

**CAPACITACIONES Y TALLERES JURÍDICOS Y EMPRESARIALES DE LA  
PERSONERÍA MUNICIPAL EN ZONAS RURALES DE SAN JOSÉ DEL  
GUAVIARE DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA**

**ANYELA PIEDAD QUEVEDO VILLAMIL  
1120579382**

**Universidad de Pamplona  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Programa Administración de Empresas  
Pamplona Norte de Santander  
2019**

**CAPACITACIONES Y TALLERES JURÍDICOS Y EMPRESARIALES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL EN ZONAS RURALES DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA** ii

**ANYELA PIEDAD QUEVEDO VILLAMIL  
1120579382**

**Informe final como requisito para optar al título de “administración de empresas”**

**Supervisor de práctica  
Duarte Figueroa, Samuel**

**Universidad de Pamplona  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Programa Administración de Empresas  
Pamplona Norte de Santander  
2019**

*ESTA DEDICATORIA ES PRIMERAMENTE A DIOS POR DARME LA SABIDURÍA PACIENCIA Y ENTENDIMIENTO, PARA MI FAMILIA QUE SIN ELLOS NO ESTARÍA ACÁ, QUE CON SU AMOR INCONDICIONAL SIEMPRE ME HAN APOYADO, EN ESPECIAL A MIS PADRES QUE SON MI MOTOR Y QUE POR ELLOS TRATO DE SER MEJOR PERSONA. Y FINALMENTE A MIS AMIGAS AMNI RUIZ VILLEGAS Y DAYANA HORMAZA POR SER MI COMPAÑÍA, ESTAR NO SÓLO EN LOS BUENOS MOMENTOS SINO TAMBIÉN EN LOS DIFÍCILES, PARA MÍ FUE MUY IMPORTANTE QUE ESTAS BELLAS PERSONAS ESTUVIERAN A MI LADO EN EL TRANCURSO DE MI CARRERA.*

## AGRADECIMIENTOS

*En primera instancia agradezco enormemente a mis formadores puesto que ellos con amor y sabiduría se esforzaron a educarme para llegar al punto donde me encuentro.*

*Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a la ganas de trasmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi trabajo de grado con éxito y obtener afable mi título profesional.*

*Mi agradecimiento también va dirigido al Personero Municipal de San José Del Guaviare el señor Andrés Pacheco Bohórquez, el cual me ha brindado la oportunidad de realizar mi práctica profesional y hacer parte de esa bella familia.*

*Y por último agradezco a cada uno de mis compañeros colegas y la universidad en general que estuvieron en cada uno de mis pasos para llegar hacer una excelente profesional.*

## TABLA DE CONTENIDO

v

INTRODUCCIÓN .....	x
1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL .....	1
1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	1
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS .....	5
1.2.1. Misión .....	5
1.2.2. Visión .....	5
1.2.3. Objetivos .....	5
1.2.4. Valores .....	6
1.2.5. Principios .....	7
1.3. DIAGNÓSTICO: PERSONERÍA MUNICIPAL. ....	8
1.3.1. Hallazgos por área.....	8
1.3.2. Logos.....	11
1.3.3. Matriz DOFA .....	12
1.3.4. Organigrama de la empresa.....	13
1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	14
1.4.1.1. Descripción de La Personería Municipal. ....	14
1.4.1.2. Quienes trabajan en La Personería Municipal .....	14
1.4.1.3. Condiciones ambientales.....	19
1.4.1.4. Condiciones de recursos. (Recursos humanos).....	19
1.5. FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	21
1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	22
1.6.1. TÍTULO .....	22
1.6.2. OBJETIVOS .....	22
1.7. JUSTIFICACIÓN .....	23
1.8. CRONOGRAMA.....	24
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	25
2.1. PLAN DE ACCIÓN.....	25
2.1.1. Análisis.....	25
2.1.2. Hoja de ruta previa. ....	25
2.1.3. (Objetivos, actividades, responsabilidades, recursos, plazos, indicadores y ajustes). .....	26
2.1.4. Planillas de asistencia.....	27
2.1.5. Presupuesto .....	27
2.1.6. Publicidad.....	28

2.2.	TALLERES DE EMPRENDIMIENTO .....	29
2.2.2.	Taller de aprendizaje básico.....	30
2.2.3.	Taller de creatividad.....	32
2.2.4.	Taller de idea de negocio .....	33
2.3.	CAPACITACIONES JURÍDICAS.....	37
3.	RESULTADOS.....	38
3.1.	Resultados de los talleres empresariales .....	38
3.2.	Resultados de las capacitaciones jurídicas .....	39
	CONCLUSIONES .....	42
	RECOMENDACIONES.....	44
	ALCANCES DE LA PRÁCTICA .....	45
	BIBLIOGRAFÍA .....	47
	APÉNDICE.....	48

## LISTA DE FIGURAS

vii

<i>Figura 1 Logo de la personería Municipal de San José Del Guaviare.</i>	11	
<i>Figura 2. Logo del programa personería móvil.</i>	11	
<i>Figura 3 Organigrama</i>	13	
<i>Figura 4. Hoja de ruta</i>	25	
<i>Figura 5. Planillas de asistencia.</i>	27	
<i>Figura 6. Sopa de letras.</i>	30	
<i>Figura 7 Corte de figura</i>	32	
<i>Figura 8. Cajitas de cartón</i>	<i>Figura 9. Casitas de cartón</i> ----	33
<i>Figura 10</i>	33	
<i>Figura 11</i>	33	
<i>Figura 12. Encuesta de emprendimiento</i>	35	
<i>Figura 13. Comunidad Vereda Aguabonita</i>	38	
<i>Figura 14. Vereda aguabonita</i>	38	
<i>Figura 15. Vereda el limón con acompañamiento del Personero Municipal</i>	38	
<i>Figura 16. Integración en la Vereda el limón</i>	38	
<i>Figura 17. Barrio Arazá en jurisdicción de San José Del Guaviare</i>	39	
<i>Figura 18. Adultos de la Vereda Simón Bolívar</i>	39	
<i>Figura 19. Realización de talleres con la comunidad de la Vereda Simón bolívar</i>	39	
<i>Figura 20. Charlas del personero Municipal en la comunidad de mosquito</i>	40	
<i>Figura 21. Capacitación en el colegio las Acacias.</i>	40	
<i>Figura 22. Comunidad Charco Indio</i>	40	
<i>Figura 23. Realización de capacitaciones de la personería Municipal en la comunidad Charco Indio</i>	40	
<i>Figura 24. Vereda guayaberos con acompañamiento de la policía Nacional</i>	40	
<i>Figura 25. Capacitación por parte de la personería Municipal Móvil</i>	41	
<i>Figura 26. Comunidad de reincorporados</i>	41	
<i>Figura 27. Reincorporados en la jurisdicción de San José Del Guaviare</i>	41	
<i>Figura 28. Abogada de Personería Municipal</i>	41	
<i>Figura 29. Charla sobre los servicios de la personería Municipal</i>	41	
<i>Figura 30. Foto tomada en la Fuga</i>	45	
<i>Figura 31. Camino la fuga</i>	45	
<i>Figura 32. Trocha la fuga</i>	45	
<i>Figura 33. Abogada de la personería Municipal con la comunidad de la Fuga</i>	45	
<i>Figura 34 Miembros de la Personería</i>	46	
<i>Figura 35. Compañeros de la Personería Municipal De San José Del Guaviare</i>	46	
<i>Figura 36. Foto tomada en la oficina de la Personería en la casa de Justicia</i>	46	

**LISTA DE TABLAS**

<i>Tabla 1. Matriz DOFA</i> -----	12
<i>Tabla 2. Cronograma de actividades.</i> -----	24
<i>Tabla 3. Plan de acción.</i> -----	26
<i>Tabla 4. Presupuesto</i> -----	27

The Municipal Personería de San José Del Guaviare is studied as an Entity of the municipal order which is responsible for ensuring compliance with the Constitution, laws, agreements and court rulings. And who complies with the provisions of Law 1474 of 2011, within the framework of the national policy to combat corruption and strengthen ingende the attention to the citizen, for which the present work has been elaborated.

Human rights are rights that citizens possess. These privileges are the guidelines that guide human coexistence and have as a starting point the principles of freedom and equality. Despite the existence of a broad national, regional, and international device for the defense of men's rights, there is no absolute respect for them. In many countries there are violations of human rights. Terrorism, repression, censorship, discrimination, misery and transgressions of children's rights are the main violations suffered by human rights and it should be noted that none of the aforementioned actions is more important than another.

From there, we see that many of the citizens do not abide by, ignore or simply do not resort to declaring these victimizing facts, perhaps because of fear, due to scarce resources, etc., but for defense entities such as the Municipal Personnel they oversee these fundamental rights, Therefore, it is necessary to know the problems that citizens are going through and effectively help them with the different legal tools. And that the municipal personality of San José Del Guaviare is addressed to the community of the rural area that cannot access the urban area.

Likewise, legal training and business workshops for these communities are proposed and developed with a differential approach to the victim population and in general, to know their concerns to address them who with these trainings and workshops know their rights as victims or simply or as citizens , thus improving the service to the user in the Municipal Office.

A través de una propuesta de mejoramiento bajo la práctica profesional de Administración de Empresas que es realizada a La personería municipal de San José del Guaviare, intensificará la ejecución de acciones para fortalecer y ampliar las relaciones de la Entidad con sus usuarios, mejorando así el área de talento humano tal que le permitan responder en forma oportuna y pertinente a sus necesidades y potencialidades para formar y concientizar a los ciudadanos en derechos fundamentales, problemas de la ciudad y administración de los recursos.

Partiendo de lo anterior y dada la importancia, nos enfocaremos en el área de talento humano ya que esta es relevante para el buen funcionamiento de la personería Municipal. El principal planteamiento que se pretende demostrar a lo largo de este trabajo, es el fortalecimiento a la atención al ciudadano en comunidades que no pueden acceder a la zona urbana, es decir, que la personería Municipal se dirija a estos ciudadanos para que conozcan las herramientas jurídicas del Ministerio Público y como garantía a la defensa de sus derechos e intereses, además de la administración de sus recursos para fomentar empleo y mejorar su calidad de vida.

Se hace un análisis de la situación interna y externa de la Personería Municipal de San José Del Guaviare a través de un diagnóstico dirigido al personero municipal, cuyo fin es conocer los hallazgos por cada área. Luego se encontrará la Matriz DOFA para conocer el análisis interno y externo de la personería.

Se llevará a cabo unas capacitaciones y talleres jurídicos y empresariales de la personería municipal en zonas rurales de san José del Guaviare dirigido a la ciudadanía. Lo que se busca con estas capacitaciones realizadas en las zonas rurales es que de manera práctica y dinámica conozcan sus derechos, cuales son las diferentes herramientas jurídicas para solucionarlos, como un derecho de petición, una acción de tutela o declaraciones de hechos victimizantes y que con la realización de estos talleres la comunidad con enfoque diferencial a población víctima y en general, aprovechen su tiempo, sus recursos, y conozcan sus habilidades para fomentar el acceso al entorno laboral, generen oportunidades y beneficios con el propósito de mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias, además se conocerá el desarrollo de esta propuesta de mejoramiento logrando cada objetivo con los diferentes recursos y medios para llegar a los resultados pertinentes.

# 1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

1

## 1.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

### ¿Cómo nacen las Personerías en Colombia?

En América, por medio de las Reales Cédulas de 1519 a 1528, la Institución del **PERSONERO MUNICIPAL** apareció en forma precaria con la imposición de la Legislación Indiana y en el Territorio de la Nueva Granada con los llamados **SÍNDICOS PERSONEROS DEL COMÚN O PROCURADORES DE LAS CIUDADES** designados por los cabildos, que no ejercían las funciones de Fiscalías de la Corona, si no que tenían como tarea principal la vigilancia del Fisco. Los Síndicos Personeros estaban encargados de llevar la vocería del pueblo para conseguir la aplicación correcta de las leyes, o en otras para obtener sus derechos y lograr cumplida justicia.

