



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Derechos humanos, para vivir en paz

MACROPROCESO DE ATENCIÓN



GENERALIDADES

El Macro proceso establece las líneas de coordinación de las funciones que desempeñan las Direcciones Nacionales de Atención y Trámite de Quejas, de Recursos y Acciones Judiciales, de Defensoría Pública, el Sistema de Alertas Tempranas, la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado, así como todas aquellas actividades que adelantan la Defensoría Delegada para los Indígenas y Minorías Étnicas, la Defensoría Delegada para Política Criminal y Penitenciaria y la Defensoría Delegada para la Niñez y la Mujer, relativas a la atención a las personas y grupos más vulnerables de su competencia.



OBJETIVO

El Macro proceso de Atención tiene como objetivo garantizar en la Defensoría del Pueblo un **sistema de atención integral, permanente, ágil, oportuno, experto y pedagógico.**

ESTRATEGIAS

- a) Generación y desarrollo de criterios unificados de atención.
- b) Inducción, entrenamiento y capacitación en forma continua a los operadores del sistema de atención.
- c) Desarrollo de una cultura de servicio y compromiso con el usuario en los operadores del sistema.
- d) Focalización en la generación de saldos pedagógicos.
- e) Desarrollo de una cultura informática en los operadores del sistema.
- f) Atención integrada en los procesos de recepción y análisis.



COORDINACIÓN DEL MACROPROCESO DE ATENCIÓN

Coordinador General

- a) Convocar y presidir los Comités de Atención y de Atención Especializada.
- b) Analizar y dar viabilidad a las acciones y proyectos relacionados con el Macro proceso.
- c) Coordinar acciones de seguimiento y control de las actividades y proyectos relacionados con el Macro proceso.
- d) Coordinar con los líderes de los Macro procesos.
- e) Coordinar la elaboración del informe anual al Congreso de la República en lo relacionado con el Macro proceso y los informes parciales sobre gestión y resultados del Macro proceso.
- f) Representar al Macro proceso en el Comité Directivo.
- g) Representar al Defensor del Pueblo en la Presidencia de la Comisión Nacional de Búsqueda.
- h) Las demás que el Defensor del Pueblo le asigne.



META

El Macro proceso de Atención propende por la protección y defensa de los derechos humanos de las personas y grupos más vulnerables, de oficio o a petición de parte, y por la potenciación de éstos como titulares activos de los mismos. La atención que brinda la Defensoría del Pueblo a dichas personas y grupos debe impulsar la realización de los derechos humanos en el país y ser factor esencial de pedagogía ciudadana.



ACTIVIDADES

- a) La mediación entre organizaciones cívicas o populares y la administración pública y entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que prestan servicios públicos, en los casos previstos en la ley.

- b) El control a las entidades públicas y a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, para velar por la defensa de los derechos humanos.

- c) El litigio judicial cuando se requiera acudir a las vías judiciales para la protección de los derechos y libertades fundamentales.

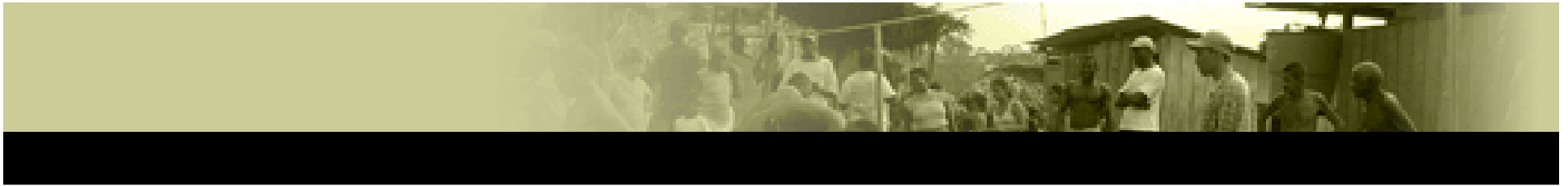


ACTIVIDADES

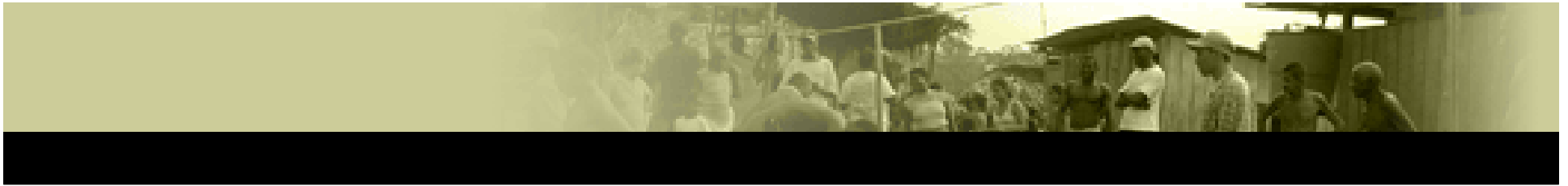
- d) La prestación del servicio de defensoría pública, para garantizar el pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad de quienes se encuentren en imposibilidad económica o social de proveerse por sí mismos la defensa de sus derechos.
- e) La determinación de riesgos para la población civil, como consecuencia del conflicto armado.
- f) El acompañamiento a los siguientes grupos vulnerables: reclusos, personas desplazadas por la violencia, indígenas y grupos étnicos.



