

**EL TRABAJO SOCIAL COMO GENERADOR DE PROCESOS PARA EL  
MEJORAMIENTO EN LA ATENCION, APOYO Y BIENESTAR DE LA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA**

**ANA PATRICIA ORDÓÑEZ KANDIA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2012**

**EL TRABAJO SOCIAL COMO GENERADOR DE PROCESOS PARA EL  
MEJORAMIENTO EN LA ATENCION, APOYO Y BIENESTAR DE LA  
PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA**

**ANA PATRICIA ORDÓÑEZ KANDIA**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de  
TRABAJADORA SOCIAL**

**Directora  
ROSALBA RIVERA DE DUARTE  
Trabajadora social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2012**

## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan anhelado; por ser quien me brinda la fortaleza y el sustento para seguir adelante y sobrepasar uno a uno los obstáculos que se puedan presentar; Él es mi camino a seguir, el mayor ejemplo de admirar y la luz que ilumina mis actos, pensamientos y todo aquello que rodea mi vida.

A mis padres, Jesús Alfonso Ordóñez y Claudia Patricia Kandia, quienes son mis grandes mentores, luchadores incansables que con dedicación, mucho esfuerzo, sacrificio y orientación me han enseñado el valor de la vida, el amor y sobretodo la humildad, a ustedes que son el ejemplo de persona, de amigos, de padres, a ustedes que son mi ejemplo, este es su logro, sin su ustedes yo no sería lo que soy, ni hubiera llegado a donde estoy , sé que este es el inicio de muchas bendiciones que juntos y siempre unidos hemos forjado y que ustedes más que nadie en el mundo merecen disfrutar .

A mis Hermanas, Natalie, Cata y Danielita, quienes que como hormiguitas siempre han estado ahí fuertes, luchadoras e incondicionales, apoyando y dando alegría al proceso de construcción y al alcance de mis sueños; por pensar en todas antes que en sí mismas, por sus consejos siempre transparentes, sus correcciones oportunas, y por los granos de arena que insaciablemente han aportado a la familia más hermosa del mundo; mi familia.

A mi tío Ernesto Sánchez , a mi tía Cecilia Ordóñez, y a mis primos Andrés y Daniel por ser los artífices, sin los cuales no hubiera podido llegar a este momento tan enriquecedor para mi vida; por su apoyo, su incondicionalidad; por ser como ángeles guardianes que creyeron en mí y que me brindaron la oportunidad de

poseer uno de los tesoros más invaluables para el ser humano, “ el estudio” y lo mas importante por ser el ejemplo de unidad familiar más admirable que pueda existir, y que siempre serán pocas las palabras para expresar lo que han representado en mi vida y la de mi familia, donde una de las semillas que ustedes mis tíos queridos sembraron, hoy ha cosechado este título para ustedes.

**ANA PATRICIA ORDÓÑEZ KANDIA**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por ser el gestor de mi vida, de mis sueños, y metas realizadas y por permitirme culminar con felicidad y éxitos esta etapa de mi vida, junto a las personas que amo.

A mis padres Jesús Alfonso Ordóñez y Claudia Patricia Kandia, por ser mi providencia, la luz que guía mis pasos, siempre con amor, paciencia y optimismo, por ser el soporte de mi vida, por sus cuidados, sus consejos, su incondicionalidad y sobre todo por ese amor infinito que solo un padre y una madre como ustedes pueden entregarse en cuerpo y alma a nosotras sus hijas; Gracias.

A mis Hermanas, Nati, Cata y Danielita, por ser un ejemplo a seguir, el apoyo incondicional, y el motor de alegría que le da un toque a mi vida, por su inteligencia e ingenio y aún más por sus personalidades tan auténticas que concluyen en su gran parecido: su valor para lograr las metas y llegar lejos.

A mis Tíos Ernesto Sánchez, Cecilia Ordoñez y a mis primos Andrés y Daniel, por ser tan pero tan leales, fieles e incondicionales a este proceso educativo y de formación personal, que ha aportado a mi vida tantas fortunas, tíos doy mil y mil gracias a Dios, por brindarme la oportunidad de hacer parte de su familia. Gracias.

A mis amigas de la universidad, en especial a Lida Mejía, amiga por cada momento inolvidable que hemos vivido, por las alegrías, las tristezas, pero sobre todo por que salimos siempre triunfantes, gracias por tu lealtad y tu incondicionalidad. Gracias por tu amistad.

A ti, Vladimir que en nueve años, me has acompañado en todos mis triunfos académicos, y personales, gracias por confiar en mí, gracias por orientarme oportunamente en momentos determinantes de este proceso, gracias por tu compañía.

A la escuela de Trabajo Social, y a cada uno de los docentes en especial la a Rosalba Rivera, quienes aportaron su conocimiento y experiencia para el desarrollo de mi formación profesional, gracias por permitirme identificar el rol y el sentido de esta hermosa profesión.

A cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca, quienes siempre creyeron en mi, sobretodo al Doctor Enrique y a la Doctora Paola que me brindaron todas las herramientas , la libertad, y el apoyo necesario para ejecutar este proyecto de Grado.

A todos Gracias.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	17
1. REFERENTES QUE ORIENTAN LA INTERVENCIÓN SOCIAL DE LA PRÁCTICA	21
1.1 ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS	21
1.2 LA PERSONA HUMANA COMO SER SOCIAL	23
1.3 DERECHOS HUMANOS	25
1.4 LA INTERVENCIÓN CON FAMILIA: UNA PERSPECTIVA DESDE EL TRABAJO SOCIAL	26
1.5 CONSTRUYENDO ESPACIOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL PARA LAS PERSONAS MAYORES	29
1.6 EL DESPLAZAMIENTO FORZADO EN COLOMBIA	31
1.7 TEORÍA DE SISTEMAS	36
1.8 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI	37
2. CONTEXTO GENERAL Y ESPECÍFICO EN EL CUAL ESTÁ INSERTA LA EXPERIENCIA	40
2.1 NORMATIVIDAD	40
3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL	49
3.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES	49
3.1.1 Razón Social.	49
3.1.2 Reseña Histórica.	51
3.1.3 Planeación Estratégica Institucional.	52

3.1.4 Estructura Organizativa.	55
3.1.5 Servicios que ofrece la Personería Municipal de Floridablanca.	56
3.1.6 Área específica en la que se enmarca la práctica académica de Trabajo Social.	58
3.2 ASPECTOS POBLACIONALES PARA INTERVENCIÓN	59
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	60
4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL	60
4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	64
4.3 PLANEACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA	66
4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	67
4.4.1 Contribuir en el fortalecimiento de la atención e información para la población en situación de desplazamiento, mediante la orientación familiar y el acompañamiento en procesos personales y/o familiares que a diario se presentan.	67
4.4.1.2 Propósito.	68
4.4.1.3 Metodología.	68
4.4.1.5 Recursos.	68
4.4.2 Generar una herramienta clave de información, dirigida a la población en situación de desplazamiento para el adecuado direccionamiento de sus solicitudes y para esclarecer puntos indispensables y necesarios para su desarrollo dentro de la comunidad	69
4.4.2.1 Descripción del problema	69
4.4.2.2 Propósito.	69
4.4.2.3 Metodología	69
4.4.2.4 Recursos	70
4.4.3 Implementar las acciones necesarias para el buen manejo y desarrollo de las actividades que a diario desempeña cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca mediante el MECI (modelo estándar de	

control interno) para identificar las falencias presentadas y poder generar procesos de cambio.	70
4.4.3.1 Descripción del problema.	70
4.4.3.2 Propósito	70
4.4.3.4 Metodología	70
4.4.3.5 Recursos	72
4.5 ANÁLISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO	72
4.6 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	75
4.7 ROLES Y FUNCIONES DESEMPEÑADOS POR TRABAJO SOCIAL	77
4.8 ACTIVIDADES COLATERALES	79
5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	81
5.1 DESCRIPCIÓN	81
5.2 JUSTIFICACIÓN	82
5.3 OBJETIVO PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.	84
5.3 ALGUNOS REFERENTES TEÓRICOS	85
5.3.1 La Familia.	85
5.3.2 La Sociedad.	86
5.3.3 Cultura De Paz.	87
5.3.4 Valores Y Actos Humanos.	88
5.4 MARCO NORMATIVO	90
5.5 PROCESO METODOLÓGICO	94
5.5.1 propósitos en los que se enmarca la propuesta.	96
5.5.2 recursos a utilizar	97
5.5.3 Actividades para el desarrollo de la propuesta.	97
5.5.4 Técnicas	99
5.5.5 Evaluación.	99
6. CONCLUSIONES	100

7. RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	109

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Localización general del Municipio de Floridablanca departamento de Santander.	50
Figura 2. Localización general Personería Municipal de Santander.	50
Figura 3. Organigrama Personería Municipal de Floridablanca	56
Figura 4. Localización general del municipio de Floridablanca departamento de Santander.	81

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. FORMATO ORIENTACIÓN FAMILIAR	110
ANEXO B. CARTILLA NUESTROS DERECHOS COMO POBLACIÓN DESPLAZADA	119
ANEXO C. FORMATO DE PROCEDIMIENTO Y SOPORTE AUDITORIA INTERNA.	140
ANEXO D. FORMATO EXCEL PLAN DE ACCIÓN, OPERATIVO Y ESTRATÉGICO	145
ANEXO E. DERECHO DE PETICIÓN	150
ANEXO F. CARTELERIA DE CUMPLEAÑOS.	154
ANEXO G. CERTIFICADO ASISTENCIA.	155
ANEXO H. FORMATO DE LOS OFICIOS ENVIADOS A LAS DIFERENTES ENTIDADES.	156
ANEXO I. DOCUMENTO PROYECTO DE ACUERDO CREADO POR LA PRACTICANTE.	164
ANEXO J. DOCUMENTO FINAL, PROYECTO DE ACUERDO EMITIDO AL CONCEJO Y AL ALCALDE MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA CON SU RESPECTIVA APROBACIÓN.	167

## RESUMEN

**TITULO:** EL TRABAJO SOCIAL COMO GENERADOR DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO EN LA ATENCION, APOYO Y BIENESTAR DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA\*.

**AUTORA:** ANA PATRICIA ORDÓÑEZ KANDIA\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Acompañamiento comunitario, Funcionarios, Población en situación de desplazamiento, Paz.

### DESCRIPCIÓN

El presente proyecto describe el proceso de intervención social, llevado a cabo en la Personería Municipal de Floridablanca Santander, entidad pública descentralizada, obedece a la naturaleza, funciones y determinantes establecidos dentro del artículo 175 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 1333 de 1886, la Ley 136 de 1994 donde se enmarca el nuevo régimen Municipal colombiano Artículos 168 al 182 y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la constitución y la ley, con el fin de guardar y proteger los derechos de cada habitante del Municipio.

Los referentes teóricos que guían el actuar profesional en este campo son, el enfoque de derechos humanos, la persona como ser social, la intervención con familia y comunidad, el desplazamiento forzado en Colombia, la teoría de sistemas, el modelo estándar de control interno (MECI), la familia, cultura de paz, valores y actos humanos, la sociedad, el mandato ciudadano por la paz; del mismo modo la normatividad que se maneja es la Constitución Política de Colombia (Artículos 2º, 22º y 300º), prevención del desplazamiento forzado (Ley 387 de 1997), funciones del Personero Municipal (Ley 136 de 1994 ), reincorporación de grupos armados ( Ley 975 de 2005) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Por último, se presenta la propuesta “Creación de la propuesta del comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, departamento de Santander”, como resultado de la experiencia práctica, en la cual se pudo observar la necesidad de generar y promocionar una cultura de convivencia y no violencia en la población buscando así la formación de un espacio de coordinación e impulso se acciones publicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en Municipio.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora. Rosalba Rivera de Duarte

## ABSTRACT

**TITLE:** SOCIAL WORK AS A GENERATOR OF PROCESS FOR IMPROVING CARE, SUPPORT AND WELFARE OF THE PERSONALITY OF MUNICIPAL FLORIDABLANCA\*.

**AUTHOR:** ANA PATRICIA ORDÓÑEZ KANDIA\*\*

**KEYWORDS:** Community guidance, Workers, Displaced population, Peace.

### DESCRIPTION

This project describes the social intervention process, developed in Personería Municipal de Floridablanca Santander, a decentralized public entity, which obeys the nature, functions and determinants set up in the Article 175 of the Colombian Political Constitution, Decree 1333 – 1886, Law 136 – 1994, where it is enshrined the New Colombian Municipal Regime (Articles 168 to 182) and the compliance with the responsibilities assigned by the Constitution and Law, in order to protect the rights of municipal inhabitants.

The theoretical settings that guide the professional performance in this filed are, the human rights approach, the person as a social being, the intervention with the family and the community, the forced displacement in Colombia, the system theory, the standard model of internal control (MECI), the family, peace culture, human values and acts, the society, the citizen´s request for peace; in the same way the related regulations set up in Colombian Political Constitution (Articles 2<sup>nd</sup>, 22<sup>nd</sup> y 300<sup>th</sup>), prevention of forced displacement (Law 387 – 1997), functions of the municipal social server (Personero) (Law 136 – 1994), reincorporation of armed groups (Law 975 – 2005) and the Universal Human Rights Declaration.

Finally, it is presented the proposal “Creation of the proposal of the committee for the generation of a living-together culture and non-violence in the municipal of Floridablanca, Santander department”, as a result of the practical experience, in which it could be observed the necessity of generating and promoting a living-together culture and non-violence in the population, looking for the constitution of a space of coordination and promotion of public actions toward the improvement of the citizen coexistence and the non-violence in the municipal.

---

\* Degree Project

\*\*Industrial University of Santander. Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Director. Rosalba Rivera de Duarte

## INTRODUCCIÓN

*"No puede haber verdadera democracia, si no se reconoce la dignidad de cada persona y no se respetan sus derechos": Papa León XIII*

Dentro de las diferentes etapas de la vida que como estudiante universitario se experimentan, una de las metas principales que se puede llegar a tener, es aplicar todos aquellos conocimientos que han sido adquiridos durante el proceso de formación tanto académica como psicosocial. Y que mejor manera, si lo es mediante la práctica.

Ahora bien, cuando dicha práctica se fundamenta en procesos más amplios y avanzados, se permiten espacios de independencia y de construcción de procesos que aportan de manera evidente a la entidad que, en este caso es la Personería Municipal de Floridablanca.

Si bien es sabido, la Personería Municipal de Floridablanca es una entidad pública y descentralizada, cuya *"función principal es el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la Constitución y la Ley, con el fin de guardar y proteger los derechos de cada habitante del Municipio, promover la toma de conciencia y defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas en el Municipio"*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA. [artículo de Internet] <http://www.floridablanca.gov.co/site/index.php?option=comcontentview=sectionlayoutblogd=44Itemid298>. [citado: Noviembre 2010]

Por tanto, para un estudiante de Trabajo Social es verdaderamente gratificante, poder desempeñarse en un medio que, brinda la posibilidad de dar a conocer e implementar procesos adquiridos durante el periodo académico, que comprende la vida profesional. A su vez, el estudiante retroalimenta y experimenta nuevos contextos, frente a los que puede mostrarse de manera transparente, objetiva, analítica, reflexiva, práctica y generadora de cambios.

En la Personería Municipal de Floridablanca, son diferentes los procesos que como estudiante de Trabajo Social, se pudieron generar durante el tiempo que representa el segundo periodo del año 2.010. Dentro de estos procesos se enmarcan diferentes actividades como las relacionadas con el Bienestar Social de la Entidad; así mismo, dentro de la parte organizacional se ejecutaron procesos que rigen la entidad como lo es el caso de la auditoría interna del año 2.010, así como los planes de acción u operativos, lo estratégicos y ejecución del plan de acción de la entidad.

A su vez, se realizaron procesos encaminados al acompañamiento de la comunidad en diferentes actos representativos, como lo fue la celebración del día de la Población de la Tercera Edad; así como el día de la Población en Situación de Desplazamiento, y se generó una cartilla informativa para dicha población.

En cuanto a las actividades realizadas internamente en la entidad, pero que también se encuentran enfocadas en pro de la comunidad, se ejecutaron orientaciones familiares, acompañamientos en derechos de petición y declaraciones de desplazamiento.

Resulta importante resaltar que, adicional a los procesos anteriormente señalados por tratarse del desarrollo de la Práctica II, se generó la formulación de la propuesta del Comité de Paz, para el Municipio de Floridablanca Santander, éste

como planteamiento prioritario, para generar y ejecutar el posterior proyecto de grado.

Ahora bien, es claro que este último aspecto aún está en proceso de ejecución, dada la complejidad y amplitud de lo que abarca tanto para la estudiante en práctica, como para la entidad. Por consiguiente, en lo relacionado con la creación de la propuesta del Comité de Paz dentro del Municipio de Floridablanca se señalarán y presentarán los avances y que hasta el momento se han ejecutado, como lo es la formulación del Proyecto de Acuerdo, presentado al Concejo Municipal para la aprobación de creación del Comité.

Independientemente de la heterogeneidad de procesos realizados, siempre el tipo de población atendida se caracterizaba por su situación de desplazamiento, de vulnerabilidad en algún aspecto ya sea económico y emocional, o población de la tercera edad. Y en cuanto a lo relacionado directamente con la entidad y su manejo organizacional, se enfocó a los 7 funcionarios que hacen parte de la entidad.

Cuando se manejan y desarrollan diferentes clases de actividades, se plantean diversos objetivos, direccionados a un solo fin: el de brindar y aportar de manera eficiente y profesional a quienes lo requieren, las herramientas y los medios adecuados, ya sea para la resolución de un conflicto, o para la puesta en marcha de procesos organizacionales que, generen bienestar a la Entidad, a sus funcionarios, y a la comunidad atendida.

Si bien es cierto el Trabajo Social, y más en esta clase de entidades que no cuentan con un(a) Trabajador(a) Social, abre las puertas enfocadas a un proyecto de accionar nuevo y enriquecedor para quienes tienen la posibilidad de apreciarlo y vivenciar paso a paso, el verdadero y óptimo proceso de ubicación, planeación, ejecución y evaluación de los procesos de intervención en la práctica profesional;

aunque con limitaciones, como lo es la precariedad de recursos físicos para la ejecución de actividades planteadas por la estudiante, así como con un tiempo de dieciséis semanas que evidentemente no permiten quizá llegar al trasfondo de lo que se desea, permite reconocer en la estudiante y dentro de la misma entidad, la necesidad de que exista dentro de la organización y de los procesos llevados a cabo el apoyo de un(a) Trabajador(a) Social.

Cabe resaltar que, todas las acciones que se realizaron durante el período de prácticas II, se ejecutaron en atención al convenio específico de cooperación interinstitucional celebrado entre la entidad Personería Municipal de Floridablanca y la Universidad Industrial de Santander.

# 1. REFERENTES QUE ORIENTAN LA INTERVENCIÓN SOCIAL DE LA PRÁCTICA

## 1.1 ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

El Enfoque de derechos o “Perspectiva de Derechos” es un programa de acción que apunta a transformar las prácticas institucionales del Estado para que se ajusten a su fin esencial de garantizar la realización de los Derechos Humanos.<sup>2</sup>

Es importante para toda entidad del Estado y, como lo es en este caso, la Personería Municipal de Floridablanca que, sus acciones sean cuales sean, se encuentren sustentadas y enmarcadas en brindar las garantías que la población requiere, amparadas en el cumplimiento de sus derechos.

No se trata sólo de una obligación ética sino también de una obligación jurídica.<sup>3</sup>

El enfoque de derechos humanos, y de lo que de aquí se desprende, tiene un direccionamiento más allá de lo ético, ya que se consolida como un deber legal, que identifica y resalta a la Personería Municipal de Floridablanca como entidad caracterizada por la restauración de los Derechos Humanos.

“El enfoque de los derechos humanos pretende ser una nueva mirada que concibe los derechos humanos de manera integral, interdependiente y complementaria, superando de este modo, la visión tradicional de generaciones de derechos y la asimilación de los derechos fundamentales únicamente con los derechos humanos de primera generación. Otra característica de este enfoque es su preocupación por la concreción o materialización real de los derechos

---

<sup>2</sup>Enfoque de derechos. [artículo de Internet] <http://www.democraciasur.com/ideas/WillartEnfoqueDerechosHumanos.htm>. [citado: Noviembre 2010]

<sup>3</sup> Ibíd.

y la atención a grupos marginados. Dicha materialización se realiza mediante la adopción de políticas públicas con perspectiva de derechos y con amplia participación de la sociedad civil; de esta manera, los derechos humanos se convierten en el referente y fin último para las políticas públicas y éstas a su vez, en el instrumento o medio idóneo para su realización. De este modo, el enfoque de los derechos puede ser una perspectiva para guiar la acción e intervención de las autoridades públicas, a través de los diferentes planes y programas de desarrollo económico y social”.<sup>4</sup>

Existe la necesidad de recalcar, como el tema de los derechos humanos ha trascendido más allá de las concepciones que se tenían al respecto, y por esta misma razón se busca enfocarlo sobre toda la población humana, y de igual manera encaminarlo con toda clase de políticas públicas, medio eficaz para ejecutar eficientemente todos los procesos de intervención bajo los que se desarrollan las acciones dirigidas a los ámbitos sociales.

Un marco conceptual para el proceso del desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos.<sup>5</sup>

Para el trabajo profesional, dirigido a la comunidad, es indispensable tomar como referencia el enfoque de derechos, siendo éste mismo el garante que direcciona el rol de Trabajador(a) Social, dentro de esquemas que buscan proteger y salvaguardar los derechos de todos aquellos que día a día, se encuentran expuestos, a un entorno cultural, económico, político y social.

---

<sup>4</sup> JIMÉNEZ, Benítez William G. “El enfoque de los derechos humanos y las políticas públicas”. Revista electrónica de difusión científica No. 11. [consulta: Noviembre de 2010] Se encuentra en: [http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque\\_DDHH.pdf](http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque_DDHH.pdf).

<sup>5</sup> Enfoque de derechos humanos. [artículo de Internet] <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf> [citado: Noviembre 2010]

Los derechos humanos identifican a los titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho, y a los correspondientes titulares de deberes y las obligaciones que les incumben, y procurar fortalecer la capacidad de los titulares de derechos para reivindicar éstos y de los titulares de deberes para cumplir con su obligación, según plantea el documento de enfoque de derechos humanos.<sup>6</sup>

En el proceso de intervención, cabe resaltar que así como los derechos humanos, abarcan a la persona en un todo universal, de igual manera la reconocen como ser independiente, y perteneciente a una categoría, dentro de la cual se logra identificar y especificar a qué deberes y/o derechos se encuentra inmerso, dentro del rol que desempeña en su diario vivir y actuar.

## 1.2 LA PERSONA HUMANA COMO SER SOCIAL

“El hombre es un ser consciente, racional y libre, y, por eso mismo, es también un ser social, que sólo en la compañía de sus semejantes encuentra las condiciones necesarias para el desarrollo de su conciencia, racionalidad y libertad, características que lo distinguen de los otros animales. Y precisamente por ser consciente, racional y libre, el hombre posee derechos inalienables y deberes morales, mientras el animal sólo tiene instintos y hábitos”.<sup>7</sup>

La persona humana se caracteriza de los demás seres vivos, al ser consciente, racional y libre, y por lo tanto social, sujeta de derechos y deberes, que resulta de la misma dignidad absoluta y de la misma igualdad esencial para todos los hombres, independientemente de su color, situación socioeconómica, religión o cultura.

---

<sup>6</sup> *Ibíd.*

<sup>7</sup> La persona humana como ser social. [artículo de Internet] <http://www.familianavarra.org/UserFiles/file/Lapersonasersocial.pdf> [citado: Noviembre 2010]

“No puede llegarse a este sentido de la responsabilidad [individual y social] si no se facilitan al hombre condiciones de vida que le permitan tener conciencia de su propia dignidad. Las instituciones humanas, privadas o públicas, esfuércense por ponerse al servicio de la dignidad y del fin del hombre. También en la vida económico social deben respetarse y promoverse la dignidad de la persona humana, su entera vocación y el bien de toda la sociedad”.<sup>8</sup>

El hombre como ser social requiere del entorno que lo rodea en donde se manifiesta y adapta, para desarrollar su identidad y/o personalidad, que lo identifica como único, pero sujeto a cambios de acuerdo a las relaciones que establece y los roles que a su vez asume, sin dejar de lado la dignidad que como persona debe existir dentro de cada uno, y que debe ser fortalecida y garantizada por unas condiciones de vida digna.

"Sin justicia, la vida social se convierte en una inmensa hipocresía y un latrocinio organizado. Una de las mayores responsabilidades de la educación es la de inculcar, mediante la palabra y el ejemplo, el sentido de la justicia, que se traduce en una conciencia clara de los propios derechos y deberes, y en el respeto a los derechos de los otros".<sup>9</sup>

Para el desarrollo pleno del hombre como ser social, debe primar dentro de si, la justicia como patrón de comportamiento, y de desarrollo de la personalidad, en donde exista la conciencia de lo que se debe y no se debe hacer, de las libertades y derechos que se tienen, partiendo de la frase que afirma que nuestra libertad termina donde empieza la de los demás.

El Estado está al servicio del hombre, debe de respetar a cada individuo que lo constituye, protegiendo sus derechos fundamentales y buscando el desarrollo íntegro de cada persona satisfaciendo todas sus necesidades para así lograr el fin último del hombre.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Ibíd.

<sup>9</sup> Ibíd.

<sup>10</sup> Ibíd.

Las entidades del Estado, y en este sentido la Personería Municipal de Floridablanca, se establece como ente garante de derechos, y encaminado a la búsqueda y aplicación de todas aquellas políticas públicas que realmente beneficien a quienes más lo necesitan, y a quienes lo requieren para ser completamente satisfechos.

“Así como un organismo viviente no se atiende suficientemente a la totalidad del organismo si no se da cada parte y a cada miembro lo que éstos necesitan para ejercer sus funciones propias, de la misma manera no se puede atender suficientemente a la constitución equilibrada del organismo social y al bien de toda la sociedad si no se da a cada parte y a cada miembro, es decir, a los hombres, dotados de la dignidad de persona, todos los medios que necesitan para cumplir su función social particular”.<sup>11</sup>

La única forma de garantizar en una población, o comunidad el bienestar y funcionamiento general, es brindando a cada ciudadano en particular las condiciones de vida necesarias, para que éste a su vez pueda contribuir y aportar al medio que lo rodea y lograr así con los fines comunes.

### **1.3 DERECHOS HUMANOS**

En la sociedad humana, a un determinado derecho natural de cada hombre corresponde en los demás el deber de reconocerlo y respetarlo. Porque cualquier derecho fundamental del hombre deriva su fuerza moral obligatoria de la ley natural, que lo confiere e impone el correlativo deber.<sup>12</sup>

La temática de los derechos humanos, abarca un sin número de características y derivaciones de las que se despliegan, interpretaciones y conceptos que brindan y

---

<sup>11</sup> Ibíd.

<sup>12</sup>Los Derechos Humanos. [artículo de Internet] <http://www.filosofiyderecho.com/rtfd/numero/15-5.pdf> [citado: Noviembre 2010]

generan en la población la necesidad de estar sujeta actuar de manera individual, y contemplando los derechos que por ende le atañen; sin embargo se muestra fundamental reconocer que no se puede desligar este término “derechos”, del de “deberes”, ya que detrás de cada derecho que como seres humanos poseemos, nos acompaña un deber, tanto para el desarrollo personal, como para el desarrollo dentro de una comunidad.