### ¿Al terminar la dominación española que pasó con esta figura?

La Institución no sufrió alteraciones en la terminación de la dominación española. Al cambio de gobierno en 1810 se impuso la separación de poderes y con ese criterio se organizó la Rama Jurisdiccional, pero sin separar de esta al Ministerio Público, como institución bien definida, pues se conservó el empleo de Fiscal en escala superior y el síndico Procurador General en grado inferior.

La Institución continuó en la naciente república a partir de 1810 y fueron denominados **SÍNDICOS PROCURADORES GENERALES DE CARÁCTER LOCAL**. Su influjo fue tan portentoso que en 1819 el Libertador esbozó la posibilidad de crear en el orden nacional, una Procuraduría General de la República, tomando como arquetipo las Personerías del común con la función de exigir la observancia estricta de la Ley.

Su proyecto sin embargo, sólo se hizo realidad en la constitución de 1830, en la cual se dispuso que el Ministerio Público sería ejercido por el Procurador General de la Nación. Pero en desarrollo de esa norma constitucional se expidió la primera Ley Orgánica del Ministerio Público y en ella se estableció que de ese cuerpo formaba parte el Procurador General de la Nación, los Procuradores Generales del Departamento, los Procuradores del común y los Agentes de Policía. Los síndicos personeros de los cabildos hoy (Concejos Municipales), se determinó en la citada Ley, ejercían el Ministerio Público en los cantones ante la autoridad de policía del cantón, Jueces de Primera Instancia y Alcaldes de las Parroquias.

## **¿Cuándo se complementa la estructura del Ministerio Público?**

2

En el año de 1855 se complementó la estructura del Ministerio Público y en esa oportunidad la Ley siguió reconociendo la importancia de las Personerías al señalarle trascendentales funciones a los personeros o procuradores parroquiales, entre los cuales se mencionaba la de llevar la voz de la Nación ante los jueces parroquiales en los asuntos en los que fuese parte, la de llevar la voz fiscal en todas las causas seguidas de oficio ante los mismos funcionarios, cumplimiento de los deberes como funcionarios de instrucción y la de colaborar con los demás agentes fiscales.

La Constitución de 1858 mantuvo la institución de las Personerías al consagrarse que el Ministerio Público sería ejercido por la Cámara de Representantes, por el Procurador General de la Nación y por los demás funcionarios a quienes la ley atribuye esa facultad, vale decir los Personeros, entre otros. En la Constitución de 1863 se repitió esa disposición y se fijaron las principales atribuciones del Ministerio Público. Más tarde la Ley 73 de 1880 dispuso en el Artículo 20: “Los Fiscales y Personeros Municipales continuarán ejerciendo las atribuciones y cumpliendo las funciones que le señalen las leyes vigentes”.

## **¿Qué pasó con la figura de Ministerio Público al expedirse la Carta de 1886?**

Al expedirse la Carta de 1886 quedó consagrado que el Ministerio Público sería ejercido bajo la suprema dirección del Gobierno, por un Procurador General de la Nación, por los Fiscales de los Tribunales Superiores de Distrito y por los demás funcionarios que designe la Ley. Mediante la Ley 61 de ese año se reglamentaron las funciones de los integrantes del Ministerio Público y respecto de los Personeros Municipales textualmente se dispuso: “En cada Distrito Municipal habrá un Personero que residirá en la cabecera de cada Distrito y será nombrado por el Presidente de la República, quien puede delegar esa facultad en los Concejos Municipales”. En 1887 se adicionó la citada Ley 61 y se determinó que los funcionarios del Ministerio Público serían nombrados por el Presidente de la República y volvió a incluirse al Personero Municipal entre sus integrantes.

La Ley 149 de 1888, sobre Régimen Político y Municipal, también se ocupó del Ministerio Público y estipuló que sería ejercido entre otros los Personeros Municipales. Se reiteró igualmente que el poder ejecutivo nombraría los miembros del Ministerio Público, pudiendo delegar esa facultad en los Concejos Municipales para el caso de los PERSONEROS. En 1903 se suspendieron provisionalmente las Plazas de los Fiscales de Circuito y se utilizó a los Personeros para desempeñar las funciones a ellos asignadas. Tal decisión fue ratificada en la Ley 63 de 1905.

## **¿Hubo algún cambio en la figura de los Personeros en la Reforma<sup>3</sup> Constitucional de 1910?**

En la Reforma Constitucional de 1910 se estableció que los Personeros serían nombrados por los Concejos Municipales, norma que se repitió más tarde en 1923 en la Ley sobre organización Judicial. Idéntico procedimiento consagró el Código de Régimen Político y Municipal, Ley 4ª. De 1913, estatuto en donde además se señalaron a los Personeros sus funciones, recogidas en el actual Régimen Municipal Artículo 139 y siguientes (Decreto 1333 de abril 25 de 1986, expedido por el Presidente de la República en ejercicio de las facultades extraordinarias que le confirió la Ley 11 de 1986), dándole el carácter de Defensor del Pueblo O Veedor Ciudadano. Finalmente la Ley 3ª de 1990 amplía su período a dos años y le asigna la función de DEFENSOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

## **¿Cuál es el origen político de los personeros?**

Su origen político está dado en los antecedentes del procedimiento de elección. En Roma, antes del Imperio, hasta muy avanzado el Siglo II, el pueblo se reunía en Asambleas y asignaban al “Actor Publicum” que era lo que hoy conocemos como PERSONEROS y que en otra época se llamó Cindici – Municipium. También en España en la época de los Austrias, en el período de 1517 a 1700, el pueblo elegía los llamados Jurados, vigilantes de la función de los regidores, y que luego se transformaron en los Síndicos o Procuradores.

Por último, en las reformas administrativas de Carlos III aparece que por medio de Resolución del 5 de mayo de 1766 se dispuso “Considerando también que en muchos pueblos el oficio de Procurador Síndico es enajenado y que suele estar perpetuado en alguna familia o que este oficio recae por costumbre en algún regidor, individuo del ayuntamiento; acordamos igualmente que en tales ciudades, sin exceptuar las capitales del Reino o Provincia, Villa o lugar donde concurrieron estas circunstancias, se nombre o elija anualmente el Común por un término de dos años por lo menos”.

En nuestra Constitución Política se declara en el Artículo 1, la forma de Gobierno que es la República Unitaria lo cual confirma la vocación democrática y por lo tanto supone la participación directa de los ciudadanos en las decisiones importantes del Estado. De manera que por ello se ordena que las autoridades más representativas de los intereses de la colectividad serán escogidos por medio del sufragio directo y en el caso de los Personeros mediante una elección de segundo grado por parte de los integrantes del Concejo Municipal, representantes directos de los intereses de la comunidad local.

Se objeta la idoneidad del Personero para realizar la tarea encomendada con el argumento de que por sus orígenes políticos no goza de la imparcialidad necesaria en los juicios. Pero resulta equivocado pretender que el Personero no tenga ese origen político en el más puro sentido de la palabra “política”, que al analizar con mayor razón el Personero debe ser elegido, en consideración que

“política” es el arte de servir y el Personero en ejercicio de su cargo servirá a toda<sup>4</sup> la comunidad de su ámbito territorial. Si su función es la de representar los intereses de la sociedad, ningún otro procedimiento puede ser más comprometedor que el existente, porque no se trata de una provisión discriminatoria sujeta al arbitrio de un nominador de turno, sino de la escogencia hecha por quienes han sido elegidos con el voto de los ciudadanos de la comunidad Municipal para que rijan los destinos del Municipio.

### **Personería de San José Del Guaviare.**

San José Del Guaviare fue constituido a partir de la constitución del 91 entonces a partir de esa época existe la personería Municipal en San José Del Guaviare, rápidamente ha habido personeros delegados por ESAP, la abogada Marisela fue personera en el periodo 2012-2015 y ya en la fecha Enero 2016-3 de Noviembre del 2016 estuvo la abogada Kelly Mendoza, a partir de ahí está el Abogado Andrés Pacheco Bohórquez 2016\_2020.

## 1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS

5

### 1.2.1. Misión

La Personería municipal de San José del Guaviare, está constituida como organismo del Ministerio Público, que trabaja para la defensa del Orden Jurídico, los derechos y las garantías fundamentales, el desarrollo social, la guarda y promoción de los Derechos Humanos, el patrimonio del interés público, la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, los bienes y recursos del Estado y la intervención en la solución **pacífica** de conflictos dando un mayor interés al ciudadano con criterios de ética, justicia, igualdad, equidad, eficiencia, respeto y solidaridad.

### 1.2.2. Visión

La personería Municipal de San José del Guaviare se proyecta para el año 2020 como una fuerte institución del Guaviare, visible a nivel nacional, con unas óptimas instalaciones para la atención del ciudadano, con todas las herramientas físicas y tecnológicas en la oficina, con abogados calificados y al menos una Personería Delegada para los Derechos Humanos.

### 1.2.3. Objetivos

- Cumplir con la Constitución Política de Colombia, las leyes, Decretos, resoluciones y demás normatividad aplicable para el ejercicio de la Administración pública, así como la aplicación de la jurisprudencia, fallos judiciales y administrativos, doctrina y costumbre.
- Contribuir de manera importante a los objetivos del Estado Social de Derecho y a fortalecer la lucha contra la impunidad.
- Cumplir con la Constitución Política de Colombia, las leyes, Decretos, resoluciones y demás normatividad aplicable para el ejercicio de la Administración pública, así como la aplicación de la jurisprudencia, fallos judiciales y administrativos, doctrina y costumbre.
- Contribuir de manera importante a los objetivos del Estado Social de Derecho y a fortalecer la lucha contra la impunidad. Garantizar la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y el acceso a la justicia.
- Vigilar la actuación de los funcionarios de la Administración Pública del nivel municipal, cumpliendo con los procedimientos y directrices del Código Único Disciplinario.

- Promover la participación ciudadana y el control social sobre la gestión pública Reclamar de las autoridades la protección de la población civil y la atención de las víctimas de la confrontación armada.
- Velar por que la entidad municipal de cumplimiento a los principios rectores de la contratación estatal, a fin de garantizar la utilización adecuada de los recursos públicos.
- Ejercer el Municipio las funciones de Ministerio Públicos de conformidad con la Constitución Política y demás normas vigentes.
- Velar por la efectividad del derecho de petición. Por eso, debe instruir a quienes deseen presentar una petición o escribir el documento de quienes no pueden o no saben hacerlo.
- Orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, indicándoles a dónde deben dirigirse para la solución de sus problemas.

#### 1.2.4. Valores

La Personería Municipal de San José Del Guaviare, en el desarrollo de sus programas, estrategias, y acciones debe tener en cuenta los siguientes valores y principios:

- **Equidad:** La personería Municipal aporta un valor de justicia a la búsqueda de la igualdad, es decir, se considera un equilibrio en base a lo que es justo y no una mera cuestión de proporcionalidad.
- **Vocación al servicio:** el servicio que queremos ofrecer sea con educación y eficiencia
- **Respeto:** El respeto a los derechos humanos; el respeto a la libertad de expresión; el respeto al propio cuerpo y el respeto a los demás.
- **Responsabilidad:** llevar a cabo nuestras obligaciones con pulcritud
- **Honradez:** Integridad que se tiene para obrar en concordancia, y dentro del ejercicio de este valor, generando confianza frente a las personas a quienes nos debemos con la función pública que ejercemos.
- **Tolerancia:** Aplicaremos respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las nuestras.

