

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	Código <b>F-AC-DBL-007</b>	Fecha <b>10-04-2012</b>	Revisión <b>A</b>
	Dependencia <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Aprobado <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>	Pág. <b>(68)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YERALDIN MELISSA IGLESIAS CRIADO		
FACULTAD	EDUCACIÓN ARTE Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	JAIRO FERNANDO BARBOSA TRIGOS		
TÍTULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA.		
<b>RESUMEN</b> <b>(70 palabras aproximadamente)</b>			
<p>EL SIGUIENTE TRABAJO SE REALIZÓ CON EL FIN DE REALIZAR UNA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y LA NECESIDAD DE CONTAR CON LA MISMA PARA FORTALECER LA IMAGEN DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA, IMPLEMENTANDO ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS QUE MEJOREN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCIÓN, TENIENDO COMO RESULTADO UN BUEN CLIMA LABORAL Y UNA IMAGEN INSTITUCIONAL A NIVEL LOCAL Y NACIONAL.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 68	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](http://www.ufpso.edu.co)



**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN  
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA.**

**IGLESIAS CRIADO YERALDIN MELISSA**

**Director**

**JAIRO FERNANDO BARBOSA TRIGOS**

**Comunicador Social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Ocaña, Colombia**

**Agosto, 2016**

## Índice

Introducción.....	10
Capítulo 1. Propuesta para la Creación de la Oficina de Comunicaciones en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña. ....	11
1.1 Descripción de la Empresa .....	11
1.1.1. Misión .....	12
1.1.2. Visión.....	13
1.1.3. Objetivos de la empresa.....	13
1.1.4. Descripción de la Estructura Organizacional.....	14
1.1.5. Descripción de la dependencia asignada .....	15
1.2. Diagnóstico Inicial de la Dependencia Asignada .....	16
1.2.1. Planteamiento del Problema.....	16
1.3. Objetivos de la Pasantía.....	18
1.3.1. General.....	18
1.3.2. Específicos.....	18
1.4. Descripción de las Actividades a Desarrollar en la Misma .....	19
 Capítulo 2. Enfoques Referenciales .....	 20
2.1 Enfoque Conceptual .....	20
2.2 Enfoque Legal .....	22
 Capítulo 3. Informe de Cumplimiento de Trabajo .....	 24
3.1 Presentación de Resultados.....	24
3.1.1 Entrevista a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.....	24
3.1.2. Análisis Técnico .....	33
3.1.3. Análisis Financiero .....	34
3.1.4. Análisis Administrativo.....	36
3.1.4.1. ¿Quiénes Somos?.....	37
3.1.4.2. Misión .....	38
3.1.4.3. Visión.....	38
3.1.4.4. Funciones.....	38
3.1.4.5. Organigrama Oficina de Comunicaciones .....	39
3.1.4.6. Funciones Funcionarios Oficina de Comunicaciones.....	39
3.1.5. Capacitaciones dentro y fuera de la institución para mejorar la comunicación en los funcionarios en la institución y reconocimiento de la misma. ....	45
3.1.6. Implementación de las pausas activas. ....	47
3.1.7. Implementar el boletín informativo en la institución. ....	48
3.1.8. Diseño de la misión, visión y organigrama de la oficina de comunicaciones ..	50
3.1.9. Diseño del manual de funciones y procedimientos de la oficina de comunicaciones. ....	51
3.1.10. Cotización implementos para la adecuación de la oficina de comunicaciones	54
3.1.11. Encuesta funcionarios .....	54
 Capítulo 4. Diagnóstico Final.....	 56

Capítulo 5. Conclusiones.....	58
Recomendaciones .....	59
Referencias .....	60
Referencias documentales electrónicas .....	61
Apéndice.....	62

**LISTA DE IMAGÉNES**

<b>Imagen 1.</b> Organigrama Estructural de la Defensoría del Pueblo – Decreto 025 de 2014.....	14
<b>Imagen 2.</b> Organigrama Estructural de la Defensoría del Pueblo – Decreto 025 de 2014.....	15
<b>Imagen 3.</b> Diseño o plano de la oficina de comunicaciones.....	34

**LISTA DE TABLAS**

<b>Tabla No 1.</b> Matriz DOFA.	16
<b>Tabla No 2.</b> Descripción de las actividades.	19
<b>Tabla No 3.</b> Gastos inversión inicial	35
<b>Tabla No 4.</b> Funciones y salarios funcionarios oficina de comunicación.	36

## **Resumen**

Este informe fue realizado bajo una serie de objetivos propuestos en el plan de trabajo, para la creación e implementación de la oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; implementando estrategias de comunicación interna y externa, dejando como resultado un buen clima laboral y una imagen institucional favorable para la regional Ocaña.

## **Introducción**

El presente informe fue realizado para alcanzar los objetivos propuestos en el plan de trabajo, con el fin de mostrar la viabilidad que puede haber para la creación de la oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, y el mejoramiento de los procesos comunicativos dentro y fuera de la institución.

## **Capítulo 1. Propuesta para la Creación de la Oficina de Comunicaciones en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.**

### **1.1 Descripción de la Empresa**

La Defensoría del Pueblo es la institución nacional del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos en el marco del Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista. Lo anterior lo logra mediante las siguientes acciones integradas: a) Promoción y divulgación de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario, b) Defensa y protección de los derechos humanos, c) Atención, orientación y asesoría, y d) Acceso de las personas a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de las funciones constitucional y legalmente asignadas a la Defensoría del Pueblo, la Administración requiere un Plan estratégico debidamente articulado y conocido por todos los integrantes de la Entidad, en el cual cada una de las dependencias contribuya con sus aportes a dar mayor solidez a la gestión que esta realiza.

Para el cumplimiento eficiente y eficaz de la misión encomendada a la Defensoría del Pueblo, es necesario contar con un instrumento que permita establecer de manera coherente y clara las responsabilidades que le competen e integrar a toda la Entidad en torno a objetivos comunes y conocidos que delimiten el rumbo del desarrollo de la institución.

Corresponde al jefe de cada organismo del Estado, adoptar para el periodo correspondiente un Plan Estratégico Institucional, con el fin de articular los objetivos y resultados específicos diseñados.

En aras de desarrollar este mandato y teniendo en cuenta la situación de derechos humanos actual en el país, la Entidad realizó un ejercicio de diagnóstico y definición de unos nuevos objetivos estratégicos para el período 2013-2016, atendiendo los retos que se plantean a la Institución.

### **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 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.

(<http://www.defensoria.gov.co>, s.f.)

### **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.

(<http://www.defensoria.gov.co>, s.f.)

### **1.1.3. Objetivos de la empresa**

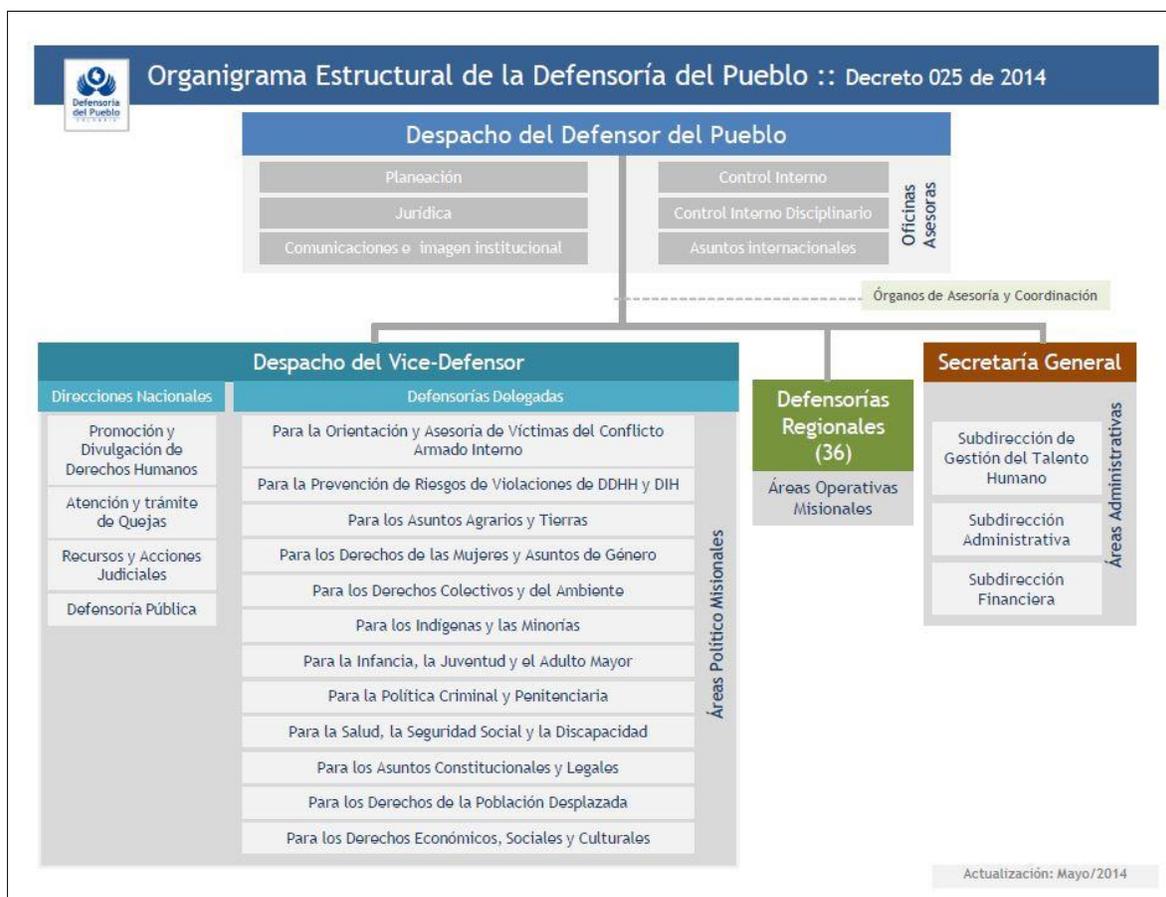
- Promueve y divulga los derechos humanos dirigidos a la sociedad y a las entidades estatales, en los términos establecidos en la ley.
- Sirve de intermediario entre las organizaciones cívicas o populares y la administración pública y entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten 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 por 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. (<http://www.defensoria.gov.co>, s.f.)

