

**PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LA LABOR DE LA DEFENSORÍA
DEL PUEBLO EN EL ÁMBITO DE LA SALUD DURANTE LA PANDEMIA EN VILLA-
VICENCIO (2020-2022)**

ANGIE NATALIA CALLE MONTENEGRO



**PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LA LABOR DE LA DEFENSORÍA
DEL PUEBLO EN EL ÁMBITO DE LA SALUD DURANTE LA PANDEMIA EN VILLA-
VICENCIO (2020-2022)**

YANETH MURCIA BERMUDEZ

6/06/2024

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

**PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LA LABOR DE LA DEFENSORÍA
DEL PUEBLO EN EL ÁMBITO DE LA SALUD DURANTE LA PANDEMIA EN VILLA-
VICENCIO (2020-2022)**

ANGIE NATALIA CALLE MONTENEGRO

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL, ESCUELA SUPERIOR DE AD-
MINISTRACIÓN PÚBLICA, ESAP**

**PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LA LABOR DE LA DEFENSORÍA
DEL PUEBLO EN EL ÁMBITO DE LA SALUD DURANTE LA PANDEMIA EN VILLA-
VICENCIO (2020-2022)**

YANETH MURCIA BERMUDEZ

6/06/2024

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Dedicatoria

Dedico este logro a mí misma, por mi determinación para cumplir mis objetivos en cualquier ámbito de mi vida. Por mi empeño a lo largo de mi carrera profesional para poder llegar a este punto. Dedico mis logros a mi madre, Jaqueline Montenegro Montiel, una mujer fuerte, comprensiva y amiga, que siempre ha estado para mí, que ha hechos demasiados sacrificios por mis hermanos y por mí, siempre ha disculpado mis equivocaciones, cada equivocación que he cometido con mi madre, mi madre me lo devuelve con amor y empatía. También agradezco a mi mejor compañía, mi perrito Douglas, que ha sido mi estabilidad emocional y mental.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Agradecimientos

Agradezco a la profesora María Eugenia Tovar, quien es una excelente docente, atenta, comprensiva y muy cercana a sus estudiantes, en cada asesoría ella nos daba palabras de ánimo y siempre estuvo con la mejor disposición, siempre nos dedicó tiempo y nos orientó de la mejor manera; al profesor Francisco Bautista, quien es un buen docente y ser humano, sus clases, consejos y ayudas han hecho posible que esté trabajando en mi monografía de grado. También agradezco a los docentes Juan Ernesto Hernández Velandia y Néstor Raúl Flechas quienes siempre tuvieron la disposición de ayudar a sus estudiantes; y a todos ellos gracias por mostrar que tienen vacación para enseñar.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

CARTA APROBATORIA

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Contenido

Contenido	6
Presentación	9
Introducción	10
1.1 Planteamiento Del Problema	12
1.2 Descripción Del Problema	13
1.3 Justificación.....	14
1.4 Pregunta(s) de Investigación	14
1.5 Antecedentes.....	14
2. Marco Teórico.....	15
2.1 Teorías y Modelos Relevantes	15
2.2 Marco conceptual.....	23
2.3 Marco contextual	25
3. Marco Normativo	27
3.1 Del Orden Internacional.....	27
3.2 Del Orden Nacional	29
3.3 Del Orden Local.....	30
4. Objetivos de la Monografía.....	31
4.1 Objetivo General.....	31
4.2 Objetivos Específicos.....	31
5. Aspectos Metodológicos.....	32
5.1 Enfoque y tipo de Investigación	32
6. Cronograma de Actividades.....	33

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

7. Resultados de la monografía	34
7.1 Identificar las dificultades y estrategias de la Defensoría del Pueblo.....	34
7.2 Percepción de la sociedad sobre el trabajo de la Defensoría del Pueblo en el ámbito de la salud	41
7.3 Elaboración de recomendaciones	50
8. Conclusiones.....	52
9. Recomendaciones.....	53
10. Referencias	54

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Figure 1	25
Figure 2	28
Tabla 1	38
Ilustración 1	41
Ilustración 2	42
Ilustración 3	43
Ilustración 4	44
Ilustración 5	45
Ilustración 6	46
Ilustración 7	47
Ilustración 8	48
Ilustración 9	49
Ilustración 10	50

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Presentación

Título: Percepción de la Sociedad sobre la Labor de la Defensoría del Pueblo en el Ámbito de la Salud durante la Pandemia en Villavicencio (2020-2022)

Autor: Angie Natalia Calle Montenegro

Palabras clave: Derechos Humanos, sociedad, Defensoría del Pueblo, pandemia, salud pública, percepción social.

Este estudio analiza la actuación de la Defensoría del Pueblo en Villavicencio en la defensa a la salud como derecho durante la pandemia de COVID-19 (2020-2022), a partir de la percepción de la sociedad. La investigación se realizó mediante el tipo de investigación descriptiva, una metodología cualitativa y cuantitativa, y dos instrumentos de investigación, análisis de resultados y una encuesta. Los resultados revelan que la Defensoría del Pueblo enfrentó dificultades como la falta de recursos, la ineficiencia interna y la desatención a las necesidades de la población, lo que generó una percepción negativa entre la ciudadanía. Se presentan recomendaciones para mejorar la atención al público, la eficiencia interna, el acceso a la información y el seguimiento y evaluación de las acciones, con el fin de fortalecer la labor de la Defensoría del Pueblo y recuperar la confianza de la ciudadanía.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Introducción

Los derechos de las personas son universales, todas las personas tienen derecho a ellos en todas partes del mundo, nadie puede renunciar a sus derechos, y nadie puede arrebatarlos a otra persona.

En el caso de Colombia, los derechos humanos están consagrados en la Constitución Política de 1991, Es responsabilidad del Estado colombiano garantizar que estos derechos sean ejercidos por todos los ciudadanos sin distinción. Específicamente, el derecho a la salud es un derecho fundamental el cual lo protege y lo garantiza el artículo 49 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

La pandemia por COVID-19, que detuvo al mundo entre 2020 y 2022, generó una crisis sanitaria. En Colombia, el impacto fue significativo, especialmente en ciudades como Villavicencio en el departamento del Meta. En este contexto, la Defensoría del Pueblo jugó un papel fundamental en la defensa del derecho a la salud de la población villavicencense, pues se vio amenazado por la saturación de los servicios de salud, la escasez de insumos médicos y la falta de información precisa por el virus.

Villavicencio, capital del departamento del Meta, es una ciudad de 531.275 habitantes. (DANE, 2023) La ciudad se caracteriza por su diversidad cultural y étnica, así como por su ubicación estratégica en el centro del país, se vio fuertemente afectada por la pandemia.

La ciudad experimentó un alto número de contagios y muertes por COVID-19, lo que puso a prueba la capacidad del sistema local y la capacidad de la Defensoría del Pueblo para reaccionar, promover y proteger el derecho a la salud en Villavicencio/Meta.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

En este contexto, es importante analizar la relación entre la Defensoría del Pueblo y la sociedad en Villavicencio. ¿De qué manera la Defensoría del Pueblo protegió la salud como derecho en Villavicencio durante la pandemia y qué opinión tiene la sociedad de su trabajo?

El presente trabajo adquiere su relevancia en el marco de la línea de investigación de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) en el tema derechos humanos. La dimensión de los Derechos Humanos es fundamental, no sólo como herramienta que posibilita de alguna manera dirimir los conflictos del ciudadano con la Defensoría del Pueblo, sino como propuesta ética de convivencia y de construcción de tejido social y ciudadanía. (FUENTES, 2014) (“Anexo 2. líneas y problemas temáticos de investigación de la ... - ESAP”)

El objetivo es analizar la percepción de la sociedad sobre la labor de la defensoría del pueblo en el derecho a la salud durante pandemia en Villavicencio, Meta (2020-2022).

Para ello, se abordarán los siguientes temas: a. Identificar las dificultades y las estrategias que implementó la Defensoría del Pueblo en la defensa del derecho a la salud durante la pandemia en Villavicencio; b. Determinar la percepción de la sociedad con respecto a la atención prestada por parte de la Defensoría del Pueblo en relación al derecho a la salud durante pandemia entre 2020-2022; c. Elaborar recomendaciones a la Defensoría del Pueblo para fortalecer la defensa del derecho a la salud en Villavicencio.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

1.1 Planteamiento Del Problema

La Defensoría del Pueblo es un organismo que protege los derechos humanos y sirve como intermediario entre la sociedad y las autoridades locales y nacionales. Sin embargo, la capacidad de la Defensoría para atender las necesidades y peticiones de la población fue obstaculizada por una serie de factores, incluyendo:

Aumento de las demandas: la pandemia generó un aumento significativo en el número de quejas, peticiones y denuncias relacionadas con el derecho a la salud.

Limitaciones de recursos: la Defensoría no contaba con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para atender de manera eficiente la alta demanda de solicitudes y tampoco estaba preparada para afrontar una crisis sanitaria de tal magnitud como fue la pandemia del COVID-19.

Dificultades en el acceso a la información: falta de información clara y oportuna por parte de la Defensoría a la sociedad, ciudadanos que entablaron una PQRSDF ante esta entidad no recibieron respuesta o la respuesta que recibieron fue insatisfactoria, hay inestabilidad en el horario de atención al ciudadano que brinda esta entidad.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

1.2 Descripción Del Problema

El derecho a la salud en Villavicencio, Meta, fue gravemente afectado por la pandemia de COVID-19, que provocó una crisis sanitaria sin precedentes. Como entidad que protege los derechos humanos, incluyendo el derecho a la salud, la Defensoría del Pueblo recibió y tramitó peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) de los ciudadanos relacionadas con la vulnerabilidad de su derecho a la salud debido a la inestabilidad del sistema de salud, la escasez de insumos y personal y las dificultades para garantizar la atención médica adecuada. Sin embargo, la entidad enfrentó sus propias dificultades tanto interna (demora en la respuesta a los ciudadanos, inestabilidad en el horario de atención al ciudadano, el personal de la entidad no brinda un trato amable al ciudadano) como externamente (sistema de salud colapsado e ineficiente).

