

**INFORME DE RENCION DE CUENTAS
DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL
SUCRE (2012-2016)**

1. CUMPLIMIENTO DE METAS

ACCIONES DESARROLLADAS AÑO 2013

1. Proceso de Atención Trámites de Quejas (65,28%)

Actividades:

- Atención de peticiones (65.28%)

2. Proceso de Recursos Y Acciones Judiciales (95,45%)

Actividades:

- Acciones de tutela (95.45%)
- Acciones populares (100%)

3. Proceso de Defensoría Pública 77,47%

Actividades:

- Actividades de supervisión (21.20%)
- Coordinación académica (80.30%)
- Programa administrativo (80.40%)
- Programa civil familia (8.97%)
- Programa de representación judicial a víctimas menores de edad (Ley 1098 de 2006) (100%)
- Programa de representación judicial - mujeres víctimas (Ley 1257 de 2008) (51.16%)
- Programa de responsabilidad penal adolescente - municipios (72.22%)
- Programa de responsabilidad penal adolescentes - capital0 (61.36%)
- Programa laboral (82.42%)
- Programa penal acusatorio - en capital (100%)
- Programa penal acusatorio - en municipios (61.87%)
- Programa penal militar (100%)
- Programa penal ordinario - ley 600/2000 (100%)

4. Proceso de Promoción y Divulgación (75,05%)

Actividades:

- Promoción del derecho a la participación y el control social (7.62%)
- Promoción y divulgación de los DDHH (75.05%)

5. Proceso de Desplazamiento Forzado (87,80%)

Actividades:

- Atención de peticiones en materia de desplazamiento forzado (100%)

- Incidencia y seguimiento en política pública de atención integral a la población desplazada (100%)
- Prevención del desplazamiento y protección a la población desplazada (81.88%)
- Recursos administrativos (57.14%)
- Recursos judiciales en materia de desplazamiento forzado (100.00%)
- Toma de declaraciones como desplazado (100%)

6. Proceso de Asistencia, Asesoría y Orientación Defensorial (65.51%)

Actividades:

- Acompañamiento psicojurídico en el proceso judicial (100%)
- Orientación grupal (72.66%)
- Orientación individual (31.02%)
- Seguimiento a decisiones administrativas y judiciales (70%)

7. Proceso de Prevención (75%)

Actividades:

- Observación de las situaciones de riesgo para la prevención de violaciones a los derechos fundamentales (75%)

La meta de cumplimiento total del Plan de Acción correspondiente al año 2013 fue de 65.28%

ACCIONES DESARROLLADAS AÑO 2014

1. Proceso de Atención y Trámite de Quejas (51.32%)

Actividades:

- Atención de Peticiones (22.02%)
- Atención de Solicitudes (80.62%)

2. Proceso de Recursos y Acciones Judiciales

Actividades:

- Acciones de tutela (7.13%)

3. Proceso de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos (12.89%)

Actividades:

- Promoción y divulgación de los DD.HH (17.12%)
- Promoción del derecho a la participación y el control social (8.67 %)

4. Proceso de Defensoría Pública (33.24%)

Actividades:

- Programa penal acusatorio - En capital (92.16%)
- Programa penal acusatorio - En municipios (65.63%)
- Programa de responsabilidad penal adolescente - capital (41.34%)

- Programa de responsabilidad penal adolescente - Municipios (20%)
- Programa representación judicial de víctimas menores de edad (Ley 1098 de 2006) (20%)
- Programa representación judicial - Mujeres víctimas (LEY 1257 de 2008) (54.55%)
- Programa penal Ordinario - Ley 600/2000 (10.16%)
- Programa penal militar (56.67%)
- Programa Laboral (48.26%)
- Programa civil - familia (79.29%)
- Programa administrativo (70.24%)
- Actividades de supervisión (40.%)

5. Proceso de Atención Especializada en Materia de Desplazamiento Forzado (35.42%)

Actividades:

- Toma de declaración de protección de bienes y territorios abandonados (86.46%)
- Recursos administrativos (69.72%)
- Recursos Judiciales en materia de desplazamiento forzado (31.63%)
- Atención de peticiones en materia de desplazamiento forzado (65.02%)
- Prevención del desplazamiento y protección a la población desplazada (46.15%)
- Visita defensorial (76.36%)
- Formación, capacitación y fortalecimiento a favor de los derechos de la población desplazada (45.83%)
- Incidencia y seguimiento en Política Pública de atención integral a la población desplazada (25.0 %)

6. Proceso de Asistencia, Asesoría y Orientación Defensorial (49.84%)

Actividades:

- Orientación Individual (95.10 %) (95.10 %)
- Orientación Grupal (100.00 %) (97.92 %)
- Acompañamiento Psicojurídico en el proceso judicial (72.22 %) (66.67 %)
- Seguimiento a decisiones administrativas y judiciales (54.12 %) (54.12 %)
- Registro víctimas (100.00 %) (100.00 %)

