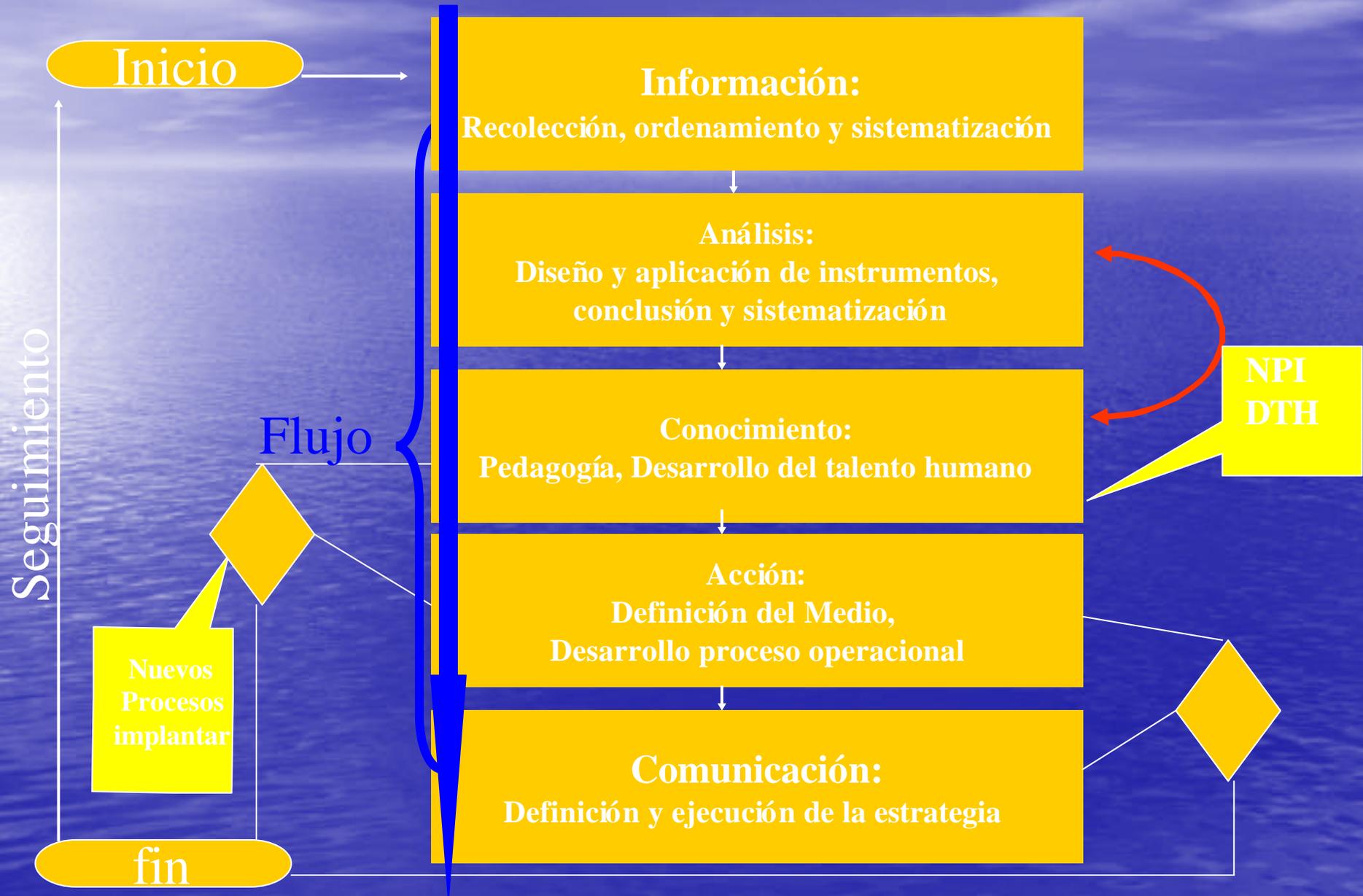


DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Derechos humanos, para vivir en paz

Procesos Críticos



VALORES:

