



Cordial saludo.

Con satisfacción presentamos el Informe de Gestión y Cierre del Comité de Convivencia Laboral (COVILA), correspondiente al período 2024–2026. Este documento recoge las principales acciones desarrolladas, los resultados alcanzados y los aportes realizados para fortalecer la convivencia laboral al interior de nuestra Administración Municipal.

Durante este período asumimos la responsabilidad de ejercer nuestras funciones con objetividad, imparcialidad, confidencialidad y profundo respeto por la dignidad humana, principios que orientan la labor del Comité y que constituyen la base para la construcción de ambientes de trabajo saludables.

Cada caso recibido representó una oportunidad para escuchar, orientar y promover espacios de diálogo que favorecieran la resolución pacífica de las diferencias, siempre dentro del marco de la Ley 1010 de 2006 y demás disposiciones que regulan la prevención del acoso laboral en Colombia.

No obstante, la gestión del Comité fue más allá de la atención de los casos presentados. Uno de nuestros principales propósitos consistió en fortalecer institucionalmente su funcionamiento mediante la implementación de procedimientos, instrumentos y herramientas documentales que hoy brindan mayor claridad, trazabilidad y seguridad jurídica a las actuaciones. Estos avances permiten consolidar una gestión más organizada y facilitan la continuidad de esta importante labor en beneficio de toda la entidad.

De igual manera, impulsamos acciones de prevención y formación con el apoyo del Ministerio del Trabajo y de Positiva Compañía de Seguros S.A. – ARL, convencidos de que la mejor estrategia para prevenir los conflictos laborales es promover una cultura basada en el respeto, la comunicación efectiva, la corresponsabilidad y el reconocimiento de la dignidad de cada servidor público.

Este informe refleja el compromiso, la dedicación y el trabajo de todos los integrantes del Comité de Convivencia Laboral, así como el valioso acompañamiento de la Alta Dirección a través de los secretarios asignados, la oficina de Talento Humano y las diferentes dependencias que hicieron posible el cumplimiento de nuestras funciones. A todos ellos expresamos nuestro sincero agradecimiento por su disposición, colaboración y compromiso con el fortalecimiento del bienestar laboral.

Confiamos en que los avances alcanzados durante este período constituyan una base sólida para las futuras administraciones del Comité y contribuyan a consolidar una cultura organizacional en la que el respeto, el diálogo, la equidad, la prevención y la resolución constructiva de los conflictos continúen siendo pilares fundamentales del servicio público.

Finalmente, invitamos a todos los servidores públicos a seguir construyendo, desde el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, un ambiente laboral donde prevalezca la confianza, la cooperación, el buen trato y el respeto mutuo. La convivencia laboral es una responsabilidad compartida y una condición indispensable para fortalecer el bienestar institucional y brindar un servicio público de calidad a la ciudadanía.

Atentamente,

Elizabeth Moreno Mayorga
presidenta - Período 2024–2026
Comité de Convivencia Laboral – COVILA
Alcaldía de San José de Cúcuta





**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**

Comité de
**Convivencia
Laboral**

Informe COVILA

Vigencia 2024 - 2026

INFORME DE LA GESTIÓN REALIZADA POR EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL – COVILA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA VIGENCIA 2024-2026

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA- COVILA

Subsecretaría de administración del Talento humano - Seguridad y Salud en el trabajo

Mayo 2026



Palacio Municipal – Calle 11 N0. 5-49
PBX: 6075960140 / Cúcuta – Colombia
www.cucuta.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

INFORME.....	3
PRESENTACIÓN DEL COMITÉ	3
Misión.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
ELECCIÓN DE PRESIDENTE Y SECRETARIA.....	4
PRINCIPIOS	5
ESTRUCTURA.....	5
INFORME DE GESTIÓN Y CIERRE DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL (COVILA) 2024-2026	6
GESTIÓN REALIZADA POR EL COMITÉ.....	7
EJE ESTRATEGICO 1: Fortalecimiento de la atención y prevención del acoso laboral....	7
EJE ESTRATEGICO 2: Articulación institucional y trabajo interdependiente	9
EJE ESTRATEGICO 3: Gestión jurídica, transparencia y atención a organismos de control	10
EJE ESTRATEGICO 4: Fortalecimiento documental y mejora de procesos.....	11
EJE ESTRATEGICO 5: Promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la convivencia.	17
RECOMENDACIONES.....	1919





INFORME

PRESENTACIÓN DEL COMITÉ

El Comité de Convivencia Laboral de la Alcaldía de San José de Cúcuta es una instancia de carácter preventivo, creada para promover ambientes de trabajo respetuosos, saludables y libres de conductas constitutivas de acoso laboral. Su actuación se fundamenta en la promoción del diálogo, la conciliación y la prevención de los conflictos laborales, garantizando la confidencialidad, la imparcialidad y el respeto por la dignidad humana de todos los servidores públicos.

Durante el período 2024–2026, el Comité desarrolló sus funciones en cumplimiento de la normatividad vigente, fortaleciendo tanto la atención de los casos puestos en su conocimiento como la implementación de acciones orientadas a consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación y la convivencia laboral.