La meta de cumplimiento total del Plan de Acción correspondiente al año 2014 fue de 30.29% anual

ACCIONES DESARROLLADAS AÑO 2015

1. Direccionamiento Estratégico (100%)

Actividades:

- Monitorear los mapas de riesgos de gestión y corrupción de la Defensoría Regional (100%)
- Realizar seguimiento a la implementación del SGC y MECI en la Defensoría Regional (100.00%)

- Realizar seguimiento a la Gestión de la Defensoría Regional (Resolución 1692/13) (100.00%)

2. Promoción y Divulgación (96.59%)

Actividades:

- Realizar eventos de promoción y divulgación de los DD.HH (100%)
- Realizar promoción del derecho a la participación y el control social (100%)
- Fortalecimiento comunitario e institucional en derechos de la población desplazada (77.78%)
- Brindar orientación individual a las víctimas (100%)
- Brindar orientación grupal a las víctimas (100%)
- Acompañamiento Psicojurídico en el proceso judicial (100%)
- Capacitación a defensores públicos en el marco de las barras académicas (98.38%)

3. Prevención y Protección (100%)

Actividades:

- Acompañamiento y seguimiento de situaciones de riesgo, desplazamientos forzados masivos, atención y restablecimiento de derechos de la población desplazada (100%)
- Incidencia y seguimiento en Política Pública de atención integral a la población desplazada (100%)
- Gestión regional en prevención de riesgo de violaciones a los derechos fundamentales (100%)

4. Atención y Trámite (91.90%)

Actividades:

- Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario. (100%)
- Tramitar las quejas relacionadas con amenazas o vulneraciones de los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario. (100%)
- Adelantar conciliaciones (77.72%)
- Intervenir, a solicitud de parte, en la facilitación de espacios de diálogo que contribuyan a la edificación y construcción de acuerdos de solución frente a los diferentes conflictos de la sociedad. (99.0 %)
- Brindar asesoría al peticionario cuando no es procedente el litigio defensorial (100%)
- Ejercer el litigio defensorial a través de los mecanismos de protección constitucional (24.76%)
- Realizar seguimiento al registro de la información en el Sistema de Información Vision Web RAJ y Registro Público RAP-G (93.33%)
- Brindar apoyo para la elaboración de recursos (100%)
- Implementación de programas de Representación Judicial de Víctimas (100%)
- Verificación de la prestación del servicio de investigación defensorial y sus resultados (95.45%)
- Prestación del servicio Defensoría Pública (96.38%)

- Registrar la información del servicio prestado por los defensores públicos en el sistema de información visión web ley 906/04 (100%)
- Mantenimiento y actualización del sistema de información visión web (100%)
- Diligenciar el registro de víctimas (100%)

5. Gestión Servicios Administrativos (100%)

Actividades:

- Realizar seguimiento a la Gestión Documental (100%)
- Realizar seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental (100%)

La meta de cumplimiento total del Plan de Acción correspondiente al año 2015 fue de 97%.

ACCIONES DESARROLLADAS AÑO 2016

1. Direccionamiento Estratégico (100% Parcial) (54.17% Anual)

Actividades:

- Monitorear los mapas de riesgos de gestión y corrupción de la Defensoría Regional (100.00 %) (66.67 %)
- Realizar seguimiento a la Gestión de la Defensoría Regional (Resolución 1692/13) (100.00 %) (41.67 %)

2. Promoción y Divulgación (91.80% Parcial) (54.34% Anual)

Actividades:

- Realizar actividades de promoción y divulgación de los Derechos Humanos. (100.00 %) (82.53 %)
- Realizar promoción del derecho a la participación y el control social. (100.00 %) (50.83 %)
- Fortalecimiento comunitario e institucional en derechos de la población desplazada. (100.00 %) (63.19 %)
- Brindar orientación individual a las víctimas. (100.00 %) (46.67 %)
- Brindar orientación grupal a las víctimas. (87.50 %) (33.09 %)
- Acompañamiento Psicojurídico en el proceso judicial. (100.00 %) (100.00 %)
- Desarrollar el rol de la secretaria técnica en las mesas de participación departamentales de víctimas. (50.00 %) (25.00 %)
- Orientar y asesorar a los grupos étnicos respecto de sus derechos fundamentales colectivos e integrales. (100.00 %) (37.50 %)
- Acompañamiento a los grupos étnicos en el marco del derecho a la consulta previa de POAS. (100.00 %) (81.82 %)
- Orientar y asesorar a los grupos étnicos víctimas del conflicto armado interno respecto del derecho a la atención, asistencia y reparación integral. (50.00 %) (37.50 %)
- Acompañamiento a los grupos étnicos en el marco del derecho a la consulta previa de PIRC (planes integrales de reparación colectiva)
- Decretos Ley 4633 y 4635 de 2011. (100.00 %) (100.00 %)
- Capacitación a defensores públicos en el marco de las barras académicas. (97.65 %) (42.58 %)