Actitudes de los servidores de la Defensoría del Pueblo



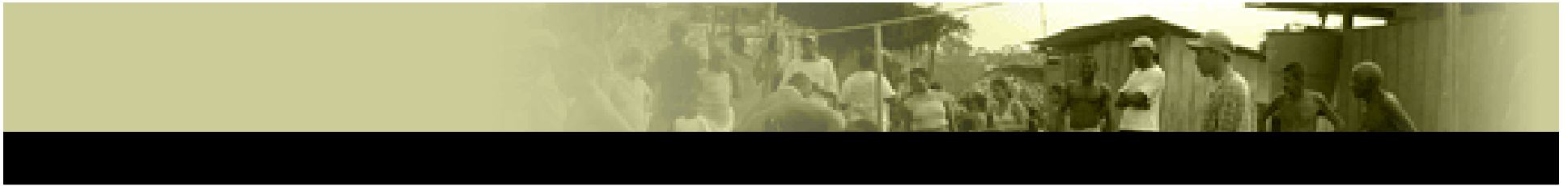
- a) Mostrar siempre un comportamiento cordial y respetuoso con los peticionarios.
- b) Evitar ejercer cualquier forma de presión sobre los peticionarios.
- c) No adelantar juicios sobre los afectados, presuntos autores y hechos denunciados.
- d) No adquirir compromisos o generar expectativas sobre funciones distintas a las propias de la Defensoría del Pueblo o que excedan su competencia.
- e) Informar al peticionario antes de iniciar la recepción, sobre las funciones de la Defensoría del Pueblo, a efecto de adecuar las expectativas que éste tenga frente a la real dimensión de las funciones de la Entidad. No obstante, podrá hacerse con posterioridad, si las condiciones de la recepción así lo ameritan.



f) Abstenerse de emitir, públicamente, juicios o comentarios sobre la situación política nacional, las instituciones y autoridades estatales, partidos y líderes políticos, hechos con trascendencia política y cualquier otro asunto que pueda afectar la imagen de la Defensoría del Pueblo.

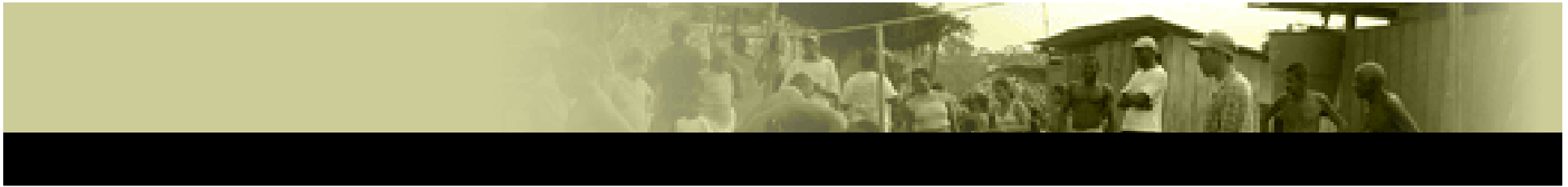
g) En el evento en que sea necesario referirse a alguno de los temas previstos en el punto anterior, se procederá a informar la posición institucional correspondiente, con base en los pronunciamientos hechos por el Defensor del Pueblo en desarrollo del ejercicio de la Magistratura Moral.

h) En el evento en que un funcionario de la Defensoría del Pueblo presencie la detención de una persona, su intervención será procedente para prevenir abusos o excesos de la fuerza pública o autoridades estatales, limitándose en caso de captura a solicitar información respecto del sitio en el que será recluido el afectado a fin de iniciar la gestión defensorial a que haya lugar.



i) Deberá evitarse el protagonismo, para lo cual se mantendrá una actitud discreta en las actuaciones públicas de todo orden, sin interferir ni entorpecer las actuaciones oficiales legítimas de los organismos competentes.

j) Se evitará la exposición de actividades a la prensa o a cualquier medio de comunicación. Solo está autorizado para dirigirse a éstos, el Defensor del Pueblo y los Defensores Regionales y Seccionales, sólo en aquellos casos autorizados por los Macro procesos de Magistratura Moral y Comunicaciones, y de conformidad con los parámetros previstos por estos Macro procesos.