“Al ser los hombres por naturaleza sociables, deben convivir unos con otros y procurar cada uno el bien de los demás, por esto, una convivencia humana rectamente ordenada exige que se reconozcan y se respeten mutuamente los derechos y los deberes. De aquí se sigue también que cada uno debe aportar su colaboración generosa para procurar una convivencia civil en la que se respeten los derechos y los deberes con diligencia y eficacia crecientes”.<sup>13</sup>

El éxito del desarrollo personal y/o humano, radica en la capacidad que como personas poseemos para reconocer nuestras aptitudes, así como nuestras falencias, siendo indispensable para poder exigir que se nos respete y evitar que nos sean vulnerados nuestros derechos, el reconocer y aportar para que se le garanticen a quienes hacen parte de nuestro entorno familiar, y comunitario aquellas cosas que sabemos que por derecho el Estado, y la sociedad deben brindarles identificándolos e interviniendo.

#### **1.4 LA INTERVENCIÓN CON FAMILIA: UNA PERSPECTIVA DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

Las familias se están transformando, tienen proyectos, deseos, esperanzas. Esto da lugar a pensar la propia familia a intervenir profesionalmente con la intencionalidad de facilitar y estimular el desarrollo de sus cambios.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> *Ibíd.*

<sup>14</sup> BARG, Liliana. La intervención con familia. Una perspectiva desde T.S. Espacio. Buenos Aires; 2000. p.15.

La familia como eje central de la sociedad, es el mejor punto de partida, de una correcta y eficaz intervención profesional, ya que de ella se desprenden todos aquellos factores que brindan las herramientas para poder diagnosticar y direccionar la metodología adecuada, para formular propuestas de cambio en pro de quienes acuden con la expectativa, de encontrar solución a sus problemáticas.

“La intervención con familias es también desde nuestra perspectiva un posicionamiento político en relación a la asistencia, el eje central de nuestras demanda. No se trata de aplicar técnicas puras, no es sin intención o sin dirección como a veces se pretende hacer aparecer nuestra intervención, porque por un lado supone un derecho materializado o expresado como necesidad y por el otro una posibilidad. El mal o el bien no están por asistencia, sino en el modo de comprenderla y operarla”.<sup>15</sup>

A partir de lo que se puede desarrollar como profesional, en el núcleo de una familia, se descubre cómo a partir de ella, se pueden trabajar problemáticas, de niñez, juventud, y etapa adulta, de manera paralela, y es en este sentido donde prima que a pesar de que posean una caracterización similar, en sus formas culturales, políticas, sociales y económicas, cada familia es tan independiente y con un modo de operar tan particular, que la correcta intervención, solo depende del modo adecuado con que se aborde, ya que solo así se podrá llegar al verdadero punto de partida y por ende de solución.

“Aunque la familia está ordenada como unidad de integración a la sociedad capitalista, se transforma, no renuncia a sus esperanzas, a sus proyectos de una vida mejor y mientras el terapeuta considera que es necesario cambiar la persona, los Trabajadores Sociales creemos que si bien es necesario tener en cuenta su singularidad, para transformar la vida es necesario modificar el medio social.”<sup>16</sup>

Dentro de las problemáticas que se manejan en torno a la familia y/o comunidad, se toma como punto de partida al grupo como unidad, sin embargo el Trabajador

---

<sup>15</sup> *Ibíd.*, p.111.

<sup>16</sup> *Ibíd.*, p.130.

Social, se encuentra en la capacidad profesional y ética, de relacionar y comprender como el medio en el que se establece dicho grupo familiar y/o comunitario, afecta de manera particular los comportamientos de cada miembro y del grupo en general; lo anterior se infiere para destacar e identificar como en ocasiones la transformación se puede generar desarrollando procesos que abarquen de igual manera el medio social bajo el que se rigen las personas, ya que puede ser éste, el que se encuentre fraccionado, y el que esté interfiriendo en el adecuado desarrollo social.

Hay que fortalecer a las familias colaborando en la interpretación de que sus problemas son comunes a los de la clase trabajadora, contribuyendo en la práctica en la construcción de nuevos comportamiento que den lugar a la superación de sus conflictos.<sup>17</sup>

En ocasiones las problemáticas sociales radican en la incorrecta interpretación de lo que está sucediendo, y que lleva a tomar decisiones que no se relacionan con el verdadero punto de partida para un posterior cambio; el Trabajador Social, de esta manera se encuentra en la capacidad de guiar el proceso de identificación del conflicto, en donde sean las propias personas la generadoras de cambio y puedan así direccionar correctamente sus actuaciones.

“La mayor contribución en la intervención con familia y/o comunidad es trabajar cuando están sanas y con estrategias anticipatorias que desarrollen mecanismos de protección con autonomía acorde a la etapa de evolución de sus miembros, consolidando relaciones familiares participativas y democráticas, basadas en sus propios valores y principios éticos”.<sup>18</sup>

En el proceso de intervención profesional, es indispensable, poder efectuar procesos basados en prevención, es decir, la búsqueda de estrategias que eviten

---

<sup>17</sup> *Ibíd.*

<sup>18</sup> *Ibíd.*

un posterior fraccionamiento social, estos elementos aportan en la medida en que se identifiquen factores que impidan la estabilidad deseada, y posteriormente consolidar y reforzar los aspectos positivos que eviten fragmentar el núcleo en el que se desenvuelve la comunidad.

Dentro de los diferentes núcleos familiares, y de sus componentes se evidencia que las personas que hacen parte de la tercera edad, son usualmente, dadas las condiciones económicas de dichas familias, quienes suelen ser relegados de sus núcleos y en ocasiones dejadas a su suerte y en el olvido.

## **1.5 CONSTRUYENDO ESPACIOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL PARA LAS PERSONAS MAYORES**

“La percepción social de las personas es influida por la sociedad en la que éstas se encuentran insertas. Al respecto, cabe mencionar que el envejecimiento es un fenómeno natural y se refiere a un proceso gradual de cambios y transformaciones a nivel biológico, psicológico y social que ocurre a través del tiempo. El envejecimiento social se refiere a los hábitos, papeles y relaciones en el ámbito social. A medida que las personas envejecen cronológica, biológica y psicológicamente, sus funciones y relaciones sociales también se alteran. El contexto social influye en el significado de vejez que tienen las personas”.<sup>19</sup>

El tema de adulto mayor, no puede ser caso aparte de lo que se atañe en Trabajo Social, ya que es una condición natural, de todos aquellos seres humanos que alguna vez fueron, niños, jóvenes y adultos. Es importante recalcar que así como el cuerpo cambia con el proceso de envejecimiento, la sociedad también se transforma tanto para estas personas, como para quienes conviven con ellas. Sobre esta temática recae la necesidad de construir espacios que integren y que

---

<sup>19</sup> Trabajo Social Gerontológico. [artículo de Internet] <http://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/PonenciaMarceloPinaMoran.pdf> [citado: Diciembre 2010]

den un lugar a todas aquellas personas que se sienten olvidadas, o simplemente no tan útiles para su familia, y por ende para la sociedad.

“La función de los ancianos no se limita a recibir pasivamente los alimentos, sino que tienen un papel muy claro: cumplen con determinadas tareas sociales en la medida que sus fuerzas se lo permiten. Asimismo, cumplen una tarea importante en mantener los conocimientos sobre el mundo por medio de la tradición oral. Los pueblos sin registro dependen de la memoria de los ancianos”.<sup>20</sup>

El adulto mayor, más que ser una categoría dentro del proceso de la vida humana, se forja como parte fundamental de quienes habitan las comunidades, ya que adicional al proceso de enriquecimiento que dejan sus experiencias vividas, traen consigo un legado de historia, que es indispensable rescatar para las nuevas generaciones. De igual manera estas personas así como el resto de habitantes de una comunidad merecen ser valoradas, e incluidas dentro de los procesos de la vida cotidiana.

“Desde la intervención del trabajo social en los espacios de la comunidad de ancianos, se requiere para apoyar la superación de la dependencia y promover procesos que refuercen un desarrollo activo. Ambos procesos tienden a potenciar la autonomía personal, grupal y colectiva, así como también la solidaridad humana. El trabajo social a través de su historia, ha trabajado para concretar las políticas sociales en aquellos espacios donde las desigualdades emergen con mayor evidencia”.<sup>21</sup>

El Trabajo Social, tiene en sus manos la capacidad de rescatar en esta población todos aquellos procesos que los identifiquen como personas, útiles, activas e indispensables dentro de la sociedad. Así mismo debe gestionar la aplicación de políticas enfocadas a ésta población y a sus carencias, propiciando y participando en actividades de integración y dinamismo.

---

<sup>20</sup> Ibíd.

<sup>21</sup> Ibíd.

Otro de los tipos de conflicto, y uno de los más relevantes y atendidos en la Personería Municipal de Floridablanca, es el relacionado con el desplazamiento forzado en Colombia, padecido por muchas familias de condiciones económicas precarias y quienes adicional a estos, deben dejar sus tierras, y bienes a causa de del conflicto armado que se vive en el país.

## 1.6 EL DESPLAZAMIENTO FORZADO EN COLOMBIA

“Se refiere a la acción llevada a cabo por personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida. Los dos elementos básicos para catalogar el desplazamiento forzado interno son: la coacción que hace necesario el traslado forzoso de una persona o grupo de personas, y su permanencia dentro de las fronteras nacionales”.<sup>22</sup>

El desplazamiento forzado en Colombia, es un proceso que desde el punto de vista que se analice, perjudica cualquier tipo de comunidad y/o población, ya sea la víctima del desplazamiento, o la población que recepciona dicha comunidad afectada; sin embargo esta es una problemática que se ha venido convirtiendo en inherente al diario vivir de los municipios del país.

Dadas las circunstancias que a diario se presentan, debido a este fenómeno, se deben generar procesos de acción, que recaigan sobre la población en situación de desplazamiento, para que así éstas puedan afrontar de manera óptima esta situación, y evitar que se sigan vulnerando más sus derechos.

---

<sup>22</sup> El desplazamiento forzado en Colombia. [artículo de Internet] [http://www.ideaspaz.org/eventos/download/edgar\\_forero.pdf](http://www.ideaspaz.org/eventos/download/edgar_forero.pdf) [citado: Diciembre 2010]

“Según el informe de junio, de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), publicado con motivo del Día Mundial del Refugiado, Colombia tiene tres millones de desplazados, un millón más que hace un año. Colombia es el segundo país con mayor número de desplazados en el mundo, después de Sudán con cerca de 6 millones de personas desplazadas. Todos estos datos se enmarcan en el año de los Derechos de las Personas Desplazadas, como fue declarado el 2007”.<sup>23</sup>

Los índices de desplazamiento, en el país, se encuentran en ascenso y, adicional a lo anterior, cabe resaltar otras problemáticas que de aquí se derivan, entre las que encontramos:

- Pobreza.
- Diferencias socio-económicas entre el sector urbano y rural.
- Discriminación étnica.
- Ubicación social de la mujer en desventaja.
- Escasa protección estatal a la población infantil.
- Insuficiente cobertura y calidad de la educación formal.
- Violencia política.
- Impunidad.
- Degradación moral de la sociedad

Frente a lo anterior, es indispensable recalcar el extenso campo de intervención sobre el cual, un profesional en Trabajo Social, puede y debe ingerir; si bien es claro así no se encuentre directamente en nuestras manos disminuir el índice de desplazamiento en Colombia, si podemos ser transformadores y generadores de cambio frente a las problemáticas que se despliegan del fenómeno, así mismo se logran establecer mecanismos que eviten que dichos conflictos se desplieguen en nuevas comunidades.

---

<sup>23</sup> *Ibíd.*

“El desplazamiento forzado afecta a amplios sectores de la población colombiana, predominantemente en el ámbito rural, pero sus efectos son diferenciados sobre los distintos grupos poblacionales y además implican impactos más severos sobre algunos grupos especialmente vulnerables. Según lo muestran las estadísticas y los estudios específicos, el desplazamiento afecta de manera crítica a las mujeres cabeza de familia, a los niños y niñas, y a las comunidades indígenas y afrocolombianas”.<sup>24</sup>

El desplazamiento no solo perjudica a la población sobre la cual recae la acción, ya que de igual manera se ven afectadas todas aquellas comunidades con estado de vulnerabilidad, que abren sus puertas a quienes les ha tocado salir de sus hogares, así mismo se analiza como el fenómeno reincide sobre quienes menos tienen recursos económicos, y/o condiciones familiares para asimilar y aceptar la situación.

“Dado el tamaño reducido de la población que conforma cada comunidad, el desplazamiento de unas “pocas personas” constituye en la práctica la desaparición de la comunidad entera. De hecho, los asesinatos selectivos o las desapariciones de autoridades y líderes indígenas implican para la respectiva comunidad la pérdida de los seres en los que se concentran el saber acumulado, la información y el poder. De allí que en muchos casos traten de no abandonar su territorio de manera definitiva sino que se desplacen de manera itinerante dentro de este, lo que dificulta la detección de su situación crítica y la llegada de la atención humanitaria”.<sup>25</sup>

Dentro de las consecuencias que trae consigo el desplazamiento, se encuentra la disminución de población y/o comunidades que ya se encontraban establecidas y radicadas en un lugar que conformaba su hogar; al presentarse el fenómeno, son muchas las muertes y desapariciones que traen consigo un fraccionamiento familiar, y en ocasiones una extinción de territorio, originando de esta manera la disipación de toda la comunidad.

---

<sup>24</sup> *Ibíd.*

<sup>25</sup> *Ibíd.*

Son estas las personas que llegan a la Personería Municipal de Floridablanca, en busca de un restablecimiento de derechos, de orientaciones y de todo lo que pueda aplacar la situación en la que se encuentran.

“Subyace en la política pública una tensión entre un enfoque de derechos tendiente a garantizar la reparación integral de los derechos de la población desplazada (P.D.), y un enfoque de asistencia social que busca únicamente la sola satisfacción de sus necesidades básicas dentro de un esquema convencional de atención a población vulnerable. Dicha tensión está generada por el hecho de que la escasez de recursos presupuestales estatales induce a las respectivas entidades estatales a supeditar el reconocimiento de los derechos a la disponibilidad fiscal y/o a las capacidades técnicas o administrativas”.<sup>26</sup>

Es evidente, como usualmente solo se busca subsanar las necesidades inmediatas de estas personas, y se deja a un lado, la verdadera misión que como funcionario público, se puede llegar a tener, cuando se tiene la capacidad de ser garante de derechos, y forjar que realmente se restituya, todo aquello que la comunidad ha perdido a causa de desplazamiento; si bien es cierto estos aspectos no radican en la voluntad del profesional, ya que se requieren otros factores como lo es el caso de los recursos económicos suficientes para restablecer derechos, sin embargo, el profesional en Trabajo Social, debe poner en práctica todos los roles que lo acreditan como lo que es, y debe buscar y direccionar posibles soluciones en la medida de lo que está a su alcance, para cumplir con su objetivo final.

“El Estado, sin negar nominalmente la vigencia de los derechos de la población desplazada (P.D.), se ha limitado a tratar de atender el aspecto puramente asistencial relacionado con los derechos sociales y económicos (atención en salud y educación, vivienda, tierras y generación de ingresos), pero aún así condicionándolos a la disponibilidad de recursos. Esta situación ha conducido a que numerosas familias de la PD hayan venido apelando crecientemente a uso de la tutela, como mecanismo para lograr el reconocimiento de

---

<sup>26</sup> *Ibíd.*

dichos derechos sociales y económicos, con el consiguiente desgaste de las instituciones y la deformación del esquema de atención”.<sup>27</sup>

En el profesional de Trabajo Social, radica la responsabilidad de ir más allá de lo puramente asistencial, y generar un verdadero proyecto, basado en diferentes enfoques y conceptos que hagan de su trabajo, una verdadera conquista, y en la medida en que los recursos estatales se escatimen, se infiere por gestionar, o buscar mecanismos para que las políticas públicas y a su vez los recursos que de ellas provienen, sean direccionados verdaderamente a quienes más lo necesitan.

En la Personería Municipal de Floridablanca, el rol del Trabajador Social no se evidencia netamente, en los procesos encaminados a la comunidad que allí se atiende, ya que para poder desarrollar a cabalidad los propósitos y metas planteadas, es indispensable que quienes se encuentran comisionados para dichas funciones publicas, sean funcionarios competentes, idóneos y capaces de manejar su propio entorno laboral, para solo así poder brindar una adecuada y eficaz misión y labor para con todas aquellas personas que asisten a la entidad.

Cada uno de los funcionarios que hace parte de la Personería Municipal de Floridablanca, desarrollan procesos direccionados con un enfoque de derechos humanos hacia la comunidad, sin embargo para poder evidenciar e identificar el núcleo que a cada uno de ellos los rodea, en su que hacer diario laboral, es importante relacionar la teoría de sistemas, para comprender y poder establecer criterios de construcción de cambio.

---

<sup>27</sup> *Ibíd.*

## 1.7 TEORÍA DE SISTEMAS

“Podríamos encontrar diversas definiciones de sistema pero debemos considerar que todas ellas están desarrolladas de manera intuitiva debido a lo que hacemos diario en nuestras vidas, sin embargo podemos tener una idea que describa a un sistema como un conjunto de elementos que interactúan con un objetivo común. Todo sistema está integrado por objetos o unidades agrupadas de tal manera que, constituya un todo lógico y funcional, que es mayor que la suma de esas unidades”.<sup>28</sup>

La teoría de sistemas es una manera específica de definir lo que hace referencia al grupo de funcionarios que integran la Personería Municipal de Floridablanca, siendo así, un grupo de personas que interactúan entre sí, con un verdadero objetivo en común, pero que sin embargo tienen independientemente su misión específica, que solo puede ser alcanzada en la medida en que se trabaja en equipo, y tras una misma meta final.

“El Enfoque de Sistemas: Es un esquema metodológico que sirve como guía para la solución de problemas, en especial hacia aquellos que surgen en la dirección o administración de un sistema, al existir una discrepancia entre lo que se tiene y lo que se desea, su problemática, sus componentes y su solución. El enfoque de sistemas son las actividades que determinan un objetivo general y la justificación de cada uno de los subsistemas, las medidas de actuación y estándares en términos del objetivo general, el conjunto completo de subsistemas y sus planes para un problema específico”.<sup>29</sup>

El sistema, sirve como medio de guía y solución, para enfrentar uno a uno los problemas y dificultades que se puedan presentar dentro del ambiente laboral, así como para trazar de manera coordinada las expectativas que se desean alcanzar, y bajo qué proceso metodológico se va a registrar cada uno de sus subelementos,

---

<sup>28</sup> Teoría de la planeación. El enfoque de sistemas. [artículo de Internet] [http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt\\_Planeacion\\_Internet/TEMAIL.S.pdf](http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_Internet/TEMAIL.S.pdf) [citado: Noviembre 2010]

<sup>29</sup> *Ibíd.*

pudiendo ejercer su función eficazmente, sin pasar o entorpecer el trabajo de los demás.

“La Necesidad del Enfoque de Sistemas: El razonamiento común para justificar la necesidad del enfoque de sistemas, consiste en señalar que en la actualidad se enfrentan múltiples problemas en la dirección de sistemas cada vez más complejos. Esta complejidad se debe a que los elementos o partes del sistema bajo estudio están íntimamente relacionados ya que el sistema mismo interactúa en el medio ambiente y con otros sistemas”.<sup>30</sup>

En la Personería Municipal de Floridablanca, y específicamente bajo los lineamientos estipulados en la Dirección Administrativa, suelen presentarse diferentes inconvenientes, que requieren la aplicación del enfoque, como herramienta de direccionamiento de objetivos y fines, ya que el ambiente laboral suele encontrarse expuesto al contacto y a la interacción con el medio que lo rodea, y es en este sentido donde se debe impedir, que estas circunstancias perjudiquen a todo el sistema como tal.

Como apoyo y vigía para el logro efectivo en el desarrollo de cada uno de los procesos que a diario realizan los funcionarios en la Personería Municipal de Floridablanca, se cuenta con el Modelo Estándar de Control Interno-MECI.

## **1.8 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI**

“Conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituyen en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de

---

<sup>30</sup> Ibíd.

respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender”.<sup>31</sup>

Dentro de los parámetros de funcionamiento que se encuentran establecidos dentro de la entidad, se encuentra el Modelo Estándar de Control Interno MECI, como guía integral para el funcionamiento, eficaz cumplimiento de los objetivos, metas trazadas y control dentro del sector público.

El objetivo general del modelo es establecer las políticas, los métodos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento permanente de la entidad pública, que le permiten el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la finalidad social del Estado en su conjunto.<sup>32</sup>

En la medida en que se pueden instaurar y cumplir las políticas bajo las que se regula el sector público, es menos complejo el logro de los objetivos y fines de dichas entidades, así como el logro global que se enmarca el Estado a nivel macro.

Principios del Modelo:

- **Autorregulación:** Establecer de manera participativa las normas, procesos y procedimientos bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- **Autogestión:** Interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada.

---

<sup>31</sup> Modelo Estándar de Control Interno – MECI. [artículo de Internet] <http://www.eseusme.gov.co/meci.pdf>. [citado: Noviembre 2010]

<sup>32</sup> *Ibíd.*

- **Autocontrol:** Es la capacidad de cada servidor público, independientemente de su nivel jerárquico, para controlar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos y garantizar los resultados que se esperan en el desarrollo de su función.<sup>33</sup>

Dentro de los principios que caracterizan el Modelo Estándar de Control Interno MECI, se encuentran la autorregulación, la autogestión y el autocontrol, caracterizados por la autonomía que brindan a cada entidad, para que sean ellos mismos los encargados de instaurar los lineamientos, las funciones, de control de sus acciones y de responder como se busca, en un ambiente de transparencia, y del logro esperado de sus objetivos.

---

<sup>33</sup> *Ibíd.*

## **2. CONTEXTO GENERAL Y ESPECÍFICO EN EL CUAL ESTÁ INSERTA LA EXPERIENCIA**

En el marco de desarrollo de cualquier clase de actividad, proceso y/o proyecto social, es importante el ámbito legal, bajo el cual se estipulan normas, así como se da pie para la implementación de acciones amparadas por bases legales, que independientemente de lo que se lleve a cabo, sirven para esquematizar las acciones con miras a un fin, que pese a sus propios beneficios, no perjudique a otras personas, ni a sus actividades, y que de igual manera siempre se desarrolle dentro de un ámbito de justicia, derecho e igualdad.

A continuación se enuncias las leyes, decretos y resoluciones bajo las que se rige la Personería Municipal de Floridablanca, para ejecutar los diferentes procesos sociales que en este sentido se enfatizan en la práctica profesional de Trabajo Social.

### **2.1 NORMATIVIDAD**

#### **LEY 387 DE 1997**

Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia.

Artículo 1º. Del desplazado. Es desplazado toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su

seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: Conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público.

Artículo 2º. De los principios. La interpretación y aplicación de la presente ley se orienta por los siguientes principios:

1º. Los desplazados forzados tienen derecho a solicitar y recibir ayuda internacional y ello genera un derecho correlativo de la comunidad internacional para brindar la ayuda humanitaria.

2º. El desplazado forzado gozará de los derechos civiles fundamentales reconocidos internacionalmente.

3º. El desplazado y/o desplazados forzados tienen derecho a no ser discriminados por su condición social de desplazados, motivo de raza, religión, opinión pública, lugar de origen o incapacidad física.

4º. La familia del desplazado forzado deberá beneficiarse del derecho fundamental de reunificación familiar.

5º. El desplazado forzado tiene derecho a acceder a soluciones definitivas a su situación.

6º. El desplazado forzado tiene derecho al regreso a su lugar de origen.

7º. Los colombianos tienen derecho a no ser desplazados forzadamente.

8º. El desplazado y/o los desplazados forzados tienen el derecho a que su libertad de movimiento no sea sujeta a más restricciones que las previstas en la ley.

9º. Es deber del Estado propiciar las condiciones que faciliten la convivencia entre los colombianos, la equidad y la justicia social.

Artículo 3º. De la responsabilidad del Estado. Es responsabilidad del Estado colombiano formular las políticas y adoptar las medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección y consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia.

Para efectos del inciso anterior, se tendrán en cuenta los principios de subsidiaridad, complementariedad, descentralización y concurrencia en los cuales se asienta la organización del Estado colombiano.<sup>34</sup>

En la ley 387 de 1997, se establecen las medidas y los parámetros que hacen referencia a la prevención, atención, protección de las personas que han sido víctimas del desplazamiento forzado, reconociéndose éste como la persona que se ve forzada a migrar, y de alguna u otra forma se ha visto sujeta a la modificación de su ritmo de vida, costumbres, cultura etc.

La ley se aplica bajo los principios que cobijan los derechos que tiene esta población a recibir y requerir ayuda internacional humanitaria, reconocimiento de sus derechos fundamentales, como lo es respectivamente la no discriminación y la reunificación familiar.

---

<sup>34</sup> Ley sobre el desplazamiento forzado. [artículo de Internet] <http://www.disaster-info.net/desplazados/legislacion/Ley387de1997.pdf> [citado: Enero 2011]

La Personería Municipal de Floridablanca, como ente garante de derechos y principal receptor de población en situación de desplazamiento, se encuentra en la obligación de brindar una atención garantizada, enmarcada en la búsqueda de la reparación de derechos de quienes han sido forzados a salir de su hogar.

## **LEY 136 DE 1994**

**Artículo 178 FUNCIONES:** El Personero ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen 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.
11. Presentar al Concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.
13. Defender el patrimonio público interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinentes.
15. Divulgar los derechos humanos y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.

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.

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.<sup>35</sup>

Dentro de esta ley se estipula, la potestad que en este caso, tiene el Personero Municipal, para crear mecanismos en pro de la ciudadanía, así como las bases que lo incentivan a desarrollar procesos enfocados en la garantía de derechos de la población del municipio, que a diario acude a la entidad.

El personero municipal en su rol de defensor de la población de Floridablanca, vela y divulga, para que los intereses de los habitantes así como sus derechos no se vulneren, y si así fuese, actuar de manera normativa, asesorando e iniciando procesos con acciones judiciales que direccionen y busquen el cumplimiento de las ordenanzas establecidas legalmente.

De igual manera se encuentra en la capacidad de presentar proyectos de acuerdo, que se relacionen con el bienestar de la comunidad y con todo lo que se relacione con promover la participación de los diferentes grupos de asociaciones que conforman el Municipio.

---

<sup>35</sup> Ley sobre funcionamiento de Municipios. [artículo de Internet] <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jspi329> [citado: Enero 2011]

## **LEY 975 DE 2005**

Por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a la consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios.”<sup>36</sup>

“Artículo 1°. Objeto de la presente ley. La presente ley tiene por objeto facilitar los procesos de paz y la reincorporación individual o colectiva a la vida civil de miembros de grupos armados al margen de la ley, garantizando los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación.

Se entiende por grupo armado organizado al margen de la ley, el grupo de guerrilla o de autodefensas, o una parte significativa e integral de los mismos como bloques, frentes u otras modalidades de esas mismas organizaciones, de las que trate la Ley 782 de 2002.

Artículo 2°. Ámbito de la ley, interpretación y aplicación normativa. La presente ley regula lo concerniente a la investigación, pro-cesamiento, sanción y beneficios judiciales de las personas vinculadas a grupos armados organizados al margen de la ley, como autores o partícipes de hechos delictivos cometidos durante y con ocasión de la pertenencia a esos grupos, que hubieren decidido desmovilizarse y contribuir decisivamente a la reconciliación nacional.

La interpretación y aplicación de las disposiciones previstas en esta ley deberán realizarse de conformidad con las normas constitucionales y los tratados internacionales ratificados por Colombia.