- Promoción, protección y supervisión del ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad (100.00 %) (0.00 %)
- Realizar seguimiento a la Política Pública. (100.00 %) (60.00 %)

3. Prevención y Protección (100% Parcial) (62.71% Anual)

Actividades:

- Gestión regional en prevención de riesgo de violaciones a los derechos fundamentales. (100.00 %) (75.42 %)
- Realizar acompañamiento verificación y seguimiento a situaciones de riesgo, confinamiento, desplazamientos y restablecimiento de derechos de la población desplazada. (100.00 %) (50.00 %)

4. Atención y Trámite (89.81% Parcial) (54.06% Anual)

Actividades:

- Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario. (100.00 %) (43.11 %)
- Tramitar las quejas relacionadas con amenazas o vulneraciones de los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario. (100.00 %) (46.73 %)
- Atender y tramitar las solicitudes asociadas a intervenciones, acompañamiento, coadyuvancia y mediación. (100.00 %) (46.50 %)
- Brindar asesoría al peticionario cuando no es procedente el litigio defensorial. (100.00 %) (94.44 %)
- Ejercer el litigio defensorial a través de los mecanismos de protección constitucional. (65.00 %) (54.87 %)
- Realizar seguimiento al registro de la información en el sistema Visión Web RAJ y Registro Público RAP-G. (25.00 %) (8.33 %)
- Apoyo para la elaboración de acciones y recursos. (100.00 %) (96.67 %)
- Elaborar las solicitudes del representante judicial en el proceso de justicia y paz ley 975/05 (100.00 %) (92.50 %)
- Diligenciar el registro único de Víctimas. (33.33 %) (16.19 %)
- Implementación de programas de Representación Judicial de víctimas. (100.00 %) (37.12 %)
- Verificación de la prestación del servicio de investigación defensorial y sus resultados. (100.00 %) (41.67 %)
- Prestación del servicio Defensoría Pública. (100.00 %) (37.50 %)
- Registrar la información del servicio prestado por los defensores públicos en el sistema de información vision web ley 906/04. (100.00 %)(41.67 %)
- Verificación de las condiciones de reclusión de las personas privadas de la libertad. (100.00 %) (100.00 %)
- Efectuar seguimiento al aseguramiento y prestación de los servicios de salud. (93.33%) (38.89 %)
- Brindar atención especializada a la población en situación de desplazamiento forzado y/o en riesgo de serlo. (100.00 %) (93.60 %)
- Incidencia y seguimiento en Política Pública de atención integral a la población en desplazamiento forzado. (100.00 %) (50.00 %)

- Realizar gestión en materia de protección de los DESC que identifiquen casos relevantes objeto de seguimiento por la Delegada para los
- Desc. (100.00 %) (33.33 %)

5. Gestión del Talento Humano (100% Parcial) (25.00% Anual)

Actividades:

- Entrega de Acta Mensual de Reunión del COPASST. (100.00 %) (41.67 %)
- Informe de incidentes donde intervino la Brigada. (100.00 %) (33.33 %)
- Intervenciones preventivas en convivencia laboral. (100.00 %) (0.00 %)

6. Gestión de Servicios Administrativos (100% Parcial) (33.33% Anual)

Actividades:

- Realizar seguimiento a la Gestión Documental de la Regional. (100.00 %) (33.33 %)
- Realizar seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental. (100.00 %) (33.33 %)

La meta de cumplimiento correspondiente año 2016, hasta la fecha es 96.94% Parcial y 47.27% Anal

2. IMPACTOS DE GESTION

Como impacto de la gestión de la Regional Sucre durante el cuatrienio podemos señalar las siguientes:

Desde la intervención de la delegada de atención a víctimas de desplazamiento se traduce en acciones descentralizadas en zonas de altos niveles de vulnerabilidad asociados a conflicto armado donde se realiza un acompañamiento permanente que facilita la interlocución de las autoridades territoriales en el restablecimiento integral de los derechos de las víctimas, a quienes se les proporcionan insumos pedagógicos para el ejercicio de acciones de prevención y protección y atención.

En este orden de ideas, se realiza un monitoreo de las dinámicas de desplazamiento que nos permite la construcción de herramientas de planificación territorial (PAT, planes de prevención, contingencia -Planes de desarrollo) de tal suerte que la respuesta institucional frente a los riesgos advertidos pueda encauzarse eficientemente.

