


| | | | | |
|---|--|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | Código F-AC-DBL-007 | Fecha 10-04-2012 | Revisión A |
| Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO | | Pág. 1(50) | |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | |
|---------------------------|---|
| AUTORES | KAREN ESPERANZA RAMIREZ MORA |
| FACULTAD | EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES |
| PLAN DE ESTUDIOS | COMUNICACIÓN SOCIAL |
| DIRECTOR | LINA FERNANDA ROPERO AMAYA |
| TÍTULO DE LA TESIS | DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA |

RESUMEN
(70 palabras aproximadamente)

El presente es el trabajo de grado elaborado bajo la modalidad de pasantías, fue realizado teniendo en cuenta el problema presentado en la Defensoría del Pueblo regional Ocaña, en donde no existe una dependencia física destinada a la gestión de comunicaciones específicamente, pero en la cual se desarrollan algunas actividades que requieren una estructura que facilite los procesos comunicativos de la institución.

CARACTERÍSTICAS

| | | | |
|--------------------|----------------|-------------------------|------------------|
| PÁGINAS: 50 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: 2 | CD-ROM: 1 |
|--------------------|----------------|-------------------------|------------------|



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



**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
PARA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA**

KAREN ESPERANZA RAMIREZ MORA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2014**

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
PARA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA**

KAREN ESPERANZA RAMIREZ MORA

**Informe final de pasantías presentado como requisito para obtener
el título de Comunicador Social**

**Directora
LINA FERNANDA ROPERO AMAYA
Comunicadora Social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2014**

CONTENIDO

| | pág. |
|---|------|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1. DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA | 12 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA | 12 |
| 1.1.1 Misión | 12 |
| 1.1.2 Visión | 12 |
| 1.1.3 Objetivos de la Institución | 12 |
| 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional | 13 |
| 1.1.5 Descripción de la dependencia asignada | 13 |
| 1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA | 14 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA | 14 |
| 1.3.1 Objetivo General | 14 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 14 |
| 1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA | 15 |
| 2. MARCO REFERENCIAL | 16 |
| 2.1 MARCO CONCEPTUAL | 16 |
| 2.1.1 Planeación Estratégica | 16 |
| 2.1.1.1 Etapas de la Planeación estratégica | 17 |
| 2.1.1.2 Evaluación de Estrategias | 17 |
| 2.1.1.3 Beneficios de la Planeación Estratégica | 17 |
| 2.1.1.4 Misión | 18 |
| 2.1.1.5 Visión | 18 |
| 2.1.2 Comunicación | 18 |
| 2.1.3 Estrategia organizacional | 18 |
| 2.1.4 Defensoría del Pueblo de Colombia | 19 |
| 2.1.4.1 Funciones | 19 |
| 2.2 ENFOQUE LEGAL | 22 |
| 2.2.1 Constitución Política de Colombia | 22 |
| 3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO | 24 |
| 3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS | 24 |
| 3.1.1 Recopilación de la información empleando técnicas de recolección de información como la entrevista, la observación y la revisión documental | 24 |
| 3.1.1.1 Entrevista interna | 25 |
| 3.1.1.2 Entrevista Externa | 28 |
| 3.1.2 Análisis de la información recolectada y elaborar un diagnóstico de los procesos de comunicación que se manejan actualmente en la institución | 31 |

| | |
|---|----|
| 3.1.3 Construcción de valores que representan a la empresa y de esta manera unir las acciones de los empleados bajo conceptos axiológicos unificados, divulgación de estos valores y otros elementos que hacen parte del clima organizacional como la Misión, Visión y políticas de comunicación. | 32 |
| 3.1.4 Diseño de afiches para la socialización de Misión, Visión y políticas de la Defensoría, que lleguen tanto al personal interno como externo. | 33 |
| 3.1.5 Definición de las herramientas adecuadas que se podrán emplear en la institución de acuerdo al diagnóstico obtenido | 33 |
| 3.1.6 Realización de un monitoreo de los diferentes medios de comunicación empleados | 34 |
| | |
| 4. DIAGNÓSTICO FINAL | 35 |
| | |
| 5. CONCLUSIONES | 36 |
| | |
| 6. RECOMENDACIONES | 37 |
| | |
| BIBLIOGRAFÍA | 38 |
| | |
| REFERENCIAS ELECTRÓNICAS | 39 |
| | |
| ANEXOS | 40 |

LISTA DE IMÁGENES

| | pág. |
|--|------|
| Imagen 1. Libros con los que cuenta la Institución | 24 |
| Imagen 2. Misión y visión de la Institución. | 33 |

LISTA DE ANEXOS

| | pág. |
|--|------|
| Anexo A. Entrevista aplicada a funcionarios y usuarios de la Institución | 41 |
| Anexo B. House Organ | 43 |
| Anexo C. Evidencias de House Organ | 44 |
| Anexo D. Ubicación del pendón dentro de las instalaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña | 45 |
| Anexo E. Monitoreo de los diferentes medios de comunicación empleados | 46 |

RESUMEN

El presente es el informe final de pasantías, realizado para alcanzar los objetivos propuestos en el plan de trabajo, como fueron: Hacer un diagnóstico de los procesos de comunicación interna y externa de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; determinar un plan estratégico de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; y, finalmente, implementar la estrategia de comunicación para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

La metodología utilizada se apoya en el protocolo de pasantías, requisito éste exigido por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para optar el título de Comunicadora Social.

Los resultados fueron satisfactorios, ya que con ellos se deja el diseño de una estrategia de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, que se convierte en un aporte a la pasante de este órgano del Estado, que tiene la misión de impulsar la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista, a los ciudadanos de Ocaña y toda su provincia.

INTRODUCCIÓN

El presente es el trabajo de grado elaborado bajo la modalidad de pasantías, titulado: Diseño de una estrategia de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo regional Ocaña.

El informe fue realizado bajo una serie de objetivos propuestos en el plan de trabajo, como fueron: Hacer un diagnóstico de los procesos de comunicación interna y externa de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; determinar un plan estratégico de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; y, finalmente, implementar la estrategia de comunicación para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Los objetivos se desarrollaron en su totalidad y sin limitación alguna, ya que se contó con la colaboración de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo regional Ocaña, usuarios y los medios de comunicación que fueron visitados.

El aporte dejado a la Universidad, es un material bibliográfico que servirá de apoyo a la comunidad educativa y personas interesadas en el tema. Igualmente las herramientas allí desarrolladas, servirán de apoyo para la Defensoría del Pueblo regional Ocaña, ya que con ellas se dio otra cara a la oficina que ahora expresa por sí sola lo que se hace (misión) y lo que se quiere a futuro (visión).

1. DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA

1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano en la que la constitución le asigna la misión de impulsar la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista.

El Decreto 2700 del 30 de noviembre de 1991, código de procedimiento penal, que en artículo 140 establecía que: "el servicio de la Defensoría Pública bajo la dirección y organización del Defensor del Pueblo se prestará en favor de quienes carecen de recursos económicos para proveer su propia defensa a solicitud del sindicado, del Ministerio Público o del funcionario Judicial", y en el artículo 141 dispone que se nombrará defensor de oficio cuando en el lugar no exista Defensor Público o sea imposible designarlo en el momento.

La Defensoría del Pueblo es reconocida en el ámbito nacional e internacional por el impulso a la realización efectiva de los derechos humanos, por su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos, y por contribuir al avance en la construcción de una cultura de respeto a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario, que promueva la convivencia pacífica.

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 y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas¹:

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.

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.

1.1.3 Objetivos de la Institución². Promueve y divulga los derechos humanos dirigidos a la sociedad y a las entidades estatales, en los términos establecidos en la ley.

¹ Consultado en: http://www.defensoria.org.co/red/index.php?_item=0101&_secc=01&ts=1

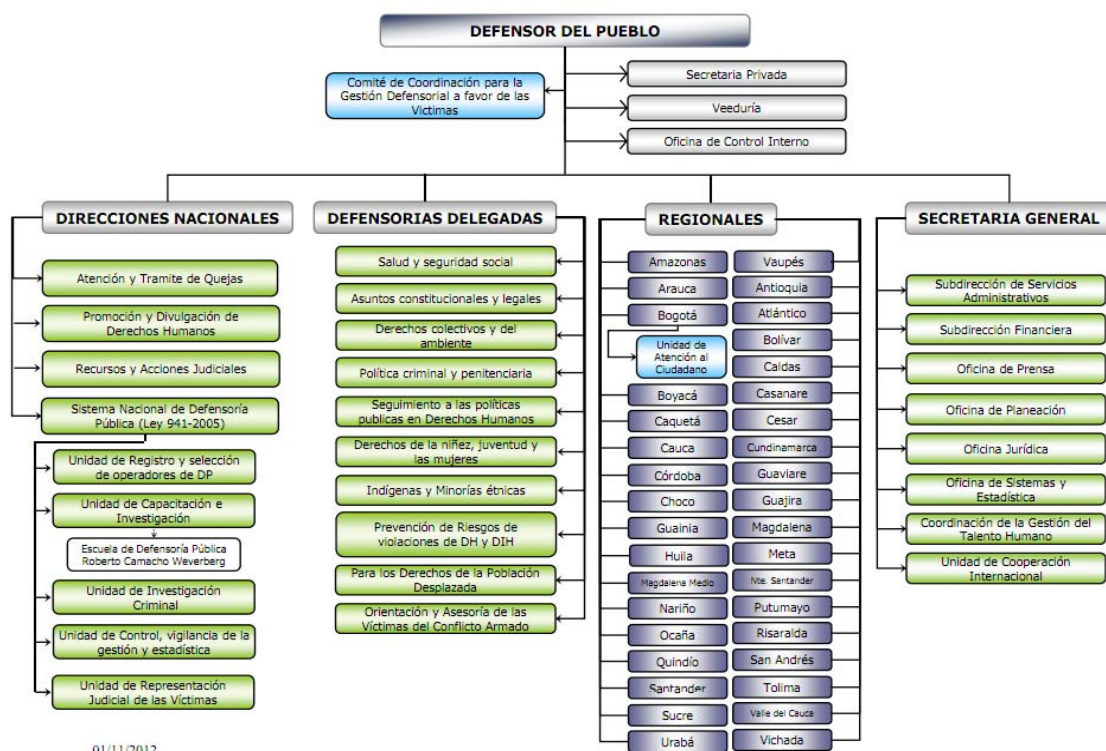
² Ley 24 de 1992 Defensoría del Pueblo Organización y funciones de la Defensoría del Pueblo.