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

1.3 Justificación

La presente investigación adquiere relevancia, ya que busca conocer la percepción de la sociedad sobre la labor de la defensoría del pueblo en el derecho a la salud durante la pandemia en Villavicencio (2020-2022), este análisis permitirá comprender cómo la Defensoría del Pueblo promovió y protegió este derecho fundamental, y cuál es la percepción de la sociedad.

1.4 Pregunta(s) de Investigación

¿Cómo afrontó la Defensoría del Pueblo la protección del derecho a la salud en Villavicencio durante la pandemia, y cuál es la percepción de la sociedad sobre su labor?

1.5 Antecedentes

La pandemia de COVID-19 generó una crisis sanitaria a nivel global con un impacto significativo en Colombia y en el departamento del Meta, específicamente en su capital, Villavicencio. Esto llevó al estudio e investigaciones sobre cómo las entidades del Estado se enfrentaron a esta coyuntura, este trabajo de investigación se basa en “El rol de la Defensoría del Pueblo de Colombia en el Sistema de Prevención y Alerta para la Reacción Rápida 2019”, investigación realizada por Karen Home, Universidad del Rosario. "La Defensoría del Pueblo y el derecho a la salud en Colombia" (2017) por la Universidad de los Andes y "La percepción de la ciudadanía sobre la Defensoría del Pueblo en Colombia" (2019) por la Universidad Javeriana.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

2. Marco Teórico

La investigación actual se basa en un marco teórico que combina varias perspectivas conceptuales para comprender la relación entre la Defensoría del Pueblo y la sociedad en el marco de la pandemia de COVID-19 y su impacto en la salud como derecho en Villavicencio, Meta, entre 2020 y 2022.

2.1 Teorías y Modelos Relevantes

2.1.1. Enfoque De Derechos Humanos:

De acuerdo a la Teoría de las Capacidades Funcionales de Amartya Sen y su libro Desarrollo y Libertad (1999) propone que el bienestar individual y social depende de las "capacidades" que las personas tienen para realizar acciones valiosas. El acceso a servicios de salud de alta calidad, la disponibilidad de medicamentos y tratamientos esenciales y la protección contra riesgos para la salud son capacidades esenciales para el disfrute del derecho al mismo en el contexto de la pandemia.

Según Francisco Caballero, en su publicación Voces y Contextos (2006) y basándose en el filósofo John Rawls y su Teoría de la Justicia de Rawls, este último propuso un enfoque de justicia distributiva en el cual los principios de justicia deben garantizar la igualdad de oportunidades y maximizar el bienestar de los menos favorecidos. Aplicado al derecho a la salud, esto implica que las políticas públicas deben priorizar el acceso a la atención médica para aquellos que tienen mayores necesidades y menos recursos.

En su análisis sobre la seguridad (2005), la Universidad Autónoma de Barcelona se basó en el Enfoque de las capacidades de Martha Nussbaum y desarrolló el concepto de "bienestar humano", el cual afirma que no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades básicas, sino

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

también a la capacidad de tomar decisiones y vivir una vida plena. Proteger las capacidades de las personas para tomar decisiones sobre su salud y participar en la vida social es crucial durante la pandemia, según el enfoque de Nussbaum.

Jürgen Habermas propone en su Teoría de la Justicia Procedimental y la Democracia Deliberativa (1968) que las decisiones políticas deben tomarse en un proceso democrático inclusivo y deliberativo, donde todos los ciudadanos tengan la oportunidad de participar en la formulación de políticas públicas. En relación con el derecho a la salud, esto significa que las medidas tomadas durante la pandemia, como las restricciones de movilidad o la distribución de recursos sanitarios, deben ser el resultado de un proceso transparente y participativo que tenga en cuenta las necesidades y preocupaciones de todos los miembros de la sociedad.

2.1.2. Enfoque de la participación ciudadana:

Según Sherry Arnstein y su Modelo de Participación “La escalera de Participación (1969)” propone una participación ciudadana que va desde la no participación hasta el control ciudadano y para evaluar los distintos grados de participación ciudadana y mostrando la utilidad de una clasificación como esta para la ciudadanía, ya que, con este conocimiento, posibilita valorar qué tipo de participación se les ofrece y, quizá, demandar niveles de participación genuina. En el contexto de la pandemia, la participación ciudadana en la defensa del derecho a la salud puede incluir acciones como presentar quejas y peticiones ante la entidad competente, es decir, la Defensoría del Pueblo, denunciar violaciones a los derechos humanos, participar en grupos focales y exigir al Estado el cumplimiento de sus obligaciones.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Según Yakarta y sus Principios sobre la Salud en Todas las Políticas (2003), estos principios enfatizan la necesidad de que todos los sectores del gobierno trabajen juntos para promover la salud, y destacan el papel de la participación ciudadana en este proceso.

Según Johanna Dixon, quien es una socióloga canadiense que ha investigado la participación ciudadana en la salud en países desarrollados y en vías de desarrollo. Sus trabajos examinan cómo la participación ciudadana puede usarse para empoderar a las comunidades y mejorar la salud.

2.1.3. Enfoque de la gobernanza:

Jan Kooiman y su libro *Governing as Governance* (Gobernar como gobernanza, 2003) proponen un modelo de gobernanza multinivel que reconoce la interconexión entre los diversos niveles de gobierno (local, nacional e internacional) en la implementación y toma de decisiones de políticas públicas. En el contexto de la pandemia, el enfoque de Kooiman resalta la importancia de la coordinación y colaboración entre los diferentes niveles de gobierno para garantizar el derecho a la salud y cualquier otro derecho fundamental que contribuya a una vida digna.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el desarrollo de principios rectores y marcos para la gobernanza mundial de la salud es esencial para alcanzar la salud para todos. La OMS también promueve un enfoque intersectorial e integral que involucre a todos los actores relevantes. Además, ha identificado problemas para la gobernanza en salud, como la fragmentación de los sistemas de salud, la falta de transparencia y rendición de cuentas y la desigualdad en el poder.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Según Stephen Klasen, quien ha realizado investigaciones sobre la relación entre gobernanza y salud, y ha encontrado que una mejor gobernanza se asocia con mejores resultados de salud. Klasen argumenta que la gobernanza puede influir en la salud a través de varios mecanismos, como la provisión de bienes y servicios públicos, la regulación de los mercados, y la promoción de comportamientos saludables, proponiendo políticas para mejorar la gobernanza en salud, como la promoción de la democracia, la lucha contra la corrupción, y la inversión en educación y salud.

El modelo de Defensoría del Pueblo se basa en la existencia de una institución independiente, encargada de proteger los derechos humanos y velar por su cumplimiento por parte de las autoridades, la Defensoría del Pueblo en Colombia cumple este rol actuando como puente entre la sociedad y las autoridades para garantizar el derecho a la salud y cualquier otro derecho fundamental que contribuya a que un ser humano tenga una vida digna. (CONSEIL DE L'EUROPE, 2010)

El Modelo de Sociedad Civil enfatiza el papel de las organizaciones y grupos de la sociedad civil en la defensa de los derechos humanos. En el contexto de la pandemia, la sociedad civil en Villavicencio ha jugado un papel crucial en la denuncia de violaciones al derecho a la salud, la promoción de la educación en derechos humanos y la exigencia de medidas para garantizar el acceso a servicios de salud de calidad. (CONSEIL DE L'EUROPE, 2010)

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

2.1.4. Gobernanza y su Relación con el derecho a la salud

El término "gobernanza" se refiere al conjunto de procedimientos, estructuras y prácticas que establecen cómo se toman y se llevan a cabo las decisiones dentro de una organización, Estado o sociedad. Es un concepto amplio que incluye no solo la administración pública, sino también la participación del público en general, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil, en relación a la gestión de los asuntos públicos en función de las necesidades e intereses de los actores involucrados.

Garantizar el acceso universal a servicios de salud de alta calidad requiere una gobernanza en salud efectiva. Esto requiere políticas públicas sólidas, asignación equitativa de recursos, gestión eficiente de los sistemas de salud y participación de la sociedad civil.

La necesidad de responder a una crisis de salud pública sin precedentes ha desafiado la gobernanza en salud durante la pandemia. La Constitución política de Colombia y varios instrumentos internacionales de derechos humanos reconocen el derecho a la salud. El acceso a servicios de salud física y mental preventivos, curativos y de rehabilitación, así como determinantes sociales de la salud como el agua potable, el saneamiento básico y la alimentación, forman parte de este derecho, lo que conduce a la creación de principios de buena gobernanza en salud, que incluyen:

- **Participación:** los ciudadanos deben tener la oportunidad de participar en la toma de decisiones que afecten o beneficien su derecho a la salud.
- **Transparencia:** la información sobre el sistema de salud debe ser accesible y comprensible para todos.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

- Rendición de cuentas: las autoridades deben rendir cuentas por sus acciones y decisiones relacionadas al derecho a la salud.
- Eficacia: el sistema de salud debe ser eficiente en el uso de los recursos y brindar servicios de calidad.
- Equidad: Es necesario que el sistema de salud sea justo y asegure que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios que necesitan, sin importar su condición socioeconómica o ubicación geográfica.
- Estado de derecho: Las leyes y regulaciones relacionadas con la salud deben ser justas, equitativas y aplicadas de manera efectiva.
- La buena gobernanza en salud se traduce en que las organizaciones, entidades y/o gobiernos tengan la capacidad, la voluntad y la legitimidad para:
 - Desarrollar e implementar políticas públicas que promuevan la salud de la población.
 - Proporcionar servicios de salud de calidad a todas las personas.
 - Proteger y defender los derechos humanos relacionados con la salud, como el derecho a la vida, la integridad física y mental, y el acceso a la información y la atención médica.