En igual sentido el impacto de la acción defensorial se aprecia al movilizar a las entidades del SNARIV a sectores sociales históricamente marginados a través de estrategias de intervención colectiva (jornadas de atención interinstitucionales descentralizadas y defensoriales) que nos permiten avanzar progresivamente reduciendo los márgenes de falta de atención especialmente los temas relacionados con rechazos a la condición de víctimas, suspensión definitiva de ayuda humanitaria, entrega de ayudas humanitaria y reconocimiento y pago de la reparación administrativa.

En materia de derechos económicos sociales y culturales se realiza acompañamiento e impulso a los procesos de retorno socializados en los espacios de concertación política (subcomités de prevención, protección y garantías de no repetición y comités de justicia transicional) donde se adoptan las decisiones de mayor envergadura.

Promoción del derecho a la participación y control social

Con la conformación, orientación y sensibilización a los integrantes de la Veeduría Puntual del Barrio El Rubí de la ciudad de Sincelejo, sobre la importancia del ejercicio del control social participativo, se logró un mejoramiento sobre la planeación de la infraestructura de las redes de acueducto y alcantarillado, respecto de la obra de pavimentación de la vía Sincelejo – San Antonio de Palmito, especialmente en lo que tiene que ver con el tramo de vía que pasa por el Barrio El Rubí, donde la parte contratista de la obra tuvo en cuenta las recomendaciones de la ciudadanía para realizar algunos ajustes de planeación en el tema de redes de acueducto y alcantarillado. Además se tuvo en cuenta recomendaciones para la recuperación del espacio público en este sector municipal.

En la Urbanización Altos de la Sabana de la ciudad de Sincelejo, se ha logrado un cambio significativo en el mejoramiento de las relaciones de convivencia entre los habitantes de este sector, toda vez que esta Defensoría durante los días 10 y 11 de julio de la presente anualidad, realizó en esta comunidad 2 jornadas de divulgación y sensibilización a cerca de la importancia de los derechos humanos y la convivencia ciudadana, de la no violencia contra las mujeres con, la finalidad de que estas familias conozcan sus derechos y exijan su realización, teniendo como principal objetivo avanzar en el proceso de garantizar el acceso a la justicia.

Tramitar las quejas relacionadas con amenazas o vulneraciones de los derechos

La situación de Derechos Humanos de la población carcelaria en el Departamento de Sucre, no es la más favorable, teniendo en cuenta que, en el EPMS La Vega de Sincelejo, actualmente tiene un hacinamiento del 144.4 % toda vez que, su capacidad es para albergar 520 internos de género masculino y 32 Internas mujeres, para un total de 552, y en la actualidad hay 1271 internos reclusos. Situación que genera vulneraciones de Derechos de los internos, en especial al derecho a la vida digna, si se tiene en cuenta que se ven obligados a dormir en pasillos, escaleras, baños y otros sitios no aptos para tal fin, con poca ventilación e iluminación, teniendo que soportar las altas temperaturas diurnas y nocturnas, malos olores por problemas en las redes de alcantarillados y la mala destinación de los residuos sólidos. Sumado a estos la deficiencia en prestación del servicio de salud, por parte de Caprecom E.P.S-S, especialmente cuando se requiere el servicio de segundo nivel, toda vez que se presentan demoras, por parte de esta E.P.S para autorizar el servicio que requiere el interno, entre otros factores que inciden negativamente en el goce efectivo del derecho de la población carcelaria.

Esta Regional en coordinación con el Personero Municipal, en cumplimiento de las funciones constitucionales y legales que nos han encomendado en defensa de la población carcelaria, presentó una Acción de Tutela contra el Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Sincelejo y el Instituto Penitenciario y Carcelario (I.N.P.E.C). Logrado a favor de la población reclusa el amparo constitucional de derechos fundamentales, tal como se expresa en el fallo de tutela calendario junio 14 de 2013, proferido por el Juzgado Segundo Penal Del Circuito de Sincelejo, y ratificado por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de

Sincelejo, Sala de Decisión Penal, Magistrada ponente, Dra Lucy Bejarano Maturana, el cual resuelve:

“Ordenar a la Directora del centro penitenciario y carcelario de Sincelejo – Sucre, Dra. MIRIAM ROMERO ORTEGA, o quien haga las veces de Director de mencionado panóptico, abstenerse de recibir internos de otras ciudades o circuitos judiciales, ajenos a la comprensión judicial y territorial del Departamento de Sucre.