OBLIGACIONES DE DEFENSORES REGIONALES Y SECCIONALES

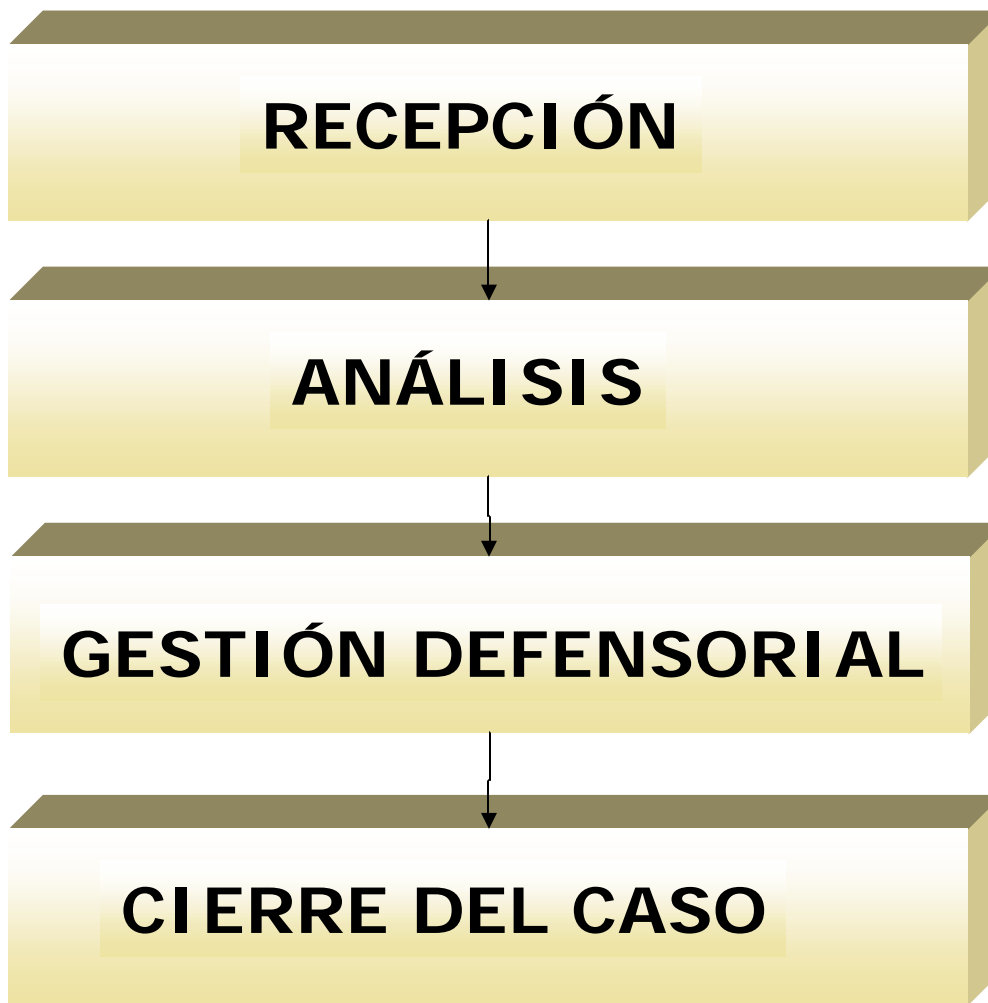
- Disponer de un lugar adecuado para recibir a los peticionarios. Este espacio debe garantizar la confidencialidad y propiciar un ambiente de confianza.
- En aquellas situaciones en las que la presencia del peticionario en la sede de la Defensoría Regional o Seccional pueda generarle a éste temor de represalias por parte de terceros, se debe disponer de un lugar seguro para recibir su petición.
- Si las peticiones se reciben en lugares distintos a las sedes de la Defensoría del Pueblo, se deberá adecuar un espacio que reúna las condiciones de seguridad apropiadas. Si esto no es posible, se procederá a solicitar al peticionario que continúe el relato en la respectiva sede.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

PROCESOS Y ESTRUCTURA





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

RECEPCIÓN

Es el proceso mediante el cual, se capturan las peticiones ciudadanas, los casos y las informaciones con criterios de celeridad, pertinencia, oportunidad y compromiso

ANÁLISIS

Es el mecanismo a través del cual se califican y evalúan de manera experta, oportuna y ágil, la petición ciudadana, el caso o la información con el fin de determinar su admisión o pertinencia y, en este caso, la gestión defensorial que se deberá desarrollar.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

GESTIÓN DEFENSORIAL

Es el proceso a través del cual, se adelantan de manera ágil, oportuna y experta todas las acciones defensoriales necesarias, encaminadas a atender la petición ciudadana, el caso o la información y a comunicar y explicar al ciudadano la gestión adelantada, los alcances de la misma y sus resultados parciales.

CIERRE DEL CASO

Es el proceso mediante el cual se evalúa de forma experta las gestiones adelantadas con el fin de determinar la conclusión del caso e informar y explicar al beneficiario esta decisión y su fundamento.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

UNIDAD DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS

UNIDAD DE ASESORIA Y CONSULTA

**UNIDADES OPERATIVAS NACIONALES
Y REGIONALES DE GESTIÓN DEFENSORIAL**

COMITÉ DE ATENCIÓN



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

UNIDAD DE RECEPCIÓN Y ANÁLISIS

Es el grupo de trabajo integrado por cuatro abogados altamente calificados. La Unidad de Recepción y Análisis funcionará bajo la dirección del Comité de Atención y contará con el apoyo administrativo de un auxiliar administrativo y una secretaria.

El Comité de Atención elegirá un coordinador de la Unidad, de los abogados adscritos a la misma.

En las Defensorías Regionales de Antioquia, Atlántico, Bogotá, Santander y Valle se conformará un Grupo de Recepción y Análisis con dos abogados y bajo la coordinación del respectivo Defensor Regional. En las demás Defensorías Regionales y Seccionales, el Defensor Regional o Seccional será el encargado de la recepción y análisis.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

UNIDAD DE ASESORÍA Y CONSULTA

Esta Unidad reemplaza al Centro de Atención Ciudadana, cuya sede es la ciudad de Bogotá. La Unidad de Asesoría y Consulta es el grupo de trabajo que centralizará la atención de todos los ciudadanos que acuden de manera personal a sede central de la Defensoría del Pueblo, les brindará asesoría, absolverá sus inquietudes y las resolverá por gestión directa, según los criterios que más adelante se presentan.

