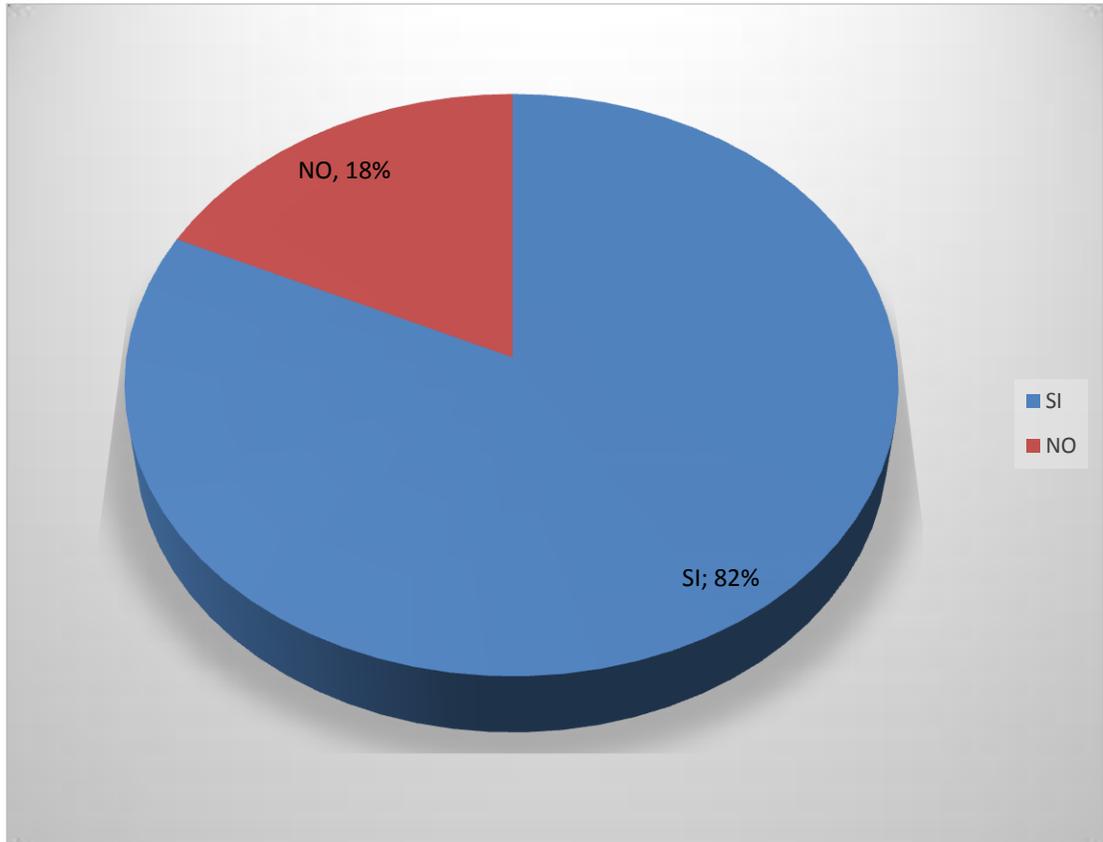
El 77% de la población encuestada respondió que concia la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, unos por que alguna vez utilizaron sus servicios y otros porque alguien cercano les comento sobre su existencia y los servicios que la institución presta. Sin embargo el 23% de la población encuestada que equivale a la opinión de 90 personas habitantes de la ciudad contestaron que no conocen la institución y que no saben ni que servicios presta ni como lo hacen. Por consiguiente la institución debe hacerse visible a la región dado a que esta podría ser una causa de ausencia en el servicio.

Tabla 2. Personas que les gustaria conocer la institución.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	315	82%
NO	68	18%
TOTAL	383	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 2. Personas que les gustaria conocer la institución.



FUENTE. Pasante.

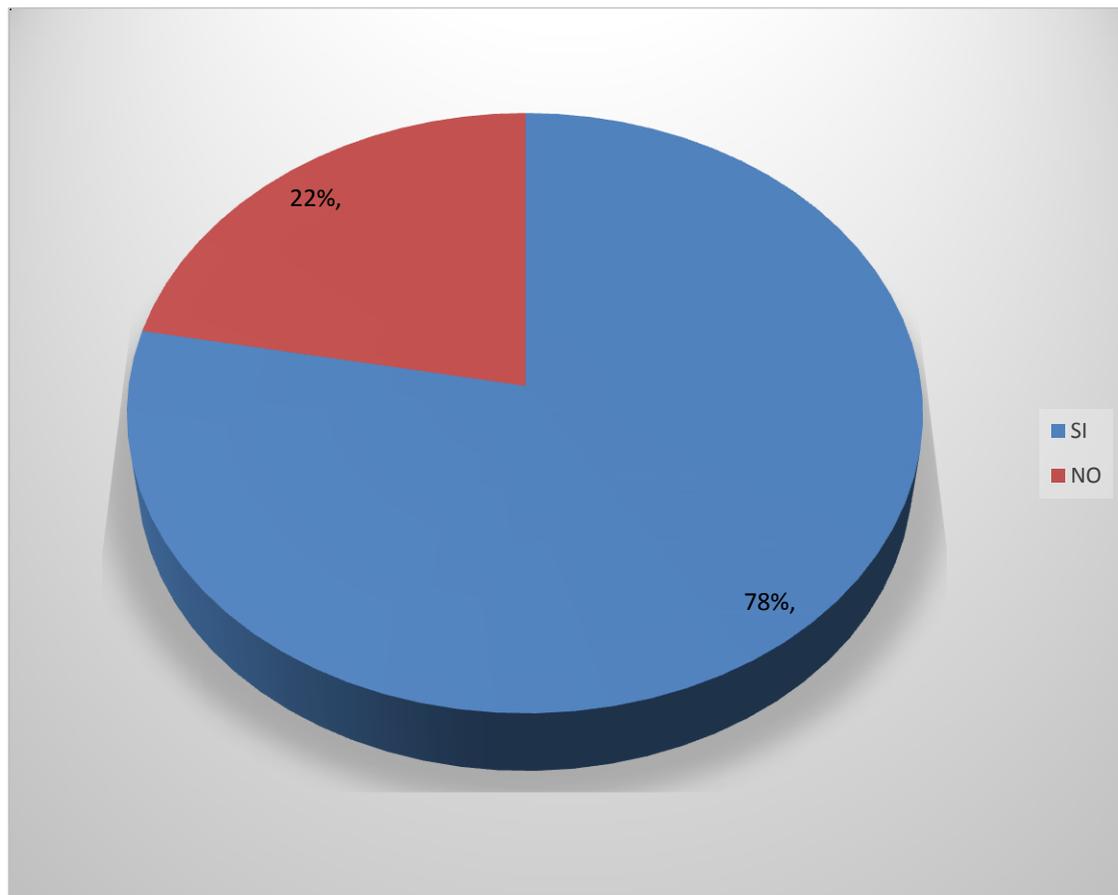
Al preguntarle a la comunidad que si les gustaría conocer más la institución y los servicios que presta ya que son gratuitos y todos tienen derechos a ellos el 82% de la comunidad encuestada se mostró emotiva ante esta perspectiva y dijo era muy importante que la comunidad conociera la Defensoría y los servicios que esta prestaba, mientras el 18% de la comunidad que respondió a esta pregunta se mostró apática a conocer la institución, argumentando que los servicios que prestaba no los podían utilizar todas las personas.

Tabla 3. Personas que les gustaria que la Defensoria se diera a conocer.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	298	78%
NO	85	22%
TOTAL	383	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 3. Personas que les gustaria que la Defensoria se diera a conocer.



FUENTE. Pasante .