#### 1.1.4. Descripción de la Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, está conformada de la siguiente manera; se tiene en cuenta que esta estructura es a nivel nacional pues las demás regionales dependen de la Defensoría del Pueblo de Colombia.

Imagen 1. Organigrama Estructural de la Defensoría del Pueblo – Decreto 025 de 2014



Fuente: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm>

Imagen 2. Organigrama Estructural de la Defensoría del Pueblo – Decreto 025 de 2014



Fuente: <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm>

### 1.1.5. Descripción de la dependencia asignada

La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, no cuenta con una entidad de comunicaciones, debido a que todo se maneja desde la Defensoría Nacional del Pueblo en Bogotá.

La oficina que se conformó para poder implementar la oficina de comunicaciones y llevar a cabo las diferentes actividades que ayuden a los procesos comunicativos de la institución estará

a cargo del Defensor del Pueblo de la Regional Ocaña y una pasante de comunicación que ayudará a realizar estrategias que fortalezcan la comunicación en la institución.

## 1.2. Diagnóstico Inicial de la Dependencia Asignada

Tabla 1. Matriz DOFA

<b>MATRIZ DOFA</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de organización en los procesos comunicativos en la institución.</li> <li>- Falta de capacitaciones para el fortalecimiento de los procesos comunicativos de los funcionarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoya procesos enfocados a las comunicaciones.</li> <li>- Reconocimiento a nivel nacional.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de la institución a nivel regional.</li> <li>- Mejor comunicación entre usuario – funcionario, funcionario – funcionario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desinformación en los usuarios sobre los servicios que presta la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Instituciones con la misma labor, que apliquen los procesos comunicativos para mejorar la imagen institucional de la misma.</li> </ul>

### 1.2.1. Planteamiento del Problema

La Defensoría del Pueblo Regional Ocaña es una institución que promueve la divulgación de los derechos humanos, garantizando la igualdad para todas las personas. El reconocimiento de todas las gestiones adelantadas por la Defensoría a nivel nacional es muy importante para la

institución, pues esto le dará mayor reconocimiento a la regional Ocaña y de esta manera ser posicionada entre una de las mejores regionales a nivel nacional.

La Regional no cuenta con una oficina de comunicaciones, por lo que la comunicación interna como externa de la institución no ha sido en su totalidad muy bueno debido a que estos procesos se manejan desde la nacional.

Teniendo en cuenta la observación que se hizo al empezar la pasantía el clima laboral entre los funcionarios no es el mejor, debido a que hay muchas cargas laborales y no cuentan con un espacio donde los funcionarios puedan hacer una pausa para que vuelvan a su puesto a continuar con su trabajo pero un poco más descansados. Por tal razón se ve la necesidad de implementar la oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; siendo ésta la encargada de funciones que ayuden a mejorar el clima laboral en los funcionarios, transmitir una buena imagen de la institución, organización de eventos donde ésta participe y en todo aquellos procesos comunicativos que se deben tener en cuenta para mejorar la comunicación organizacional.

Para la Defensoría del Pueblo es de vital importancia hacer llegar a la comunidad la información necesaria sobre los servicios que la institución presta y las gestiones que se realiza fuera de ella, pues es una institución que protege los derechos humanos; es por eso que todas las gestiones que se realizan en las zonas rurales del departamento deben ser mostradas a la comunidad con el fin de dar a conocer cada gestión que se hace con el fin de velar por los derechos humanos.

¿Cuál es la necesidad de crear la oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña?

### **1.3. Objetivos de la Pasantía**

#### **1.3.1. General**

- Diseñar una propuesta para la creación de la oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña

#### **1.3.2. Específicos**

- Realizar un diagnóstico para determinar las necesidades de la creación de la oficina de comunicaciones.
- Diseñar una estrategia de comunicación para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

#### 1.4. Descripción de las Actividades a Desarrollar en la Misma

Tabla 2. Actividades a desarrollar en la empresa

<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA</b>		
<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>
Diseñar una propuesta para la creación de la oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña	Realizar un diagnóstico para determinar las necesidades de la creación de la oficina de comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de encuesta a los funcionarios de la institución.</li> <li>• Realizar un análisis técnico, financiero y administrativo.</li> <li>• Cotización de equipos y suplementos de oficina.</li> </ul>
	Diseñar una estrategia de comunicación para la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de esquema o plano de la oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>• Diseño de la misión, visión y organigrama de la oficina de comunicaciones</li> <li>• Diseño del manual de funciones de la oficina de comunicaciones.</li> <li>• Realizar capacitaciones dentro y fuera de la institución.</li> <li>• Crear el boletín informativo para la institución.</li> <li>• Implementación de las pausas activas para los funcionarios de la institución.</li> </ul>

## Capítulo 2. Enfoques Referenciales

### 2.1 Enfoque Conceptual

#### Comunicación:

- Aristóteles define la comunicación como “la búsqueda de todos los medios de persuasión” (Citado en Flores de Gortari, 1998).
- La comunicación es el proceso por el cual se da a conocer una información a través de diferentes canales existentes (Fuente: Yeraldin Iglesias, estudiante comunicación social Ufpso, 2016)

#### Comunicación Interna:

- Capriotti (2009, p. 39). En su libro Branding Corporativo, presenta el concepto de comunicación interna como el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (Citado en [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyecto graduacion/archivos/57.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyecto graduacion/archivos/57.pdf))
- Kreps (1990) la define como el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. (Citado en <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>)

**Comunicación externa:**

- Ferrer (1992), "La comunicación externa, que es la que tiene lugar entre las empresas privadas o públicas y otras organizaciones que tienen vinculación con ella, como la prensa, algunas ONG y asociaciones productivas sociales, etc., está orientada hacia las relaciones públicas, cubre las relaciones con proveedores y administraciones públicas, las relaciones con inversores, la comunicación con el mercado de trabajo, etc. (Citado en <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20290/Capitulo2.pdf>)
- Para Gary Kreps "la comunicación externa en las organizaciones implica dar y recibir información entre las organizaciones y sus entornos relevantes" (Citado en <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20290/Capitulo2.pdf>)

**Comunicación Organizacional:**

- Fernández Collado define la comunicación organizacional como "el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio", también la entiende como: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos" (Citado en <http://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>)
- Gary Kreps (1995), la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella" (Citado en

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136\\_Modulo\\_Exe/leccin\\_comunicacin\\_organizacional\\_concepto\\_y\\_funciones.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_comunicacin_organizacional_concepto_y_funciones.html))

## **2.2 Enfoque Legal**

### **Constitución Política:**

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.
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. (Constitución Política de Colombia. Bogotá, 1991.)

**LEY 24 DE 1992.** Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia.

TÍTULO I. ARTÍCULO 1. La Defensoría del Pueblo es un organismo que forma parte del Ministerio Público, ejerce sus funciones bajo la suprema dirección del Procurador General de la Nación y le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos.

La Defensoría del Pueblo tiene autonomía administrativa y presupuestal.

ARTÍCULO 2. El Defensor del Pueblo es elegido por la Cámara de Representantes de terna elaborada por el Presidente de la República, para un período de cuatro años, contado a partir del 1o. de septiembre de 1992.

