



# **PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR**



## **INFORME DE GESTION**

**VIGENCIA 2013**

# Cárceles

## La dignificación de los reclusos

En temas carcelarios la Personería Municipal de Valledupar ha avanzado en el acompañamiento a la población reclusa que hoy se encuentra en los dos centros penitenciarios de esta capital, logrando el mejoramiento de los servicios de salud y de las calificaciones disciplinarias. De acuerdo con las opiniones de los internos, el acompañamiento de la Entidad ha sido eficaz y oportuno.

A principios de 2013 se logró el mejoramiento del servicio de agua en los siete patios de la Cárcel Judicial, luego de una inspección judicial organizada por la Personería Municipal de Valledupar, en la que se ofició a la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar, Emdupar, para que se buscara solución a esta problemática. La gestión de la Agencia del Ministerio Público logró darle prioridad a la ampliación de las redes que conducen el líquido hacia el barrio Dangond de este municipio -lugar donde se encuentra ubicado el penal- y se adelantó la ejecución de la obra.

Un representante de uno de los patios de la prisión dijo que *“desde que nos llegó el servicio no tenemos ninguna queja; las condiciones de salud cambiaron positivamente”*. Por su parte, el sargento Norberto Morales, representante de los guardianes del INPEC resaltó la gestión de la Personería Municipal, puesto que con la optimización del servicio de agua se mejoraron las condiciones de seguridad y la calidad de vida de los internos.

Durante esta vigencia, la Personería fue contundente en la defensa de los derechos fundamentales de los reos, como el de la salud. En ese orden de ideas, se hicieron 25 requerimientos a la dirección de Caprecom –la EPS que atiende a todos los reclusos del país- para que rindiera informe sobre prestación en el servicio de salud a la población reclusa y el retardo en la entrega de medicamentos.

“En otra gestión realizada en pro de los internos, se requirió al Mayor General Gustavo Adolfo Ricaute Tapia, Director General del INPEC, así como a las direcciones de los establecimientos locales, que se practicara la suspensión condicional de las sanciones disciplinarias a los internos, que les impidían el ingreso de visitas en la época navideña. Logramos levantar esa restricción y que pudieran ver a sus seres queridos en esta fecha familiar”, explicó el personero Alfonso Campo Martínez.

**El dato:** En el marco del Comité de Derechos Humanos, se solicitó a la Defensoría del Pueblo Regional Cesar la asignación de un defensor público para los temas disciplinarios de los internos.

## **CIFRAS**

Acompañamiento a inspección judicial para destrucción de incautación de drogas y sustancias alucinógenas: 6

Diligencia de reconocimiento en fila solicitado por C.T.I. y SIJIN: 5

Requerimientos a Caprecom 25

Internos calificados 2780

Internos calificados reclusos en el (CRM) del Batallón de Artillería la Popa: 180 internos

Concepto para traslado 191

Concepto para libertad 179

Entrevista con los internos 189

Contestación petición 256

## **Espacio público**

La Agencia del Ministerio Público también interviene y realiza acompañamientos en calidad de garante a las diferentes diligencias que requieran en la Oficina de Espacio Público de la Secretaría de Gobierno, así como visitas practicadas a residencias de usuarios del SISBEN y diligencias policivas para el cierre de establecimientos comerciales nocturnos.

Otras diligencias:

- Recepción de quejas contra agentes de policía y luego ser remitidas a la Oficina de Control Interno de la Policía por factor de competencia.
- Acompañamiento a la oficina del SIVA, en diligencias de recuperación del paso peatonal para su construcción en beneficio de Transporte Masivo.
- Reuniones en comité para tratar temas de beneficiarios en subsidios de desplazados en la oficina de Gestión Social de Alcaldía Municipal
- Socialización de los comparendos ambientales con los diferentes gremios del Municipio.
- Asistencia al comité de seguridad en partidos del Valledupar Fútbol Club.

## PROGRAMAS SOCIALES

### Participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes

La participación es un derecho clave para todos los ciudadanos, que adquiere una gran importancia para los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes (NNAJ) porque tanto se constituye en una garantía de los derechos y fortalece la capacidad de reflexión personal y colectiva, estimula el reconocimiento de opciones, les permite pensar en el largo plazo y mejora su capacidad para interesarse y actuar en los asuntos públicos a partir de la construcción de su mismo proceso de desarrollo.