Misión

Promover y fortalecer ambientes laborales sanos, respetuosos y participativos en la Alcaldía de San José de Cúcuta, mediante acciones preventivas, pedagógicas y de intervención orientadas a prevenir el acoso laboral, fomentar el diálogo y contribuir al bienestar integral de los servidores públicos.

Objetivo general

Promover la convivencia laboral y prevenir las conductas constitutivas de acoso laboral, contribuyendo al fortalecimiento de un clima organizacional basado en el respeto, la dignidad humana y la solución pacífica de los conflictos.

Objetivos específicos

- ✓ Recibir y tramitar las quejas relacionadas con presuntas conductas de acoso laboral.
- ✓ Promover mecanismos de diálogo y conciliación entre las partes.
- ✓ Formular recomendaciones para mejorar el ambiente laboral.
- ✓ Desarrollar actividades de promoción y prevención del acoso laboral.
- ✓ Realizar seguimiento a las acciones implementadas.
- ✓ Fortalecer la cultura organizacional mediante procesos de capacitación y sensibilización.





ELECCIÓN DE PRESIDENTE Y SECRETARIA

El 4 de junio de 2024, el área de seguridad y salud en el trabajo convocó a los integrantes del Comité para la realización del cargo de presidente y secretaria según lo establecido en la Resolución 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo. Artículo 7: El comité de convivencia laboral deberá elegir por mutuo acuerdo entre sus miembros, un presidente. Artículo 8: El comité de convivencia laboral deberá elegir entre sus miembros un secretario por mutuo acuerdo.

Integrantes:

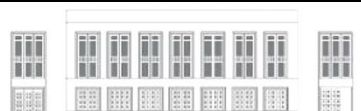
REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS	
NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
Elizabeth Moreno Mayorga	(Principal)
Anderson Cordero Estévez	(Principal)
Luciano Parada	(Suplente)
María Alejandra Contreras Mendoza	(Suplente)

REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR	
NOMBRES Y APELLIDOS	ROL
Kelly Tatiana Reyes Montalvo	(Principal)
Deivi Francisco Becerra Rodríguez	(Principal)
Patricia Ríos Cuellar	(Suplente)
Genesis Dalai Samuel Olinto Rodríguez Beltrán	(Suplente)

Se realizó la elección de manera interna quedando como presidente la funcionaria Elizabeth Moreno Mayorga, y secretaria María Alejandra Contreras Mendoza.

Marco normativo:

Ley 1010 de 2006	Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral.
Resolución 652 de 2012	Organización y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral.
Resolución 1356 de 2012	Modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.
Decreto 1072 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
Resolución 0082 de 2024	Conformación del Comité de Convivencia Laboral de la Alcaldía de San José de Cúcuta.



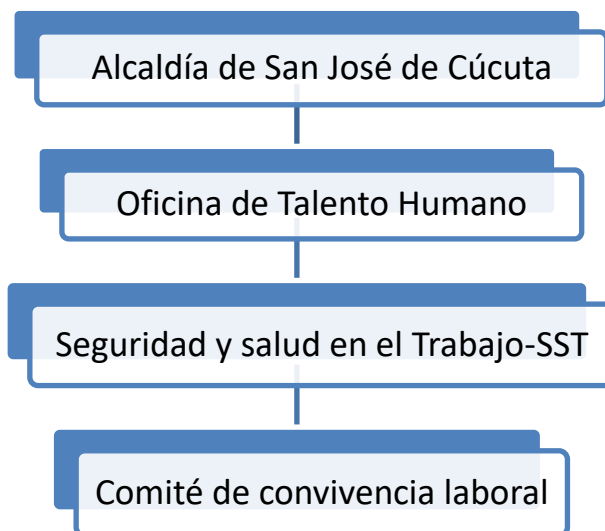


PRINCIPIOS

El Comité desarrolla sus actuaciones bajo los principios de:



ESTRUCTURA





INFORME DE GESTIÓN Y CIERRE DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL (COVILA) 2024-2026

El presente informe tiene como propósito presentar los principales resultados, avances y aportes institucionales alcanzados en cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley 1010 de 2006 y demás disposiciones que regulan la promoción de ambientes laborales saludables y la prevención del acoso laboral en las entidades públicas.

Durante este período, el Comité orientó su gestión hacia dos propósitos fundamentales: brindar una atención objetiva, confidencial e imparcial a las situaciones puestas en su conocimiento y fortalecer la capacidad institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta para prevenir y gestionar los conflictos laborales mediante acciones de promoción, capacitación y mejora continua.

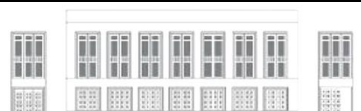
Como parte de esta gestión, fueron atendidos casos relacionados con presuntos hechos de acoso laboral, garantizando el debido proceso, la confidencialidad y el respeto por los derechos de las personas involucradas.

Paralelamente, se desarrollaron actividades de sensibilización y formación con el acompañamiento del Ministerio del Trabajo y de Positiva Compañía de Seguros S.A. – ARL, dirigidas a fortalecer las competencias de los servidores públicos y de los integrantes del Comité en temas relacionados con convivencia laboral, resolución de conflictos y prevención del acoso laboral.