La terna será presentada en los primeros quince días siguientes a la instalación de las sesiones en el cuatrienio legislativo. La elección se efectuará en el primer mes de sesiones.

(<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15688>, s.f.)

## Capítulo 3. Informe de Cumplimiento de Trabajo

### 3.1 Presentación de Resultados.

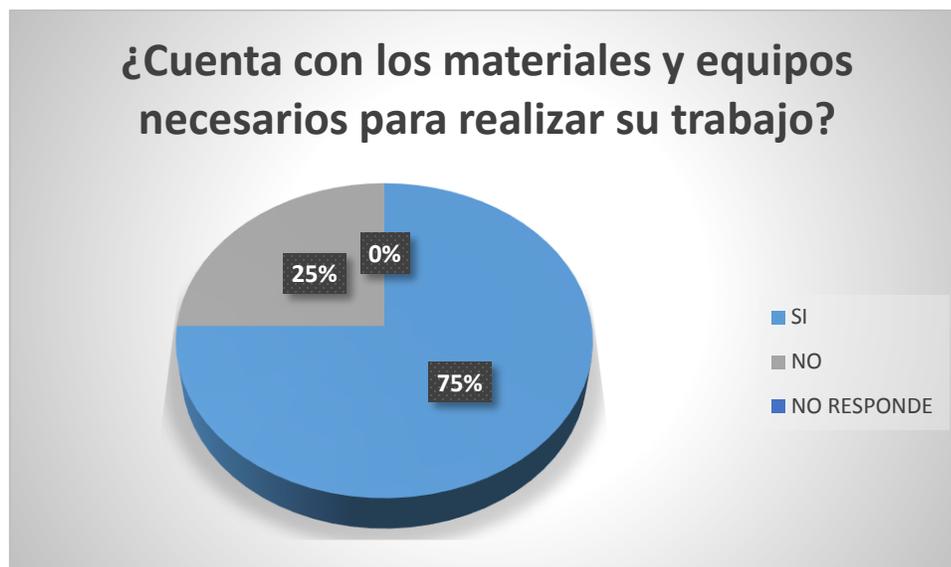
#### 3.1.1 Entrevista a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

##### PREGUNTA # 1



Fuente: Autora del proyecto

El 100% de los funcionarios de la institución se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

**PREGUNTA # 2**

Fuente: Practicante

Los funcionarios de la Defensoría el 75% cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo correspondiente; un 25% no cuenta con los materiales necesarios para cumplir con sus funciones.

**PREGUNTA # 3**

Fuente: Autora del proyecto

Con respecto a la comunicación que existe entre los compañeros de trabajo el 56% tiene una buena comunicación con sus compañeros; el 25% no tiene una buena comunicación con los compañeros de trabajo, y un 19% no respondió a esta pregunta.

**PREGUNTA # 4**

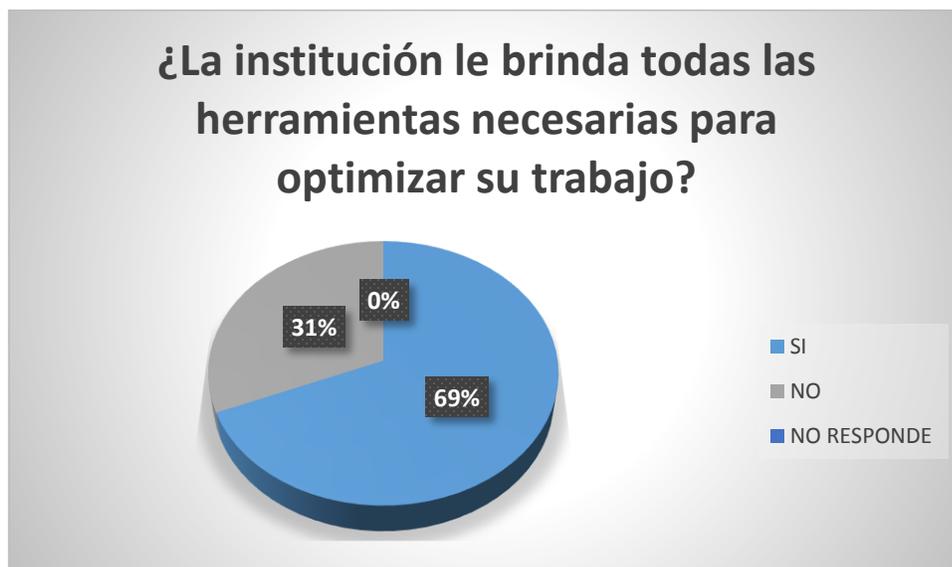
Fuente: Autora del proyecto

Como se puede notar en esta pregunta las capacitaciones sobre las actualizaciones de conocimientos en el trabajo son muy pocas, un 50% de los funcionarios respondió que no se les realiza capacitaciones para afianzar sus conocimientos, un 37% afirma que si se les da capacitaciones y un 13% no responde a esta pregunta.

**PREGUNTA #5**

Fuente: Autora del proyecto

En esta pregunta se ve claramente que un 69% dice que el Defensor de Pueblo no dialoga periódicamente con ellos haciendo que la comunicación entre ellos es muy poca; un 19% afirma que si dialogan con él, y un 12% no quiso responder a esta pregunta.

**PREGUNTA #6**

Fuente: Autora del proyecto

El 69% de los funcionarios de la institución cuenta con las herramientas necesarias para optimizar su trabajo dentro de la Defensoría, un 31% no cuentan con todas las herramientas que optimicen su trabajo dentro de la institución.

**PREGUNTA # 7**

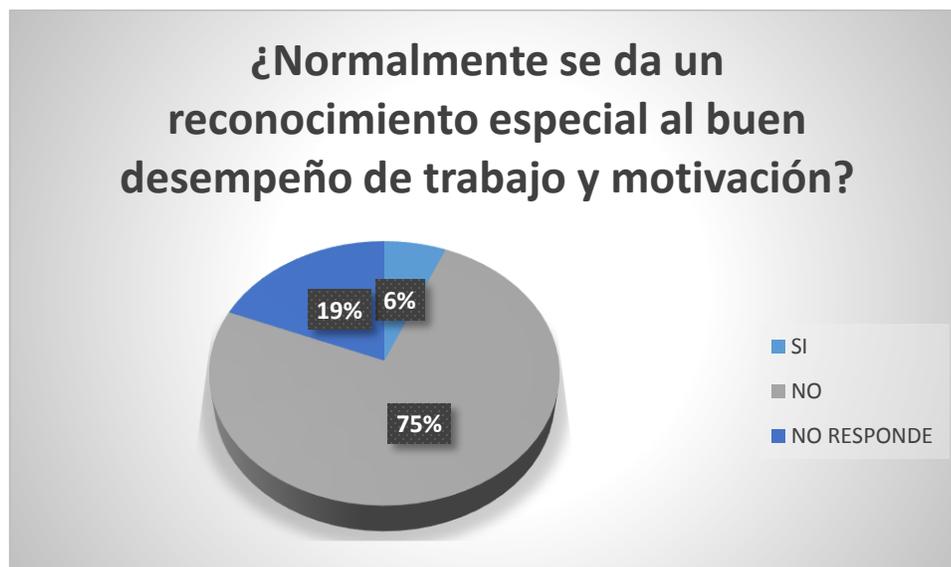
Fuente: Autora del proyecto

Un 75% muestra que los funcionarios están conformes con la limpieza en el lugar de trabajo; por otro lado un 12% no está conforme con la limpieza y un 13% no responde a esta pregunta.

**PREGUNTA # 8**

Fuente: Autora del proyecto

Como se puede observar en la gráfica el 69% de los funcionarios responde a que la institución no realiza ninguna actividad de integración laboral; un 25% responde que si hay integraciones y un 6% no quiso responder esta pregunta.

**PREGUNTA # 9**

Fuente: Autora del proyecto

Lo que demuestra la gráfica es que un 75% no se dan dichas integraciones; el 19% no quiso responder esta pregunta y un 6% respondió que si se realiza el reconocimiento a los empleados de la institución.