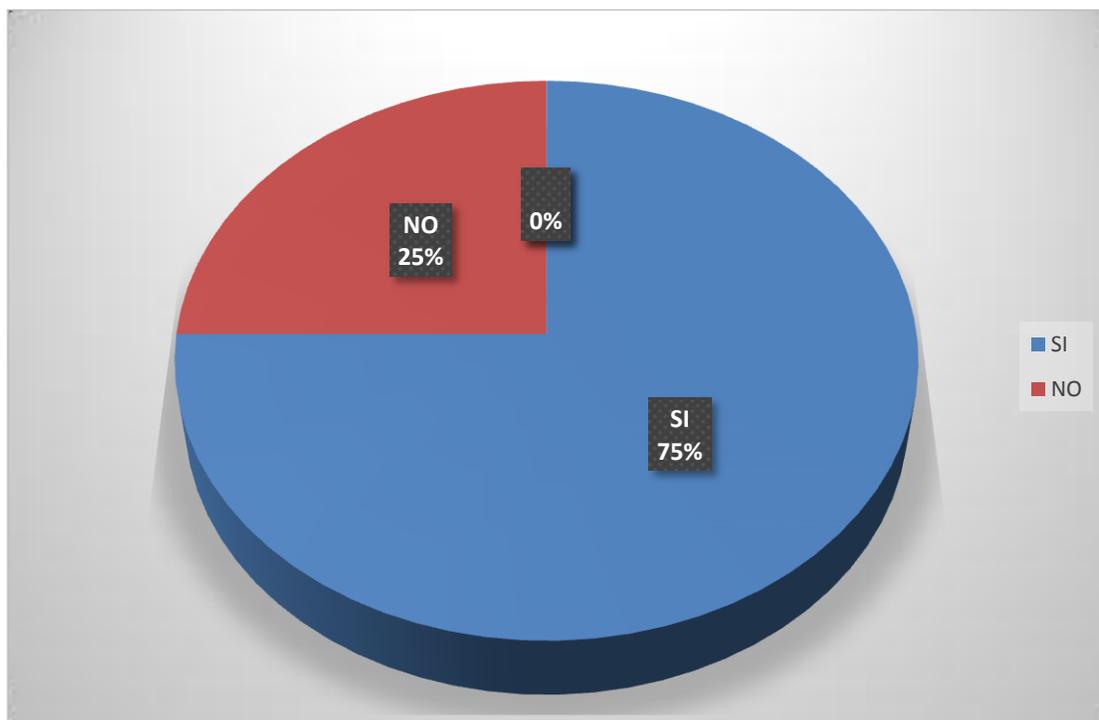
Al preguntar a la comunidad Ocañera si les gustaría que la institución se diera a conocer más, el 78% de la población respondió que sí les gustaría ya que sería una buena oportunidad para que toda la región y su provincia conociera los beneficios de la existencia de un Defensoría Regional y el 22% de la comunidad encuestada dijo no. Lo anterior debe darle bases sólidas a la cabeza de la institución regional para realizar más visitas a terreno dentro de la región y un despliegue publicitario de la misma.

Tabla 4. Personas que han utilizado el servicio de la Defensoria.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	290	75%
NO	93	25%
TOTAL	283	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 4. Personas que han utilizado el servicio de la Defensoría.



FUENTE. Pasante.

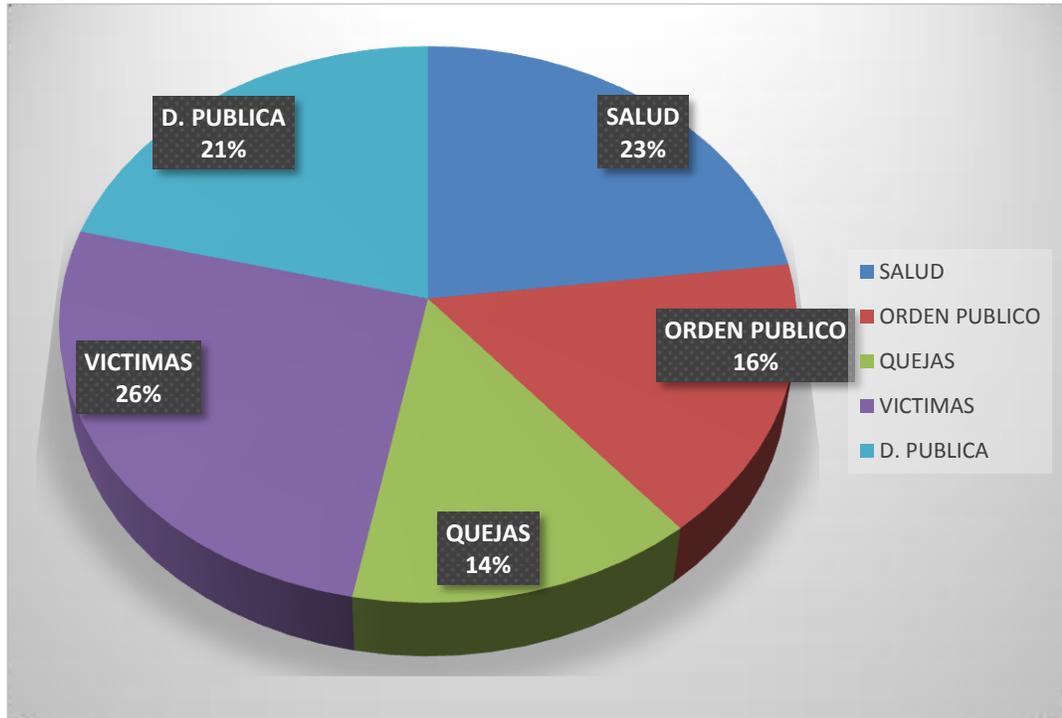
Al darle respuesta a la pregunta que si alguna vez ha utilizado los servicios de la Defensoría el 75% de la comunidad respondió que si aunque algunos respondieron que la experiencia no había sido muy buena, el otro 25% de la comunidad encuestada respondió que hasta el momento no han utilizado ningún servicio de la institución.

Tabla 5. Servicios más utilizados de la Defensoría.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SALUD	90	23%
ORDEN PUBLICO	60	16%
QUEJAS	53	14%
VICTIMAS	100	26%
DEFENSORIA PUBLICA	80	21%
TOTAL	383	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 5. Servicios más utilizados de la Defensoría.



FUENTE. Pasante.

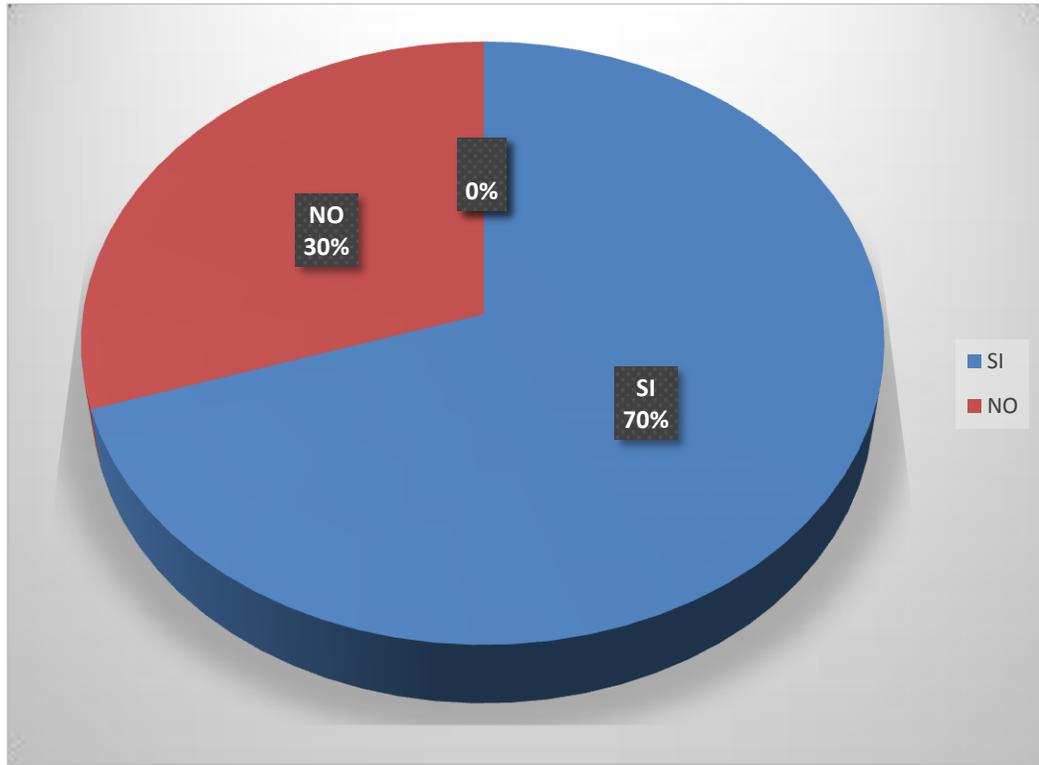
La Defensoría del Pueblo ofrece varios servicios de los cuales el 26% de la comunidad encuestada respondió que el servicio que ha utilizado o le gustaría utilizar es el de víctimas, seguido del servicio de salud, Defensoría Pública y quedando en último lugar los servicios de orden público y quejas. Lo anterior ratifica a la institución que los servicios más buscados y de mayor influencia en la misma son los de mayor porcentaje en este estudio, así como se venía evidenciando en los últimos meses.