La Personería de Valledupar ha dinamizado la participación de este grupo poblacional, apoyando las actividades de la Red de Personeros Estudiantiles de Valledupar (Enreda2), un proceso de jóvenes para jóvenes que busca promover la participación, el liderazgo y la garantía de los derechos y deberes consagrados en la Constitución Política, las leyes, los reglamentos y el manual de convivencia.

La Agencia del Ministerio Público firmó un convenio con el Instituto Técnico de la Costa (INTECOS) para brindar capacitaciones a los personeros estudiantiles de Valledupar, sobre los temas planteados en las estrategias que se desarrollan durante el año escolar: convivencia y seguridad escolar, sexualidad integral y participación democrática.

EXTRATEGIAS	INTERVENCIO EN INST. EDUCATIVAS Y COLEGIOS
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD ESCOLAR	18
SEXUALIDAD INTEGRAL	15
PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA	10
CROMI	10
TOTAL	53

PROGRAMA	INTERVENCIONES
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	15
ADULTO MAYOR	12
MUJER	6
COMUNIDAD LGBTI	6
TOTAL	39

**El dato:** La Personería apoya incondicionalmente a la Red de Personeros; en marzo de 2013, hizo entrega oficial de los chalecos a los miembros de esta red estudiantil demostrando el compromiso y fortaleciendo este programa.

**La cifra:** Por 30 días, los mensajes contra el uso de la pólvora se masificaron por medios de comunicación y lugares de masiva concurrencia.

En el Centro de Observación del Menor Infractor de Valledupar (CROMI) se implementó el programa 'Personero Juvenil', para lograr que los jóvenes que se encuentran recluidos en el centro sean parte activa y positiva de la sociedad. En julio se eligió al Personero Juvenil de este centro, logrando una participación activa de los reclusos y su interés por el programa.

**“La pólvora apaga tu felicidad, NO quemes tu futuro”**

La Personería lideró esta campaña en diciembre de 2013, con el fin de evitar víctimas por quemadura de pólvora, la cual recorrió centros comerciales, almacenes de cadena y contó con el acompañamiento de los medios de comunicación.

"Todos los años debemos prevenir a adultos y niños sobre las consecuencias del uso de la pólvora como las vidas perdidas, las oportunidades y sueños truncados porque los niños terminan mutilados. No queremos más víctimas, no queremos que los niños 'quemen' su futuro", dijo Alfonso Campo Martínez, personero de Valledupar.



## **SALUD**

De manera constante, la Personería de Valledupar defiende los derechos en materia de salud de los vallenatos. Estos trámites son gratuitos y la Entidad asigna un funcionario para que haga seguimiento al caso denunciado y acompañamiento durante todo el proceso, hasta obtener una respuesta satisfactoria para el ciudadano.

Diariamente, los usuarios reportan quejas de las EPS ante la Personería Municipal, debido a la mala prestación del servicio en la capital del Cesar. El año anterior 'reinaron' las quejas por la lentitud de las entidades prestadoras de servicios de salud en la aprobación de los servicios médicos y de autorizaciones; la cobertura insuficiente del POS; la demora en la programación de cirugías y la complicada tramitología para la entrega de medicamentos, especialmente los de control.

Dentro de todos los casos gestionados en 2013, se destacan los siguientes.

### **Una remisión que salvó una vida.**

Uno de los casos más sonados en los medios de comunicación fue el de un menor afiliado a la EPS Coomeva EPS, quien permaneció por dos meses en una la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Pediátrica de la clínica Laura Daniela, a la espera de una remisión para un centro especializado de cuarto nivel. El niño padecía de síndrome broncoobstructivo severo, falla ventilatoria, neumonía y bronquiolitis aguda; por su delicado estado de salud necesitaba de manera urgente la realización de cirugía de tórax.

A pesar de que ya existía una acción de tutela emanada del Juzgado Tercero Penal Municipal con funciones de garantía, su cumplimiento sólo fue posible con la intervención oportuna del Personero Municipal de Valledupar, quien le hizo seguimiento al caso, y exigió el cumplimiento del fallo que ordenaba la remisión. Finalmente, el 16 de noviembre de 2013 se logró la remisión del menor en un avión ambulancia a la ciudad de Medellín.

