

Avances rendición de cuentas Santander
KADIR CRISANTO PILONIETA DIAZ
Defensor del Pueblo Regional Santander

**CUMPLIMIENTO DE METAS PAA:
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

La Regional basada en los Mapas de Riesgo de gestión y de corrupción ha realizado las revisiones mensuales de estos, asumiendo con responsabilidad las acciones necesarias para evitar que se den los riesgos. En el caso del Mapa de Riesgo de Gestión se decidió realizar reuniones periódicas con los equipos de trabajo que componen la Regional, a pesar de la gran cantidad de compromisos que se tienen. De otra parte evitando la pérdida de documentos o información se solicitó una adecuación de la sede a las nuevas realidades: Incremento del número de funcionarios y usuarios, así mismo para atender las observaciones de estos últimos se habilitó el buzón de PQRSDF, haciendo la debida socialización sobre su existencia y uso. La Regional Santander cuenta con un reconocimiento importante entre los santandereanos, lo que ha hecho que se abran espacios en los que los Defensores Públicos presten asesorías en las áreas del Derecho, pero para evitar que estas se puedan desviar al entorno privado, se hacen seguimientos juiciosos por parte de los Profesionales Administrativos y de Gestión a la ejecución de sus contratos, así mismo se invita al estudio y repaso del código de Ética de nuestra entidad, tarea que también es difundida entre los funcionarios de la Regional.

En el caso del Mapa de Corrupción se han realizado acciones tendientes a evitar que se preste un mal servicio a los usuarios, se solicitó el nombramiento de funcionarios para atender el subproceso de Atención, Trámites y Quejas y se recibieron equipos de cómputo que permitieron avanzar con una prestación más ágil del servicio. Con el objetivo de dar respuesta en término a las peticiones se hace un control de gestión de manera permanente a las tareas de quienes conforman los diferentes equipos de trabajo: ATQ, Defensoría Pública, Orientación y Asesoría de las Víctimas, Defensores Comunitarios, Promoción y Divulgación de DD HH y la Unidad de Investigación Defensorial, así mismo se asignaron temas relevantes a los funcionarios mediante un Memorando, en el cual se dispone no solo que el funcionario asuma el tema, sino que además trabaje en el tema de construir política pública con la colaboración interinstitucional que se pueda generar en los Comités o actividades en las que participe la Defensoría del Pueblo a nivel región. Otra herramienta que contribuye a la agilización de este aspecto es la instalación del aplicativo Laserfiche que fue creado para el recibo, direccionamiento y respuesta a todas las solicitudes que llegan a la Regional, el cual funciona desde enero de 2015 y ha sido usado como ejemplo para replicar su uso y puesta en marcha por otras Regionales, es decir, que somos modelo en el desarrollo de esta herramienta tecnológica. En lo que toca con la gestión documental se ha reducido el riesgo realizando jornadas de capacitación y se inició recientemente un curso virtual de Gestión Documental en la que participan los funcionarios y se hace una reunión semanal para buscar la absolución de dudas, además se realizó solicitud a entidades como el SENA para que se logre contar con aprendices que puedan prestar sus oficios para tener una mejor organización archivística.

También se ha incluido en el Mapa de Corrupción el tema de salud psico-física de los funcionarios y para ello se ha contado permanentemente con el apoyo del Grupo de Desarrollo del Talento Humano de la Subdirección de Gestión del Talento Humano y a nivel de la Regional del COPASST.

PROMOCION Y DIVULGACION

La Regional Santander ha realizado actividades de Promoción y Divulgación en los Centros Carcelarios de Palo Gordo en Girón y la Modelo en Bucaramanga. Así mismo se dictó en asocio con la Universidad ESAP un Diplomado en DD HH en el que participaron funcionarios de nuestra entidad, del INPEC, Defensores Públicos e internos, estos últimos lo hicieron de manera virtual y cumplieron

con la totalidad de las exigencias de esta actividad, interesante destacar que en el cierre de este evento se realizó un panel en el que participó una interna de la Cárcel Buen Pastor de Bucaramanga en la que manifestó la necesidad de que este tipo de actividades se den para lograr una verdadera resocialización de quienes por algún tipo de circunstancias están privados de la libertad.

En cuanto a la promoción del Derecho a la Participación y el control social, se ha participado activamente en la Red de Apoyo a las Veedurías, en el cual se programaron capacitaciones a las veedurías ciudadanas con el apoyo de la Contraloría General Gerencia Santander y la Procuraduría Regional.

Hacia el fortalecimiento comunitario e institucional en derechos de la población desplazada se han realizado charlas, talleres y asesorías en los municipios que hacen parte de la Regional Santander, llevando a la población desplazada el conocimiento de las rutas de atención y asesorándolos en el conocimiento de sus derechos y deberes que como colombianos tienen. Se cuenta con cuatro profesionales que realizan esta tarea tres trabajadoras sociales y una abogada que permanentemente se desplazan por la geografía santandereana a participar en estas actividades y en los distintos comités de justicia transicional. Así mismo se brindó un apoyo importante a las víctimas del conflicto, a quienes se les recibieron declaraciones para ser remitidas en UARIV y gestionando también las ayudas humanitarias correspondientes, también se realizaron talleres psico jurídicos tendientes a ayudar a la superación de las dificultades de las víctimas.