**PREGUNTA # 10**

Fuente: Autora del proyecto

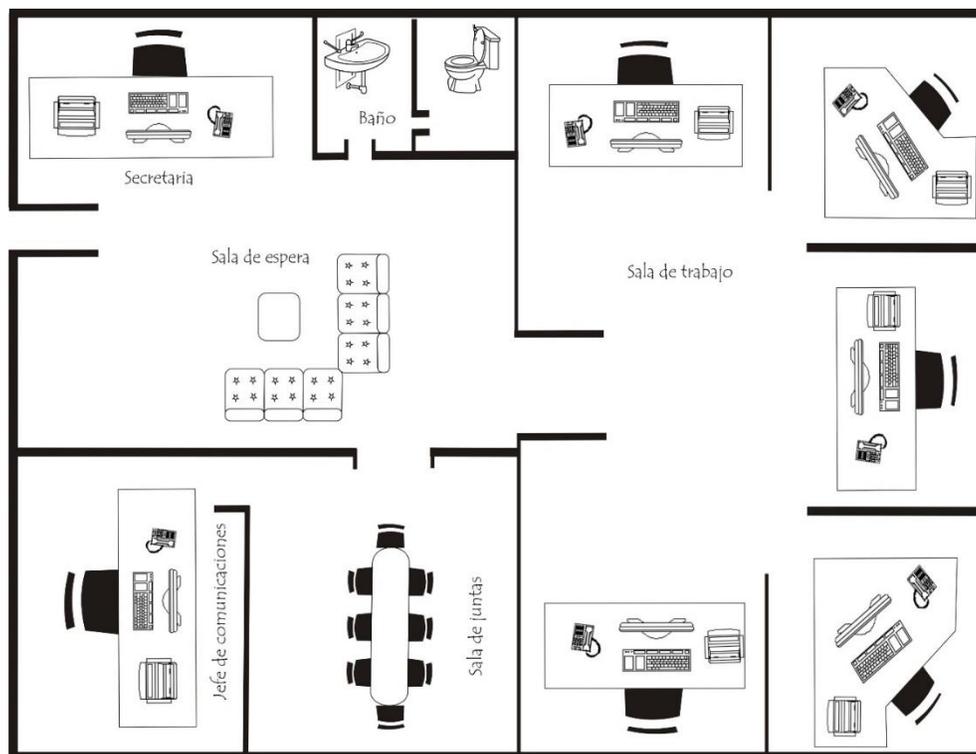
A pesar de todos los inconvenientes que se presentan dentro de la institución un 87% se siente orgulloso de pertenecer a la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña; un 13% no quiso responder esta pregunta.

**3.1.2. Análisis Técnico**

Con la implementación de la oficina de comunicaciones dentro de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, se dio a conocer la misión de la institución a través de planes estratégicos para el reconocimiento de la institución a nivel regional y a nivel nacional.

## Diseño de Oficina

Imagen N. 3 Diseño o plano de la oficina de comunicaciones



### 3.1.3. Análisis Financiero

Con el fin de determinar la viabilidad de la creación de la oficina de comunicaciones en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, se dio a conocer todos los aspectos relacionados al funcionamiento económico de la oficina.

Tabla N. 3 Gastos inversión inicial

	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	
<b>Equipos de Oficina</b>				<b>\$23.259.000</b>
Computador Lenovo C20	7	\$900.000	\$6.300.00	
Escritorios con archivador y gavetas 150*60	7	\$330.000	\$2.310.000	
Impresora Epson 1575 multifuncional	3	\$980.000	\$2.940.000	
Video proyector Epson s18	1	\$1.900.000	\$1.900.000	
Cámara profesional Nikon	2	\$1.850.000	\$3.700.000	
Cámara Profesional Panasonic Ag-ac8 32gb Ag Ac7 Jirehdigital	1	\$4.499.000	\$4.499.000	
Grabadora periódica Sony 440	2	\$350.000	\$700.000	
Silla secretaria con brazo	7	\$130.000	\$910.000	
<b>Insumos y suministros de oficina</b>				<b>\$313.200</b>
Resma Carta	7	\$8000	\$56.000	
Resma Oficio	7	\$9000	\$63.000	
Lapiceros	7	\$500	\$35.000	
Lápiz	7	\$300	\$2.100	
Resaltador	7	\$1000	\$7.000	
Sacabocados	7	\$2500	\$17.500	
Grapadora	7	\$5000	\$35.000	
Carpetas Oficio	50	\$400	\$20.000	
Carpetas Carta	50	\$300	\$15.000	
Borradores	7	\$300	\$2.100	
Sobres de manila	100	\$500	\$50.000	
Corrector	7	\$1500	\$10.500	
<b>Funcionarios</b>				<b>\$9.290.000</b>
Jefe Oficina	1	\$2.300.000		
Secretaria	1	\$1.200.000		
Periodista	1	\$1.900.000		
Camarógrafo	1	\$1.500.000		
Técnico Audiovisual - Diseño	1	\$1.700.000		
Practicante	1	\$345.000		
Pasante	1	\$345.000		
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>				<b>\$32.862.200</b>

Tabla N. 4 Funciones y salarios funcionarios oficina de comunicación.

<b>CARGO</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>SALARIO MENSAUAL</b>	<b>SALARIO ANUAL</b>
<b>Jefe de Oficina</b>	Administrar las actividades de prensa, comunicación e imagen institucional referentes a las actividades y eventos que se realicen en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.	\$2.300.000	\$27.600.000
<b>Secretaria</b>	Brindar apoyo administrativo al jefe de la oficina de comunicaciones	\$1.200.000	\$14.400.000
<b>Periodista</b>	Coordinar y producir información periodística, relacionada con la gestión de la institución para poder difundirla.	\$1.900.000	\$22.800.000
<b>Camarógrafo</b>	Cubrimiento de eventos.	\$1.500.000	\$18.000.000
<b>Técnico Audiovisual - Diseño</b>	Realización de registro audiovisual y diseño de materiales gráficos para el posicionamiento de la imagen institucional.	\$1.700.000	\$20.400.000
<b>Practicante</b>	Apoyo en las funciones de la oficina de comunicaciones	\$345.000	\$4.140.000
<b>Pasante</b>	Apoyo en las funciones de la oficina de comunicaciones	\$345.000	\$4.140.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$9.290.000</b>	<b>\$111.480.000</b>

### 3.1.4. Análisis Administrativo

A través de este análisis administrativo se mostró el propósito que tenía el proyecto, teniendo claros los lineamientos y estrategias que se llevaron a cabo. Por otro lado se dio a

conocer la misión, visión y la estructura organizacional de la oficina para que se determine de qué manera se trabajará en la misma.

Así mismo, se mostró el diseño de la oficina y las funciones que tendrá cada el personal administrativo, para que se lleve a cabo la misión que se tiene y mostrar las funciones que realiza la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña en la provincia.

#### **3.1.4.1.¿Quiénes Somos?**

La oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, es la encargada de dirigir, coordinar y orientar, todas las actividades de comunicación interna y externa que realice y participe la institución, así mismo de organizar y desarrollar la logística de las mismas.

Por otra parte la oficina se encargara de la información institucional en los medios de comunicación, en los proyectos y eventos que realice la institución para el posicionamiento de la Regional.

Además, la oficina de comunicaciones, tiene como responsabilidad el diseño e implementación de actividades y estrategias que posicionen interna y externamente a la institución, a nivel regional y a nivel nacional.

### **3.1.4.2.Misión**

Dirigir, coordinar y orientar, las estrategias de comunicación y desarrollo de eventos que divulguen la gestión de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