### 1.2.5. Principios

7

La Personería Municipal de San José Del Guaviare, en el desarrollo de sus programas, estrategias, y acciones debe tener en cuenta los siguientes valores y principios:

- **Eficiencia:** la eficiencia en el trabajo es fundamental; el objetivo final del entrenamiento era mejorar la eficiencia del servicio a la comunidad.
- **Transparencia:** Juega un papel esencial a la construcción de integridad y pulcritud en todos los procesos que se lleven a cabo.
- **Compañerismo:** El funcionario público de la Personería Municipal de San José Del Guaviare, mantendrá el deseo y la motivación de aportar, construir, ser responsable y trascender. Tener responsabilidad social y contribuir al bien común, trabajar en equipo y buscar el cumplimiento de los objetivos Institucionales de la entidad.
- **Legalidad:** Este se refiere al principal fundamento que deben tener los funcionarios Públicos para poder construir la dimensión humana que requiere la Administración Pública.
- **Celeridad:** Las actuaciones administrativas de la Personería Municipal de San José Del Guaviare se caracterizan por la buena comunicación y uso adecuado a los procedimientos, permitiendo la eliminación de trámites innecesarios, la capacidad de respuesta oportuna por parte de la entidad en sus relaciones con los usuarios, clientes, proveedores, servidores públicos, acreedores, Entidades Públicas y Privadas y el medio social en el que se desarrolla, al igual que la agilidad y oportunidad de los mismos.

### 1.3. DIAGNÓSTICO: PERSONERÍA MUNICIPAL.

8

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	PERSONERÍA MUNICIPAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.
<b>NIT</b>	900036382-9
<b>CIUDAD</b>	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
<b>DIRECCIÓN</b>	TRANSVERSAL 23 CALLE 21 OFICINA C6
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	MINISTERIO PÚBLICO SIN ÁNIMO DE LUCRO.

#### 1.3.1. Hallazgos por área.

En el diagnóstico realizado a la personería Municipal de San José Del Guaviare nos arrojaron unos resultados que permitió encontrar los hallazgos de las cuatro áreas; marketing, producción, finanzas y talento humano. (Ver apéndice para las notas de la entrevista realizada al Personero Municipal)

##### 1.3.1.1. Hallazgos del área de marketing

###### 1.3.1.1.1. Positivos

- Lo que se ofrece en la personería es prestarle un servicio al ciudadano en general de los derechos humanos, derechos fundamentales.
- Tienen un excelente servicio al usuario que frente al de su competencia.
- Frente al servicio que se ofrecen en la personería están la procuraduría y la defensoría del pueblo; todas se trabajan al servicio de la comunidad, entonces son una competencia amiga por decirlo así.
- Estos servicios se ofrecen no sólo local, sino regional y nacional dependiendo del problema.

###### 1.3.1.1.2. Negativos

- No se basan en la influencia de la publicidad para la decisión sino en la constitución y la ley.
- No se cuentan con recursos para publicidad, solo espacio en la radio para hablar sobre acontecimientos importantes, sin embargo cobran aunque sean una entidad pública.
- Solo cuentan con redes sociales como Instagram, Facebook, y twitter más no tienen una página web o información en internet de la personería Municipal de San José.

###### 1.3.1.1.3. Análisis

La personería Municipal no tiene información de publicidad para los ciudadanos, sólo se preocupan por velar los derechos de ellos de acuerdo a la ley, no es relevante la publicidad ya que es una entidad pública. La personería no cuenta con recursos para propuestas de marketing, es decir la empresa no tiene un área de marketing por lo tanto no es de su total prioridad para esta empresa.

### **1.3.1.2. Hallazgos del área de producción y operaciones**

9

#### **1.3.1.2.1. Positivos.**

- De acuerdo al trámite, se lleva un debido proceso. Y de manera inmediata.
- El servicio que ofrecen en la personería, todo está regulado en la ley, el código disciplinario, la constitución política. Que permite que todas sus operaciones y procesos sean muy claro.

#### **1.3.1.2.2. Negativos.**

- Los miembros de trabajo van creciendo es necesario contar con unas instalaciones más amplias y propias.
- En cuanto a procesos, para abarcar todo el municipio hace falta dos personerías una en derechos humanos y otra en vigilancia administrativa.
- Existe complejidad en la tecnología, como el internet, ya que quien lo paga es la alcaldía y este, es indispensable para llevar a cabo las actividades diarias.

#### **1.3.1.2.3. Análisis.**

La empresa es de servicios y público quiere decir que todo lo que se haga allí está regulado por la ley, no cuenta con área en específico de producción y de operaciones, pero estas operaciones se llevan a cabo en la personería, referente a los ciudadanos, se hacen de manera inmediata y eficaz.

### **1.3.1.3. Hallazgos del área financiera.**

#### **1.3.1.3.1. Positivos**

- La empresa no tiene obligaciones con nadie.
- Anualmente se recopila un informe que va para el consejo, en ese informe abarca todo lo que se hizo en el año y que se logró y que no.

#### **1.3.1.3.2. Negativos**

- Los activos están desvalorados, en regular estado, se amortizan dependiendo de su estado. Ya hace falta renovarlos y/o actualizarlos.
- Son el ente de control de Municipio pero como no basta con todo, hace falta más personerías para llegar hacer bien competentes.

### **1.3.1.3.3. Análisis**

10

La empresa no cuenta con un área de finanzas en específico ya que esta se basa solamente a defender los derechos fundamentales, es decir, sin ánimo de lucro. Los pocos recursos que entran a la personería se van en papelería y mantenimiento de los equipos y con la ayuda de la contadora externa se registran estos recursos.

### **1.3.1.4. Hallazgos del área de talento humano y organización.**

#### **1.3.1.4.1. Positivos**

- Se cuenta con un ambiente laboral sano.
- Se trabaja en equipo, se escuchan mutuamente.
- La formación es excelente, todos los miembros de la Personería Municipal son profesionales y aptos para estar en cada uno de sus cargos.

#### **1.3.1.4.2. Negativos**

- No cuentan con el suficiente capital humano, para abarcar más usuarios en el municipio.
- Su estructura organizativa no cuentan con descripciones claras de los puestos de trabajo, ya que son muy pocos los miembros de la oficina. Lo importante es responderle a los ciudadanos.

#### **1.3.1.4.3. Análisis.**

La Personería Municipal de San José Del Guaviare cuenta con miembros de excelente formación profesional y capacitados para estar en cada uno de sus puestos de trabajo, pero no cuentan con suficiente capital humano para trabajar y cumplir con todos los objetivos de la empresa para bien de los usuarios.

**1.3.2.1. Logo de la Personería Municipal de San José del Guaviare.**



**Servitium**

*Figura 1 Logo de la personería Municipal de San José Del Guaviare.*

**1.3.2.2. Logo de la personería móvil**

La personería móvil es un programa creado por la personería Municipal de San José del Guaviare, el cual consiste en ir a las comunidades del municipio ya sea zonas rurales o zonas urbanas, que no cuenten con la posibilidad o recursos para dirigirse a la personería o como ministerio público asistir a reuniones que sean invitados.



*Figura 2. Logo del programa personería móvil.*

De acuerdo con los hallazgos arrojados por el diagnóstico, vemos que el área más relevante para el para la Entidad es el área de talento humano pues este brinda la seguridad para que los ciudadanos se vayan satisfechos con los resultados. Para ver los factores internos y externos de esta área realizamos la Matriz DOFA y conocer mejor la situación.

Tabla 1. Matriz DOFA

<b>MATRIZ DOFA</b>  <b>Servitium</b>	<b>POSITIVOS</b>	<b>NEGATIVOS</b>
<b>INTERNOS</b> <b>(Factores de la Entidad)</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia del Personero Municipal más de 9 años, con excelentes resultados.</li> <li>• Equipo profesional capacitado para trabajar en la personería Municipal de San José del Guaviare.</li> <li>• Excelente servicio de la Personería Municipal al usuario.</li> <li>• Adaptación del MECI (Modelo Estándar de Control Interno) en la personería Municipal de San José Del Guaviare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de articulación entre Personerías de los demás municipios para el desarrollo de una agenda compartida.</li> <li>• Veredas lejanas, ciudadanos que no acceden al Estado.</li> <li>• Falta de articulación con el Alcalde Municipal, a fin de resolver las dificultades de manera verbal, en pro del beneficio de los ciudadanos de San José del Guaviare</li> </ul>
<b>EXTERNOS</b> <b>(Factores de ambiente)</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Momento Histórico de visibilización de San José del Guaviare como municipio azotado por la violencia.</li> <li>• Personería Municipal promueve los derechos a personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden público en zonas rurales distantes.</li> <li>• Difícil acceso a zonas lejanas del Municipio por motivo de inseguridad y amenazas.</li> <li>• Amenazas del conflicto armado.</li> </ul>

**Artículo primero: ORGANIGRAMA Y PLANTA DE PERSONAL.** Anexar Como parte integral a este acto administrativo el organigrama y planta del personal de la entidad estructurada según el Acuerdo No. 008 de Agosto 01 de 2005 y el Acuerdo No. 004 del 18 de Abril de 2017.

*Figura 3 Organigrama*



## 1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

14

### 1.4.1.1. Descripción de La Personería Municipal.

Es un centro del Ministerio Público que ejerce, vigila y hace control sobre la gestión de las alcaldías y entes descentralizados; velan por la promoción y protección de los derechos humanos; vigilan el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos e intereses.

➤ **Naturaleza de la Personería Municipal.** (HERRERA, 2016)

La Constitución Política de 1991, en sus artículos 113, 117 y 118, consagra:

“ARTICULO 113. Son Ramas del Poder Público, la legislativa, la ejecutiva, y la judicial. Además de los órganos que las integran existen otros, autónomos e independientes, para el cumplimiento de las demás funciones del Estado. Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.

ARTICULO 117. El Ministerio Público y la Contraloría General de la República son órganos de control.

ARTICULO 118. El Ministerio Público será ejercido por el Procurador General de la Nación, por el Defensor del Pueblo, por los procuradores delegados y los agentes del ministerio público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los personeros municipales y por los demás funcionarios que determine la ley. Al Ministerio Público corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.” (Subrayado fuera de texto)

De acuerdo con la Constitución Política de 1991, el Ministerio Público es uno de los órganos de control del Estado. Es ejercido por el Procurador General de la Nación, por el Defensor del Pueblo, por los Procuradores Delegados y los agentes del Ministerio Público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los personeros municipales y por los demás funcionarios que determine la ley.

### 1.4.1.2. Quienes trabajan en La Personería Municipal

#### **Personero del Municipio de San José del Guaviare.**

El Personero Municipal es un empleado público que según el numeral 8 del artículo 313 de la Constitución Política es elegido por el Concejo para el período que fije la ley, a quien le corresponde, en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público, la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección

del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan<sup>15</sup> funciones públicas.

(HERRERA, Gestor Normativo, 2106) Frente a sus funciones, el artículo 178 de la Ley 136 de 1994 consagra:

“ARTÍCULO 178. FUNCIONES. El Personero ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones del Ministerio Público, además de las que determine la Constitución, la Ley, los Acuerdos y las siguientes:

1. Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución.

2. Defender los intereses de la sociedad.

3. Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales.

4. <Aparte tachado derogado tácitamente por la Ley 200 de 1995> Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes acogiéndose a los procedimientos establecidos para tal fin por la Procuraduría General de la Nación, bajo la supervigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las Investigaciones.

Las apelaciones contra las decisiones del personero en ejercicio de la función disciplinaria, serán competencia de los procuradores departamentales.

5. Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales.

6. Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales.

7. Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.

8. Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley.

9. Rendir anualmente informe de su gestión al Concejo.

10. Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna, salvo la excepción prevista por la Constitución o la ley.
11. Presentar al Concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.
12. Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.
13. Defender el patrimonio público interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinentes.
14. Interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte del proceso penal o ante la jurisdicción civil.
15. <Numeral modificado por el artículo 38 de la Ley 1551 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Divulgar, coordinar y apoyar el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos humanos en su municipio; promover y apoyar en la respectiva jurisdicción los programas adelantados por el Gobierno Nacional o Departamental para la protección de los Derechos Humanos, y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades públicas o privadas competentes.
16. Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el Defensor del Pueblo en el territorio municipal.
17. Interponer por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.
18. Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades.

El poder disciplinario del personero no se ejercerá respecto del alcalde, de los concejales y del contralor.

Tal competencia corresponde a la Procuraduría General de la Nación, la cual discrecionalmente, puede delegarla en los personeros.

La Procuraduría General de la Nación, a su juicio, podrá delegar en las personerías la competencia a que se refiere este artículo con respecto a los

empleados públicos del orden nacional o departamental, del sector central o<sup>17</sup> descentralizado, que desempeñen sus funciones en el respectivo municipio o distrito.

19. Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley.

20. Apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.

21. Vigilar la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio o distrito y la puntual y exacta recaudación e inversión de las rentas municipales e instaurar las acciones correspondientes en caso de incumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.

22. Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias.

23. Todas las demás que le sean delegadas por el Procurador General de la Nación y por el Defensor del Pueblo.

24. <Numeral adicionado por el artículo 38 de la Ley 1551 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Velar por el goce efectivo de los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado, teniendo en cuenta los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad, así como las normas jurídicas vigentes.

25. <Numeral adicionado por el artículo 38 de la Ley 1551 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Coadyuvar en la defensa y protección de los recursos naturales y del ambiente, así como ejercer las acciones constitucionales y legales correspondientes con el fin de garantizar su efectivo cuidado.

26. <Numeral adicionado por el artículo 38 de la Ley 1551 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Delegar en los judicantes adscritos a su despacho, temas relacionados con: derechos humanos y víctimas del conflicto conforme a la ley 1448 de 2011 y su intervención en procesos especiales de saneamiento de títulos que conlleven la llamada falsa tradición y titulación de la posesión material de inmuebles.

### **Abogada de la personería Municipal**

Sus funciones son:

- Elaboración acciones de Tutela.
- Elaboración derechos de petición.
- Recepción declaraciones de víctimas.
- Elaboración recursos de reposición ante la unidad de víctimas.
- Elaboración recursos de apelación ante la unidad de víctimas.
- Elaboración recursos de queja ante la unidad de víctimas.
- Asesoría jurídica a la ciudadanía.
- Sustanciación procesos disciplinarios.

### **Administradora de empresas.**

Bajo el cargo de *APOYO A LA GESTIÓN OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA* delega las siguientes funciones:

- Atención al público.
- Recepción de correspondencia.
- Manejo de archivo.
- Asistencia a comités que delegue el Personero.
- Asistencia a reuniones que delegue el Personero.
- Recepción de declaraciones de víctimas.
- Elaboración Derechos de Petición.
- Elaboración de oficios.
- Agendar reuniones.
- Elaboración Resoluciones de reconocimiento de personería jurídica de las veedurías.
- Apoyo a las actividades programadas por la personería

### **Contadora**

La personería Municipal cuenta con una *CONTADORA EXTERNA* el cual tiene las siguientes funciones:

- Asesoría Contable.
- Elaboración informes Contables.
- Revisión presupuesto y P.A.C.
- Rendición cuenta anual de la Contraloría Regional del Guaviare.
- Elaboración liquidaciones laborales de los funcionarios de la Personería.
- Elaboración mensual de nómina.

### 1.4.1.3. Condiciones ambientales.

Las condiciones ambientales del centro de atención a los usuarios (oficina Personería Municipal) tienen que ver con el diseño de aspectos como, la iluminación, la temperatura y el ruido.

- Se cuenta con una oficina alejada al ruido para escucharlos con mayor entendimiento donde se tratan los principales problemas delicados y confidenciales. Además de hablar en voz media-baja para no molestar los compañeros de trabajo.
- Las temperaturas del Municipio de San José Del Guaviare son extremas (calor) que afectan a los trabajadores y visitantes por lo cual se mide la temperatura a través de los aires acondicionados, adecuada (o preferida) por los usuarios y la requerida para llevar a cabo las tareas por parte de los trabajadores.
- No hay humedad
- Se cuenta con espacios necesarios para los clientes
- Ventanas amplias con persianas que prolonga una mayor precisión para la comodidad visual

### 1.4.1.4. Condiciones de recursos. (Recursos humanos)

(condiciones de trabajo , 2017) En un primer momento, se señala que será condición de trabajo lo que se entregue al personal para que pueda prestar sus servicios a cabalidad. A contrario, si el trabajador o cuenta con estos elementos difícilmente podría cumplir con sus obligaciones en la forma y calidad esperada por el empleador. Debido a que los servicios prestados por el personal contratado, es uno de los medios con los que cuenta el empleador para alcanzar los objetivos por los cuales éste constituyó una empresa o negocio, será prácticamente una obligación para el empleador, otorgar estas condiciones de trabajo. Si bien es cierto que lo entregado a los trabajadores que sea imprescindible para prestar sus servicios, tienen tal categoría, de la definición legan antes señalada también serían consideradas como condición de trabajo todo aquello que sea “necesario” para el cabal desempeño de las labores del trabajador. En este último supuesto, corresponderá determinar en cada específico caso, si el empleador está obligado a entregar lo que se necesite, para que el personal pueda cumplir con sus obligaciones en la forma debida. Ello es importante, porque si el trabajador no labora en la forma esperada, por no contar con los medios que razonablemente puedan ser considerados como necesarios, no sería responsable del incumplimiento parcial por la prestación de sus servicios.

(condiciones de trabajo , 2017) *“Las condiciones de trabajo, también están reguladas de forma expresa en nuestra legislación. En el artículo 19º del decreto*

*Supremo N° 01-97-TR (01-03-97), Texto Único Ordenado de la ley de<sup>20</sup> Compensación por Tiempo de Servicios (TS), Decreto Legislativo N° 650, se detallan una serie de beneficios que no son computables para el cálculo de la CTS. En la aplicación del artículo 7° del Decreto Supremo N° 03-97-TR, los conceptos previstos en este artículo tampoco constituyen remuneración para ningún efecto legal”*

De esta definición, nos interesa resaltar los siguientes aspectos:

Cada trabajador tiene su herramienta de trabajo como computadores, escritorios, silla ergonómica, entre otros, esto, para llevar a cabo sus actividades diarias y reguladas en pro de su salud y comodidad. Si se presenta alguna interrupción con estos muebles se procede al mantenimiento respectivo o a su defecto el cambio de ello.

En cuanto a la remuneración; es deber por parte del Concejo Municipal de establecer mediante acuerdo municipal el incremento salarial de los empleados públicos del Municipio, entre ellos, el salario del Personería Municipal y del Secretario de la Personería Municipal. Rad. 20162060201742 Del 25 de Julio de 2016. Además se brinda otros beneficios para todos los trabajadores de la personería con actividades lúdicas.

## 1.5. FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

21

**La señora Anyela Piedad Quevedo Villamil cumplirá en la PERSONERÍA MUNICIPAL bajo el cargo de asistente administrativo las siguientes funciones:**

- Principalmente estará a cargo del trabajo JEP (Jurisdicción Especial para la Paz) con población víctima.
- Actualización MECÍ (Modelo estándar de control interno).
- Elaboración directriz para organización de archivos.
- Asesoría a la población víctima en lo relacionado con los procesos para la respectiva indemnización y para el ingreso a la jurisdicción especial para la paz.
- Asistencia a comités ante la administración municipal y demás entidades departamentales, nacionales e internacionales.
- Atención al público.
- Elaboración al plan de mejoramiento de atención al usuario.
- Entre otros procesos o coordinación según sea el caso que se tengan que realizar bajo el cargo del personero Municipal.

## **1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

22

### **1.6.1. TITULO**

#### **CAPACITACIONES Y TALLERES JURÍDICOS Y EMPRESARIALES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL EN ZONAS RURALES DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA.**

### **1.6.2. OBJETIVOS**

#### **1.6.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Planear y ejecutar capacitaciones y talleres jurídicos y empresariales de la personería municipal en zonas rurales de san José Del Guaviare dirigido a la ciudadanía.

#### **1.6.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Elaborar un plan de acción con hoja de ruta previa que se establece para organizar, definir tareas y optimizar tiempo y recursos.
- Diseñar y ejecutar talleres sobre emprendimiento con el fin de explotar sus habilidades y destrezas y aprovechamiento de los recursos.
- Desarrollar capacitaciones jurídicas en zonas rurales con enfoque diferencial a población víctima.

Por medio de capacitaciones jurídicas y talleres de emprendimiento basándonos en el fortalecimiento a la atención al ciudadano en zonas rurales del municipio de San José Del Guaviare primamos en la labor profesional y el contacto con la ciudadanía en zonas rurales con enfoque diferencial a población víctima y en general, por ello, la personería a través de estos medios se dirigirá a estas comunidades y cumplir con la obligación que se tiene en esta entidad haciendo valer sus derechos.

Este trabajo se realiza con profesionales en el tema abogados como ministerio público administradoras y además en algunos casos con acompañamiento de la policía, defensoría del pueblo y enlaces de grupos étnicos y afros departamentales. Esto, para fortalecer el área de talento humano, que brinde un buen servicio al ciudadano, que la Personería Municipal de San José Del Guaviare opte por estrategias para hacer crecer la entidad y así ayudar a más ciudadanos que lo necesite.

## 1.8. CRONOGRAMA

24

Tabla 2. Cronograma de actividades.

ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN EN SEMANAS																			
	AGOSTO				SEPTIEMBR E				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CONOCIMIENTO LABORAL			■	■																
DIAGNÓSTICO A LA PERSONERÍA MUNICIPAL					■	■														
INVESTIGACIÓN Y PROPUESTA					■	■	■	■												
REVISIÓN DE LA PROPUESTA									■	■										
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DESARROLLO DE LA PROPUESTA											■	■	■	■	■	■	■	■		
CREACIÓN DE LOS TALLERES											■	■								
REALIZACIÓN DE LAS CAPACITACIONES Y TALLERES EN LAS ZONAS RURALES											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CORRECIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA													■	■	■	■	■	■		
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
CONCLUSIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA PROPUESTA																	■	■	■	■
ENTREGA DEL TRABAJO FINAL																		■		
	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SOCIALIZACIÓN																		■	■	■

2.1. PLAN DE ACCIÓN.

2.1.1. Análisis

Para llevar a cabo la propuesta, debemos iniciar con un plan de acción donde planificaremos cada salida, allí se mirará la hoja de ruta encontraremos el sitio, la comunidad, los temas, y el tiempo que realizaremos en la actividad. (Esto por cada salida).

Además el plan de acción nos ayudará como herramienta de planificación para optimizar recursos económicos y de tiempo, mejorando el rendimiento para la consecución de los objetivos planteados.