Uno de los principales resultados de este período fue el fortalecimiento institucional del Comité mediante la creación e implementación del **Procedimiento para la Recepción y Trámite de Quejas del Comité de Convivencia Laboral (GTH-PR-08)**, así como de los formatos institucionales **GTH-FO-45, GTH-FO-46 y GTH-FO-47**, y presentación del logo como identidad del comité.

Estas herramientas permiten estandarizar las actuaciones, fortalecer la trazabilidad documental, garantizar el debido proceso y facilitar la continuidad de la gestión para futuras administraciones del Comité.

Los resultados obtenidos evidencian que la gestión del Comité trascendió la atención de los casos presentados. La implementación de procesos, instrumentos y acciones preventivas contribuyó al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación, el diálogo y la corresponsabilidad, elementos esenciales para consolidar ambientes laborales saludables y un servicio público de calidad.





GESTIÓN REALIZADA POR EL COMITÉ

Durante el período 2024–2026, el Comité de Convivencia Laboral se dedicó no solo al cumplimiento de las funciones legales asignadas, sino también al fortalecimiento de su capacidad institucional. En ese sentido, además de atender las situaciones puestas en conocimiento del Comité, se impulsó la creación de procedimientos, formatos institucionales, acciones de capacitación y estrategias preventivas que hoy constituyen herramientas permanentes para la Alcaldía de San José de Cúcuta. Este enfoque permitió consolidar un legado orientado a la mejora continua, la seguridad jurídica de las actuaciones y la promoción de una cultura organizacional basada en el respeto, el diálogo y la convivencia laboral.

- Esta gestión se puede evidenciar en cinco ejes estratégicos:

EJE ESTRATEGICO 1: Fortalecimiento de la atención y prevención del acoso laboral

En cumplimiento de su misión institucional, el Comité orientó sus actuaciones hacia la protección de la dignidad humana, la promoción de relaciones laborales respetuosas y la construcción de ambientes de trabajo basados en el diálogo, la confianza y la corresponsabilidad.

La prevención del acoso laboral constituyó el eje central de la gestión desarrollada por el Comité de Convivencia Laboral durante el período 2024–2026. Desde esta perspectiva, la gestión trascendió la atención de las situaciones puestas en conocimiento del Comité, incorporando acciones orientadas a fortalecer la cultura preventiva dentro de la Administración Municipal y a consolidar mecanismos que permitieran intervenir oportunamente frente a los conflictos laborales.

Estrategias aplicadas en el presente eje:

1. Atención integral de las situaciones presentadas:

El Comité garantizó que cada situación conocida fuera analizada de manera objetiva, confidencial e imparcial, promoviendo escenarios de escucha activa y diálogo entre las partes involucradas. Cada actuación fue desarrollada respetando los principios del debido proceso y procurando generar alternativas que favorecieran la solución pacífica de los conflictos laborales.

La atención brindada no estuvo orientada únicamente al análisis de los hechos, sino también al acompañamiento de los servidores públicos, reconociendo que detrás de cada





situación existían personas, equipos de trabajo y relaciones laborales que requerían ser fortalecidas.

2. Promoción de la cultura preventiva:

Con el convencimiento de que la mejor manera de combatir el acoso laboral es prevenir su aparición, el Comité promovió espacios de sensibilización dirigidos a fortalecer el respeto por la dignidad humana, la comunicación asertiva, el trabajo colaborativo y la adecuada gestión de los conflictos.

Estas acciones buscaron generar conciencia entre los servidores públicos sobre la importancia de construir ambientes laborales saludables como condición esencial para la prestación de un servicio público eficiente y de calidad.

3. Fortalecimiento de las capacidades institucionales:

El Comité impulsó procesos de formación con el acompañamiento del Ministerio del Trabajo y de Positiva Compañía de Seguros S.A. – ARL, dirigidos tanto a sus integrantes como a los servidores públicos de la Administración Municipal.

Estas jornadas permitieron fortalecer conocimientos en materia de convivencia laboral, prevención del acoso laboral, manejo de conflictos, comunicación efectiva y resolución pacífica de diferencias, contribuyendo a consolidar una cultura organizacional basada en el respeto y la prevención.

4. Seguimiento y mejora continua:

La gestión del Comité contempló el seguimiento permanente a los compromisos adquiridos durante las actuaciones adelantadas, permitiendo verificar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas y evaluar la evolución de las situaciones conocidas.

Este ejercicio fortaleció la confianza de los servidores públicos en el Comité y permitió consolidar una gestión orientada al aprendizaje institucional y la mejora continua.

Las acciones desarrolladas durante este eje estratégico permitieron consolidar un modelo de atención basado en la prevención, el respeto por la dignidad humana y la promoción del diálogo como mecanismo principal para la gestión de los conflictos laborales.

Los resultados alcanzados evidenciaron que la atención de las situaciones presentadas constituye solo una parte de la misión del Comité. Su verdadero impacto radica en la





capacidad de generar confianza institucional, fortalecer la cultura organizacional y promover comportamientos que contribuyan a prevenir futuras situaciones de acoso laboral.

EJE ESTRATEGICO 2: Articulación institucional y trabajo interdependiente

La gestión del Comité de Convivencia Laboral durante el período 2024–2026 se caracterizó por fortalecer el trabajo articulado con las diferentes dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta y con entidades externas que, desde sus competencias, contribuyeron al cumplimiento de sus funciones.