Dicha determinación NO opera para las encarcelaciones dispuestas por las autoridades judiciales del Distrito Judicial de Sucre, las cuales deberán recibirse y ser reclusos en dicho centro... Con la adopción de esta medida se logró un significado avance, toda vez que, con el cumplimiento dicha medida, el porcentaje de hacinamiento se mantiene en un rango promedio al establecido al momento de presentarse la acción constitucional, es decir, con dicha medida se ha frenado incrementar la población carcelaria. El fallo en mención también ordenó: ***“....CUARTO: EXHORTAR al Representante Legal del Municipio de Sincelejo, del Departamento de Sucre, para que en su plan de gestión y desarrollo, o como se llame, incluyan, y coordinadamente dispongan la creación de nuevas estructuras físicas (pabellones, celdas) adecuadas que permitan ampliar la capacidad de internos en el centro penitenciario y carcelario La Vega de esta ciudad, o en su defecto, observen lo dispuesto en el Art. 17 de la ley 65 de 1993 respecto a la creación de los centros reclusorios de que habla. Todo lo anterior en coordinación con el INPEC Seccional y Nacional.”***

Toma de declaración de Población desplazada:

Más de 2418 declaraciones se recibieron por medio de la Defensoría del Pueblo regional Sucre en un periodo comprendido de enero a septiembre del 2015, en desarrollo de múltiples jornadas masivas de atención a la población en situación de desplazamiento forzado y otros delitos. Estas jornadas fueron organizadas por la Institución en los municipios, corregimientos y veredas del departamento.

Así pues, la delegada para la atención y reparación a víctimas desarrollo un proceso de fortalecimiento de sus capacidades a nivel regional que tenía como fin el adelantar dichas jornadas de tomas de FUDS de manera sistemática y diferencial (desde un enfoque psicosocial y de género) Para ejecutar esta labor, laboraron en esta compleja recepción, 2 profesionales encargados de atención y orientación a víctimas de grupos armados, 1 técnicos y 2 personas de la oficina de desplazamiento Forzado de la Institución.

En este sentido este tema se constituyó como bandera de la Delegada en el transcurso de lo que va del año, ya que es una responsabilidad legal de la ley 1448 y que se desarrolló con fuerza en el 1 periodo del 2015

La jornada masiva de toma de declaraciones es una respuesta institucional que brindo la Defensoría del Pueblo de Sucre a la crítica situación de recepción de población desplazada que se presentaba en los diferentes municipios del departamento.

Protección derecho de Vivienda Digna a Población desplazada:

Antecedentes: En el año 2008 fue adjudicado un proyecto de vivienda de interés social por el Banco agrario de Colombia a 34 personas desplazadas del Municipio de Ovejas de nominado “santa lucía 1”, de los cuales 9 están ubicados en el corregimiento de la peña Ovejas por valor de diez (\$10.000.000) millones cada uno, sin embargo la ejecución del proyecto se paralizó desde ese entonces quedando algunas incluso en fase preliminar.

Gestión institucional: Acción de Tutela.

Derecho Fundamental Protegido: Vivienda Digna.

Despacho de conocimiento: Juzgado octavo Administrativo de Sincelejo

Fecha del fallo: dieciséis (16) de junio de 2015

Accionados: Alcaldía Municipal de Ovejas –Banco Agrario de Colombia.

Beneficiarios: 9 familias víctimas del conflicto armado del Corregimiento de la peña Ovejas.

Logro: se obtuvo sentencia favorable ordenándose a las entidades accionadas en primer lugar que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación lo siguiente: “supervisar las obras del corregimiento la peña del Municipio de ovejas del proyecto de vivienda santa lucía y por consiguiente fijar una fecha cierta no superior a **seis meses** para la entrega efectiva del subsidio familiar de vivienda”.

De igual forma se ordeno las partes accionadas: “en el termino de **ocho días** brinde una solución temporal de vivienda digna a los accionantes

Seguimiento: se informó por parte de los beneficiarios a esta defensoría que un equipo de la secretaria de planeación Municipal se trasladó al lugar para hacer evaluación de costos para la reanudación de las obras.

Intervención a favor de población Discapacitada

Antecedentes: Desde el mes de diciembre del año 2014 un grupo de personas en condición de discapacidad estiman que la gestión del Gobierno para el reconocimiento de la indemnización es deficiente, razón por la cual deciden tomarse la sede de la Unidad de Víctimas - territorial Sucre con el fin de visibilizar las condiciones de extrema vulnerabilidad en que se encuentran expuestos ,toda vez que no se estaba aplicando el criterio de enfoque diferencial que pregona la ley 1448 de 2011 y el auto 173 de 2014 de La Corte Constitucional.

En razón de las demandas presentadas se convoca a una mesa de trabajo el día 16 de diciembre de 2014 con la presencia de la responsable directa (Coordinadora Grupo Personas con discapacidad de la UARIV)

Gestión institucional: Gestión directa ante la Dirección de Reparaciones de la UARIV para que le diera cumplimiento a los compromisos suscritos especialmente la aplicación del PAARI (Plan De Asistencia Y Atención Para La Reparación Integral)en el mes de febrero de 2015 como requisito previo para el reconocimiento de la Reparación vía administrativa.