2.1.2. Hoja de ruta previa.

**HOJA DE RUTA  
PERSONERÍA MÓVIL**

<p><b>1. SITIO</b></p> <p>RECONOCER PREVIAMENTE EL SITIO PARA IDENTIFICAR Y MITIGAR RIESGOS</p>	<p><b>2. COMUNIDAD</b></p> <p>DISTINGUIR LA COMUNIDAD AL QUE VA DIRIGIDA LA ACTIVIDAD: COMO CULTURA, CREENCIAS, VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO ENTRE OTRAS.</p>
<p><b>3. LOGÍSTICA</b></p> <p>PLANEAR LA LOGÍSTICA PARA EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD ANTES-DURANTE-DESPUÉS.</p>	<p><b>4. COORDINACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRESIDENTES DE ACCIÓN COMUNAL.</li> <li>• POLICÍA NACIONAL Y ARMADA (DEPENDIENDO DEL CASO).</li> </ul>
<p><b>5. AGENDA PERSONERÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONTAR CON LA AGENDA DE LOS MIEMBROS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL</li> <li>• LLEVAR UN DIRECTORIO PARA PROGRAMAR LAS SALIDAS.</li> </ul>	<p><b>PERSONERÍA MÓVIL</b></p> <p>320 858 20 13                  Transversal 23 calle21 oficina c6                  personeriamunicipal@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co</p>

Figura 4. Hoja de ruta

**2.1.3. (Objetivos, actividades, responsabilidades, recursos, plazos, indicadores y ajustes).**

*Tabla 3. Plan de acción.*

<b>OBJETIVOS</b>	Promover el diálogo de la personería en las zonas rurales de San José Del Guaviare, fomentando la participación ciudadana.
<b>ACTIVIDADES</b>	Realizar capacitaciones jurídicas y talleres empresariales con expertos y profesionales de la personería Municipal en las zonas rurales.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	-Capacitaciones jurídicas: Realizadas por el personero Municipal y la abogada de la personería. -Talleres empresariales: Realizadas por la administradora de empresas y la abogada de la personería.
<b>RECURSOS</b>	-Tiempo: Contar con la agenda de cada uno de los miembros de la personería. -Transporte: Un vehículo de propiedad de la personería -Material didáctico: papelería como volantes, folletos, talleres, lapiceros, etc., y un video beam. -Humanos: Expertos profesionales para las capacitaciones jurídicas y los talleres didácticos.
<b>PLAZOS</b>	Las fechas y la hora de la realización de cada actividad en las diferentes comunidades se planearán una semana antes con un promedio de 3 horas por cada actividad.
<b>INDICADORES</b>	Para los indicadores de gestión que usaremos para el seguimiento y evaluación son las planillas, para conocer cuántas personas asistieron, cuantas actividades realizaremos y así evaluar para obtener unos resultados.
<b>AJUSTES</b>	Ya que es un trabajo que está en constante desarrollo, haremos ajustes a medida que vaya creciendo la personería Móvil en las zonas rurales o cada vez que se requiera.

## 2.1.4. Planillas de asistencia.

27



2016-2020  
Servitium

**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**PERSONERÍA MUNICIPAL**  
**SAN JOSE DEL GUAVIARE**  
NIT: 900036382-9

"El ciudadano primero"




Fecha: \_\_\_\_\_

**LISTADO DE ASISTENCIA**

N o.	NOMBRES / APELLIDOS	CÉDULA	COMUNIDAD / DIRECCIÓN	CELULAR	FIRMA
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

Comunidad: \_\_\_\_\_ COMUNIDADES RURALES

Figura 5. Planillas de asistencia.

## 2.1.5. Presupuesto

Tabla 4. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
PAPELERÍA (TALLERES VOLANTES, HOJAS, ETC.) LAPICERO, MARCADORES, CINTAS ETC	DEPENDIENDO DE CADA ACTIVIDAD	\$ 30.000	\$ 30.000
REFRIGERIOS PARA LOS MIEMBROS DE LA PERSONERÍA	8 PERSONAS	\$ 5.000	\$ 40.000
GASOLINA (DISEL)	VEREDA CERCANA (IDA Y VUELTA)	\$ 40.000	\$ 40.000
	VEREDA LEJANA	\$ 100.000	\$ 100.000
OTROS GASTOS	POR CADA ACTIVIDAD	\$ 20.000	\$ 20.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 195.000</b>	<b>\$ 230.000</b>

Realizamos un volante para invitar a la comunidad por medio del presidente de acción comunal, policía o directamente a ellos.

**CIUDADANÍA ZONA RURAL**

**PARTICIPA EN:**

**TALLERES DE EMPRENDIMIENTO**

**CAPACITACIONES JURÍDICAS**

**APROVECHA TU TIEMPO...**

**...CON CAPACITACIONES Y TALLERES JURÍDICOS Y EMPRESARIALES REALIZADO POR EXPERTOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.**

**ESCUCHA, APRENDE, DECIDE.**

**PERSONERÍA MÓVIL**

### 2.2.1. Objetivo

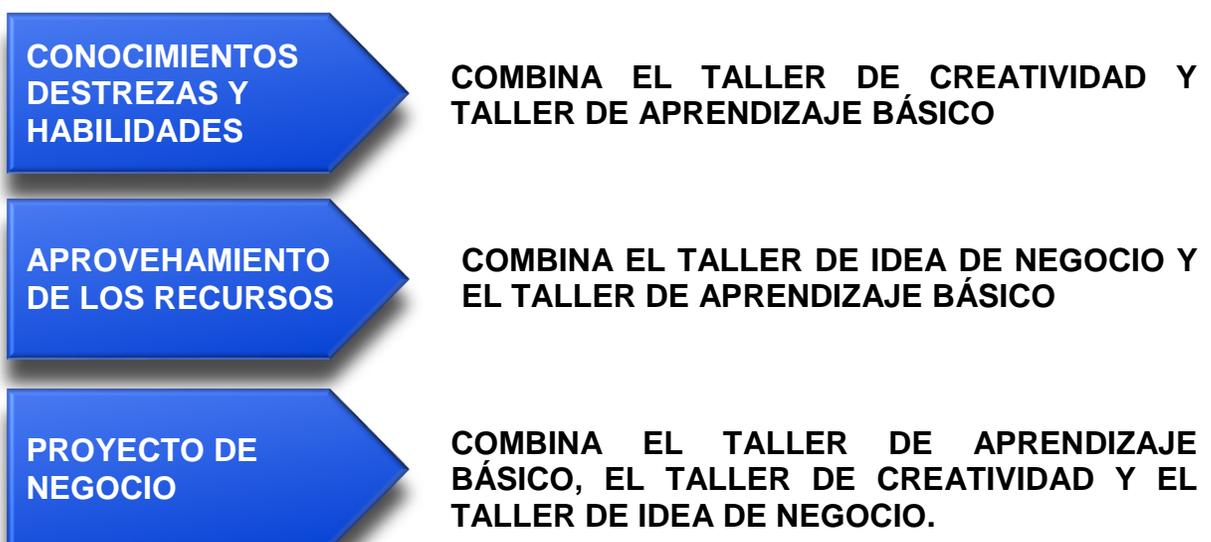
El objetivo de la creación de estos talleres es que la población víctima y en general exploten de manera dinámica sus habilidades e ideas o se distraigan de todos los conflictos que han tenido a lo largo de su vida, además de fomentar empleo o ingresos extras al hogar.

Los talleres de emprendimientos son prácticos para que las personas puedan participar ya que sabemos que serán dirigidos a comunidades de zonas rurales, por ejemplo aquellos analfabetos, los de tercera edad, los jóvenes y niños, los que no saben escribir, los que tienen hijos, discapacitados, etc., la idea de estos talleres es que no sólo se diviertan sino que aprendan aprovechar su tiempo, explotar sus habilidades y talentos.

Para conseguirlo ofrecemos 3 tipos de talleres básicos que atienden de manera práctica las capacitaciones para el desarrollo de las actividades y lograr el objetivo que queremos alcanzar. (Cada taller está diseñado para 35 a 40 minutos).



Estos talleres se pueden impartir de forma independiente o combinando varios. Si combinamos los talleres, tenemos las siguientes líneas de formación:



## 2.2.2. Taller de aprendizaje básico

Para empezar debemos tener un ambiente de aprendizaje, es decir, un espacio donde podamos compartir y desarrollar la actividad. Tener en cuenta:

- Los estilos de aprendizaje
- Que sean flexibles
- Conocer el espacio
- Que promueva el aprendizaje colaborativo
- Promuevan la autonomía

Después de tener el espacio de trabajo, dividiremos las personas en grupos e iniciaremos el taller

¿Qué haremos en el taller?

- Sopa de letras: Es divertido se puede hacer grupal o individual la sopa de letras estará acompañado de imágenes para que reconozcan las palabras que hallarán. Esto les sirve a aquellas que no saben leer y ayudarán por medio de imágenes mientras que las otras que saben leer subrayarán la palabra encontrada. Estas palabras serán referentes a los servicios que ofrecen en la Personería Municipal. Ejemplo:

P	E	R	S	O	N	E	R	I	A	O	U	C	D
V	R	S	F	A	O	R	R	T	S	R	C	O	F
D	I	S	T	R	I	T	D	L	V	E	M	M	G
R	S	L	I	Q	O	O	E	O	R	I	U	U	B
Q	D	C	T	U	P	P	S	P	E	U	T	N	R
R	I	E	U	I	E	E	A	F	D	Q	F	I	R
W	T	D	Y	T	M	R	S	E	U	A	O	D	Ñ
U	R	R	R	E	H	A	F	G	R	E	G	A	Ñ
Y	O	S	A	D	L	Q	S	E	I	G	O	D	N
O	D	E	D	E	R	E	C	H	O	S	G	E	D
P	D	E	T	I	G	U	H	E	K	Y	T	S	A
G	J	U	S	T	I	C	I	A	L	D	O	E	G
Y	T	E	H	A	D	Y	F	E	R	T	I	U	Q
O	D	E	C	L	A	R	A	C	I	O	N	E	S

**BUSCA LA PALABRAS RELACIONADAS CON LAS IMÁGENES Y SUBRAYA.**



*Servitium*  
**PERSONERÍA**



**COMUNIDADES**



**VICTIMAS**



**JUSTICIA**



**TUTELAS**



**DECLARACIONES**



**DERECHOS**

Figura 6. Sopa de letras.

- El escuadrón

Definición: Cada equipo debe hacer una nave voladora usando dos hojas de papel (de tamaño a4) y tiene que hacer que vuele y atravesese una distancia para llegar a un objetivo.

Objetivos: la creatividad, el trabajo en equipo y la comunicación.

Participantes: en grupos entre 3 y 5 personas

Material:

- hojas de papel bond , tamaño a4
- 1 aro de cincuenta centímetros de diámetro

Consignas de partida

- cada grupo va a hacer una nave voladora
- esta nave tiene que recorrer una distancia de 5 metros
- y debe atravesar una cuerda alta
- tienen tres intentos para lograr su cometido

Desarrollo:

- Se forman los grupos (3 a 5 personas)
- Se les entrega los papeles
- Se les imparte la consigna

Advertir sobre la solicitud de una hoja adicional (adultos): El grupo concluye la prueba cuando logra que su nave vuele y atravesese la cuerda alta (tiene hasta 3 intentos).

Los intentos de cada grupo no pueden ser consecutivos (A fin de fomentar la participación de todos)

El juego termina una vez que todos los grupos han cumplido la prueba.

Evaluación: el moderador debe aplaudir los aciertos: Felicitar a todo el escuadrón por el logro del objetivo.

El equipo debe aplaudir los aciertos.

Felicitar al primer grupo que cumplió con el objetivo.

El moderador preguntara de manera abierta: pedir opiniones

- ¿qué podemos sacar de aprendizaje de este juego?
- ¿cuál ha sido el momento más difícil?
- ¿qué se siente ver que los otros grupos pasan y nuestro grupo se queda?
- ¿qué sentimos ahora que todos hemos cumplido con el objetivo?