Lealtad

Responsabilidad

Compromiso

Tolerancia

Honestidad

Austeridad

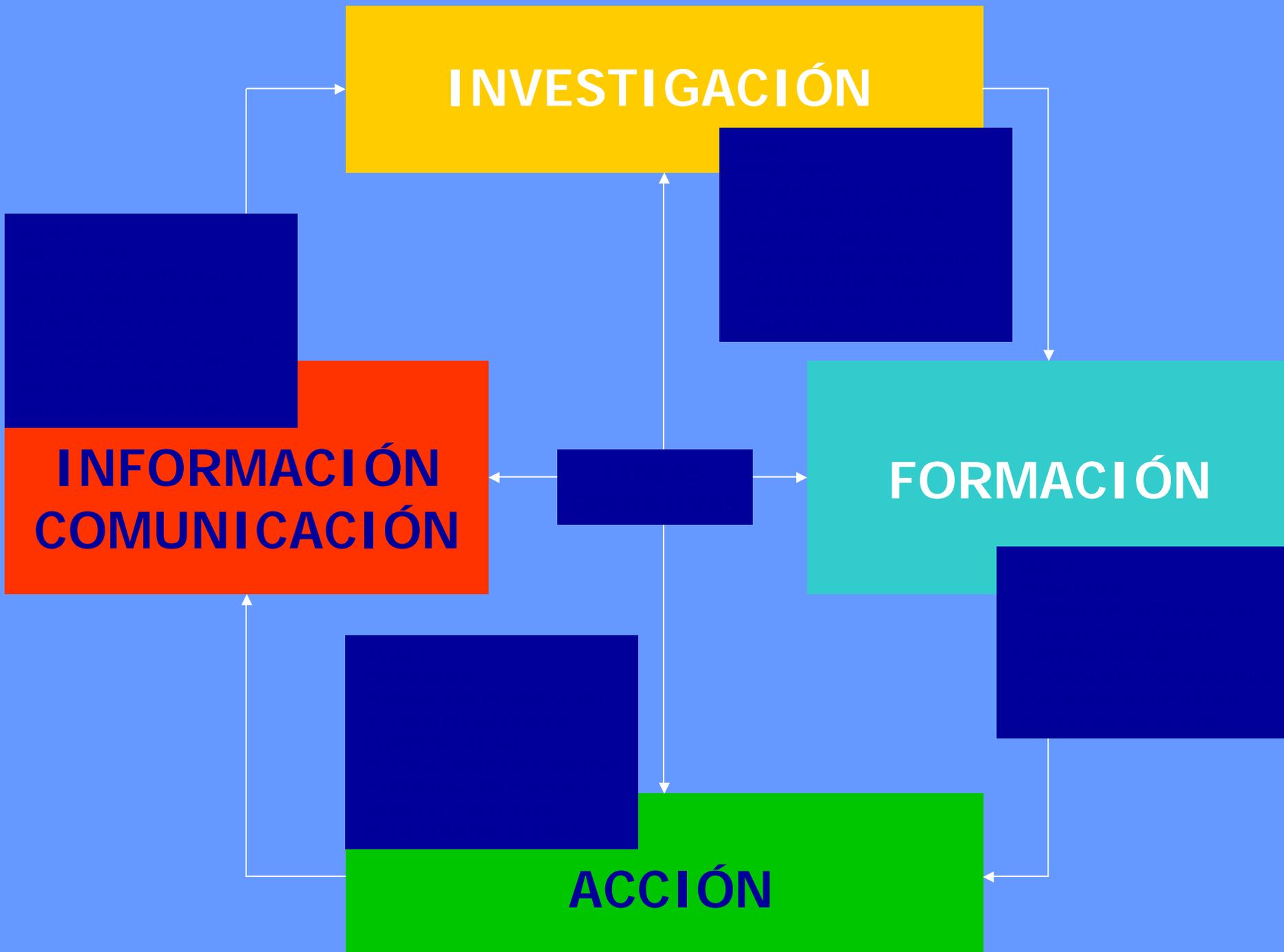
Efectividad

INVESTIGACIÓN

FORMACIÓN

**INFORMACIÓN
COMUNICACIÓN**

ACCIÓN



PERSPECTIVA INTERNA

La Defensoría del Pueblo esta obteniendo el mayor aprovechamiento de sus recursos para el cumplimiento de sus propósitos misionales y visionales

Maximización de los Recursos

- Humanos
- Técnicos
- Tecnológicos

Satisfacción del usuario

Sinergia

¿Con la maximización de los recursos está la Defensoría del Pueblo asegurando el cumplimiento de su misión y su visión?

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE

Desarrollo y
aseguramiento
del capital
humano

**Programas de
inducción**

**Programas de
reinducción**

**Programas
formación
continuada**

Gestión
humana

Capacidad
para Integrar
información

Cultura
de valor
agregado

Innovación
permanente
de la gestión

Calidad- Nivel Interno

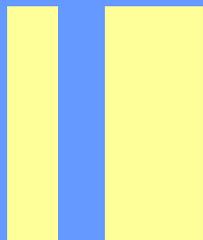
→ Elementos en el esquema Usuario:

1. Buen trato
2. Claridad de la oferta del servicio
3. Atención oportuna
4. Atención experta
5. Suministro de información clara y suficiente

→ Elementos en el esquema Destinatario:

1. Gestión visible
2. Promotora de cambios en las políticas públicas en DDHH
3. Garante de los Derechos Humanos
4. Vocería calificada y experta

La Defensoría será más efectiva en tanto las personas que a ella asistan en busca de ayuda o servicio resulten debidamente capacitadas para actuar, de manera autónoma y responsable, en defensa de sus derechos como seres humanos y ciudadanos.



**Valor Agregado
Empoderamiento Ciudadano**

GRANDES LÍNEAS OPERATIVAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Investigación

- DISEÑO DE UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.
- PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN DERECHOS HUMANOS-PROSEDHER

Información – Comunicación

- AUDIENCIAS DEFENSORIALES
- PLAN DE COMUNICACIONES
- DEFENSORÍA EN LÍNEA.

Formación

- PROGRAMA DE FORMACIÓN INTEGRAL PARA LA ACCIÓN EN DERECHOS HUMANOS.
- CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA CUALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y GENERACIÓN DE SALDOS PEDAGÓGICOS.

Acción

- IMPULSO Y FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL A TRAVÉS DE LAS VEEDURÍAS CIUDADANA
- MODELO DE ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ANTE EL CONGRESO Y LA CORTE CONSTITUCIONAL
- IMPULSO Y FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN POLÍTICA.
- PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA PLANEACIÓN PARTICIPATIVA A TRAVÉS DEL FORTALECIMIENTO DE LOS CONSEJOS TERRITORIALES DE PLANEACIÓN.
- UNIDAD MÓVIL Y PERMANENTE DE ASISTENCIA DEFENSORIAL: PROYECTO PILOTO PARA BOGOTÁ