Tabla 6. Personas satisfechas con el servicio prestado.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	268	70%
NO	115	30%
TOTAL	383	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 6. Personas satisfechas con el servicio prestado.



FUENTE. Pasante de Administración de Empresas.

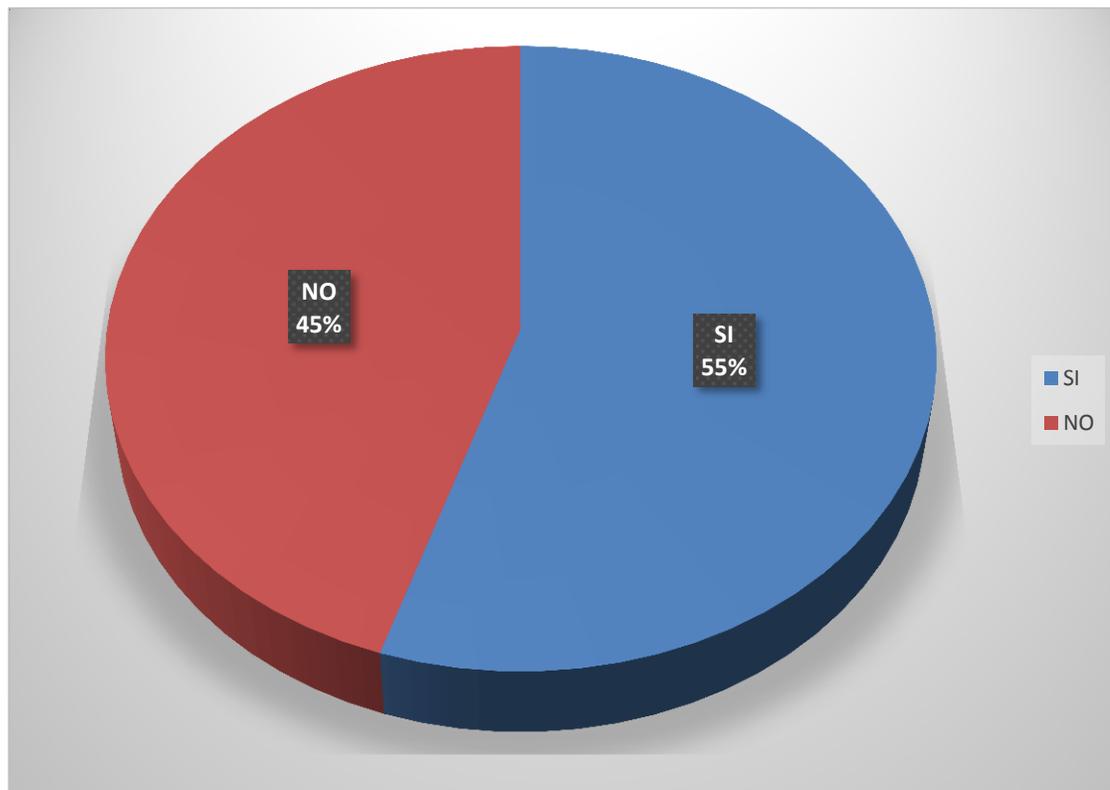
Al preguntarle a las personas si sintieron satisfechos con el servicio que les prestaron el 70% de los encuestados respondieron que sí, ya que habían encontrado una solución rápida y efectiva al problema que les aquejaba, sin embargo el 30% corresponde a una respuesta negativa por parte de la comunidad argumentando que el servicio es demorado y que algunos funcionarios no les presan la atención necesaria. Vale aclarar que este 30% lo componen un porcentaje que no ha utilizado el servicio más aquellos que lo utilizaron y no les agrado. No obstante de tener un 70% de la comunidad satisfecha la institución debe trabajar para posicionarla en toda la región y aumentar el nivel del servicio prestado.

Tabla 7. Amabilidad del funcionario.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	210	55%
NO	173	45%
TOTAL	383	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 7. Amabilidad del Funcionario.



FUENTE. Pasante.

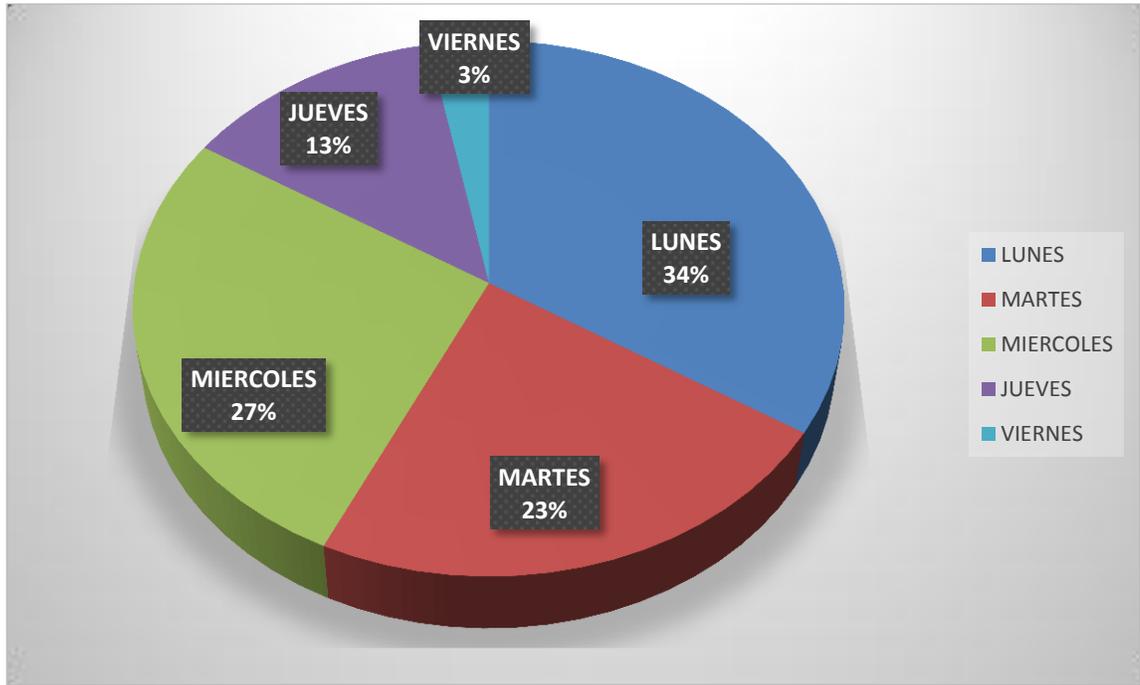
El 55% de la población encuestada responde que el funcionario por quien fueron atendidos fue amable y le dio la importancia a su problema encontrándole una solución o prestando una asesoría efectiva, pero el 45% respondió que no, ya que el funcionario que los atendió se sentía cansado, estaba disgustado o hablando por teléfono y les toco que esperar a que terminaran con lo que estaba haciendo.

Tabla 8. Dias en que es más frecuente el servicio de la Defensoria.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LUNES	130	34%
MARTES	90	23%
MIERCOLES	100	27%
JUEVES	50	13%
VIERNES	13	3%
TOTAL	383	100%

FUENTE. Pasante.

Grafico 8. Dias en que es más frecuente el servicio de la Defensoria.



FUENTE. Pasante.