El moderador debe hacer un cierre reflexivo sobre lo que ha hecho que cada grupo llegue a su objetivo: en términos de comunicación, trabajo en equipo y sobre todo motivación. 32

Variantes:

Variante para adultos (negociación): si malogran alguna hoja de papel se les entrega otra nueva, pero además una hoja adicional, la cual necesariamente debe incluirla en su diseño (es el costo por malograr una hoja).

### 2.2.3. Taller de creatividad

Un taller de este tipo es un mecanismo que logra promover el pensamiento creativo, para crear y convivir sobre una cultura de innovación que derive en la generación de ideas valiosas para el entorno: Casa, academia, trabajo, país, etc.

- Figuras: Como forma de enseñanza se realiza corte de espejo, es decir, cada participante surdo o diestro realizará el corte en las figuras luego la armará esto para ayudar al desarrollo de su habilidad manual. Por ejemplo:

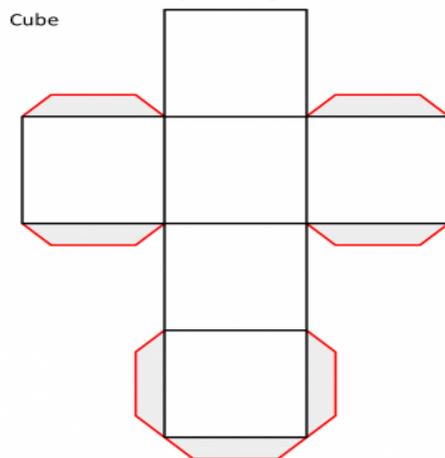


Figura 7 Corte de figura

Estas figuras pueden ser sencillas o ser con un toque de creatividad de cada participante.





Figura 8. Cajitas de cartón  
Figura 9. Casitas de cartón

- Reciclaje: Concienciar a las nuevas generaciones de la situación actual sobre residuos es primordial, y los problemas que supone el exceso de basura en el que nos encontramos.

Desarrollo.

¡Este taller de reciclaje es muy fácil!

Se cuentan las personas que haya y se dividen en 3 grupos, luego, cada grupo tendrán 5 minutos para pensar que juguete, muñeco, o figura armarán y con qué objetos reciclables que encuentren a su alrededor. Como palos, plástico, tapas botellas, cartón, cuerdas, etc., (el moderador brindará material básico como pintura, colbón, tijeras y marcadores para su ejecución y/o elaboración), el mejor diseño que hagan ganará. Con un tiempo de ejecución de 15 a 20 minutos.



Figura 10



Figura 11

#### 2.2.4. Taller de idea de negocio

Lo que buscamos con este taller es que las personas aterricen esas ideas que tienen, que por lo menos que la idea quede como una imagen o representación que quedará en la mente o una intención de hacer algo, ingenio para disponer, inventar o trazar esa idea.

##### ¿Qué se debe tener en cuenta?

La disposición de la persona.  
Por supuesto la creatividad.

Si nos ponemos a pensar en frío, es difícil que surjan, así que para poder empezar por algo, mostraremos el siguiente taller:

- **Fase 1.** Darles a cada una de las personas que quieran participar un papel y un lápiz y las personas que no sepan escribir le dirán al moderador con sus propias palabras.

La idea, es que nos comenten cual es sueño, (si lo tienen), en que trabajan o por el contrario en qué quisieran trabajar, si son felices, que nos cuenten sus vidas por encima. Lo que hacemos es empatizar con ellos, conocer qué comportamientos tienen, qué objetivos desean cumplir, qué acciones realizan y qué problemas les provocan esas acciones.

- **Fase 2.** Cada participante hará una pequeña encuesta realizada por la personería Municipal.

**ENCUESTA IDEA DE NEGOCIO  
(PERSONERÍA MÓVIL)**

**Genero**

o Masculino

o Femenino

**¿Qué edad tienes?**

o Menos de 18 año

o 19 a 25

o 26 a 35

o 36 a 50

o 51 o más años

**¿Qué frecuentas hacer en tus tiempos libres?**

o Leer

o Jugar

o Hacer ejercicio

o Dormir

o Trabajar

o otro  ¿Cuál?

---

**¿Tienes alguna destreza o pasatiempo?**

No  Sí  ¿Cuál?

---

**¿Tienes alguna idea de negocio?**

No  Sí  ¿Cuál?

---



---

**¿Has pensado tener tu propio negocio?**

No  Sí  ¿Cuál?

---



---

*Figura 12. Encuesta de emprendimiento*

- **Fase 3.** Después de conocer el segmento, objetivo y problemas que resolver, dar algunos testimonios, seguiremos con la tercera fase. Cada persona tendrá unos minutos para pensar en una idea de negocio, no importa si es referente a un proyecto, nueva idea, un negocio existente o nuevo. El moderador los irá animando diciéndoles que no importa si son raras, nuevas, alocadas, inexistente o casuales lo importante es que la escriban o la digan.
- **Fase 4.** En esta fase el moderador dará una pequeña charla sobre:

- Como aprovechar su tiempo
- Que mecanismos hay para llevar a cabo una idea de negocio
- Como solucionar problemas
- Confianza en sí mismo
- Actividades

## 2.3. CAPACITACIONES JURÍDICAS

### En estas capacitaciones jurídicas contamos:

- Con personas expertas, profesionales en el tema, miembros de la personería Municipal.
- Temas relacionados con el servicio prestado en la entidad.
- Va dirigido a personas con enfoque diferencial a población víctima y general.

### ¿Quiénes dictan la capacitación?

Los miembros de la personería municipal son profesionales y altamente calificados para dar estas capacitaciones jurídicas, además, están capacitados para tratar a las personas de diferentes comunidades con tacto.

Ellos son:

- La abogada de la personería
- Personero Municipal
- Administradoras de empresas

### Temas a tratar.

- Acción de tutela
- Derechos de petición

### ¿A quién va dirigido?

Va dirigido a comunidades con enfoque diferencial a población víctima y general, en zonas rurales del municipio de San José Del Guaviare, Guaviare.

### Tiempo de la capacitación

La capacitación está prolongada en 45 minutos cada tema, con preguntas del público.

3.1. Resultados de los talleres empresariales

Estos talleres básicos los hemos realizado en tres comunidades en un periodo de dos meses con resultados positivos las personas han captado la idea, sin importar las dificultades de algunos al escribir, entender, caminar o hablar, siempre abiertos a las actividades dadas.



*Figura 13. Comunidad Vereda Aguabonita*



*Figura 14. Vereda aguabonita*

*Figura 16. Integración en la Vereda el limón*

*Figura 15. Vereda el limón con acompañamiento del Personero Municipal*



*Figura 17. Barrio Arazá en jurisdicción de San José Del Guaviare*



### **3.2. Resultados de las capacitaciones jurídicas**

*Figura 19. Realización de talleres con la comunidad de la Vereda Simón bolívar*

Asistimos a más de 5 capacitaciones en diferentes comunidades y/o veredas de la jurisdicción de San José Del Guaviare, algunos, con acompañamiento de la defensoría del pueblo y enlaces de grupo étnico y afros de la gobernación del departamento del Guaviare y la Policía Nacional. Estas capacitaciones se

tomaban más del tiempo requerido ya que exponían sus inquietudes, como 40 ciudadanos y preguntas de acuerdo a los temas, ellos, quedaron satisfechos con el acto realizado por parte de la Personería Municipal Móvil.



*Figura 21. Capacitación en el colegio las Acacias.*



*Figura 20. Charlas del personero Municipal en la comunidad de mosquito*



*Figura 24. Vereda guayaberos con acompañamiento de la policía Nacional*

Hubo una capacitación especial que fue a los reincorporados, algo que es de suma importancia porque por medio de estas capacitaciones se les asesoró y se les ilustró que derechos tienen como ciudadanos, por ejemplo muchos de ellos no tienen cédula de ciudadanía, entonces, esto, les ayudaba para saber cuáles eran los mecanismos de participación ciudadana, para hacer parte del sistema de gobierno y como se manejan las leyes en Colombia.



*Figura 26. Comunidad de reincorporados*



*Figura 25. Capacitación por parte de la personería Municipal Móvil*



*Figura 28. Abogada de Personería Municipal*



*Figura 29. Charla sobre los servicios de la personería Municipal*



*Figura 27. Reincorporados en la jurisdicción de San José Del Guaviare*

El objetivo fundamental de este trabajo de grado era abordar una propuesta de mejoramiento en la Personería Municipal de San José Del Guaviare, haciendo un estudio a la entidad, clave para conocer los hallazgos positivos y negativos de las áreas. A partir de ahí, identificamos el área de talento humano como fuente principal para abarcar un buen funcionamiento en la Personería.

Así pues, la aportación principal de este trabajo, consiste en unas capacitaciones jurídicas y talleres empresariales dirigidos a las zonas rurales en jurisdicción de San José Del Guaviare, en el cual, basándose en la experiencia y profesionalismo de los miembros de la Personería, se pretendía mejorar la calidad del servicio al usuario. Se ha escogido esta propuesta, ya que las comunidades de las zonas rurales son las más afectadas del conflicto armado, además, que no pueden acceder a la zona urbana, o bien, no tienen el conocimiento de las ayudas que tienen siendo víctimas, de igual manera, están dirigidos a la población en general que quieran conocer sus derechos ante cualquier situación.

El problema más grande que presenta el conflicto son las víctimas que dejan, como los homicidios, las amenazas, el despojo de sus tierras, el desplazamiento forzado y más hechos victimizantes que centran al pueblo a sufrir para buscar el sustento, superar crisis emocionales, buscar sus familiares secuestrados o perdidos, es por ello, que necesitamos apoyo a estas comunidades más lejanas que no conocen sus derechos como ciudadanos.

Las conclusiones que se derivan de este trabajo de grado que se presenta, se enlazan entre sí los temas tratados y son los que se exponen a continuación.

- Ante este escenario, identificamos que el conflicto armado seguirá por décadas, que las víctimas son cada vez más; como se muestra en el primer capítulo, se necesita entidades como la personería Municipal que vele por sus derechos de acuerdo a la ley. Pero abogando cada día para que a la personería les lleguen más recursos humanos y económicos para el cumplimiento de sus deberes.
- Todas estas circunstancias han requerido medidas extremas para reducir el conflicto en estas zonas más afectadas las cuales sabemos que son las zonas rurales. En la Personería buscamos capacitar no sólo los profesionales para que con tacto brinden un buen servicio al usuario, sino al mismo cliente que son el pueblo, ya que ellos son los que deben conocer que ayudas pueden llegar a tener si declaran ante cualquier entidad del ministerio público.
- Los talleres empresariales realizados a algunas comunidades fueron recibidas positivamente y fue una iniciativa el cual brinda seguridad para que no sólo las víctimas sino que los campesinos, los indígenas, los afros y la población en general, exploten sus capacidades y creatividad. Fue notorio que estas comunidades como los grupos étnicos que salen al pueblo a vender sus

artesanías hechas a mano, los campesinos sus gallinas, animales y cultivos,<sup>43</sup> lo hacen para poder subsistir, el cual estos talleres arrojaron un plus a sus ideas de emprendimiento, o bien, a sus vidas laborales.

- Las capacitaciones realizadas de la personería móvil a las zonas rurales se vieron involucrados las autoridades institucionales, la defensoría del pueblo, y enlaces departamentales de grupos étnicos y afros. Además de participar en estas capacitaciones ciudadanos del municipio también participaron reincorporados que quieren hacer parte de esta sociedad.