2.1.5 La Relación Defensoría del Pueblo-Sociedad.

Es posible analizar la relación entre la Defensoría del Pueblo y la sociedad en relación al derecho a la salud en Villavicencio, Meta desde una variedad de perspectivas, ya que esta institución es responsable de proteger los derechos humanos de los ciudadanos, incluyendo el derecho a la salud. La Defensoría del Pueblo puede desempeñar un papel activo en la protección y defensa de los derechos a la salud en Villavicencio, informando a la población sobre estos derechos

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

y interviniendo en casos de violación. Esto se debe a que su relación con la sociedad puede implicar varias dinámicas que promuevan la promoción y defensa de derechos. Para que esto se lleve a cabo y se establezca una veeduría

Esto incluye la inspección de centros de salud, la evaluación de la calidad de los servicios de salud y la quejas y denuncias de la población. Al existir una veeduría y un orden, posibilita que la Defensoría del Pueblo puede trabajar en coordinación con otras instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y entidades del sector salud para abordar de manera integral las problemáticas relacionadas con el derecho a la salud en Villavicencio.

Esto podría incluir la realización de campañas de prevención, la implementación de programas de atención primaria de salud, y la formulación de políticas públicas orientadas a mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud. Una articulación con otras instituciones y la Defensoría del Pueblo, fomenta al desarrollo de la educación y capacitación, ya que la Defensoría del Pueblo puede amplificar las actividades educativas y de capacitación dirigidas a la sociedad para empoderar a la población en el ejercicio de sus derechos en salud por medio de la realización de talleres, charlas informativas y la producción de materiales educativos sobre temas en el derecho a la salud y demás derechos humanos.

2.1.6 Logros Entre La Defensoría Del Pueblo Y Sociedad.

La colaboración entre la Defensoría del Pueblo y la sociedad civil ha permitido un aumento en la transparencia y la rendición de cuentas en el sector salud. Este compromiso y cumplimiento demuestra que la Defensoría del Pueblo fortalece la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con la salud para avanzar en la atención a grupos poblacionales vulnerables.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

La sociedad civil como aliada es indispensable para la defensoría del pueblo pues esta entidad no puede actuar sola en la defensa del derecho a la salud o cualquier otro derecho fundamental, requiere la colaboración activa de la sociedad, que incluye organizaciones no gubernamentales, grupos comunitarios y ciudadanos individuales. Esta colaboración se materializa de diversas maneras: denunciar las violaciones del derecho a la salud ante la Defensoría del Pueblo, la participación en actividades de promoción y sensibilización sobre este derecho; colaborar en la investigación y documentación de las violaciones al derecho a la salud para que así la sociedad pueda ejercer presión sobre las autoridades y estas cumplan con sus obligaciones en materia de salud.

Villavicencio fue un ejemplo a seguir durante la pandemia. La pandemia de COVID-19 puso a prueba el sistema de salud de Villavicencio y el compromiso de las autoridades con el derecho a la salud. La Defensoría del Pueblo y la sociedad civil se unieron para investigar las denuncias sobre la falta de acceso a servicios de salud.

La crisis sanitaria ha enseñado muchas cosas sobre cómo es importante fortalecer la relación entre la Defensoría del Pueblo y la sociedad para proteger el derecho a la salud. Se han logrado varios objetivos importantes, como una comunicación fluida y constante para el intercambio de información, la coordinación de acciones y la evaluación.

Confianza y respeto mutuo, la relación entre estos dos actores debe basarse en la confianza y el respeto mutuo reconociendo sus roles y capacidades específicas, para que exista armonía y trabajo conjunto. Para que estos objetivos se mantengan se requiere de un monitoreo y evaluación constante de las acciones conjuntas para identificar áreas de mejora y fortalecer la efectividad de la colaboración.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

2.2 Marco conceptual

El presente marco conceptual establece los fundamentos teóricos y analíticos para comprender la relación entre la Defensoría del Pueblo y la sociedad civil en la defensa del derecho a la salud durante la pandemia de COVID-19 en Villavicencio, Meta.

- Defensoría del Pueblo: entidad del Estado encargada de proteger los derechos humanos y velar por su cumplimiento por parte de las autoridades. Actúa como un puente entre la ciudadanía y el estado promoviendo el diálogo y la resolución pacífica de conflictos. (DERECHO, 2024)
- Sociedad civil: conjunto de organizaciones y grupos sociales que actúan independiente del Estado y el mercado, para promover el bienestar social y defender los derechos ciudadanos. Incluye organizaciones no gubernamentales ONG, asociaciones comunitarias, grupos de defensa de derechos humanos, entre otros. (DERECHO, 2024)
- Derecho a la salud: derecho fundamental que garantiza el acceso a servicios de salud de calidad para todas las personas, sin discriminación alguna. Este derecho incluye el acceso a atención médica preventiva, curativa y de rehabilitación; así como medicamentos, insumos, infraestructura y servicios de salud mental. (DERECHO, 2024)
- Pandemia de COVID-19: crisis sanitaria global causado por el virus SARS-CoV-2 que ha tenido un impacto significativo en el derecho a la salud de las personas en todo el mundo. La pandemia ha generado desafíos sin precedentes para los sistemas de salud y ha exacerbado las desigualdades en el acceso a este derecho. (UNIDAS, 2021)
- Gobernanza en salud: se refiere al conjunto de mecanismos, procesos y estructuras que determinan cómo se toman las decisiones y se gestionan los recursos relacionados con la

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

salud. Participación ciudadana: la participación ciudadana en salud implica que las personas puedan contribuir en la toma de decisiones que afectan su salud. Esto incluye la posibilidad de expresar sus opiniones, necesidades y prioridades, así como de influir en la formulación e implementación de políticas y programas de salud. (UNIDAS, 2021)

2.2.1 Relaciones entre Conceptos

- Defensoría del Pueblo y Sociedad Civil: la Defensoría del Pueblo y la sociedad civil mantienen una relación de colaboración y mutua dependencia en la defensa del derecho a la salud. La Defensoría del Pueblo brinda un marco legal e institucional para la defensa de los derechos, mientras que la sociedad civil aporta su capacidad de movilización, conocimiento y experiencia en el terreno.
- Defensoría del Pueblo y Derecho a la Salud: la Defensoría del Pueblo tiene el mandato legal de proteger y defender el derecho a la salud. Esto implica investigar las violaciones de este derecho, interponer acciones legales para protegerlo, brindar asistencia a las víctimas y promover la educación y sensibilización sobre este tema.
- Sociedad Civil y Derecho a la Salud: la sociedad civil juega un papel crucial en la exigibilidad del derecho a la salud. Esto se manifiesta a través de la denuncia de las violaciones de este derecho, la participación en procesos de toma de decisiones relacionados con la salud, la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la salud y la defensa de los intereses de las comunidades más vulnerables.
- Pandemia de COVID-19 y Derecho a la Salud: la pandemia ha puesto a prueba los sistemas de salud y ha evidenciado la importancia del derecho a la salud para el bienestar individual y colectivo. La Defensoría del Pueblo y la sociedad civil han tenido que adaptar

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

sus estrategias y acciones para defender este derecho en un contexto de crisis sanitaria y social.

2.3 Marco contextual

Villavicencio, capital del departamento del Meta, se encuentra ubicada en la región de la Orinoquía colombiana. Su territorio abarca 546 km cuadrados y su población de 531.275 habitantes. (DANE, 2023) La ciudad se caracteriza por su clima cálido y húmedo, con una temperatura promedio anual de 28°C, y está ubicada a 71,7 km de Bogotá, capital de Colombia. Villavicencio se destaca por su riqueza natural, siendo hogar de importantes ecosistemas como la Llanura Oriental.

Figura 1

Mapa geográfico de Villavicencio.



Nota. Tomado de <https://tiposderelieve.com/relieve-de-villavicencio/>

Villavicencio presenta unas características socioeconómicas y de población muy diversas, en cuanto a origen étnico, con una mayoría mestiza (68%), seguida de población indígena (17%) y afrocolombiana (12%). La ciudad se caracteriza por su actividad económica basada en el sector

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

agropecuario, especialmente en la ganadería y la agricultura. Sin embargo, en los últimos años ha experimentado un crecimiento significativo en el sector servicios, impulsado por el turismo y el comercio.

El impacto de la pandemia en Villavicencio (2020-2022) generó una profunda crisis sanitaria y social en Villavicencio, tal como en el resto del país. El sistema de salud se vio tensionado por el aumento de casos y la necesidad de atención médica especializada. La población experimentó restricciones de movilidad, medidas de aislamiento y un impacto negativo en su economía, especialmente en los sectores más vulnerables.

La crisis sanitaria presentó desafíos y oportunidades para la defensoría del pueblo y la sociedad. En este contexto difícil, la defensoría del pueblo desempeñó un papel importante en la protección del derecho a la salud de la población de Villavicencio. La organización recibió y procesó solicitudes y quejas relacionadas con la falta de atención médica, la falta de recursos y medicamentos, y la violación de derechos fundamentales.

La sociedad también se unió para ayudar a las comunidades más afectadas por la pandemia, llevando a cabo campañas de solidaridad, ofreciendo ayuda humanitaria y exigiendo al gobierno que tome medidas efectivas para contener el virus y proteger a la población.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

3. Marco Normativo

El análisis de la relación entre la defensoría del pueblo y la sociedad, con enfoque en el derecho a la salud durante la pandemia del COVID-19 (2020-2022) en Villavicencio Meta, debe enmarcarse en un contexto normativo sólido que comprende las normas y principios aplicables a nivel internacional, nacional y local.

3.1 Del Orden Internacional

Declaraciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 30 de enero de 2020): Declaración de Emergencia Internacional de Salud Pública (ESPII) por el brote de COVID-19. Y la pandemia de COVID-19 se declaró el 11 de marzo de 2020.

Convención Marco de la OMS para el Control del Tabaco (2020): establece medidas para disminuir el consumo de tabaco, eso aumenta el riesgo de enfermedades graves por COVID-19.

Reglamento Sanitario Internacional (RSI): establece un marco para la prevención, detección y respuesta a amenazas a la salud internacionales como el COVID-19.