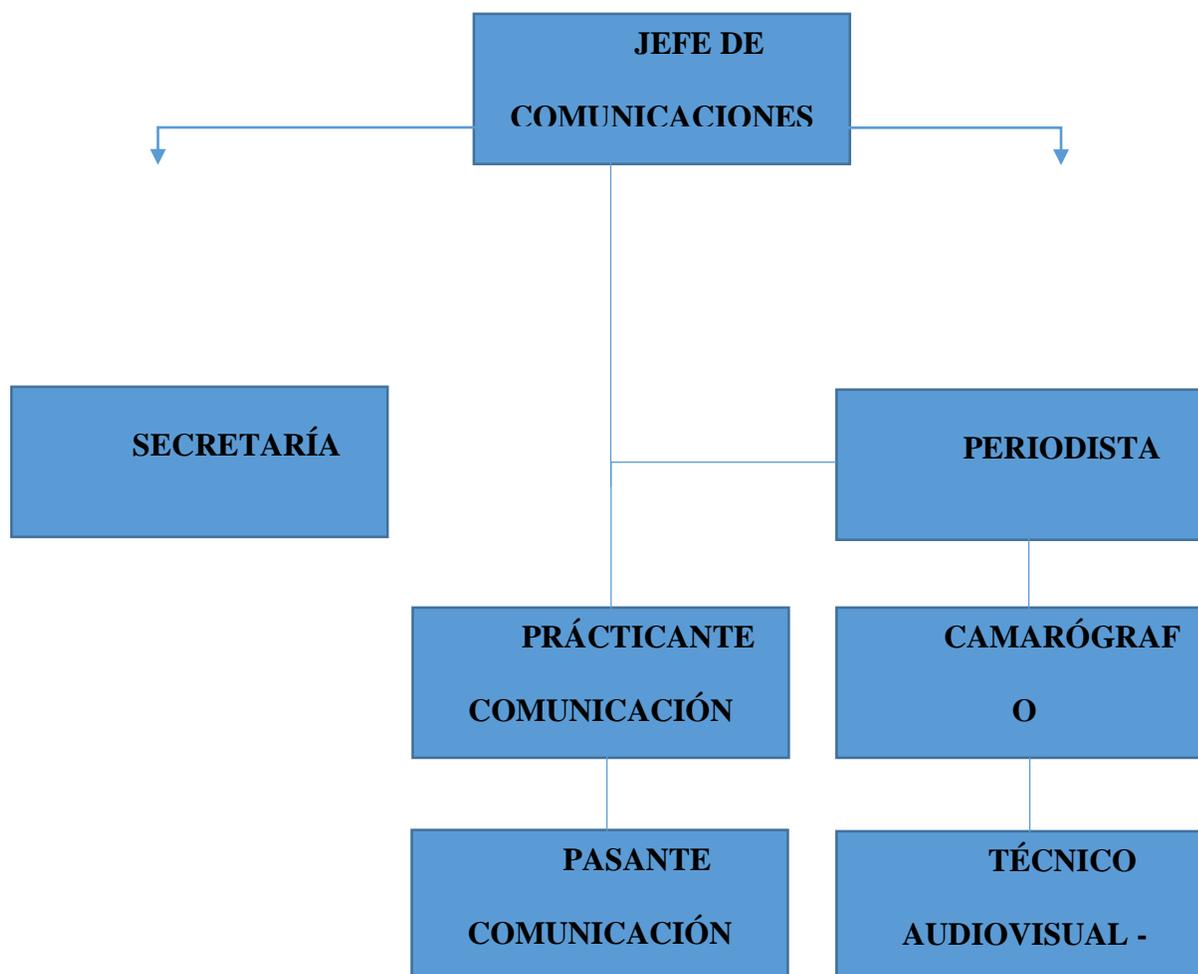
### **3.1.4.3.Visión**

La oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, diseñará y planificará estrategias de comunicación que divulguen la función de la institución y el desarrollo de eventos que mejoren la imagen institucional de la Regional Ocaña.

### **3.1.4.4.Funciones**

- ❖ Informar oportunamente a la ciudadanía.
- ❖ Plantear estrategias de comunicación para el mejoramiento de la imagen institucional.
- ❖ Fortalecer canales de información y prensa eficaces dentro y fuera de la institución.
- ❖ Fomentar la comunicación entre las diferentes oficinas de la Regional Ocaña.
- ❖ Brindar apoyo y asesoramiento en la divulgación de los servicios y las actividades que ofrece la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

### 3.1.4.5. Organigrama Oficina de Comunicaciones



### 3.1.4.6. Funciones Funcionarios Oficina de Comunicaciones

- ❖ **CARGO:** Jefe de Oficina de Comunicaciones

**FORMACIÓN ACÁDEMICA:** Comunicador Social

**EXPERIENCIA:** 4 años de experiencia

**FUNCIÓN BÁSICA:** Administrar las actividades de prensa, comunicación e imagen institucional referentes a las actividades y eventos que se realicen en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Planificar, organizar, dirigir y evaluar la ejecución de las funciones asignadas a la Oficina de Comunicaciones.
- Revisar y aprobar las notas de prensa, comunicados, pausas activas, boletines, etc.
- Proponer planes de acción sobre manejo y prevención de controversias o crisis relacionadas con la imagen y reputación de la institución.
- Velar por el adecuado uso de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
- Gestionar la información para los medios de comunicación, acerca de las actividades y eventos realizados por la regional.
- Diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna y externa de la institución.

❖ **CARGO:** Secretaría

**FORMACIÓN ACÁDEMICA:** Profesional Administrativo

**EXPERIENCIA:** 1 año de experiencia

**FUNCIÓN BÁSICA:** Brindar apoyo administrativo al jefe de la oficina de comunicaciones.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Recibir, clasificar, registrar y mantener al día el archivo documental que ingresa y egresa en la oficina.
- Atender llamadas, concertar citas y agendar las diferentes actividades que se realizaran por parte de la oficina de comunicaciones.
- Organizar los expedientes que ingresen a la oficina de comunicaciones.
- Llevar el control de los útiles de oficina y su distribución.
- Funciones delegadas por el jefe inmediato.

❖ **CARGO:** Periodista

**FORMACIÓN ACÁDEMICA:** Comunicador Social y periodista

**EXPERIENCIA:** 2 años de experiencia

**FUNCIÓN BÁSICA:** Coordinar y producir información periodística, relacionada con la gestión de la institución para poder difundirla.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Mantener los canales de comunicación en intercambio con los medios de comunicación.

- Organizar eventos, ruedas de prensas, conferencias, capacitaciones, etc, de acuerdo a las orientaciones dadas por el jefe inmediato.
- Elaborar y editar los boletines informativos de la regional Ocaña.
- Proponer y ejecutar campañas publicitarias, que estén orientadas al posicionamiento de la imagen institucional.
- Participa en la formulación del Plan de Comunicación de la Institución.

❖ **CARGO:** Camarógrafo

**FORMACIÓN ACÁDEMICA:** Profesional Especializado

**EXPERIENCIA:** 1 año de experiencia

**FUNCIÓN BÁSICA:** Cubrimiento de eventos.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Cubrir los eventos internos y externos donde participe la Defensoría del Pueblo, siempre y cuando lo sea requerido por el jefe.
- Mantener los implementos de trabajo en buen estado.
- Revisar los implementos de trabajo antes de cada evento.

❖ **CARGO:** Técnico Audiovisual - Diseño

**FORMACIÓN ACÁDEMICA:** Diseñador Gráfico

**EXPERIENCIA:** 3 año de experiencia

**FUNCIÓN BÁSICA:** Realización de registro audiovisual y diseño de materiales gráficos para el posicionamiento de la imagen institucional.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Proponer el diseño de la imagen institucional de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
- Apoyar en el diseño todos los documentos de comunicación interna que se utilicen para el mejoramiento del ambiente laboral en la institución.
- Mantener en buen funcionamiento los equipos de trabajo, como la cámara fotográfica, la cámara filmadora, el micrófono y los demás implementos necesarios para la oficina e comunicaciones.
- Coordinar la instalación de los equipos al momento de cubrir un evento.

❖ **CARGO:** Practicante

**FORMACIÓN ACÁDEMICA:** Estudiante Universitario

**EXPERIENCIA:** Estudiante de Comunicación Social noveno semestre.

**FUNCIÓN BÁSICA:** Apoyo en las funciones de la oficina de comunicaciones

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Apoyo en las diferentes actividades realizadas por la oficina de comunicaciones para el mejoramiento de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
- Implementación del plan de trabajo creado para la práctica, debidamente supervisado por el jefe inmediato.
- Monitoreo de los medios de comunicación.
- Registro audiovisual y fotográfico de las actividades de gestión que realice la institución.

❖ **CARGO:** Pasante

**FORMACIÓN ACÁDEMICA:** Estudiante Universitario

**EXPERIENCIA:** Estudiante de Comunicación Social décimo semestre

**FUNCIÓN BÁSICA:** Apoyo en las funciones de la oficina de comunicaciones

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Apoyo en las diferentes actividades realizadas por la oficina de comunicaciones para el mejoramiento de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
- Promover la difusión y publicación de las actividades de la institución, utilizando los medios de comunicación

- Elaborar reporte mensual de las actividades.
- Planificar, coordinar y elaborar material de comunicación social, como afiches, volantes, avisos, comunicados, dentro y fuera de la institución.

### 3.1.5. Capacitaciones dentro y fuera de la institución para mejorar la comunicación en los funcionarios en la institución y reconocimiento de la misma.