### **Una mejor calidad de vida**

Un menor que sufre de Mielimeningocele, un defecto de nacimiento en el que la columna vertebral y el conducto raquídeo no se cierran antes del nacimiento, provocando pérdida de control de esfínteres, parálisis en las piernas y debilidad en las caderas, necesitaba de manera urgente de elementos para el mejoramiento de su calidad de vida.

Por medio de la asesoría, acompañamiento y acciones jurídicas de la Personería de Valledupar, se logró que Salud Vida EPS le suministrara férulas en polipropileno para

sus piernas y que pudiera asistir al colegio, evitando caídas. La EPS también debe darle pañales desechables, debido a que su madre es de escasos recursos y no podía comprarlos.

### **Sí hay cama**

Padres de un menor con diagnósticos de afecciones pulmonares y cerebrales - recluido Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Pediátrica del Hospital Rosario Pumarejo de López- se acercaron a la Personería de Valledupar el 16 de julio de 2013 para solicitar celeridad en la remisión del niño a un centro asistencial de cuarto nivel.

Se practicaron visitas a la EPS Solsalud para exigir el traslado y así poder realizar la cirugía de tórax. La EPS manifestó que no había disponibilidad de camas para la atención del menor, por lo que se interpuso acción de tutela con medida provisional y se logró la remisión urgente del menor el 19 de julio de 2013 a la Clínica del Norte en Barranquilla.

### **Un tratamiento digno**

Cualquier persona puede recurrir a la Personería de Valledupar para hacer valer sus derechos. Las madres de familia encuentran en la Agencia del Ministerio Público un apoyo fundamental para exigir a las EPS tratamientos para sus hijos, mediante los mecanismos jurídicos a disposición de todos los ciudadanos.

La Personería de Valledupar logró, vía tutela, que la EPS Salud Total le proporcionara terapias físicas de lenguaje y ocupacionales y de neurodesarrollo; la extracción de las piezas dentales, de férulas ortopédicas para sus piernas y un corsé ortopédico. El menor sufre de parálisis cerebral infantil, epilepsia, crisis convulsivas controladas y déficit mental, entre otros.

<b>TUTELAS EN SALUD</b>						
<b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>						
<b>TUTELAS</b>	<b>SOLICITANDO PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SOLICITANDO MEDICAMENTOS</b>	<b>SOLICITANDO GASTOS DE TRASLADO</b>	<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>TUTELAS EN SALUD</b>	15	11	17	6	3	<b>52</b>

## **Reconocimiento de pensiones e indemnizaciones**

La Personería ha presentado tutelas con el objeto de proteger los derechos fundamentales de sus afiliados en cuanto al reconocimiento de pensiones e indemnizaciones, logrando que se resuelvan de fondo las solicitudes presentadas y como consecuencia, los interesados puedan acceder a la pensión y/o indemnización.

**La cifra:** La Personería recibió, en el año anterior, 52 tutelas y 164 contra IPS y EPS del municipio.

**El dato:** La entidad más tutelada en 2013 fue **Coomeva EPS**, con 16 tutelas.





## **LA PROTECCIÓN LOS DERECHOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Desde la Personería Municipal se atiende y asesora a los usuarios de servicios públicos en la presentación de quejas, peticiones o reclamos en contra de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios –como la telefonía móvil- en Valledupar.

La mayoría de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas en 2013 son en contra de la empresa Electricaribe S.A E.SP., siguiéndole en menores porcentajes las empresas Emdupar S.A E.S.P., Gases del Caribe, Concesión alumbrado público e Aseo del Norte S.A E.S.P (Interaseo). La mayor parte de reclamos se presentan por consumos elevados (desviación significativa), cobro estimado del consumo, cobro de energía consumida dejada de facturar, cobros no autorizados (seguros, costos no identificados), cambio de medidores sin autorización del usuario, deficiencia y baja calidad en la prestación del servicio, suspensión, entre otros.

### **Las quejas**

#### **Electricaribe**

Es la empresa que más recibe PQR en su contra. Los usuarios manifiestan su inconformidad por las actuaciones arbitrarias que realiza la empresa. En especial, en los procedimientos por recuperación de energía consumida dejada de facturar, cobro elevado del consumo de energía que no representa un aumento mayor del 400%, realización de visitas técnicas cambio de medidores, acuerdos de pago, reporte de daños, etc.