Declaración Universal de Derechos Humanos (2020): afirma que la salud como derecho es fundamental para que un individuo tenga una vida digna, y fue utilizada para defender el acceso equitativo a las vacunas y tratamientos contra el COVID-19.

En la declaración universal de derechos humanos (1948): establece el derecho fundamental a la atención médica. El Mandato de Relator Especial fue establecido por la Comisión de DDHH en el artículo 25 de su resolución 2002/31. Las personas que asumen una relatoría especial realizan con frecuencia misiones de investigación a países para investigar denuncias de

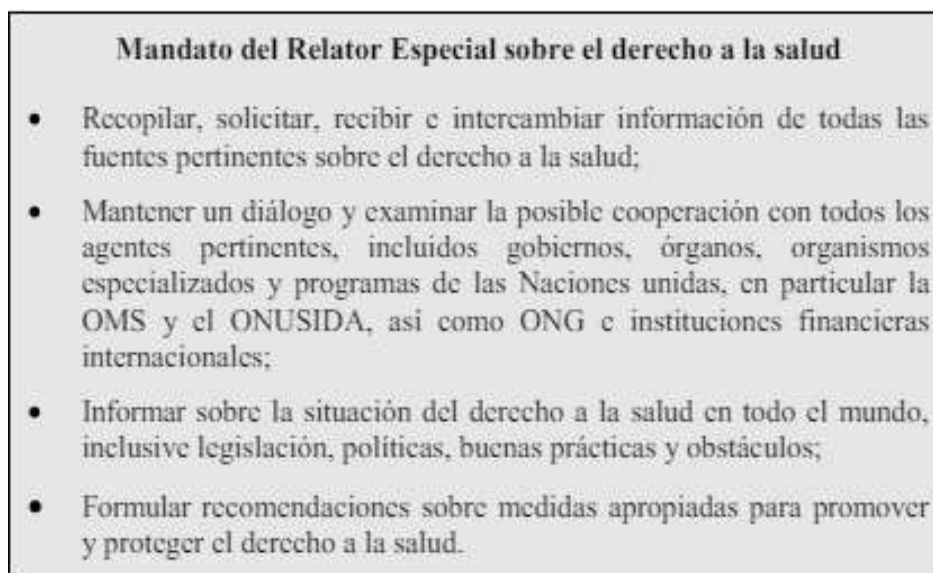
Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

violaciones de derechos humanos. Es posible que solo visiten naciones que hayan aceptado recibir una invitación. Además de las misiones de investigación, las relatorías evalúan y verifican regularmente las denuncias de presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos.

Una carta urgente o una apelación se envía al gobierno que presuntamente ha cometido la violación, una vez que se confirma que la queja es legítima. Si no hay ninguna presentación, las Relatorías tienen la autoridad para intervenir en nombre de individuos y grupos de personas en relación al derecho de toda persona a disfrutar del mejor nivel de salud física y mental posible. En 2002, Paul Hunt recibió el nombramiento como el primer Relator Especial.

Figura 2

Mandatos del Relator Especial.



Nota. Tomado de <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Factsheet31sp.pdf>

La Organización Mundial de la Salud – OMS (2008): indicó que el pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (1966): reitera la salud como derecho en su artículo 12 estableciendo la obligación de los Estados de adoptar medidas para la reducción

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

gradual de la mortalidad infantil y la tasa de natalidad, el pleno desarrollo de la infancia y la adolescencia, y el fortalecimiento de la salud familiar.

Constitución de la Organización Mundial de la Salud (1946): Los países que conforman esta Constitución definen la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social, no solo la ausencia de enfermedades o afecciones. Para lograr la paz y la seguridad, es necesaria la salud de todos los pueblos, la cual depende de la cooperación más amplia de las personas y de los Estados. Los resultados que cada Estado ha logrado en el fomento y protección de la salud son beneficiosos para todos.

3.2 Del Orden Nacional

Constitución Política de Colombia (1991): consagra el derecho a la salud como un derecho fundamental en el artículo 49, estableciendo que “el Estado debe garantizar el derecho fundamental a la salud” y que “la atención a la salud se prestará por el sistema de salud, integrado por el sector público y el sector privado”

Ley 24 de 1992: le corresponde esencialmente velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los Derechos Humanos.

Ley 100 de 1993: sistema de seguridad social integral es el conjunto de instituciones y normas para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. (PÚBLICA, 2020)

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Ley 1168 de 2020: Declaratoria de Emergencia Sanitaria por la pandemia de COVID-19. Imparte instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable. (FUNCIÓN PÚBLICA, 2020)

Ley 2120 de 2021: Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19. (FUNCIÓN PÚBLICA, 2020)

Decreto 780 de 2016: ESTRUCTURA DEL SECTOR SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. El Ministerio de Salud y Protección Social es el líder de la Salud y Protección Social y se encargará de desarrollar, adoptar, dirigir, coordinar, y evaluar políticas gubernamentales de salud, salud pública y promoción social en salud. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, 2016)

Decreto 418 de 2020: se estableció que la dirección del manejo del orden público en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19) estará en cabeza del Presidente de la República, esto con el objeto de prevenir y controlar propagación del COVID-19. (FUNCIÓN PÚBLICA, 2020)

Resolución 385 de 2020: por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus. (PÚBLICA, 2020)

3.3 Del Orden Local

Decreto No.1000-24/309 de 2020 (31 de julio de 2020): “por medio del cual se adoptan medidas con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del virus COVID-19 y se dictan otras disposiciones, en la aplicación de lo establecido en el Decreto Presidencial No. 1076 de 2020” (ALCALDIA DE VILLAVICENCIO, 2020)

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Decreto número 1000-24/346 de 2020 (16 de septiembre de 2020): “por medio del cual se adoptan medidas transitorias con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del virus COVID-19 y se dictan otras disposiciones, en aplicación de lo establecido en el Decreto Presidencial No. 1168 de 2020" (ALCALDIA DE VILLAVICENCIO, 2020)

4. Objetivos de la Monografía

4.1 Objetivo General

Percepción de la sociedad sobre la labor de la defensoría del pueblo en el ámbito de la salud como derecho durante la pandemia COVID-19 en Villavicencio, Meta (2020-2022).

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las dificultades y las estrategias que implementó la Defensoría del Pueblo en la defensa de la salud como derecho durante la pandemia en Villavicencio.
- Determinar la percepción de la sociedad con respecto a la atención prestada por parte de la Defensoría del Pueblo en relación al derecho a la salud durante pandemia entre 2020-2022.
- Elaborar recomendaciones a la Defensoría del Pueblo para fortalecer la defensa de la salud como derecho en Villavicencio.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

5. Aspectos Metodológicos

Se recomienda analizar los documentos e información proporcionados por la Defensoría del Pueblo para evaluar la capacidad de la Defensoría del Pueblo para atender las necesidades y demandas de la población e identificar los principales desafíos enfrentados por la Defensoría del Pueblo en la defensa del derecho a la salud durante la pandemia. También se recomienda analizar la percepción de la población sobre la atención prestada por la Defensoría del Pueblo.

5.1 Enfoque y tipo de Investigación

La investigación actual utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo. El enfoque cuantitativo permitirá comprender la percepción de la sociedad con respecto a la atención prestada por parte de la Defensoría del Pueblo en relación a la salud como derecho durante pandemia entre 2020-2022; esto se logrará a través de técnica como encuesta y el enfoque cualitativo permitirá recopilar datos sobre la actuación de la Defensoría del Pueblo y los desafíos enfrentados para garantizar a los ciudadanos la protección del derecho a la salud; esta recopilación de información se hará por medio del análisis de documentos e información suministrada por correo.

Se determinó utilizar la Investigación descriptiva, debido a que permite describir y analizar la relación entre la Defensoría del Pueblo y la sociedad durante la pandemia (2020-2022) con enfoque en el derecho a la salud.

Los instrumentos de recolección de datos utilizadas en este trabajo de investigación son: el análisis de datos (documentos publicados por la entidad en su página web oficial e información suministrada por correo) y la aplicación de una encuesta que va dirigida a una población en específico.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

7. Resultados de la monografía

La salud como derecho en todo el mundo fue puesto a prueba por la pandemia de COVID-19., incluida la capacidad de las organizaciones para atender las necesidades y demandas de la población. El derecho a la salud de los ciudadanos fue protegido de manera significativa por la Defensoría del Pueblo en este contexto.

El presente estudio analiza la capacidad de la Defensoría del Pueblo para satisfacer las necesidades y peticiones en cuanto a salud de la población durante la pandemia. La siguiente investigación se basa en toda la información recopilada de la encuesta y el análisis de documentos.

7.1 Identificar las dificultades y estrategias de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo durante la pandemia enfrentó diversas dificultades en su labor de proteger y promover el derecho a la salud. A continuación, se presenta la identificación de estas dificultades y las estrategias que implementó:

7.1.1 Acceso a la información

La Defensoría del Pueblo en Villavicencio, Meta, enfrenta desafíos en el acceso a la información debido a la pandemia de COVID-19. El aislamiento social y el cierre de oficinas físicas dificultaron el acceso de los ciudadanos a la información sobre sus derechos y los servicios ofrecidos por la entidad. La presencia presencial de la Defensoría del Pueblo se vio obstaculizada por el cierre o funcionamiento limitado de sus oficinas físicas. Durante la pandemia, la Defensoría del Pueblo no tenía suficientes canales de comunicación digitales para satisfacer la creciente demanda de información.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

7.1.2 Desafíos en la atención médica

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto negativo en el sistema de salud de Villavicencio, poniendo a prueba la capacidad de la Defensoría del Pueblo para garantizar el derecho a la salud de los ciudadanos. Las entidades prestadoras de servicios de salud violaron el derecho de los ciudadanos debido al colapso de los servicios hospitalarios, la escasez de medicamentos y personal médico, las dificultades para acceder a una atención médica de alta calidad y otros problemas. En consecuencia, los habitantes se vieron forzados a recurrir a la Defensoría del Pueblo para que actuara como entidad que protege los derechos de los ciudadanos.