Sirve de intermediario entre las organizaciones cívicas o populares y la administración pública y entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten servicios públicos, en los campos que dicta la ley.

Controla a las entidades públicas y a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, para velar por la defensa de los derechos humanos.

La Defensoría pública, garantiza el pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad de quienes se encuentren en imposibilidad económica o social de proveer pro sí misma la defensa de sus derechos. Protección judicial cuando se requiera acudir a las vías judiciales para la protección de los derechos y libertades fundamentales.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. La estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo está conformada de la siguiente manera:



01/11/2012
Fuente: http://www.defensoria.org.co/red/index.php?_item=0103&_secc=01&ts=1

1.1.5 Descripción de la dependencia asignada. En la defensoría del Pueblo Regional Ocaña, no existe una dependencia física destinada a la gestión de comunicaciones específicamente, pero se desarrollan algunas actividades que requieren una estructura que facilite los procesos comunicativos de la institución.

1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA

La Defensoría del Pueblo es una institución a la que la Constitución le asigna la misión de velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos.

FORTALEZAS

Es una institución nacional con recursos disponibles para apoyar proyectos que conlleven a mejoras en las comunicaciones.

Apoya el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en sus procesos.

DEBILIDADES

La comunicación no es óptima entre los usuarios de la región y los funcionarios de la institución.

No cuenta con una estructura comunicacional que garantice el intercambio de información entre todas las partes interesadas.

OPORTUNIDADES

Gran cobertura de usuarios, permitiendo llegar a las personas mediante las actividades realizadas.

Flujo comunicacional adecuado, debido a que los funcionarios se encuentran en un mismo espacio físico.

Crecimiento demográfico de la zona.

AMENAZAS

Desinformación de la comunidad a cerca de los servicios de la Defensoría.

Que los usuarios finales no se beneficien de los servicios a que tienen derecho.

No se obtenga la información de manera oportuna.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 Objetivo General. Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

1.3.2 Objetivos Específicos. Hacer un diagnóstico de los procesos de comunicación interna y externa de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Determinar un plan estratégico de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Implementar la estrategia de comunicación para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA

| Objetivo general | Objetivos específicos | Actividades a desarrollar |
|--|--|---|
| Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña. | Hacer un diagnóstico de los procesos de comunicación interna y externa de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña. | Recopilación de la información empleando técnicas de recolección de información como la entrevista, la observación y la revisión documental. |
| | | Análisis de la información recolectada y elaborar un diagnóstico de los procesos de comunicación que se manejan actualmente en la institución. |
| | Determinar un plan estratégico de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña. | Construcción de valores que representan a la empresa y de esta manera unir las acciones de los empleados bajo conceptos axiológicos unificados, divulgación de estos valores y otros elementos que hacen parte del clima organizacional como la Misión, Visión y políticas de comunicación. |
| | | Diseño de afiches para la socialización de Misión, Visión y políticas de la Defensoría, que lleguen tanto al personal interno como externo. |
| | | Definición de las herramientas misión y visión, que se emplearán en la institución de acuerdo al diagnóstico obtenido. |
| | Agregar una estrategia de comunicación para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña. | Realización de un monitoreo de los diferentes medios de comunicación empleados. |

Fuente: Autora del proyecto.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 Planeación Estratégica³. La planeación estratégica es un esfuerzo sistemático formal de la empresa para establecer sus propósitos básicos que a través de planes detallados permiten la implantación de objetivos y estrategias que logren el cumplimiento de dichos propósitos básicos.

Para iniciar un proceso de planeación estratégica se debe tener bien claro en que es y en que consiste. La planeación estratégica es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener muy claro hacia donde van. Es decir haber definido su direccionamiento Estratégico para lo cual se hacen necesarios los principios corporativos que son el conjunto de valores, creencias, normas que regulan la vida de una organización. Ellos definen aspectos que son importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos, por tanto constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional. Los valores y las creencias tienen que ser parte integral de la cultura de la organización mediante el liderazgo efectivo, los valores se vuelven contagiosos, afectan los hábitos de pensamiento de la gente, su forma de relacionarse unos con otros, la tecnología que emplean y las políticas, las reglas, los procedimientos y las descripciones de los trabajos a que se dedican. Así pues la cultura de una organización es mucho más que solo medios tangibles y las reglas de operación; incluye las normas y las reglas de juego que operan efectivamente en la empresa ya que en oportunidades no están escritas, ni se expresan verbalmente.

La misión debe ser claramente formulada, difundida y conocida por todos los colaboradores. Los comportamientos de la organización deben ser consecuentes con esta misión así como la conducta de todos los miembros de la organización estos son los parámetros a tener en cuenta por la Defensoría del Pueblo, para diseñarla y encausar la empresa hacia una productividad general. La misión de una empresa debe inducir comportamiento y crear compromisos.

La Visión es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro. La visión no se expresa en términos numéricos, la define la alta dirección de la compañía, debe ser amplia e inspiradora, conocida por todos e integrar el equipo gerencial a su alrededor. Requiere líderes para su definición y su cabal realización. La visión señala rumbo, da dirección, es la cadena o el lazo que une en las empresas el presente con el futuro, sirve de guía en la formulación de estrategias, a la vez que le proporcionan un propósito a la organización.

³ SANTANA ROBLES, Ignacio. Gerencia Estratégica. Méjico: Trillas S.A., 2002 Colombia. p. 245.

El diagnóstico estratégico es el análisis de las fortalezas y debilidades internas de la organización, así como amenazas y oportunidades que enfrenta la institución: Fortalezas. Son las actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución; debilidades. Son las actividades y atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa. Las Oportunidades. Son los eventos hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta si se aprovechan en forma oportuna y adecuada; y las amenazas. Son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo⁸.

2.1.1.1 Etapas de la Planeación estratégica⁴. Formulación de las Estrategias: incluye el desarrollo de la misión del negocio, la identificación de las oportunidades y amenazas externas a la organización, la determinación de las fuerzas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la generación de estrategias alternativas, y la selección de estrategias específicas a llevarse a cabo.

Implantación de Estrategias: requiere que la empresa establezca objetivos anuales, proyecte políticas, motive empleados, y asigne recursos de manera que las estrategias formuladas se puedan llevar a cabo; incluye el desarrollo de una cultura que soporte las estrategias, la creación de una estructura organizacional efectiva, mercadotecnia, presupuestos, sistemas de información y motivación a la acción.

2.1.1.2 Evaluación de Estrategias: Revisar los factores internos y externos que fundamentan las estrategias actuales; (b) medir el desempeño, y (c) tomar acciones correctivas. Todas las estrategias están sujetas a cambio.

2.1.1.3 Beneficios de la Planeación Estratégica. Beneficios Financieros. Investigaciones indican que organizaciones que utilizan conceptos de planeación estratégica son más rentables y exitosas que aquellas que no los usan. Generalmente las empresas que tienen altos rendimientos reflejan una orientación más estratégica y enfoque a largo plazo.

Beneficios No Financieros. Mayor entendimiento de las amenazas externas, un mejor entendimiento de las estrategias de los competidores, incremento en la productividad de los empleados, menor resistencia al cambio, y un entendimiento más claro de la relación existente entre el desempeño y los resultados.

Aumenta la capacidad de prevención de problemas.

Permite la identificación, jerarquización, y aprovechamiento de oportunidades.

Provee una visión objetiva de los problemas gerenciales.

⁴ CARRETO, Julio. Planeación estratégica (online). 1 ed. [s.n.]: MBA, 2008 [citado 23 nov., 2013]. Disponible en: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/>

Permite asignar más efectivamente los recursos a las oportunidades identificadas.

Ayuda a integrar el comportamiento de individuos en un esfuerzo común. Provee las bases para clarificar las responsabilidades individuales.

Disciplina y formaliza la administración.

2.1.1.4 Misión. Es concebida como una oportunidad para hacer negocios que una compañía identifica dentro de un contexto de necesidades, ¿Cómo estamos? y ¿Cuál es la razón de ser de nuestra empresa? ¿Para qué hemos creado a la empresa? Responde a la pregunta: ¿Cuál es la razón de ser de la empresa?

2.1.1.5 Visión: Futuro relativamente remoto donde la empresa se desarrolla en las mejores condiciones posibles de acuerdo a los sueños y esperanzas del propietario o director ejecutivo. ¿Dónde se quiere llegar? Responde a la pregunta: ¿A dónde queremos llegar, en dónde nos vemos en el futuro?

Nos da la amplitud del marco de referencia empresarial en el cual nos vamos a desarrollar y se puede enfocar desde dos sentidos

2.1.2 Comunicación. Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales". Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

2.1.3 Estrategia organizacional. Este principio es utilizado en las empresas para tener una ventaja entre sus competidores, ya que las empresas elaboran un plan estratégico como: valores, visión, objetivos y metas, para aplicarlos en las actividades a la que se dirige su empresa, de esta manera disminuyen costos, aumentan productividad, se aumenta la participación de los empleados, y se tiene un liderazgo en la empresa.

Este enfoque es aplicado por cada empresa de manera diferente ya que cada empresa es la encargada de seleccionar el tipo de competencia que se crea conveniente para alcanzar sus objetivos, por lo cual ninguna empresa tiene el mismo tipo de competencia en un mercado. La empresa antes de seleccionar el tipo de competencia debe de tener en cuenta, recursos, y

capacidades que la empresa tiene, para que no haya problemas para que se cumplan las metas, y se logren los objetivos de la empresa.