---

<sup>36</sup> Ley de reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley. [artículo de Internet] [http://www.justiciarestaurativa.com/Documentos/LG\\_LEY2097520DE20JUSTICIA20Y20PAZ.pdf](http://www.justiciarestaurativa.com/Documentos/LG_LEY2097520DE20JUSTICIA20Y20PAZ.pdf) [citado: Enero 2011]

La incorporación de algunas disposiciones internacionales en la presente ley, no debe entenderse como la negación de otras normas internacionales que regulan esta misma materia.

La reinserción a la vida civil de las personas que puedan ser favorecidas con amnistía, indulto o cualquier otro beneficio establecido en la Ley 782 de 2002, se regirá por lo dispuesto en dicha ley.<sup>37</sup>

En la Personería Municipal de Floridablanca, se establecen los procesos de restitución de derechos, de todo aquel que ha sido desplazado de su territorio, así mismo facilita todo lo relacionado con procesos de paz y la reincorporación de miembros que han pertenecido algún grupo armado o al margen de la ley, garantizando ante todo los derechos de las víctimas y orientándolas en el afán porque el Estado les otorgue reparación.

## **DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Dicha declaración proclama los derechos personales, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales del hombre, los cuales sólo se ven limitados por el reconocimiento de los derechos y libertades de los demás, así como por el bienestar general.

El Artículo 27 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce que “Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten.

---

<sup>37</sup>Ley de reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley. [artículo de Internet] [http://www.eclac.cl/oig/doc/COL2005\\_Ley975.pdf](http://www.eclac.cl/oig/doc/COL2005_Ley975.pdf) [citado: Enero 2011]

Personas mayores, personas con dificultades cognitivas, con discapacidad intelectual o con bajos niveles educativos, en definitiva personas que, por diferentes causas, pueden tener dificultades para leer cualquier tipo de texto, a menudo se ven privadas de esa oportunidad por la existencia de barreras en la comunicación.<sup>38</sup>

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, se fundamenta en la promoción y potenciación del respeto por los derechos humanos, y las libertades fundamentales, es importante reconocer que los habitantes de cualquier población, deben ser conscientes de que gozan de derechos, frente a los que pueden actuar y vivir libre y debidamente.

“La asamblea general proclama la presente declaración universal de derechos humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción”.<sup>39</sup>

Cuando una entidad se reconoce como garante de derechos, primero que todo debe conocer y encaminar los procesos que desarrolle, amparada por éstos. Es indispensable generar en la comunidad el interés por promover y participar con miras a la no vulneración de las libertades a las que nos encontramos expuestos.

La Declaración Universal de Derechos Humanos, direcciona, no solo la práctica de derechos, sino la promoción y el respeto por los mismos, basando los

---

<sup>38</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos. [artículo de Internet] [http://www.facillectura.es/documentos/Declaracion\\_Universal\\_Derechos\\_Humanos\\_FL.pdf](http://www.facillectura.es/documentos/Declaracion_Universal_Derechos_Humanos_FL.pdf) [citado: Enero 2011]

<sup>39</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos. [artículo de Internet] <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>. [citado: Enero 2011]

comportamientos y actuar diario en consecuencia al medio en el que nos desarrollamos y sin alguna clase de distinción, racial, o cultural, enfatizando en el artículo 29 *“Las personas tienen derechos pero también el deber de respetar las leyes.”*<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> *Ibíd.*

### 3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

#### 3.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES

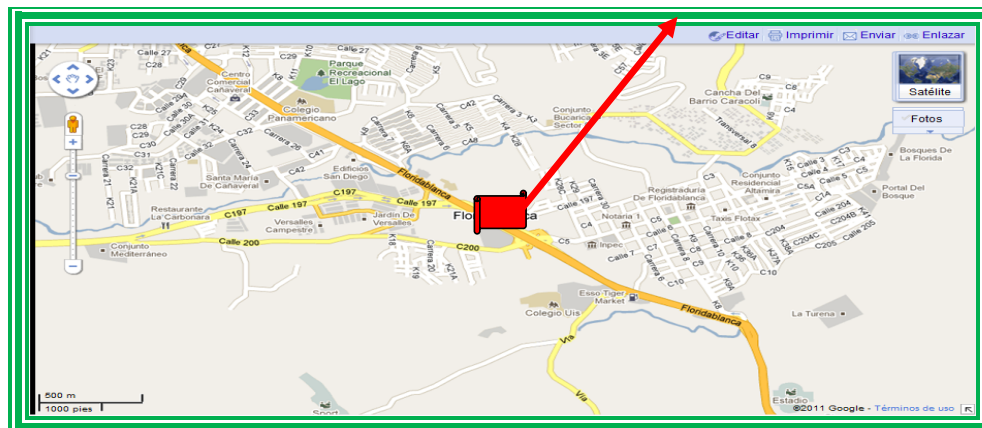
##### 3.1.1 Razón Social.

La Personería Municipal de Floridablanca, Santander, es una entidad descentralizada que, obedece a la naturaleza, funciones y determinantes establecidos dentro del artículo 175 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 1333 de 1886, la Ley 136 de 1994 donde se enmarca el nuevo régimen Municipal colombiano Artículos 168 al 182. Se encuentra ubicada geográficamente en el tercer piso del palacio municipal en la calle 5 n° 8-25 casco antiguo Floridablanca y líneas de contacto Tels.: 6498154-6483257 E-mail: Personeriadefloridablanca@hotmail.com.<sup>41</sup> Representante Legal. Personero del Municipal de Floridablanca: Dr. José Enrique Miranda Cruz

---

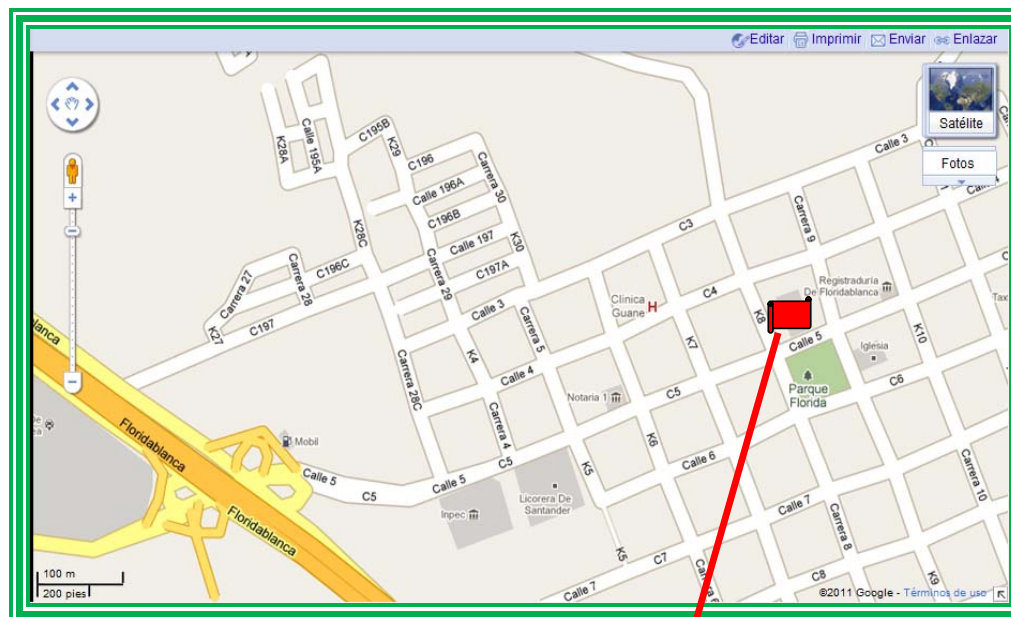
<sup>41</sup> PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA [artículo de Internet]  
<http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/institucional/html>. [citado: noviembre 2010]

**Figura 1. Localización general del Municipio de Floridablanca departamento de Santander.**



Fuente: Google Eart. [Archivo de internet] <http://maps.google.es> [consulta noviembre 2010]

**Figura 2. Localización general Personería Municipal de Santander.**



**PERSONERÍA MUNICIPAL**



Fuente: Google Eart. [Archivo de internet] <http://maps.google.es> [consulta noviembre 2010]

### **3.1.2 Reseña Histórica.**

Desde el punto de vista teológico la historia se remonta antes de la creación, cuando el Padre, el Hijo y el Espíritu Santo en la eternidad determinaban hacer el universo y como criatura especial al hombre, pero Dios en su infinita sabiduría sabía que el hombre iba a pecar y Jesucristo se ofreció a defender la raza humana con su vida, a defender el derecho a la vida convirtiéndose así en el Primer Personero del Universo (1 Juan 2:1).

Desde el punto de vista filosófico, desde el surgimiento en Grecia y su paso a Latinoamérica a través de la conquista española, la figura del Síndico Procurador o Personero se constituyó en vocero de los ciudadanos e investigador de la conducta de los Funcionarios Públicos.

La historia cuenta que en la misma antigüedad existían personas que se encargaban de denunciar a los Funcionarios Públicos que abusaban de sus cargos. En América existió la institución de los Síndicos Personeros del común o Procuradores Generales de las ciudades, que eran escogidos por el Cabildo.

En Colombia la institución del Personero Municipal es una de las más antiguas del país. En la época de la Colonia apareció el antecedente del actual Personero, quien fue incluido en la División General de los Procuradores, con un Carácter Judicial. Por instrucción real del 26 de junio de 1776, se creó formalmente la figura del Síndico Personero y se le fijó periodo anual.

En Octubre de 1853 se nombró al Procurador de Bogotá, Distrito Federal, con funciones de Ministerio Público, quien, como vocero de los habitantes de la ciudad, fue desde entonces elegido por la municipalidad para un periodo de 2 años.

En 1893 el Ministerio de Justicia, Miguel Antonio Caro, autorizó a los Concejos Municipales para elegir a los Personeros. En 1934 la Personería fue reestructurada, otorgándosele la facultad de conocer asuntos de carácter Civil, Administrativo y Penal, así como de llevar la voz del Ministerio Público en los negocios ante los Juzgados Municipales.<sup>42</sup>

### 3.1.3 Planeación Estratégica Institucional.

- **Visión.** "Ser reconocida a nivel local, regional y nacional como una personería modelo, que se destaca por la ética de sus acciones y con su imagen institucional difundida y aceptada en el Municipio"<sup>43</sup>.
- **Misión.** "En la Personería de Floridablanca tenemos como función principal el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la constitución y la ley, con el fin de guardar y proteger los derechos de cada habitante del Municipio, promover la toma de conciencia y defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas en el Municipio.

*"Para esto nos apoyamos en servidores públicos competentes, con altos valores éticos y compromiso para con la comunidad y los demás grupos de interés, que lleven a que nuestra entidad contribuya a los fines esenciales del Estado colombiano"*<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup>. PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA historia [artículo de Internet]. <http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/institucional/html>. [citado: noviembre 2010]

<sup>43</sup> PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA visión [artículo de Internet]. <http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/Sobre.Nosotros/mision-vision.html>. [citado: noviembre 2010]

<sup>44</sup> *Ibíd.*

## Valores basados en el código de ética

- **Responsabilidad:** Reconocer y aceptar autónomamente las consecuencias de nuestros actos con dedicación e interés máximo en el cumplimiento de los deberes y funciones que desempeñamos.
- **Compromiso:** Ir más allá del simple deber. Ser fiel en el trato y en el desempeño, con cumplimiento efectivo de nuestras funciones.
- **Honestidad:** Este valor no puede separarse nunca de la verdad, es la manera ideal y transparente como deben actuar las personas que conforman la entidad, en forma razonable, justa, honrada, recta, sincera y decente.
- **Respeto:** Es reconocer los límites existentes entre las personas, aceptando y comprendiendo las particularidades de cada cual. El respeto nace hacia nosotros mismos y debe ser permanente con nuestros compañeros y la sociedad Florideña.
- **Eficacia, eficiencia y efectividad:** Alcanzar los objetivos propuestos, utilizando la menor cantidad de recursos posibles y generando impacto y mejoramiento en el municipio de Floridablanca.
- **Justicia:** Antes todo equidad, actuar de manera razonable, mediante el reconocimiento de los deberes y derechos que toda persona demanda y posee, otorgándole a cada quien lo que le corresponde.
- **Transparencia:** Las actividades y comportamientos de los servidores son evidentes, sin que estos den lugar a dudas ni ambigüedades.

- **Cumplimiento:** La personería basa sus actuaciones en aplicar lo establecido en la Constitución (Art. 117 y 118 de la ley 136 de 1994) y demás reglamentación existente.
- **Imparcialidad:** Las decisiones y acciones de los servidores de la Personería se basarán en su neutralidad, evitando que en estas influyan aspectos personales.
- **Servicio:** Estamos dispuestos a cumplir con los requisitos de la comunidad Florideña y del Estado colombiano y solicitudes.

### **Objetivos Institucionales**

- Cambio de mentalidad y actitud.
- Crear una cultura Proactiva.
- Relegitimar la Personería.
- Proteger los derechos de los ciudadanos, los bienes del Municipio, el medio ambiente y la conducta de los funcionarios.
- Expresar la existencia viva de esta entidad de control, haciendo presencia en la búsqueda del desarrollo y progreso del Municipio.
- Ejercer las funciones de la Personería cumpliendo con la Constitución nacional, Leyes, Ordenanzas, acuerdos, Decretos y Normas Vigentes.
- Preparar los líderes para los cambios generacionales.
- Fortalecimiento del Estado Comunitario.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA objetivos institucionales [artículo de Internet]. <http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/Sobre.Nosotros/objetivos.html>. [citado: noviembre 2010]

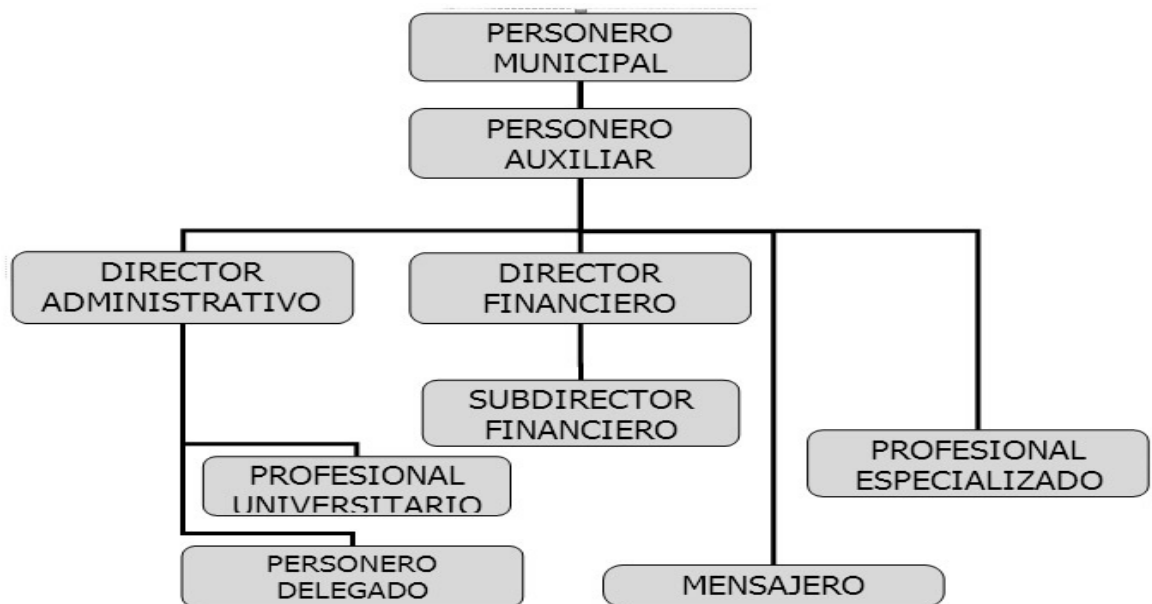
### **3.1.4 Estructura Organizativa.**

En la Personería Municipal de Floridablanca, hay siete empleados por nómina, de los cuales cuatro de ellos son abogados, organizados respectivamente así:

- José Enrique Miranda Cruz (Personero Municipal) quien vela por la guarda y la promoción de los derechos humanos, el interés público y la vigilancia de la conducta oficial de servidor público.
- Actualmente la funcionaria que desempeñaba el cargo de (Personera Auxiliar), fue retirada su puesto, razón por la cual Paola Katherine Vélez asume el cargo la Personera Auxiliar es quien garantiza la adecuada gestión de las diferentes dependencias de la Personería, así como de prestar la asesoría necesaria al personal a su cargo, participar en asuntos administrativos que complementan la acción del personero y así mismo remplazarlo en las fallas temporales.
- Así como el anterior cargo, Paola Katherine Vélez Agámez cumple la función de Directora Administrativa, quien garantiza el cumplimiento de los procedimientos y controles definidos en la Personería, así mismo diseña y propone políticas en las diferentes áreas.
- Claudia Yolanda Ríos (Personero Delegado) quien controla y evalúa la ejecución de los procesos operativos, de apoyo, los planes, programas y/o proyectos que desarrolle la Personería.
- Johanna Patricia Cristancho (Directora Financiera) quien diseña y propone al Personero, políticas en las áreas financieras, y técnicas.

- Edgar Pardo Pérez (Profesional Especializado) quien ejerce la defensa de los bienes constitutivos del espacio público, la vigilancia sobre el desarrollo urbano.
- Juan Carlos Rodríguez (Conductor) quien conduce el vehículo que se le asigne. Cada uno de ellos cuenta con su espacio físico con su respectivo computador y demás ayudas tecnológica.<sup>46</sup>

**Figura 3. Organigrama Personería Municipal de Floridablanca**



Fuente: Personería Municipal de Floridablanca. Noviembre 2010

### 3.1.5 Servicios que ofrece la Personería Municipal de Floridablanca.

La personería Municipal de Floridablanca, reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, la administración Municipal, el Concejo Municipal y demás

<sup>46</sup> PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA [artículo de Internet]. <http://www.floridablanca.gov.co/site/index.php?option=comcontentview=sectionlayoutblogd44Itemid=298>. [citado: noviembre 2010]

organismos de control, la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los servidores públicos, los proveedores y los gremios económicos.

Adicional a esto, presta los servicios de:

- Seguimiento a quejas y peticiones interpuestas ante las diferentes dependencias y entes descentralizados de la Administración Municipal de Floridablanca.
- Defensa y promoción de los Derechos Humanos.
- Capacitación permanente en diferentes temas a comunidad y servidores a través de Diplomados y Seminarios.
- Ejecución y seguimiento de Procesos Disciplinarios a Servidores Públicos Municipales.
- Atención a víctimas de la violencia para diligenciamiento de formato de Acción Social y Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación.
- Acompañamiento a procesos y diligencias Civiles, políticas, Penales y de Familia para asegurar el respeto de los Derechos Humanos y el cumplimiento de la Ley.
- Realización de comisiones, despachos comisorios y procesos preventivos encomendados por la Procuraduría.
- Asesoría y acompañamiento para entablar Acciones de Tutela, Acciones Populares y de grupo.

- Reclamaciones y Audiencias ante Tránsito y Transporte.

### **3.1.6 Área específica en la que se enmarca la práctica académica de Trabajo Social.**

Bajo la Política de Responsabilidad Social y un verdadero compromiso para con la comunidad, el área de Trabajo Social se enmarca y exige un compromiso con el bienestar de los funcionarios de la entidad y así mismo la defensa de los derechos humanos en lo que hace referencia a los habitantes que día a día asisten a la Entidad.

La Personería de Floridablanca, y específicamente el área de Trabajo Social se orienta hacia el bienestar social de la comunidad y/o funcionarios de la entidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población –especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana, y el cumplimiento de los derechos dentro del territorio de la jurisdicción de la Personería Municipal de Floridablanca, igualmente mantendrá un compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo y a la intervención ciudadana.

Básicamente el área se encarga de la atención psicosocial y de la recepción de las personas en situación de desplazamiento, llevando procesos para la formación integral y el desarrollo armónico de las diferentes dimensiones que hacen parte de la persona, entre ellas encontramos la intervención en crisis, denuncios en casos de abusos, declaraciones de desplazamiento, reparaciones administrativas, derechos atribuibles, protección a tierras y atención individualizada para el caso de psicología entre otros.

Así mismo, los procesos relacionados con el personal que labora en la Personería, como selección de personal, y evaluación de desempeño, etc., están a cargo del director administrativo y financiero, pero también en este campo el Trabajo Social ha tenido una excelente intervención y acogimiento ya que ha sido de gran aporte a la entidad.

### **3.2 ASPECTOS POBLACIONALES PARA INTERVENCIÓN**

La función del Trabajador Social dentro de la entidad Personería Municipal de Floridablanca, así como la del resto de los funcionarios de la institución, está dirigida directamente a toda la población del Municipio de Floridablanca, todas aquellas personas en condición de vulnerabilidad, a quienes le han sido violados sus derechos por alguna circunstancia y población víctima del conflicto armado y que acceden a dicha entidad, para interponer sus diferentes querellas.

La Personería es el ente encargado de recepcionar todas las quejas y denuncias en cuanto a la vulneración de los derechos de la ciudadanía, así mismo, brindar atención y el óptimo tratamiento para con la población denominada desplazada y en situación vulnerable.

En cuanto a la clasificación por edad, en lo que respecta a los ocho funcionarios de la entidad, sus edades oscilan entre los 25 y 65 años. Y de la población que allí se recepciona, si es claramente diversa, ya que día a día son aproximadamente 15 las personas que se remiten a la Personería Municipal, en donde el único ítem que los identifica es que deben vivir dentro de los límites del Municipio.

## **4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL**

En la Personería Municipal de Floridablanca, se presentan, ocasionalmente en la población usuaria que se recepciona, diferentes tipos de alteraciones en su estado emocional al momento de remitirse a la entidad, manifestadas por medio del exalto al hablar, llanto, o desconcierto frente a situaciones como lo son respectivamente: la situación de desplazamiento forzado del que ha sido víctima la población Colombiana, y que en este caso han llegado a poblar el Municipio de Floridablanca y se acercan a la entidad en busca de ayuda y orientación; el retiro del núcleo familiar de menores de edad por parte del ICBF, debido a la ausencia, cuidado y condiciones económicas de sus padres; la falta de atención oportuna a usuarios por parte de otros entes Estatales en temáticas de educación, cultura y salud.

En nuestra sociedad existen diferentes tipologías de población en situación de vulnerabilidad, ya sea por su situación económica o por alguna clase de impedimento físico o emocional que les impide desarrollarse como personas sujetas de derechos en medio de un contexto social; situaciones frente a las que se presenta gran indiferencia por lo que evidentemente requieren el apoyo y reconocimiento que como seres humanos merecen.

Otro de los puntos es que aunque se cuenta con un funcionario asignado para la ejecución de procesos organizacionales, como lo son respectivamente: la implementación del plan de bienestar social, la aplicación de auditorías y la elaboración de planes estratégicos y de acción, dadas las fechas establecidas para el cumplimiento y posterior análisis de estas actividades, no se observan

avances ni ejecución de las mismas, por lo que se requiere la estudiante en práctica de Trabajo Social, para efectuar las acciones anteriormente citadas.

## **IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS**

### **FUERZAS POSITIVAS INTERNAS**

Se cuenta con el apoyo Institucional, de la Entidad Personería Municipal de Floridablanca en cabeza del Doctor Enrique Miranda Cruz, así como la Doctora Paola Katherine Vélez, Directora Administrativa.

Dentro de los procesos correspondientes y direccionados a población en situación de desplazamiento, se cuenta con el apoyo organizativo del profesional especializado de la entidad quien coordina esta temática.

Hay una vigilancia permanente por parte de la Entidad, en todo lo relacionado con atención de población en situación de desplazamiento.

Tiempo necesario para atención a Población en situación de desplazamiento.

Herramientas suficientes para aplicar formatos de orientación, y de auditoría tanto a la población vulnerable, como a los funcionarios de la entidad.

Adecuadas relaciones de la practicante con el personal que labora en la entidad, facilitando así los procesos de interacción y mejora.

## **FUERZAS NEGATIVAS INTERNAS**

Ausencia de espacio físico, para los procesos de interacción con la población en situaciones vulnerables, ya que solo hay un escritorio y dos sillas para atender a las 6 personas que aproximadamente se reciben a diario en la entidad.

Falta de Mecanismos de información adecuada, brindada a usuarios externos (Población en situación de Desplazamiento), como lo son folletos, cartillas etc., entorpeciendo y retardando los procesos de atención personalizada.

Falta de recursos tecnológicos para el personal que soporta las actividades para los diferentes puestos de Trabajo. (Practicantes), ya que no se cuenta con escritorios, ni computadores para poder efectuar eficientemente el trabajo.

Se presentan conflictos interpersonales entre funcionarios, por falta de comunicación, o por el incumplimiento de cada una de las actividades que les competen.

No se aplica, ni se tiene en cuenta el Modelo Estándar de Control Interno para los procesos desarrollados dentro de la entidad.

## **FUERZAS POSITIVAS EXTERNAS**

Se cuenta con la disposición y el tiempo de la población, en especial con la que se encuentra en situación de desplazamiento, ya que es una población abierta a sugerencias y a todo aquello que se le pueda brindar.

Estudiante en práctica de trabajo social.

Oportunidad de aplicación de formatos de orientación familiar a la población, para esclarecer los hechos y las causas que los han llevado a dirigirse a la entidad.

Coordinación con entes nacionales para el tratamiento de la población en situación de desplazamiento como, defensorías, procuraduría, ICBF, policía nacional, entre otras.

Legitimidad y reconocimiento social de la labor de la personería municipal, por parte de organizaciones como, juntas de acción comunal.

Apoyo a las actividades organizadas por la personería, por parte de organizaciones internacionales como, UNICEF y la ONU.

Respaldo académico por parte de la Universidad Santo Tomas de Aquino, en la realización de convenios para, el servicio de consultorio jurídico dirigido a la población en situación de desplazamiento. Como también en la oferta en diplomados en el área ambiental y de derechos humanos de manera gratuita.

## **FUERZAS NEGATIVAS EXTERNAS**

A causa que los recursos de la Personería provienen del 1.7 de la Alcaldía, afecta los recursos financieros para contratar más personal calificado y especializado en población en situación de desplazamiento.

Hallazgo de no conformidad al momento de una auditoría de Control Interno, a funcionarios de la entidad, por parte de la Contraloría Municipal.

Dependencia presupuestal de la personería municipal, respecto a los ingresos corrientes del municipio de Floridablanca.

La multiplicidad y permanente asignación de funciones y competencias determinadas por la cambiante legislación Colombiana.

Presión política clientelista en el ejercicio de la función administrativa del ente de control.

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

Para la Personería Municipal de Floridablanca, Trabajo Social ha sido actor en procesos orientados al bienestar y mejoramiento tanto a nivel de comunidad como en la parte organizacional, razón por la que de igual manera, se han presentado y desarrollado procesos comunitarios que han involucrado a la ciudadanía en un proceso, en el que sean las mismas personas agentes de cambio.

Es por esto que, se reconoce la necesidad de implementar toda acción que legitime estos procesos en quienes realmente lo necesitan; procesos integrales que permitan articular otras entidades que también se encuentren con miras a aportar a la comunidad y que enfatizan su labor por la participación, orientación, educación, sensibilización y responsabilidad de la población para lograr la transformación social, fortaleciendo el bienestar en diferentes ámbitos de la vida cotidiana y laboral.

En el momento de hacer referencia a un campo de práctica específico, se tiene la concepción que en el momento de ingresar a la entidad, será una función definida la que se realizará. Así mismo, cuando dicho campo no cuenta con el apoyo de una profesional de trabajo social, se cree que puede llegar a ejecutar un proceso sin fundamentos, y quizá sin proyección a la construcción y producción de aprendizaje y experiencia.