### **Emdupar**

Este despacho recibe un promedio de tres a seis quejas semanales contra la empresa. La queja más frecuente que se presentó en el año anterior fue la deficiencia y la falta de continuidad en la prestación del servicio. Los usuarios se quejan del alto costo de las facturas y de la mala calidad del servicio.

Sin embargo, la Personería Municipal reconoce que en el último trimestre de 2013, la ciudad tuvo mejoras en el servicio.

### **Interaseo**

La queja más frecuente es por el pago del servicio de barrido, el cual no se está realizando en algunos sectores pero el servicio es cobrado al usuario.

### **Alumbrado Público**

Las peticiones más frecuentes para esta concesión se relacionan con el cambio de luminarias o postes y la realización de podas técnicas que permitan la visibilidad del alumbrado público.

### **Telefonía móvil**

Las quejas más frecuentes se refieren a las cláusulas de permanencia en los planes pospagos que ofrecen estas empresas, así como la solicitud de servicios en particular, cobro excesivo del servicio, entre otros.

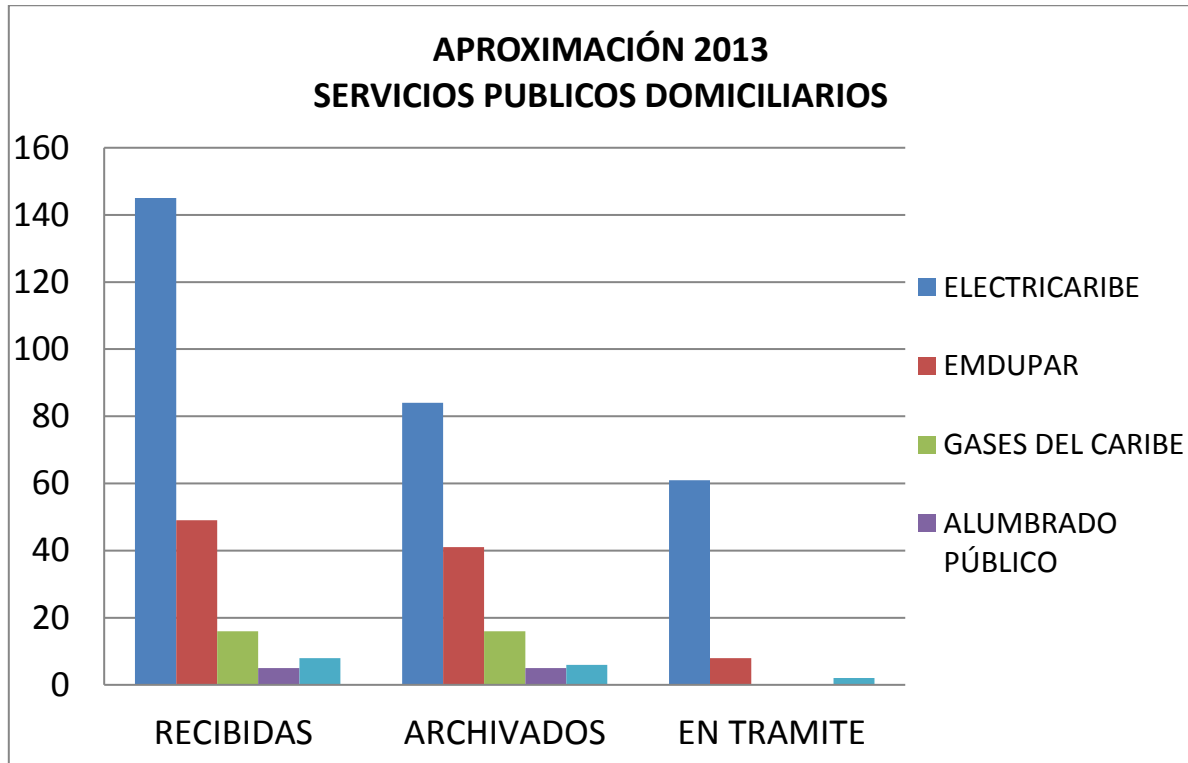
**La Cifra:** 290 PQR se presentaron contra Electricaribe en 2013.

**El Dato:** Las empresas de telefonía móvil reciben menos quejas que las de servicios públicos domiciliarios.

La Personería de Valledupar ha trabajado fuertemente en la defensa de los derechos de los usuarios de comunidades menos favorecidas, como por ejemplo, de los barrios Chiriquí, Santa Helena, Villa Clara, Francisco Javier y El Futuro de Los Niños.