2.1.4 Defensoría del Pueblo de Colombia.⁵ La Defensoría del Pueblo de Colombia es un órgano constitucional y autónomo creado por la Constitución de Colombia de 1991 en su Capítulo II: Del ministerio público, con el propósito de "velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos" dentro del Estado social de derecho, "democrático, participativo y pluralista", así como la divulgación y promoción del Derecho Internacional Humanitario.

La Defensoría del Pueblo es uno de los órganos de control del Estado colombiano y está vinculada al Ministerio público; por lo tanto el Defensor del Pueblo ejerce sus funciones bajo la dirección del Procurador General de la Nación.

La organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo en Colombia está regulada por la Ley 24 de 1992 y demás normas que la adicionan o modifican.

El Defensor del Pueblo es elegido cada cuatro años por la Cámara de Representantes a partir de una terna enviada por el Presidente de la República. Es decir que en su elección no participa el Senado.

2.1.4.1 Funciones.⁶ 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.

Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los particulares en caso de amenaza o violación a los Derechos Humanos y para velar por su promoción y ejercicio. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones e informar al Congreso sobre la respuesta recibida.

Realizar diagnósticos de alcance general sobre situaciones económicas, sociales, culturales, jurídicas y políticas, en las cuales se puedan encontrar las personas frente al Estado.

Apremiar a las organizaciones privadas para que se abstengan de desconocer un derecho.

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

⁵ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Defensoría del pueblo (online). 2 re. [Bogotá]: Defensoría del Pueblo, 2011 [citado 26 nov., 2013]. Disponible en: http://www.defensoria.org.co/red/?_item=0211&_secc=02&ts=1

⁶ Ibid., p. 2.

Presentar anualmente al Congreso un informe sobre sus actividades, en el que se incluirá una relación del tipo y número de las quejas recibidas, de las medidas tomadas para su atención y trámite, de la mención expresa de los funcionarios renuentes o de los particulares comprometidos y de las recomendaciones de carácter administrativo y legislativo que considere necesarias.

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 requieran 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.

Designar Defensores Delegados por materias para el estudio y defensa de determinados derechos.

Ejercer la ordenación del gasto inherente a su propia dependencia con sujeción a las disposiciones consagradas en la Ley Orgánica del Presupuesto General de la Nación y normas reglamentarias en cuanto al régimen de apropiaciones, adiciones, traslados, acuerdo de gastos, sujeción al programa caja, pagos y constitución de pagos de reservas.

Presentar a la consideración del Gobierno Nacional el Proyecto de Presupuesto de la Defensoría del Pueblo.

Administrar los bienes y recursos destinados para el funcionamiento de la Defensoría y responder por su correcta asignación y utilización.

Nombrar y remover los empleados de su dependencia así como definir sus situaciones administrativas.

Dictar los reglamentos necesarios para el eficiente y eficaz funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, lo relacionado con la organización y funciones internas y la regulación de trámites administrativos en lo no previsto en la ley.

Ser mediador de las peticiones colectivas formuladas por organizaciones cívicas o populares frente a la administración Pública, cuando aquéllas lo demanden.

Velar por los derechos de las minorías étnicas y de los consumidores.

Participar en las reuniones mensuales que realice la Comisión de los Derechos Humanos y Audiencias del Congreso, y en la celebración de Audiencias Especiales, con el fin de establecer políticas de conjunto, en forma coordinada en la defensa de los Derechos Humanos, de acuerdo con lo prescrito en los artículos 56 y 57 del Reglamento del Congreso (Ley 05 de junio 17 de 1992).

Rendir informes periódicos a la opinión pública sobre el resultado de sus investigaciones, denunciando públicamente el desconocimiento de los Derechos Humanos.

Ser mediador entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten servicios públicos, cuando aquéllos lo demanden en defensa de sus derechos que presuman violados.

Las demás que le señalen otras disposiciones legales.

El Defensor del Pueblo podrá delegar sus funciones, salvo la de presentar informes anuales al Congreso, en el Secretario General, en los Directores Nacionales, en los Defensores Delegados, en los Defensores Regionales, en los Personeros Municipales y en los demás funcionarios de su dependencia.

Cuando lo considere necesario el Defensor del Pueblo podrá asumir directamente o por medio de un delegado especial cualquiera de las funciones asignadas por ley a otros funcionarios de su dependencia.

El Defensor del Pueblo podrá delegar la ordenación del gasto en el Secretario General y en los Defensores del Pueblo Regionales, de conformidad con lo establecido en la presente ley.

El Defensor del Pueblo podrá establecer el número y las sedes de las Defensorías del Pueblo Regionales, de acuerdo con las necesidades del servicio.

Los Defensores del Pueblo Regionales ejercerán las funciones que les asigne el Defensor del Pueblo.

2.2 ENFOQUE LEGAL

2.2.1 Constitución Política de Colombia.⁷ Artículo 16. consagra el derecho al libre desarrollo de la personalidad, el intérprete debe hacer énfasis en la palabra "libre", más que en la expresión "desarrollo de la personalidad", pues esta norma no establece que existen determinados modelos de personalidad que son admisibles y otros que se encuentran excluidos por el ordenamiento, sino que esa disposición señala "que corresponde a la propia persona optar por su plan de vida y desarrollar su personalidad conforme a sus intereses, deseos y convicciones, siempre y cuando no afecte derechos de terceros, ni vulnere el orden constitucional".

Artículo 333 afirma que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la nación.

Artículo 281. El Defensor del Pueblo formará parte del Ministerio Público y ejercerá sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación. Será elegido por la Cámara de Representantes para un período de cuatro años de terna elaborada por el Presidente de la República.

Artículo 282. El Defensor del Pueblo velará por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos, para lo cual ejercerá las siguientes funciones:

1. Orientar e instruir a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.
2. Divulgar los derechos humanos y recomendar las políticas para su enseñanza.
3. Invocar el derecho de Habeas Corpus e interponer las acciones de tutela, sin perjuicio del derecho que asiste a los interesados.
4. Organizar y dirigir la defensoría pública en los términos que señale la ley.

⁷ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia. Bogotá, 1991.

5. Interponer acciones populares en asuntos relacionados con su competencia.
6. Presentar proyectos de ley sobre materias relativas a su competencia.
7. Rendir informes al Congreso sobre el cumplimiento de sus funciones.
8. Las demás que determine la ley.

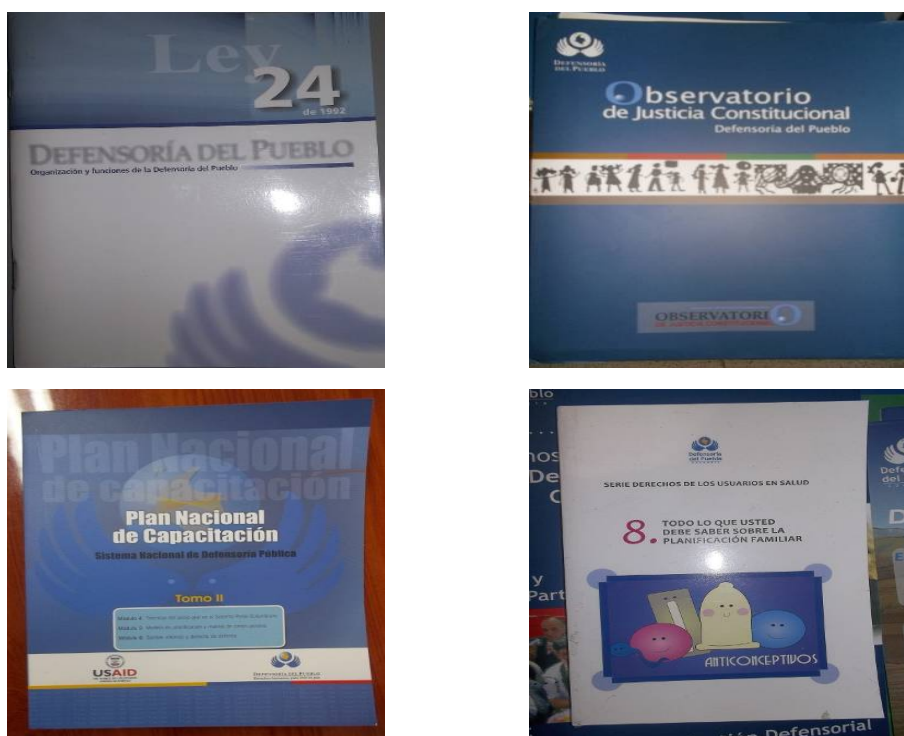
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1.1 Recopilación de la información empleando técnicas de recolección de información como la entrevista, la observación y la revisión documental. Para el cumplimiento de esta actividad, se aplicó una entrevista entre los funcionarios y usuarios de la Institución. (ver anexo A)

En cuanto a la observación se tiene que, los procesos vistos hasta el momento se enfocan en medios tecnológicos, charlas donde se da a conocer la institución y los diferentes procesos que se vienen desarrollando dentro y fuera de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, correo institucional, oficios, medios de comunicación, televisión, radio, siendo más visibles en medio televisivo. Para la revisión documental, la institución cuenta con libros en los que indican información institucional, Leyes, resoluciones, Derecho Internacional Humanitario, informes de gestión defensorial, entre otros, que contienen todo lo referente a la actividad de la Defensoría del Pueblo.

Imagen 1. Libros con los que cuenta la Institución



Fuente: Autora del proyecto.

A continuación se relacionan los libros que se encuentran en el archivo de la Defensoría del Pueblo regional Ocaña, y los cuales sirven de soporte bibliográfico en muchos de los casos presentados:

Libro: Sistema de seguimiento y evaluación de la política pública educativa.
Volmar Pérez Ortiz – Roque Conrado.

Libro: Red de promotores de derechos humanos. El derecho a la integridad.
Volmar Pérez Ortiz – Mauricio Hernández Mondragón.

Libro: Si hay derecho, manual de servicios.
Volmar Pérez Ortiz – Dario Mejía Villegas – Paula Gaviria Betancur.