Esta articulación permitió coordinar acciones preventivas, atender oportunamente los requerimientos institucionales, desarrollar procesos de formación y garantizar una gestión más eficiente, transparente y alineada con los principios del servicio público.

El trabajo conjunto fortaleció la capacidad institucional del Comité para responder a las necesidades de los servidores públicos y consolidó una red de apoyo orientada a la promoción de ambientes laborales saludables.

La oficina de Talento Humano desempeñó un papel fundamental como dependencia de apoyo para el desarrollo de las actividades del Comité de Convivencia Laboral. La coordinación permanente permitió programar sesiones, gestionar espacios para las reuniones, apoyar las convocatorias, facilitar procesos de capacitación y realizar seguimiento a las acciones derivadas de las decisiones adoptadas por el Comité.

Esta articulación contribuyó a integrar la gestión del Comité con las políticas institucionales de bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo y desarrollo organizacional, fortaleciendo la respuesta institucional frente a las necesidades de los servidores públicos.

El desarrollo de las actuaciones del Comité requirió una comunicación permanente con las diferentes dependencias de la Administración Municipal, especialmente en aquellos casos en los que fue necesario solicitar información, coordinar reuniones, facilitar espacios de diálogo o realizar seguimiento a los compromisos adquiridos.

La disposición de los secretarios de Despacho, directivos y jefes de dependencia permitió fortalecer el desarrollo de las actuaciones del Comité y generar respuestas más oportunas frente a las situaciones conocidas.

En desarrollo de las actividades de promoción y prevención, el Comité contó con el acompañamiento de Positiva Compañía de Seguros S.A. – ARL, entidad que apoyó procesos de formación dirigidos a los integrantes del Comité.





El Comité mantuvo una coordinación permanente con las dependencias competentes para atender oportunamente los requerimientos formulados por organismos de control, autoridades judiciales y demás entidades que solicitaron información relacionada con las actuaciones desarrolladas.

Este trabajo articulado permitió consolidar respuestas técnicas y jurídicas dentro de los términos legales, garantizando la protección de la información reservada y el respeto por los principios de confidencialidad y debido proceso. Igualmente constituyó un factor determinante para consolidar una gestión más cercana, eficiente y comprometida con el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

La experiencia desarrollada durante el período 2024–2026 evidenció que la convivencia laboral es una responsabilidad compartida que requiere la participación activa de todas las dependencias de la entidad. La articulación lograda permitió fortalecer la capacidad de respuesta institucional, optimizar el desarrollo de las funciones del Comité y generar sinergias orientadas al bienestar de los servidores públicos.

EJE ESTRATEGICO 3: Gestión jurídica, transparencia y atención a organismos de control

El ejercicio de las funciones del Comité de Convivencia Laboral implicó el desarrollo de actuaciones que trascendieron la atención de las situaciones presentadas por los servidores públicos. Durante el período 2024–2026, el Comité asumió con responsabilidad la atención de requerimientos formulados por organismos de control y autoridades judiciales, garantizando respuestas oportunas, técnicamente fundamentadas y ajustadas al marco normativo vigente.

Durante el período de gestión, el Comité atendió oportunamente los requerimientos formulados por organismos de control relacionados con las actuaciones adelantadas en ejercicio de sus funciones. Se evidenció la madurez institucional alcanzada por el Comité de Convivencia Laboral durante el período 2024–2026

En aquellos casos en los que las actuaciones del Comité fueron objeto de revisión o requerimiento por parte de autoridades judiciales, se brindó respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, aportando la información pertinente y garantizando el cumplimiento de los principios de confidencialidad y reserva documental.

Cada actuación se desarrolló bajo principios de: legalidad, confidencialidad, imparcialidad, debido proceso y transparencia, procurando proteger los derechos de las personas involucradas y preservar la reserva propia de las actuaciones del Comité.

- ✓ Fortalecimiento de la cultura de legalidad: La gestión jurídica desarrollada durante este período trascendió el cumplimiento de obligaciones legales. Cada actuación constituyó





una oportunidad para fortalecer la cultura de legalidad dentro de la Administración Municipal, promoviendo el respeto por el debido proceso, la responsabilidad administrativa y la protección de los derechos fundamentales de los servidores públicos.

- ✓ Las respuestas emitidas fueron elaboradas con fundamento en la normatividad vigente, respetando los principios de confidencialidad y reserva legal que caracterizan las actuaciones de los Comités de Convivencia Laboral, garantizando al mismo tiempo el deber de colaboración armónica con las autoridades públicas.
- ✓ Garantía del debido proceso en las actuaciones del Comité: Todas las actuaciones adelantadas por el Comité fueron desarrolladas observando las garantías propias del debido proceso, asegurando que cada situación fuera analizada con objetividad, imparcialidad y respeto por los derechos de las partes involucradas.
- ✓ La aplicación rigurosa de la normatividad vigente permitió fortalecer la legitimidad de las decisiones adoptadas y brindar seguridad jurídica tanto a los servidores públicos como a la Administración Municipal.