En la Personería Municipal de Floridablanca, surgen expectativas al momento de contar con el apoyo y acompañamiento de una estudiante de Trabajo Social, y más cuando se le brinda libertad para producir y desarrollar un proceso de acuerdo a sus propias expectativas y anhelos de práctica profesional, motivo por el cual la estudiante quiere actuar, para enriquecer sus procesos de acción, y para brindar el acompañamiento en acciones que requieran su intervención, para lograr así los objetivos y metas propuestas y para generar espacios de verdadera formación y bienestar.

Para hacer referencia específica al proceso desarrollado en la Entidad, cabe señalar que la Personería Municipal de Floridablanca, reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía, la administración Municipal, el Concejo Municipal y demás organismos de control, la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los servidores públicos, los proveedores y los gremios económicos.

Si bien en cierto, en el momento de atender al usuario externo como en este caso lo son las Personas en estado de desplazamiento, deben existir pautas claras y concisas, sobre lo que se desea lograr y sobre la función que el Estado quiere que sea generada eficaz y eficientemente por parte de estas organizaciones encaminadas a informar, escuchar, recepcionar y reparar a quienes por diferentes causas lo han perdido todo y que de igual manera tienen el derecho de ser bien tratadas, atendidas e informadas.

Para el logro eficaz de la intervención, es necesario articular, aquellas fuerzas y elementos que promuevan, la adecuada atención a usuarios, y el bienestar laboral entre funcionarios. Dentro de los grupos y acciones citadas, es extenso el contexto profesional sobre el cual una estudiante puede generar dinámicas de acción que abarcan de una u otra forma el actuar de un(a) verdadero(a) Trabajador(a) Social.

### **4.3 PLANEACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA**

#### **Objetivo General**

Establecer un proceso de fortalecimiento, acción e intervención profesional en la Personería Municipal de Floridablanca, direccionada al reconocimiento y garantía de derechos de la persona en especial de la población en situación de desplazamiento, mediante la generación de acciones con herramientas informativas y propositivas propias de Trabajo Social, y así mismo participar, actuar y fomentar cambios en asuntos y actividades que se encuentren vinculados al ámbito del desempeño de los funcionarios dentro de la entidad.

#### **Objetivos Específicos**

- Contribuir en el fortalecimiento de atención e información para la población en situación de desplazamiento, mediante la orientación familiar y, el acompañamiento en procesos personales y/o familiares que a diario se presentan.
- Generar una herramienta clave de información, dirigida a la población en situación de desplazamiento, para el adecuado direccionamiento de sus solicitudes y para esclarecer puntos indispensables y necesarios para su desarrollo dentro de la comunidad.
- Implementar las acciones necesarias, para el buen manejo y desarrollo de las actividades que a diario desempeña cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca, mediante el Modelo Estándar de Control Interno, para identificar las falencias presentadas y poder generar procesos de cambio

#### **4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

De acuerdo al objetivo general “ Establecer un proceso de fortalecimiento, acción e intervención profesional en la Personería Municipal de Floridablanca, direccionada al reconocimiento y garantía de derechos de la persona en especial de la población en situación de desplazamiento, mediante la generación de acciones con herramientas informativas y propositivas propias de Trabajo Social, y así mismo participar, actuar y fomentar cambios en asuntos y actividades que se encuentren vinculados al ámbito del desempeño de los funcionarios dentro de la entidad”

Es importante dar a conocer el proceso que se llevó a cabo para el cumplimiento de lo propuesto, de manera específica y reflexiva; es así como se establecen subproyectos presentados a continuación:

**4.4.1 Contribuir en el fortalecimiento de la atención e información para la población en situación de desplazamiento, mediante la orientación familiar y el acompañamiento en procesos personales y/o familiares que a diario se presentan.**

**4.4.1.1 Descripción de la situación.** En la Personería Municipal de Floridablanca, se atiende población en situación de desplazamiento que presentan en algunas ocasiones alteraciones en su estado emocional, manifestadas por medio del exalto al hablar, llanto o desconcierto, ocasionadas en algunas situaciones por el retiro del núcleo familiar de menores de edad por parte del ICBF, como también a la ausencia de condiciones económicas que le permitan una vida digna, o por la tramitología presentada en el momento de ejercer sus derechos como ciudadanos y población vulnerable.

**4.4.1.2 Propósito.** Dar orientación para el manejo de situaciones de inestabilidad emocional, así como enseñanza de rutas jurídicas y procedimentales para el reconocimiento y ejercicio pleno de sus derechos.

**4.4.1.3 Metodología.** Para el procedimiento de atención a usuarios con problemáticas familiares, se utilizó el método de trabajo social de caso, creado por Mary Richmon.

Helen Perlman sostiene que *“El Trabajo Social Individual es un proceso empleado por algunas instituciones consagradas a fomentar el bienestar público para ayudar al individuo a afrontar con eficacia sus problemas de ajuste social”*<sup>47</sup>.

Basada en este postulado la Personería Municipal de Floridablanca a través del área de Trabajo Social, ha dispuesto la atención personalizada por medio de consulta mediante la interacción cara a cara y un proceso de orientación familiar mediante el diálogo, y el diligenciamiento del formato guía precedido por: los datos del usuario, su situación actual, factores de riesgo, factores protectores, la orientación realizada, sugerencias y compromisos adquiridos, buscando que sea la propia persona artífice de su compromiso y acciones a seguir, en los diferentes procesos de resolución de conflictos. (Ver Anexo A. Formato de Orientación Familiar.)

**4.4.1.5 Recursos.** Dentro de los recursos aquí utilizados se cuenta con el formato de Orientación Familiar, material de papelería, equipo de computación y la estudiante en práctica.

---

<sup>47</sup> PERLAM, Helen. Trabajo Social de Caso (Via Internet) <http://revistas.usm.es/trs/02140314/articulosCUTSO202110271a.pdf>

**4.4.2 Generar una herramienta clave de información, dirigida a la población en situación de desplazamiento para el adecuado direccionamiento de sus solicitudes y para esclarecer puntos indispensables y necesarios para su desarrollo dentro de la comunidad**

**4.4.2.1 Descripción del problema.** La multiplicidad de procedimientos administrativos y legales en el interior de la administración pública, hace que la población en situación de desplazamiento acuda a los organismos pertenecientes al ministerio público en busca de orientación frente a los procedimientos para el ejercicio y la exigencia de sus derechos.

De igual manera, como consecuencia de diferentes factores internos como lo son la cantidad de ocupaciones que tiene un funcionario en la Personería Municipal de Floridablanca, no se cuenta con la debida disposición a la hora de informar a las familias caracterizadas sobre los aspectos y referentes necesarios para una adecuada atención, en búsqueda de una verdadera y eficaz intervención con familias.

**4.4.2.2 Propósito.** Brindar una herramienta de guía conceptual y práctica, donde se enuncien los parámetros legales y procedimentales que la población en situación de desplazamiento requiere realizar para el cumplimiento pleno de sus derechos en los diferentes sectores organizacionales y comunitarios de la administración pública.

**4.4.2.3 Metodología.** Se implementó y se generó una cartilla de índole informativo donde se articulan todos los referentes que atañen a la población en situación de desplazamiento como herramienta que brinda a dicha población todo aquello que solicita y que el Estado está en obligación de brindar, como lo estipulan los Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia y demás declaraciones. Para el desarrollo de la cartilla se efectuó la revisión documental donde se

seleccionaron los temas relacionados y manejados en el marco referencial, con el fin informativo de la misma; seguidamente se analizó, resumió y se plasmó lo pertinente al tema. (Ver Anexo B. Cartilla Nuestros Derechos como Población Desplazada)

**4.4.2.4 Recursos.** Estudiante de práctica II de Trabajo Social, material de papelería, equipo de computación y fuentes suministradas.

**4.4.3 Implementar las acciones necesarias para el buen manejo y desarrollo de las actividades que a diario desempeña cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca mediante el MECI (modelo estándar de control interno) para identificar las falencias presentadas y poder generar procesos de cambio.**

**4.4.3.1 Descripción del problema.** En la personería Municipal de Floridablanca, aunque se cuenta con un funcionario asignado para la ejecución de procesos organizacionales, como lo son la implementación del plan de bienestar social, la aplicación de auditorías y la elaboración de planes estratégicos, no se observa avances ni ejecución de los mismos.

**4.4.3.2 Propósito.** Aplicar las disposiciones y orientaciones de planificación contenidas en el modelo estándar de control interno mediante la auditoría interna y financiera correspondiente al año 2010 de acuerdo a los planes estratégicos y de acción para, realizar las actividades pertinentes en busca del cumplimiento de las metas.

**4.4.3.4 Metodología.** Mediante la intervención con grupos, se buscó la descripción y el análisis de factores que inciden en la dinámica de trabajo y afectan el cumplimiento de metas y objetivos trazados por parte de los siete funcionarios adscritos a la Personería Municipal de Floridablanca, posteriormente se evaluó y

se replanteó en términos de cantidades y de tiempo las metas contenidas en los planes estratégicos y de acción.

Para el desarrollo de este objetivo se inició con la realización de la auditoría interna a cada área de la entidad, por medio de entrevistas realizadas a cada uno de los funcionarios, mediante los formatos de auditoría interna del MECI (Modelo Estándar de Control Interno); En aras de realizar el proceso adecuadamente, se creó un formato de procedimiento y soporte de la auditoría interna en la Personería Municipal de Floridablanca 2010. (Ver Anexo C. Formato de Procedimiento y Soporte Auditoría Interna.)

Posteriormente se auditó la gestión realizada por cada uno de los funcionarios de la entidad en el año de 2010, buscando así poner en ejecución y cumplir con los lineamientos que se presentan en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y verificar la efectividad y eficiencia en procesos que desarrollan los funcionarios de la Entidad, para implementar y establecer adecuadamente los planes de acción, estratégicos y de ejecución. Lo anterior, utilizando como herramienta la aplicación de un formato Excel, donde se estableció el Plan de Acción, Operativo, y Estratégico con su respectiva ejecución, correspondiente al año 2010, tomando como referencia las dificultades, y las oportunidades que ya se habían identificado.(Ver Anexo D. Formato Excel Plan de Acción, Operativo y Estratégico)

En lo que hace referencia a los lineamientos del plan de acción y auditoría interna de la Personería Municipal de Floridablanca, cabe resaltar, se utilizó la Teoría de Sistemas, ya que es en torno a lo anterior, que se esclarecen propuestas que inciden en la sinergia del equipo de trabajo de la entidad, para evaluar los aspectos tanto positivos como negativos, en lo relacionado con la parte operativa de la Personería Municipal de Floridablanca y que evidentemente está afectando e incidiendo sobre el trato, atención, y orientación a la población que allí se atiende.

**4.4.3.5 Recursos.** Estudiante de práctica II de Trabajo Social, material de papelería, equipo de computación y fuentes suministradas.

#### **4.5 ANÁLISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO**

El Estado Colombiano a través del Ministerio Público, en el caso del Municipio de Floridablanca, la Personería Municipal refleja la incapacidad administrativa para atender y solucionar de manera concluyente las situaciones por resolver presentadas por la población vulnerable en especial la población en situación de desplazamiento.

Debido a la carencia de herramientas puntuales desde lo presupuestal y organizativo para atender los requerimientos asistenciales que requiere la población asentada en el municipio de Floridablanca, conlleva a que a pesar de los esfuerzos humanos de los funcionarios públicos de dicha Personería, la atención de la mayoría de casos sea simplemente enunciativa, dejando al ciudadano desplazado como garante de sus propios derechos.

La atención del Trabajo Social, en este caso, buscó brindar el tratamiento humano y sensible por encima del legal y administrativo que permitiera humanizar los procedimientos que requerían los ciudadanos.

Es allí donde el Trabajo Social se enfoca, para que la integración social se asuma desde el individuo y se tome el desplazamiento no como una condición personal sino como lo que es una situación histórica que le tocó vivir, pero que no lo limita dentro de la sociedad para proyectarse como un ser triunfante.

Respecto a la organización interna de la entidad, y teniendo en cuenta las debilidades presentadas en la Personería Municipal, respecto al personal y a los

marcos jurídicos que se convierten en camisa de fuerza para el actuar del funcionario público, la labor realizada se encaminó a la sensibilización de ver al usuario desplazado, como un ser humano, sujeto de derechos naturales antes que de derechos legales, permitiéndose de esta manera una adecuada relación funcionario-persona en situación de desplazamiento y donde surgieron iniciativas como la elaboración de herramientas escritas y prácticas que permitieran una mejor orientación y entendimiento.

Es de resaltar, el cambio de mentalidad en los funcionarios, frente a la percepción del proceso planificador, como un esquema inmodificable en el tiempo y en las cantidades llevando a la autoevaluación de los procedimientos como un acto no aplicable en la función pública. La labor realizada permitió el volver a observar y replantear los planes de acción y los planes estratégicos y las reasignación de funciones de acuerdo al perfil de los funcionarios.

El profesional apoyó las actividades relacionadas con el ámbito de gestión humana en procesos como los son respectivamente: el desempeño del personal, auditorías internas, y planes de acción que se encuentran a cargo de la Directora Administrativa de la entidad, quien permite al Trabajador(a) Social desarrollarlos, dadas sus capacidades y habilidades para su ejecución.

Se trabajó de manera paralela en procesos con población en situación de desplazamiento se brindó información, asesoría y orientación sobre los trámites y procedimientos que deben seguir las personas desplazadas por la violencia y aquellas que presentaron algún tipo de problemática familiar como abandono, poca comunicación, entre otras, por medio de la atención individualizada y de la implementación de la cartilla informativa a quienes presentaban condición de vulnerabilidad.

La función cumplida como Trabajadora Social, sirvió para mejorar la intervención con la población objeto a partir de la humanización en el trato y la percepción de los funcionarios hacia el usuario y la autoevaluación y la nueva planificación de los procedimientos y objetivos misionales de la Personería Municipal de Floridablanca.

La práctica profesional, permitió a su vez, identificar situaciones individuales con la comunidad o grupales como lo es con los funcionarios de la entidad, que puedan de cierta forma afectar el buen manejo de programas, con miras a propender el correcto direccionamiento de la función profesional.

La dinámica interna de la Personería Municipal de Floridablanca, en cuanto a la atención de la población en situación de desplazamiento evidencio una mejoría con la aplicación de una gestión por resultados evaluada en la ejecución de los planes de acción que fueron reestructurados y reformulados, siendo ejemplo regional como una de las personerías que aplicaba el modelo estándar de control interno (MECI), como resultado del aporte realizado por la practicante de trabajo social, la publicación de la cartilla, guía de la ruta para el ejercicio pleno de los derechos de la persona en situación de desplazamiento, se logró la difusión masiva de los procedimientos consagrados en la legislación referente a los beneficios y obligaciones que el estado tiene con la población en mención.

El profesional de Trabajo Social es un verdadero garante de derechos de la población del municipio de Floridablanca que se encuentre en situación de desplazamiento y que acude a la entidad en busca de una solución y orientación frente a su situación; el Trabajador(a) Social resalta su labor en la constante defensa y protección de los derechos humanos mediante la generación de nuevas herramientas de información y participación, así mismo tiene la conciencia puesta en que no basta simplemente con identificar el punto de origen de una problemática, sino que también es necesario esclarecer y evidenciar el punto de

partida de la posible solución y en manos de quien están estos procesos, razón por la que se reitera la necesidad de identificar las falencias a nivel interno en la entidad, para así y solo así saber qué es lo que solicita la población y poder de esta manera resaltar rol que compete al profesional de Trabajo Social como educador y facilitador ante quienes buscan transformar sus vidas a partir de la justicia y la paz.

#### **4.6 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

Las actividades realizadas en torno al objetivo de: Contribuir en el fortalecimiento de atención e información para la población en situación de desplazamiento, mediante la orientación familiar y, el acompañamiento en procesos personales y/o familiares que a diario se presentan, trajo consigo significativos logros ya que se ejecutaron bajo los parámetros y supervisión establecida por la entidad, así como con el soporte de evidencia de cada una de las actividades llevadas a cabo.

Los recursos utilizados para el desarrollo de las actividades mencionadas, fueron suficientes, debido a que se contó con el tiempo y disposición tanto de la estudiante como de cada usuario atendido; de igual manera se trabajó en un agradable espacio físico, y en todas las ocasiones se facilitaron de manera inmediata los formatos requeridos para el proceso. De igual manera el modelo de plantilla utilizada en la Orientación Familiar, es completa y permite establecer y alcanzar el objetivo propuesto.

El proceso de participación es limitado, ya que, al no haber un funcionario específico de Trabajo Social en la entidad, no es de conocimiento para los usuarios la existencia de este tipo de apoyos a la comunidad sin embargo, los que se realizaron, fueron remitidos por la Dirección Administrativa de la Entidad, que es la encargada de establecer lo pertinente para cada caso.

Las actividades realizadas en torno al objetivo de: Generar una herramienta clave de información, dirigida a la población en situación de desplazamiento, para el adecuado direccionamiento de sus solicitudes y para esclarecer puntos indispensables y necesarios para su desarrollo dentro de la comunidad, se establecieron con base en el objetivo propuesto y en su óptimo y total cumplimiento.

Dentro de los logros aquí determinados se infiere que positivamente se generaron índices de satisfacción, por parte de la comunidad, al tener acceso a la cartilla informativa dada la recepción masiva de la población ante la entrega y posteriores reacciones frente al contenido, de igual manera se contó con los recursos físicos y humanos necesarios para cumplir a cabalidad con lo planteado.

A nivel general se estableció como limitante lo que hace referencia al tiempo, ya que es claro, que dieciséis semanas, no son suficientes para poder planear, ejecutar y evaluar, como se espera al inicio de un proceso de práctica profesional y más si de estos cuatro meses se pretende generar nuevos conocimientos (sistematización).

En la ejecución del proceso de: Implementar las acciones necesarias, para el buen manejo y desarrollo de las actividades que a diario desempeña cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca, mediante el Modelo Estándar de Control Interno, para identificar las falencias presentadas y poder generar procesos de cambio, como logros, se pudo verificar, implementar, auditar y poner en ejecución la actividad relacionada con la Auditoría Interna, evaluada en el documento soporte generado por la estudiante de Trabajo Social; de igual manera, se llevó a cabo la actividad faltante para complementar el requisito contemplado en el Plan de Bienestar Social, logrando de esta manera cumplir con el objetivo propuesto.

Se evalúa como un proyecto fundamental a desarrollar en la entidad permanentemente, dada la magnitud de su importancia, tanto para el mantenimiento del buen ambiente laboral, como para la legitimación de la entidad ante entes veedores, como lo es la Contraloría General de la Nación.

Los recursos utilizados para el desarrollo de las actividades propuestas fueron aptos, ya que se contó con el tiempo y disposición tanto de la estudiante como de cada uno de los funcionarios de la entidad; el espacio físico fue adecuado y los formatos utilizados permiten realizar a cabalidad el trabajo propuesto.

La participación por parte de cada uno de los funcionarios de la entidad, fue activa, ya que se acogieron al proceso realizado y el ambiente de trabajo fue siempre ameno y permitió el desempeño y desarrollo auténtico de la estudiante en procesos como la elaboración de documentos soportes de las actividades realizadas.

#### **4.7 ROLES Y FUNCIONES DESEMPEÑADOS POR TRABAJO SOCIAL**

Los roles que enmarcaron la práctica profesional en la Personería Municipal de Floridablanca, son diversos, entre ellos se encuentran:

Dentro de los roles que fundamentaron la práctica, se encuentran el de orientador y guía, en lo relacionado con el asesoramiento y diligenciamiento de formatos únicos de Acción Social y Reparación, atención y orientación individualizada a la población desplazada que acude a la institución.

Facilitador(a), brindando apoyo a los procesos internos a cargo de los funcionarios(as) de la institución, como lo es el caso de la Dirección Administrativa, el Profesional Especializado y el Personero Municipal; así mismo el

rol de informador en lo que hace referencia a la canalización de información útil para quienes acceden a la entidad, independientemente de la querrela que los identifique.

El profesional en trabajo social, de igual manera se caracteriza por desempeñar el rol de planificador, fortaleciendo en este caso a los funcionarios de la entidad, en el desarrollo y formulación de programas para satisfacer diferentes necesidades, resolver problemas y poder promover asertivamente un mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Floridablanca, así como planificación de actividades diarias de trabajo, como lo es el caso de aplicación del modelo estándar de control interno (MECI).

Dando continuidad a los procesos anteriormente señalados, se manifiesta el rol de evaluador en la medida en que se logra generar un concepto de análisis frente a las actividades de la entidad y de los programas que se relacionan ya sea de manera directa o indirecta, tanto con los funcionarios como con la comunidad.

Transformador en la medida en que sirve de intermediario(a) entre la comunidad, la entidad y demás instituciones; como es el caso de seguimientos a derechos de petición, en los que la Personería Municipal, y más específicamente el profesional de Trabajo Social, se presenta como medio de diálogo y concertación entre diferentes entes descentralizados, como lo es el caso de establecimientos académicos, en los que de una u otra forma se estén vulnerando alguna clase de derechos que afectan directamente a la comunidad.

Apoyo en el desarrollo de actividades en temáticas de gestión humana, informador, en lo que respecta a la canalización de información dentro de la dinámica de la entidad y direccionada a la población en situación de desplazamiento y evaluador, basado en la capacidad de análisis frente a la experiencia profesional dentro del campo de práctica.

## **4.8 ACTIVIDADES COLATERALES**

### **APOYO EN PRESENTACIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN**

En cuanto a la elaboración y presentación de Derecho de Petición se brindo acompañamiento físico y metodológico a partir del esquema de derecho de petición establecido legalmente y aplicado de manera cotidiana en la entidad, como herramienta para orientar adecuadamente una solicitud realizada por un usuario inconforme con una entidad educativa publica, perteneciente al municipio quien se mostro negligente ante la entrega oportuna de un diploma de graduación bachiller. (Ver Anexo E. Derecho de Petición.

### **IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDAD DE BIENESTAR SOCIAL**

Se elaboró la cartelera donde se publicó la fecha de cumpleaños de cada uno de los funcionarios de la entidad, lo anterior como requisito faltante por ejecutar dentro del Plan de Bienestar Social de la entidad, y de igual manera como medio de dinamismo, reconocimiento al semejante y de compartir entre los funcionarios, para que sea esta, una de las herramientas claves de distensionar el ambiente laboral, que en ocasiones se torna rígido. (Ver Anexo F. Cartelera de Cumpleaños)

### **CELEBRACIONES DE ÍNDOLE COMUNITARIO A CARGO DE LA ENTIDAD**

Participación y acompañamiento en las respectivas celebraciones realizadas por la Personería Municipal de Floridablanca, en las Jornadas por el adulto mayor, y población en situación de desplazamiento, mediante la entrega de regalos y asesoramiento en temáticas de información a esta población, en lo relacionado al plan de rutas a seguir para la atención de estas problemáticas; lo anterior como respuesta a un convenio realizado con la Alcaldía Municipal de Floridablanca.

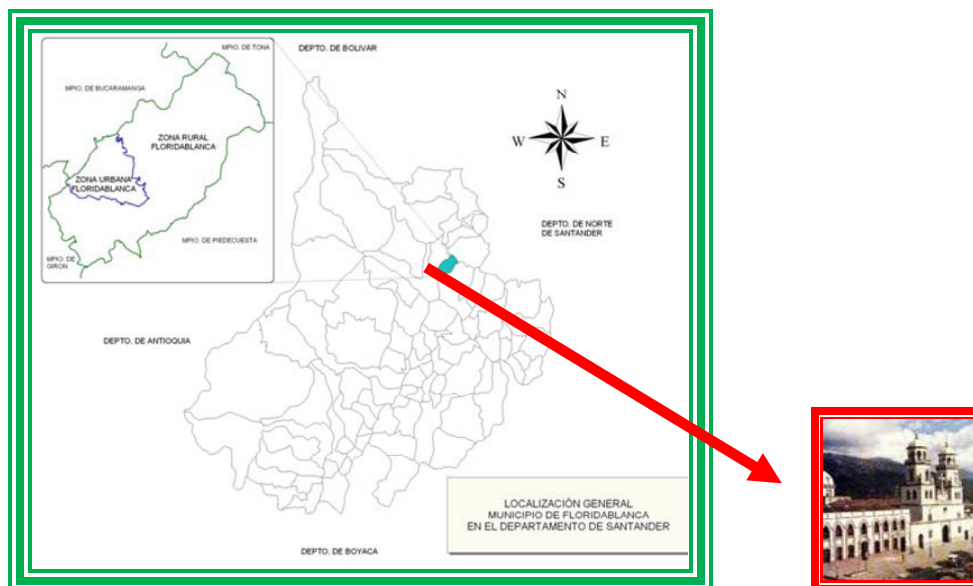
## **ENVIADA POR DELEGACIÓN DE LA ENTIDAD A TALLER A CARGO DE LA CNRR**

Asistencia presencial al Taller de Actualización sobre los Derechos de las Víctimas, realizado por la Coordinación de la Sede Nororiente de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación CNRR, en representación del Doctor Enrique Miranda Cruz, y como medio de capacitación y actualización para la estudiante en práctica en la temática que hace referencia a población en situación de desplazamiento. (Ver Anexo G. Certificado Asistencia)

## 5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### “FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA DEL COMITÉ PARA LA GENERACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ Y NO VIOLENCIA EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, DEPARTAMENTO DE SANTANDER”

**Figura 4. Localización general del municipio de Floridablanca departamento de Santander.**



#### **MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER.**

Fuente: Alcaldía de Floridablanca. [Archivo de internet] <http://www.floridablanca.gov.co> [consulta mayo 2010]

### 5.1 DESCRIPCIÓN

La Personería Municipal de Floridablanca, como ente público descentralizado, y garante de derechos humanos, día a día se esmera por generar procesos

encaminados a la promoción de comportamientos prosociales, y que sean de incidencia en cada uno de los habitantes del Municipio.

Así mismo, toma como base la relevancia que representan para la población todas aquellas instancias a las que la ciudadanía puede acudir, para buscar y por consiguiente hallar el apoyo y direccionamiento adecuado frente a las diferentes clases de inconvenientes que a diario se originan, y que se identifican en todo tipo de población perteneciente al Municipio, como consecuencia de los diferentes tipos de agresión u otras modalidades de violencia que inciden sobre su desarrollo personal y comunitario de una persona.

## **5.2 JUSTIFICACIÓN**

Si bien es cierto, el municipio de Floridablanca, Santander, así como los demás municipios del Departamento, cuentan en la cabecera municipal de sus territorios, con el establecimiento de una Alcaldía, la cual representa el ente que identifica al Estado sobre todas aquellas personas que habitan una población determinada, y que se relacionan, no solo de manera territorial, sino también de forma cultural, social, política, religiosa, y económica.

En Floridablanca, como en todo municipio, habitan diferentes tipos de personas, que a su vez, tienen un ritmo de vida disímil, lo anterior a causa de diferentes situaciones y/o condiciones, que conllevan a establecer tipos de vida diversos, frente a los que se debe aprender a tolerar, respetar y valorar para lograr así una sana convivencia.

Se presenta a consideración del Honorable Concejo Municipal de Floridablanca, proyecto de acuerdo que tiene como objetivo la Creación de un Comité para la Generación de una Cultura de Convivencia y No Violencia en el Municipio. El cual

busca la formación de un espacio de coordinación e impulso de acciones públicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en la sociedad.