Fuente: Autora del proyecto



Fuente: Autora del proyecto

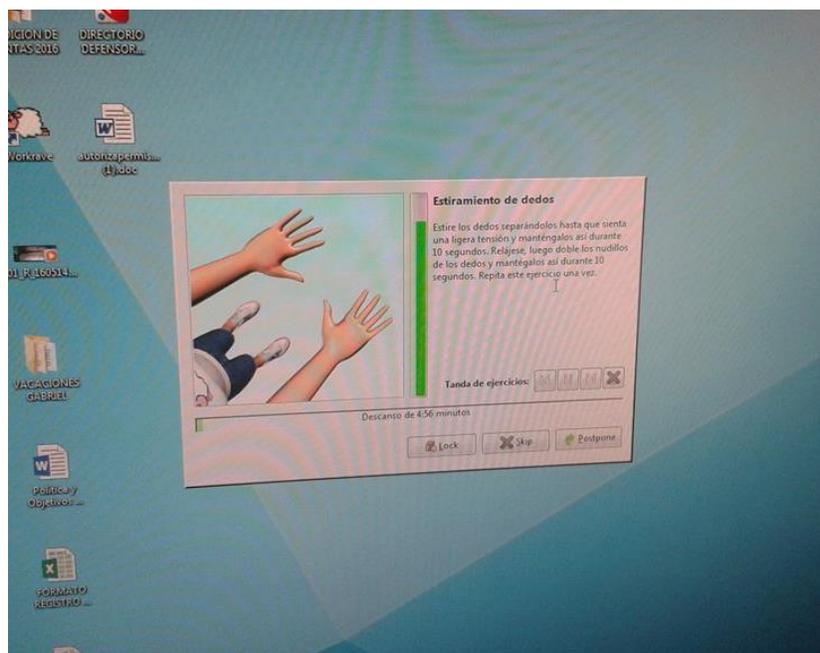


Fuente: Autora del proyecto

### 3.1.6. Implementación de las pausas activas.



Fuente: Autora del proyecto



Fuente: Autora del proyecto

### 3.1.7. Implementar el boletín informativo en la institución.

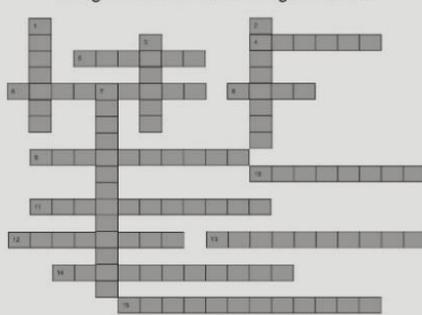


Fuente: Autora del proyecto



Fuente: Autora del proyecto

**Crucigrama Planeación Estratégica Personal**



<p><u>Verticales</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principios morales</li> <li>2. Obstáculos para realizar la visión</li> <li>3. Motivo de la existencia</li> <li>7. Beneficio en el entorno por un limite de tiempo</li> </ol>	<p><u>Horizontales</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Actividad Voluntaria</li> <li>5. Sueño de cada persona</li> <li>6. Sentido de la vida</li> <li>8. Eso que se desea lograr</li> <li>9. Virtudes personales</li> <li>10. Capacidad para tener resultados</li> <li>11. Defectos personales</li> <li>12. Contingencia en el entorno por un limite de tiempo</li> <li>13. Sistema o plan a seguir para alcanzar metas</li> <li>14. Capacidad para hacer algo bien</li> <li>15. Determinar y aplicar la acción a seguir</li> </ol>
---	---

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA



Derechos humanos, para vivir en paz.

**Boletín Informativo**

Fuente: Autora del proyecta

### 3.1.8. Diseño de la misión, visión y organigrama de la oficina de comunicaciones.

**Misión**

Dirigir, coordinar y orientar, las estrategias de comunicación y desarrollo de eventos que divulguen la gestión de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

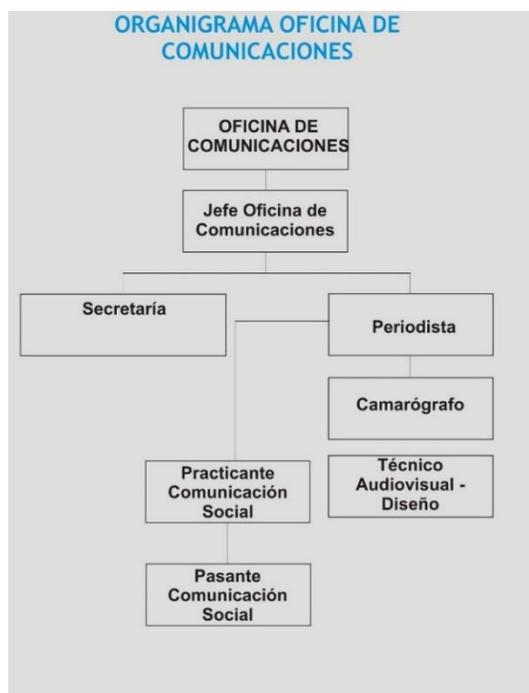
**Visión**

La oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, diseñará y planificará estrategias de comunicación que divulguen la función de la institución y el desarrollo de eventos que mejoren la imagen institucional de la Regional Ocaña.

**Funciones**

- Informar oportunamente a la ciudadanía.
- Plantear estrategias de comunicación para el mejoramiento de la imagen institucional.
- Fortalecer canales de información y prensa eficaces dentro y fuera de la institución.
- Fomentar la comunicación entre las diferentes oficinas de la Regional Ocaña.
- Brindar apoyo y asesoramiento en la divulgación de los servicios y las actividades que ofrece la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

Fuente: Autora del proyecto



Fuente: Autora del proyecto

### 3.1.9. Diseño del manual de funciones y procedimientos de la oficina de comunicaciones.



CARGO
Secretaría
FORMACIÓN ACADÉMICA
Profesional Administrativo - 1 año de experiencia
FUNCIÓN BÁSICA
Brindar apoyo administrativo al jefe de la oficina de comunicaciones.
FUNCIONES ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir, clasificar, registrar y mantener al día el archivo documental que ingresa y egresa en la oficina.</li> <li>- Atender llamadas, concertar citas y agendar las diferentes actividades que se realizaran por parte de la oficina de comunicaciones.</li> <li>- Organizar los expedientes que ingresen a la oficina de comunicaciones.</li> <li>- Llevar el control de los útiles de oficina y su distribución.</li> <li>- Funciones delegadas por el jefe inmediato.</li> </ul>

6

CARGO
Periodista
FORMACIÓN ACADÉMICA
Comunicador Social - 2 años de experiencia
FUNCIÓN BÁSICA
Coordinar y producir información periodística, relacionada con la gestión de la institución para poder difundirla.
FUNCIONES ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener los canales de comunicación en intercambio con los medios de comunicación.</li> <li>- Organizar eventos, ruedas de prensas, conferencias, capacitaciones, etc, de acuerdo a las orientaciones dadas por el jefe inmediato.</li> <li>- Elaborar y editar los boletines informativos de la regional Ocaña.</li> <li>- Proponer y ejecutar campañas publicitarias, que estén orientadas al posicionamiento de la imagen institucional.</li> <li>- Participa en la formulación del Plan de Comunicación de la Institución.</li> </ul>

7

CARGO
Camarógrafo
FORMACIÓN ACADÉMICA
Profesional Especializado
FUNCIÓN BÁSICA
Cubrimiento de eventos.
FUNCIONES ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubrir los eventos internos y externos donde participe la Defensoría del Pueblo, siempre y cuando lo sea requerido por el jefe.</li> <li>- Mantener los implementos de trabajo en buen estado.</li> <li>- Revisar los implementos de trabajo antes de cada evento.</li> </ul>

8

FUNCIONES FUNCIONARIOS OFICINA DE COMUNICACIONES	
CARGO	
Jefe Oficina de Comunicaciones	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Comunicador Social - 4 años de experiencia	
FUNCIÓN BÁSICA	
Administrar las actividades de prensa, comunicación e imagen institucional referentes a las actividades y eventos que se realicen en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar, organizar, dirigir y evaluar la ejecución de las funciones asignadas a la Oficina de Comunicaciones.</li> <li>- Revisar y aprobar las notas de prensa, comunicados, pausas activas, boletines, etc.</li> <li>- Proponer planes de acción sobre manejo y prevención de controversias o crisis relacionadas con la imagen y reputación del institución.</li> <li>- Velar por el adecuado uso de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Gestionar la información para los medios de comunicación, acerca de las actividades y eventos realizados por la regional.</li> <li>- Diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna y externa de la institución.</li> </ul>	

5

#### ORGANIGRAMA OFICINA DE COMUNICACIONES



4

CARGO
Técnico Audiovisual - Diseño
FORMACIÓN ACADÉMICA
Diseñador Gráfico - 3 año de experiencia
FUNCIÓN BÁSICA
Realización de registro audiovisual y diseño de materiales gráficos para el posicionamiento de la imagen institucional.
FUNCIONES ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proponer el diseño de la imagen institucional de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Apoyar en el diseño todos los documentos de comunicación interna que se utilicen para el mejoramiento del ambiente laboral en la institución.</li> <li>- Mantener en buen funcionamiento los equipos de trabajo, como la cámara fotográfica, la cámara filmadora, el micrófono y los demás implementos necesarios para la oficina e comunicaciones.</li> <li>- Coordinar la instalación de los equipos al momento de cubrir un evento.</li> </ul>