En el fortalecimiento interno del personal vinculado a la Regional, se ha capacitado a la totalidad de los Defensores Públicos de las distintas áreas del Derecho: Penal, Administrativo, Laboral y a quienes representan judicialmente a las víctimas e intervienen en procesos de restitución de tierras, a través de las barras académicas que se realizan semanalmente en la sede de la Regional y en las cuales se tratan temas jurídicos relacionados con el ejercicio de su profesión y el desarrollo de su contrato.

PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Se realizaron misiones para hacer seguimiento a situaciones de riesgo en la población desplazada, sujetas a las informaciones allegadas a la Regional por los distintos actores, de las cuales se elaboraron informes sobre las dinámicas del desplazamiento forzado en la región y se activaron rutas de protección si la situación lo amerita, hasta la fecha se activaron 27 rutas.

En las 11 visitas a terreno realizadas por parte del Analista del SAT, en las que se trabajó junto al Defensor Regional y las Defensoras Comunitarias, se realizaron 39 reuniones en las que el tema de la población en riesgo y los factores que lo provocaron fueron objeto de análisis y búsqueda de soluciones que permitieran evitar algún tipo de desplazamiento forzado y 14 reuniones con las comunidades en las que el tema principal fue las situaciones de riesgo de violaciones de DD HH.

ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS

Se logró avanzar en la orientación e instrucción del peticionario en el ejercicio y defensa de los DD HH, registrando 3810 asesorías, 409 quejas tramitadas y 67 solicitudes de mediación debidamente surtidas, lo que permitió posicionar a esta Regional en este tema, pues se crearon canales de comunicación entre las partes: Caso Universidad UIS o Saludcoop en la atención a los niños y niñas con cáncer, una vez se superaron las dificultades por falta de pago de lo adeudado a las IP's. Sin embargo no hemos podido avanzar en la realización de conciliaciones, pues los usuarios suelen recurrir a instancias como la Cámara de Comercio o los Centros de Conciliación de las Universidades, así como en las Personerías Municipales. En lo que toca con la asesoría al peticionario cuando no es procedente

el litigio defensorial se han proyectado 690 tutelas, 90 desacatos y presentado 20 Acciones Populares y 2 Acciones Populares, logrando el goce efectivo de los Derechos de las personas, reforzado por la participación en 17 Comités de verificación de Acciones Populares.

En lo relacionado con la Defensoría Pública, a la fecha se ha cumplido con el 100% de la meta en registro de la información en el Sistema de Información Visión Web RAJ y Registro Público RAP-G. También se apoyó en la elaboración de recursos: administrativos, derechos de petición y tutelas de apoyo a las víctimas se ha cumplido en un 100% de la meta. En cuanto a la implementación del programa de Representación Judicial a Víctimas hemos avanzado en un 91%, según los informes elaborados y presentados al Grupo de Representación a Víctimas y del consolidado de las estadísticas de los programas Leyes 1257 y 1448.

En la prestación del servicio de Investigación Defensorial se avanzó en un 100%, según lo arrojan el informe estadístico y el informe de resultados judiciales presentado al Grupo de Investigación Defensorial.

En lo que atañe a la prestación del servicio de Defensoría Pública tenemos un avance del 100% pues se han presentado los informes de gestión por parte de los Defensores Públicos a los Profesionales Administrativos y de Gestión y por parte de estos últimos el informe al Grupo de Control y Vigilancia de Estadística de DNDP. En el mismo sentido lo ha hecho el Defensor Regional. Junto a esto se hace un registro juicioso de la información del servicio prestado por parte de los Defensores Públicos en el sistema VW, Ley 906. Y en lo que toca con la atención a Víctimas se han recibido 1347 declaraciones en la Regional.

Finalmente, hacia la Gestión de Servicios Administrativos el seguimiento a la Gestión Documental ha estado rezagado y solo hemos podido avanzar en un 39% por no contar con las capacitaciones y el personal dedicado exclusivamente a esa tarea, sin embargo se hacen reuniones con los funcionarios de la Regional, tendientes a hacer sensibilizaciones sobre la importancia de este tema y se invita al prepararse mediante la auto pedagogía. Actualmente se ha iniciado un curso virtual de Gestión Documental por parte de la Oficina de Planeación, el que seguramente permitirá aclarar las dudas y avanzar en este proceso. El seguimiento a la Gestión Documental tiene un avance del 100% en razón a las distintas actividades que se hacen para llegar a una mejora en este proceso.

PLAN DE MEJORAMIENTO

La oficina de Control Interno realizó visita de Auditoria en junio de 2014, arrojando en el informe final 20 hallazgos, frente a los cuales la Regional Santander presentó su Plan de Mejoramiento, el cual a 31 de agosto presenta un avance de un 70%. Dentro de los hallazgos pendientes para cumplir con el Plan de Mejoramiento se encuentran:

HALLAZGO	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	FECHA
Hallazgo No.4: incumplimiento de las directrices emanadas de las Resoluciones 349 de 2010 y 1692 de 20135 y el Memorando 2050-138 del 09 de octubre 2013, de la Oficina de Planeación, respecto a la no participación efectiva de todos los funcionarios de la Defensoría Regional en la formulación del PAF de la vigencia 2013 y del	FORMULAR EL PAA 2015 REPLICANDO A TODOS LOS FUNCIONARIOS EN LA REGIONAL	SE REALIZARON JORNADAS DE SOCIALIZACION, PENDIENTE CUMPLIR LOS LINEAMIENTOS DE LA RESOLUCION	31/12/2015