La Personería Municipal de Floridablanca, siendo una entidad cuyos objetivos se basan en los procesos de reformas democráticas y la búsqueda del dialogo, para contribuir de manera óptima a la sensibilización de la opinión pública municipal, para que se articulen medidas de prevención de conflictos y se actue desde los organismos adecuados, cuando así lo solicite la necesaria defensa de los derechos humanos fundamentales; es preciso generar espacios de intercambio y reflexión entre las administraciones públicas y las organizaciones sociales, así como fomentar la integración social de la población más desfavorecida y trabajar con aquellos que buscan una transformación y se muestran inconformistas ante la ausencia de libertades y la injusticia social.

Se reconoce la necesidad de implementar toda acción que legitime estos procesos en quienes realmente lo necesitan; procesos integrales que de igual manera permitan articular otras entidades que también se encuentren con miras a aportar a la comunidad y que enfatizan su labor en aras de la participación, orientación, educación, sensibilización y responsabilidad frente a la población para lograr la transformación social, fortaleciendo el bienestar en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana y laboral e interiorizando y posicionando una cultura de paz dentro de un marco participativo.

Cabe enfatizar, en que no siempre debe existir entre una población, conformidad ante todas las circunstancias que a diario se presentan, y es en este sentido donde vale la pena reflexionar, ya que la dificultad no radica en que exista algún tipo de discrepancia, sino en la fórmula o método que se tenga para la resolución de un conflicto, sin importar de qué clase sea; y es con base en lo anterior que nunca sobrarán ni estorbarán entes que sean generados para el manejo de resolución de conflictos, ya que todo lo que tenga que ver con convivencia sin

violencia, siempre será el grano de arena que aporte a la ardua tarea de cambiar desde nuestros propios hogares y forjar así los municipios que queremos que sea el hogar donde se establezcan y desarrollen nuestras familias.

### **5.3 OBJETIVO PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.**

#### **Objetivo General**

Formular una propuesta para la creación de un Comité para la Generación de una Cultura de Paz y No Violencia en un espacio de coordinación e impulso de acciones públicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en el Municipio de Floridablanca Santander.

#### **Objetivos Específicos**

- Analizar la legislación Colombiana y actos administrativos territoriales que promuevan la cultura de paz y elaborar un documento proyecto de acuerdo.
- Difundir a la población habitante del Municipio de Floridablanca, la iniciativa de creación del Comité para la Generación de una Cultura de paz y No violencia en el Municipio.
- Implementar una política pública interinstitucional que transverzalice las acciones dirigidas a la convivencia, la paz y la cultura de la no violencia.

### 5.3 ALGUNOS REFERENTES TEÓRICOS

"Puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los abultares de la paz": Declaración de la Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Es importante que quien se encargue de ejecutar esta propuesta, sea preferiblemente estudiante en práctica o profesional de la carrera Trabajo Social, así mismo se encuentre capacitado para analizar y manejar el tema como se espera; a continuación se presentarán los referentes que van directamente relacionados, para el desarrollo eficaz de la propuesta "Creación de la propuesta del Comité para la Generación de una Cultura de Convivencia y la No Violencia en el municipio de Floridablanca, departamento de Santander", sin dejar de lado el manejo de los referentes conceptuales y legales utilizados durante la realización de todo el proceso de práctica.

#### 5.3.1 La Familia.

Según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.<sup>48</sup>

Para realizar la propuesta planteada, es necesario analizar e identificar el núcleo a partir del cual parte la iniciativa de generar un comité de Paz en el Municipio de Floridablanca Santander.

---

<sup>48</sup> La Familia. [artículo de Internet] [http://www.iin.oea.org/cursos\\_a\\_distancia/Lectura2012:UT\\_1.pdf](http://www.iin.oea.org/cursos_a_distancia/Lectura2012:UT_1.pdf) . [citado: Marzo 2011]

Según la declaración enunciada la familia es el punto del cual surge y se forma la persona humana, así como el aprendizaje primario de sus actos, acciones, valores, lo cual hace elemental e indispensable el trabajo científico-social con este eje de la sociedad, así mismo es un deber y/u obligación del Estado y de la sociedad proteger y generar acciones que contribuyan con su óptimo desempeño.

“Las familias suelen estar constituidas por unos pocos miembros que suelen compartir la misma residencia. Dependiendo de la naturaleza de las relaciones de parentesco entre sus miembros, una familia puede ser catalogada como familia nuclear o familia extensa. El nacimiento de una familia generalmente ocurre como resultado de la fractura de una anterior o de la unión de miembros procedentes de dos o más familias por medio del establecimiento de alianzas matrimoniales o por otro tipo de acuerdos sancionados por la costumbre o por la ley”.<sup>49</sup>

Dentro de los términos que definen el significado de una familia, así como sus características, prevalece la cantidad de personas que la integran así como el tipo de parentesco que entre ellas se identifica; característica que incide evidentemente en el comportamiento de cada uno de los actores que la conforman.

La composición de una familia, se da como resultado de la unión de familias anteriores, es decir se presume que muchas de las cualidades, valores, costumbres y modos de pensar de los miembros se encuentre fundado por el estilo o modo de crianza recibido por quienes antecedieron dichas uniones.

### **5.3.2 La Sociedad.**

Las sociedades humanas son entidades poblacionales; dentro de la población existe una relación entre los sujetos (habitantes) y el entorno, ambos realizan actividades en común y es lo que les da una identidad propia. También, sociedad

---

<sup>49</sup> *Ibíd.*

es una cadena de conocimientos entre varios ámbitos, económico, político, cultural, deportivo y de entretenimiento.<sup>50</sup>

La persona humana como sujeto permanente de formación y cambio, desde que nace se desenvuelve en el marco de una sociedad, siendo ésta la base de la relación existente entre la persona y en entorno que la rodea así como en la incidencia que sobre ella ejercen diferentes aspectos, ya sea el político, económico, cultural etc. Es necesario para todo ser humano identificarse y desarrollarse dentro de un ámbito que lo forme en la construcción de su propia identidad, y que así mismo ésta se encuentre enmarcada en torno a la sana y buena convivencia.

### **5.3.3 Cultura De Paz.**

Consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones, teniendo en cuenta un punto muy importante que son los derechos humanos, así mismo respetándolos y teniéndolos en cuenta en esos tratados. Ésta fue definida por resolución de la ONU, siendo aprobada por la Asamblea General el 6 de octubre de 1999 en el Quincuagésimo tercer periodo de sesiones, Acta 53/243.<sup>51</sup>

Para poder establecer y direccionar un comité de Paz, es importante basarse en una cultura de paz; reconocida como todo acto y comportamiento que se encuentre en inconformidad con cualquier tipo de violencia, forjando acciones y proyectos enmarcados en la prevención y promoción de la Paz, como único

---

<sup>50</sup> La Sociedad. [artículo de Internet] <http://www.recursos.cnice.mec.es/filosofia/pdf/sociedad.pdf> . [citado: Marzo 2011]

<sup>51</sup> Cultura de Paz. [artículo de Internet] [http://www.org.es/revpaz/articulos/rpc\\_n3\\_2010\\_art3.pdf](http://www.org.es/revpaz/articulos/rpc_n3_2010_art3.pdf). [citado: Marzo 2011]

camino eficaz para el logro de la convivencia y la felicidad en una sociedad y/o comunidad. De igual manera se buscan los medios favorables y las herramientas necesarias, para solucionar los problemas y/o dificultades que se generan dentro de la vida cotidiana del ser humano y su respectivo entorno.

#### **5.3.4 Valores Y Actos Humanos.**

Los actos, ya sean humanos o del hombre, tiene un cierto valor ontológico independiente del valor moral. El valor ontológico o metafísico de la conducta humana se refiere al hecho real, a la existencia, a la objetividad del acto. En cambio, el valor moral depende de ciertas condiciones subjetivas y propias de la persona que ejecuta dicho acto, como la intención, la libertad, el grado conciencia, etc. El valor moral se encuentra solo en los actos humanos y el valor ontológico se encuentra en ambos.<sup>52</sup>

Diariamente se habla y califica a la persona humana, como el ser poseedor de valores que de una u otra forma inciden en su comportamiento, así mismo se juzga en ocasiones que las indebidas conductas de las personas son la consecuencia por la ausencia de dichos valores.

El valor moral que identifica el actuar de una persona como correcto o incorrecto, procede de la propia convicción que se tenga frente a la calificación de si algo es bueno o malo. Sin embargo es pertinente poder reconocer el valor moral así como el ontológico, ya que el segundo abarca el ámbito del lo humano en su propia subjetividad y del hombre en lo denominado como objetivo.

“Cuando se dice que un acto humano tiene un valor moral, se está implicando que este valor moral puede ser de signo positivo o de signo negativo. Trabajar, por ejemplo, tiene valor moral positivo, pero

---

<sup>52</sup> Valores y Actos Humanos. [artículo de Internet]  
<http://www.uaemex.mx/identidad/docs/LosVALORES.pdf>. [citado: Marzo 2011]

asesinar tiene un valor moral negativo. Normalmente hemos designado al valor moral negativo como "inmoral", pero esta palabra, en su etimología, indica mas bien un desligamiento del valor moral y los únicos actos que están desligados de los valores morales son los actos del hombre, pero estos ya han sido calificados como "amorales".<sup>53</sup>

En la sociedad actual, prevalece en medio de las diferentes comunidades, el desarrollo humano, preferiblemente ejecutado dentro del esquema de los valores morales; éstos como cánones de comportamiento a seguir, y para facilitar de esta manera la relación con el resto de personas. Así mismo debe reconocerse lo que es considerado como inmoral, o indebido, para que quede en la libertad del hombre la decisión de hacer de sus actos correctos o incorrectos.

## **MANDATO CIUDADANO POR LA PAZ LA VIDA Y LA LIBERTAD**

“El mandato ciudadano por la Paz la Vida y la Libertad es la invitación a la población para pronunciarse acerca de su deseo y compromiso de paz por medio del voto de una tarjeta electoral dentro de un marco de las elecciones a corporaciones locales, municipales y departamentales. Será entonces la orden perentoria de los colombianos mediante el voto a todos los actores de la violencia en Colombia, para cesar con estas practicas de guerra, atrocidades y comprometer a los ciudadanos a la construcción personal y cotidiana de Paz”.<sup>54</sup>

Dentro de los diferentes procesos existentes para promover todo lo relacionado con la temática de Paz, se encuentra el mandato ciudadano por la Paz, la Vida y la Libertad, siendo una herramienta que busca incentivar a la ciudadanía a comprometerse a trabajar por y para la Paz; el mandato busca que cada uno de los Colombianos, manifiesten mediante un voto electoral, su rechazo a cualquier forma de violencia, y su apoyo incondicional en el fortalecimiento de las redes de paz.

---

<sup>53</sup> *Ibíd.*

<sup>54</sup> Mandato Ciudadano por la Paz. [artículo de Internet] <http://www.escolapau.uab.cat/img/programas/colombia/articulos/articulo013.pdf>. [citado: Marzo 2011]

El mandato sirve como modelo de inspiración para buscar y orientar nuevos procesos encaminados a alcanzar la Paz, ejemplo de ello es el caso de la generación de la propuesta de creación del comité de Paz en el Municipio de Floridablanca departamento de Santander.

#### **5.4 MARCO NORMATIVO**

Para el desarrollo de la propuesta, es importante adicionar al marco normativo ya establecido con anterioridad, otros referentes legales relacionados a continuación, que motivarán y establecerán mayor relación en lo que hace referencia al proceso de elaboración de la propuesta de creación del Comité de Paz en el Municipio de Floridablanca departamento de Santander.

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**

Artículo 2º. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Constitución Política de Colombia. [artículo de Internet] [http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles186370\\_constitucion\\_politica.pdfbinary\\_rand=1416.pdf](http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles186370_constitucion_politica.pdfbinary_rand=1416.pdf) [citado: Marzo 2011]

La Personería Municipal de Floridablanca, en representación de cada uno de los funcionarios que allí labora, y en cada uno de los practicantes que tienen la oportunidad de depositar todos aquellos conocimientos que los identifican como profesionales 100% enfocados en la ejecución de sus roles, tienen presente desde el mismo momento en que ingresan a una entidad del Estado, los fines y los principios que se enmarcan, bajo la Constitución Colombiana, y más específicamente en todo lo relacionado con la protección y garantía de derechos y de todas aquellas plenitudes direccionadas a la población Colombiana.

Artículo 22º. La paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento.<sup>56</sup>

Dentro de los artículos, que se encuentran establecidos en la Constitución Colombiana, cabe analizar el 22, ya que toca un tema fundamental y crucial para el desarrollo de la propuesta profesional. En él se instituye que la Paz no es una simple opción o estilo de vida, sino que en cambio traspasa todo ámbito subjetivo, convirtiéndola en un derecho y una obligación de máximo cumplimiento y compromiso, para absolutamente toda la población.

Artículo 300º. Corresponde a las Asambleas Departamentales, por medio de ordenanzas:

41. Adoptar de acuerdo con la ley los planes y programas de desarrollo económico y social y los de obras públicas, con la determinación de las inversiones y medidas que se consideren necesarias para impulsar su ejecución y asegurar su cumplimiento.

50. Cumplir las demás funciones que les asignen la Constitución y la ley. Los planes y programas de desarrollo de obras públicas, serán coordinados e integrados con los planes y programas municipales, regionales y nacionales.

---

<sup>56</sup> *Ibíd.*

Modificado mediante el Acto Legislativo No. 01 del 15 de enero de 1996.<sup>57</sup>

En la personería municipal de Floridablanca, se tienen y manejan, diferentes referentes y/o sustentos legales, de los cuales se parte para realizar y ejecutar proyectos que se amparan bajo diferentes mandatos. Dichos mandatos en ocasiones provienen a su vez, de entidades u organizaciones también estatales, que están en constante relación con la entidad.

La Asamblea Departamental de Santander, presenta a la población una serie de ordenanzas con el propósito de amparar los diferentes programas públicos que se establecen dentro de los municipios, así como el direccionamiento de sus recursos, siempre vigilantes para que la inversión y los procesos que se ejecutan se encuentren en coordinación con los procedimientos y esquemas de la nación, el departamento y los municipios.

### **LEY 715 DE 2001**

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

Artículo 1°. “Naturaleza del Sistema General de Participaciones. El Sistema General de Participaciones está constituido por los recursos que la Nación transfiere por mandato de los artículos 356 y 357 de la Constitución Política a las entidades territoriales, para la financiación de los servicios cuya competencia se les asigna en la presente ley”.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> *Ibíd.*

<sup>58</sup> Ley 715 de 2001. [artículo de Internet] [http://www.unal.edu.co/secretaria/normas/ex/L0715\\_01.pdf](http://www.unal.edu.co/secretaria/normas/ex/L0715_01.pdf) [citado: Marzo 2011]

Para el eficaz desarrollo y/o ejecución de cualquier clase de proyecto, es indispensable contar con los recursos necesarios para el cumplimiento del mismo.

La ley 715 de 2001 con su sistema general de participación, se encarga de velar y establecer las pautas que atañen a los recursos y demás aspectos para constituir y garantizar la adecuada y pertinente prestación de los diferentes auxilios y/o servicios que se encuentran dirigidos a la población.

### **LEY 418 DE 1997**

Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º. Las normas consagradas en la presente ley tienen por objeto dotar al Estado Colombiano de instrumentos eficaces para asegurar la vigencia del Estado Social y Democrático de Derecho y garantizar la plenitud de los derechos y libertades fundamentales reconocidos en la Constitución Política y/o los Tratados Internacionales aprobados por Colombia.<sup>59</sup>

En la ley 418 de 1997, se establecen las herramientas hacia el Estado Colombiano, encaminadas a garantizar su validez como ente de derecho y democracia, así como la indemnidad de todos los derechos y las libertades que se reconocen por las legislaciones existentes y que inciden de diferentes maneras sobre el país y sobre cada uno de los ciudadanos que en el habitan.

---

<sup>59</sup> Ley 418 de 1997. [artículo de Internet] <http://www.disaster-info.net/desplazados/legislacion/LEY418de1997.pdf> [citado: Marzo 2011]

## **ORDENANZA 23 DE 2010**

Por medio de la cual se adopta una cultura de paz y se declara al departamento de Santander como agente de la Paz y se dictan otras disposiciones.<sup>60</sup>

En relación con las ordenanzas celebradas por la Asamblea Departamental de Santander, se cita la número 23 de 2010, sobre la cual se acoge la cultura de paz, y se denomina al Departamento de Santander como agente de Paz.

Enfatizando, en que es obligación de todas las autoridades estatales, contribuir en la búsqueda de la paz, así como la necesidad de promover constantemente una Cultura de Paz y la no Violencia, igualmente todas las acciones que busquen el fin de obtención de Paz, dentro de cada uno de los Municipios del Departamento de Santander.

### **5.5 PROCESO METODOLÓGICO**

**Fase de Ubicación:** Como inicio del proceso metodológico para el desarrollo de la propuesta, es necesario que se realice una exhausta revisión bibliográfica, en donde se relacionen tanto los antecedentes de la práctica, como las fuentes existentes dentro de la Personería Municipal de Floridablanca, y demás instituciones acordes al tema manejado, para poder así identificar las acciones a seguir, adoptando el tanto el marco de referencia como el legal, que sirvieron de pauta fundamental, para la identificación del punto de partida de la propuesta.

Adicional a lo anterior, es fundamental y necesario reconocer y escoger un enfoque o teoría que se adapte y acople a la temática de Paz, y de lo que ella se

---

<sup>60</sup> COLOMBIA. Asamblea Departamental de Santander. Ordenanza N° 23 de 2010: Por medio de la cual se adopta una cultura de Paz y se declara al departamento de Santander como agente de la Paz y se dictan otras disposiciones. Santander, Bucaramanga, Agosto 19 de 2010.

deriva, frente a esto se sugiere apoyarse en un enfoque de derechos, ya que a partir del mismo se puede abarcar ampliamente la temática y sus incidencias frente a la población del Municipio de Floridablanca.

**Fase Diagnostica:** Es la etapa más importante dentro del proceso planificador, donde el análisis de la situación actual de los conflictos y actos violentos sucedidos en el Municipio de Floridablanca, en el plano de la violencia intrafamiliar, escolar, comunitaria y la generada por el conflicto armado interno de Colombia, son registrados de manera tal que se constituyen el líneas bases para la programación de estrategias y actividades con el ánimo de reducir los índices presentados y aumentar las acciones en favor de la cultura de paz y no violencia.

El diagnostico debe abordar la afectación del comportamiento violento en las diferentes etapas del ser humano desde el niño hasta el adulto mayor, con un enfoque de género de tal forma que la integralidad en la intervención buscada sea efectiva.

**Fase de Planeación:** En esta etapa del proceso se establecen las estrategias de intervención y se elaboran las metas que van a permitir medir y cualificar el impacto programado en un tiempo y espacio determinado, la asignación de recursos y responsables se determina en esta etapa permitiendo la evaluación o resultados que posteriormente se asuma.

Queda a consideración del o la estudiante que ejecute la propuesta el tipo de planeación a manejar; se sugiere como se evidenció durante todo el proceso de práctica relacionada en este trabajo, la planeación tradicional, ya que permite y brinda las herramientas necesarias para salir de lo netamente esquemático, y poder de esta manera generar analítica y reflexivamente un verdadero proceso profesional.

**Fase de Ejecución:** En esta etapa, se operativizan los planes de acción y se ejecutan los recursos asignados para el logro de los objetivos contemplados dentro de las estrategias.

La ejecución del proceso dependerá la dinámica, decisión e intervención que asuma la persona encargada del desarrollo de la propuesta.

### **5.5.1 propósitos en los que se enmarca la propuesta.**

Con base en lo objetivos planteados en el marco de la propuesta, se trazan unas metas claras que es finalmente lo que busca la ejecución del proceso que se llevará a cabo; dichos propósito parten de la función básica planteada y se encuentran directamente relacionados con los objetivos específicos de la propuesta.

- La elaboración, presentación y entrega de un Documento propuesta para la constitución y funcionamiento del comité para la Generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, para ser aprobado como proyecto de acuerdo ante el Concejo Municipal.
- Realización de un documento de concertación y de diagnóstico sobre la propuesta de creación del comité para la Generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca.
- Preparación de un marco jurídico y conceptual de la propuesta: creación del comité para la Generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, que sirva como base del contenido que se plasmará en la cartilla informativa de fácil acceso y legible, dirigida a la población del Municipio de Floridablanca.

- Hacer entrega oficial de la propuesta de creación del comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el municipio de Floridablanca, departamento de Santander, y dar funcionamiento del mismo.

### **5.5.2 recursos a utilizar**

#### **Humanos**

- Estudiante de Trabajo Social.
- Funcionarios de la entidad Personería Municipal de Floridablanca.
- Funcionarios delegados de las diferentes entidades para tratar el tema.

#### **Físicos**

- Material de papelería, equipo de computación, y fuentes suministradas.

### **5.5.3 Actividades para el desarrollo de la propuesta.**

Es importante, antes de señalar las actividades que hacen parte del proceso de ejecución para el logro de la propuesta, señalar que ahí algunas que ya han sido adelantadas, y que se relacionaran con su respectivo anexo. A partir de las mismas, se recomienda continuar y culminar el proceso, para instaurar y dar puesta en marcha de comité de Paz y la no Violencia en el Municipio de Floridablanca departamento de Santander.

- Identificar las Entidades que harán parte del comité bajo sugerencia del Personero del Municipio de la Entidad.

- Enviar un oficio informativo a las Entidades, donde se les invita hacer parte del mismo. (Ver Anexo H. Formato de los Oficios enviados a las diferentes entidades.)
- Realizar por medio de una reunión la presentación del diagnóstico y la iniciativa a las diferentes Instituciones.
- Elaborar documento de Conclusión.
- Realizar una lectura de la constitución Colombiana, de la legislación Nacional, de las Ordenanzas Departamental y Municipal, teorías y demás conceptos que se relacionen con la temática de Paz.
- Elaboración de un documento marco legal y conceptual, con las herramientas y términos a incluir dentro de la cartilla informativa, para la comunidad.
- Diseñar el documento proyecto de acuerdo, utilizando las fuentes legales obtenidas, donde se estipulen el fin, las consideraciones, los acuerdos y la exposición de motivos en lo que respecta a la propuesta. (Ver Anexo I. Documento proyecto de acuerdo creado por la practicante.)
- Entrega del documento proyecto de acuerdo, ante el Concejo Municipal de Floridablanca para su aprobación, y posteriormente presentarla al alcalde Municipal de Floridablanca quien mediante su visto bueno; autoriza y da vía libre para la creación e instauración del comité de paz. (Ver Anexo J. Documento final, proyecto de acuerdo emitido al Concejo y al Alcalde Municipal de Floridablanca con su respectiva aprobación.)
- Generar el documento la propuesta consolidada de creación del comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el municipio de

Floridablanca, departamento de Santander; para que éste finalmente se ponga en marcha.

#### **5.5.4 Técnicas**

- Revisión documental, conceptual y legal sobre la temática a trabajar, así como recepción de aportes e información obtenida de las diferentes entidades.
- Realización de reuniones, con cada una de las personas y/o entidades que inciden directa o indirectamente en el logro y ejecución de la propuesta.

#### **5.5.5 Evaluación.**

El proceso de evaluación, de las actividades realizadas, se evidenciará a través del cumplimiento de cada una de las actividades planteadas.

A partir de la puesta en marcha del Comité, se podrán establecer los correctivos, la funcionalidad y el impacto que tenga sobre la población.

## 6. CONCLUSIONES

La Personería Municipal de Floridablanca, es una entidad que cuenta con los recursos materiales, como son los formatos y lineamientos básicos para que un estudiante de trabajo social pueda eficazmente establecer relación e interacción con población en situación de vulnerabilidad.

La ausencia de un funcionario específico de Trabajo Social que se encargue de atención a la población en situación de desplazamiento, así como de la orientación y acompañamiento de la población vulnerable en problemáticas de familia y comunidad, de manera permanente y óptima, en lo que hace referencia a sus derechos y rutas a seguir en los diferentes estados de vulnerabilidad, genera un estancamiento y debilita la calidad de atención que como usuarios deben recibir, por parte de cada uno de los funcionarios de la entidad; Como tampoco que se encargue de ejecutar estos procesos enfocados en el Bienestar Social de la entidad, con la dinámica interna y con el clima laboral entre funcionarios, generando así constante inconformismo y malestar entre los funcionarios que hacen parte de la entidad.

La experiencia que deja la práctica profesional, se relaciona con procesos no solo relacionados con un área específica, ya que también se pudo ejecutar la parte organizacional en lo que hace referencia a la implementación de auditorías y planes de acción dentro del contexto interno de la entidad; pero no hay que dejar de lado que cada una de las acciones llevadas a cabo es incomparable con cualquier otra, así se trate del mismo campo, ya que independientemente de la similitud de acciones que se desempeñen, cada instante del proceso es único y va ligado al contexto y a los actores que en él participan de forma independiente y con aprendizajes diversos.

Durante la ejecución de cada una de las actividades planteadas se pudo analizar, cómo el rol profesional de Trabajo Social enmarcado en el ser orientador(a), mediador(a), educador(a) y gestor(a) en diferentes procesos, permite una dinámica de práctica variable, pudiendo así conocer, vivenciar y relacionarse tanto con la comunidad que acude a la entidad, como con cada uno de los funcionarios que hacen parte de ella.

Se puede afirmar que la población en situación de desplazamiento cuando se acerca a la Personería Municipal de Floridablanca, requiere tanto orientación legal, pero por sobre todo personal atento e idóneo a escuchar su historia y que a pesar de su situación le permita adquirir una nueva perspectiva de concepción de la familia y su rol en la sociedad.

Es importante poder ejecutar eficazmente la propuesta de creación del comité de paz municipal, dada la necesidad que presenta la comunidad de acceder a mecanismos de información, orientación y acompañamiento, que sirven como herramienta de prevención, para evitar el desarrollo de hechos que puedan originar la utilización de la violencia como medio para solucionar dificultades, tanto dentro del entorno familiar, como con el resto de la comunidad.

## **7. RECOMENDACIONES**

La población que a diario se dirige a la Personería Municipal de Floridablanca, siempre lleva consigo el anhelo de llegar a la entidad, y recibir no solo las puertas de una oficina abierta, sino la cara amable de un funcionario, dispuesto a otorgar eficientemente las herramientas y medios necesarios, para facilitar y apoyar, dentro de lo que se encuentra a su alcance, las orientaciones necesarias para transformar la realidad de los más vulnerables y qué mejor si este funcionario es un idóneo Trabajador(a) Social.

### **A la Personería Municipal de Floridablanca.**

Se recomienda a la entidad, mejorar el espacio físico, dispuesto para la estudiante en práctica de Trabajo Social.

Es necesario contar con el acompañamiento permanente de un profesional de Trabajo Social, que asuma la ejecución actividades encaminadas a procesos de índole organizacional y/o comunitario, ya que los funcionarios que allí laboran manejan específicamente temáticas legales y de arquitectura.

### **A la Escuela de Trabajo Social – Universidad Industrial de Santander.**

Establecer, y estipular las fechas de entrega de informes y el contenido de estos, teniendo en cuenta el inicio, terminación y total duración del periodo de práctica ya que en ocasiones, lo establecido por la escuela no se relaciona con el desarrollo del proceso que se ejecuta dentro del campo de práctica profesional.

## **Estudiante.**

El éxito durante la intervención en el proceso de práctica profesional, no reside en las oportunidades que brinde el campo de ejecutar muchos proyectos, sino en la capacidad de análisis, y el direccionamiento que la estudiante pueda brindar, ya que si se desarrolla profesionalmente, así solo sea un ámbito el manejado, quedará plasmado y será de provecho, para la entidad, para la comunidad atendida, y para la propia estudiante.