La Unidad de Asesoría y Consulta estará adscrita a la Defensoría del Pueblo Regional Bogotá y funcionará bajo la dirección del Defensor del Pueblo Regional Bogotá y la coordinación del Macro proceso de Atención. Estará conformada por 6 profesionales y contará con el apoyo de 20 defensores públicos para las áreas de civil, familia, laboral, administrativa y penal.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

La Defensora del Pueblo Regional Bogotá nombrará un coordinador de la Unidad de los seis profesionales adscritos a la misma. El soporte administrativo de la Unidad estará conformado por cuatro auxiliares administrativos.

Con el apoyo de dos defensores públicos, las Defensorías Regionales y Seccionales conformarán un Grupo de Asesoría y Consulta encargado de atender a los ciudadanos que acuden de manera personal a la Defensoría del Pueblo Regional o Seccional respectiva, les brindará asesoría, absolverá sus inquietudes y las resolverá por gestión directa.

Las asesorías y consultas serán registradas inmediatamente en el sistema de información, así como la gestión que se realizó y se archivarán en el mismo momento, por petición absuelta.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

UNIDADES OPERATIVAS NACIONALES Y REGIONALES DE GESTIÓN DEFENSORIAL

- La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.
- La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.
- La Dirección Nacional de Defensoría Pública.
- La Defensoría Delegada para el Análisis del Riesgo de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado.

Las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales constituyen unidades operativas regionales de gestión defensorial en cada una de las áreas de competencia de las Unidades Nacionales, en su jurisdicción y según los criterios que más adelante se describen.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN

COMITÉ DE ATENCIÓN

Crease el Comité de Atención conformado por el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, el Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, el Director Nacional de Defensoría Pública, el Defensor Delegado para el Análisis del Riesgo de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado y el Coordinador del Macro proceso de Atención.



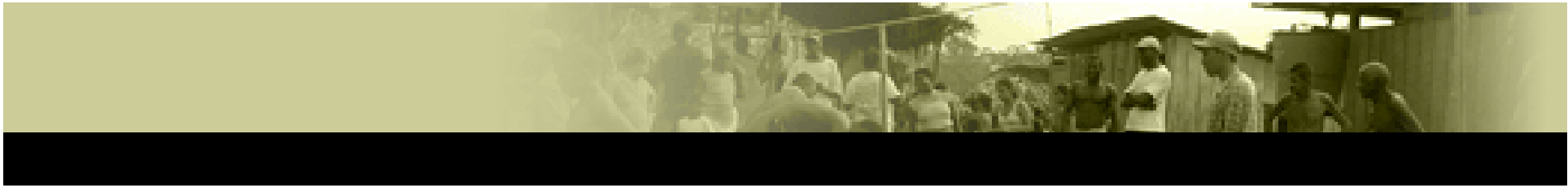
FUNCIONES DEL COMITÉ

- a) Coordinar acciones entre las diferentes Unidades Operativas que conforman el Macro proceso y entre el Esquema General de Atención y el Esquema de Atención Especializada.
- b) Intercambiar información.
- c) Evaluar el funcionamiento del sistema de atención en su conjunto y adoptar los correctivos que sean necesarios. Para lo cual, cada uno de sus miembros deberá elaborar un informe trimestral por escrito, acerca de la gestión desarrollada por cada Dirección Nacional, las observaciones y sugerencias necesarias para mejorar la efectividad de la intervención defensorial.
- d) Sugerir el diseño de proyectos y actividades relacionadas con el Esquema General de Atención.
- e) Dirigir la Unidad de Recepción y Análisis.



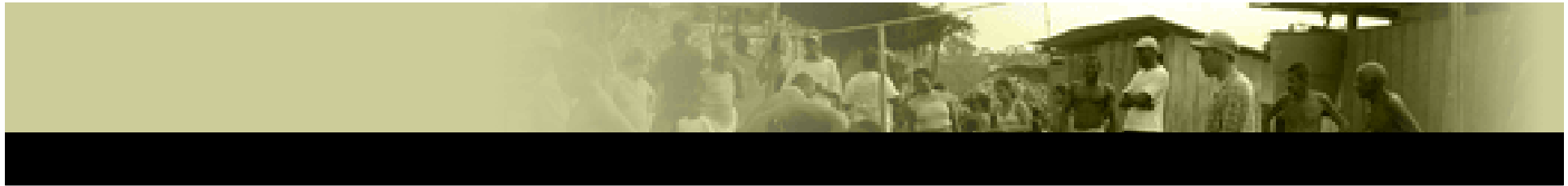
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

De conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 24 de 1992, le corresponde a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, la función de tramitar de oficio o a petición de cualquier persona las solicitudes y quejas y abogar, en forma inmediata, oportuna e informal, por la solución del objeto de las mismas ante las autoridades y los particulares concernidos.



DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

- Dirigir, coordinar, asesorar y supervisar las funciones de atención y trámite de peticiones en las Defensorías Regionales y Seccionales.
- Remitir a las Defensorías Regionales y Seccionales las peticiones que por competencia deban ser gestionadas por éstas.
- Avocar el conocimiento de las peticiones que por su naturaleza y características deban ser tramitadas por la misma.
- Ejercer el control en las Defensorías Regionales y Seccionales sobre los resultados de la gestión realizada y hacer seguimiento al registro de las peticiones.
- Resolver los conflictos de competencia que se presenten entre las Defensorías Regionales y Seccionales en la atención de las peticiones, de conformidad con los parámetros previstos en el acápite de competencia funcional.
- Proyectar las opiniones, informes, recomendaciones y observaciones frente a violación o amenaza de derechos humanos para el Defensor del Pueblo.



FUNCIONES REGIONALES Y SECCIONALES

- Atender y tramitar las peticiones presentadas o las que de oficio se avoquen y en forma inmediata, oportuna e informal, abogar por la solución del objeto de las mismas.
- Ejercer el control sobre los resultados de la gestión realizada y llevar el registro del trámite dado a cada una de las peticiones.
- Llevar un registro detallado de los funcionarios y particulares renuentes dentro del ámbito de su jurisdicción de acuerdo con las directrices establecidas en la materia en este Instructivo.
- Prestar apoyo a los personeros municipales en cuanto a la atención y trámite de peticiones de acuerdo con las pautas y directrices fijadas por el Defensor del Pueblo.
- Comunicar a la entidad encargada de la asignación adjudicación o vigilancia de un servicio público, la negativa o negligencia en que incurra el particular a quien se le haya atribuido o adjudicado la prestación de dicho servicio.



FUNCIONES REGIONALES Y SECCIONALES

- Poner en conocimiento de la Procuraduría General de la Nación, la conducta de los servidores públicos que hayan impedido o dificultado el desarrollo de las funciones de la Defensoría del Pueblo.
- En las Regionales de Antioquia, Atlántico, Bogotá, Santander y Valle del Cauca, conformar las Unidades Operativas de Recepción y Análisis, y de Gestión Defensorial. En las restantes, la etapa de Recepción y Análisis estará a cargo del respectivo Defensor Regional o Responsable de la Oficina Seccional.
- Proyectar para el Defensor del Pueblo las opiniones, informes, recomendaciones y observaciones de carácter regional frente a amenaza o vulneración de los derechos humanos.
- Velar por el estricto cumplimiento de los criterios establecidos en el presente instructivo.



PETICIONES

La petición es todo hecho del que se tenga conocimiento o todo requerimiento presentado en forma verbal o escrita, mediante el cual, a partir de la descripción de unos hechos, se evidencie la necesidad de:

- Orientar e instruir.
- Procurar la defensa.
- Mediar.
- Actuar como conciliador en las controversias jurídicas.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

ASESORÍA

QUEJAS

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

**SOLICITUD DE MEDIACIÓN DE
CARÁCTER HUMANITARIO**

SOLICITUD DE CONCILIACIÓN



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

ASESORÍA

La asesoría consiste en orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o ante las entidades de carácter privado, con base en la experiencia cualificada del profesional que la brinda.

La función de instruir a los ciudadanos va encaminada a indicarle el contenido y el alcance de sus derechos, y la de orientación, se refiere a la labor pedagógica de señalarle las entidades de carácter público o privado a las que debe acudir; el trámite que debe seguir, y la respuesta que de acuerdo con las obligaciones constitucionales y legales, debe garantizar la materialización de sus derechos amenazados o conculcados.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

QUEJAS

Se entiende por queja aquella petición que contiene manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, que provengan de actuaciones irregulares u omisiones de los servidores públicos; de particulares que obran por instigación de éstos, con su consentimiento expreso o tácito, tolerancia manifiesta o resultantes del incumplimiento del deber de respeto y garantía que tiene el Estado; así como de los particulares que actúan o deban actuar en ejercicio de funciones públicas o a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, y de los actores armados del conflicto interno.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

Se define como aquella petición en la que se precisa la intervención de la Defensoría, con el fin de que, conjuntamente con las partes en conflicto, se inicie un proceso de diálogo para que éstas reconsideren sus posiciones en cuanto al problema en disputa, con miras a encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que satisfaga sus intereses legítimos.

De conformidad con la Constitución Política y la Ley 24 de 1992, la Defensoría del Pueblo tiene la función de mediar en las peticiones colectivas formuladas por organizaciones cívicas o populares frente a la administración pública, y ante los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten servicios públicos, cuando aquellos lo soliciten en defensa de los derechos que presuman violados.



REQUISITOS:

- La mediación debe ser solicitada por alguna de las partes en conflicto.
- La Defensoría del Pueblo debe contar con la aquiescencia expresa de ambas partes, para cumplir como mediador.
- El profesional de la Defensoría del Pueblo que desarrolle la labor de mediación, debe tener en cuenta que su función es la de facilitar una solución satisfactoria para las partes y de instarlas para que lleguen a un acuerdo. Durante el desarrollo de la misma, deberá observar una actitud de plena neutralidad y propenderá por el mutuo respeto de quienes participen en el proceso de mediación.
- La actuación de la Defensoría del Pueblo debe buscar la prevención de la amenaza o impulsar el cese de la vulneración de los derechos humanos.
- La actuación de la Defensoría del Pueblo no puede impedir en ningún caso, la gestión legítima de las autoridades.