PAA para el año en curso (2014), ya que cada responsable de proceso diseñó sus actividades pero esta herramienta no se consolidó en equipo.		1692 DE 2013	
	REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PAA	REALIZAR BIMENSUALMENTE ESTAS REUNIONES POR PROCESOS	31/12/2015
Hallazgo 5: La Defensoría Regional Santander no efectúa evaluación del servicio al ciudadano, con excepción de la aplicación de algunas herramientas con las que cuenta el proceso de Defensoría Pública, tampoco cuenta con indicadores u otros instrumentos que permitan establecer la eficacia, eficiencia y efectividad del servicio como por ejemplo PQR'S recibidos, tiempos de espera de los usuarios, tiempo de respuesta, satisfacción, impacto, entre otros.	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS	SE HABILITÓ EL BUZON DE PQRSDF Y SE REVISA QUINCENALMENTE	CADA 15 DIAS
	TALLER DIRIGIDO A ATQ	CAPACITACION SOBRE ATENCION AL USUARIO DICTADO POR DESPACHO DE VICEDEFENSOR (06/08/2015)	
Hallazgo 6: La no realización del curso pedagógico de sobre los derechos de la niñez dirigidos a los padres y responsables de los menores amonestados, de conformidad con lo establecido en los artículo 54 Ley 1098 de 2006 - Código de infancia y adolescencia.	OFICIO A ALCALDES PARA CURSO PEDAGOGICO PADRES DE FAMILIA	SE REMITIERON SENDOS OFICIOS A LOS ALCALDES PARA QUE SE REMITIERAN A LOS PADRES DE FAMILIA A NUESTRA ENTIDAD PARA EL CURSO PEDAGOGICO. RECOLECTAR EVIDENCIAS DE LOS CURSOS DICTADOS	
	Hallazgo 6: La no adecuación de un centro de documentación para el acceso a los usuarios de las distintas publicaciones sobre derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario.	OFICIAR A LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA SOLICITANDO LA ADECUACION DE UN ESPACIO Y EL SUMINISTRO DE ELEMENTOS DESTINADOS AL CENTRO DE DOCUMENTACION	SE REMITTIÓ EL OFICIO A LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. NO SE HA CONSEGUIDO EL IMPACTO DEBIDO

Hallazgo 10: Existe desconocimiento de las normas de gestión documental.	OFICIO A LA SECRETARIA GENERAL SOLICITANDO CAPACITACION SOBRE GESTION DOCUMENTAL	SE REMITIO DICHO OFICIO PERO ADEMAS ACTUALMENTE SE INICIO UN CURSO VIRTUAL DE GESTION DOCUMENTAL ORGANIZADO POR LA OFICINA DE PLANEACION, EN EL QUE PARTICIPAN LOS FUNCIONARIOS DE LA REGIONAL. NO SE ENCONTRO UN VERDADERO IMPACTO	31/12/2015
Hallazgo 10: No se cuenta con la infraestructura técnica de un archivo, ni elementos necesarios para el archivo como carpetas y cajas.	OFICIO A LA SUBDIRECCION DE GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PARA QUE SE REMITAN LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL ARCHIVO	SE HIZO EL PEDIDO BIMENSUAL DE ALMACEN. FALTAN ANEXOS DEL OFICIO	30/09/2015
Hallazgo No. 11: Se evidenciaron falencias en la aplicación de las directrices establecidas en el Instructivo general de Atención y en el Manual de Procesos y procedimientos para la atención y trámite de peticiones.	SOLICITAR CAPACITACION CONJUNTA A DNATQ Y SISTEMAS	SE REALIZÓ EL OFICIO DONDE SE SOLICITO CAPACITACION CONJUNTA ENTRE DNATQ Y OFICINA DE SISTEMAS. NO TUVO IMPACTO	31/12/2015
Hallazgo 11: Debilidades en la clasificación y calificación de las peticiones.	OFICIO A LA DNATQ INGRESO OPORTUNO DE LAS PETICIONES EN VW	OFICIAR A LOS FUNCIONARIOS DE ATQ PARA QUE REPORTEN LOS REPORTES DE LAS PETICIONES AL VW. PENDIENTE LA REALIZACION DE LA CAPACITACION	31/12/2015

Hallazgo 11: Incumplimiento de los términos para reiterar las solicitudes realizadas por la Defensoría Regional en el marco de la gestión de las peticiones.	EXPEDIENTE DE PETICIONES AL DIA. CUMPLIMIENTO DEL TERMINO PARA EL TRAMITE DE LA PETICION	REALIZAR PLAN DE CONTINGENCIA PARA SUPERAR ESTA DIFICULTAD. QUEJAS QUE REPORTA EL SISTEMA NO COINCIDEN CON LAS FISICAS RECIBIDAS	31/12/2015
Hallazgo 11: Debilidades en el control de gestión de las peticiones.	CONTROL DEL 100% DE PETICIONES ASIGNADAS POR REPARTO INTERNO	ASIGNACION DE FUNCIONARIO QUE HAGA EL REPARTO Y HAGA EL INGRESO AL RUP	30/09/2015
Hallazgo No. 13: Debilidades en la aplicación de las Directrices del Archivo General de la Nación, en el Manual de Archivo aprobado por Resolución 1036 de 2011 y en las Circulares 2030-005 de 2012, 2030-013 de 2013, expresadas en el desarrollo del presente numeral.	OFICIAR A LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVO PARA LA ADECUACION DE UN ESPACIO DESTINADO AL ARCHIVO Y EL SUMINISTRO DE ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO DE ARCHIVO Y GESTION DOCUMENTAL	SE SUSCRIBIO EL OFICIO. FALTAN ANEXOS	
Hallazgo 14: Se evidenciaron serias falencias en los inventarios de la Regional, a pesar de que la Subdirección de Servicios Administrativos realizó una visita en el año 2013. Los inventarios que reposan en la Regional no se encuentran individualizados y en la sábana de inventarios figuran muchos elementos que tienen como responsables a servidores públicos distintos a los que en realidad le dan uso.	TOMA FISICA DE INVENTARIOS	SE SUSCRIBIO EL OFICIO NO SE HA OBTENIDO RESPUESTA	31/12/2015
Hallazgo 15: En el 2013 la Regional no realizó Comité de bajas de conformidad con lo estipulado en la Resolución 1043 de 1999, que en su artículo cuarto, establece que el Comité de Bajas de las Oficinas Regionales se debe reunir por lo menos una vez al año de forma ordinaria para evaluar y calificar el estado de los bienes	ACTA DE BAJA DE ELEMENTOS	SE REALIZO LA SOLICITUD. NO SE HA DADO RESPUESTAS	31/12/2015