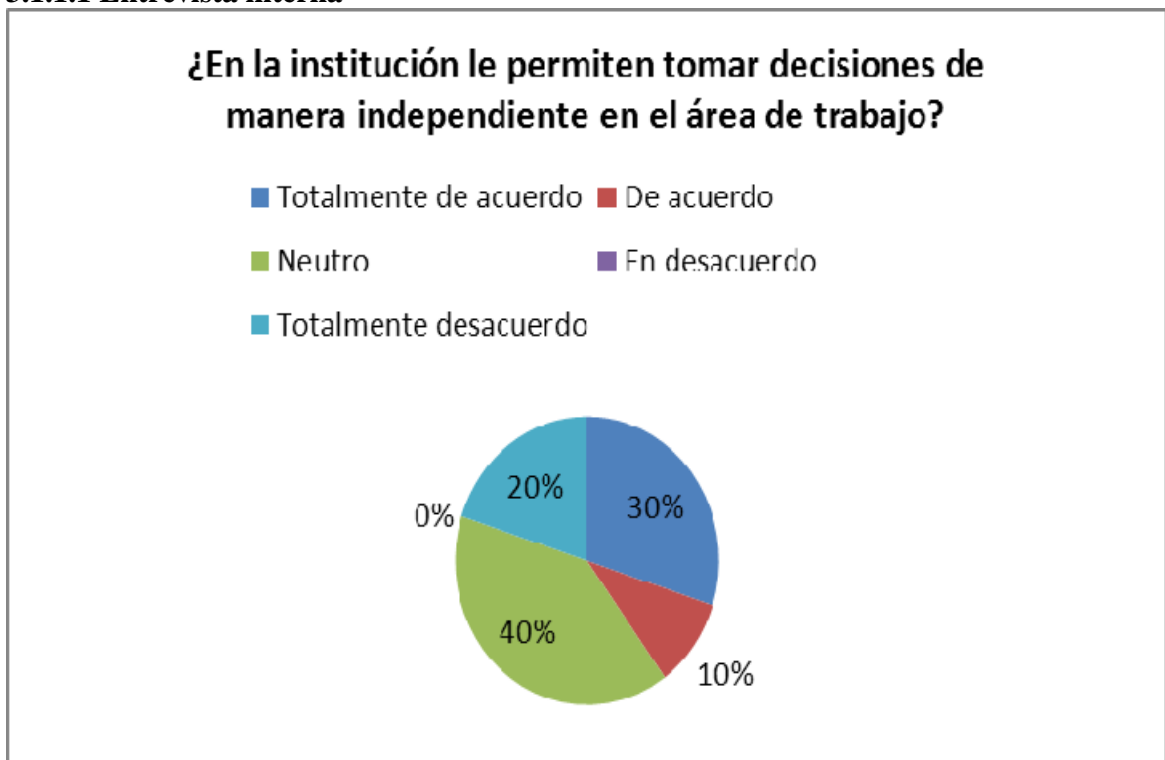
Libro: Ley 941 de 2005, con resoluciones circulares de la Dirección Nacional.
Volmar Pérez – Dario Mejía Villegas

Libro: Plan Nacional de Capacitación, sistema nacional de Defensoría Pública Tomo II.
Gloria María Dávila – Juan Carlos Arias Duque.

Libro: Derechos Humanos, el derecho a la igualdad.
Volmar Pérez Ortiz – Mauricio Hernández Mondragón.

Libro: Ley 24, Defensoría del Pueblo, organización y función de la Defensoría del Pueblo.
Mauricio Hernández Mondragón

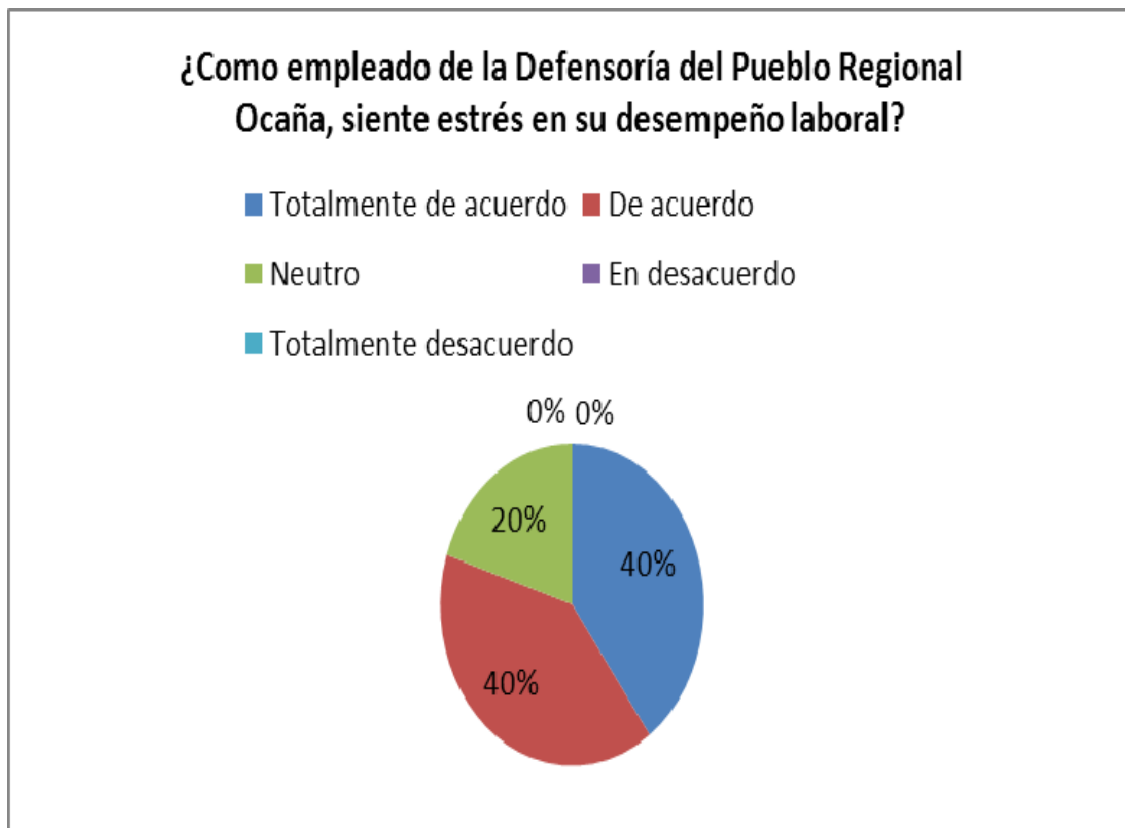
3.1.1.1 Entrevista interna



Fuente: Autora del proyecto.

De los empleados encuestados, el 40% permanece neutro en cuanto a la pregunta si en la institución le permiten tomar decisiones de manera independiente en el área de trabajo.

El 30% se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta, afirmando que si se les permite tomar decisiones. Un 20%, se encuentra en total desacuerdo con ello y el 10% restante dice estar de acuerdo.

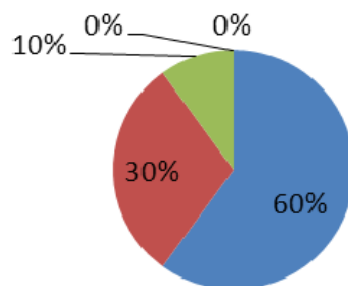


Fuente: Autora del proyecto.

Los empleados de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, en su mayoría (40%), dicen tener estrés en su desempeño laboral, muchas ocasiones debido a la alta demanda de quejas que llegan a la oficina, por ello se encuentran totalmente y de acuerdo con ello. El 20% restante dicen no opinar respecto a ello, manteniéndose neutros a la pregunta.

¿Cree usted tener una buena relación laboral con su jefe inmediato?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

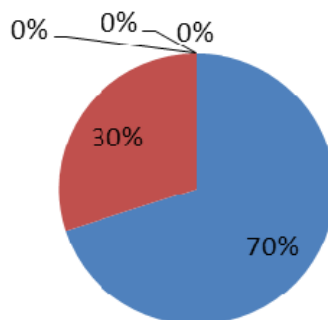


Fuente: Autora del proyecto.

El 60% de empleados encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo con la buena relación laboral que mantienen con su jefe inmediato. Un 30% dicen que se encuentran de acuerdo, pues mantienen una relación estable con su superior. El 10% restante se mantiene neutro a la pregunta.

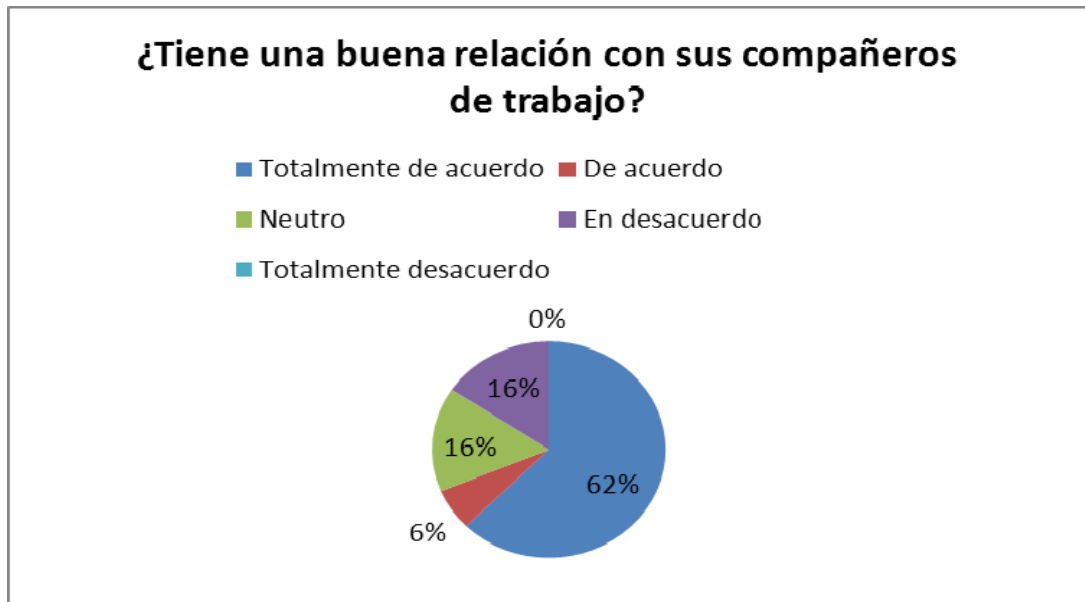
¿Siente que el horario de trabajo es adecuado?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo



Fuente: Autora del proyecto.