Finalmente, se considera que son verdaderamente gratificantes y enriquecedores cada uno de los espacios dentro de los cuales se puede participar, y que dejan como enseñanza que el proceder del Trabajador Social, aporta y genera en una entidad muchas expectativas de cambio como por ejemplo, la creación de la Oficina de Trabajo Social dentro de la Personería Municipal de Floridablanca, la cual resaltaría y permitiría un auténtico trabajo interdisciplinario con áreas afines como la Psicología y el Derecho, dentro de las cuales la profesión es necesaria y apreciada.

## BIBLIOGRAFÍA

BARG, Liliana. La intervención con familia. Una perspectiva desde T.S. Espacio. Buenos Aires; 2000. p.15.

COLOMBIA. Asamblea Departamental de Santander. Ordenanza N° 23 de 2010: Por medio de la cual se adopta una cultura de Paz y se declara al departamento de Santander como agente de la Paz y se dictan otras disposiciones. Santander, Bucaramanga, Agosto 19 de 2010.

COLOMBIA. PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. El derecho de las personas desplazadas por la violencia. Bogotá: 2007. P. 26

Constitución Política de Colombia. [Artículo de Internet]  
[http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles186370\\_constitucion\\_politica.pdfbinary\\_rand1416.pdf](http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles186370_constitucion_politica.pdfbinary_rand1416.pdf) [citado: Marzo 2011]

Cultura de Paz. [Artículo de Internet]  
[http://www.org.es/revpaz/articulos/rpc\\_n3\\_2010\\_art3.pdf](http://www.org.es/revpaz/articulos/rpc_n3_2010_art3.pdf). [Citado: Marzo 2011]

Declaración Universal de los Derechos Humanos. [Artículo de Internet]  
<http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>. [Citado: Enero 2011]

Declaración Universal de los Derechos Humanos. [Artículo de Internet]  
[http://www.facillectura.es/documentos/Declaracion\\_Universal\\_Derechos\\_Humanos\\_FL.pdf](http://www.facillectura.es/documentos/Declaracion_Universal_Derechos_Humanos_FL.pdf) [citado: Enero 2011]

El desplazamiento forzado en Colombia. [Artículo de Internet]  
[http://www.ideaspaz.org/eventos/download/edgar\\_forero.pdf](http://www.ideaspaz.org/eventos/download/edgar_forero.pdf) [citado: Diciembre 2010]

Enfoque de derechos humanos. [Artículo de Internet]  
<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf> [citado: Noviembre 2010]

Enfoque de derechos. [Artículo de Internet]  
<http://www.democraciasur.com/ideas/WillartEnfoqueDerechosHumanos.htm>.  
[Citado: Noviembre 2010]

Es el tiempo de las víctimas. Op.cit.p.13.

HERNÁNDEZ SABOGAL, Myriam. Proyecto Protección de Tierras y Patrimonio de la población desplazada. Brújula legal. Bogotá: 2005.p.11.

JIMÉNEZ, Benítez William G. “El enfoque de los derechos humanos y las políticas públicas”. Revista electrónica de difusión científica No. 11. [Consulta: Noviembre de 2010] Se encuentra en: [http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque\\_DDHH.pdf](http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque_DDHH.pdf).

La Familia. [Artículo de Internet]  
[http://www.iin.oea.org/cursos\\_a\\_distancia/Lectura2012:UT\\_1.pdf](http://www.iin.oea.org/cursos_a_distancia/Lectura2012:UT_1.pdf). [Citado: Marzo 2011]

La persona humana como ser social. [Artículo de Internet]  
<http://www.familianavarra.org/UserFiles/file/La20persona20ser20social.pdf> [citado: Noviembre 2010]

La Sociedad. [Artículo de Internet]  
<http://www.recursos.cnice.mec.es/filosofia/pdf/sociedad.pdf>. [Citado: Marzo 2011]

Ley 418 de 1997. [Artículo de Internet] <http://www.disaster-info.net/desplazados/legislacion/LEY418de1997.pdf> [citado: Marzo 2011]

Ley 715 de 2001. [Artículo de Internet]  
[http://www.unal.edu.co/secretaria/normas/ex/L0715\\_01.pdf](http://www.unal.edu.co/secretaria/normas/ex/L0715_01.pdf) [citado: Marzo 2011]

Ley de desplazados en Colombia. Ley 387 de 1997.

Ley de desplazados en Colombia. Ley 387 de 1997. (De mayo de 2010). (Vía Internet). <http://www.disaster-info.net/desplazados/legislacion/Ley387de1997.pdf>

Ley de desplazados en Colombia. Ley 387 de 1997. Op.cit.

Ley de reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley. [Artículo de Internet]  
[http://www.justiciarestaurativa.com/Documentos/LG\\_LEY2097520DE20JUSTICIA20Y20PAZ.pdf](http://www.justiciarestaurativa.com/Documentos/LG_LEY2097520DE20JUSTICIA20Y20PAZ.pdf) [citado: Enero 2011]

Ley de reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley. [Artículo de Internet] [http://www.eclac.cl/oig/doc/COL2005\\_Ley975.pdf](http://www.eclac.cl/oig/doc/COL2005_Ley975.pdf) [citado: Enero 2011]

Ley sobre el desplazamiento forzado. [Artículo de Internet] <http://www.disaster-info.net/desplazados/legislacion/Ley387de1997.pdf> [citado: Enero 2011]

Ley sobre funcionamiento de Municipios. [Artículo de Internet]  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jspi329> [citado: Enero 2011]

Los Derechos Humanos. [Artículo de Internet]  
<http://www.filosofiyderecho.com/rtfd/numero/15-5.pdf> [citado: Noviembre 2010]  
Mandato Ciudadano por la Paz. [Artículo de Internet]  
<http://www.escolapau.uab.catl/img/programas/colombia/articulos/articulo013.pdf>.  
[Citado: Marzo 2011]

MIRANDA CRUZ, Enrique. Personería Municipal de Floridablanca.

Modelo Estándar de Control Interno – MECI. [Artículo de Internet]  
<http://www.esesusme.gov.co/meci.pdf>. [Citado: Noviembre 2010]

PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA [artículo de Internet]  
<http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/institucional/html>. [Citado: noviembre 2010]

PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA [artículo de Internet].  
<http://www.floridablanca.gov.co/site/index.php?option=comcontentviewsectionlayoutbl ogd44Itemid298>. [Citado: noviembre 2010]

PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA historia [artículo de Internet].  
<http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/institucional/html>. [Citado: noviembre 2010]

PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA objetivos institucionales [artículo de Internet].  
<http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/Sobre.Nosotros/objetivos.html>.  
[Citado: noviembre 2010]

PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA visión [artículo de Internet].  
<http://www.personeriadefloridablanca.gov.co/Sobre.Nosotros/mision-vision.html>.  
[Citado: noviembre 2010]

PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA. [Artículo de Internet]  
[http://www.floridablanca.gov.co/site/index.php?option=com\\_contentviewsectionlayoutbl ogd44Itemid298](http://www.floridablanca.gov.co/site/index.php?option=com_contentviewsectionlayoutbl ogd44Itemid298). [Citado: Noviembre 2010]

PIZARRO LEÓN GÓMEZ, Eduardo. Es el tiempo de las víctimas ed. Medellín: La hora de las víctimas. 2008. p.12.

Teoría de la planeación. El enfoque de sistemas. [Artículo de Internet]  
[http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt\\_Planeacion\\_Internet/TEMAIL.S.pdf](http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_Internet/TEMAIL.S.pdf)  
[citado: Noviembre 2010]

Trabajo Social Gerontológico. [Artículo de Internet]  
<http://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/PonenciaMarceloPinaMoran.pdf>  
[citado: Diciembre 2010]

Valores y Actos Humanos. [Artículo de Internet]  
<http://www.uaemex.mx/identidad/docs/Los20VALORES.pdf>. [Citado: Marzo 2011]

# **ANEXOS**

**ANEXO A. FORMATO ORIENTACIÓN FAMILIAR**

**DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA  
PERSONERÍA MUNICIPAL**

**ORIENTACIÓN FAMILIAR**

**FECHA:** 17 de noviembre de 2010

**MOTIVO:** Problema familiar (A causa de una denuncia, el ICBF le quito los tres hijos)

**NOMBRE:** Yurley Carolina Monsalve Grismaldo

**EDAD:** 24 años

**NIVEL DE ESCOLARIDAD:** Primaria

**PROFESIÓN U OFICIO:** Oficios Varios

**ESTADO CIVIL:** Soltera

**DIRECCIÓN:** Girardot Carrera 8 # 22-76 Bucaramanga Santander

**TELÉFONO:** 6338329

## **1. SITUACIÓN ACTUAL**

La Señora anteriormente relacionada, vivía en el Barrio San Bernardo en Floridablanca, calle 105 # 40 – 11, y hace 3 meses pese a problemas económicos se fue a vivir junto con sus tres hijos, Astrid, de 7 años de edad, Angélica Monsalve de 5 años de edad, y Ricardo de tres años de Edad. Al Barrio Girardot de Bucaramanga.

Dada sus circunstancias económicas la señora YURLEY MOSALVE, duerme con sus hijos en una habitación, de la dirección anteriormente señalada. Razón por la cual ella considera el ICBF, (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), presentada una denuncia por las condiciones en las que ella convive con sus hijos, procede a quitárselos en las puertas del colegio donde ellos actualmente estudiaban. La señora se muestra muy angustiada, ya que teme no volver a ver a sus hijos, y más por la manera arbitraria que según ella, tuvieron los policías encargados de la diligencia en el momento de llevarse los niños.

Hasta el momento la única respuesta que ha recibido a cargo del ICBF, es que tiene que presentarse a dicha entidad en una fecha señalada con los papeles respectivos de sus hijos.

### **1.1 FACTORES DE RIESGO**

- La señora manifiesta no tener los recursos económicos suficientes, para brindarle a sus hijos el modelo de vida adecuado y correspondiente a sus edades.

- La señora reconoce, haber cometido un error al dejar a uno de sus hijos en casa de una señora madre de una compañerita del colegio de su hija, aun cuando sabía el riesgo que tenía.
- La señora ha tratado de conseguir un mejor empleo, pero dadas sus condiciones educativas y de posibilidades le ha sido imposible, tener una estabilidad económica
- La señora no cuenta con el apoyo de ninguno de los padres de sus hijos, ni de algún otro pariente.
- La señora es víctima de desplazamiento.

## **1.2 FACTORES PROTECTORES**

- La señora Yurley Monsalve manifiesta, el deseo de estar junto con sus hijos y luchar por ellos.
- La señora manifiesta ser una mujer trabajadora, a la cual no le importa la clase de trabajos que tenga que pasar a cambio de darles a sus hijos lo que ellos necesita.
- La señora reconoce la existencia de ciertos problemas que no le han permitido tener una calidad de vida adecuada para ella y para sus hijos, y está dispuesta hacer lo necesario para cambiar y mejorar dicha condición.

## **2. ORIENTACIÓN**

La señora Yurley Monsalve, debe asistir como se le oriento, a la citación realizada por el ICBF (instituto colombiano de bienestar familiar), y llevar consigo los documentos pertinentes y solicitados por dicha entidad.

Así mismo de manera respetuosa, debe pedir al respectivo defensor de familia, le sean aclaradas, todas las dudas que le surjan, en lo relacionado con la situación actual de sus hijos, así como el procedimiento a seguir, para poder volverlos a tener junto a ella.

## **3. SUGERENCIAS**

- Se le sugiere a la señora Yurley Monsalve, tratar de mantener la calma, para así poder reaccionar y actuar de manera adecuada, ante la situación que se le está presentando en su vida familiar.
- Se le recomienda cumplir con las sugerencias brindadas por la entidad ICBF, y así mismo buscar la manera de mejorar su calidad de vida, y la de sus hijos, no abandonando sus actividades diarias, en donde ella debe tener presente que no solo el amor es suficiente para sacar adelante una familia y que lo que realmente importa, es el bienestar de ella y de sus hijos.

## **4. COMPROMISOS**

- Asistir y cooperar con las citaciones que le sean realizadas por el respectivo defensor de familia del ICBF (instituto colombiano de bienestar familiar), y atender a ellas con los documentos y requerimientos necesarios.

- Mantener la calma y estar presta para cualquier diligencia que a raíz de esto se le pueda presentar.
- Buscar en la medida de sus posibilidades, la manera de mejorar su calidad de vida, para así brindar a sus hijos el bienestar adecuado en su proceso de desarrollo personal.

**ANA PATRICIA ORDOÑEZ KANDIA**

Practicante de Trabajo Social

Personería Municipal de Floridablanca

**DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA  
PERSONERÍA MUNICIPAL**

**ORIENTACIÓN FAMILIAR**

**FECHA:** 23 de noviembre de 2010

**MOTIVO:** Solicitud de Orientación Familiar. (Madre esta angustiada, por que le quiten a su hija)

**NOMBRE:** Carolina García Reyes

**EDAD:**

**NIVEL DE ESCOLARIDAD:**

**PROFESIÓN U OFICIO:** Hogar

**ESTADO CIVIL:** Casada

**DIRECCIÓN:** Altos de Caracolí Calle 89 B # 44<sup>a</sup>-56

**TELÉFONO:** 315-8644475

**5. SITUACIÓN ACTUAL**

La Señora anteriormente relacionada, vive con su hija de nueve meses de nacida Dayana Villamizar García, con su madre, con su sobrino y con su hermana. La

niña Dayana ingreso el sábado 20 de noviembre de 2010, junto con su madre anteriormente señalada, a la Clínica Salud Coop Cañaveral, a las 19:36 pm. La niña presentaba un sangrado vaginal, motivo por el cual se deja hospitalizada, y es remitida a ginecología; de igual manera las directivas de la Clínica, el Doctor Domingo Blanco (Director Medico), Doctor Marcelo Ríos (Auditor Medico), y la enfermera Jefe Mónica Ardila, notifican al ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), y a la Fiscalía dicho caso, de acuerdo al protocolo a seguir por la entidad.

Dadas las circunstancias anteriores a la niña, no se le ha dado salida, y la madre considera que la tienen retenida, y que se le acusa de cometer un delito; Razón por la que solicita a la Personería de Floridablanca, una orientación para tranquilizarse y de igual manera aclarar su situación.

### **5.1 FACTORES DE RIESGO**

- La señora manifiesta encontrarse retenida en contra de su voluntad junto con su hija en la Clínica Salud Coop Cañaveral.
- La señora convive en su núcleo familiar con diferentes personas y no puede dar fe de que siempre esta con su hija.
- La señora se encuentra muy angustiada y teme que le quiten su hija.
- La señora manifiesta no tener conocimiento de lo que esta sucediendo a su alrededor, frente a su situación actual.

## **5.2 FACTORES PROTECTORES**

- La señora Carolina García manifiesta el deseo de estar junto con su hija y de no dejarla ni un momento sola.
- La señora manifiesta ser una mujer que vive por y para su hija, por lo que esta dispuesta a aclarar y afrontar cualquier situación que se le presente
- La señora reconoce que debe seguirse el procedimiento y la investigación adecuada por parte de las entidades notificadas de dicho caso.
- La señora esta dispuesta a colaborar en todo lo que se requiera para que se aclaren las cosas.

## **6. ORIENTACIÓN**

A la señora Carolina García, se le informa que en ningún momento se encuentra retenida en contra de su voluntad, se le aclara que lo que sucede, es que a su hija aun no se le ha dado de alta, hasta que no se lleve a cabo la investigación pertinente, y que su hija se encuentra bajo criterio de hospitalización.

Así mismo se encuentra bajo directriz del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional, y la fiscalía, entidades encargadas de autorizar el momento en que se le puede dar de alta a la niña Dayana Villamizar. Dejando en conocimiento a la madre, que en ningún momento se presenta un caso de retención ni de la niña ni de la señora Carolina García, la cual puede salir y entrar cuando desee.

## **7. SUGERENCIAS**

- Se le sugiere a la señora Carolina García Reyes, tratar de mantener la calma, para así poder reaccionar y actuar de manera adecuada, ante la situación que se le está presentando en su vida familiar.
- Se le recomienda cumplir con las sugerencias brindadas por la Clínica el ICBF y por la Fiscalía, para poder realizar el procedimiento pertinente y esclarecer de manera correcta la investigación que se lleva a cabo.

## **8. COMPROMISOS**

- Cooperar con las entidades encargadas de llevar a cabo el proceso de investigación de lo sucedido, como lo son respectivamente la Clínica Salud Coop de Cañaveral, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la Fiscalía.
- Mantener la calma y estar presta para cualquier diligencia que a raíz del proceso se le pueda presentar.
- Buscar en la medida de sus posibilidades, la manera de mejorar su calidad de vida, para así brindar a su hija el bienestar adecuado en su proceso de desarrollo personal.

**ANA PATRICIA ORDOÑEZ KANDIA**

Practicante de Trabajo Social

Personería Municipal de Floridablanca

## **ANEXO B. CARTILLA NUESTROS DERECHOS COMO POBLACIÓN DESPLAZADA**

### **NUESTROS DERECHOS COMO POBLACIÓN DESPLAZADA**

La personería Municipal de Floridablanca, en su compromiso con la defensa de los derechos humanos y como ente de información local, ha diseñado una publicación que de manera didáctica pone al alcance de la población desplazada información actualizada sobre sus derechos como víctimas del conflicto armado, además pretende generar un clima de confianza en esta población y alertarla sobre los pasos y procedimientos que deben seguir durante los diferentes procesos a los cuales tienen derecho. La presente cartilla corresponde a una primera edición elaborada de acuerdo a la Ley 387 de 1997 para la prevención del desplazamiento forzado, la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos en la república de Colombia, a la ley 975 de 2005 de Justicia y Paz y la Ley 1152 del 2007 sobre protección de la tierra de los desplazados.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Brindar información básica y actualizada a la población desplazada, sobre los derechos que tienen como víctimas del conflicto armado en Colombia, sirviéndoles de guía en la búsqueda del reconocimiento de sus derechos y dándoles a conocer los mecanismos de protección planteados por el Estado.

#### **UN VISTAZO A NUESTRA HISTORIA**

El desplazamiento forzado es una movilización forzosa que deja sin lugar, sin plaza, si territorio a las personas, no es un evento o situación puntual, sino que

constituye un proceso en el que se presentan una serie de sucesos en cadena. Caracterizado por que las personas se movilizan por acción de agentes externos a su voluntad, o por otros seres humanos.

## **¿QUIÉNES SON DESPLAZADOS?**

Un desplazado es aquella persona que ha sido obligada a trasladarse dentro del territorio nacional, abandonando su hogar, familia o trabajo, debido a que su vida, su integridad física, su seguridad, tranquilidad o libertad se han visto vulneradas o amenazadas de alguna manera, con relación a las siguientes situaciones causadas por los grupos al margen de la ley (FARC, ELN y AUC):

- Conflicto armado interno.
- Disturbios y presiones ocasionados por parte de grupos armados al margen de la ley
- Violencia de cualquier tipo.
- Violaciones masivas de los derechos humanos
- Infracciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancias que puedan alterar o alteren el orden público<sup>61</sup>.

## **¿QUE IMPLICA SER DESPLAZADO?**

El hecho de ser víctima del desplazamiento forzado implica una vulneración masiva de tus derechos fundamentales. Por eso si tu o alguno de tus familiares, amigos o vecinos han sufrido daños en su salud física o mental, han sido asesinados, se encuentran desaparecidos o secuestrados; si tú o tu familia tuvieron que huir de su residencia o lugar habitual de trabajo por razones de violencia, si perdiste bienes materiales o sufriste cambios graves que afectaron tu

---

<sup>61</sup> COLOMBIA. PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. El derecho de las personas desplazadas por la violencia. Bogotá: 2007. P. 26

vida personal, laboral o familiar por causa de las acciones delictivas de los grupos armados organizados al margen de la ley, puedes participar en los programas estatales de atención, reparación y protección a las víctimas del conflicto armado en Colombia, mencionados a continuación.

## **¿CUALES SON LAS MODALIDADES DE DESPLAZAMIENTO FORZADO?**

Dentro de las modalidades del desplazamiento forzado, vemos como rasgo fundamental la fuerza o la coacción que se ejerce sobre unas personas determinadas que las obliga a moverse, sin importar a que distancia, dentro del territorio nacional, la modalidad mas frecuente en nuestro territorio se presenta en el desplazamiento masivo.

- Masivo: se desplazan diez o mas hogares y cincuenta o mas personas bajo las mismas circunstancias de modo, tiempo y lugar.

## **LA LEY SIEMPRE NOS AMPARA**

Es importante, que tengamos presente, que nuestra ley Colombiana nos acompaña y nos protege, en el proceso que implica para un ciudadano el desplazamiento.

## **¿Y QUE DICE NUESTRA CONSTITUCIÓN?**

Norma esencial y general de los derechos en Colombia, la Constitución Política sirve como marco de la implementación de la Ley 975 de 2005 mediante los artículos 2 (fines sociales del Estado), 7 (sobre los derechos de lo grupos étnicos), 15, 24, 28, 29, 31 y 58 (sobre derecho a la vivienda), 52 y 58 (alrededor de la función social de la propiedad), 60 (acceso a la propiedad de la tierra), 63 (sobre los bienes imprescriptibles, inalienables e inadjudicables), 55 (transitorio en

materia de comunidades negras), 93 (bloque de constitucionalidad), 339 y 340 (sobre comunidades indígenas)

## **PERO NO PODEMOS OLVIDAR LA LEY 387 DE 1997 Y DECRETOS REGLAMENTARIOS<sup>62</sup>**

Por medio de la expedición de esta ley, el Estado colombiano reconoce legislativamente la calidad de desplazado y adopta las medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia. Así mismo esta ley crea un Sistema Nacional de Atención a la Población Desplazada, establece la formulación de un Plan Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada y a un Fondo Nacional para la Atención a la Población Desplazada

### **¿A QUE TIENE DERECHO UN DESPLAZADO?**

- Que se te garanticen tus derechos como ciudadano colombiano.
- A que se te den soluciones a tu situación, de diversas maneras.
- A que se te atienda de manera integral, teniendo en cuenta tu edad, genero, etnia y cultura.
- A vivir dignamente con todos los beneficios y libertades económicas, políticas, sociales, religiosas y culturales
- A poder regresar a tu lugar de origen.
- A que se te repare por las pérdidas o daños materiales por causa del desplazamiento.
- A que se te garanticen los derechos sobre la tierra y el territorio.
- A que se te garantice la participación en el diseño y seguimiento de los programas y acciones que se realicen para el beneficio de los desplazados.

---

<sup>62</sup> Ley de desplazados en Colombia. Ley 387 de 1997.

- A acceder a la Atención integral, planes de salud, vivienda, educación, asesoría jurídica y psicosocial.
- A que se te de la protección, consolidación y estabilización socioeconómica a través del plan nacional para la atención integral a la población desplazada por la violencia creado por el gobierno nacional<sup>63</sup>

## **¿A DONDE PUEDE ACUDIR UNA PERSONA DESPLAZADA POR LA VIOLENCIA?**

- Los puntos de información locales.
- La Consejería Presidencial para los Desplazados.
- La Dirección General Unidad Administrativa Especial para los Derechos Humanos, en coordinación con los gobiernos departamentales y municipales.
- Las oficinas regionales y seccionales del ministerio público (la Defensoría del Pueblo, la procuraduría y **Las personerías municipales**, Calle 5 No 8-25 Tercer Piso, Palacio Municipal, Floridablanca, Santander.
- La Cruz Roja Colombiana.
- Las Iglesias.
- Las organizaciones de desplazados.

**UAO, Calle 12 con Carrera 12 Barrio Ciudad Valencia, Floridablanca, Santander.**

En todas estas oficinas, se te brindará apoyo e información sobre tu condición de desplazado, así como también atención y ayuda básica y de emergencia de tipo material, económico y psicológico.

---

<sup>63</sup> Ley de desplazados en Colombia. Ley 387 de 1997. (de mayo de 2010). (Via Internet). <http://www.disaster-info.net/desplazados/legislacion/Ley387de1997.pdf>

## ¿CUALES SON LOS PASOS PARA DECLARARME COMO DESPLAZADO?

### Primer paso

En cualquier oficina del ministerio público recibirás información sobre los trámites que debes realizar, pero, para declararte como desplazado debes proceder a realizar una declaración bajo la gravedad de juramento en el Formato Único de Acción Social. Una vez, diligenciado el formato, la entidad se encargara de enviarlo directamente a Acción Social para el análisis de tu condición de desplazado.

### Segundo paso

Acción Social recibirá el formato que diligenciaste y procederá a hacer el análisis del mismo. Esta entidad dará un concepto en el cual se manifiesta si ingresas o no al registro único de desplazamiento. Esta respuesta se dará por un término aproximadamente de un mes. Si pasados el mes no llega la respuesta a tu lugar de residencia debes acercarte a la entidad para conocer si se dio o no tu inclusión al registro único

### ¡SABIAS QUE!

El Gobierno Nacional ha diseñado **el Plan Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia**, el cual incluyen lo siguiente:

- **Atención humanitaria de emergencia a cargo de acción social.** La atención humanitaria busca socorrer, proteger y asistir a la población víctima del desplazamiento y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimiento, utensilios de cocina, atención médica y psicológica, transporte y alojamiento transitorio. A esta atención tienes derecho por

máximo tres meses que pueden extenderse por tres meses más en casos excepcionales.

- **Atención humanitaria de urgencia a cargo de los Municipios.** Esta ayuda se brindara siempre y cuando en los municipios no exista un convenio con la cruz roja. Ayuda que proporcionara la administración municipal de la jurisdicción donde se encuentre
- **El retorno.** El gobierno nacional apoyara a las personas desplazadas por la violencia que quieran regresar a su lugar de origen en materia de protección, consolidación y estabilización socioeconómica con previa autorización de la entidad competente.
- **Consolidación y estabilización socioeconómica.** El gobierno nacional tiene como objetivo proporcionar las condiciones de sostenibilidad económica y social a la población desplazada por la violencia que desee regresar a su lugar de origen o reubicarse en otras zonas.

Por lo tanto, la población desplazada por la violencia tiene derecho a acceder a programas especiales que tienen que ver con:

1. La realización de Proyectos productivos.
2. El Sistema Nacional de Reforma Agraria y de Desarrollo Rural Campesino.
3. El Fomento a la microempresa.
4. La Capacitación y organización social.
5. La Atención social en salud, educación y vivienda urbana y rural, la atención a la niñez, la mujer y las personas de la tercera edad.

6. Planes de empleo urbano y rural de la Red de Solidaridad Social.<sup>64</sup>

### **¿QUE ES EL REGISTRO ÚNICO DE POBLACIÓN DESPLAZADA (RUPD)?**

El Registro único de la población desplazada se creó en el año 2000 con la expedición del Decreto 2569 de 2000.

En el artículo 4 de este decreto, se establece que será el Registro Único de Población Desplazada donde se efectuará la inscripción de la declaración que las personas desplazadas hagan ante la autoridad competente, señalada además que este Registro se convierte en una herramienta técnica que tiene como finalidad identificar a la población desplazada.

Para la población desplazada es fundamental que se realicen este registro en la medida en que solo estando registrados en él pueden acceder a los beneficios legales que el Estado ha creado para su protección.

“ El Gobierno Nacional a través de la Dirección General para los Derechos Humanos del Ministerio del Interior o la entidad que esta delegue, declarará que se encuentra en condición de desplazamiento aquella persona desplazada que solicite tal reconocimiento mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 32 de la ley 387 de 1997 (..)”

### **¿CUALES SON LAS FASES PARA LA OBTENCIÓN DEL REGISTRO?**

Las fases para la obtención del registro son dos que comprenden respectivamente la declaración y posterior a esto la inscripción.