Este enfoque permitió fortalecer la credibilidad institucional y reafirmar el compromiso de la Administración Municipal con una gestión pública íntegra, responsable y transparente. Como resultado, se consolidó la confianza en el Comité como una instancia técnica, objetiva y garante del debido proceso en el ejercicio de sus funciones.

De igual manera, las gestiones desarrolladas contribuyeron al mantenimiento de una comunicación institucional clara y oportuna con los organismos de control, fortaleciendo la confianza en las actuaciones adelantadas y en los mecanismos de seguimiento implementados.

Este trabajo demandó un análisis técnico y jurídico permanente, orientado a asegurar la observancia de los principios de legalidad, imparcialidad y transparencia, así como la protección de los derechos de los servidores públicos y la defensa de los intereses institucionales de la Administración Municipal.

EJE ESTRATEGICO 4: Fortalecimiento documental y mejora de procesos.

"Una gestión sólida no solo resuelve las necesidades del presente; también construye las herramientas que garantizarán la continuidad institucional."

Uno de los principales aportes del Comité de Convivencia Laboral durante el período 2024–2026 fue el fortalecimiento de su capacidad institucional mediante la estandarización de procesos, la creación de herramientas documentales y la implementación de mecanismos





orientados a garantizar una gestión organizada, transparente y con mayor seguridad jurídica.

Esta línea de trabajo surgió de la necesidad de consolidar procedimientos claros que facilitaran el desarrollo de las funciones del Comité, aseguraran la trazabilidad de las actuaciones y permitieran preservar la memoria institucional para las futuras administraciones.

Bajo este enfoque, la gestión trascendió la atención de los casos y se orientó hacia la construcción de instrumentos permanentes que hoy constituyen un soporte para la mejora continua de la convivencia laboral en la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Durante el desarrollo de las actividades del Comité se identificó la necesidad de contar con un procedimiento institucional que definiera de manera clara las etapas para la recepción, análisis, trámite y seguimiento de las quejas relacionadas con presuntas conductas de acoso laboral.

Como resultado de este proceso de mejora, se formuló e implementó el **Procedimiento para la Recepción y Trámite de Quejas del Comité de Convivencia Laboral (GTH-PR-08)**, documento que estandariza las actuaciones del Comité, fortalece la aplicación del debido proceso y proporciona lineamientos uniformes para el ejercicio de sus funciones.

	Proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Código: GTH-PR-08	
	Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión: 01	Fecha: 17/3/2025
	Procedimiento Recepción y Trámite de Quejas Comité de Convivencia Laboral	Página 1 de 8	

1. Objetivo

Establecer un procedimiento integral y confidencial para recibir y tramitar quejas relacionadas con el ambiente laboral, que permita al Comité de Convivencia Laboral - COVILA cumplir sus funciones, las cuales abarcan la recepción, el análisis de denuncias y pruebas, la evaluación individual de cada caso mediante la escucha activa, la promoción de diálogos para consensuar soluciones y compromisos, la elaboración y seguimiento de planes de mejora en procura de condiciones laborales sanas.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplica exclusivamente a los casos que involucren a Servidores Públicos de planta de la Alcaldía de San José de Cúcuta, bien sea porque estos interpongan una queja o cuando se reciba una en su contra.

3. Términos y definiciones

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Acoso sexual: Toda conducta de persecución, hostigamiento o asedio con implicaciones o matices sexuales, ya sean lascivos o libidinosos, que se manifiesten a través de relaciones de poder, tanto verticales como horizontales. Estas conductas, que pueden presentarse de manera única o reiterada, se fundamentan en diferencias relacionadas con la edad, el sexo, el género, la orientación e identidad sexual, o en la posición laboral, social o económica, y se desarrollan en ámbitos laborales y en instituciones de educación superior en Colombia, como lo establece la Ley 2365 de 2024.

Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.





La implementación de este procedimiento representa un avance significativo para la Administración Municipal, al garantizar mayor claridad en las actuaciones, reducir la discrecionalidad y facilitar la continuidad de la gestión por parte de los futuros integrantes del Comité.

Como parte del Procedimiento para la Recepción y Trámite de Quejas se crearon tres formatos que permiten agotar cada etapa del proceso:

GTH-FO-45: Formato para la recepción de quejas

GTH-FO-46: Formato consentimiento informado para la grabación de entrevistas

GTH-FO-47: Formato de acta de conciliación

✓ GTH-FO-45: FORMATO PARA LA RECEPCION DE QUEJAS

	Proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Código: GTH-FO-45	
	Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión: 01	Fecha: 17/3/2025
	Formato para la Recepción de Quejas del COVILA	Página 1 de 2	

FORMATO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS DEL COVILA	
DATOS DEL TRABAJADOR QUE PRESENTA LA QUEJA	
Nombre del servidor:	
Documento de identidad:	
Dependencia:	
Cargo:	
Correo electrónico:	
Fecha diligenciamiento (dd/mm/aa):	
HECHOS QUE MOTIVAN SU QUEJA	
Redacte de forma cronológica los hechos, describiendo minuciosamente todos los elementos identificables: el sujeto (quién o quiénes participaron), el tiempo (cuándo se produjeron los hechos), el modo (cómo se desarrollaron), el lugar (dónde ocurrieron) y cualquier otra circunstancia pertinente para una comprensión completa de la situación. Anexe folios adicionales si lo requiere	





- ✓ GTH-FO-46: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA GRABACIÓN DE ENTREVISTAS

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Código: GTH-FO-46	
	Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión: 01	Fecha: 8/4/2025
	Formato Consentimiento Informado para Grabación de Entrevista - COVILA	Página 1 de 2	

Fecha: _____

Lugar: _____

El Comité de Convivencia Laboral - COVILA de la Alcaldía de San José de Cúcuta mediante la aplicación del procedimiento *Recepción y Trámite de Quejas Comité de Convivencia Laboral - Código: GTH-PR-08 – Versión 01*, desarrolla la atención de quejas que conforme a la revisión inicial se catalogan como viables para la apertura casos de estudio por parte del comité.