7.1.3 Vulnerabilidad de grupos específicos

Durante la pandemia, las personas con discapacidades tuvieron dificultades para acceder a la atención médica, la educación y el trabajo. Además, debido a su mayor dependencia de cuidadores y a las barreras físicas y de comunicación que enfrentan, estuvieron expuestas a un mayor riesgo de contagio. Uno de los grupos más afectados por la pandemia fueron las personas mayores, ya que tienen una alta tasa de mortalidad y un mayor riesgo de complicaciones graves. Por último, pero no menos importante, las mujeres fueron víctimas de una mayor cantidad de violencia doméstica y discriminación durante la pandemia. También, muchas mujeres se vieron obligadas a reducir sus horarios laborales para atender a sus hijos o familiares enfermos o perder sus trabajos.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

7.1.4 Garantía de derechos en situaciones de emergencia

Debido a la pandemia de COVID-19, la Defensoría del Pueblo se vio obligada a proteger los DDHH de la ciudadanía en Villavicencio. El confinamiento, las restricciones a la movilidad y la suspensión de actividades económicas y sociales tuvieron un impacto significativo en el ejercicio de derechos fundamentales como la salud, trabajo y la educación, entre otros. El acceso a los derechos básicos, como la alimentación, la vivienda y el agua potable y el saneamiento, se vio obstaculizado por la pandemia.

La pandemia generó un aumento en la violencia, el confinamiento y el estrés, lo que provocó un aumento en la vulnerabilidad de muchas personas, especialmente las que viven en situación de pobreza. Esto también provocó un aumento en la violencia intrafamiliar, la violencia contra las mujeres y la violencia contra los niños, niñas y adolescentes.

Según la Defensoría del Pueblo, implementó estrategias para poder cumplir con la protección de los derechos humanos para atender las necesidades y demandas de la población en materia de salud durante la pandemia.

7.1.6 Plan Estratégico Institucional (2021-2024)

La defensoría del pueblo de Colombia ha establecido un Plan estratégico 2021-2024, titulado "Nos Unen Tus Derechos". Este plan define la misión, visión y acciones que orientan la gestión de la entidad; todo esto a través de líneas estratégicas, objetivos y resultados, según la Defensoría del Pueblo siempre ha buscado fortalecer su capacidad para proteger y promover los Derechos Humanos incluyendo el derecho a la salud.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Este Plan Estratégico Institucional fue aprobado por la Resolución N° 090 del Distrito Capital de Bogotá el 18 de enero de 2021. Desde la pandemia hasta la actualidad, esta entidad ha sido capaz de promover los Derechos Humanos y sugerir políticas públicas para su enseñanza en el marco de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), permitiendo la consolidación de los Derechos Humanos a través del uso de pedagogías y estrategias de divulgación, defensa y promoción de los mismos para buscar respuestas por parte de las autoridades gubernamentales.

La Defensoría del Pueblo tiene como prioridad liderar la transformación tecnológica y modernización institucional con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), ya que esto promoverá un proceso de fortalecimiento. El Plan Estratégico incluye principios y objetivos que priorizan al ciudadano, los cuales se implementan a través de la gestión misional de la Defensoría del Pueblo, quien actúa como portavoz de la protección y defensa de los derechos humanos y cuyo objetivo principal es la ciudadanía. Por lo tanto, es crucial que la calidad del servicio se brinde a la población en general, y especialmente a la población en condición de vulnerabilidad, se concentre en brindar una solución satisfactoria ante eventualidades que afecten sus derechos.

El Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo promueve la colaboración interna y externa. En el país se realiza un esfuerzo exhaustivo para prevenir, fomentar, salvaguardar, proteger y difundir los Derechos Humanos. Su voz se pronuncia con fuerza y determinación en el exterior. Además, se firman acuerdos para promover y fortalecer la agenda social a través de iniciativas que involucran la protección y defensa de los Derechos Humanos.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

El personal de la Defensoría del Pueblo siente una sensación de pertenencia, poseen conocimientos y están comprometidos con la gestión de la institución, según la Defensoría del Pueblo. (DEFENSORÍA DEL PUEBLO COLOMBIA, PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, 2021)

Tabla 1

Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo

✓ Respuesta oportuna a las solicitudes de protección de los derechos de los ciudadanos individuales y colectivos.
✓ La promoción de la educación democrática es un componente crucial para garantizar el libre ejercicio de los Derechos Humanos.
✓ Fortalecer la mediación como una forma alternativa de resolver conflictos. La Defensoría trabajará en la reducción del conflicto y la promoción de la convivencia pacífica mediante el diálogo, la concertación y la negociación.
✓ Plantear métodos educativos que disminuyan la intensidad de los conflictos sociales y promuevan la convivencia pacífica.
✓ Fortalecer la promoción y protección de los derechos humanos tanto a nivel nacional como internacional a través de la promoción y fortalecimiento de organizaciones gubernamentales o ciudadanas.
✓ Asistir, difundir y proponer modificaciones a las políticas públicas para proteger a líderes sociales, defensores de Derechos Humanos y comunidades vulnerables.
✓ Consolidar, fortalecer y cumplir los acuerdos sobre el sistema de alertas tempranas para proteger la vida y otros Derechos Humanos.

Nota. Elaboración propia a partir del documento emitido por la Defensoría del Pueblo

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1387451/Resolucion-Plan-Estrategico2021.pdf/b0298c7e-e21d-2f3d-8cb6-afb427d40ba7?t=1650287022005>

En resumen, el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo tiene como objetivo principal proteger los derechos de la ciudadanía, promover la educación en democracia, mediar en conflictos, fortalecer la convivencia pacífica y colaborar con otras instituciones en la protección de los derechos humanos.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

7.1.7 Centro de Analítica de Datos de Derechos Humanos

La Defensoría del Pueblo ha puesto en funcionamiento el Centro de Analítica de Datos en DDHH, respaldado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), comunicado 526/Bogotá, 29 de febrero de 2024 (@DefensoriaCol)

La analítica de datos es utilizada para mejorar su comprensión de los contextos, factores y patrones subyacentes de las violaciones de derechos fundamentales. Permite la identificación precisa de causas y efectos, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas informadas para proteger los derechos.

La Defensoría del Pueblo mejorará su capacidad para identificar no solo los derechos y comportamientos violatorios, sino también a los posibles responsables y grupos afectados al mejorar su análisis e interpretación de datos provenientes de fuentes internas y externas mediante un enfoque territorial y la puesta en funcionamiento de la recién inaugurada herramienta tecnológica.

En el campo de los derechos humanos, la analítica de datos es una herramienta que permite comprender mejor los contextos de los factores y patrones subyacentes en las violaciones de los Derechos Fundamentales, lo que permitirá una intervención institucional oportuna y efectiva. La organización podrá mejorar su capacidad para analizar, comprender y tomar decisiones importantes basadas en los datos, información y transacciones que ocurren en todo el país mediante una plataforma que sea amigable con el ciudadano.

El Centro de Analítica de Datos, que está bajo la dirección de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas de la Defensoría, se encarga principalmente de recopilar, clasificar y presentar los datos. Esto le permite realizar un análisis claro y detallado del nivel de disfrute de

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

los Derechos Humanos, la presencia de conductas vulneradoras y sus tendencias a lo largo del tiempo.

Como plataforma virtual, el centro de análisis de datos también analiza información para tomar decisiones sobre intervenciones defensoriales, identificar problemáticas en los territorios, contribuir a la presentación de proyectos de ley, impulsar los pronunciamientos del defensor del pueblo para proteger los derechos de las comunidades (promoción de la magistratura moral), entre otros.

Al desglosar y correlacionar los datos, se puede obtener información útil para crear estrategias y políticas que satisfagan las necesidades únicas de cada grupo afectado, lo que permite intervenciones oportunas y eficientes. La suma de fuentes de datos internas y externas relacionadas con la protección y el cumplimiento de los Derechos Humanos mejora la capacidad de análisis y acción de la defensoría del pueblo. (DEFENSORÍA DEL PUEBLO/NOTICIAS, 2024)

7.1.8 Calidad en la Atención al Ciudadano

La Defensoría del Pueblo rediseñó la calidad de atención que recibe la ciudadanía, por esto ofrece canales de orientación como atención telefónica, presencial y virtual (este último canal de orientación permite que el ciudadano diligencie una encuesta de satisfacción (ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEFENSORÍA DEL PUEBLO, 2024) para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. A través de protocolos y políticas de calidad, busca garantizar un trato digno y solidario al ciudadano.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

7.2 Percepción de la sociedad sobre el trabajo de la Defensoría del Pueblo en el ámbito de la salud

Se aplicó una encuesta con una serie de 10 preguntas que permitieron saber cuál es la percepción que tiene la sociedad en Villavicencio sobre la Atención, desempeño nivel de calidad y gestión de la Defensoría del Pueblo.

Cantidad de respuestas: 94

Recuento de ¿Cuál es su edad?