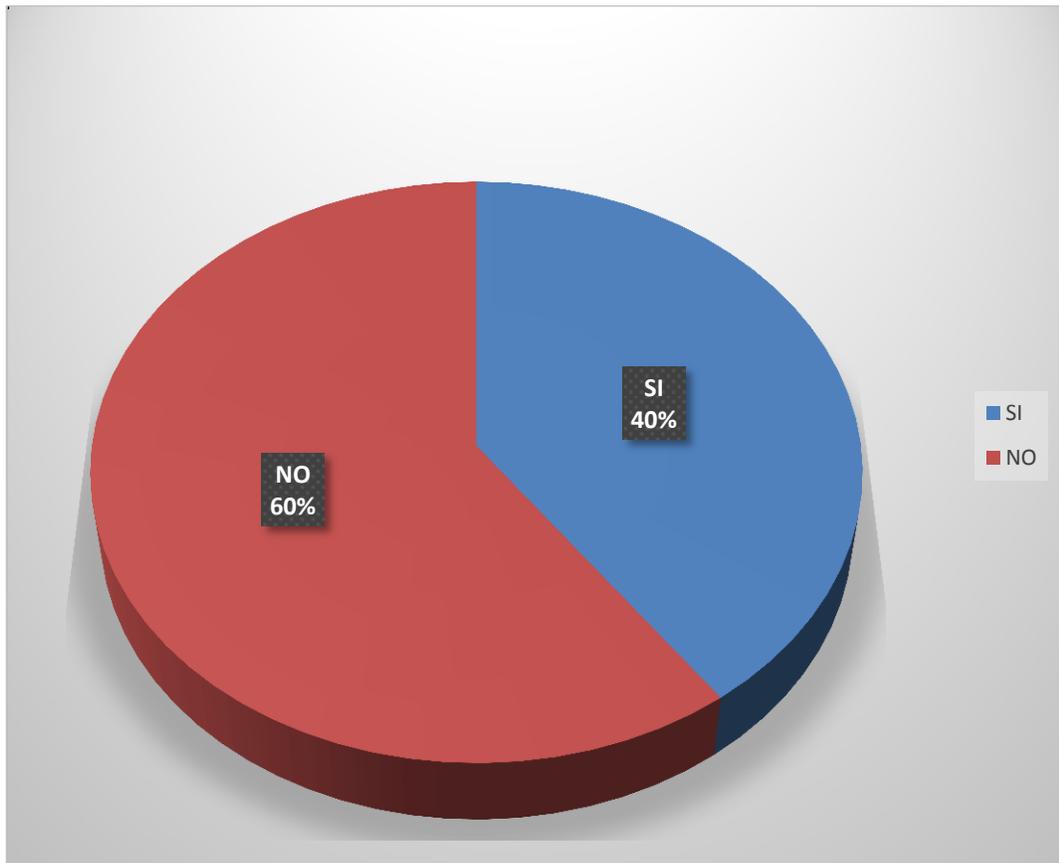
En la institución algunos días son de más flujo de servicio que otros, es importante conocer la opinión de la población para tomar medidas necesarias de manera que el trabajo y el servicio sean equilibrados. Por consiguiente, a esta consideración el 34% de los encuestados respondieron que visitaron o visitarían la Regional el día Lunes día que efectivamente es más afluído en la institución, según porque si hay que realizar algunas diligencias de más durante la semana lo podrían hacer, esto seguido de los días miércoles y martes con porcentajes del 23% y 27% respectivamente quedando en último lugar los días jueves y viernes con un 13 y 3%. Lo que a la institución debe tratar de afrontar de manera efectiva ya que si todo el personal que visitaría durante la semana lo atiende el día lunes, los funcionarios no estarían en las mejores condiciones para hacerlo, por la saturación de un día de servicio.

Tabla 9. Personas que nuevamente utilizarían los servicios de la Defensoría.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	153	40%
NO	230	60%
TOTAL	383	100%

FUENTE. Pasante.

Grafica 9. Personas que nuevamente utilizarian los servicios de la Defensoría.



FUENTE. Pasante

Al preguntarle a la comunidad encuestada si volvería a utilizar a los servicios de la Defensoría la comunidad respondió de una manera negativa dado a los inconvenientes que se presentaron cuando adquirieron el servicio. Este porcentaje significativo es de un 60% que corresponde a la respuesta negativa que tuvo la población y un 40% que se mantiene satisfecho con el servicio y que volvería a usarlo cuantas veces fuera necesario. En este caso la institución debe tomar decisiones tendientes al mejoramiento y al amento de la prestación del servicio de manera que sea justificada mantener un regional en esta zona con un recurso humano más amplio.

3.3.1.11 Conclusiones de la investigacion de mercados.

Se conoció la opinión de un gran número de la población y en promedio un 50% con base a la comunidad encuestada podría seguir usando los servicios de la Defensoría ya que se encuentra satisfecho con lo que se ha realizado hasta el momento.

Se reordeno el horario de atención a usuarios de víctimas y salud ya que los días viernes no se prestaban estos servicios y son los que el día lunes saturan la institución de manera que los usuarios el último día de la semana puedan utilizar el servicio normalmente.

La institución debe trabajar en un despliegue de imagen que la de a conocer en la región y la provincia además de realizar redadas (visitas de terreno) en barrios, veredas y municipios aledaños a la ciudad.

Finalmente la investigación arrojo resultados satisfactorios a la institución ya que mediante estos datos la misma tomara las decisiones correctas de mejoramiento y tuvo la posibilidad de detectar que las causas de una baja ausencia del servicio son:

La falta de actitud de los colaboradores

Los horarios de atención a usuarios

El poco conocimiento que la comunidad tiene sobre la institución.

Los anteriores aspectos mencionados son aquellas dificultades que la institución debe mejorar mediante los programas de capacitación y de bienestar que hacen parte de la Defensoría Nacional del Pueblo.

3.4 PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO TENDIENTES A GARANTIZAR LA CALIDAD AMPARADA EN LA NORMA TECNICA COLOMBIANA PARA ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS GP 1000 E ISO 9001.

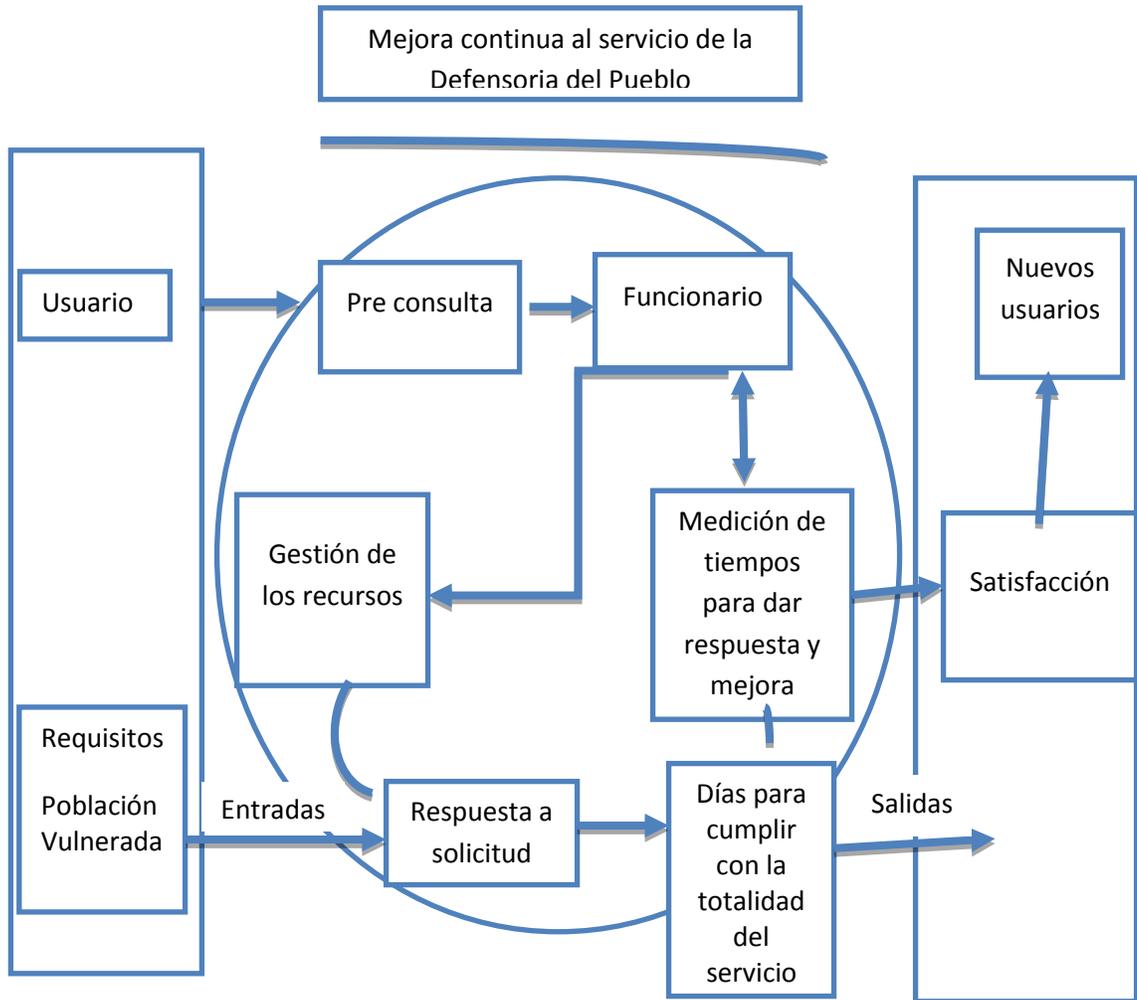
3.4.1 Socialización de la GP1000 y su importancia con la institución.