objeto de baja.			
Hallazgo 16: Al revisar los inventarios a cargo de la Defensoría Regional Santander durante la visita de auditoría, no se encontraron los siguientes elementos, los cuales se encuentran registrados en el sistema a nombre de la funcionaria Yolanda Esperanza Torres García	INFORME DEL PROCESO DE VERIFICACION DE ELEMENTOS INEXISTENTES	SE REMITIO RESPUESTA A INVENTARIOS Y A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	
Hallazgo No. 18: fallas en la socialización del código de ética la de la entidad, adoptado mediante Resolución 931 del 2002, lo cual dificulta el despliegue de este importante elemento de control.	CONVERSATORIO PARA TRATAR Y ANALIZAR LOS VALORES CORPORATIVOS	PENDIENTE DE REALIZAR REUNIONES CUATRIMESTRALES	31/12/2015
Hallazgo No. 19: con base a la información recopilada, se evidenciaron fallas en la gestión de los riesgos del proceso de la Regional, teniendo en cuenta la escasa participación del equipo de trabajo en la construcción de los mapas de riesgo, la formulación de las acciones para la administración del riesgo, y el no monitoreo y seguimiento de las acciones para mitigar el riesgos que se identificaron, incumpliendo de esta forma, las disposiciones contenidas en cuanto administración de riesgo en el Decreto 1599 de 2001 (por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano) y las resoluciones internas 2006-2010 y 602 de 2013.	FUNCIONARIOS ENTERADOS DE LOS MAPAS DE RIESGO OPERATIVOS Y DE CORRUPCION	REUNIONES Y ACTAS	31/12/2015
	ACTIVIDADES CUATRIMESTRALES PARA MONITOREAR MAPAS DE RIESGO OPERATIVO Y DE CORRUPCION- ESTABLECIENDO MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	REUNION Y REPORTE A LA OFICINA DE PLANEACION	
Hallazgo No. 19: con base a la información recopilada, se evidenciaron fallas en la gestión de los riesgos del proceso de la Regional, teniendo en cuenta la escasa participación del equipo de trabajo en la construcción de los mapas de riesgo, la formulación de las acciones para la administración del riesgo, y el no	FORMULAR EL PAA 2015 REPLICANDO A TODOS LOS FUNCIONARIOS EN LA REGIONAL- ACTAS DE REUNION	SE REALIZÓ REUNION CON TODOS LOS FUNCIONARIOS	31/12/2015

monitoreo y seguimiento de las acciones para mitigar el riesgos que se identificaron, incumpliendo de esta forma, las disposiciones contenidas en cuanto administración de riesgo en el Decreto 1599 de 2001 (por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano) y las resoluciones internas 2006-2010 y 602 de 2013.	SOLICITAR CAPACITACION A LA OFICINA DE PLANEACION Y DE CONTROL INTERNO	SE SUSCRIBIO EL OFICIO	31/12/2015
Hallazgo 20: Carencia de control anticipante o control previo que logre identificar desviaciones futuras respecto a los planes con suficiente antelación para prevenirlos y no para corregirlos (como se logra con el control de carácter directo).	REUNIONES MENSUALES DE CONTROL Y PREVENCIÓN	REUNION CON LOS DUEÑOS DE LOS PROCESOS PARA REALIZAR UN CONTROL PREVIO QUE LOGRE IDENTIFICAR DESVIACIONES FUTURAS DE LOS PLANES: ESTRATEGICO, POE Y PAA. EVIDENCIAS DE LA SOCIALIZACION	31/12/2015