Los miembros del COVILA en ejercicio de las funciones otorgadas y amparados en el procedimiento aprobado, dan curso a las quejas en sus diferentes momentos, incluyendo la escucha individual del sujeto pasivo y sujeto activo para conocer las versiones y asuntos relevantes que aporten al proceso.

Por lo que, el desarrollo del ejercicio de escucha individual requiere la realización de una entrevista de tipo no estructurada basada en el expediente del caso y en lo que durante el ejercicio se considere práctico y pertinente preguntar al sujeto. Esto para traducir dicha realidad en un documento que finalmente sirva para avanzar en el proceso y tomar decisiones.

En tal sentido, a fin de generar la información de forma metódica el delegado del COVILA liderará la conversación y lo conversado se grabará (sólo audio), de modo que el ayudante del ejercicio pueda transcribir después las ideas, posturas, intereses y necesidades que se expresen. Las respuestas serán transcritas y posteriormente la grabación reposará en el expediente del caso.

Sobre el expediente aplica la debida confidencialidad y el acceso a este se regula por las normas vigentes aplicables, y solo hace parte del proceso que realiza el COVILA en el marco de sus funciones.

Así las cosas, se da espacio a formalizar la aceptación del mismo por quienes participan en el ejercicio descrito anteriormente:

El sujeto activo o pasivo:

Yo, _____, con número de cédula de identificación





✓ GTH-FO-47: FORMATO DE ACTA DE CONCILIACIÓN

	Proceso Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Código: GTH-FO-47	
	Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión: 01	Fecha: 20/5/2025
	Formato Acta de Conciliación del COVILA	Página 1 de 4	

FORMATO ACTA DE CONCILIACIÓN DEL COVILA					
1. GENERALIDADES					
Acta N°		Fecha		Hora	
Lugar					
N° Caso					
2. OBJETIVO DE LA SESIÓN					
Propiciar un espacio de diálogo confidencial y respetuoso entre las partes involucradas, con el fin de analizar la situación presentada en el entorno laboral, promover la comprensión mutua y, alcanzar acuerdos que contribuyan a la sana convivencia y al restablecimiento de las relaciones laborales, en el marco de las competencias del Comité de Convivencia Laboral de la Alcaldía de San José de Cúcuta.					
3. ORDEN DEL DÍA					
1. Llamado a lista. 2. Contexto del caso. 3. Exploración posible solución. 4. Concertación del acuerdo.					
4. DESARROLLO DE LA SESIÓN					

✓ IDENTIDAD VISUAL PARA EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Además, como parte del proceso de fortalecimiento institucional, se promovió la construcción de una identidad visual para el Comité de Convivencia Laboral mediante el diseño de un logo representativo con la participación activa de la Oficina de comunicaciones de la Alcaldía San José de Cúcuta.

Esta iniciativa buscó fortalecer el reconocimiento institucional del Comité, facilitar la identificación de sus actuaciones y consolidar una imagen asociada a los valores de respeto, diálogo, confianza y convivencia laboral.





ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA

Comité de
**Convivencia
Laboral**

Informe COVILA

Vigencia 2024 - 2026

Más que un elemento gráfico, esta identidad representa el compromiso permanente del Comité con la promoción de ambientes laborales saludables y el fortalecimiento de la cultura organizacional.



ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA

Comité de
**Convivencia
Laboral**

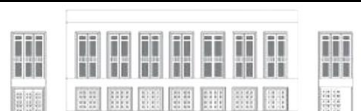
✓ ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Paralelamente, el Comité fortaleció la organización y administración de la documentación generada durante el ejercicio de sus funciones, promoviendo buenas prácticas de archivo, control documental y conservación de la información.

De igual manera, se creó una Hoja de control y se tuvo especial cuidado para que todos los expedientes contaran con su respectiva foliación.

Este proceso permitió mejorar la trazabilidad de los expedientes, facilitar la consulta de antecedentes y garantizar el adecuado manejo de la documentación, bajo criterios de reserva y confidencialidad.