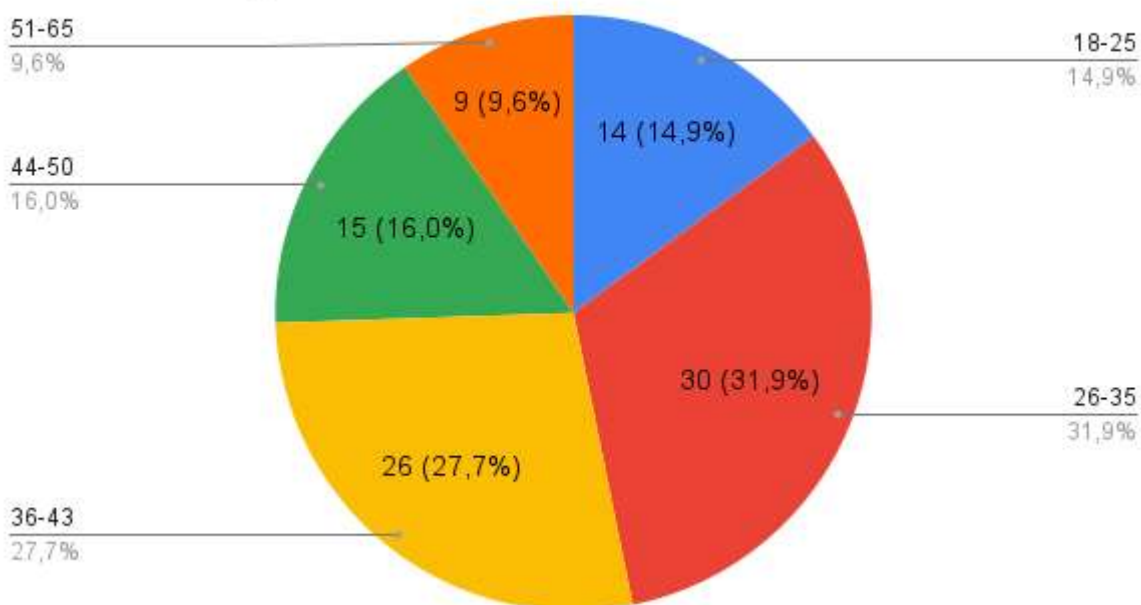


Ilustración 1

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 59.6 % es decir 56 de las 94 personas encuestadas son hombres y mujeres entre los 26 a los 43 años.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de ¿Cuál es su género?

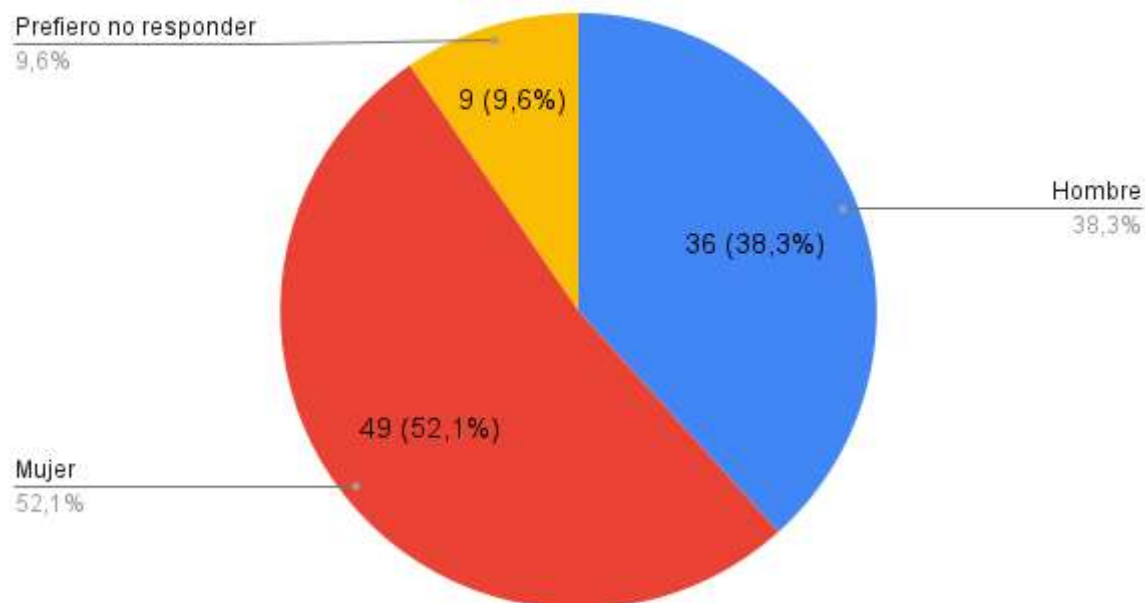


Ilustración 2

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 52.1 % es decir 49 de las 94 personas encuestadas son mujeres.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 2. ¿Recibió oportuna respuesta por parte de la Defensoría del Pueblo tras solicitar su intervención en temas de salud durante la pandemia?

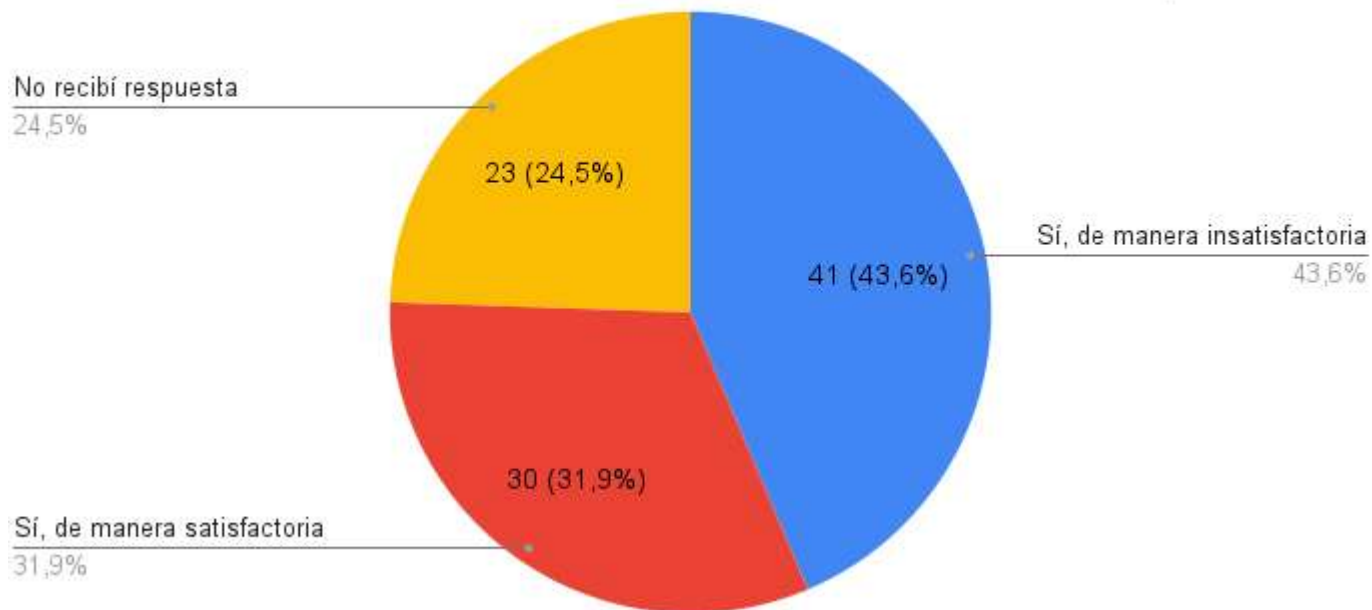


Ilustración 3

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 43,6 % es decir 41 de las 94 personas encuestadas, aunque recibieron respuesta por parte de la entidad, la respuesta dada fue insatisfactoria.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 3. ¿Cómo calificaría en términos de calidad a la Defensoría del Pueblo al abordar temas de salud durante la pandemia?

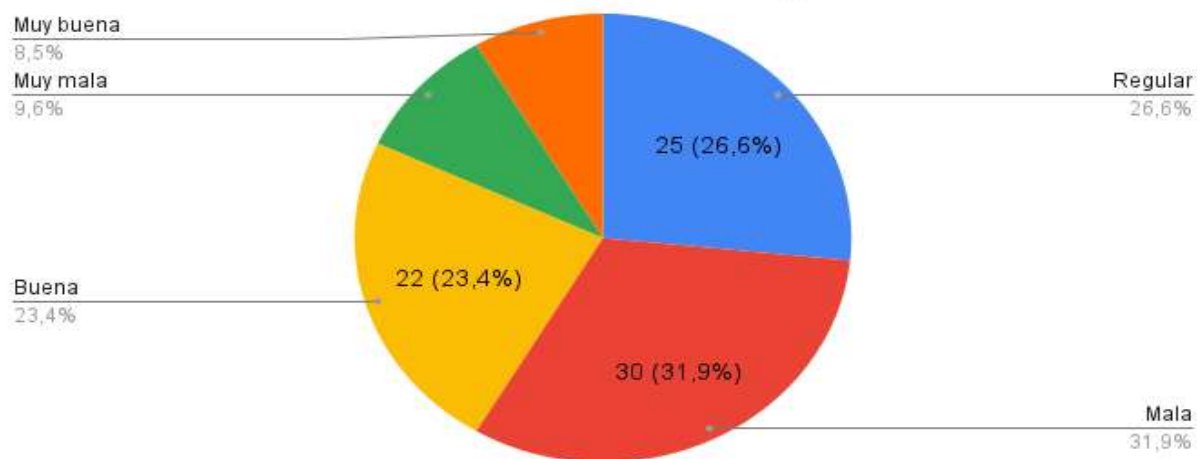


Ilustración 4

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 31,9 % y el 26,6 % calificaron en términos de calidad a la Defensoría del Pueblo como mala y regular respectivamente.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 4. ¿Considera que la Defensoría del Pueblo fue diligente con su actuar relacionadas con la salud durante la pandemia?

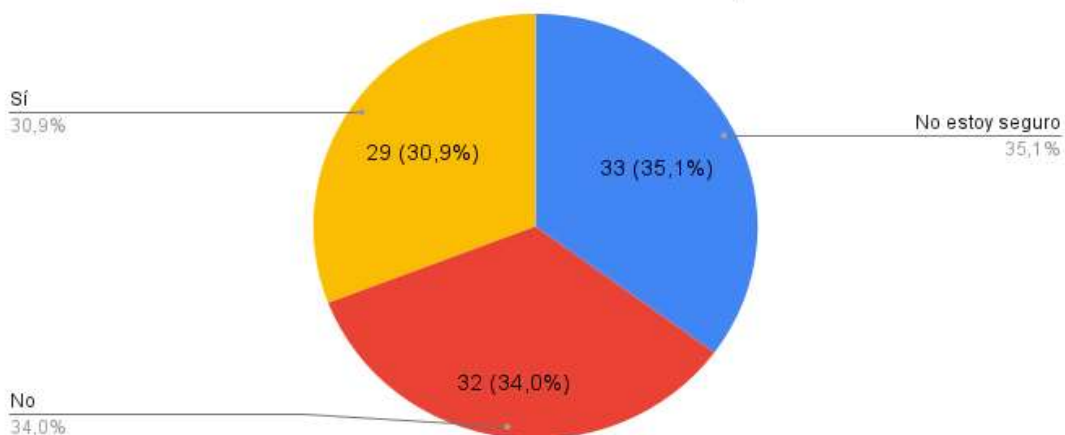


Ilustración 5

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 34 % considera que el actuar de la Defensoría del Pueblo con respecto a la protección del derecho a la salud No fue diligente durante pandemia.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 5. ¿Cree que la Defensoría del Pueblo hizo lo suficiente para proteger y promover el derecho a la salud durante la pandemia?