Para cumplir este objetivo se realizó una actividad donde en conjunto con el área administrativa se crearon gráficos basados en los procesos que se llevan a cabo en la institución y como aplicando esta norma mejoraría la calidad del servicio. Esta seria para el grupo de trabajo una manera rápida y eficaz de reiterar a los funcionarios y colaboradores (contratistas) la importancia de conocer e implementar esta norma que hace parte de la institución, en cumplimiento de lo establecido en el art.6 de la ley 872 del 2003.

Ejercicio 1. El grafico de mejora continua basado en el proceso de servicio que presta la institución nos da la oportunidad de medir tiempos y clasificar los servicios, de manera que se pueda dentro de la institución atender más usuarios en el mismo tiempo y de una manera satisfactoria, mejorando los procesos y la calidad, dándole prioridad de servicio a personas de edad, mujeres embarazadas, usuarios de otros municipios.

Con el siguiente grafico creado para mejorar el servicio de la regional determinamos paso a paso el conducto regular para recibir el servicio en menor tiempo.

Grafico 10. Mapa de Procesos.

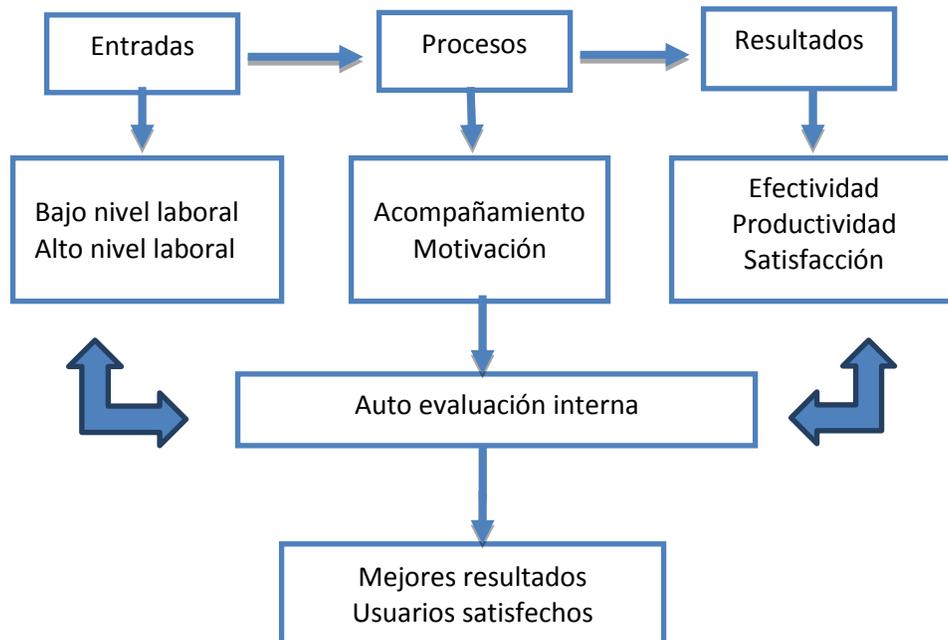


FUENTE. Pasante.

Ejercicio 2. Para este ejercicio se diseñó un gráfico para un sistema de información y comunicación para la institución ya que es una variable importante para la consecución de logros y objetivos de la entidad y colabora invaluablemente al mejoramiento continuo de la misma.

Comunicarse entre las personas es muy difícil pero tener una buena comunicación laboral agiliza los procesos y brinda satisfacción por lo tanto se crearon estos gráficos de recolección de información que deben ser ejecutados por el área administrativa.

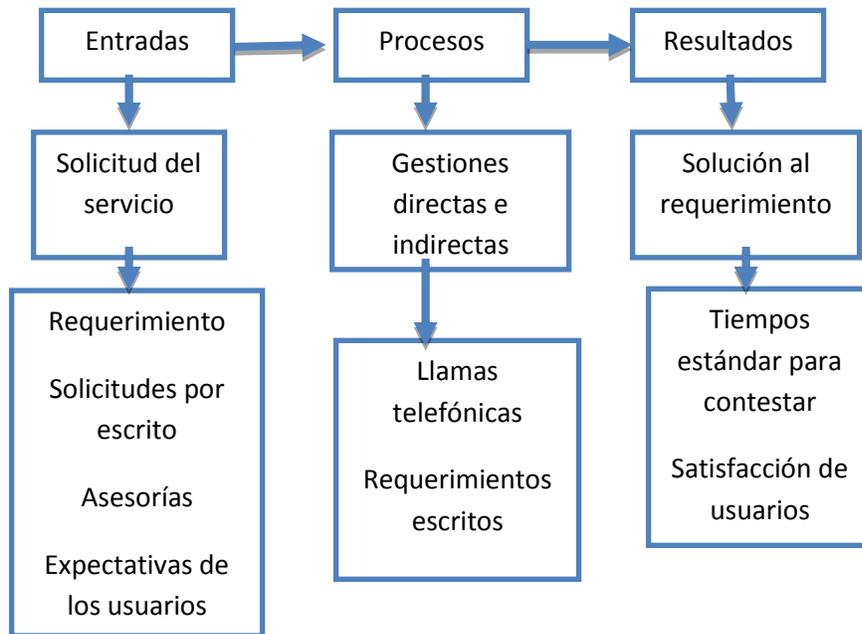
Grafico 11. Proceso de recolección de información interna.



FUENTE. Pasante de Administración de Empresas.

Por medio de la autoevaluación realizada por el encargado del área de recurso humano se podrá conocer los diferentes factores que influyen en el ambiente laboral se hará un acompañamiento al proceso para que el resultado sea satisfactorio, la información en primera instancia solo será de la importancia del jefe y del empleado involucrado si el proceso no arroja el resultado esperado se tomaran correctivos por parte de la gerencia estos correctivos se especifican en el reglamento interno de trabajo.

Grafico 12. Proceso de recolección de información externa.

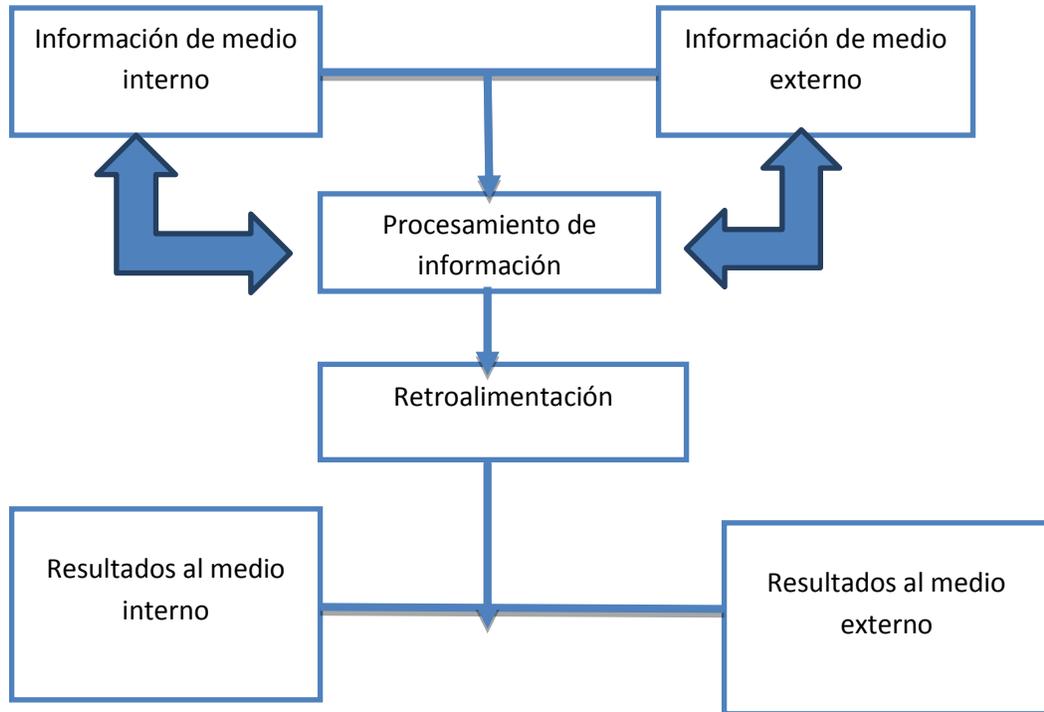


FUENTE. Pasante de Administración de Empresas.