Por último, resaltar dos aspectos sumamente importantes; la Personería se atrevió a dirigirse a estas comunidades a brindarles beneficios en pro del ciudadano, con un trabajo arduo, con dificultades de acceso a algunas zonas restringidas, climas extremos (lluvias, calor), y exponiendo las vidas como funcionarios públicos con un sólo objetivo cumplir con nuestras obligaciones como personería y el otro aspecto es que se reforzó el servicio al usuario. Ha crecido la confianza a esta entidad para hacer declaraciones, derechos de petición, tutelas o cualquier oficio que sea competente a la personería.

## RECOMENDACIONES

44

Falta una articulación entre Personerías de los demás municipios para el desarrollo de una agenda compartida ya que no sólo las zonas rurales en la jurisdicción de San José Del Guaviare son afectadas, sino que en todo el departamento.

Es de suma importancia que la personería siga con este trabajo que ha sido arduo, que busquen más recursos humanos para el acompañamiento y agregarle más temas para que pueda crecer este proyecto.

Fijar más, los puestos de trabajo ya que la personería Municipal es pequeña no cuenta con cargos fijos, es decir, los miembros de trabajo, hacen todo pero no tienen un oficio específico lo cual se torna un poco desordenado sus obligaciones laborales.

El municipio de San José Del Guaviare es zona roja, es decir, hay conflicto armado por ende hay mayor número de víctimas, se necesitan más profesionales en la personería por lo menos un abogado más que cubra las delegaciones del personero y mejore la atención al usuario.

## ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Mi experiencia como pasante en la personería municipal fue muy satisfactoria, pude conocer sitios y comunidades del municipio de San José, fui a las zonas rurales sin importar la distancia, los climas extremos, lo importante era cumplir con mi labor, saber que el servicio a la ciudadanía tanto en la oficina como directamente en sus hogares se mejoró, gracias al trabajo arduo de cada uno de nosotros.



*Figura 33. Camino la fuga*



*Figura 30. Trocha la fuga*



*Figura 32. Abogada de la personería Municipal con la comunidad de la Fuga*



*Figura 31. Foto tomada en la Fuga*

Pude cumplir con mis objetivos de mi propuesta de mejoramiento basada en mejorar el servicio al usuario en la personería, además, conocer en un nuevo campo para mí que es trabajar en una entidad pública sin ánimo de lucro.

Contar con personas profesionales, dispuestas a gestionar y actuar en pro de la comunidad, es muy grato aprender de ellos, de sus conocimientos, experiencias relaciones públicas y todo aquello que hace que un ambiente laboral sea sano y agradable.



*Figura 35. Compañeros de la Personería Municipal De San José Del Guaviare*



*Figura 34 Miembros de la Personería*



*Figura 36. Foto tomada en la oficina de la Personería en la casa de Justicia*

## BIBLIOGRAFÍA

*condiciones de trabajo* . (03 de 09 de 2017). Obtenido de condiciones de trabajo :  
<http://recursoshumanosperu.blogspot.com/2007/09/las-condiciones-de-trabajo.html>

HERRERA, M. L. (20 de Diciembre de 2016). *Gestor normativo* . Obtenido de Gestor normativo :

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78762#targetText=El%20Personero%20Municipal%20es%20un,de%20quienes%20dese%20mpe%C3%B1an%20funciones%20p%C3%ABlicas>

HERRERA, M. L. (20 de diciembre de 2106). *Gestor Normativo*. Obtenido de Gestor Normativo:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78762>  
[https://personeria-san-jose-de-pare.micolombiadigital.gov.co/sites/personeria-san-jose-de-pare/content/files/000001/26\\_plan-de-accion-2019-personeria-municipal.pdf](https://personeria-san-jose-de-pare.micolombiadigital.gov.co/sites/personeria-san-jose-de-pare/content/files/000001/26_plan-de-accion-2019-personeria-municipal.pdf)

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78762>

<https://www.significados.com/plan-de-accion/>

## CUESTIONARIO DE AUTODIAGNÓSTICO A LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE.

### 1. MARKETING

#### 1.1 POLITICA DE PRODUCTO O SERVICIO

- Descripción del producto o servicio.

Lo que se ofrece en la personería Municipal es prestarle un servicio al ciudadano en general de los derechos humanos, derechos fundamentales.

- Detalle de la gama completa de productos o servicios.

El servicio que se ofrece exactamente es velar por los derechos fundamentales a través de acciones de tutela o derechos de petición, que son las principales herramientas jurídicas. Además asesorías jurídicas, declaraciones para ser incluidos en el registro único de víctimas, capacitaciones. Y demás.

- Comparación de estos P/S con los de la competencia.

A comparación de la competencia resaltamos tener un excelente servicio, nos preocupamos por agilizar más prontamente los procesos y ser amables y humanos con nuestros usuarios.

- Otros aspectos relevantes del P/S, como packaging y documentación.

Nos preocupamos por tener nuestras herramientas de trabajo al día como computadores, escritorios, etc., y así ofrecer un mejor servicio. Además de tener las paginas necesarias para responder las preguntas y verificaciones que se puedan necesitar.

- ¿Cuál es el beneficio principal que aporta el P/S al cliente? ¿Qué necesidad satisface?

El beneficio principal en la personería es velar por los derechos fundamentales de los ciudadanos. Y a través de las herramientas jurídicas ya mencionadas agilizar los procesos para solucionarles sus problemas.

- ¿En qué fase de su ciclo de vida se encuentran estos P/S: nuevos, emergentes, maduros, en declive?

Estos servicios están establecidos por la ley entonces son vigentes, sólo cambian si la ley así lo decid

e, mientras tanto en la personería cada vez tiene más funciones.

- ¿Cuáles son los P/S más rentables para la empresa?

En este caso los más solicitados por los usuarios son la acción de tutela y derechos de petición.

#### 1.3 POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN

- ¿Describa los canales de distribución que utiliza? ¿Cuáles son las principales características de cada uno de ellos?

Para solucionar los diferentes casos se exponen en diferentes entidades o se<sup>49</sup> solucionan aquí en la personería directamente.

- ¿Cuál es el sistema de remuneración de cada uno de los canales de distribución?

En la personería no se genera ningún tipo de remuneración. Todo es gratuito.

- ¿Qué áreas geográficas quedan cubiertas?

Estos servicios se ofrecen no sólo local, sino regional y nacional dependiendo del problema.

#### **1.4 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

- ¿Cuáles son los niveles de gasto anual en publicidad? ¿En qué medios?

Hay aspectos a mejorar ya que la personería sólo maneja Facebook, twitter, Instagram, no contamos con página oficial y cuando tenemos que salir al aire o ir a la radio a exponer pues se hace, pero no hay un espacio destinado o un rubro específicamente para la Personería Municipal y aunque seamos una entidad pública si cobran.

- ¿Qué otros instrumentos se utilizan? ¿Promociones? ¿Relaciones públicas?

Promociones no, pero las relaciones publicas, claro que sí, como la alcaldía la procuraduría y demás entidades para solucionar prontamente las tareas de la Personería.

- ¿Cómo evaluaría el resultado de los gastos realizados en publicidad y otros medios de comunicación?

Bajo, puesto que no hay recursos para ampliar y/o hacer llegar nuestro trabajo a más medios de comunicación.

#### **1.5 EL CLIENTE**

- ¿Quiénes son los clientes? ¿Describa los distintos grupos de usuarios?

Los clientes son los ciudadanos en general con enfoque diferencial a población víctima, como indígenas, víctimas del conflicto armado, entre otros.

- ¿Cuál es el proceso típico para tomar una decisión? ¿Cuánto tiempo dura habitualmente ese proceso?

Aquí duramos 10 minutos para tomar una decisión por cada caso, cuando se hablan de declaraciones si son 2 horas dependiendo del caso.

- ¿Qué grado de lealtad tiene los clientes a una determinada marca?

Lealtad la miro por el lado del cumplimiento y agradecimiento de la gente hacia la entidad, y eso lo hemos resaltado porque cada vez hay más gente que piden nuestros servicios.

- ¿Qué influencia tiene la publicidad en la decisión?

No nos basamos en la influencia de la publicidad para la decisión sino en la constitución y la ley.

- ¿Qué alternativas tiene el cliente? ¿Hay sustitutivos posibles al producto o servicio?

Si hay sustitutos, si no se pudo solucionar o no es la competencia de personería<sup>50</sup> se prosigue a la defensoría del pueblo y la procuraduría.

- ¿Cuáles son las quejas más comunes de los clientes?

La queja más común que tiene la personería es atención al usuario en las otras entidades, que no les soluciona, que les tiran los papeles que no los atienden y nosotros como ente defensor tratamos de agilizarles esos procesos para que se vayan satisfechos. Y aparte de eso, se vulneran diariamente los derechos de los ciudadanos algo que no debería.

- ¿Cómo se tratan las reclamaciones?

Ya depende del caso, por ejemplo si es una queja a la policía pues se remiten a un control disciplinario a la entidad, ay así sucesivamente. Trataos de solucionar todo acorde a la constitución y la ley.

## **1.6 ANÁLISIS DEL MERCADO**

- Tamaño y tasa de crecimiento del mercado total.

El Municipio de San José del Guaviare cuenta con una población total de 44,625. Aproximadamente el 80% son víctimas en San José del Guaviare. A diario se reciben un 30% de víctimas en la oficina de la Personería.

- ¿Hay estacionalidad o fenómenos cíclicos?

No hay, pero eso no afecta en nada al funcionamiento de la personería.

- ¿Cuáles son los factores del entorno que pueden afectar al crecimiento del mercado?

La violencia, las incidencias de las Farc, las bandas criminales, porque aumenta el desplazamiento, aumentan las víctimas, aumentas las declaraciones y el conflicto.

## **1.7 LA COMPETENCIA**

- ¿Qué tipo de empresas forman la competencia?

Son entidades del estado para el pro de los ciudadanos todas velan por los derechos humanos regulado por la constitución y la ley.

- ¿Cuáles son las principales empresas competidoras?

Frente al servicio que se ofrecen en la personería están la procuraduría y la defensoría del pueblo; todas se trabajan al servicio de la comunidad, entonces son una competencia amiga por decirlo así.

- ¿Cuál es su estrategia? ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles?

Nuestros puntos fuertes es la atención al usuario y el punto débil es la falta de personal, nuestra estrategia es ser siempre legales con nuestros procedimientos correctos y astutos para solucionar de forma correcta cada caso.

- ¿Cómo se compara la empresa con cada uno de los principales competidores?

Bien, la entidad presenta buena reputación y un mejor servicio que el de la competencia

- ¿Se espera la entrada de nuevos competidores en el mercado?

No, ya que son los establecidos por ley, se tendría que reformar la ley.

## 1.8 ESTRATEGIA DE MARKETING

¿Cuáles son los objetivos de marketing de la empresa?

El objetivo principal es llegarles a las personas de la zona rural que por escasos recursos y lejanías de estas no pueden venir hasta la zona urbana.

- ¿Cómo se pretende alcanzarlos? ¿En qué plazos?

La idea es que con el programa de “personería móvil” iniciar por cada corregimiento o sector dos veces por semana y en el lapso de 4 meses cubrir mayor parte del municipio.

- ¿Cuáles son las principales amenazas? ¿Y las oportunidades?

La amenaza es el acceso a algunas zonas ya que hay grupos al margen de la ley y la oportunidad es que la personería tiene total criterio para poder ir a la zona rural, esperamos que no nos pongan alguna restricción.

- Expresé en pocas palabras su opinión sobre el marketing de su empresa.

Hace falta organización interna, pero tenemos prestigio y eso ayuda a la entidad, hace falta llegar a más ciudadanos pero por motivo de pocos recursos para este rubro no ha sido posible.

## 2. FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN

### 2.1 ACTIVO

- ¿Cuáles son los principales activos fijos de la empresa?