9

CARGO	Misión
Practicante	Dirigir, coordinar y orientar, las estrategias de comunicación y desarrollo de eventos que divulguen la gestión de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Estudiante Universitario	
FUNCIÓN BÁSICA	
Estudiante de Comunicación Social noveno semestre.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en las diferentes actividades realizadas por la oficina de comunicaciones para el mejoramiento de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Implementación del plan de trabajo creado para la practica, debidamente supervisado por el jefe inmediato.</li> <li>- Monitoreo de los medios de comunicación.</li> <li>- Registro audiovisual y fotográfico de las actividades de gestión que realice la institución.</li> </ul>	<p><b>Visión</b></p> <p>La oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, diseñará y planificará estrategias de comunicación que divulguen la función de la institución y el desarrollo de eventos que mejoren la imagen institucional de la Regional Ocaña.</p> <p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar oportunamente a la ciudadanía.</li> <li>• Plantear estrategias de comunicación para el mejoramiento de la imagen institucional.</li> <li>• Fortalecer canales de información y prensa eficaces dentro y fuera de la institución.</li> <li>• Fomentar la comunicación entre las diferentes oficinas de la Regional Ocaña.</li> <li>• Brindar apoyo y asesoramiento en la divulgación de los servicios y las actividades que ofrece la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> </ul>

¿Quiénes Somos?	CARGO
La oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, es la encargada de dirigir, coordinar y orientar, todas las actividades de comunicación interna y externa que realice y participe la institución, así mismo de organizar y desarrollar la logística de las mismas.	Pasante
Por otra parte la oficina se encargara de la información institucional en los medios de comunicación, en los proyectos y eventos que realice la institución para el posicionamiento de la Regional.	FORMACIÓN ACADÉMICA
Además, la oficina de comunicaciones, tiene como responsabilidad el diseño e implementación de actividades y estrategias que posicionen interna y externamente a la institución, a nivel regional y a nivel nacional.	Estudiante Universitario
	FUNCIÓN BÁSICA
	Estudiante de Comunicación Social décimo semestre.
	FUNCIONES ESPECÍFICAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en las diferentes actividades realizadas por la oficina de comunicaciones para el mejoramiento de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Promover la difusión y publicación de las actividades de la institución, utilizando los medios de comunicación</li> <li>- Elaborar reporte mensual de las actividades.</li> <li>- Planificar, coordinar y elaborar material de comunicación social, como afiches, volantes, avisos, comunicados, dentro y fuera de la institución.</li> </ul>

Fuente: Autora del proyecto

### 3.1.10. Cotización implementos para la adecuación de la oficina de comunicaciones.

ELIANA RUEDA OVALLOS  
 NIT. 37.328.843-6  
 Calle 11 No. 10 47 Loc. 11  
 C.C. Cañaveral  
 Telefax 097 5696846  
 Celular 3175003015  
 Ocaña, N. De S.



COTIZACION

CLIENTE: YURANY CRIADO		FECHA: 12 JULIO 2016	
DIR: OCAÑA			
CANT	DETALLE	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
3	TODO EN UNO LENOVO C20 Procesador Intel Celeron *Disco duro 500 Gb Memoria Ram de 2gb * Lector de multitarjetas PANTALLA Led de 19,5" *Teclado y mouse QUEMADOR DVD WINDOSW 10 Web Cam y microfono incorporado	\$900.000	\$2700.000
3	Escritorio con archivador y gavetas 150*60	\$330.000	\$990.000
1	Impresora Epson 1575 multifuncional Impresora, escaner, amplia, fax y reduce wifi	\$980.000	-\$980.000
3	Silla secretaria con brazo	\$ 130.000	\$390.000
1	Ventilador samurai 3 en uno	\$160.000	\$160.000
1	Video proyector Epson s18 •Relación calidad/precio • Fácil de utilizar: USB 3 en 1 de Epson, • •Alta calidad: el motor del proyector Epson 3LCD produce unos colores naturales y precisos. Con una elevada emisión de luz blanca y en color, de 3.000 lúmenes, y una relación de contraste de 10.000:1.	\$ 1.900.000	\$1.900.000
1	Camara profesional Nikon D3300 con estuche y memoria de 8gb	\$1.85.0000	\$1.850.000
1	grabadora periodistica sony 440 de 4gb	\$350.000	\$350.000
NOTA: garantía directamente con fabricante CONDICIONES FORMA DE PAGO: CONTRAENTREGA TIEMPO DE ENTREGA: 8 dias VALIDEZ DE LA OFERTA: 5 DIAS Los precios pueden variar de acuerdo al dolar			
Cliente, 		VENDEDOR(S) S.R.L. 	

### 3.1.11. Encuesta funcionarios




  
**ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL OCAÑA**

El propósito de esta encuesta es encontrar aquellos factores que permitan mejorar el ambiente de trabajo dentro de la Institución.

Marque con una X en el recuadro.

N°	PREGUNTA	SI	NO	NO RESPONDE
1	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la Institución.	X		
2	Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo		X	
3	Existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo.	X		
4	Recibe capacitaciones para actualizar los conocimientos de trabajo.		X	
5	El Defensor dialoga periódicamente con los funcionarios de la Institución.	X		
6	La Institución le brinda todas las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.		X	
7	Está conforme con la limpieza e higiene en su lugar de trabajo.	X		
8	La Institución realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.	X		
9	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo. Motivación.		X	
10	Se siente orgulloso de pertenecer a la Institución.	X		

Gracias por su colaboración.

Yeraidín Iglesias Criado  
Practicante Comunicación Social  
UFPDO 2015

[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co) - E-mail: [ocana@defensoria.gov.co](mailto:ocana@defensoria.gov.co)  
 Carrera 14 N° 11 - St. Ocaña - Norte de Santander - PBX: (577) 5695464  
 Código: 6400702 - Versión: 01 - Fecha de aprobación: 20/02/2015

10 | Informe prestado por la Ocaña

## Capítulo 4. Diagnóstico Final

Se realizaron las diferentes actividades para mostrar la necesidad que existe para la creación de la oficina de comunicaciones, esta estrategia se diseñó para que la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña cuente con una oficina de comunicaciones con el fin de dar a conocer a los habitantes de Ocaña la misión que tiene la Defensoría y las gestiones que se adelantan para el bienestar de la comunidad.

Al implementar diferentes estrategias de comunicación para el mejoramiento de la comunicación organizacional en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, se puede notar que estas estrategias implementadas lograron mejorar la comunicación interna y externa de la institución.

El ambiente laboral entre los funcionarios de la institución mejoró a través de las diferentes capacitaciones y pausas activas que se implementaron, para mejorar el ambiente en las oficinas de los funcionarios, debido a que se maneja un ambiente muy tenso esto a su vez que no tenían un descanso para ellos y pues se acumulaban de mucho trabajo, esto teniendo en cuenta que en la Defensoría son muchos los usuarios que acuden a buscar una gestión por parte de los funcionarios.

Por otra parte la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, hizo presencia en los diferentes eventos realizados en la ciudad y también realizó gestiones fuera de la institución, generando en la ciudadanía un alto grado de satisfacción y confiando plenamente en las gestiones que adelanta

y realiza la Defensoría. Se realizaron capacitaciones en diferentes instituciones educativas dándoles a conocer la función de la Defensoría del Pueblo a los jóvenes, mostrando así el compromiso que tiene la institución con la comunidad.

La Defensoría del Pueblo es una institución que promueve y protege los derechos fundamentales de las personas, esos que de alguna manera se les han sido vulnerados alguna vez y que por tal razón se creó esta con el fin de protegerlos. Dar a conocer las gestiones que realiza la defensoría dentro y fuera de la institución es la mejor manera de mostrarla a aquellas personas que se le ha vulnerado algún derecho, de que tiene una institución a la cual acudir para que adelante alguna gestión que lo puede ayudar siempre y cuando esté en los términos legales como está contemplado en la Constitución Política de Colombia.

## Capítulo 5. Conclusiones

Con este proyecto se dio a conocer las necesidades que tiene la institución a nivel organizacional, mostrando la necesidad de la creación de la oficina de comunicaciones y lo importante que es contar con está, teniendo en cuenta que es la encargada de dar a conocer la imagen corporativa de la institución y de mejorar los procesos de comunicación dentro de la misma.

Se llevaron a cabo diferentes actividades que mejoraron la comunicación entre los funcionarios las cuales hicieron que la comunicación entre los funcionarios mejore y que la comunidad conociera los servicios con los que cuenta la institución.

Por otro lado se dio a conocer el técnico – financiero que se necesita para implementar la oficina dentro de la institución y la necesidad de contar con la misma para fortalecer la imagen corporativa de la institución.

Así mismo, se diseñó el manual de funciones y procedimientos de la oficina de comunicaciones, el cual muestra cada una de las responsabilidades que tiene la oficina dentro de la institución y la misión que tiene la misma con la institución y la comunidad.

## **Recomendaciones**

Es importante que la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña siga implementando las estrategias de comunicación presentadas a la misma, con el fin de generar una mejor imagen a la comunidad, dando a conocer las funciones de la regional.