El anterior sistema de recolección de información se compartirá con el gerente de la empresa y a su vez con todos los funcionarios.

La recopilación de información sobre expectativas, cambios tecnológicos y disponibilidad, será estrategia del área administrativa; esta información es de gran importancia para la toma de decisiones en la institución y hace parte de los objetivos de la unidad funcional. Los resultados recogidos por esa estrategia del área serán dados a conocer a todos los colaboradores de la institución para hacer correctivos y lograr un mejor desempeño organizacional.

Grafico 13. Proceso de Comunicación entre medio interno y externo.



FUENTE. Pasante.

El anterior grafico muestra a los funcionarios como el medio interno afecta el medio externo o viceversa. Si los funcionarios no se encuentran motivados el medio externo, tanto otras instituciones como los usuarios notaran el bajo rendimiento de la institución, las variables que conforman estos esquemas son de fácil manejo pero son indispensables para la mejora continua de la calidad de servicio y de la institución en general, nos ayuda a evaluarnos individualmente y frente a otras instituciones.

Ejercicio 3. Ambiente de trabajo. El ambiente de trabajo es uno de los factores más imperantes para ser productivos y prestar un servicio de calidad, si el ambiente laboral no es sano tu trabajo tampoco lo será por es necesario que la entidad busque los espacios indicados y gestionar un ambiente propicio y necesario para lograr la conformidad de los requisitos en la prestación del servicio.

Para lograr que los funcionarios se interesaran por su ambiente de trabajo y por sus relaciones interpersonales se llevaron y se llevaran a cabo reuniones todos los viernes con el motivo de socializar los conflictos y las circunstancia de mayor preocupación que cada uno tenga de manera que junto con los compañeros de trabajo y la gerencia de la institución se tome una decisión que mejore el conflicto y por lo tanto el ambiente laboral.

En cuanto a los puestos de trabajo se realizó una verificación al ejecutar el programa de salud en el trabajo y algunos puestos se encuentran deteriorados, por lo que se diligencio una cedula de requerimiento para solventar la dificultad ya que es obligación de la institución darles a los funcionarios los recursos físicos necesarios para ejecutar sus actividades.

Grafico 14. Cedula de solicitud o requerimiento

Cedula de requerimiento de puestos de trabajo	Mejoramiento del puesto de trabajo
Área: Recursos humanos	
Intencionalidad del requerimiento	Materializar las estrategias para asegurar los recursos necesarios para el logro de los fines de la entidad.
Hallazgos encontrados	Puestos de trabajo en mal estado Celulares dañados Útiles de oficina escasos (carpetas, lapiceros etc) Desactualización de software.
Solicitud	Respetuosamente nos dirigimos a ustedes como área del recurso humano de la Defensoría Nacional del Pueblo para solicitar que nuestros pesos de trabajo sean renovados ya que se encuentran en un más estado al igual que nuestros celulares que son indispensables para la realización de nuestras actividades. Por otro lado los insumos de trabajo como papelería y útiles de oficina que normalmente en otras regionales llegan cada 3 meses en esa regional tenemos más de estos 3 meses sin recibir nada. Esta petición se hace a consideración de todos los funcionarios.
Defensor del Pueblo regional Ocaña.	

FUENTE: Pasante.

El anterior fue un ejercicio que se realizó para socializar este aspecto importante y como darle solución.

Loa anteriores junto con la ley de archivo de la cual se hablara más adelante fueron los factores en los que la institución a nivel regional se encuentra más inerte. Los funcionarios en las actividades mostraron un notable interés por conocer estos aspectos ya que la comunicación es difícil a nivel central.

Sin embargo abe aclarar que la Defensoría Nacional del Pueblo junto a sus regionales está amparada por la norma técnica de calidad de la gestión pública NTC GP1000 y que el nivel

central realizo el acompañamiento y la ayuda necesaria a la actividad realizada por la Pasante ya que son factores que se manejan a nivel Nacional.

3.4.2 Conformación del comité de talento humano.

En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, en nuestro caso el área opera en la Defensoría Nacional. Pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

La Defensoría Regional Ocaña no cuenta con área de recurso humano por lo cual cada uno de los funcionarios debe encargarse de las tareas que esta área realiza normalmente como son la solicitudes de permisos, los requerimientos, las comisiones, el cuidado y bienestar de la institución a nivel organizacional, por ende la importancia de crear un comité de talento humano que mejore la calidad no solo en el servicio sino el mejoramiento de las actividades a nivel personal de los funcionarios.

Estando de acuerdo el área de Recurso Humano de la Defensoría Nacional del Pueblo y el Defensor Regional de Ocaña, habiéndose implementado en otras Regionales queda a cargo de este comité el área administrativa ya que es área constituida para apoyar el mejoramiento de las actividades.

Dentro de las nuevas funciones que tendrá el área administrativa compuesta por tres funcionarios NEIL JIMENEZ ROMERO, TANIA YAKELINE DURAN Y OMAR OFALDO REYES, se encuentran:

Utilizar con eficacia los recursos

Colaborar con la empresa en la obtención de beneficios.

Prever estrategias y tácticas para los casos de ampliación o reducción de la planta de personal de la institución.

Este comité será el único encargado de realizar las solicitudes al RRHH del nivel central.

3.4.3 Capacitación de usuarios y funcionarios con respecto al servicio.

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el término capacitación y sistemas de información están cambiando la forma de trabajo de las empresas, los sistemas de información ayudan a acelerar procesos por lo tanto; las organizaciones que los implantan logran ventajas competitivas al adoptarlos en sus funciones.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema ya sea teórico o a base de prácticas o mejor a un, combinando los dos.

Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, como en este caso un sistema que será automatizado viene a agilizar los procesos y llevar a la empresa que lo adopte a generar un valor agregado y contribuir a la mejora continua por medio de la implantación de sistemas y capacitación a los usuarios.

Teniendo en cuenta que la capacitación es fundamental no solo para los funcionarios sino también para los usuarios ya que es importante que ellos conozcan todo lo pertinente a la prestación del servicio que ellos requieren.

Para esto se tomó la decisión que los funcionarios a cargo del pre consulta cada día realizaran una charla con los usuarios al comenzar la jornada, dándole las especificaciones necesarias de como seria la prestación del servicio los beneficio y demás entre otros aspectos que se socializan con los usuarios son:

Gratuidad del servicio

Enfoque diferencial

Turnos

Los horarios y días de prestación del servicio por si el usuario debe volver

Y la ruta de evacuación por si se presenta por alguna circunstancia una situación de riesgo y/o peligro.

Esto en caso de los usuarios, la capacitación de los funcionarios es realizada por video llamada desde la Defensoría Nacional, cada funcionario tiene una capacitación semanal en diferentes temas de apoyo para la Regional.

La institución cuenta con un tv en la sala de espera en él se quiere que más adelante se pasen avisos de la institución el comité de talento humano será el encargado de pasar esta propuesta al nivel central.

3.4.4 Ley de archivo.

Dada la importancia del manejo y conservación de los documentos archivísticos se consigna en este manual las normas y procedimientos establecidos para el manejo de la correspondencia y la organización archivística de la documentación producida en las Defensoría del Pueblo Regional Ocaña. Este Instructivo pretende cubrir todos los requerimientos mínimos tanto de procedimientos como de técnicas para satisfacer las necesidades de orden organizacional que propendan por un eficiente servicio de información, consulta y conservación. Este manual se caracteriza por su flexibilidad, ya que permite modificaciones o adecuaciones con el fin de garantizar su vigencia.

¿Por qué ha de existir un Archivo en las Defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

Porque el importante incremento del volumen documental de la Institución hace necesaria la normalización de la gestión de la documentación administrativa, así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que genera la institución. Porque la legislación Colombiana establece que los organismos públicos están en deber de organizar y conservar los documentos que genere en el ejercicio de sus funciones. Porque toda la documentación producida por la Regional forma parte de su patrimonio documental y de su memoria Institucional e histórica.

¿Qué documentación forma parte del Archivo de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

El Archivo está formado por el conjunto orgánico de documentos de cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o reunidos por los órganos rectores y de gobierno, así como las personas físicas al servicio de la Defensoría en el desarrollo de su actividad administrativa e investigadora así como las donaciones o cesiones de personas físicas o jurídicas ajenas a la Institución; organizados y conservados para la gestión administrativa y la información, así como para la investigación y la cultura.