Los activos fijos de la personería son 4 escritorios, 4 computadores, dos impresoras y sillas que hacen parte de la personería.

- ¿Cuál es el nivel de inventarios?

Bajo.

- ¿Cómo están valorados? ¿Cómo se amortizan?

Estos activos están desvalorados, en regular estado, se amortizan dependiendo de su estado. Ya hace falta renovarlos y/o actualizarlos.

### 2.2. PASIVOS

La empresa no tiene deudas u obligaciones con nadie.

### 2.2 CUENTA DE EXPLOTACIÓN

- ¿Cuál es el margen bruto? Es lo alto o bajo en relación al sector.

Bueno la entidad a nivel local genera beneficios sin ánimo de lucro, como reconocimiento a la personería y es el único margen beneficio que brinda.

### 2.3 SISTEMAS DE CONTROL

- ¿Qué informes recibe el equipo de dirección? ¿Con qué frecuencia se reciben?

Anualmente se recopila un informe anual que va para el consejo en ese informe abarca todo lo que se hizo en el año y que se logró y que no.

- ¿Qué información proporcionan? ¿Son realmente útiles para la toma de decisiones?

Es a diario la toma de decisiones de acuerdo al caso en concreto. La<sup>52</sup> información que proporcionamos es todo lo que se hizo durante el año y si, ciertamente es útil puesto que se sabe que quedó inconcluso en el año que se terminó y por consiguiente se requiere mejorar en el nuevo informe.

- Llegan en el momento oportuno o con demasiado retraso.

Somos oportunos a la hora de presentarnos como entes de control pero siempre y cuando no haya 3 o 4 reuniones al tiempo por falta de personal casi siempre se llega tarde o no se puede asistir.

- ¿Cuál es su calidad? ¿Son exactos o contienen errores?

La calidad del servicio es muy buena, tratamos de que no haya errores.

- Si tiene información puntual y completa de todas las áreas claves. ¿Qué aspectos se deberían mejorar?

La cuestión de archivos, es fundamental para llevar acabo el orden, pero hace falta estantes para obtener ese orden. Es decir, instalaciones y capital humano.

- ¿Cuál es el sistema informático que de soporte a estos procesos?

Normalmente se manejan estos procesos por cartas, correos, paginas, como la página de la procuraduría general de la nación, el registro único de víctimas, informes electorales, y otros básicos como Word, Excel y demás herramientas.

- ¿Cómo lo evaluaría? Cubre las necesidades de la empresa. Precisa cambios importantes.

Sí, tenemos el sistema actualizado para solucionar y trabajar en la entidad.

### **3. PRODUCCIÓN Y OPERACIONES**

#### **3.1 INSTALACIONES**

- ¿Cuáles son las principales instalaciones productivas o de servicios de la empresa?

Contamos con una oficina en la casa de Justicia.

- ¿Es apropiada su ubicación? ¿Qué factores se han tenido en cuenta para su elección?

La oficina fue asignada al Personero Municipal, si es apropiada la ubicación pero lo ideal es contar con un predio propio y unas instalaciones propias.

- Es la capacidad y la calidad de estas instalaciones adecuadas para las necesidades presentes y futuras.

No, si los miembros de trabajo van creciendo esperamos contar con unas instalaciones más amplias.

- Se prevén inversiones importantes en un futuro próximo.

No.

- Podría reducirse el inmovilizado sin por ello perjudicar la productividad.

No.

#### **3.2 PROCESOS**

- Describa brevemente el proceso productivo o de servicio de la empresa.

De acuerdo al trámite, se lleva un debido proceso. Y de manera inmediata. 53

- Son suficientes estos procesos. ¿Cómo se comparan con otros procesos usados en la industria?

No son suficientes, para abarcar todo el municipio hace falta dos personerías una en derechos humanos y otra en vigilancia administrativa. Que vela por todos los procesos contractuales del municipio, h

- Existen cuellos o botellas o ineficiencias de algún tipo.

Si existen por causa del tiempo.

- ¿En qué áreas sería posible obtener mejoras de la productividad?

En el área de talento humano, necesitamos más capital humano para cubrir todos los requerimientos de los ciudadanos.

### **3.3 CONTROL DE CALIDAD**

- Existen procedimientos para verificar la calidad de los materiales y componentes.

La personería si tiene entes, como la personería y la procuraduría en cuanto a temas de procedimientos y contaduría

- Hay especificaciones claras de producto o del servicio final.

El servicio que ofrecemos en la personería, todo está regulado en la ley, el código disciplinario, la constitución política. Que permite que todo sea muy claro.

### **3.4 INNOVACIÓN**

- ¿Cuál es el grado de complejidad de la Tecnología?

Es media, puesto que nuestro mayor problema es el internet, este es esencial para llevar a cabo las actividades y atención al usuario. En cuanto a los equipos y herramientas de trabajo algunos están deteriorados y necesitan ser cambiados.

- ¿A qué velocidad se produce la innovación tecnológica?

En la oficina de la Personería se produce una innovación constante.

- ¿Qué tipo de actividades de investigación y desarrollo se llevan a cabo?

Solo se llevan actividades de la personería a la ciudadanía pero si hacen falta más actividades de investigación y desarrollo.

- ¿Cómo se seleccionan los proyectos? ¿Qué tipo de seguimiento se realiza?

Estamos llevando un proyecto llamado demanda internacional, es para ayuda a las víctimas, el seguimiento que se hace es la verificación y contestación de esos procesos.

- En las empresas de servicios, se innova constantemente en la naturaleza de los servicios o en el modo de prestarlos.

Estamos en el proceso de innovar el servicio por medio de un programa llamado personería móvil para llegar a usuarios que no puedan llegar a la zona urbana.

- De dónde proceden habitualmente las ideas innovadoras. Se estimula su aparición.

De todos los miembros de la personería. Claro que sí, si se estimula su aparición.

## 4 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

### 4.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Describa la organización de la empresa y el sistema de responsabilidades. Organigrama.

La organización de la empresa es básicamente una abogada y administradora y una asistente administrativa una contadora externa y el Personero Municipal.

- ¿Quiénes son los miembros del Consejo de Administración? ¿Qué papel juegan en la empresa?

Solo son dos miembros del consejo de administración, la asistente de administración y la auxiliar de administración.

- ¿Cuál es la autoridad y responsabilidad de cada uno de los miembros del equipo de dirección?

La autoridad máxima es el personero Municipal, es quien toma las decisiones de la Personería.

- Hay descripciones claras del contenido de los puestos de trabajo.

No contamos con descripciones claras ya que son muy pocos los miembros de la oficina entonces tenemos que ayudar a nuestro compañero a cumplir, lo importante es cumplir y hacer valer el derecho de los ciudadanos muy rápidamente.

### 4.2 EQUIPO DE DIRECCIÓN

- Describa la experiencia y los logros anteriores del empresario.

La experiencia que tengo como Personero Municipal es que he sido dos veces personero Municipal antes de llegar a la personería Municipal de San José Del Guaviare, además trabajé en el área jurídica de Zetaquirá Boyacá. Los logros son muchos, logramos llevar a cabo en la personería anterior llevar al juzgado a través de una acción de tutela ya que no había Juzgado. Y el principal logro fue salvar la laguna de Montejo, ya que surte agua al Municipio de Zetaquirá y a otros municipios aledaños.

- ¿Cómo definiría su estilo de dirección?

Mi estilo de dirección se basa bajo la confianza, confiar en el grupo de trabajo. Y sin mirar los errores tanto como los aciertos. Para motivación de mi equipo de trabajo.

- Prefiere hacer las cosas personalmente o delegar en otros.

Aunque quisiera hacer todo personalmente no se puede, soy el único personero necesito de mi equipo de trabajo en especial de la abogada para delegar. E ir a reuniones hacer derechos de tutela, etc.

- ¿Cuál es su actitud ante el trabajo en equipo?

Es muy buena, contamos con un ambiente laboral sano, somos amigos, una familia y eso se refleja en el trabajo.

- ¿Qué experiencia y formación tienen los restantes miembros del equipo<sup>55</sup> de dirección?

La formación es excelente, todos los miembros de la Personería Municipal son profesionales y aptos para estar en cada uno de sus cargos.

- ¿Cuáles son en su juicio los puntos fuertes y débiles del equipo de dirección?

A veces nos hacen falta más compañeros del equipo de trabajo pues es cada vez más los usuarios que requieren ayuda. Y los puntos fuertes son la amabilidad la sencillez que se caracteriza la personería para atender al usuario.

### **4.3 PERSONAL**

- ¿Cómo calificaría la calidad del personal de la empresa?

Excelente.

- Es esta suficiente para las necesidades del negocio.

No hace falta más personal. Como dos abogados más

- ¿Qué sistemas de contratación se han utilizado?

El sistema de prestación de servicio.

- ¿Qué importancia se le da al tema de la formación? Hay programas establecidos.

Programas establecidos no hay, pero por ejemplo, necesitamos un diplomado lo hacemos y así con cada requerimiento que necesitemos en el personal.

- ¿Cuál es el sistema de retribución del personal? Existen beneficios extra salariales. Planes de pensiones.

No pero si y hace falta.

- ¿Cuál es la actitud y la moral del personal?

Muy buena.

## **5 ESTRATEGIA Y CRECIMIENTO**

### **5.1 EVOLUCION HISTORICA**

- Describa brevemente la evolución histórica de la empresa.

San José Del Guaviare fue constituido a partir de la constitución del 91 entonces a partir de esa época existe la personería Municipal acá en San José Del Guaviare, rápidamente ha habido personeros delegados por ESAP, la abogada Marisela fue personera en el periodo 2012-2015 y ya en la fecha Enero 2016-3 de Noviembre del 2016 estuvo la abogada Kelly Mendoza, a partir de ahí estoy yo Andrés Pacheco Bohórquez 2016\_2020.

- Pensando en el pasado, ¿Cuáles han sido los incidentes críticos, tanto positivos como negativos, que han marcado la evolución del negocio?

Lo que ha marcado la personería de San José ha sido el conflicto armado tanto paramilitares como guerrilla por ello, ha habido carga laboral en el Municipio.

- ¿Cuáles han sido las decisiones que han elevado la empresa a su sitio actual?

Lo ha hecho creer el arduo trabajo que se ha hecho con la población víctima esperamos que crezca en pro de estos derechos.

## 5.2 ESTRATEGIA

- ¿Cómo contestaría a la pregunta: "En que empresa estoy"

Una empresa que está encaminada al servicio del ciudadano

- En retrospectiva, describa la estrategia que ha seguido la empresa. La atención y la inmediatez de lo que necesita el personero.

## 5.3 GESTIÓN DEL CRECIMIENTO

- ¿Cuál es su principal motivación para lograr el crecimiento de la empresa?

La satisfacción del ciudadano que se le respeten sus derechos

- ¿Cómo calificaría la complejidad actual del negocio? Aumenta rápidamente o se mantiene a niveles razonables.

Aumentan rápidamente, por el conflicto armado hay más víctimas.

- Evalúe en pocas palabras el grado de productividad o de aprovechamiento de los recursos en general.

Los pocos recursos que entran a la personería se aprovechan al máximo.

- Identifique los cinco puntos fuertes más importantes para que su empresa tenga éxito en su estrategia de crecimiento.

La capacitación del personal, la ida a zonas rurales, la capacitación a veedores y defensores humanos para el reconocimiento con el trabajo de la personería, que el municipio pase a categoría 5 o 4 y por último seguir siendo el personero para culminar los proyectos y no dejarlos en visto.

- Señale también los cinco puntos débiles más importantes.

Falta de recursos económicos, falta de recursos humanos, falta de estructuración con los demás personeros, falta de articulación con la alcaldía y por último falta de instalaciones propias.