Seguir realizando capacitaciones a los funcionarios de la institución con el fin de mejorar el clima laboral entre estos y de la misma manera permitiendo que exista una buena comunicación entre el funcionario y el usuario; siempre resaltando la labor que la Defensoría realiza.

Por otro lado, llevar a cabo diferentes estrategias de comunicación que ayuden a fortalecer la comunicación organizacional de la institución, mejorando así la imagen de la institución a nivel regional y nacional.

## Referencias

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.

### Referencias documentales electrónicas

- DEFENSORÍA DEL PUEBLO COLOMBIA. Información. (En línea). Actualizado 2014.

Disponible en internet en: <http://www.defensoria.gov.co/>

- <http://www.defensoria.gov.co/es/public/institucional/115/Organigrama.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-comunicacion-organizacional/>
- [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyctograduacion/archivos/57.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyctograduacion/archivos/57.pdf)
- <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>
- <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/20290/Capitulo2.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136\\_Modulo\\_Exe/leccin\\_comunicacin\\_organizacional\\_concepto\\_y\\_funciones.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_comunicacin_organizacional_concepto_y_funciones.html)
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=15688>

# Apéndice

# Capacitaciones





Eventos de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña





<b>CARGO</b>
Secretaría
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
Profesional Administrativo - 1 año de experiencia
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>
Brindar apoyo administrativo al jefe de la oficina de comunicaciones.
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir, clasificar, registrar y mantener al día el archivo documental que ingresa y egresa en la oficina.</li> <li>- Atender llamadas, concertar citas y agendar las diferentes actividades que se realizarán por parte de la oficina de comunicaciones.</li> <li>- Organizar los expedientes que ingresen a la oficina de comunicaciones.</li> <li>- Llevar el control de los útiles de oficina y su distribución.</li> <li>- Funciones delegadas por el jefe inmediato.</li> </ul>

6

<b>CARGO</b>
Periodista
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
Comunicador Social - 2 años de experiencia
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>
Coordinar y producir información periodística, relacionada con la gestión de la institución para poder difundirla.
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener los canales de comunicación en intercambio con los medios de comunicación.</li> <li>- Organizar eventos, ruedas de prensa, conferencias, capacitaciones, etc, de acuerdo a las orientaciones dadas por el jefe inmediato.</li> <li>- Elaborar y editar los boletines informativos de la regional Ocaña.</li> <li>- Proponer y ejecutar campañas publicitarias, que estén orientadas al posicionamiento de la imagen institucional.</li> <li>- Participa en la formulación del Plan de Comunicación de la Institución.</li> </ul>

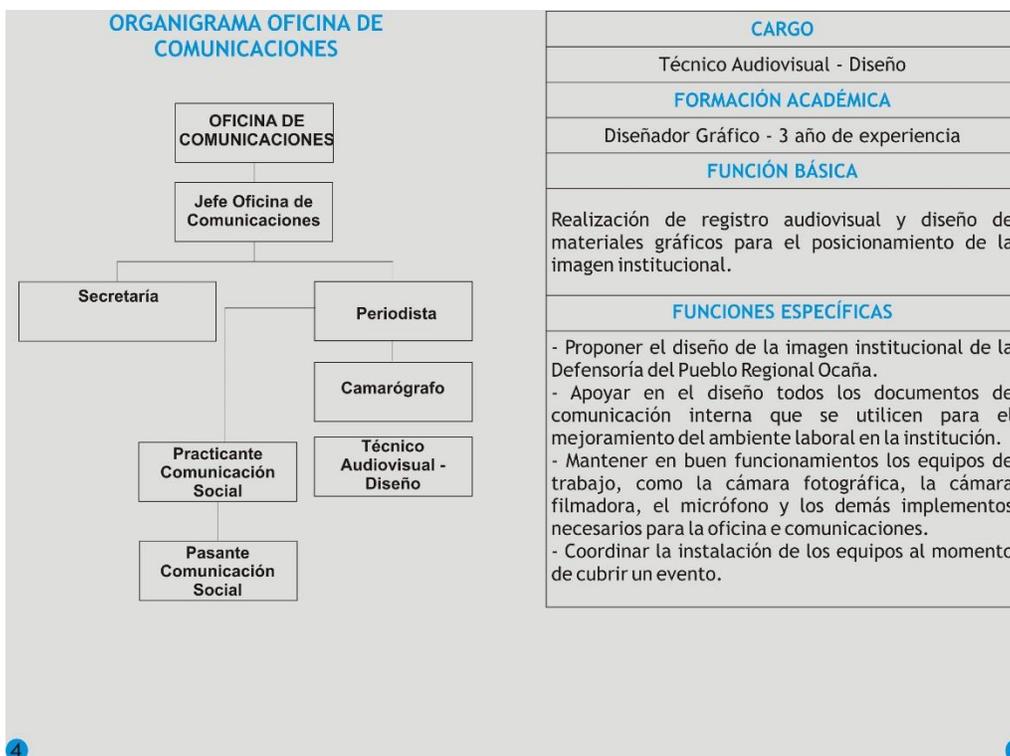
7

<b>CARGO</b>
Camarógrafo
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
Profesional Especializado
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>
Cubrimiento de eventos.
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubrir los eventos internos y externos donde participe la Defensoría del Pueblo, siempre y cuando lo sea requerido por el jefe.</li> <li>- Mantener los implementos de trabajo en buen estado.</li> <li>- Revisar los implementos de trabajo antes de cada evento.</li> </ul>

8

<b>FUNCIONES FUNCIONARIOS OFICINA DE COMUNICACIONES</b>	
<b>CARGO</b>	Jefe Oficina de Comunicaciones
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	Comunicador Social - 4 años de experiencia
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	Administrar las actividades de prensa, comunicación e imagen institucional referentes a las actividades y eventos que se realicen en la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar, organizar, dirigir y evaluar la ejecución de las funciones asignadas a la Oficina de Comunicaciones.</li> <li>- Revisar y aprobar las notas de prensa, comunicados, pausas activas, boletines, etc.</li> <li>- Proponer planes de acción sobre manejo y prevención de controversias o crisis relacionadas con la imagen y reputación del institución.</li> <li>- Velar por el adecuado uso de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Gestionar la información para los medios de comunicación, acerca de las actividades y eventos realizados por la regional.</li> <li>- Diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna y externa de la institución.</li> </ul>

5



CARGO
Practicante
FORMACIÓN ACADÉMICA
Estudiante Universitario
FUNCIÓN BÁSICA
Estudiante de Comunicación Social noveno semestre.
FUNCIONES ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en las diferentes actividades realizadas por la oficina de comunicaciones para el mejoramiento de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Implementación del plan de trabajo creado para la practica, debidamente supervisado por el jefe inmediato.</li> <li>- Monitoreo de los medios de comunicación.</li> <li>- Registro audiovisual y fotográfico de las actividades de gestión que realice la institución.</li> </ul>

#### Misión

Dirigir, coordinar y orientar, las estrategias de comunicación y desarrollo de eventos que divulguen la gestión de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

#### Visión

La oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, diseñará y planificará estrategias de comunicación que divulguen la función de la institución y el desarrollo de eventos que mejoren la imagen institucional de la Regional Ocaña.

#### Funciones

- Informar oportunamente a la ciudadanía.
- Plantear estrategias de comunicación para el mejoramiento de la imagen institucional.
- Fortalecer canales de información y prensa eficaces dentro y fuera de la institución.
- Fomentar la comunicación entre las diferentes oficinas de la Regional Ocaña.
- Brindar apoyo y asesoramiento en la divulgación de los servicios y las actividades que ofrece la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.

### ¿Quiénes Somos?

La oficina de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña, es la encargada de dirigir, coordinar y orientar, todas las actividades de comunicación interna y externa que realice y participe la institución, así mismo de organizar y desarrollar la logística de las mismas.

Por otra parte la oficina se encargara de la información institucional en los medios de comunicación, en los proyectos y eventos que realice la institución para el posicionamiento de la Regional.

Además, la oficina de comunicaciones, tiene como responsabilidad el diseño e implementación de actividades y estrategias que posicionen interna y externamente a la institución, a nivel regional y a nivel nacional.

<b>CARGO</b>
Pasante
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
Estudiante Universitario
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>
Estudiante de Comunicación Social décimo semestre.
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en las diferentes actividades realizadas por la oficina de comunicaciones para el mejoramiento de la imagen de la Defensoría del Pueblo Regional Ocaña.</li> <li>- Promover la difusión y publicación de las actividades de la institución, utilizando los medios de comunicación</li> <li>- Elaborar reporte mensual de las actividades.</li> <li>- Planificar, coordinar y elaborar material de comunicación social, como afiches, volantes, avisos, comunicados, dentro y fuera de la institución.</li> </ul>