	Proceso Gestión Documental		Código: QDO-FO-10			
	Subproceso Procesos Archivísticos		Versión: 03	Fecha: 05/02/2025		
	Formato Hoja de Control		Página 1 de 1			
CONTROL DE DILIGENCIAMIENTO						
Hoja N.º		D.º				
1		1				
IDENTIFICACIÓN						
Código y nombre de la unidad administrativa:		10210 SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO				
Código y nombre de la oficina productora:		10210 SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO				
Código y nombre de la serie documental:						
Nombre del expediente:						
CONTENIDO						
N.º	Fecha de incorporación al expediente (AAAA-MM-DD)	Fecha del documento (AAAA-MM-DD)	Tipos Documental (descripción)	Folios	Funcionario que ingresó al documento (nombre y apellido)	Observaciones
1	2024-05-27	2024-06-06	Comunicación de ruralización No. 0092 de fecha del 02 de mayo de 2024	6-8	Elisbeth Mariona Mayorga	Ruralización 0092 de 2024, Acta 001 del 6 de junio de 2024
2	2024-06-12	2024-06-12	Acta 002 de suspensión vigencia 2021-2023	6-8	Elisbeth Mariona Mayorga	
3	2024-06-25	2024-06-27	Convocatoria No. 001- Reunión 27 de junio de 2024	9-16	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 003 del 27 de junio de 2024
4	2024-07-09	2024-07-11	Convocatoria No. 002- Reunión 11 de julio de 2024	17-22	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 004 del 11 de julio de 2024, ruralización 1487 del 10 de julio
5	2024-09-20	09/09/2024	Convocatoria- Reunión 09 septiembre de 2024	23-28	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 005 del 09 de septiembre de 2024
6	2024-09-06	2024-09-10	Convocatoria- Reunión 10 septiembre de 2024	33-37	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 006 del 10 de septiembre de 2024
7	2025-02-03	2025-02-12	Convocatoria 001 de 2025- Reunión COVILA 12 de febrero de 2025	38-42	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 001 del 12 de febrero de 2025
8	2025-03-07	2025-03-14	Convocatoria 002 de 2025- Reunión COVILA 14 de marzo de 2025	43-49	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 002 del 14 de marzo de 2025
9	2025-04-25	2025-05-02	Convocatoria 003 de 2025- Reunión COVILA viernes 2 de mayo de 2025	50-56	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 003 del 2 de mayo de 2025
10	2025-07-10	2025-07-29	Convocatoria No. 004 de 2025	57-64	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 004 del 29 de julio de 2025
11	2025-09-03	2025-09-03	Convocatoria No. 005 de 2025- Reunión COVILA martes 9 de septiembre de 2025	65-67	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta 005 del 9 de septiembre de 2025
12	2024-02-12	2024-02-25	Convocatoria No. 001 de 2024 Reunión mensual COVILA FEBRERO	68-72	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta No. 001 del 25 de febrero de 2024
13	2024-03-24	2024-03-26	Convocatoria No. 002 de 2024 - Comité de Convivencia Laboral	73-79	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta No. 002 del 26 de marzo de 2024
14	2024-04-22	2024-04-28	Convocatoria No. 003 de 2024 - Comité de Convivencia Laboral	79-83	Elisbeth Mariona Mayorga	Acta No. 003 del 28 de abril de 2024
15						
RESPONSABLES						
Elaborado por			Responsable del área o oficina productora			
Nombre y apellidos:			Nombre y apellidos:			
Cargo:			Cargo:			
Firma:			Firma:			
Fecha de cierre del expediente (AAAA-MM-DD):						



Palacio Municipal – Calle 11 N.º 5-49
PBX: 6075960140 / Cúcuta – Colombia
www.cucuta.gov.co



Los avances alcanzados en materia documental y de mejora de procesos constituyen uno de los principales legados de la gestión 2024–2026. La implementación de procedimientos, formatos e instrumentos de apoyo fortaleció la capacidad operativa del Comité y dejó establecidas herramientas que facilitarán la continuidad de su labor en los próximos períodos.

Este proceso demuestra que el fortalecimiento institucional no depende únicamente de las personas que integran el Comité, sino de la capacidad de construir mecanismos permanentes que garanticen la calidad, la transparencia y la sostenibilidad de la gestión pública.

EJE ESTRATEGICO 5: Promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la convivencia.

La convivencia laboral constituye uno de los pilares fundamentales para el fortalecimiento de las instituciones públicas. Más allá del cumplimiento de las funciones asignadas por la normatividad, el Comité de Convivencia Laboral asumió el compromiso de promover una cultura organizacional en la que el respeto, la comunicación, la empatía y la corresponsabilidad orientaran las relaciones entre los servidores públicos.

Durante el período 2024–2026, las acciones desarrolladas buscaron sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de construir ambientes laborales saludables, entendiendo que el bienestar de las personas incide directamente en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

Este enfoque permitió que la gestión del Comité trascendiera la atención de conflictos, convirtiéndose en un agente promotor de una cultura institucional basada en el buen trato y el respeto por la dignidad humana.

- ✓ Promoción del respeto como principio institucional: El Comité promovió el respeto como un valor esencial para la convivencia laboral, fomentando relaciones basadas en la consideración mutua, el reconocimiento de la diversidad de opiniones y el trato digno entre todos los servidores públicos.

Cada actuación desarrollada constituyó una oportunidad para fortalecer la importancia del respeto como fundamento de las relaciones laborales y como elemento indispensable para consolidar equipos de trabajo comprometidos con el servicio público.

- ✓ Fortalecimiento del diálogo y la comunicación: El diálogo fue concebido como la principal herramienta para la prevención y resolución de los conflictos laborales. En





consecuencia, el Comité promovió espacios de escucha activa, comunicación

respetuosa y construcción conjunta de soluciones, favoreciendo el entendimiento entre las partes involucradas.