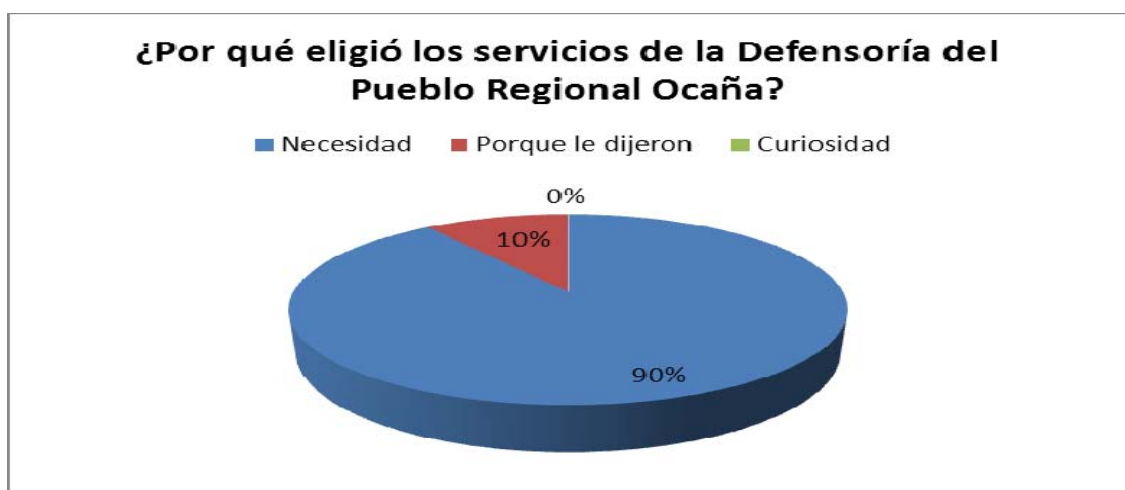
En cuanto al horario, el 70% de encuestados responden estar totalmente de acuerdo con que éste es el adecuado, ya que se está cumpliendo con lo mandado por la ley. El 30% también se encuentran de acuerdo con el mismo.



Fuente: Autora del proyecto.

El 40% de empleados encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la buena relación que tienen con sus compañeros de trabajo y otro 40% también se encuentra solo de acuerdo. Un 10% está en desacuerdo, por tener roces laborales y el 10% restante dice encontrarse neutro en cuanto a las relaciones con sus compañeros de trabajo.

3.1.1.2 Entrevista Externa



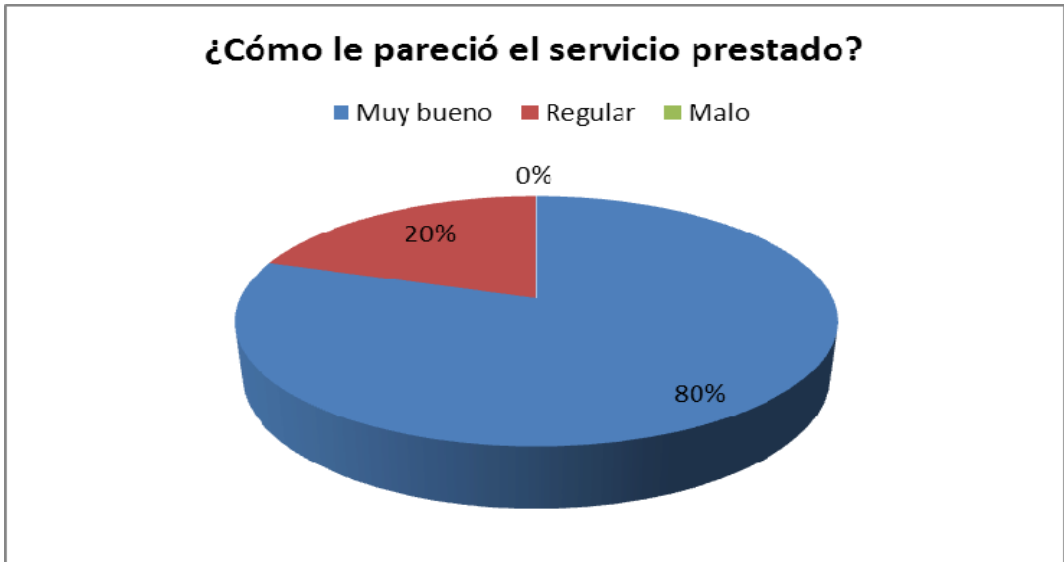
Fuente: Autora del proyecto.

Del 100% de los usuarios encuestados, el 90% dice que eligió los servicios de la Defensoría del Pueblo regional Ocaña, por necesidad, ya que surgieron problemas que debieron ser resueltos en esta oficina. Un 10% dice haber solicitado estos servicios, porque terceras personas se lo aconsejaron.



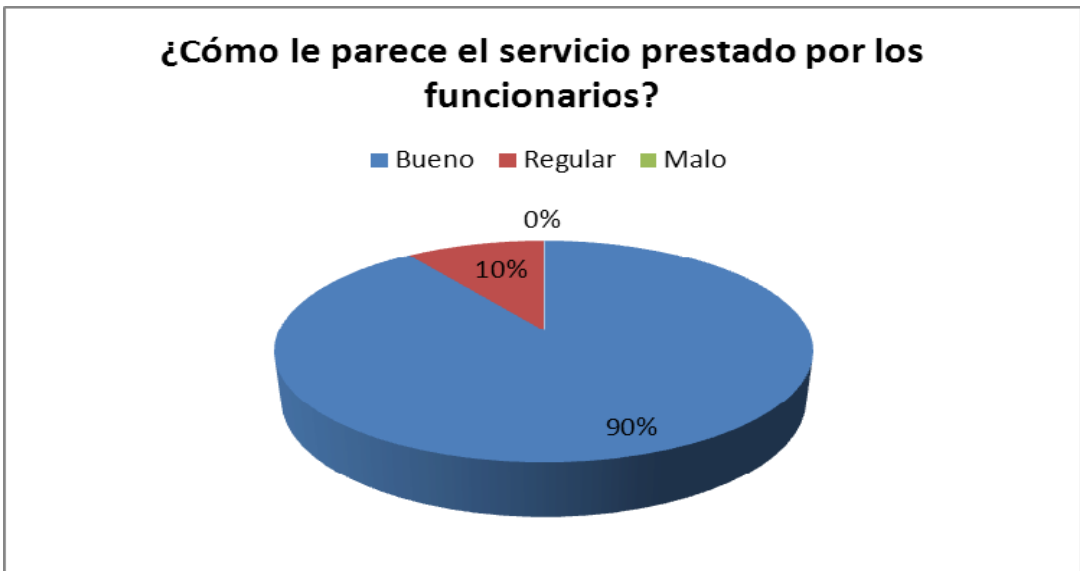
Fuente: Autora del proyecto.

El 60% de los usuarios encuestados, dicen que no conocían antes los servicios prestados por la Institución, pues hasta estos momentos es que acude a esta oficina a solicitar ayuda. El 40% dice que si los conocía y ha venido utilizándolos con frecuencia.



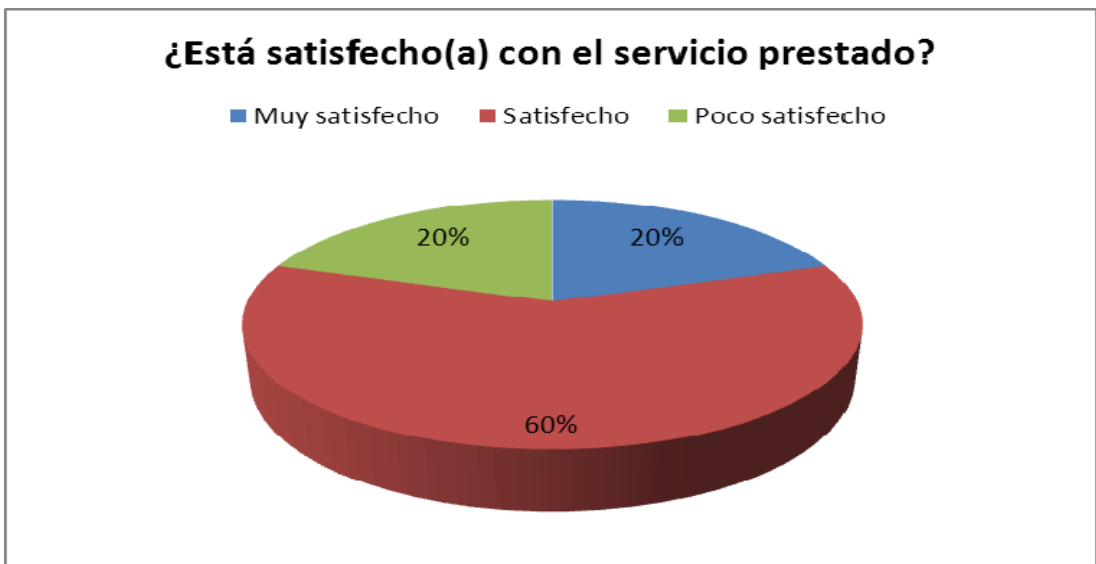
Fuente: Autora del proyecto.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, el 80% dice parecerle muy bueno, ya que con éste sus problemas se han venido solucionando. El 20% restante dice que el servicio que recibieron fue regular, aduciendo que no encontraron respuesta y/o solución a lo solicitado.