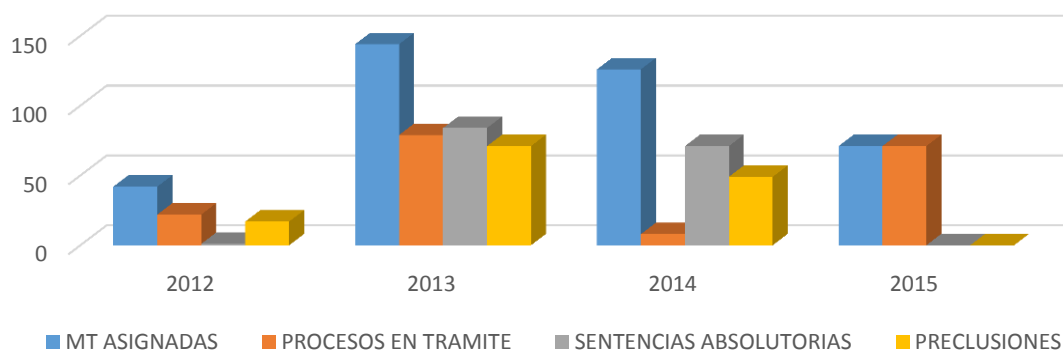
IMPACTOS DE GESTION

INVESTIGACION DEFENSORIAL

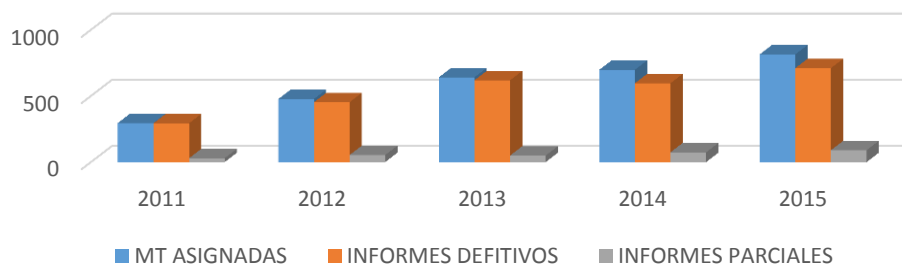
Se cuenta con el apoyo de un perito desde finales del año 2012, viene apoyando a los defensores públicos de spa en URI y en casos de estupefacientes, realizando prueba de inmunoensayo de traza de estupefacientes en orina, para cocaína y cannabis al usuario, así como su entrevista, registro fotográfico de características físicas de personas habituadas al consumo de estupefacientes, lo que ha arrojado muy buenos resultados. Vale la pena resaltar en un cuadro los resultados de esta labor de la siguiente manera:

AÑO	# M T	COCAI NA	CANAB IS	NEGATIV OS	CONDE NAS	PROCES OS EN TRAMIT E	ABSOLUCIO NES	PRECL U SIONE S
2012	42	27	18	7	-	-	-	-
2013	144	92	32	13	0	84	6	36
2014	126	81	36	14	4	79	8	49
2015	71	46	10	4	1	22	1	17

MISIONES ASIGNADAS VS EN TRAMITE Y TERMINADAS CON CAUSA



MISIONES ASIGNADAS VS INFORMES RENDIDOS



CASOS EXITOSOS:

LOGROS: En testimonio rendido por la profesional de investigación en el juicio oral, se atendió a las preguntas efectuadas tanto por la Defensa como por la Fiscalía quien fue muy incisiva y su interés se basó solo en pedir la condena para el señor ARANGO. Una vez concluida esta etapa, el sentido del fallo por parte del Juez Primero Penal del Circuito con funciones de conocimiento fue Condenatorio, a la pena de 400 meses de prisión, es decir, 33 años y 4 meses, por el delito de Homicidio Agravado. El DEFENSOR interpone recurso de apelación ya que el arma homicida no fue llevada a juicio, las entrevistas realizadas a las personas que se encontraban en la finca no son coherentes, y ninguno es presencial, además, la Fiscalía no logro probar que Alberto Arango estuviera ese día en el lugar del hecho. **RESULTADO:** El Tribunal Superior de San Gil en cabeza de la Magistrada Nilka Guisella del Pilar Ortiz Cadena- En sentencia de segunda instancia No. 2015-0006, Revoca la sentencia en su totalidad y **absuelven** a ALBERTO ARANGO, haciendo énfasis en la pobre investigación realizada el día de los hechos por parte del investigador, quien no recogió suficiente elemento material probatorio, el único testigo no es coherente en lo dicho y no es congruente en su declaración. Critica la labor del Juez, quien comete yerros en la apreciación probatoria. Alberto Arango es dejado en libertad ya que se hallaba con medida de aseguramiento intramuros, recluso en la Cárcel de Valledupar.

ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS

HACIA EL DERECHO A LA SALUD

Desde la Regional Santander, se ha llevado a cabo la mediación con el fin de reactivar los servicios de salud, garantizar la oportunidad en el mismo y evitar que se continúen vulnerando estos derechos fundamentales a la salud, vida de esta población. Para evitar la congestión en los servicios de urgencias en IPS públicas, privadas, se mantienen visitas permanentes para agilizar la gran demanda de los servicios de salud, dando prioridad a las IPS públicas, Hospital Universitario de Santander, por ser esta la institución de cuarto nivel, que atiende toda la población que ha sido referida de los Municipios que integran la región. Igualmente se ha generado conciencia en mejorar sus procesos, cumplir con sus obligaciones como aseguradores, en especial con el pago de cartera, que ha generado y continúa generando crisis en los Hospitales Públicos del Departamento. En estas mesas de trabajo conjuntas, han permitido conocer el déficit de algunas instituciones muy representativas para el Departamento, como lo es, el Hospital Universitario de Santander, quien actualmente presenta un déficit fiscal muy alto, que para los usuarios se traduce en barreras de acceso en la prestación de servicios. Hoy la Defensoría Regional Santander tiene un mayor posicionamiento en el Departamento De Santander, los usuarios buscan que con nuestras acciones se obtenga una pronta prestación de servicios. En promedio semanal se proyecta y orienta 25 acciones de tutela por vulneración derecho a la salud por causales inoportuna atención; deficiente atención, negación prestación servicio salud, desconocimiento tratamiento especial a grupos vulnerables (adulto mayor; niños, niñas y adolescentes; población en situación de discapacidad; mujeres en estado de embarazo; jóvenes con problemas de adicción sustancias psicoactivas; población víctima por desplazamiento forzado).