Derecho Fundamental Protegido: Reparación integral a las víctimas del conflicto armado.

Responsable: Unidad de Víctimas- Dirección de reparación.

Beneficiarios: 10 familias víctimas del conflicto armado en condición de discapacidad

Logro: se obtuvo reconocimiento y pago del valor de la indemnización administrativa al primer grupo de solicitantes (10 personas) y como valor agregado su inclusión dentro de la mesa de participación de víctimas de Sincelejo por el enfoque diferencial de discapacidad **Seguimiento:** se pudo constatar que se realizó el desembolso de los recursos por concepto de reparación administrativa.

Conciliaciones: Esta Actividad ejecutada por la Defensoría del Pueblo Regional Sucre, a solicitud de la parte interesada, y dirigida a la resolución alternativa de conflictos y con el fin de cumplir con el requisito de procedibilidad consagrado en la Ley 640 de 2001, ha tenido en el departamento de Sucre, gran acogida, teniendo en cuenta que hasta la fecha hemos recibido 114 solicitudes de conciliación para surtir el respectivo trámite.

La gestión defensorial ante este tipo de oferta que brinda la Defensoría del Pueblo Regional Sucre, se basa en la recepción de la solicitud de conciliación, el registro en el Sistema de Información de Visión Web, la realización de la audiencia de conciliación, la cual está basada en el dialogo, lo que favorece que esta figura tenga la acogida entre los ciudadanos

sucreños por cuanto satisface el acceso a la administración de justicia, cuando no se llega a un acuerdo o se declara desierta la misma, así como también responde a las demanda de los ciudadanos de una pronta y eficaz justicia.

Así mismo, siendo un mecanismo que es ofrecido a la ciudadanía de manera gratuita, lo cual tiene un valor agregado que conlleva al acceso de una figura para la resolución de conflictos en donde son los interesados quienes participan activamente en la construcción de fórmulas de arreglo que se ajustan a sus necesidades, y las cuales se convierten en acuerdos de obligatorio cumplimiento obtenidos de manera rápida y económica.

3. PLANES DE MEJORAMIENTO

En el año 2013 la Regional Sucre, no contaba con un Plan de Mejoramiento por Procesos, porque aún no se había recibido visita de auditora de gestión por parte de la oficina de control interno nivel central.

ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2014 AL PLAN DE MEJORAMIENTO

El día 31 de marzo del 2014, se recibió en esta regional visita de la oficina de control interno con el fin de llevar a cabo la auditoria de gestión, liderada por el Ingeniero Orlando Burgos Tuiran, de la cual se evidenciaron los siguientes hallazgos, de los cuales se realizaron los seguimientos respectivos y acciones de mejora.

Planeación Estratégica:

En el Sistema de Información Strategos, se realizó el seguimiento respectivo, en donde se verifico la concordancia física de la información suministrada por las diferentes áreas de la regional, de los cuales se realizaron tres informes.

En la Concertación de Objetivos, la funcionaria de esta regional, Martha Baza Galindo, adecuo la concertación de objetivos de los funcionarios de carrera y provisionales al plan de acción funcional de esta regional. En la carencia de herramientas de medición de las acciones adelantadas, El día 4 de julio del 2014, se solicitó al doctor Pedro Abril Rodríguez, Jefe Oficina de Sistemas, el acceso a los sistemas de información misional y de gestión, con el fin de medir el impacto en las diferentes áreas y procesos, así como sus riesgos.

Defensoría pública:

Desde el 1 de julio del 2014, La Defensoría Pública de esta Regional, está registrando la información en el Sistema Visión Web y a partir del 1 de agosto, está registrando la información correspondiente a RAJ y RGP.

Se finalizó en año 2014 con 25 carpetas debidamente foliadas y rotuladas en el archivo del programa No Penal, ya que no se recibió del nivel central, las carpetas suficientes, las cuales fueron solicitadas mediante oficio N 0 0001804

Atención y Trámite de Quejas:

Se solicitó el cambio y suministro de equipos de cómputos de la Oficina de Atención y Trámite de Quejas de esta Regional, impresora y escáner, la instalación del cableado estructurado, de un rack de comunicaciones y de un sistema ininterrumpido de potencia en caso de falta de energía; el Ingeniero Henry Benavides Mesías, capacitó a los funcionarios del área de Atención y Trámite de Quejas de esta Regional, en el uso de VISIONWEB.

Atención integral a víctimas:

Se solicitó al Director de la Unidad Administrativa de Atención y Reparación a Víctimas del Departamento de Sucre, los perfiles de al Sistema de información VIVANTO, para cargar la información de manera directa en el RUV, así mismo se solicitó al ingeniero ORLANDO BENAVIDES, los perfiles de acceso al Sistema de Información SIIJYP para los servidores públicos Santiago Rincón Vargas, Ana Mercedes Ojeda Pérez y la Contratista Eliana Albis Palacio.