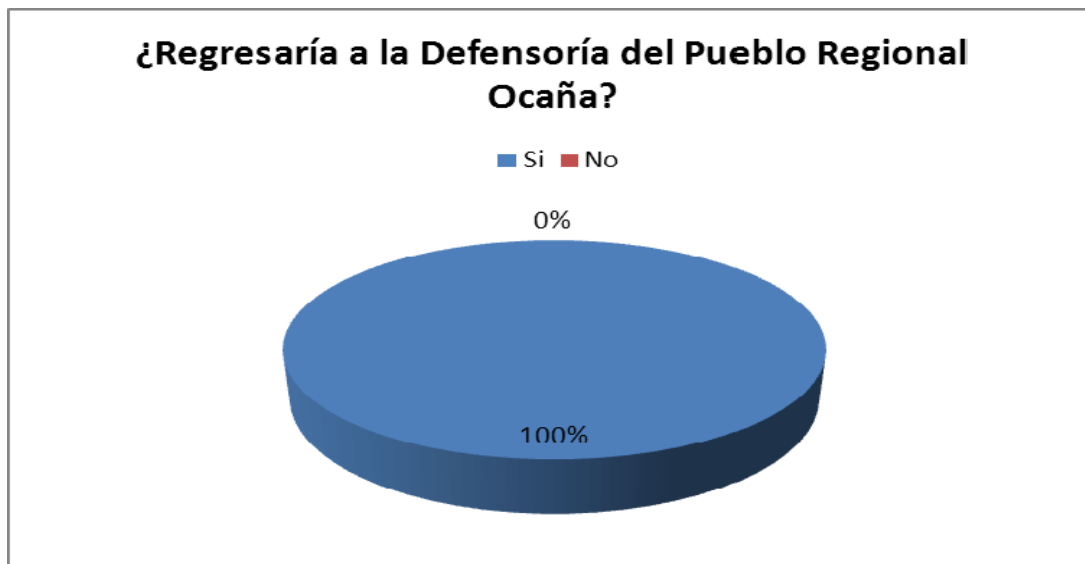
Fuente: Autora del proyecto.

El servicio prestado por los funcionarios, según los usuarios encuestados, es bueno comenta el 90%, ya que de ellos recibieron la información necesaria y atención que se merecen. Caso contrario ocurre con el 10%, quienes no están del todo satisfechos con éste, opinando que el servicio es regular.



Fuente: Autora del proyecto.

En cuanto al servicio en general recibido por la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, el 60% se encuentra muy satisfecho, un 20% satisfecho y el otro 20% insatisfecho. Todo ello de acuerdo a la atención recibida o a la solución que a sus inconvenientes se les haya brindado.



Fuente: Autora del proyecto.

El 100% de usuarios encuestados dice que si regresaría a la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, a solicitar sus servicios, algunos de ellos dicen que es la oficina en Ocaña que puede darle solución a los impases que puedan presentarse de manera gratuita.

El 100% de los usuarios encuestados dicen que si recomendarían los servicios prestados por los funcionarios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, ya que lo hacen con calidad y eficiencia.

3.1.2 Análisis de la información recolectada y elaborar un diagnóstico de los procesos de comunicación que se manejan actualmente en la institución. Luego de realizada la entrevista a los funcionarios y usuarios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, se tiene que, en lo que refiere a la parte interna, los funcionarios prefieren mantenerse en un punto neutral (40%), que equivale a la mayoría de los encuestados, en cuanto a las decisiones que se deben tomar en el área de trabajo, un 30% dice estar totalmente de acuerdo con ello.

Otra pregunta arroja un dato como es el estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, en cuanto a las oportunidades asequibles para ser creativos e innovadores en el lugar de trabajo. Los funcionarios en ocasiones sienten un estrés laboral, ocasionado muchas veces a la cantidad de trabajo, atención a los usuarios y/o los casos que allí se conocen, lo comenta el 80% de encuestados, quienes en un 40 y 40 opinan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Éstos alegan que el estrés de los funcionarios de la Institución no es en todo momento, pero que en repetidas ocasiones es notorio, debido a las razones anteriormente expuestas.

En cuanto a la relación laboral con el jefe inmediato, es buena, según dice la gran mayoría de funcionarios encuestados (60%), estando totalmente de acuerdo con ello, seguido del 30% que están de acuerdo; sumado se encuentra el 10% que prefieren estar neutros ante la respuesta. A su vez, se les interroga acerca del horario de trabajo, para lo que el 70%, la gran mayoría, dice que están totalmente de acuerdo con que éste es adecuado, ya que es lo exigido por la ley.

Finalmente, se realiza una pregunta en cuanto a la relación con los compañeros de trabajo, lo cual arroja resultados muy divididos, un 40% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con la relación de trabajo que se maneja; un 10% prefiere mantenerse neutral ante el interrogante y el 10% restante dice estar en desacuerdo con el mismo.

Pasando a una visión externa, los usuarios dicen elegir los servicios de la Defensoría por necesidad, comenta el 90%, sumando a ello el conocimiento que tienen por la Institución, ya que un 60% si sabía de los servicios que se prestan en la misma. Para los usuarios encuestados, el servicio les parece muy bueno (80%), ya que con éste han podido recibir la ayuda que necesitaban. Hay plena satisfacción en cuanto a las instalaciones de la Defensoría, en un 100% los usuarios dicen que les parecen buenas, bien ubicadas y con un buen ambiente laboral, lo que hace que el servicio que se presta por parte de los funcionarios sea bueno para los usuarios, comentado por el 90% de los mismos.

Se concluye que, los usuarios encuestados en su totalidad, estarían dispuestos a regresar a la Institución a realizar cualquier solicitud, aunque no sería de su agrado personal dado que se busca éste para resolver problemas, pero si lo harían por la satisfacción recibida, por lo cual están dispuestos a recomendar los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Los procesos de comunicación manejados actualmente por la Defensoría del Pueblo, son de manera formal, llegando al funcionario mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., generando todo un sistema de comienzo a fin dirigido, siendo utilizado por todos los miembros de la Institución. Con ello, los funcionarios conocen el modo en que deben comportarse y cómo debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor. Aunque se debe tener en cuenta que hay ocasiones en que se maneje una comunicación informal, dado a que se pueden presentar momentos en que el funcionario no utilice canales preestablecidos y surja la espontaneidad de éstos.

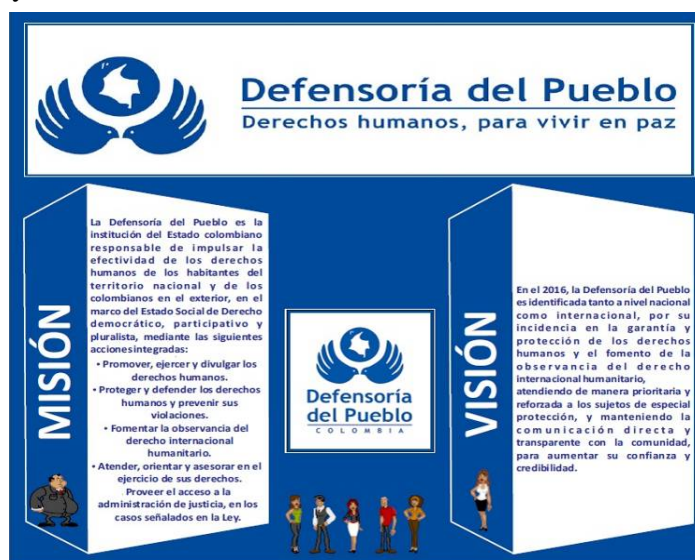
3.1.3 Construcción de valores que representan a la empresa y de esta manera unir las acciones de los empleados bajo conceptos axiológicos unificados, divulgación de estos valores y otros elementos que hacen parte del clima organizacional como la Misión, Visión y políticas de comunicación. Para la construcción de valores dentro de la empresa se ha creado el diseño y elaboración de hojas impresas con frases alusivas para mantener la

comunicación entre los funcionarios, se hizo un spot radial de la misión y visión de la institución para los diferentes medios de comunicación.

Para su construcción, se tomaron la misión, visión y valores de la empresa, sumados a una serie de mensajes que, en conjunto, llegaban a los usuarios con el fin que conocieran acerca del funcionamiento de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, su clima organizacional, siendo éste un medio de comunicación bastante llamativo para acercarse a las personas de una manera cordial y creativa, tratando de hacer reflexionar a los usuarios en cuanto a sus temperamentos, aduciendo que todos somos diferentes en la forma con que percibimos el mundo. (ver anexo B)

3.1.4 Diseño de afiches para la socialización de Misión, Visión y políticas de la Defensoría, que lleguen tanto al personal interno como externo. Se ha ubicado un pendón que contiene todo lo referente a la Misión y Visión dentro de la institución visible a los funcionarios y usuarios que visitan la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Imagen 2. Misión y visión de la Institución.



Fuente: Pasante.

3.1.5 Definición de las herramientas adecuadas que se podrán emplear en la institución de acuerdo al diagnóstico obtenido. Las herramientas que se podrán utilizar en la Institución, como ya se dijo en la actividad anterior, y que fueron diseñadas, fueron la misión y visión, las cuales mediante un pendón, se ubicaron en los corredores de la misma. El objetivo de éstos es dar a conocer a sus usuarios y personas en general, para qué fue creada la Defensoría, la razón de ser de la misma; de igual manera, se tiene una visión con el fin de mostrar el futuro donde la Defensoría se desarrolla en las mejores condiciones de acuerdo a los sueños y esperanzas de quien la dirige, con ésta se quiere expresar a dónde quiere llegar la oficina en un futuro no muy remoto.