SOLICITUD DE MEDIACIÓN DE CARÁCTER HUMANITARIO

De acuerdo con el artículo 95 de la Constitución Política, es deber de los asociados “obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas”. En desarrollo de este deber, la Defensoría del Pueblo adelantará labores de mediación humanitaria, en las siguientes situaciones:

1. Toma de instalaciones públicas u oficiales por parte de grupos o comunidades que reclaman garantías para el ejercicio de sus derechos.
2. Motines y situaciones de hecho en los centros de reclusión.
3. Mediación ante los actores armados por situaciones de secuestro o desaparición forzada de personas protegidas por el Derecho Internacional Humanitario.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

SOLICITUD DE CONCILIACIÓN

La conciliación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, mediante el cual dos o más personas, trabadas entre sí por causa de una controversia jurídica, se reúnen con el fin de componerla con la intervención de un tercero neutral y calificado, llamado conciliador. El conciliador, además de proponer fórmulas de acuerdo, da fe de la decisión de arreglo y le imparte su aprobación. El convenio al que se llega como resultado del acuerdo es obligatorio y definitivo para las partes que concilian.

La Ley 640 de 2001 atribuyó a los Defensores Regionales y Seccionales, la función de adelantar conciliaciones extrajudiciales en derecho, en materia civil, laboral y de familia, constituyéndose como requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción civil y de familia.



DEFENSOR REGIONAL O RESPONSABLE DE LA SECCIONAL DEBERÁ:

- Verificar la capacidad legal de las partes para intervenir en la conciliación.
- Ilustrar a las partes sobre el objeto, alcances y límite de la conciliación.
- Actuar como facilitador para lo cual propondrá fórmulas de arreglo.
- La gestión debe buscar la prevención de la amenaza o impulsar el cese de la vulneración de los derechos humanos. Asimismo, se debe impedir que se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles.



CONTENIDO DE LAS PETICIONES

- Identificación del peticionario y los presuntos afectados.
- Los hechos en que se fundamenta la petición descritos en forma clara y precisa, y la documentación necesaria que les sirva de soporte.
- Lugar y fecha en que ocurrieron los hechos y demás circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan esclarecer los mismos.
- Dirección y teléfono de contacto o dirección electrónica, para envío de comunicaciones.
- Las solicitudes de conciliación deberán contener, además de lo anterior, el nombre de las personas a citar, los hechos motivo de la conciliación, las pretensiones, la relación de pruebas a aportar y la estimación de la cuantía en que se fundamenta la petición, cuando sea necesario.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

**PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE
DE QUEJAS**

MODALIDADES PARA AVOCAR CONOCIMIENTO

POR PETICIÓN DE PARTE

- Por la víctima o el afectado, sus familiares, o por cualquier persona, sin distinción alguna.
- Por cualquier servidor público.
- Por organizaciones no gubernamentales de derechos humanos, organizaciones humanitarias, gremiales, empresariales, sindicales, indígenas, religiosas o por cualquier otra organización privada nacional o extranjera.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

**PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE
DE QUEJAS**

MODALIDADES PARA AVOCAR CONOCIMIENTO

DE OFICIO

- La información proveniente de cualquier medio de comunicación social, nacional o extranjero.
- La información registrada por la Defensoría del Pueblo durante sus visitas periódicas o urgentes a instituciones del Estado o en su labor de acompañamiento a los grupos vulnerables.
- La información proveniente de cualquier otra fuente confiable.



RECHAZO DE LAS PETICIONES

- No reúnan las características esenciales.
- No contengan la información mínima necesaria, y pese a habersele requerido al peticionario que ampliara, aportara o subsanara la misma, éste no haya cumplido lo solicitado en el término previsto.
- No se hallen dentro de la misión de la Defensoría del Pueblo.
- Carezcan de fundamento, esto es, cuando de su contenido no se pueda establecer claramente una amenaza o violación de los derechos humanos o una infracción al Derecho Internacional Humanitario.
- Proviengan de anónimos poco descriptivos, confusos, apócrifos o con expresiones infamantes u ofensivas.



GESTIÓN DEFENSORIAL

- Documentación del caso
- Identificación del contenido y alcance del derecho vulnerado
- Calificación de la conducta vulneratoria
- Determinación de los presuntos responsables



ACTUACIÓN DEFENSORIAL

1. Gestión directa

- a) Cuando existe peligro inminente de vulneración de los derechos humanos.
- b) En todas aquellas situaciones en las que la amenaza, vulneración o la infracción tiene el carácter de persistente.
- c) Cuando de la petición se infiera de forma clara que hay una amenaza o vulneración al derecho a la vida, la integridad personal y la libertad.
- d) En aquellas circunstancias que requieran el desarrollo de una gestión humanitaria.
- e) Cuando la amenaza, vulneración o infracción afecte los derechos de la niñez, de la población desplazada, los grupos étnicos y en aquellos casos en que estén comprometidos los derechos a la vida o a la integridad personal de la población carcelaria o penitenciaria.