Proceso De Formación Y Divulgación De Derechos Humanos:

El Asesor de Participación Efectiva de Víctimas y Control Social, Doctor FELIX RUIZ JARABA, de esta regional actualizó la cifra real de talleres realizados durante cada mes del año 2014 y el número de beneficiarios de los procesos de formación.

Proceso de Prevención de Riesgos de Violacion de DDHH Y DIH:

Se reiteró mediante oficio N 0 0000951 del 14 de mayo del 2014, que no se contaba con el funcionario para el área de Sistema de Alertas Tempranas.

Actividades relacionadas con la Atención al Ciudadano:

Se solicitó a través N 0 0001792, al Doctor Gerardo Trejos Forero, Subdirector de Servicios Administrativos, implementar las señalizaciones de rutas de las diferentes áreas, los canales de retroalimentación, y la designación un funcionario para que haga la distribución de los puestos de trabajo, sin que hasta la presente hayamos tenido respuesta alguna. Igualmente, se instaló un buzón de sugerencias con el objeto de medir los indicadores de gestión y el impacto.

Gestión Documental:

Los funcionarios encargados del área de archivo de esta regional, Jorge Anaya Ramos, y Luz Stella Benitorevollo Chadid, han cumplido de manera eficaz con la conservación y manejo de los documentos, realizando seguimientos bimensuales y aplicando las directrices impartidas por el Archivo General de la Nación, sin embargo no se recibieron las contratapas para la conservación de estos documentos.

Sistema de información y Tecnología:

Mediante oficio N O 0001593, dirigido al Doctor Alfonso Cajiao Cabrera, se solicitó suministro de 6 equipos de cómputos, 2 impresoras y un escáner, para los el área de Defensoría Pública de esta regional, no se recibió respuesta alguna, además se solicitó al Doctor Gerardo Trejos Forero, mediante oficio N 0 0001793 la instalación del cableado estructurado, de un rack de comunicaciones y de un sistema ininterrumpido de potencia en caso de falta de energía para esta Regional.

Infraestructura:

Desde el 14 de julio del 2014, la sede Regional Sucre, cuenta con una rampa de acceso adecuada para la población discapacitada, todos los elementos de seguridad, se dispusieron e instalaron en los puestos respectivos; así como el aviso de señalización principal. En lo que respecta, a la adecuación de baños para la población discapacitada, la ampliación del área de archivo y de almacén, la habilitación de un cuarto de aseo o de labores, se encuentra solicitada al arrendador, quien manifiesta, que se debe aumentar el canon de arriendo, por parte de la Defensoría del Pueblo, lo cual se encuentra en trámite en la nueva contratación 2015.

Igualmente, se solicitó a la Alcaldía Municipal de Sincelejo, legalice la donación de los 5 aires acondicionados, que fueron donados en el mes de junio del 2013 a la Defensoría del

Pueblo, para que sean incluidos en el inventario del nivel central y hasta la fecha esperamos la respuesta.

Igualmente, se le solicitó la Subdirección de Servicios Administrativos la distribución de los puestos de trabajo por dependencia, sin que hasta la fecha hayamos tenido respuesta alguna.

Inventarios:

A través de Acta de fecha 11 de abril del 2014, se creó el Comité de Bajas de esta Defensoría Regional, integrado por Martha Cecilia Baza Galindo, Mónica Castillo González, Franklin de La Vega González. El 1 de septiembre del 2014, la Oficina de Inventarios del nivel central, elaboró el listado de inventarios debidamente actualizado de los bienes asignados a esta regional.

Con el objeto de dar de bajas a algunos bienes, se convocó al Comité de Bajas de esta Regional, para el día 9 de diciembre del 2014, se elaboró el Acta de Bajas y se comunicó al nivel central toda la actuación.

ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2015 AL PLAN DE MEJORAMIENTO

Planeación Estratégica:

Verificando la información registrada en el Sistema de Información STRATEGOS, se pueden apreciar las acciones realizadas en cada área de esta regional, dando cumplimiento a los indicadores de los procesos, en las fechas y términos establecidos en el Plan de Acción Anual, indicando que estamos prestando un servicio excelente y este hallazgo se encuentra debidamente superado.

Defensoría Pública:

en el Área de defensoría pública de la Regional Sucre, se cuenta con 120 carpetas debidamente foliadas y rotuladas, los documentos se están legajando en las carpetas adecuadas para archivar, según las directrices impartidas por la Subdirección Administrativa y Archivo General de la Nación para el proceso de Gestión Documental; Es importante que para la vigencia 2016, la Defensoría del Pueblo - Nivel Central, envíe con destino al área de Defensoría Pública 500 unidades de carpetas Contra-tapas Plastificadas con la finalidad de Archivar los documentos en las carpetas adecuadas y evitar que el hallazgo se vuelva a presentar.