3.1.6 Realización de un monitoreo de los diferentes medios de comunicación empleados. Se ha venido monitoreando y siguiendo los diferentes medios de comunicación de la ciudad con el fin de detectar si se han dado a conocer las distintas actividades, hechos, acontecimientos que viene adelantando la Defensoría del Pueblo regional Ocaña en cabeza del Doctor Nelson Enrique Arévalo Carrascal permitiendo mantener permanente comunicación entre la comunidad e institución, de esta forma conocer los procesos y servicios que la Defensoría del Pueblo tiene para brindar a las personas de escasos recursos y asesorías a toda la comunidad. (ver anexo E)

4. DIAGNÓSTICO FINAL

Luego de desarrollada la etapa de pasantías en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; se realizaron una serie de actividades que sirvieron de apoyo para el diseño de unas herramientas visuales en la Institución, como fue la elaboración de un pendón el cual cuenta con la misión y visión de la Defensoría del Pueblo. Este aporte dejado a la misma, es de gran ayuda en lo que tiene que ver con la comunicación, dado que los funcionarios y usuarios, tienen claro la función que ésta se encarga de proteger y defender los derechos humanos, además de expresar lo que quiere en un futuro la Institución, a nivel nacional e internacional. Cabe destacar, que la institución cuenta, como todas las entidades y/o empresas, con unas características que la identifican y otras que no le favorecen, las cuales son halladas dentro de una matriz DOFA, en la cual se detallaron sus fortalezas, las cuales se trata de mantener ya que la Defensoría del Pueblo es una institución nacional con recursos disponibles para apoyar proyectos que conlleven a mejoras en las comunicaciones, además apoya el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en sus procesos. En sus debilidades se tiene que la comunicación no es óptima entre los usuarios de la región y los funcionarios de la institución, por lo cual se hizo una pregunta y se realizó un plan estratégico de comunicación interna y externa con el fin de garantizar el intercambio de información entre todas las partes interesadas. La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, debe aprovechar sus oportunidades, dado la gran cobertura de usuarios, permitiendo llegar a las personas mediante las actividades realizadas, lo cual se realiza aprovechando el flujo comunicacional adecuado, debido a que los funcionarios se encuentran en un mismo espacio físico. Finalmente, se tiene que existe desinformación de la comunidad acerca de los servicios de la Defensoría, por lo cual se agregó una estrategia de comunicación para la Institución, como fue la realización de un monitoreo de los diferentes medios de comunicación empleados, todo ello con el fin de poder llegar a los usuarios que aún no tienen conocimiento de los beneficios y servicios a que tienen derecho.

5. CONCLUSIONES

Luego de ejecutar a cabalidad las pasantías, y desarrollado los objetivos propuestos, se obtuvieron resultados escritos, entre ellos el desarrollo de un diagnóstico de los procesos de comunicación interna y externa de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña. Para este objetivo se recopiló información empleando técnicas de recolección de información como la entrevista, la observación y la revisión documental, las cuales, luego de su aplicación, se analizaron para la elaboración de un diagnóstico de los procesos de comunicación que se manejan actualmente en la institución, dejando como resultado que, gestionados los procesos de comunicación manejados actualmente por la Defensoría del Pueblo, son de manera formal, llegando al funcionario mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., generando todo un sistema de comienzo a fin, y utilizado por todos los miembros de la Institución.

Seguidamente, se determinó un plan estratégico de comunicación interna y externa para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, en el cual se construyeron valores que representan a la empresa y de esta manera unir las acciones de los empleados bajo conceptos axiológicos unificados, divulgación de estos valores y otros elementos que hacen parte del clima organizacional como la Misión, Visión y políticas de comunicación. Para complementarlo, se realizaron afiches para la socialización de Misión, Visión y políticas de la Defensoría, que lleguen tanto al personal interno como externo; igualmente, se expuso un pendón en la sala de espera de la Institución, el cual lleva estas dos herramientas estratégicas, dando a conocer lo que se hace y se quiere en el futuro.

Finalmente, se implementó una estrategia de comunicación para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, realizando un monitoreo de los diferentes medios de comunicación empleados, con el fin de conocer si éstos cumplen con la función de dar a conocer la Institución tal cual cómo es, llevando a sus usuarios las actividades que ésta realiza, en la defensa de los derechos humanos del ciudadano en general.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

Mantener las herramientas presentadas a la Institución, con el fin de mostrarle a los usuarios y ciudadanía en general, lo que constituye la oficina, lo que se quiere y se ofrece, enfocando sus derechos y deberes como ciudadano.

Realizar de manera periódica monitoreos a los medios de comunicación, con el fin que se dé a conocer de manera efectiva las funciones de la Defensoría del Pueblo regional Ocaña, permitiendo mantener permanente comunicación entre la comunidad e institución.

BIBLIOGRAFÍA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia. Bogotá, 1991.

Ley 24 de 1992 Defensoría del Pueblo Organización y funciones de la Defensoría del Pueblo.

SANTANA ROBLES, Ignacio. Gerencia Estratégica. Méjico: Trillas S.A., 2002 Colombia. p. 245.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

CARRETO, Julio. Planeación estratégica (online). 1 ed. [s.n.]: MBA, 2008 [citado 23 nov., 2013]. Disponible en: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/>

DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Historia (online). 2 rev. Disponible en: http://www.defensoria.org.co/red/index.php?_item=0101&_secc=01&ts=1

_____. Defensoría del pueblo (online). 2 re. [Bogotá]: Defensoría del Pueblo, 2011 [citado 26 nov., 2013]. Disponible en: http://www.defensoria.org.co/red/?_item=0211&_secc=02&ts=1

ANEXOS

Anexo A. Entrevista aplicada a funcionarios y usuarios de la Institución

DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA Encuesta interna

En escala del 1 al 5, favor marcar con una 'X' el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

| | |
|--------------------------|---|
| Totalmente de acuerdo | 5 |
| De acuerdo | 4 |
| Neutro | 3 |
| En desacuerdo | 2 |
| Totalmente en desacuerdo | 1 |

La siguiente entrevista se aplica con el fin de analizar el clima organizacional entre los funcionarios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

- En la empresa le permiten tomar decisiones de manera independiente en el área de trabajo
1. 2. 3. 4. 5.
- Las oportunidades son asequibles para ser creativos e innovadores en el lugar de trabajo
1. 2. 3. 4. 5.
- Como empleado de la Defensoría del Pueblo Ocaña siente estrés en su desempeño laboral
1. 2. 3. 4. 5.
- Cree usted tener una buena relación laboral con su jefe inmediato
1. 2. 3. 4. 5.
- Siente que el horario de trabajo es adecuado
1. 2. 3. 4. 5.
- Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo
1. 2. 3. 4. 5

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO
REGIONAL OCAÑA
Entrevista Externa**

Esta entrevista se aplica para analizar que conocimiento tiene de los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

1. ¿Por qué eligió los servicios de la defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

Necesidad curiosidad por que le dijeron

2. ¿Conocía antes los servicios prestados por la institución?

Si No ¿Por qué?

3. ¿Cómo le pareció el servicio prestado?

Muy bueno Regular Malo

4. ¿Cómo le parece las instalaciones?

Bueno Regular Malo

5. ¿Cómo le parece el servicio prestado por los funcionarios?

Bueno Regular Malo

6. ¿Está satisfecho (a) con el servicio prestado?

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho

7. ¿Regresaría a la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

Si No ¿Por qué?

8. ¿Recomendaría los servicios prestados por los funcionarios de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

Si No ¿Por qué?

**Vuelva pronto
Agradecemos su tiempo brindado**

Anexo B. House Organ



Defensoría del Pueblo
Regional
Ocaña

Para comunicarse de manera efectiva, debemos darnos cuenta que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar este conocimiento como guía para nuestra comunicación con los demás.
Anthony Robbins



El que sabe pensar, pero no sabe expresar lo que piensa, está en el mismo nivel que el que no sabe pensar.
Pericles

"Para comunicarse de manera efectiva, debemos darnos cuenta que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar este conocimiento como guía para nuestra comunicación con los demás".
Anthony Robbins

Antes de hablar, piensa lo que vas a decir; la lengua, en muchos, precede a la reflexión.
Isócrates

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 y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho 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



Cuando hablas, procura que tus palabras sean mejores que el silencio.
Proverbio indio



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.



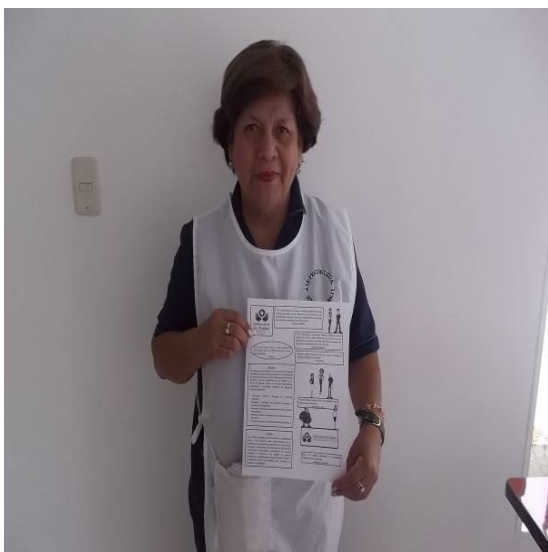
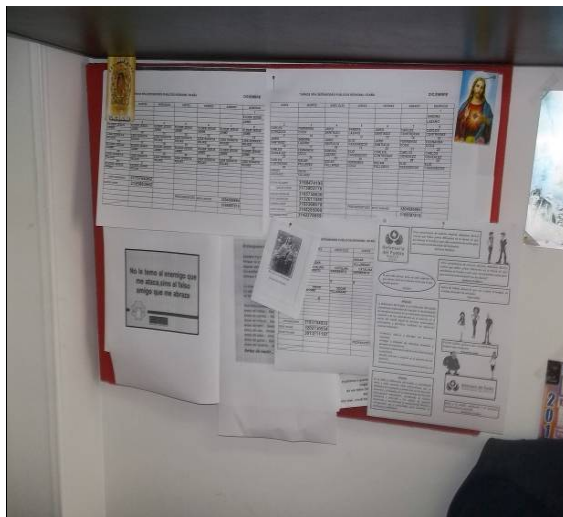
Defensoría del Pueblo
Derechos humanos, para vivir en paz

Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo.
Benjamin Franklin

Fuente: Pasante.

Anexo C. Evidencias del House Organ

Foto 1. Evidencias de House Organ.



Fuente: Pasante.

Anexo D. Ubicación del pendón dentro de las instalaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña

Foto 2. Ubicación del pendón dentro de las instalaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña



Fuente: Pasante.