Quedan incluidos, por lo tanto los fondos documentales de la siguiente naturaleza:

Documentos de los diferentes comités, conformados en la Regional.

Documentos relativos al desarrollo normativo y/o jurídico de los diferentes ámbitos de la institución.

Correspondencia y escritos de las diferentes dependencias y usuarios.

Registros de los requerimientos de usuarios, reuniones y demás que se establezcan con otras instituciones.

Documentos del micro planeaciones realizada en la regional.

Expedientes del personal (funcionarios y contratistas)

Publicaciones institucionales y memorias

Expedientes de Investigación.

Todos aquellos documentos y expedientes que reflejen las actividades de la Institución y sus miembros.

¿Qué elementos constituyen el Sistema de Archivos de la Defensoría Regional?

Los Archivos de Gestión u oficina, que conservan la documentación que elabora hasta su destino final y durante el periodo de vigencia administrativa, se estima de 1 a 5 años.

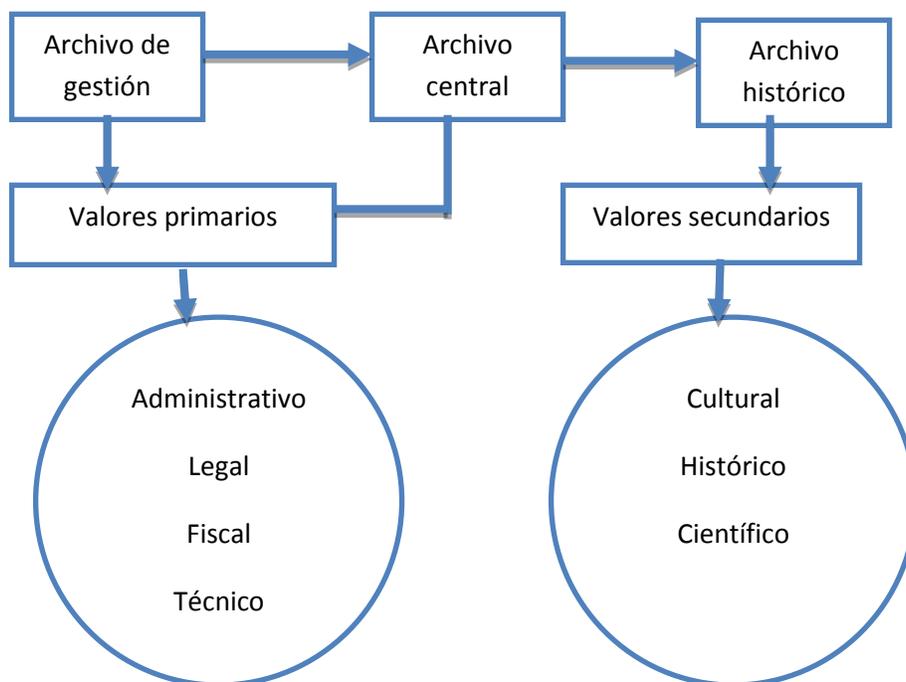
El Archivo Central, área especializada en las funciones de gestión conservación, (temporal o indefinida), acceso y consulta de los documentos.

Archivo histórico, “Es aquél al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente”. Ley 594 de 2000.

Estos tipos de archivo forman parte del sistema archivístico de Defensoría Nacional del Pueblo y ahora de la sede Regional y responden a las diferentes fases del ciclo vital del documento en sus Valores Primarios, Valores Secundarios.

Los documentos de archivo son los mismos desde que se producen en la oficina hasta que son depositados en un archivo histórico; sin embargo su valor y su función van modificándose en las sucesivas etapas, correspondiendo a cada etapa un tipo de archivo distinto.

Grafico 15. Ciclo de vida del Documento



FUENTE. Defensoría Nacional del Pueblo

a) Recibo y despacho de la correspondencia. Toda la correspondencia externa tanto recibida como enviada de la Regional debe ser radicada en la recepción.

Toda comunicación externa estará firmada por el Defensor o por la persona que éste designe.

Por lo anterior queda prohibido que el personal de la Regional tramite correspondencia oficial que venga dirigida a la entidad, sin antes haber sido revisada por el Defensor o por el encargado.

Se exceptúan las facturas, remisiones comerciales, cuentas de cobro, listas de precios, cotizaciones y otros que afecten la parte administrativa de compras o prestación de servicios, que serán recibidas y tramitadas directamente en la dependencia de Recursos Físicos.

Las comunicaciones oficiales en todas sus manifestaciones, se consideran de carácter confidencial. Por lo tanto queda prohibido facilitar o comentar a particulares los documentos oficiales de la institución, cualquier información se dará por intermedio o autorización de la Dirección.

Las comunicaciones de carácter privado serán entregadas en forma directa y personal.

b) Tramite de las comunicaciones. Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se debe enviar respuesta y asunto correspondiente y se procede a la radicación del mismo.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

La persona encargada de la correspondencia en Regional revisa, desempaca, selecciona las comunicaciones para radicarlas, anexando el formato de trámite interno de correspondencia.

c) Comunicación despachada. Se utilizará cuando la correspondencia sea dirigida a personas y entidades diferentes a

La institución. Estas comunicaciones se producen en juegos independientes; cada juego en original y dos copias conformado como se detalla a continuación, con el siguiente destino:

Original: Con membrete de Defensoría del Pueblo para el destinatario.

Primera copia: Para conservarse en el Archivo de Gestión en cada oficina productora en la Serie Documental. Esta debe quedar firmada en idéntica forma que el original. Se le deja copia de los anexos enviados.

Segunda copia: Para conformar el consecutivo de correspondencia en orden numérico y cronológico

Copias adicionales: Tienen un carácter informativo y es de interés para otra dependencia de la institución, se utilizan cuando la comunicación exija copias adicionales.

d) Organización y ordenamiento documental. La Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”, en el Título IV “Administración de Archivos”, en su artículo 11 nos muestra la “Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos. El estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística”; así mismo en su artículo 12, responsabiliza a la administración pública, la gestión de los documentos y la administración de sus archivos.

Para organizar los archivos se tuvieron en cuenta los siguientes principios.

Principio de procedencia: Se define como aquel según el cual cada documento debe estar situado en la dependencia de la cual procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada sección y en este la integridad y carácter seriado de los documentos.

Este principio es válido tanto para los archivos históricos como para los administrativos, pues en todos los casos debe reconstruirse la historia de la Intitución que produce los documentos identificando en ella las dependencias y funciones, integrando en torno a éstas los documentos agrupados en series.

Para aplicar el principio de procedencia es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificar el nombre de la dependencia productora de los documentos.
- Reconstruir la organización jerárquica de la dependencia productora.
- Precisar funciones y actividades correspondientes a cada dependencia

Los procesos que se llevan en la regional tiene un tiempo máximo para archivarse obviamente terminados de 2 años, luego de este tiempo las carpetas con los documentos deben exfoliarse y guardarse en cajas de archivo, esta cajas deben estar macadas con el nombre de las carpetas que la misma contiene.

La ley de archivo es muy extensa nos muestra desde que carpetas debemos usar hasta como guardar cada copia en un archivo y conservarlo sería de gran importancia la implementación de toda la norma pero para este pequeño anual solo se tuvieron en cuenta aspectos generales que ayudara a la organización a consolidar un archivo y a preservar los existentes ya que es información importante para salvaguardar los derechos de la comunidad.

La implementación de ese manual fue muy efectiva, ya que agilizo la búsqueda de documentación de años anteriores, archivo que en la regional tenían muy abandonado.

La organización del archivo central dentro de la entidad fue muy tediosa ya que las carpetas contenían documentos que no hacían parte de ella, pero con ayuda de esta norma se pudieron clasificar los documentos debidamente y se reportó a Defensor regional un archivo actualizado y 12 cajas con el archivo del año 2010, 2011 y 2012 el cual contenían las correspondencia interna y externa de esos años, las gestiones realizadas, las investigaciones de los procesos judiciales, las audiencia públicas y Defensoriales.