De la misma manera, los días 9, 10 y 11 de septiembre de la presente anualidad, se realizará capacitación en el Sistema de Información Visionweb/DP, a los operadores del servicio de Defensoría Pública (Ley 906), cumpliendo de esta manera con las proyecciones institucionales de esta regional, indicando que estamos prestando un servicio excelente y este hallazgo se encuentra debidamente superado.

Atención y Trámite de Quejas:

Los días 18, 19, 20 y 21 de agosto de 2015, el Ingeniero Said Lozano Quintero, del Grupo de Sistemas de la Defensoría del Pueblo, realizó capacitación a los funcionarios del área de Atención y Trámite de Quejas de esta regional en el programa Visión Web – ATQ; indicando que estamos prestando un servicio excelente y este hallazgo se encuentra debidamente superado.

Atención Integral a Víctimas:

El día 28 de agosto de 2015, se envió a la oficina de la Defensoría Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado, los acuerdos individuales de Confidencialidad para los aplicativos y herramientas de la Red Nacional de Información, firmados entre la Defensoría del Pueblo y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, con el fin de obtener los usuarios y claves del VIVANTO, a los funcionarios de la Dupla de Víctimas, Asesor de Participación Efectiva de Víctimas y de Población Desplazada. Indicando que estamos prestando un servicio excelente y este hallazgo se encuentra debidamente superado.

Proceso de Formación y Divulgación de Derechos Humanos:

El Asesor de Participación Efectiva de Víctimas y Control Social, Doctor **FELIX RUIZ JARABA**, de esta regional actualizó la cifra real de talleres realizados de fecha de corte a 31 de agosto de 2015 y el número de beneficiarios de los procesos de formación y divulgación

Proceso de Prevención de Riesgos de Violación de DDHH Y DIH:

La Dra. Margarita Jaimes Velásquez, Profesional Especializado Grado 17, de la oficina de Sistemas de Alertas Tempranas de esta regional, laborando y cumpliendo todas sus actividades conforme a las funciones de su cargo. Indicando que estamos prestando un servicio excelente y este hallazgo se encuentra debidamente superado.

Actividades Relacionadas Con La Atención Al Ciudadano

El día 21 de mayo de 2015, mediante oficio N°0001004, se informó al Dr. Alfonso Cajiao Cabrera, Secretario General de la Defensoría del Pueblo, la novedad del buzón de sugerencias, el cual fue tumbado y partido accidentalmente por un usuario y se solicitó el envío de un nuevo buzón, que hasta la fecha no ha sido enviado. Por lo tanto, no se ha podido continuar con el trámite de las PQRSDF de esta regional; más sin embargo, el suscrito mandó a reparar el buzón, el cual se entrega el próximo lunes 7 de septiembre de la presente anualidad y seguiremos cumpliendo con el trámite de las PQRSDF, de esta Defensoría Regional; igualmente, se solicitó a la Subdirección Administrativa de la Defensoría del Pueblo, se enviaron los estudios previos, correspondientes a la **“ADQUISICION E INSTALACION DE AVISO DE FACHADA Y SEÑALIZACIONES INTERNAS PARA LA REGIONAL SUCRE”** ante esta Subdirección, la cual el día 24 de agosto de 2015, mediante Memorando N°5020-0536, nos informó, que en el rubro presupuestal no había saldo de apropiación para esta adquisición.

Esta regional, dentro de estas actividades, hemos puesto a disposición de los funcionarios y/o usuarios, los avisos de “La Misión, Visión, Política de Calidad y La Carta de trato digno al ciudadano”, fijándolos en lugar visible de la sede, con el objeto de cumplir eficientemente nuestras funciones. Por lo tanto, le manifestó que hemos cumplido a cabalidad nuestra gestión.

Gestión Documental:

El servidor público encargado del área de archivo **JORGE ANAYA RAMOS**, y la Auxiliar Administrativo **LUZ STELLA BENITOREVOLLO CHADID**, han cumplido de manera eficaz con la conservación y manejo de los documentos, para que se conserven en buen estado y hasta

su depuración, realizando seguimientos y aplicando las directrices impartidas por el Archivo General de la Nación. Sin embargo, la dotación de los elementos de papelería (carpetas contratapas), que se recibieron en esta regional, no fueron suficientes para archivar todos los documentos correspondientes, en esta dependencia. A partir del día 09 de septiembre de 2015, empieza la capacitación de “Gestión Documental”, realizada por el equipo MECI de la Defensoría del Pueblo, para la nueva aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD), manifestándole que hemos cumplido a cabalidad nuestra gestión.