Anexo E. Monitoreo de los diferentes medios de comunicación empleados



Fuente: Pasante.



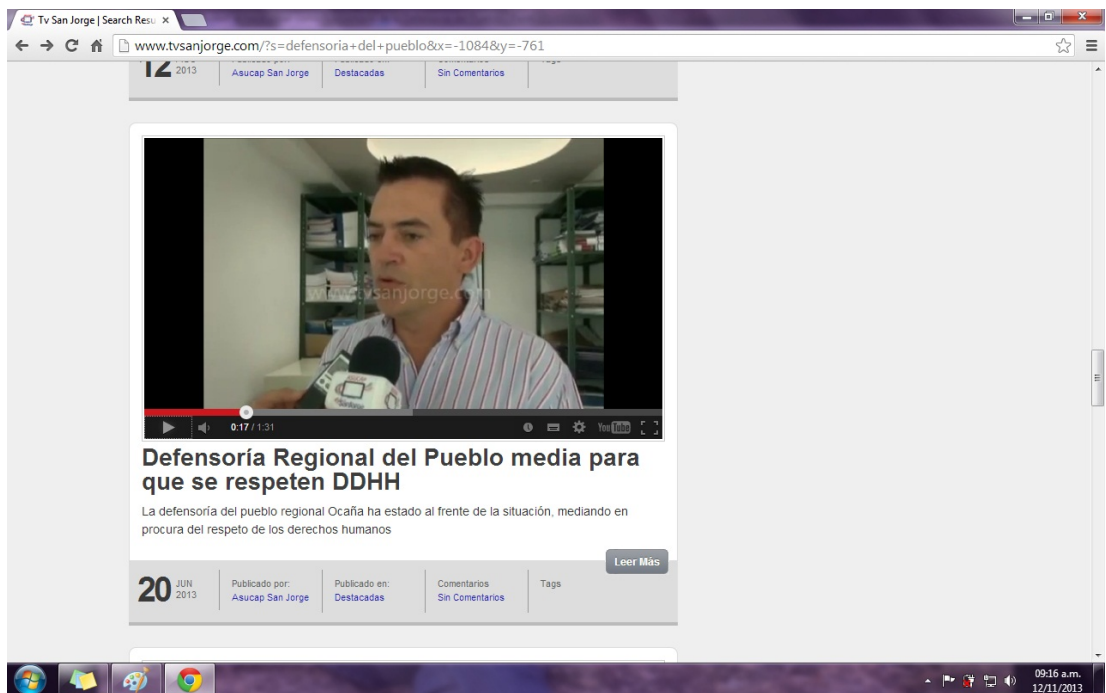
Fuente: Pasante.



Fuente: Pasante.



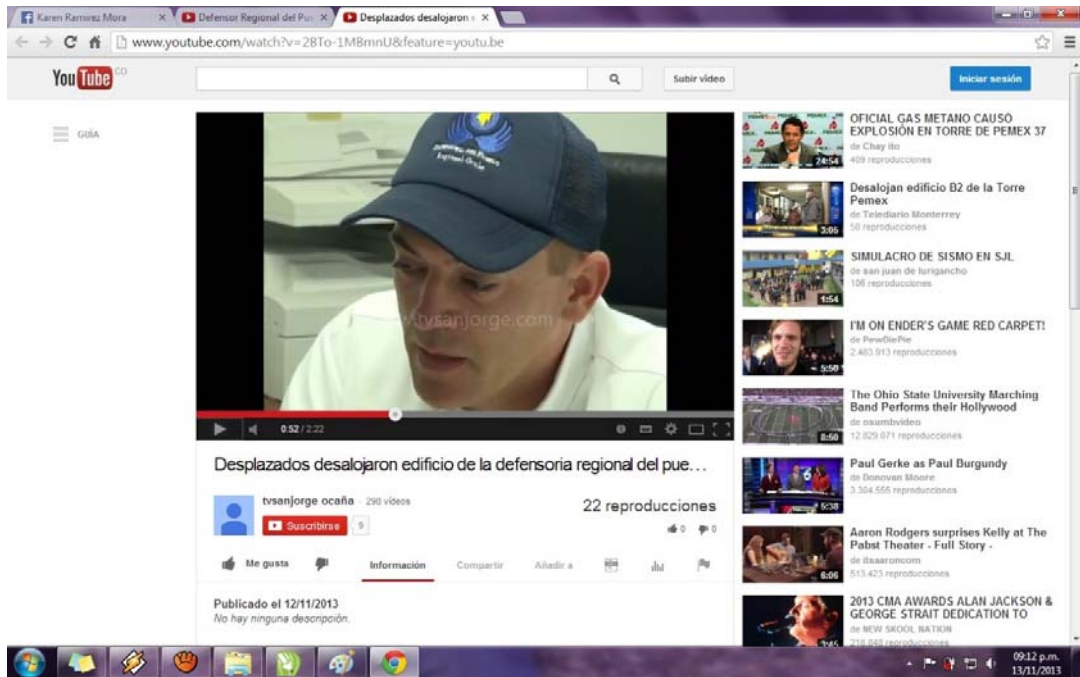
Fuente: Pasante.



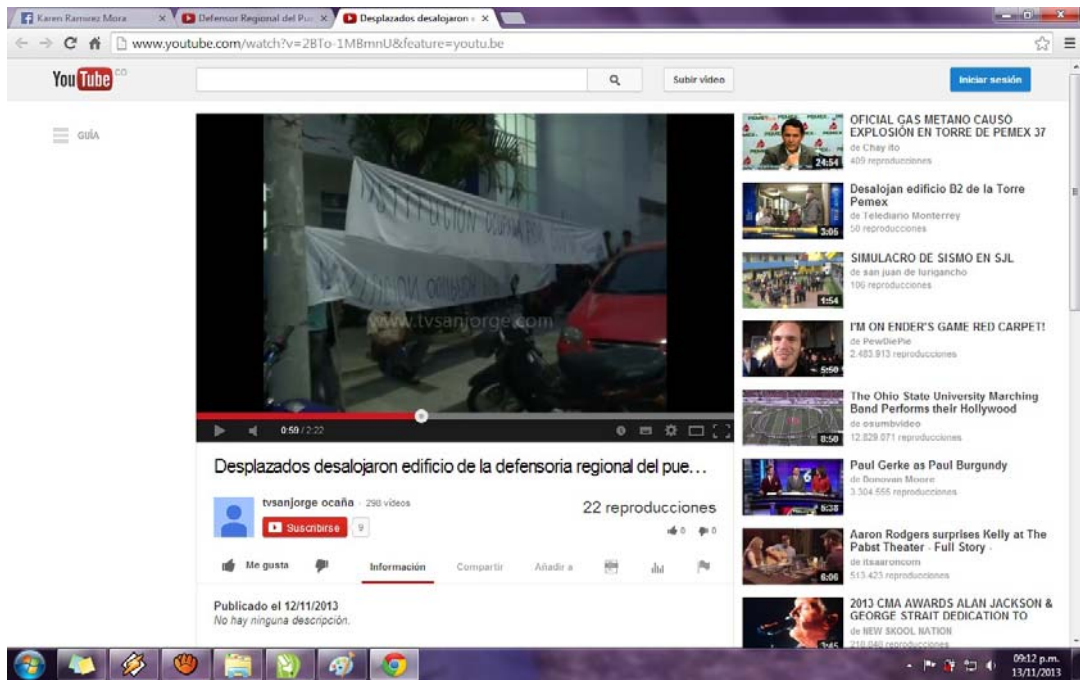
Fuente: Pasante.



Fuente: Pasante.



Fuente: Pasante.



Fuente: Pasante.

www.tvsanjorge.com/category/destacado/page/20/

01 OCT 2013 Publicado por: Aisucap San Jorge Publicado en: Destacadas Comentarios: Sin Comentarios Tags



Con tutelas se enfrentan paciente y hospital Emiro Quintero Cañizares

MEDIANTE TUTELAS SE ENFRENTAN LOS FAMILIARES DE UN PACIENTE PARA EL QUE PIDERON EL QUIRÓFANO Y EL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. AMBOS ASEGURAN QUE LA ACCIÓN RESULTÓ A SU FAVOR

01 OCT 2013 Publicado por: Aisucap San Jorge Publicado en: Destacadas Comentarios: Sin Comentarios Tags [Leer Más](#)

https://www.facebook.com/OcanaHoy

facebook Karen Ramirez Mora Inicio

Ocaña Hoy Biografía Reciente

Fotos · 1724

Ocaña Hoy
Hace 13 horas · Editado

Excelente gestión del Defensor Regional del Pueblo Nelson Arévalo, quién, solucionó rápidamente con la firma de un acuerdo, la problemática presentada con casi 300 desplazados que se habían tomado la sede de la Defensoría de Ocaña. Ojalá las autoridades gubernamentales les cumplan a estas personas.
Ver mas en: <http://bit.ly/HMpvuz>



Me gusta · Comentar · Compartir

Amigos · 180 amigos en común

Sergio Andres Sanchez Wilson Quintero Lyda Torrado

Reciente

- David Chinchia comentó el estado de Yesli Molina: "Solo Dimelo y ya mi amor juaj uaju a"
- Yaini Roberti De Vergel le gusta la foto de Karol Paredes Suarez.
- Alejandro Lemus le gusta el enlace de Ocaña Hoy.
- Luis Augusto Jácome Gómez le gusta la foto de Luisa Castillo.
- Jairo Alexander Cubides Barbosa le gusta la foto de Leidy Trujillo.
- María Juliana Conde
- Susana Álvarez · 47 min
- Karen L. Gentile · 2 h
- Holman Yamel Mendieta ...
- ThaVia Yaruro
- Yeison Armando Amaya ...
- Natalie Ra Mora
- Disney Princesa
- Walver Alonso Sanchez ...
- Carlos Alberto Noriega D ...
- Iván Meléndez
- MÁS AMIGOS (51)
- Alejandra Vega
- Alejandro Pico

09:05 p.m. 13/11/2013

Fuente: Pasante.