4. DIAGNOSTICO FINAL

A la fecha de 1 de julio de 2104 luego de una larga experiencia de trabajo en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña durante cinco (5) meses, se lograron cumplir con los objetivos propuesto en el plan de trabajo a ejecutar, hoy por hoy la institución cuenta con área Administrativa más fuerte con bases y conocimientos sólidos para la resolución de conflictos organizacionales y requerimientos que mejoren la calidad laboral que se verá reflejada en la calidad del servicio ya que cuenta con un comité de talento humano, cuenta con in programa de salud en el trabajo que le demuestra a los funcionarios lo importantes que son dentro de la institución y que los motiva a darle lo mejor de sí a la misma, mejorando las relaciones interpersonales, superando las enfermedades laborales existentes, este plan de salud en el trabajo sin lugar a duda les dará a los funcionarios un respiro, aunque se crearon nuevas responsabilidades están servirán para mejorar continuamente en pro de la institución y como persona integral.

Por otro lado la Defensoría Regional del Pueblo Regional Ocaña cuenta con su primer estudio de mercados y con este logro conocer las expectativas que la comunidad tiene en la institución, además de ayudarle a la cabeza de la regional a tomar decisiones en pro del mejoramiento continuo.

Luego de varios procesos administrativos ejecutados en la Regional el área Administrativa paso a ser más que el apoyo a otras áreas, ahora es una área autónoma con deberes, funciones, responsabilidades igual a las otras áreas de la institución, ya no es el área que apoya si no que guía los procesos en la institución y demostró ser un área con fuerza y con mucho talento que podía hacer más cosas de las que ellos mismos crían.

Ejecutar procesos de este tipo en organizaciones tan grandes no es fácil, pero afortunadamente el resultado fue satisfactorio para todos aquellos que hicieron parte.

Finalmente, me queda por decir que fue una experiencia maravillosa y de mucho aprendizaje no solo para mi, sino también para el resto de mis compañeros, los cuales aprendieron a lo largo de las actividades a aumentar el sentido de pertenencia por la institución.

CONCLUSIONES.

Se llevó a cabo el informe anual del Defensor del pueblo, demostrando las gestiones que se realizaron en el periodo anterior con respecto a educación y cultura de derechos humanos, víctimas y escenarios de paz y derechos colectivos.

Se realizó la evaluación inicial para verificar el estado del programa de salud ocupacional, deacuerdo con este resultado se conformó el comité de brigada y copaso, se actualizo el programa de higiene industrial y saneamiento básico, con el fin de que sea ejecutado por los integrantes del comité.

Se realizó una investigación de mercados con la cual se evaluó la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que presta la Regional, los resultados finales logran fortalecer la unidad administrativa a través de la toma de desiciones y los diferentes procesos ejecutados de los cuales se hicieron mención anteriormente.

Se socializó la Norma Técnica GP1000 y su importancia para la organización, tenniendo en cuenta aspectos como la ley de archivo, la mejora continua, se logro actualizar el archivo central e histórico de la entidad, se capacitarón a usuarios y funcionarios en procesos administrativos con el objetivo de lograr una mejora continua, se conformó un comité de talento humano con la finalidad de avanzar en los mecanismos de liderazgo y de bienestar en la Regional.

RECOMENDACIONES

Formular y ejecutar planes de mejora en el servicio, para lograr la satisfacción de los usuarios de la Defensoría Nacional del Pueblo; además que contribuyan a la motivación de los funcionarios y contratistas para que cumplan con sus funciones y actividades de una manera eficaz.

Realizar los informes mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales y anuales de gestión que son requeridos a cada unidad, de manera que la Regional no incurra en una falta de cumplimiento a sus funciones y sean sancionados disciplinariamente a nivel central, cumpliendo así con los requerimientos de las políticas estipuladas en la institución y logrando un bienestar institucional. Lo anterior utilizando como ayuda los formatos existentes, los creados durante este proceso y demás que se elaboren específicamente para cada actividad, que faciliten la recolección de información y los requerimientos que se deben hacer.

Realizar visitas sectoriales para que la Defensoría Regional Ocaña se dé a conocer más y la comunidad en general tenga conocimiento de la diversidad de servicios y ayudas que les puede prestar la institución.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. Misión, Visión y políticas de la Institución. [En línea] Actualizado en el 2013. [Citado el 15 de marzo de 2014]. Disponible en <<http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/114/Misi%C3%B3n-y-Visi%C3%B3n.htm>>

DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. Perfil Defensor Nacional. [En línea]. Actualizado en el 2014. [Citado el 18 de marzo de 2014]. Disponible en <<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Defensor/432/Perfil.htm>>

DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. Organigrama. [En línea] Actualizado en el 2014. [Citado el 15 de marzo de 2014]. Disponible en <<http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm>>

DEFENSORÍA NACIONAL DEL PUEBLO. Sistema de Gestión Documental. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 10 de abril de 2014] Disponible en <<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Gestionycontrolinstitucional/1264/Gesti%C3%B3n-documental.htm>>

MINTRA. Circular 002 de 1996. [En línea]. Actualizado en el 2012. [Citado el 15 de marzo de 2014]. Disponible en <<http://saludocupacionalgrado11.blogspot.com/>>

DEFENSORIA NACIONAL DEL PUEBLO. Informe al congreso. [En línea]. Actualizado en el 2014. [Citado e 18 de marzo de 2014]. Disponible en <<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Defensor/454/Informes-al-congreso.htm>>

ACNUR. Región del Catatumbo. [En línea]. Actualizado en el 2013. [Citado el 20 de marzo de 2014]. Disponible en <<http://www.acnur.org/t3/uploads/media/669.pdf?view=1>>

ANEXOS

Anexo 1. Acta de constitución de comité.

 Defensoría del Pueblo COLOMBIA	SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CODIGO
	PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO LEGAL	
	FORMATOS	FECHA: 24/02/2014
	ELECCIÓN COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VERSIÓN: 00 PÁGINA 3 de 4

ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - COPASST

En Ocaña , el 01 de abril de 2014, a las 10: 30 a.m. se eligió el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo dando así cumplimiento a las exigencias de la Resolución Interna No. 208 del 14 de febrero de 2014.

Representantes por la Entidad

PRINCIPALES	SUPLENTE
NOMBRE: TANIA YAQUELINE YARURO	NOMBRE: OMAR OFALDO AREVALO
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CARGO : AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DEPENDENCIA: REGIONAL OCAÑA	DEPENDENCIA: REGIONAL OCAÑA
FIRMA: <i>Tania Yaqueline Yaruro</i>	FIRMA: <i>Omar Ofaldo Arevalo</i>

Representantes por los servidores públicos y contratistas

PRINCIPALES	SUPLENTE
NOMBRE: NEIL JIMENEZ ROMERO	NOMBRE: BETSY SANCHEZ RICO
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVOS	CARGO : PROFESIONAL ADMINISTRATIVO Y DE GESTION
DEPENDENCIA: REGIONAL OCAÑA	DEPENDENCIA: DEFENSORIA PUBLICA
FIRMA: <i>Neil Jimenez Romero</i>	FIRMA: <i>Betsy Sanchez Rico</i>

El Defensor Regional designa como presidente del Comité a TANIA YAQUELINE YARURO y por votación del Comité se nombra a OMAR OFALDO AREVALO como secretario del mismo.

Finalizada la sesión a las 10:40 a.m. se levanta la misma y en constancia se firma una vez leída y aprobada por quienes en ella intervinieron.

-Miembros del Comité:

 COLMENA <small>Unidad de Promoción Laboral</small>	Asesoró	Tatiana Díaz Romero	Aprobó	Hallín Mónica Moreno
		Asesora en Prevención – ARL Colmena		Encargada del SG-SST

Anexo 2. Encuesta aplicada a los usuarios y poblacion ocañera.



INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CON RESPECTO AL SERVICIO QUE LA INSTITUCION PRESTA.

Objetivo. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de a Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

1. Conoce usted la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña
SI_____ NO_____
2. Le gustaría conocer la Defensoría del Pueblo y los servicios que la institución presta.
SI_____ NO_____
3. Le gustaría que la Defensoría del pueblo se diera a conocer más.
SI_____ NO_____
4. Ha utilizado alguna vez los servicios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
SI_____ NO_____
5. Cuál de los siguientes servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña utilizo.
SALUD_____ ORDEN PUBLICO_____ QUEJAS_____ VICTIMAS_____
DEFENSORIA PUBLICA_____
6. Se sintió satisfecho con el servicio que le prestaron.
SI_____ NO_____
7. El funcionario que lo atendió fue amable con usted y le dio la importancia necesaria a su problema.
SI_____ NO_____
8. Que días frecuentaría o frecuento usted el servicio de la Defensoría.
LUNES_____ MARTES_____ MIERCOLES_____ JUEVES_____ VIERNES_____
9. Volvería usted a utilizar los servicios de esta sede regional.
SI_____ NO_____