La Personería gestionó un contrato de obras que mitigará la problemática de rebosamiento de aguas negras y represamiento de pozos de inspección en el barrio El Eneal.

### Estadísticas de gestión



*Trabajamos por tus derechos!*

PQR	ELECTRI-CARIBE	EMDUPAR	GASES DEL CARIBE	ALUMBRADO PÚBLICO	INTERASEO
RECIBIDAS	145	49	16	5	8
ARCHIVADOS	84	41	16	5	6
EN TRAMITE	61	8	0	0	2

# VÍCTIMAS

## **Víctimas recibieron atención integral**

Atendiendo a la implementación de la Ley 1448, en el año 2013 la Personería de Valledupar realizó acompañamiento y atención integral a las víctimas del conflicto armado, teniendo en cuenta el enfoque diferencial. En la Agencia del Ministerio Público se atienden solicitudes de registro de las víctimas, respetando los principios constitucionales de dignidad, buena fe y confianza legítima, así como tomar las declaraciones de las personas, para contar con información precisa que permita decidir sobre la inclusión o no del declarante al Registro Único de Víctimas.

De igual forma, se recibieron las inscripciones de las organizaciones defensoras de derechos humanos y organizaciones de víctimas, interesadas en participar en la conformación de las mesas de participación a nivel municipal y se ejerció la secretaría técnica en las mesas de participación a nivel municipal.

“La Personería tiene un papel preponderante en la implementación de la Ley de Víctimas. Durante el 2013 realizamos un gran trabajo a lo largo y ancho del municipio de Valledupar, respondiendo de manera eficiente en la asesoría, orientación y atención integral a las víctimas”, dijo el personero de Valledupar, Alfonso Campo Martínez.

Por directrices del Personero, comprometido con el avance de la Ley de Víctimas en Valledupar y la efectiva participación de las comunidades, en 2013 se convocó a los inspectores de los 25 corregimientos del Municipio de Valledupar y se organizó un cronograma de jornadas de toma de declaraciones. De esa manera se llegó a 10 corregimientos y en 2014 se proyecta cubrir los 15 restantes.

Como Secretaría Técnica de la mesa de participación de Víctimas del Municipio de Valledupar, la Personería ha dado cumplimiento a la Ley 1448 de 2011 y al Protocolo de Participación Efectiva, en aras de apoyar el proceso de incidencia en la política pública de las víctimas. De esta manera, 59 organizaciones de víctimas y cuatro organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas se inscribieron ante esta Agencia.

## **Apoyo de la Alcaldía Municipal**

El Gobierno de la Transformación, en cabeza de Fredys Socarrás Reales, fortaleció a la Personería en el tema de víctimas, con cuatro funcionarios que fungen como enlace para la atención de las víctimas, conformando un equipo interdisciplinario con dos

abogados, una psicóloga y un técnico para el manejo sistematizado de la información de las declaraciones.

Igualmente, dotó a la Agencia del Ministerio Público para darle celeridad y facilitar los procesos, con diez computadores de escritorio y cinco portátiles, 10 UPS (baterías de computadores), dos archivadores, sillas, publicidad y papelería, un proyector de video, 10 memorias USB, un proyector de video, una impresora multifuncional y una grabadora de voz.

**La cifra: 7.318** asesorías a población víctima en 2013

**El dato:** La Personería tiene una oficina especial que atiende de manera inmediata a la población con enfoque diferencial: mujeres embarazadas y adulto mayor, de acuerdo con el Decreto 4633 de 2011.

### **Atención a víctimas**

1.900 víctimas recibieron asesoría jurídica de la Personería de Valledupar.

1062 entrega de turnos para declaraciones

346 asesorías con enfoque diferencial.

205 atenciones psicosociales

369 Derechos de petición

1607 toma de declaraciones

77 asesorías en derecho de petición

85 asesorías en ayudas humanitarias

724 trámites jurídicos

Toma de declaraciones en corregimientos (mapa de Valledupar con corregimientos)

La proyección en 2014 es llegar a la totalidad de los corregimientos. Sin embargo, se ha atendido población de la zona rural en la Personería.

Río Seco 18

Aguas Blancas 25

Guacochito 109

Badillo 118

Mariangola 145

La Mina 22

La Mesa 90

Caracolí 35

Atanquez 153

El Jabo 10