---

<sup>64</sup> *Ibíd.*,

- **DECLARACIÓN:** el desplazado debe acudir ante la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo o las Personerías Municipales o Distritales y diligenciar el FORMATO ÚNICO DE DECLARACIÓN.
- **INSCRIPCIÓN:** Acción Social es la que recibe la información que es remitida por la autoridad receptora y declara la condición de desplazados después de verificar la información suministrada, por medio *del formato de valoración de declaración*. Los criterios de valoración son los siguientes:

Que la declaración no sea contraria a la verdad.

- Que el desplazamiento se produzca por circunstancias de hecho previstas en el artículo 1 de la Ley 387 de 1997.
- Que la solicitud de inscripción al Registro Nacional de Población Desplazada se realice dentro del año siguiente a la ocurrencia de los hechos que obligaron al desplazamiento (art. 9, Decreto 2569 de 2000).

### **¿LAS PERSONAS DESPLAZADAS POR LA VIOLENCIA TENEMOS DERECHO A LA REPARACIÓN?<sup>65</sup>**

Si, las personas desplazadas por la violencia tienen el derecho a obtener reparación por ser víctimas del conflicto armado. Tienen derecho a recibir reparación directa por vía administrativa a cargo Acción Social y reparación por hechos atribuibles a grupos armados a cargo de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR).

---

<sup>65</sup> MIRANDA CRUZ, Enrique. Personería Municipal de Floridablanca.

## **¿QUÉ ES LA REPARACIÓN POR VÍA ADMINISTRATIVA?**

Es la reparación de carácter económico que se entregaran a las personas como tú que han sido víctimas de delitos cometidos antes del 22 de abril del 2008 por parte de la guerrilla y paramilitares que afecten a tus familiares en primer grado de consanguinidad o primer civil, es decir tu esposa o esposo, tu compañero o compañera permanente, los padres, no importa que sean adoptantes y los hijos no importa que sean adoptivos o quienes dependan económicamente de la persona muerta o desaparecida. Los hechos delictivos por los cuales serás indemnizado son los siguientes:

- Homicidio
- Desplazamiento forzado
- Secuestro
- Reclutamiento de menores
- Desaparición forzada
- Lesiones personales y psicológicas con o sin incapacidad permanente
- Tortura
- Delitos contra la libertad e integridad sexual<sup>66</sup>

## **¿CUALES SON LOS PASOS PARA ACCEDER A LA REPARACIÓN POR VÍA ADMINISTRATIVA?<sup>67</sup>**

### **Primer paso**

Debes acercarte a las oficinas de:

---

<sup>66</sup> PIZARRO LEÓN GÓMEZ, Eduardo. Es el tiempo de las víctimas ed. Medellín: La hora de las víctimas. 2008. p.12.

<sup>67</sup> *Ibíd.*

- Acción Social.
- Personerías Municipales.
- Defensoría del pueblo.
- Unidad Nacional Fiscalías para la Justicia y Paz.
- Alcaldías y Procuradurías Regionales.

Estas entidades te asesoraran para diligenciar el formulario de manera GRATUITA.

### **Segundo paso**

Después de diligenciar el formulario, cualquiera de dichas oficinas lo remitirán a Acción Social.

### **Tercer paso**

Acción social una vez reciba el formato diligenciado, estudiará tu caso y de considerarlo necesario te contactara para una entrevista. Acción social remitirá el estudio técnico de tu caso al comité de reparaciones administrativas.

### **Cuarto paso**

El comité de reparaciones administrativas revisara tu caso y tomara la decisión sobre la reparación en un tiempo máximo de 18 meses a partir de la radicación del formulario.

## Quinto pasó

Una vez el comité de reparación administrativa tome una decisión, procederá a ordenar la reparación que se te dará.<sup>68</sup>

### ¿QUE ES LA REPARACIÓN POR HECHOS ATRIBUIBLES?

Es la reparación que reciben las víctimas por las conductas delictivas de grupos al margen de la ley como las FARC, ELN y las AUC. Es un proceso judicial a cargo de la Fiscalía General de la Nación.

De esta manera, los diferentes organismos del estado deben cumplir de manera obligatoria con las siguientes medidas de reparación a las cuales tienes derecho por ser víctima del conflicto armado.

**Restitución:** La restitución comprende el restablecimiento de tu libertad, el disfrute de tus derechos humanos, tu identidad, tu vida familiar y tu ciudadanía, el regreso a tu lugar de residencia, la reintegración de tu empleo y la devolución de tus bienes.

**Indemnización solidaria:** se te concederá una indemnización solidaria de forma apropiada y proporcional de acuerdo a los derechos humanos violados, por todos los perjuicios económicos que son consecuencia de violaciones a tus derechos como:

1. Daños físico o mental
2. La pérdida de oportunidades como empleo, educación y prestaciones sociales
3. Los daños materiales
4. La pérdida de los ingresos, incluido el lucro cesante

---

<sup>68</sup> Es el tiempo de las víctimas. Op.cit.p.13.

5. Los prejuicios morales
6. Los gastos de asistencia jurídica o de expertos
7. Los gastos en medicamentos y servicios médicos y servicios psicológicos y sociales.

**Rehabilitación:** se te brindara la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales

**Medidas de satisfacción:** son las medidas eficaces para conseguir que no continúen las violaciones, conseguir la verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida que esta revelación no afecte tu bienestar; no provoque más daños o amenace tu seguridad y tus intereses, los de tus familiares, testigos o de personas que han intervenido para ayudarte o impedir que se produzcan nuevas violaciones.

Dentro de las medidas de satisfacción también se encuentra la búsqueda de personas desaparecidas, de las identidades de los niños secuestrados y de los cadáveres de las personas asesinadas y la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a exhumarlos, proceso que se lleva a cabo si tú lo deseas o las prácticas culturales de tu familia o comunidad así lo quieren.

Medidas de satisfacción que permitan que una declaración oficial o decisión judicial restablezca tu dignidad , tu reputación y tus derechos y los de las personas estrechamente vinculadas a ti; una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades; la aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones a tus derechos; así como también conmemoraciones y homenajes a las personas que como tu han sido víctimas; la inclusión de una exposición precisa de las violaciones ocurridas en la enseñanza de las normas internacionales de derechos

humanos y del derecho internacional humanitario, así como en el material didáctico a todos los niveles.

**Garantías de no repetición:** es la adopción de medidas de control por parte de las autoridades civiles, las fuerzas armadas y de seguridad; las garantías de que todos los procedimientos civiles y militares se ajusten a las normas internacionales, respecto de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario y la capacitación en esta materia de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley con el fin de evitar un nuevo desplazamiento y por ende una doble violación de los derechos de los desplazados.<sup>69</sup>

#### **NOTA:**

Los desplazados no deben llenar la solicitud de reparación por vía administrativa si ya están inscritos en el Registro Único de Población Desplazada (RUPD).

### **¿QUÉ HACER PARA RECIBIR LA REPARACIÓN POR HECHOS ATRIBUIBLES A GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY?**

#### **Primer paso**

Acercarte a una de las siguientes oficinas para ser informado sobre los tramite a seguir y los documentos que debes presentar ante la unidad de justicia y paz de la fiscalía general de la nación.

- Oficinas del Ministerio Publico.
- Fiscalía general de la nación.
- Comisión nacional de reparación y reconciliación (CNRR).

---

<sup>69</sup> Ley de desplazados en Colombia. Ley 387 de 1997. Op.cit.

## **Segundo paso**

Una vez obtuviste información y decidiste participar en el proceso de justicia y paz, deberás solicitar el formato de registro de hechos atribuibles a grupos armados al margen de la ley en alguna de las entidades que ya se nombraron. En este formato se incluirá la información que puedas proporcionar sobre lugar, fecha y forma en que ocurrieron los hechos y las personas que crees que fueron responsables de lo ocurrido. Una vez diligenciado el formato correctamente será analizado y valorado para ser incluido en el registro nacional de víctimas que tiene la fiscalía.

## **Tercer paso**

Una vez reconocida tu condición de desplazamiento por parte de la fiscalía, debes acercarte a la entidad competente (Defensoría del pueblo) para que se otorgue el beneficio de un abogado gratuito que se haga parte de los procesos que se lleven a cabo, quien te ayudara a reunir los documentos necesarios y acudirá por ti a las diligencias que la fiscalía cite para probar que has sido víctima y mereces pedir justicia, saber la verdad y obtener reparación.

## **Cuarto paso**

Seguido de una versión libre, viene la audiencia de formulación de imputación de cargos, en el cual el victimario podrá aceptar o rechazar los cargos. De esta manera si el victimario acepta los cargos, se empieza el trámite para la reparación.

## **¿CUALES SON NUESTROS DERECHOS SOBRE LA TIERRA COMO DESPLAZADOS?**

Los derechos sobre la tierra se les reconoce a:

- Los propietarios.
- Los poseedores.
- Los tenedores.
- Los ocupantes de predios.

### **“¿Quiénes son los propietarios?**

Son las personas que son dueñas de la tierra y tienen como probar que lo son a través de un título inscrito a la oficina de registro de instrumentos públicos. El nombre de estas personas aparece en el certificado de libertad y tradición como titulares del predio.

### **¿Quiénes son poseedores?**

Son las personas que utilizan, disfrutan y le hacen reformas al predio y se consideran a sí mismas como dueñas, sin reconocer a nadie más como propietario.

### **¿Quiénes son tenedores?**

Son las personas que utilizan y disfrutan de un predio, pero quienes reconocen que otra persona es la dueña. Estas personas tienen un derecho sobre la tierra, pues existe un contrato verbal o escrito para vivir o trabajar en el predio.

## **¿Quiénes son ocupantes de predios?**

Son las personas que utilizan, disfrutan y trabajan las tierras baldías que pertenecen al Estado Colombiano, los cuales pueden llegar a ser adjudicados”.<sup>70</sup>

## **¿CUALES SON LOS PASOS PARA LA PROTECCIÓN DE LA TIERRA?**

### **Primer paso**

Debes acercarte a las siguientes entidades que forman parte del ministerio público:

- Personerías municipales.
- Defensorías del pueblo
- Procuraduría agraria.

Estas entidades te asesoraran sobre los trámites y procedimiento que debes realizar con el fin de que el Estado proteja tus tierras según tu condición ya sea como propietario, poseedor, tenedor o ocupante de predios baldíos.

### **Segundo paso**

Estas entidades deberán recibirte la declaración de abandono forzoso del predio. Estas declaraciones se remitirán a la entidad competente, si son predios ubicados en zona rural el INCODER y si el predio está ubicado en zona urbana le compete a las alcaldías municipales donde se encuentra ubicado el predio para ser valorado y posteriormente enviada la información a la oficina de Registro de

---

<sup>70</sup> HERNÁNDEZ SABOGAL, Myriam. Proyecto Protección de Tierras y Patrimonio de la población desplazada. Brújula legal. Bogotá: 2005.p.11.

Instrumentos Públicos la cual hará la anotación en el Registro Único de Predios de la propiedad y así queda protegida su tierra.

La problemática del desplazamiento resulta ser compleja y afecta a mujeres, hombres, niñas y niños, campesinos, indígenas y afrocolombianas sin distinción de edad, raza, sexo, etnia y creencia religiosa. Las personas que han sido desplazadas por la violencia deben enfrentar problemas económicos, familiares y psicológicos por causa de un desplazamiento forzoso del cual han sido víctimas. Por tanto, si tú o tu familia, amigo o conocido son desplazado, ya tienes bajo tu poder la información actualizada y clara sobre las instituciones a las cuales puedes acudir, sobre los pasos y procedimientos que debes realizar para finalmente acceder a la atención y beneficios del Estado a los cuales tienes derecho por ser un desplazado por la violencia.

## **¿EN QUE CONSISTE EL PROGRAMA DE TIERRAS Y PATRIMONIO?**

### **Protección Individual de los Derechos sobre la Tierra<sup>71</sup>**

- **SOLICITUD**

Cuando una persona o una familia necesiten salvaguardar sus derechos sobre una finca o vivienda que tengan que abandonar en el área rural, pueden presentar una solicitud de protección ante el INCODER (antiguo INCORA), la Personería Municipal, la Defensoría del Pueblo o la Procuraduría.

- **REQUISITOS**

La protección de predios individuales se tramita siempre y cuando el predio esté en una zona rural, haya sido abandonado por causa de la violencia, y el dueño

---

<sup>71</sup> MIRANDA CRUZ, Enrique. Personería Municipal de Floridablanca.

solicite la protección de manera precisa, bien sea como propietario, ocupante, tenedor o poseedor del inmueble.

- **INGRESO**

Si el INCODER verifica que se cumplen los requisitos, debe aprobar la solicitud e ingresar el inmueble al (RUP).

- **REGISTRO**

Cuando el solicitante es propietario del predio, el INCODER también está obligado a informarle a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos

- **LEVANTAMIENTO**

En el momento en que la situación vuelva a la normalidad y ya no haya riesgo, el interesado debe solicitar al INCODER que se levante la medida de protección que exista sobre su predio.

## **¿Y EN CUANTO A LA PROTECCIÓN COLECTIVA DE LOS DERECHOS SOBRE LA TIERRA?<sup>72</sup>**

### **Convocatoria**

Cuando en el área rural de su municipio o departamento exista una situación de riesgo o, el alcalde, el gobernador o la Acción Social convocar una reunión urgente del Comité para la Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia.

---

<sup>72</sup> *Ibíd.*

## **Determinación**

Si el Comité concluye que verdaderamente se requiere proteger los predios de la población, determina la zona estableciendo sus límites, y/o elaborando un mapa, si le es posible.

## **Declaratoria**

El Comité deja por escrito su decisión de declarar mediante una resolución motivada que va firmada por su presidente y su secretario.

## **Informe de Predios**

El Comité empieza a elaborar un Informe de Predios de la zona protegida donde aparecen todas las fincas de comunidades, bien sea como propietarios, poseedores, ocupantes o tenedores.

## **Aval**

Cuando ya se ha elaborado el Informe de Predios, el Comité hace una revisión final si avala sólo una parte, o si definitivamente no lo aprueba. Cuando el informe esté listo, debe enviarse a las Notarías correspondientes, a la Superintendencia de Notariado y Registro, a la Procuraduría Judicial Ambiental y Agraria, a la Defensoría del Pueblo, a la Acción Social y al INCODER para que inicie los programas especiales de Reforma Agraria.

## **¿CUALES DE TUS DERECHOS HAN SIDO VULNERADOS?**

Identifica y marca con una X los derechos que consideras te han sido vulnerados, en tu situación de desplazado:

Derecho:

- A una vida digna
- A la integridad personal
- A la igualdad
- Al trabajo
- A la salud
- A la seguridad social
- A la educación
- Al mínimo vital
- A la protección debida de las personas de la tercera edad, a la mujer cabeza de familia y a los niños.

**ANEXO C. FORMATO DE PROCEDIMIENTO Y SOPORTE AUDITORIA  
INTERNA.**

**PROCEDIMIENTO Y SOPORTE - AUDITORIA INTERNA PERSONERÍA  
MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA 2010**

En seguimiento al proceso de Auditoria Interna, cuyo objetivo principal es la verificación de la efectividad y eficiencia en procesos que desarrollan los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca, atendiendo las disposiciones planificadas en el Modelo Estándar de Control Interno- MECI.

Teniendo como base la relación de aspectos presentados por los funcionarios que representan los diferentes procesos y que de igual manera asumen responsabilidades y metas a seguir. Mediante el esquema presentado a continuación.

<b>FECHA Y HORA DE AUDITORIA</b>	
<b>PROCESO A AUDITAR</b>	Defensa de los de derechos humanos
<b>AUDITOR</b>	Paola Katherine Vélez Directora Administrativa
<b>AUDITADO</b>	José Armando Tibamoza Personero Delegado

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento o tramite realizado</b>	<b>Documentos soporte</b>
<b>Divulgar la constitución y en coordinación con otras autoridades, adelantar programas de educación y concientización sobre derechos humanos y deberes.</b>	Diplomados	Actas de reunión, listados de asistencia.
<b>Solicitar de los funcionarios de la rama judicial, los informes que considere necesarios sobre hechos que se relacionen con violación de derechos humanos</b>	Se realiza con solicitudes directas	Oficios de Solicitud
<b>Recibir y tramitar quejas y reclamos sobre la violación de los derechos civiles y políticos y garantías sociales</b>	Toma de declaraciones, y seguimientos informando a la entidad remitida	Declaración de queja.

<b>FECHA Y HORA DE AUDITORIA</b>	
<b>PROCESO A AUDITAR</b>	Veedor Ciudadano
<b>AUDITOR</b>	Paola Katherine Vélez Directora Administrativa
<b>AUDITADO</b>	José Armando Tibamoza Personero Delegado

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento o trámite realizado</b>	<b>Documentos soporte</b>
<b>Orientar a los Ciudadanos en sus relaciones con la administración, indicándoles la autoridad a la que deben dirigirse para solución de problemas.</b>	De acuerdo a la solicitud los funcionarios de la personería deben indicar al solicitante la oficina de trámite.	Todo formato, o listado que sirva de soporte de la población atendida y orientada.
<b>Poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos que considere irregulares a fin de que sean corregidos y sancionados.</b>	Seguimientos codificados por consecutivo y año.	Formato o seguimiento como tal.

<b>FECHA Y HORA DE AUDITORIA</b>	
<b>PROCESO A AUDITAR</b>	Agente del ministerio publico
<b>AUDITOR</b>	Paola Katherine Vélez Directora Administrativa
<b>AUDITADO</b>	José Armando Tibamoza Personero Delegado

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento o tramite realizado</b>	<b>Documentos soporte</b>
<b>Realización de comisiones de entidades externas</b>	Asistencia a comisiones.	Documento de envío de la comisión.
<b>Actuar en los procesos civiles contenciosos, laborales, de familia, penales, de policía, y en los demás en que deba intervenir por mandato de la ley.</b>	De acuerdo a la solicitud el responsable debe programas y realizar visitas o acompañamientos solicitados.	Comisiones para investigaciones.
<b>Con base en el artículo 282 de la constitución, interponer la acción de tutela y asumir la representación del defensor del pueblo cuando este ultimo se la delegue.</b>	Se genera demanda y se envía al palacio de justicia.	Acciones de tutela radicadas.

<b>FECHA Y HORA DE AUDITORIA</b>	
<b>PROCESO A AUDITAR</b>	Medición, análisis y mejora
<b>AUDITOR</b>	Paola Katherine Vélez Directora Administrativa
<b>AUDITADO</b>	José Armando Tibamoza Personero Delegado

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento o trámite realizado</b>	<b>Documentos soporte</b>
<b>Utilización de los procedimientos, formatos y demás documentación.</b>	Comunicación y gestión documental.	Formatos, documentos y soportes diligenciados.

**NOTA:** El éxito de una Auditoria Interna, se encuentra en la disposición, organización, efectividad y soporte de todas las actividades realizadas por cada funcionario, así como de su oportuna colaboración.

#### **RELACIÓN DEL PROCESO MENCIONADO CON LA EJECUCIÓN DEL MISMO**

1. ¿Cumple con las actividades citadas en el proceso anteriormente señalado, así como con el procedimiento o trámite realizado en la ejecución de éstas?
2. ¿Cuenta con los documentos y registros que soporten evidencialmente dichos procedimientos?
3. ¿Qué aspectos positivos o por mejorar encuentra en su labor desempeñada
4. Y que aportes considera pertinente se tuvieran en cuenta para éste proceso?

-----  
**Firma Auditor**

-----  
**Firma Auditado**

## ANEXO D. FORMATO EXCEL PLAN DE ACCIÓN, OPERATIVO Y ESTRATÉGICO

FORMATO No 3 PLAN ESTRATEGICO INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	
<b>ENTIDAD:</b>	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA</b>
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	<b>DR. ENRIQUE MIRANDA CRUZ</b>
<b>NOMBRE PLAN DE ACCION:</b>	<b>PLAN DE ACCION PERSONERIA 2010</b>
<b>PERIODO INFORMADO</b>	
<b>AÑO (S)</b>	<b>2010</b>
<b>VISION CORPORATIVA</b>	
Ser reconocida a nivel local, regional y nacional como una personería modelo, que se destaca por la ética de sus acciones y con su imagen institucional difundida y aceptada en el Municipio.	
<b>MISION CORPORATIVA</b>	
En la Personería de Floridablanca tenemos como función principal el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la constitución y la ley, con el fin de guardar y proteger los derechos de cada habitante del Municipio, promover la toma de conciencia y defensa de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones publicas en el Municipio.	
Para esto nos apoyamos en servidores públicos competentes, con altos valores éticos y compromiso para con la comunidad y los demás grupos de interés, que lleven a que nuestra entidad contribuya a los fines esenciales del estado colombiano	
<b>PRINCIPIOS CORPORATIVOS</b>	
Principios de Justicia, según lo establecido en la Constitución nacional, Honorabilidad, Honradez, cumplimiento, celeridad, eficacia, eficiencia y transparencia... <b>SERVIR.</b>	
<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de mentalidad y actitud.</li> <li>• Crear una cultura Preactiva.</li> <li>• Relegitimar la Personería.</li> <li>• Proteger los derechos de los ciudadanos, los bienes del Municipio. El medio ambiente y la conducta de los funcionarios.</li> <li>• Expresar la existencia viva de esta entidad de control, haciendo presencia en la búsqueda del desarrollo y progreso del Municipio.</li> <li>• Ejercer las funciones de la Personería cumpliendo con la Constitución nacional, Leyes, Ordenanzas, acuerdos, Decretos y Normas Vigentes.</li> <li>• Preparar los líderes para los cambios generacionales.</li> <li>• Fortalecimiento del Estado Comunitario.</li> </ul>	
<b>ESTRATEGIAS</b>	
Como orientación estratégica, la herramienta que se conoce como planeación estratégica, ha venido evolucionando a través del concepto de la Gerencia, para aproximarnos hoy al pensamiento estratégico necesario para la supervivencia de las organizaciones modernas, lo que hace preciso aplicarlo a la función pública para convertir la Personería en una entidad eficiente y sobretodo de servicios de acuerdo a la legislación de proyección de ciudad con sentido social y la realidad de Floridablanca.	

FORMATO No 4  
PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS  
INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

ENTIDAD:		PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA				
REPRESENTANTE LEGAL:		DOCTOR ENRIQUE MIRANDA CRUZ				
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:		PLAN DE ACCIÓN PERSONERIA 2010				
PERIODO INFORMADO 2010						
AÑO						
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
1	Despacho	Concurso de Pintura Infantil	Convenio Interadministrativo con la Alcaldía Municipal por \$ 30,000,000	Dr. Enrique Miranda Cruz	20 de Noviembre de 2010	Numero de Participantes y entrega de Diplomas
2	Despacho	Concurso de Oratoria	Convenio Interadministrativo con la Alcaldía Municipal	Dr. Enrique Miranda Cruz	18 de Noviembre de 2010	Numero de Participantes y entrega de Diplomas
3	Despacho	Concurso Docente	Convenio Interadministrativo con la Alcaldía Municipal	Dr. Enrique Miranda Cruz	28 de Noviembre de 2010	Numero de Participantes y entrega de Diplomas
4	Despacho Recepcion y Mensajería	Jornada por la Mujer	Convenio Interadministrativo con la Alcaldía Municipal	Dr. Enrique Miranda Cruz	28 de Diciembre de 2010	Cumplimiento de las actividades Programadas y Numero de Participantes.
5	Despacho Direccion Administrativa Direccion Financiera	Jornada por los Discapacitados	Convenio Interadministrativo con la Alcaldía Municipal	Dr. Enrique Miranda Cruz	03 de Diciembre de 2010	Cumplimiento de las actividades Programadas y Numero de Participantes.
6	Despacho Recepcion y Mensajería	Jornada por el Adulto Mayor	Convenio Interadministrativo con la Alcaldía Municipal	Dr. Enrique Miranda Cruz	26 de Noviembre de 2010	Cumplimiento de las actividades Programadas y Numero de Participantes.
7	Despacho Personeria Auxiliar Direccion Administrativa Direccion Financiera Recepcion y Mensajería Personero Delegado	Jornada Ambiental, Limpieza de Cafedras	Participacion como Veedores	Dr. Enrique Miranda Cruz	Todos los Fines de Semana año 2010	Numero de Cafedras Descontaminadas

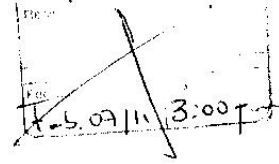
8	Despacho Personería Auxiliar Dirección Administrativa	Diplomado Virtual en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	Dr. Enrique Miranda Cruz	De Septiembre a Diciembre de 2010	Numero de Participantes Capacitados y entrega de Diplomas.
9	Despacho Recepción y Mensajería Personero Delegado	Jornada por la Población en situación de Desplazamiento	Convenio Interadministrativo con la Alcaldía Municipal	Dr. Enrique Miranda Cruz	29 de Diciembre de 2010	Cumplimiento de las actividades Programadas y Numero de Participantes.
10	Despacho Personería Auxiliar Dirección Administrativa Dirección Financiera Recepción y Mensajería Personero Delegado	Tercer Congreso Internacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	Dr. Enrique Miranda Cruz	09 de Septiembre de 2010	Cumplimiento de las actividades Programadas y Numero de Participantes y Menciones de Honor Entregadas
11	Despacho Personería Auxiliar Dirección Administrativa Dirección Financiera Recepción y Mensajería Personero Delegado	Segundo Congreso Internacional de Medio Ambiente y Derechos Humanos	0	Dr. Enrique Miranda Cruz	28 de Abril de 2010	Cumplimiento de las actividades Programadas y Numero de Participantes y Menciones de Honor Entregadas
12	Despacho Personería Auxiliar Dirección Administrativa Dirección Financiera Recepción y Mensajería Personero Delegado	Gran Jornada por la Restauración de los Derechos Humanos, del Medio Ambiente y la Paz	0	Dr. Enrique Miranda Cruz	10 de Diciembre de 2010	Cumplimiento de las actividades Programadas y Numero de Participantes y Menciones de Honor Entregadas
13	Despacho Personería Auxiliar Dirección Administrativa Dirección Financiera Recepción y Mensajería Personero Delegado	Diplomado Virtual en Medio Ambiente y Derechos Humanos	0	Dr. Enrique Miranda Cruz	De Septiembre a Diciembre de 2010	Numero de Participantes Capacitados y entrega de Diplomas.

FORMATO No 4 - A						
EJECUCIÓN PLANES DE ACCIÓN U OPERATIVOS						
INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA						
ENTIDAD:	PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA					
REPRESENTANTE LEGAL:	DOCTOR ENRIQUE MIRANDA CRUZ					
NOMBRE PLAN DE ACCIÓN:	PLAN DE ACCIÓN PERSONERÍA MUNICIPAL DE 2010					
PERÍODO INFORMADO 2010						
SEMESTRE		ENERO A JUNIO	X	AÑO		2010
		JULIO A DICIEMBRE	X	AÑO		2010
NUMERO	AREAS INVOLUCRADAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	AVANCE		ACCIONES CORRECTIVAS
				PORCENTAJE DE AVANCE EN TIEMPO	PORCENTAJE DE AVANCE DE LA ACTIVIDAD	
1	Despacho	Concurso de Pintura Infantil	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Un incremento en la Publicidad que se Entrega
2	Despacho	Concurso de Oratoria	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Un incremento en la Publicidad que se Entrega
3	Despacho	Concurso Docente	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Un incremento en la Publicidad que se Entrega
4	Despacho Recepcion y Mensajería	Jornada por la Mujer	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Un incremento en la Publicidad que se Entrega
5	Despacho Direccion Administrativa Direccion Financiera	Jornada por los Discapacitados	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Un incremento en la Publicidad que se Entrega
6	Despacho Recepcion y Mensajería	Jornada por el Adulto Mayor	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Un incremento en la Publicidad que se Entrega
7	Despacho Personeria Auxiliar Direccion Administrativa Direccion Financiera Recepcion y Mensajería Personero Delegado	Jornada Ambiental, Limpieza de Cañadas	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Un incremento en la Publicidad que se Entrega
8	Despacho Personeria Auxiliar Direccion Administrativa	Diplomado Virtual en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Con respecto al 2009 se implementaron correctivos en el proceso de Planeacion y Organizacion.