ACCIONES POPULARES: SITIO DE DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA.

1.-) RESOLUCION DEFENSORIAL Nro. 016 de Julio 17 de 2003 proferida por el señor Defensor Nacional del Pueblo se basa en la “Disposición Final de Residuos Sólidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga” y estableció una serie de REQUERIMIENTOS a diversas entidades como la CDMB, la EMAB, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS, ALCALDES, GOBERNACION DE SANTANDER, en aras de revisar y proponer alternativas para la adecuada disposición de residuos sólidos y dispuso otras acciones.

2.-) Con ocasión de la Acción Popular Nro.2002-2891 tramitada en primera instancia por el Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Bucaramanga, y en segunda instancia por el Tribunal Administrativo de Santander, se ordenó el cierre del sitio denominado el “Carrasco”, a partir del 30 de septiembre de 2011, en el cual se depositan los residuos sólidos de varios municipios, a partir de esa fecha se han declarado por parte de la Alcaldía de Bucaramanga dos (2) Emergencias Sanitarias que han ampliado el término del Cierre Definitivo del Carrasco, siendo su último plazo el 30 de Septiembre de 2015.

3.-) Desde el año 2003 fecha en que se profiere la mencionada Resolución Defensorial ésta Regional ha realizado varias Audiencias Defensoriales, Reuniones, ha interpuesto dos (2) incidentes de desacato que no han prosperado, ha realizado diversos acompañamientos a las autoridades competentes a los probables sitios de disposición en diversos municipios, ha oficiado solicitando planes de contingencia a los distintos alcaldes, ha participado en socializaciones sobre diversas opciones. La última intervención defensorial fue a través del Comité de Moralización Departamental realizado el pasado 08 de septiembre, en donde quedó claro que a la fecha no hay solución sobre el nuevo sitio a disponer dichos residuos.

CENTRAL HIDROELECTRICA SOGAMOSO

La Defensoría del Pueblo Regional Santander y la Delegada de Derechos Colectivos y del Ambiente hicimos acompañamiento institucional en la mayor parte de todo este proyecto. Hace cinco (5) meses y ante la inconformidad de 73 familias de la zona aledaña a la Represa procedieron a instalarse en el

Parque San Laureano (frente a la Gobernación de Santander) por lo que esta Regional hizo las correspondientes gestiones institucionales a través de mesas de concertación y como garantes logramos que ISAGEN entregara 50 hectáreas de tierra en el municipio de San Vicente y que la Gobernación de Santander se comprometiera con proyectos productivos para estas familias. El 10 de Septiembre abandonaron el parque y fueron trasladados a sus lugares de origen.

DECLARATORIA DEL PARAMO DE SANTURBAN

La Defensoría del Pueblo a través de esta Regional y de la Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente hemos realizado todo tipo de acompañamiento a las comunidades de los municipios de Tona, Vetas, California, Matanza, Suratá, etc.. Nos hemos reunido con las autoridades ambientales, con los Ministros de Agricultura, del Ambiente, con los Alcaldes, con el Gobernador de Santander, con los Personeros Municipales, se han realizado Mesas de Trabajo, Foros, se han enviado todo tipo de informes al nivel central de la Defensoría en donde concluimos que se requiere de la inversión nacional en proyectos productivos, así como la formalización de la minería. A principios del mes de Septiembre de 2015 nos reunimos en las instalaciones de esta Regional con el Dr. GILBERTO ALVAREZ, Gerente del Páramo de Santurban, con quien pudimos realizar una radiografía de lo que está ocurriendo con los habitantes en la zona de Páramo, requiriéndose mayor inversión del orden nacional.

POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA

Entre los alcances con esta población se encuentra:

D. 1542 DE 1997

MES	SOLICITUDES	ASESORIAS	DECISIONES JUDICIALES FAVORABLES	DECISIONES JUDICIALES DESFAVORABLES	BENEFICIOS ADMITIVOS FAVORABLES	BENEFICIOS ADMITIVOS DESFAVORABLES	MORA BENEFICIOS JUDICIALES	MORA BENEFICIOS ADMITIVOS
FEB	139	812	77	34	6	0	97	8
MAR	156	753	80	25	10	8	97	11
ABRIL	162	791	101	25	3	1	76	12
MAYO	142	838	93	24	4	7	68	9
JUNIO	167	760	106	17	12	2	82	11
JULIO	163	727	122	23	8	5	75	2
AGOSTO	137	748	116	28	9	0	73	4

TOTAL	1183	6171	695	176	52	23	568	57
-------	------	------	-----	-----	----	----	-----	----

CASACIÓN Y REVISIÓN

ACCESO CARNAL VIOLENTO	6
CONCIERTO PARA DELINQUIR	6
EXTORSIÓN	8
FALSEDAD	1
HOMICIDIO	30
HURTO AGRAVADO	9
PECULADO	2
TRAFICO DE ESTUPEFACIENTES	3
PORTE ILEGAL ARMAS FFMM	2
PORTE ILEGAL DE ARMAS	4
REBELIÓN	1
SECUESTRO	1
SECUESTRO EXTORSIVO	13
OTROS	19
TOTAL	105

ATENCIÓN A VÍCTIMAS:

Por medio de los profesionales vinculados a la Delegada para la orientación y asesoría a víctimas dentro de la Regional Santander se logró durante el período de enero a agosto de 2015: Total de declaraciones recepcionadas a las víctimas fueron 1900 Formularios únicos de declaraciones, lo cual permitió inscribirlas al registro único de víctimas. Respecto a la asesoría en la ley 975/2005, los equipos psicojurídicos diligenciaron 644 solicitudes de representantes judiciales de justicia y paz, con su respectivo acopio documental. Se realizaron 3 acompañamientos en audiencias de justicia y paz por parte de las psicólogas de la regional Santander del primer semestre de 2015. En cuanto a la asistencia legal, se realizaron 908 derechos de petición, 272 tutelas y apoyó la elaboración para el agotamiento para la vía gubernativa de 186 recursos a víctimas cuyos registros de inclusión a la ley 1448/11 fueron negados. Con esto se refleja el efectivo ejercicio de los derechos frente a la petición más común que es la priorización en la medida de indemnización acuerdo a la resolución 090/2015 y SU-254/14. Se llevaron a cabo 20 jornadas interinstitucionales donde se interactuó con la Unidad de atención a víctimas (UARIV) Santander, Personerías, mesas municipales y fiscalía de justicia y paz, dentro de un trabajo coordinado y mancomunado.

ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA POBLACIÓN DESPLAZADA POR LA VIOLENCIA:

Atención Especializada Individual: En el periodo enero a agosto se brindó asesoría a 319 personas en situación de desplazamiento forzado, realizadas en las visitas a terreno, reuniones, y jornadas de atención y orientación a víctimas de los municipios de Floridablanca, Piedecuesta, Bucaramanga, Girón, Lebrija, Barbosa, Rionegro, Playón, Málaga, Cerrito, Concepción, Matanza, San Gil, Socorro, Mogote, Páramo, Hato, Valle de San José, Coromoro, Charalá, Bolívar, Landázuri, Puente Nacional, Vélez. Los temas asesorados y gestiones realizadas se relacionan con los derechos a la atención humanitaria de emergencia, indemnización, programas/proyectos de vivienda, educación superior y técnica, y generación de ingresos (proyectos de empleabilidad y mini market), entre otros.

Atención Especializada grupal: De acuerdo a las directrices nacionales y en función de brindar de manera amplia asesoría respecto a la normatividad y políticas públicas a la población desplazada en temas como atención humanitaria, indemnización administrativa y vivienda, en jornadas realizadas en los municipios de Barbosa, Piedecuesta, Floridablanca, Bucaramanga, Playón, Málaga y Matanza. Reuniones interinstitucionales donde se hace seguimiento a la atención de las víctimas de desplazamiento

Desde la Defensoría Regional se ha participado e intervenido de manera activa en 51 reuniones a nivel departamental y municipal, en municipios priorizados de las Provincias de Soto, Guanentina, García Rovira, Comunera, y de Vélez, realizando observaciones y recomendaciones frente a los diferentes programas y proyectos que se implementan en el Departamento para la atención, asistencia y reparación a víctimas del desplazamiento en aras de garantizar el goce efectivo de derechos, de acuerdo a las rutas para atención humanitaria inmediata, de emergencia y transición, generación de ingresos a través de proyectos productivos y acceso a oportunidades de empleo, vivienda rural y urbana, planes de reparación colectiva, etc. En este periodo se acompañado y trabajado desde las diferentes espacios y mesas de trabajo tanto a nivel departamental como municipal, existentes en temáticas de política departamental y municipal de Vivienda (Municipio de Bucaramanga), Prevención del reclutamiento forzado de niños, niñas y adolescentes a nivel departamental.

Comités de Justicia Transicional y Subcomités a nivel departamental y municipal: Se participó e intervino desde la Regional a través de esta Delegada en treinta (30) reuniones de Comités y Subcomités de Justicia Transicional (Prevención, Protección y Garantías de No repetición, Atención y Asistencia, Reparación Integral, Verdad y Justicia, de Coordinación y Gestión) a nivel departamental, así como en las diferentes escenarios de concertación y seguimiento a las políticas públicas realizados en el marco de

estos subcomités. En estos escenarios se han hecho las recomendaciones y requerimientos puntuales para el cumplimiento de cada componente y medida de atención de acuerdo a la Ley 1448 de 2011. Actividades de Promoción y Divulgación de derechos para la participación, incidencia y seguimiento a las políticas públicas

PROMOCION Y DIVULGACION DE DERECHOS HUMANOS

Entre las actividades generales relevantes realizadas (conferencia, charlas, talleres, foros, un diplomado) en diferentes espacios de la ciudad en torno al tema de los derechos humanos, se logró la participación activa de internos de los diferentes establecimientos penitenciarios y carcelarios de la ciudad, de integrantes de la Fuerza Pública, líderes y víctimas conflicto armado, líderes comunitarios, Personeros Municipales, empresa privada, organizaciones sociales, entre otros públicos.

Hasta el mes de agosto del presente año, se han llevado a cabo 85 eventos en Bucaramanga y otros diferentes municipios del departamento.