Esta estrategia permitió fortalecer la confianza de los servidores públicos en los mecanismos institucionales de resolución de conflictos y consolidó el diálogo como un instrumento permanente para mejorar las relaciones laborales.

- ✓ Sensibilización de los servidores públicos: A través de jornadas de sensibilización, procesos de capacitación y actividades de promoción, el Comité impulsó una reflexión permanente sobre la importancia de prevenir el acoso laboral, fortalecer la convivencia y promover ambientes de trabajo saludables.

Estas acciones permitieron ampliar el conocimiento de los servidores públicos sobre sus derechos y deberes, así como sobre el papel del Comité como instancia preventiva y de apoyo para la organización.

- ✓ Construcción de confianza institucional: Uno de los principales retos del período consistió en fortalecer la confianza de los servidores públicos en el Comité de Convivencia Laboral como una instancia imparcial, objetiva y comprometida con la protección de la dignidad humana.

La atención respetuosa, la confidencialidad de las actuaciones y el cumplimiento del debido proceso contribuyeron a consolidar una percepción positiva del Comité y a fortalecer su legitimidad dentro de la Administración Municipal.

- ✓ Contribución al bienestar laboral: La promoción de ambientes laborales saludables contribuyó al fortalecimiento del bienestar de los servidores públicos, favoreciendo relaciones laborales más respetuosas y un entorno organizacional orientado al trabajo colaborativo.

El Comité reafirmó que la convivencia laboral no constituye únicamente una obligación legal, sino una condición indispensable para prestar un servicio público eficiente, humano y de calidad.

- ✓ La convivencia como responsabilidad compartida: Durante la gestión se promovió la comprensión de que la convivencia laboral no depende exclusivamente del Comité, sino del compromiso cotidiano de cada servidor público, directivo y líder de proceso.

En este sentido, el Comité impulsó una visión de corresponsabilidad, invitando a toda la Administración Municipal a participar activamente en la construcción de un ambiente





laboral basado en el respeto, la cooperación y la solución pacífica de las diferencias.

La promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la convivencia representó el propósito transversal de todas las acciones desarrolladas durante el período 2024–2026. Cada procedimiento implementado, cada espacio de formación, cada actuación adelantada y cada estrategia preventiva, tuvieron como finalidad fortalecer las relaciones humanas dentro de la Administración Municipal.

Los avances alcanzados evidencian que la construcción de ambientes laborales saludables es un proceso continuo que requiere liderazgo institucional, compromiso colectivo y una permanente disposición para el diálogo. El Comité de Convivencia Laboral deja como legado no solo herramientas y procedimientos, sino una invitación permanente a seguir construyendo una cultura organizacional centrada en la dignidad humana y el respeto mutuo.

"El verdadero legado de una gestión no se mide únicamente por los casos atendidos, sino por la confianza que deja, las personas que fortalece y la cultura institucional que ayuda a construir."

RECOMENDACIONES

- ✓ Incluir en el Plan institucional de capacitación de la Subsecretaría del Talento Humano temas relacionados con la prevención del acoso laboral en las entidades públicas para todos los funcionarios de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
- ✓ Continuar recibiendo el apoyo por parte de profesionales de la Subsecretaría del Talento humano y Seguridad y salud en el trabajo, con acciones de promoción y prevención sobre el acoso laboral de manera conjunta con las programadas por el comité de Convivencia Laboral de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
- ✓ Solicitar a la Subsecretaría del Talento humano que destine un espacio con privacidad para facilitar el diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- ✓ Se recomienda en los casos de acoso sexual, es importante, reconocer que el comité de convivencia no es competente, ya que estas conductas no son conciliables. Para estos casos, la alta dirección de la empresa o el jefe de talento humano debe establecer el procedimiento para recibir las quejas de presunto acoso sexual o violencia por razones de género y las medidas de atención, prevención y protección como lo establece la resolución 3461 del 01 de septiembre de 2025 del ministerio de trabajo.





- ✓ Se recomienda que el actuar del comité de convivencia laboral debe desarrollarse desde un enfoque integrador, teniendo en cuenta los elementos diferenciales de género.
- ✓ Como medida preventiva se recomienda, formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador, de promover un ambiente de convivencia laboral. Lo anterior, lo establece la resolución 3461 del 01 de septiembre de 2025 del ministerio de trabajo.
- ✓ Como medida correctiva, se recomienda implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgos psicosociales relacionados con violencia en el trabajo, fomentando una cultura de convivencia laboral.
- ✓ Como responsabilidad de los Empleadores públicos y privados, como medida correctiva, se recomienda socializar las rutas de atención para la gestión de las necesidades en salud mental con el fin de que las y los trabajadores que requieran atención psicológica y psiquiátrica puedan tener acceso a estos servicios, promoviendo su salud y bienestar como lo establece la resolución 3461 del 01 de septiembre de 2025 del ministerio de trabajo.

Este informe constituye, además del cierre de una gestión, una memoria institucional que documenta los avances alcanzados y ofrece recomendaciones orientadas a fortalecer las políticas de bienestar laboral y convivencia en la Alcaldía de San José de Cúcuta.