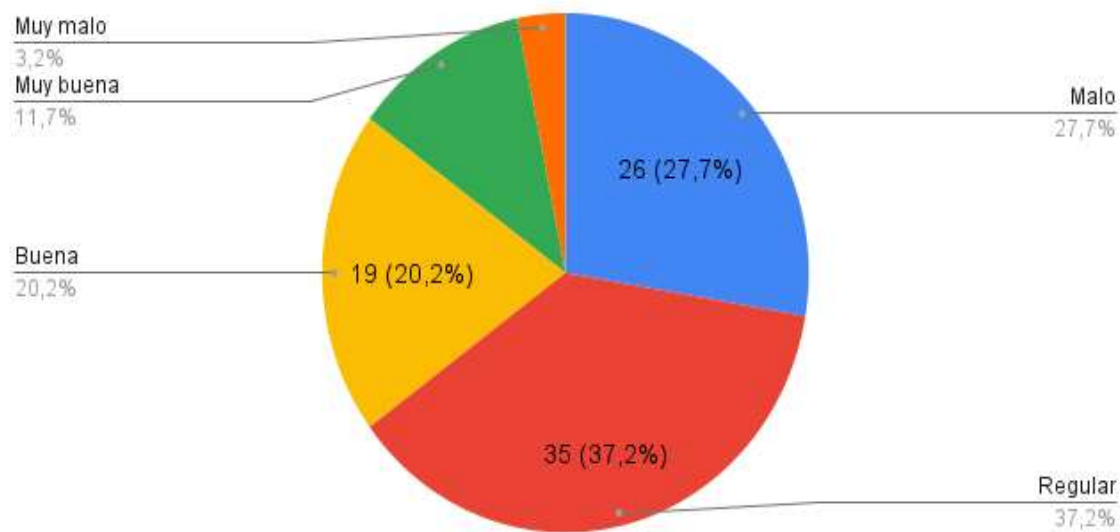


Ilustración 6

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 37,2 % cree que el papel que hizo la Defensoría del Pueblo para promover y proteger el derecho a la salud fue regular y el 27,7 % cree que fue malo.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 6. ¿Cómo fue su experiencia al interactuar con la Defensoría del Pueblo en temas de salud durante la pandemia?

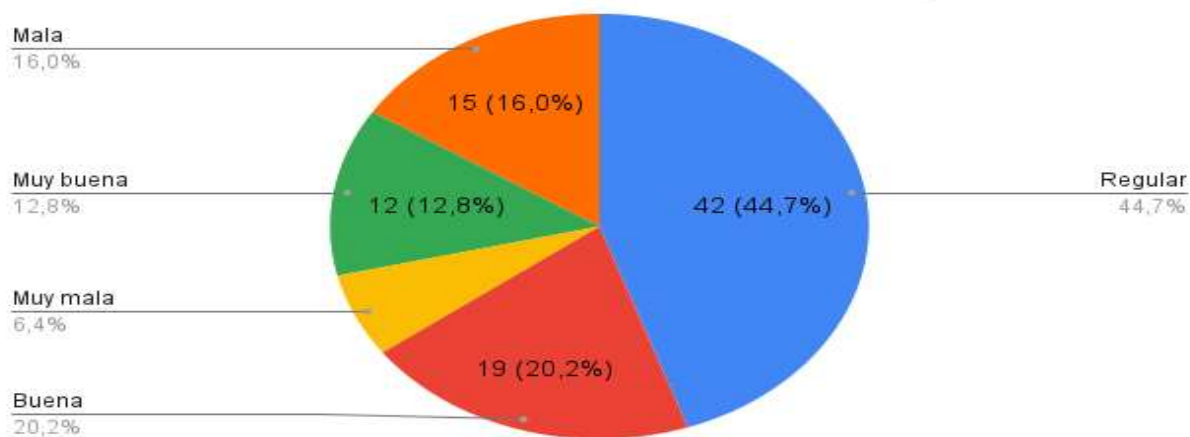


Ilustración 7

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 44,7 % de los encuestados califican su experiencia al interactuar con la entidad como regular.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 7. ¿Recomendaría usted alguna vez la Defensoría del Pueblo para resolver problemas relacionados con el derecho a la salud, por qué?

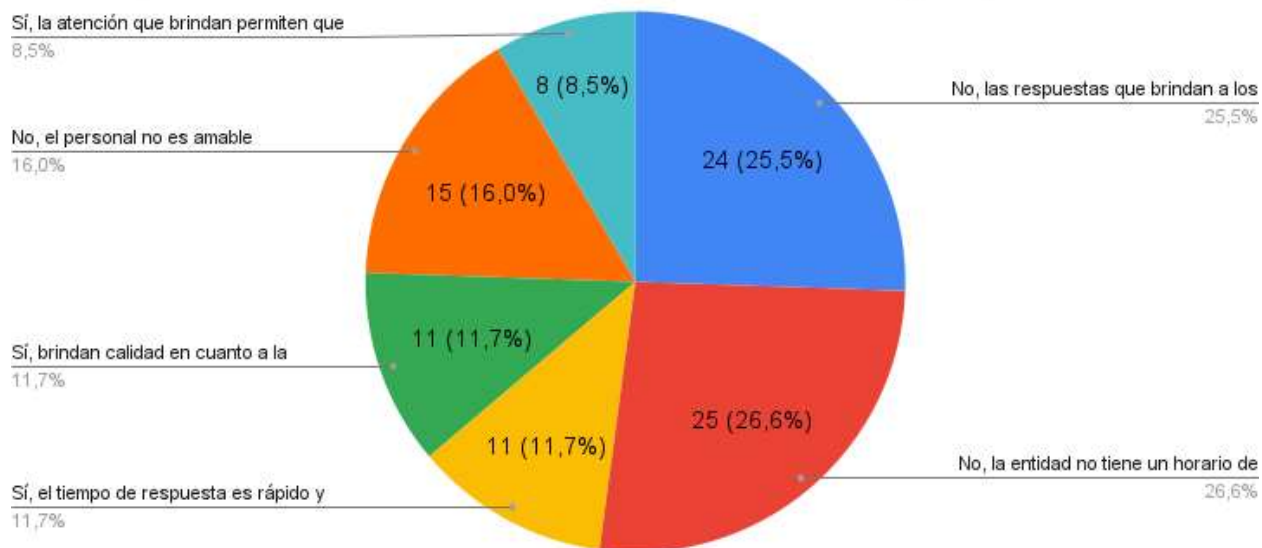


Ilustración 8

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 26,3 % no recomendaría a la Defensoría del Pueblo porque la entidad no cuenta con un horario de atención al ciudadano estable, es decir, la mayor parte del tiempo la entidad está cerrada.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 8. En su opinión, ¿Cuáles fueron los principales desafíos que enfrentó la Defensoría del Pueblo para garantizar el derecho a la salud durante la pandemia? (Seleccione una opción que considere apropiada)

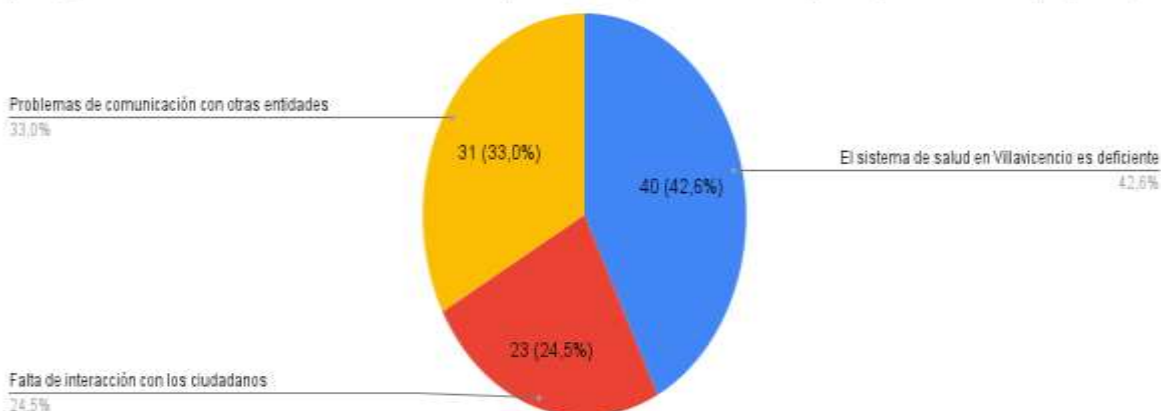


Ilustración 9

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 42,6 % de los encuestados considera que el mayor desafío que tuvo la Defensoría del Pueblo para garantizar el derecho a la salud fue que el sistema de salud en Villavicencio es deficiente.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

Recuento de 9. De los siguientes canales de comunicación PQRSDF proporcionados por la Defensoría del Pueblo durante la pandemia, ¿Cuál utilizó?