Personas capacitadas y eventos realizados en Santander hasta agosto de 2015

Mes	Número de Personas Capacitadas	Número de Eventos
Febrero	226	11
Marzo	311	10
Abril	311	10
Mayo	1.764	10
Junio	1.425	10
Julio	271	9
Agosto	1.435	25
Total	5.743	85

Divulgación de mediación, intervención, gestión de la regional Santander, con miras a la reclamación, no vulneración efectividad del cumplimiento de los derechos de los santandereanos a través de la difusión noticiosa en medios de comunicación de la vulneración de algunos derechos. El nivel de confianza -por tanto de credibilidad- aceptación y búsqueda de la Defensoría como fuente primaria y confiable de información, contribuyen al posicionamiento efectivo de la Institución en los medios de comunicación, en las redes sociales de la ciudad y los múltiples espacios comunicativos. Los contenidos que frecuentemente se envían son tenidos en cuenta por los periodistas de radio, prensa escrita, televisión, y medios virtuales. Para la promoción, divulgación y enseñanza de los DD. HH. y DIH. en algunas oportunidades se aplica el Modelo Pedagógico Institucional, la página web institucional, medios impresos, medios de comunicación. Participación de las víctimas: Con base en las disposiciones de la Ley 1448 de 2011 y del artículo 287 del Decreto 4800 de 2011, se ha ejercido por parte de la Defensoría del Pueblo regional Santander la Secretaría Técnica de la Mesa de Participación de Víctimas Departamental, con asesoría, orientación y capacitación no sólo a los integrantes de las MPV Municipales y de las tres Organizaciones Defensoras de las Víctimas (ODV) inscritas para las elecciones, sino a funcionarios municipales. Se ha apoyado permanentemente a las Mesas de

Participación de Víctimas (MPV) Municipales, especialmente a las Personerías municipales. Esto permitió la inscripción de 164 Organizaciones de Víctimas Municipales -de 58 municipios que participaron en la elección de la MDV de Santander 2015-2017- en los diferentes enfoques (género, étnico, en condición de discapacidad, jóvenes, adultos mayores) y hechos victimizantes. En las diversas actividades se ha logrado que los ciudadanos entiendan que la paz no es sólo un derecho sino una obligación y un deber de todos; y que la construcción de la paz debe darse en todos los espacios físicos y poblaciones.

AVANCES TECNOLÓGICOS

Cabe anotar que para estos equipos y alimentación de los Sistemas de Información los cuales cuentan con los parámetros de estandarización y que se encuentran incluidos bajo el dominio de la Entidad; la Regional Santander ha logrado la vinculación de Talento Humano para el óptimo desarrollo y cumplimiento oportuno de procesos en las diferentes áreas.

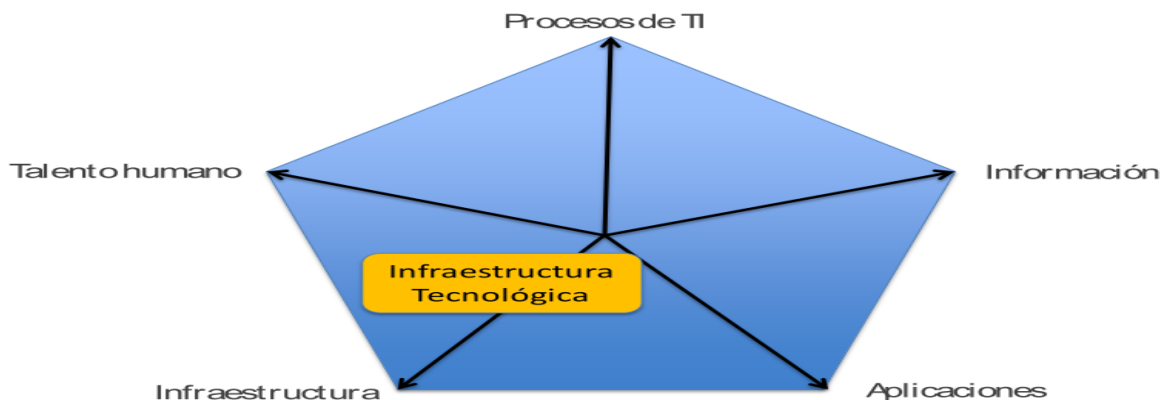
Por lo anterior debemos resaltar el Esquema Estratégico de objetivos de control para información y tecnologías relacionadas; donde podemos deducir y evidenciar que la Defensoría del Pueblo en cuanto a Infraestructura Tecnológica y en la Regional Santander ha tenido un avance significativo reflejado así:

Procesos

→ Basados en una Información

→ Soportados en Aplicaciones

→ Estas requieren de la Infraestructura que se ha ido implementando, mejorando y ejecutando por el Talento Humano que para la vigencia del año 2015 también se ha incrementado.



En el diagnóstico actual de la Regional Santander, la conectividad muestra mejoría en redes y recursos compartidos con respecto a las vigencias anteriores al año 2015; que aunque existen procesos de Tecnologías de Información aún inmaduros en la Regional Santander esta área debe ser muy importante para quienes tienen a cargo análisis misionales y así poder implementar aún más dichas T.I.

Se tienen avances tanto en infraestructura técnica como en los Sistemas de Información; ya que en los procesos misionales se están ejecutando informes y reportes de las diferentes áreas que conforman la entidad y por ende en la regional Santander están en marcha, como lo son:

Sistema de Información del Registro Único de Peticiones

Sistema de Información de Atención y Trámite de Quejas

Sistema de Información de Defensoría Pública (AREA PENAL Y NO PENAL)

Sistema de Información de Recursos y Acciones Judiciales

Sistema de Información de Registro de Acciones Populares y de Grupo

Sistema de Información LASERFICHE (Gestión Documental y Correspondencia)

Sistema de Información y Aplicativo POSTAL (Correspondencia)