9	Despacho Recepcion y Mensajería Personero Delegado	Jornada por la Poblacion en situacion de Desplazamiento	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Con respecto al 2009 se implementaron correctivos en el proceso de Planeacion y Organización.
10	Despacho Personeria Auxiliar Direccion Administrativa Direccion Financiera Recepcion y Mensajería Personero Delegado	Tercer Congreso Internacional de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Con respecto al 2009 se implementaron correctivos en el proceso de Planeacion y Organización.
11	Despacho Personeria Auxiliar Direccion Administrativa Direccion Financiera Recepcion y Mensajería Personero Delegado	Segundo Congreso Internacional de Medio Ambiente y Derechos Humanos	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Con respecto al 2009 se implementaron correctivos en el proceso de Planeacion y Organización.
12	Despacho Personeria Auxiliar Direccion Administrativa Direccion Financiera Recepcion y Mensajería Personero Delegado	Gran Jornada por la Restauracion de los Derechos Humanos, del Medio Ambiente y la Paz	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Con respecto al 2009 se implementaron correctivos en el proceso de Planeacion y Organización.
13	Despacho Personeria Auxiliar Direccion Administrativa Direccion Financiera Recepcion y Mensajería Personero Delegado	Diplomado Virtual en Medio Ambiente y Derechos Humanos	Planeacion, Preparacion, Ejecucion y Evaluacion	100%	100%	Con respecto al 2009 se implementaron correctivos en el proceso de Planeacion y Organización.

## ANEXO E. DERECHO DE PETICIÓN

Floridablanca, Febrero 7 de 2.011



Señores

**SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

Floridablanca

SED Floridablanca 07/02/11 02:58:49  
No. Radicado SAC: 22558 1 caso 2 Area: 3  
Dependo: CALIDAD EDUCATIVA: MARIA SOCORRO  
Contenido: Derecho de Petición, se le concede el UI  
Creador: SUZIDANN Fecha Verificación: 06/02/2011

**REF: DERECHO DE PETICIÓN**

Nosotros, **ÁLVARO VELÁSQUEZ Y MERCEDES BELLO**, mayores de edad, vecinos de este municipio, identificados como aparece al pie de las firmas, haciendo uso del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y de los artículos 5 y subsiguientes de Código Contencioso Administrativo; de la manera mas atenta, solicito ampararme **EL DERECHO DE PETICIÓN**.

### HECHOS

**PRIMERO:** Soy madre cabeza de familia con cuatro (04) hijos a cargo, tres son menores de edad, mi esposo trabaja independiente.

**SEGUNDO:** Somos una familia de escasos recursos económicos.

**TERCERO:** Mi hija **MAIRA ALEJANDRA VELÁZQUEZ BELLO**, ha estudiado desde el grado transición en el Colegio **JOSÉ ELÍAS PUYANA**, y por haberse quedado para recuperar una materia el 19 de Enero de 2.011, Materia que ya Habilito. Creemos que esto no es un motivo para que un estudiante sea castigado con la no entrega del acta de Grado y el Diploma.

**CUARTO:** Los gastos por derecho de grado, fueron cancelados desde el mes de Octubre de 2.010, personalmente a la Directora de Grupo.

**QUINTO:** La certificación que nos entrego el señor Rector del Colegio José Elías Puyana, donde manifestaba que mi hija **MAIRA ALEJANDRA VELÁSQUEZ BELLO**, había cursado y aprobado en la institución el grado Undécimo (11º) y que el acta de grado y el Diploma están en tramite. En las Unidades Tecnológicas de Santander solo tiene Validez hasta el 28 de FEBRERO de 2.011, fecha en la se debe presentar el Diploma de Bachiller de mi hija.

### PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos anteriormente narrados, muy respetuosamente solicito lo siguiente

**PRIMERA:** Se me conceda **EL DIPLOMA DE BACHILLER DE MI HIJA MAYRA ALEJANDRA VELÁSQUEZ BELLO**, antes del 28 de febrero de este año 2.011, y el Acta de Grado.

**SEGUNDA:** Las Unidades Tecnológicas de Santander, solicitan el Diploma de Bachiller o Acta de Grado de mi hija **MAYRA ALEJANDRA VELÁSQUEZ BELLO**, para poder matricularla en la carrera Contaduría Financiera, primer semestre del

**TERCERA:** Solicitar de manera Urgente dicha certificación, ( Diploma de Bachiller ) como el Acta de Grado, ya que nos encontramos muy preocupados por que podemos perder el cupo de nuestra hija, para estudiar Contaduría Financiera.

**CUARTO:** El Rector de las Unidades Tecnológicas de Santander, nos concedió el día 28 de Febrero de 2.011, como plazo ultimo para presentar el Diploma de Grado de nuestra hija **MAYRA ALEJANDRA VELASQUEZ BELLO**, o de lo contrario nuestra hija perdería el cupo para poder estudiar dicha carrera.

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Constitución Política de Colombia, en el Título I, Artículo 23 consagra como derecho fundamental de todo ser humano, el presentar ante las autoridades y los particulares encargados de la prestación de un servicio público (art. 365 de la C.P) o cuando desarrollan actividades que pueden revestir ese carácter ya sea por motivos de interés general o particular, peticiones respetuosas y obtener pronta resolución de las mismas.

Por tanto, al ser catalogado este derecho como fundamental, no puede ser desconocido por las autoridades ante las cuales se presenta, ya que de ser vulnerado, atentaría no sólo contra el derecho de petición en si mismo considerado, sino además con el principio contemplado en el artículo 1 de la Carta que señala a Colombia como un Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto a la dignidad humana, en el trabajo, la solidaridad de las personas que lo integran y en la prevaencia del interés general.

Así mismo, la Corte Constitucional en sentencia de tutela T-454 de 1997 señala que "El derecho de petición como derecho constitucional fundamental no se concreta en presentar peticiones respetuosas a las autoridades, y a obtener de las mismas una pronta respuesta, sino que también se hace extensivo a la respuesta pronta y efectiva que se espera de las autoridades".

Igualmente es de resaltar que el Código Contencioso Administrativo consagra en sus artículos 5 y siguientes, el derecho fundamental de petición estableciéndose de esta manera que toda persona se encuentra en la facultad de presentar verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio, peticiones respetuosas a las autoridades o particulares.

#### ANEXOS

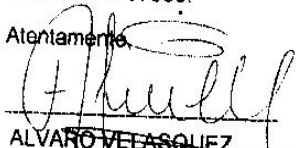
- 1.- Fotocopia cédula de ciudadanía
2. Fotocopia de la Tarjeta de Identidad.
- 3- Certificación del rector.


#### NOTIFICACIONES

-Recibo notificaciones en la calle 204 C. No. 38 A-52 Barrio los Andes

Teléfono: 6497599.

Atentamente,

  
ALVARO VELASQUEZ  
CC. 13.364.351 de 1990

  
MERCEDES BELLO  
CC 63.290.771 de 1990

Copia: Personería de Floridablanca

LTS



PARTAMENTO DE SANTANDER  
CALDIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA  
CRETARIA DE EDUCACIÓN

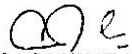
SED Floridablanca 17/02/11 11:14:24  
No. Radicado SAC: 0 No. Radicado Salida SAC: EE3277 Folios: 1 Anexos: 0  
Origen: CALIDAD EDUCATIVA  
Destino: BELLO, MERCEDES  
Asunto: SE REMITE AL COLEJO JOSE ELIAS PUYANA PARA QUE SE  
ENTREGUE LO SOLICITADO

Febrero 15 de 2011

Señores:  
ALVARO VELASQUEZ y MERCEDES BELLO  
Calle 204 C No. 38 A-52 Barrio Los Andes  
Floridablanca

En respuesta al Derecho de petición de fecha febrero 7 del año en curso, me permito informarle que se oficio al Colegio José Elías Puyana, para que hagan el respectivo trámite ya que es el Rector de esta Institución quien pueda dar respuesta al mismo.

Cordial saludo,

  
CARMENZA OCHOA MANCIPE  
Secretaria de Educación

  
Proyecto: Lic. María Secorro Vesga R.  
Profesional de apoyo.  
Área Calidad Educativa



Calle 5 No 8-25 Tercer Piso  
Teléfono: 6497569

28



CF-0037-1  
CF-0037-2  
CF-0037-3



## COLEGIO TÉCNICO INDUSTRIAL "JOSÉ ELÍAS PUYANA"

Resolución de Aprobación No. 0587 del 4 de Noviembre de 2009  
NID. 168276000410 - NIT. 890.212.292-3

Floridablanca, febrero 18 de 2011

Señores  
**ALVARO VELASQUEZ Y MERCEDES BELLO**  
Calle 204C N° 38ª 52 Barrio los Andes  
Ciudad

Comedidamente me dirijo con el fin de dar respuesta al Derecho de Petición interpuesto por ustedes con relación a su hija Maria Alejandra Velásquez Bello, estudiante de nuestra institución del año 2010 y quien recuperó una materia el 19 de enero del 2011.

Al respecto me permito informarles que es política del colegio que los estudiantes que recuperen materias en esta fecha su graduación por ventanilla será dos meses después esperando completar un número considerable de estudiantes en estas mismas circunstancias para poder efectuar estos procesos, es primera vez en la historia que una universidad no recibe una constancia de que el Diploma y Acta de Grado se encuentran en trámite por tal razón se alteró el protocolo que siempre se ha llevado y estos documentos estarán listos para el lunes 21 de febrero a partir de las ocho de la mañana en la secretaria del plantel.

Sin otro particular

Cordialmente,

  
HUGO HERNAN SERRANO MANTILLA  
Rector

**"Formamos Hombres y Mujeres con espíritu de bien"**

Calle 4ª No. 11-79 - PBX: 649 75 55 - Floridablanca



**ANEXO F. CARTELERA DE CUMPLEAÑOS.**



## ANEXO G. CERTIFICADO ASISTENCIA.



**Propósito Superior:**  
*"Contribuir a la convivencia pacífica a través de la reconstrucción del proyecto de vida digno de víctimas, desmovilizados y sociedad".*

### EL COORDINADOR SEDE NORORIENTE DE LA COMISION NACIONAL DE REPARACIÓN Y RECONCILIACIÓN CNRR

#### CERTIFICA QUE:

Que ANA PATRICIA ORDOÑEZ identificado (a) con cédula de ciudadanía número 1.095.789.203, en su calidad de Practicante Trabajo Social de la Personería de Floridablanca, permaneció en Bucaramanga los días 25 y 26 de noviembre de 2010, con ocasión del *Taller de Actualización sobre Derechos de las Víctimas con Personeros de Santander*, el cual se realizó en las instalaciones del Hotel San Juan de Girón.


La presente se expide a solicitud del (a) interesado (a) a los 26 días de noviembre de 2010.

  
DAVID AUGUSTO PEÑA PINZÓN

Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación - CNRR  
Carrera 25 No. 34-73 Piso 4 - Teléfono: (T) 645 2424 - (T) 643 6400 - Cel.: 318 - 2801967  
www.cnrr.org.co - E-mail: ofnororienta@cnrr.org.co  
Nororienta

**ANEXO H. FORMATO DE LOS OFICIOS ENVIADOS A LAS DIFERENTES ENTIDADES.**

21



**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

Doctor  
**LEONARDO ENCISO**  
Director TELESANTANDER  
Ciudad

**REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA**


Respetado Doctor:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.


Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,



**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**  
Personero de Floridablanca





2182

**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

Doctor

**RAFAEL SERRANO PRADA**

**Director EL FRENTE**

Ciudad

REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

Respetado Doctor:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.

Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,



**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**  
Personero de Floridablanca

Sandra Santos

Revisó: Paola Katherine Vázquez Agüero



**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

2184

USTA RECIBIDO 01747  
NOV 29 '10 PM 4:00



Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

Fray

**GUILLERMO LEÓN VILLA O.P.**

**Rector (E) UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO**

Ciudad

REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

Respetado Doctor:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.

Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**  
Personero de Floridablanca



2181

**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

112-5141166  
Nov 29/2010  
2:12 pm

Doctora

**ELIZABETH MARTÍNEZ PINEDA**

**Directora CORPORACIÓN COMPROMISO**

Ciudad

REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

Respetado Doctor:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.

Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,

**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**

**Personero de Floridablanca**

2180



**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

Señor Mayor

**WILLIAM QUINTERO**

**Comandante de Policía de Floridablanca**

Ciudad

REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

Respetado Doctor,

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.

Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**  
Personero de Floridablanca

\* Recibido  
PT fondo  
25-11-10  
14:28 hrs



**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

2178

Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

Doctor

**REYNALDO FLOREZ**

**Presidente H. Concejo de Floridablanca**

Ciudad



REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

Respetado Doctor:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.

Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,

**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**

**Personero de Floridablanca**

Loz Manino  
2010



**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

2177

Departamento de Santander  
Alcaldía Municipal Floridablanca

**RECIBIDO**

Archivo y Correspondencia

24 NOV 2010

Hora: 4:30

Fecha:

Doctor

**EULISES BÁLCAZAR NAVARRO**

**Alcalde de Floridablanca**

Ciudad

REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

Respetado Doctor:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.

Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,

**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**

**Personero de Floridablanca**

2183



**Personería Municipal**  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander  
D E S P A C H O

Floridablanca, veinticuatro (24) de noviembre de 2010

Doctor

**ALEJANDRO GALVIS**

**Director VANGUARDIA LIBERAL**

Ciudad

REF. CREACIÓN COMITÉ DE PAZ MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA


Respetado Doctor:

La Personería Municipal de Floridablanca, con el objeto de crear el Comité de Paz para el Municipio y ante el llamado de la ciudadanía para fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población de Floridablanca, quiere invitarlo hacer parte de este Comité, el cual se fundamenta en el desarrollo de la paz como derecho.

Razón por la cual, este ente de control comisionó a la estudiante de decimo semestre de trabajo social de la UIS, ANA PATRCIA ORDOÑEZ KANDIA, quien le ampliará la información en todo lo relacionado con el Comité, y de igual manera tomará sus sugerencias y aportes al respecto, para así hacer de esta iniciativa un verdadero proceso en aras del fortalecimiento y el bienestar de la población del Municipio de Floridablanca.

Lo anterior para los fines pertinentes.

Atentamente,


  
**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**  
Personero de Floridablanca

RECIBIDO SIN VERIFICAR  
LIBERAL

# ANEXO I. DOCUMENTO PROYECTO DE ACUERDO CREADO POR LA PRACTICANTE.

ASIG PODENCIA: 03/03/11  
COMISION = EDUCACION  
POVENTE: EFRAIN M.

200 VERGATE = ABRIL 4/11



Personería Municipal  
Municipio de Floridablanca - Departamento de Santander

ACUERDO 004/11

PROYECTO DE ACUERDO N°. 003

CONCEJO MUNICIPAL  
FLORIDABLANCA  
- 2 FEB 2011  
RECIBIDO  
Hora:

**POR MEDIO DEL CUAL SE PRESENTA LA PROPUESTA DE CREACION DEL COMITÉ PARA LA GENERACION DE UNA CULTURA DE CONVIVENCIA Y LA NO VIOLENCIA EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, DEPARTAMENTO DE SANTANDER Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES**

**EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA**, en uso de sus facultades Constitucionales y legales, especialmente las conferidas en el Artículo 313 superior, y

**CONSIDERANDO**

- Que el artículo 178 de la Ley 136 de 1994 en su numeral 11, señala la facultad que asiste al Personero Municipal para presentar al Concejo Municipal proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia, que en este aspecto hace referencia a la temática de Paz.
- Que la paz es el máximo bien colectivo al que puede aspirar una sociedad o grupo humano cualquiera.
- Que de conformidad con la del artículo 2 de la Constitución Nacional es un fin esencial del Estado asegurar la convivencia pacífica entre los colombianos.
- Que por mandato constitucional del artículo 22, ibidem, señala que la paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento.
- Que se requiere establecer y promover una cultura de paz y no violencia.
- Que es deber de las instituciones del Estado, brindar el apoyo y acompañamiento a la ciudadanía en los diferentes aspectos que redunden una sana convivencia.
- Que es necesario fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población del Municipio, el cual se encuentra fundamentado en el desarrollo de la paz como derecho.

**ACUERDAN**

**PRIMERO.** Reconociendo al Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander, República de Colombia como "**MUNICIPIO AGENTE DE LA PAZ**", es necesario la creación de un Comité encargado de promover la Paz como medio eficaz de resolución de conflictos.

**SEGUNDO.** Se adopta como necesaria la generación de espacios de intercambio y reflexión entre las administraciones públicas y organizaciones sociales, así como fomentar toda clase de integración Social en torno a la búsqueda de la Paz.

**Parágrafo: Definición del Comité para la generación de una cultura de convivencia**

"El Comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander es un espacio de coordinación de acciones públicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en la población del Municipio de Floridablanca." Lo anterior basado en:

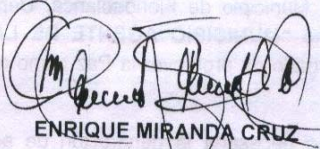
- a) La articulación de las Instituciones Públicas con intervención Municipal en temas de convivencia y paz en torno a la propuesta del comité.
- b) El análisis de la legislación Colombiana y actos administrativos territoriales que promuevan la cultura de paz.
- c) La elaboración de un documento propuesta de las funciones, procedimientos y objetivos del Comité para la generación de una cultura de paz y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.
- d) La implementación de una política pública interinstitucional que transversalice las acciones dirigidas a la convivencia, la paz y la cultura de no violencia.
- e) Desarrollar a nivel Municipal las acciones políticas y emanadas de las ordenanza N° 23 de Agosto 19 de 2010, por medio de la cual se adopta una cultura de paz.
- f) Institucionalizar un programa de convivencia, paz y no violencia dirigido a la población del Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.

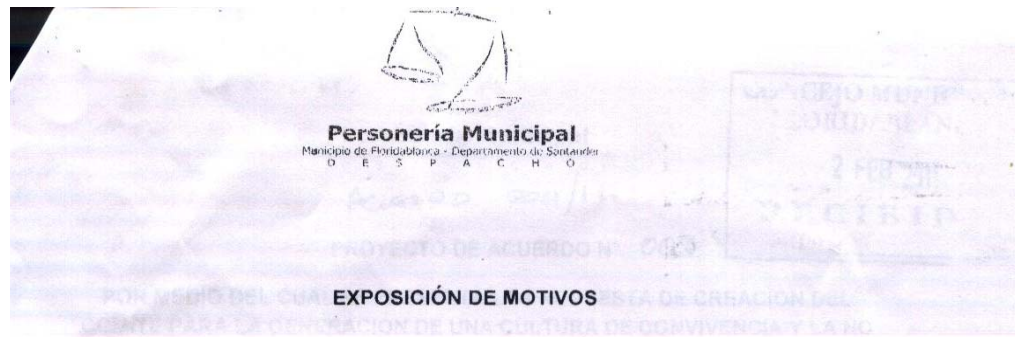
**TERCERO.** La Personería Municipal de Floridablanca, Departamento de Santander y las autoridades Municipales de todo orden. Reconocerán al Comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia; como un espacio de coordinación de acciones públicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en la población del Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.

**CUARTO.** El presente Acuerdo, rige a partir de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Proyecto presentado por:**

  
**ENRIQUE MIRANDA CRUZ**  
Personero Municipal



Honorables Concejales,

Presentamos a consideración del honorable Concejo Municipal de Floridablanca, proyecto de Acuerdo que tiene como objetivo la Creación de un Comité para la generación de una cultura de convivencia y no violencia en el Municipio. El cual busca la formación de un espacio de coordinación e impulso de acciones públicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en la sociedad.

Así mismo la Personería Municipal de Floridablanca, siendo una entidad cuyos objetivos se basa en los procesos de reformas democráticas y la búsqueda del dialogo, para contribuir de manera optima a la sensibilización de la opinión pública Municipal, para que se articulen medidas de prevención de conflictos y se actúe desde los organismos adecuados, cuando así lo solicite la necesaria defensa de los derechos humanos fundamentales; es preciso generar espacios de intercambio y reflexión entre las administraciones públicas y las organizaciones sociales, así como fomentar la integración social de la población más desfavorecida y trabajar aquellos que buscan una transformación y se muestran inconformistas ante la ausencia de libertades y la injusticia social.

Es por esto que se reconoce la necesidad de implementar toda acción que legitime estos procesos en quienes realmente lo necesitan; procesos integrales que de igual manera permitan articular otras entidades que también se encuentren en miras de aportar a la comunidad y que enfatizan su labor en miras de la participación, orientación, educación, sensibilización y responsabilidad de la población para lograr la transformación social, fortaleciendo el bienestar en diferentes ámbitos de la vida cotidiana y laboral.

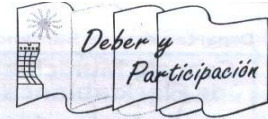
Si bien es claro, no siempre debe existir entre una población conformidad ante todas las circunstancias que a diario se presentan. Y es en este sentido donde vale la pena reflexionar, ya que la dificultad no radica en que exista algún tipo de discrepancia, sino en la formula o método que se tenga para la resolución de un conflicto, sin importar de que clase sea. Por lo anterior se presenta a consideración de los Honorables Concejales esta propuesta de Creación de un Comité para la generación de una cultura de convivencia y no violencia en el Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.

Agradecimiento su amable atención,

**ANEXO J. DOCUMENTO FINAL, PROYECTO DE ACUERDO EMITIDO AL  
CONCEJO Y AL ALCALDE MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA CON SU  
RESPECTIVA APROBACIÓN.**

Departamento de Santander

Concejo Municipal  
de Floridablanca



**ACUERDO No. 004 de 2011**  
(Abril 4)

15

**POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL COMITE PARA LA GENERACION DE UNA  
CULTURA DE CONVIVENCIA Y LA NO VIOLENCIA EN EL MUNICIPIO DE  
FLORIDABLANCA, DEPARTAMENTO DE SANTANDER Y SE DICTAN OTRAS  
DISPOSICIONES**

**EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA, en  
uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las  
conferidas en el artículo 313, superior y,**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 178 de la Ley 136 de 1994 en su numeral 11, señala la facultad que asiste al Personero Municipal para presentar al Concejo Municipal proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia, que en este aspecto hace referencia a la temática de Paz.

Que la paz es el máximo bien colectivo al que puede aspirar una sociedad o grupo humano cualquiera.

Que de conformidad con el artículo 2º de la Constitución Nacional es un fin esencial del Estado asegurar la convivencia pacífica entre los Colombianos.

Que por mandato constitucional del artículo 22, ibídem, señala que la paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento.

Que se requiere establecer y promover una cultura de paz y no violencia.

Que es deber de las instituciones del Estado, brindar el apoyo y acompañamiento a la ciudadanía en los diferentes aspectos que redunden en una sana convivencia.

Que es necesario fortalecer las vías de resolución de conflictos y proyectar el liderazgo de la población del Municipio, el cual se encuentra fundamentado en el desarrollo de la paz como derecho.

Que es necesaria la generación de espacios de intercambio y reflexión entre las administraciones públicas y organizaciones sociales, así como fomentar toda clase de integración social en torno a la búsqueda de la paz, y la cultura de convivencia ciudadana.

**ACUERDA:**

**ARTICULO PRIMERO:** Crease en el Municipio de Floridablanca el Comité para la generación de una cultura para la convivencia y la no violencia cuya función principal será la de promover la paz como medio eficaz de resolución de conflictos.

**ARTICULO SEGUNDO:** Definición del Comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.

"El Comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander en un espacio de coordinación de acciones públicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en la población del Municipio de Floridablanca". Lo anterior basado en:

- a. La articulación de las Instituciones Públicas con intervención municipal en temas de convivencia y paz en torno a la propuesta del Comité.



**ACUERDO No. 004 de 2011**

(Abril 4)

- c. La elaboración de un documento propuesta de las funciones, procedimientos y objetivos del Comité para la generación de una cultura de paz y la no violencia en el Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.
- d. La implementación de una política pública interinstitucional que transverzalice las acciones dirigidas a la convivencia, la paz y la cultura de la no violencia.
- e. Desarrollar a nivel municipal las acciones políticas y emanadas de las ordenanzas No. 23 de Agosto 19 de 2010, por medio de la cual se adopta una cultura de paz.
- f. Institucionalizar un programa de convivencia, paz y no violencia dirigido a la población del Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.

**ARTICULO TERCERO:** La Personería Municipal de Floridablanca, Departamento de Santander y las autoridades municipales de todo orden reconocerán al Comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia, como un espacio de coordinación de acciones públicas para mejorar la convivencia ciudadana y la no violencia en la población del Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander.

**ARTICULO CUARTO:** El comité para la generación de una cultura de convivencia y la no violencia en el Municipio de Floridablanca quedara conformado de la siguiente manera:

- Personero Municipal o su delegado.
- Alcalde Municipal o su delegado.
- Director Casa de la Justicia o su delegado.
- Comandante Policía Nacional de Floridablanca o su delegado.
- Un representante de las ONG radicada en Floridablanca
- Un representante de los Sindicatos.
- Un representante de las Asociaciones Comunales.
- El Comandante Ejército Nacional o su delegado.
- Secretario de Gobierno o su delegado.
- Secretario de Educación, o su delegado.
- Director Casa de la Cultura Piedra del Sol, o su delegado.

**ARTICULO QUINTO:** El presente Acuerdo, rige a partir de su publicación.

**CESAR AUGUSTO SANCHEZ QUINTERO**  
Presidente



17

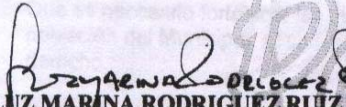
**ACUERDO No. 004 de 2011**  
(Abril 04)

**LA SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA**

**CERTIFICA:**

Que el presente Acuerdo No. 004 de abril 04 de 2011, fue debatido y aprobado en primer debate el día 23 de marzo de 2011 y en segundo debate el día 04 de abril de 2011.

Se expide en Floridablanca, a los cuatro (04) días del mes de abril de dos mil once (2011).

  
**LUZ MARINA RODRIGUEZ RUIZ**  
Secretaria General

(REPUBLICA DE COLOMBIA (DEPARTAMENTO DE SANTANDER)

ALCALDIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

ACUERDO No. 004 de 2011

(Abril 4)

"Por medio del cual se crea el comité para la generación de una cultura de convivencia y la violencia en el Municipio de Floridablanca, Departamento de Santander y se dictan otras disposiciones"

Sancionado a los 08 ABR 2011

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.

  
JAIME FLOREZ VILLAMIZAR  
Alcalde Municipal


LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA DE FLORIDABLANCA

CERTIFICA

Que el Acuerdo No.004 del 4 de Abril del 2011, fue fijado en cartelera pública de la Alcaldía Municipal de Floridablanca, a la fecha de su sanción y remitido copia del mismo para ser publicado en la Gaceta Municipal.

  
ROSMARY MEJIA SERRANO  
Secretaria General

Proyectado y revisados los documentos del presente acto administrativo  
Este cumple con todos los requisitos de ley

  
Rafael Barbero Olaya