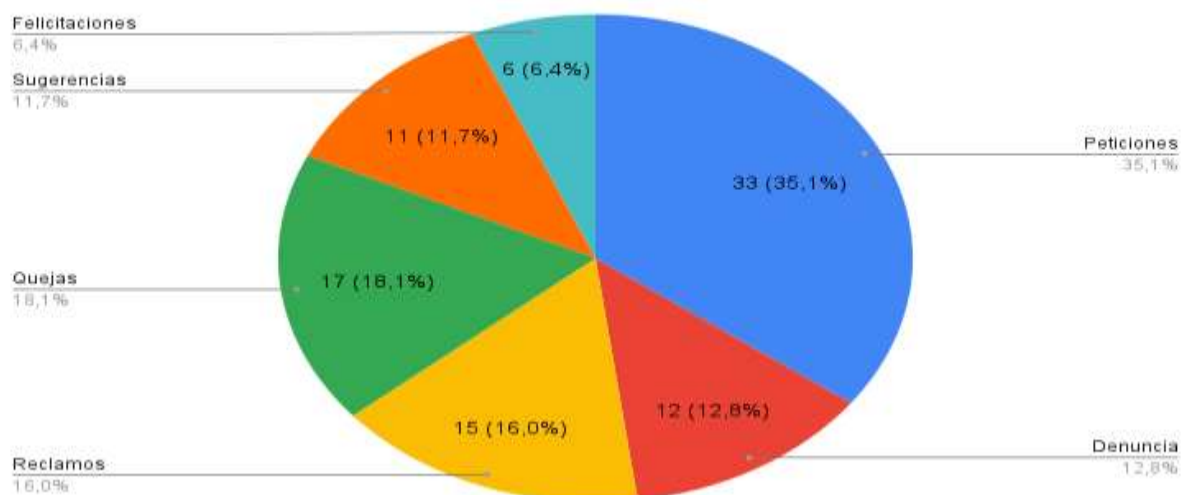


Ilustración 10

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la encuesta Percepción de la sociedad sobre la atención de la Defensoría del Pueblo con respecto al Derecho a la salud.

El 35,1 % de los encuestados utilizó las peticiones como medio de comunicación con la entidad requiriendo la prestación de los servicios de la misma con respecto a la protección del derecho a la salud.

7.3 Elaboración de recomendaciones

De acuerdo con el análisis realizado sobre las dificultades y las estrategias que la Defensoría del Pueblo implementó y la percepción que tienen los ciudadanos sobre la misma, se elaboran las siguientes recomendaciones para que la entidad pueda realizar mejoras en su labor como entidad garante en la promoción y protección de los derechos humanos.

- Mejorar el sitio web de la defensoría del pueblo para que sea más fácil de usar y accesible para la población en cuanto a su informe de rendición de cuentas, ya que, en el sitio web,

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

si bien se encuentra un informe de rendición de cuentas a nivel nacional no se encuentra el informe de rendición de cuentas a nivel de departamento.

- Mejorar la calidad de la atención al ciudadano reduciendo los tiempos de espera en cada uno de los canales de comunicación (PQRSDF) y capacitar al personal de la defensoría del pueblo sobre cómo comunicarse de manera efectiva con los ciudadanos brindando información sobre el estado de sus casos, esto hará que los ciudadanos empiecen a tener una buena percepción y confianza en la entidad.
- Mejorar el horario de atención al ciudadano, ya que la percepción que tienen los villaviceses sobre la atención que brinda esta entidad es malo.
- Fortalecer la capacidad de la Defensoría del Pueblo para identificar y abordar las violaciones del derecho a la salud por medio del monitoreo del sistema de salud, identificando posibles violaciones de este derecho y realizando visitas a hospitales clínicas y otros centros de salud emitiendo recomendaciones para la corrección de las mismas.
- Realizar consultas públicas para recopilar la opinión de la ciudadanía sobre su labor como entidad garante de los derechos y utilizar esta opinión de la ciudadanía para realizar mejoras continuas, es decir, que la misma defensoría del pueblo se pueda autoevaluar periódicamente de acuerdo a las opiniones de los ciudadanos.
- Fortalecer la Defensoría del Pueblo en Villavicencio, para promover el derecho a la salud de la población y mejorar el acceso a la información sobre los derechos humanos.
- Distribuir materiales informativos sobre los derechos humanos en lugares públicos, como centros de salud, escuelas y bibliotecas.
- Se recomienda que la Defensoría del Pueblo cree un plan de acción para implementar estas recomendaciones.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

8. Conclusiones

Según la investigación, la organización enfrentó una serie de obstáculos que impidieron su desempeño como garante de los derechos humanos tanto interna como externamente, lo que resultó en respuestas insatisfactorias para los ciudadanos que solicitaron su intervención en temas de salud durante la pandemia. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo informó que había implementado algunas estrategias desde 2020, como el Plan Estratégico de Salud.

Los resultados de la encuesta indican que los habitantes de Villavicencio no están satisfechos con la atención y el servicio que reciben de la Defensoría del Pueblo en cuanto a su papel en la protección del derecho a la salud durante la pandemia. La desconfianza en la Defensoría del Pueblo como garante de sus derechos ha surgido como resultado de la falta de diligencia, la falta de atención a sus necesidades y la dificultad para acceder a sus servicios.

El objetivo de esta investigación es mejorar la capacidad de la Defensoría del Pueblo en Villavicencio para promover y proteger los derechos humanos, y que la entidad adopte estas sugerencias como un plan de acción que se pueda llevar a cabo de manera efectiva, con la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación.

En síntesis, este estudio nos permite analizar la percepción de la ciudadanía sobre el trabajo de la Defensoría del Pueblo, la cual es negativa, ya que la ven como una entidad ineficaz que no resuelve problemas ni defiende sus derechos. Además, el horario inestable de atención dificulta el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Defensoría del Pueblo, lo que debilita su confianza y hace que los ciudadanos no tengan acceso a los servicios que presta la entidad.

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

9. Recomendaciones

Para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, se debe implementar un sistema de seguimiento de casos más eficiente para garantizar que las solicitudes de los ciudadanos sean atendidas de manera oportuna y completa. Para mejorar la comunicación con los ciudadanos, proporcionando información clara, transparente y accesible sobre los procesos y resultados disponibles, brinde soluciones concretas y efectivas a los problemas planteados por los ciudadanos, especialmente en temas relacionados con el derecho a la salud.

Mejorar los procesos internos de la organización mediante la capacitación del personal de la Defensoría del Pueblo en derechos humanos, salud pública y atención al cliente para brindar un servicio profesional y de alta calidad. A través de la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación, se podrán identificar las áreas que requieren mejora para realizar los cambios necesarios en los procesos y procedimientos.

Fortalecer la protección del derecho a la salud mediante mecanismos claros y accesibles para que los ciudadanos puedan presentar inquietudes relacionadas con el derecho a la salud durante emergencias sanitarias o crisis, como por ejemplo los canales de comunicación que brinda la entidad a los ciudadanos (PQRSDF).

Fomentar la participación ciudadana en la gestión de la defensoría del pueblo creando mecanismos para que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias.

Capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo en técnicas de atención para garantizar un trato amable, respetuoso y eficiente mejorará la atención al ciudadano. Ampliar los horarios

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

de atención al público con el fin de mejorar la accesibilidad a los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo. Realizar consultas públicas y audiencias ciudadanas para obtener información sobre las necesidades y deseos de los ciudadanos.

10. Referencias

ALCALDIA DE VILLAVICENCIO. (16 de SEPTIEMBRE de 2020). Obtenido de <https://historico.villavicencio.gov.co/Transparencia/Normatividad/Decretos/Vigencia%20a%20C3%B1o%202020/DECRETO%20No.%201000-24%20-%20346%20DEL%2016%20DE%20SEPTIEMBRE%20DE%202020.pdf>

ALCALDIA DE VILLAVICENCIO. (31 de JULIO de 2020). Obtenido de [https://www.andi.com.co/Uploads/DECRETO%20No.%201000-24%20-%20309%20%2031%20julio%20\(1\).pdf](https://www.andi.com.co/Uploads/DECRETO%20No.%201000-24%20-%20309%20%2031%20julio%20(1).pdf)

CONSEIL DE L'EUROPE. (2010). Obtenido de <https://www.coe.int/es/web/compass/legal-protection-of-human-rights>

DANE, D. A. (2023). *DANE, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA*. Obtenido de https://sitios.dane.gov.co/cnpv/app/views/informacion/perfiles/50001_infografia.pdf

DEFENSORÍA DEL PUEBLO COLOMBIA, PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL. (2021). Obtenido de <https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1387451/Resolucion-Plan-Estrategico2021.pdf/b0298c7e-e21d-2f3d-8cb6-afb427d40ba7?t=1650287022005>

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO/NOTICIAS. (2024). Obtenido de <https://www.defensoria.gov.co/-/nuevo-centro-de-anal%C3%ADtica-de-datos-permitir%C3%A1-analizar-interpretar-y-tomar-decisiones-relacionadas-con-la-protecci%C3%B3n-de-los-derechos-humanos>

DERECHO, M. D. (2024). *MINJUSTICIA.* Obtenido de <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC#:~:text=Ministerio%20de%20Justicia%20y%20del%20Derecho>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEFENSORÍA DEL PUEBLO. (2024). Obtenido de https://forms.office.com/pages/response-page.aspx?id=B1k10X_gGEmQ0nOEp8HB6l5wp9XZeWxPkFgrfg-PACJJUM0JGMVZGWEdZRjdUODZXRzFMTzREVERaNy4u

FUNCIÓN PÚBLICA. (25 de AGOSTO de 2020). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=140210#:~:text=Imparte%20instrucciones%20en%20virtud%20de,selectivo%20con%20distanciamiento%20individual%20responsable.>

FUNCIÓN PÚBLICA. (18 de MARZO de 2020). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110294>

FUNCIÓN PÚBLICA. (9 de DICIEMBRE de 2020). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=150467#:~:text=Objeto.,Covid%2D19%20y%20otras%20pandemias.>

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. (6 de MAYO de 2016). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf

Percepción de la sociedad sobre la salud durante la pandemia.

PÚBLICA, F. (12 de MARZO de 2020). *FUNCIÓN PÚBLICA*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119957>

UNIDAS, C. N. (OCTUBRE de 2021). *CEPAL NACIONES UNIDAS*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47301-la-prolongacion-la-crisis-sanitaria-su-impacto-la-salud-la-economia-desarrollo>