ACTUACIÓN DEFENSORIAL

- 2. Gestión ordinaria**
- 3. Gestión en bloque**
- 4. Jornadas de atención descentralizadas**
- 5. Gestión por problemáticas**
- 6. Gestión defensorial para grupos vulnerables**

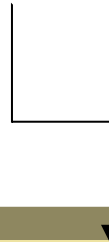


DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEFENSORIAL

DE LA TERMINACIÓN DE LA GESTIÓN DEFENSORIAL



Gestión defensorial agotada
Imposibilidad de verificar los hechos objeto de la petición
Terminación por desistimiento
Terminación por inexactitud de la información



FUNCIONARIOS RENUENTES



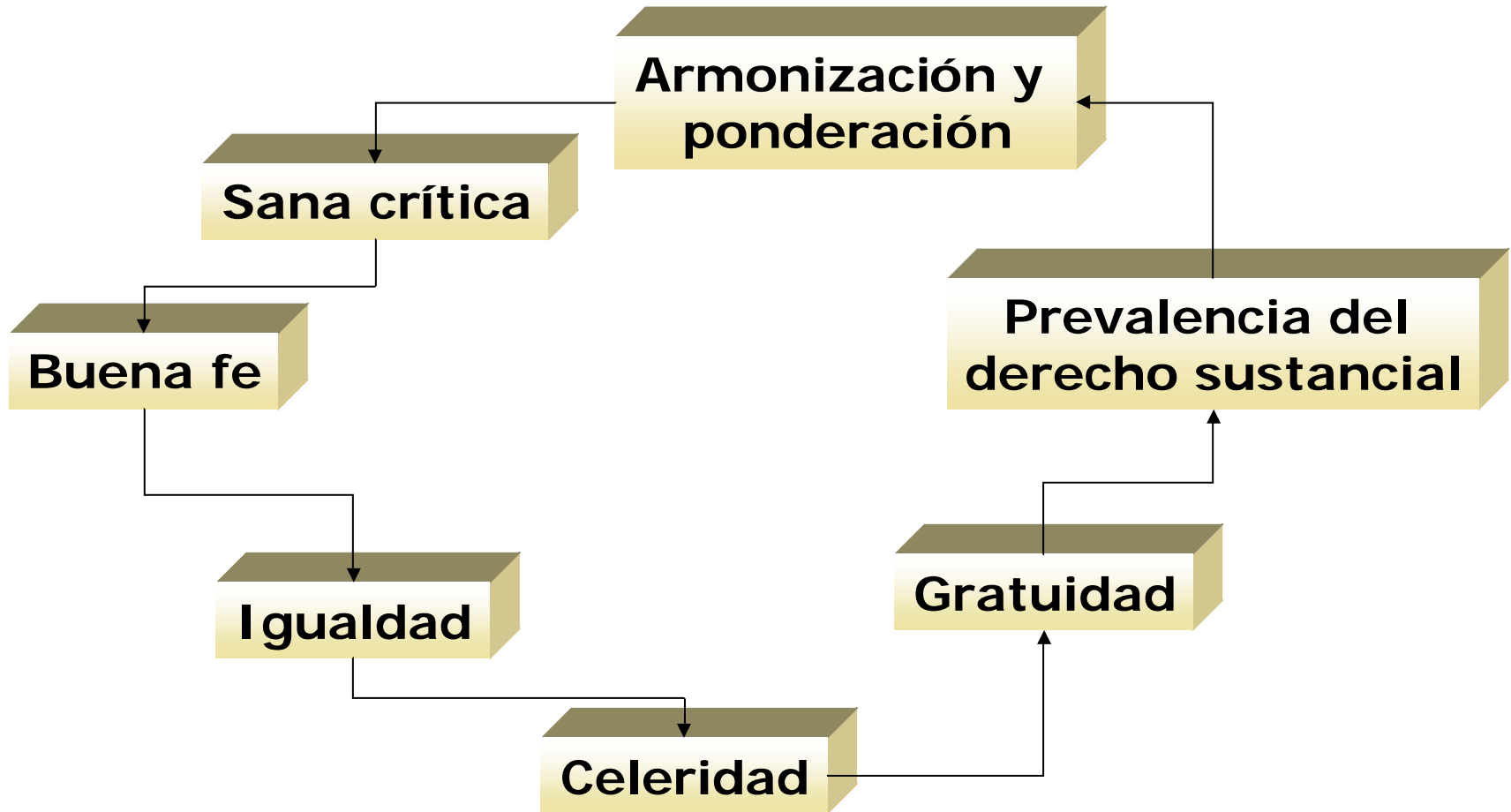
1. De manera expresa se niegue a responder una solicitud de la Defensoría del Pueblo o entorpezca las labores de la entidad.
2. Después de dos requerimientos escritos no absuelva o no responda de manera idónea o eficaz a las solicitudes de la Defensoría.
3. Injustificadamente en dos o más ocasiones responda a la institución en un plazo mayor de cinco (5) días.



DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES

El litigio defensorial es el ejercicio de los mecanismos e instrumentos legales en procura de la solución de todos aquellos conflictos y reivindicaciones sociales que amenacen o vulneren los derechos humanos, susceptibles de ser resueltos a través de un proceso judicial, previo el agotamiento de todas las formas de gestión defensorial.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

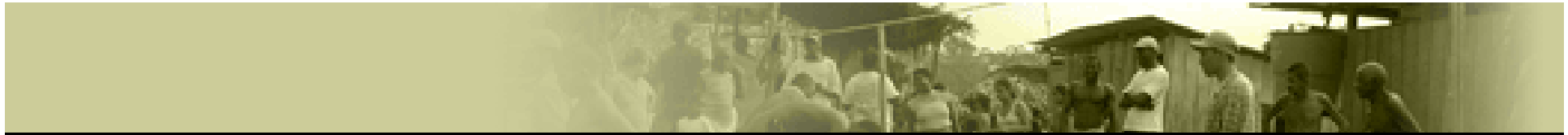




CRITERIOS GENERALES PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

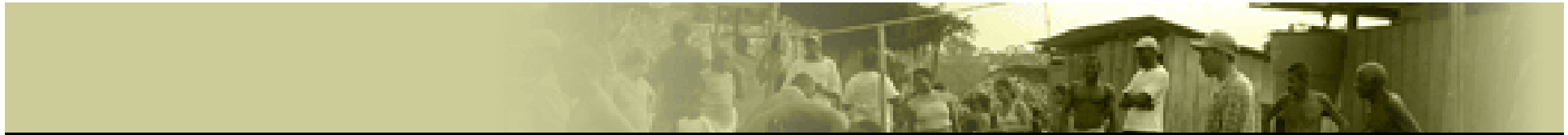
Cuando exista vacío de defensa respecto de las personas, grupos o derechos amenazados o vulnerados. Existe vacío de defensa respecto de las personas o grupos, cuando éstos están en la imposibilidad de promover por si mismos la defensa de sus derechos amenazados o vulnerados. Igualmente, cuando exista una amenaza o violación de un derecho colectivo y éste no cuente con un actor interesado en promover su defensa.

Cuando se trate de un asunto que por su trascendencia social o repercusiones generales, justifique la intervención de la Defensoría del Pueblo, para lograr el impulso y la efectividad de los derechos humanos afectados. Existe trascendencia social o repercusión general, cuando la amenaza o vulneración de los derechos humanos constituya un hecho notorio que afecte sectores de población en especiales condiciones de vulnerabilidad.



CRITERIOS GENERALES PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

Cuando se amenacen o vulneren los derechos de personas o grupos que se hallen en particulares circunstancias de indefensión o desamparo. Las circunstancias de indefensión o desamparo se configuran cuando la situación de abandono y de pobreza que caracteriza a personas marginadas de los beneficios de la organización social, tiene como efecto la imposibilidad práctica de asumir una adecuada y oportuna defensa de sus intereses y derechos. Igualmente, se configura en personas que por su condición social, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta. Las circunstancias o relación de indefensión en que se halle una persona se evaluarán en concreto, teniendo en cuenta la ficha socioeconómica adoptada por la Defensoría del Pueblo. En su defecto, se tomará como referencia los datos del sistema de información básica de estratificación socioeconómica.

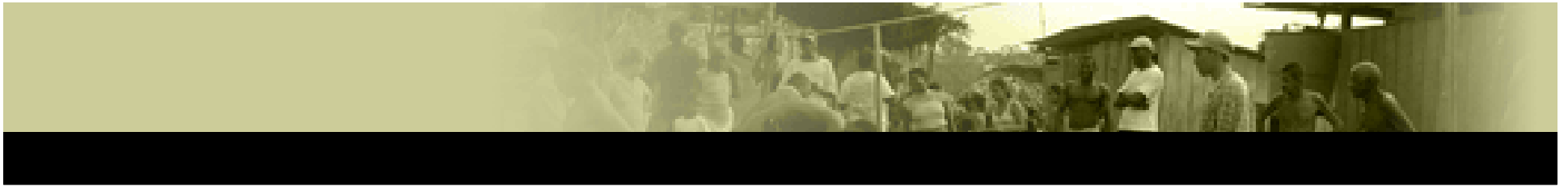


CRITERIOS GENERALES PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

Cuando una decisión judicial amenace o vulnere de manera ostensible la efectividad de los derechos humanos.

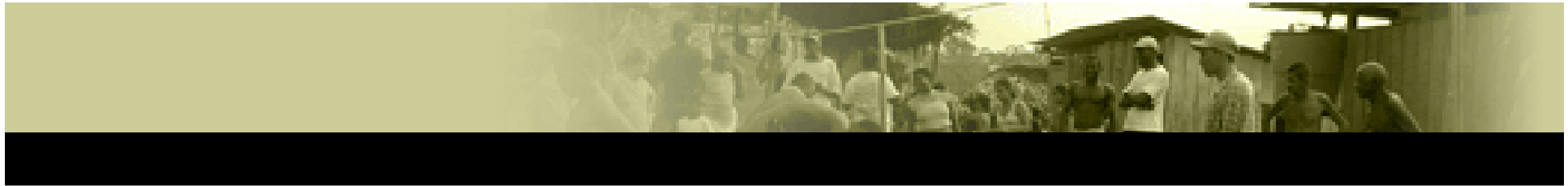
En desarrollo de estudios o acciones que adelanten las diversas dependencias de la Defensoría del Pueblo y luego de que se hayan agotado todas las formas de acción y gestión defensorial para resolver el asunto.

Cuando una decisión judicial genere un conflicto de derechos. Opera en el evento en que la decisión judicial que protege derechos humanos, a su vez menoscaba otros derechos que deben prevalecer sobre los protegidos. En este caso, sólo procederá el litigio defensorial cuando la decisión no haya hecho tránsito a cosa juzgada.



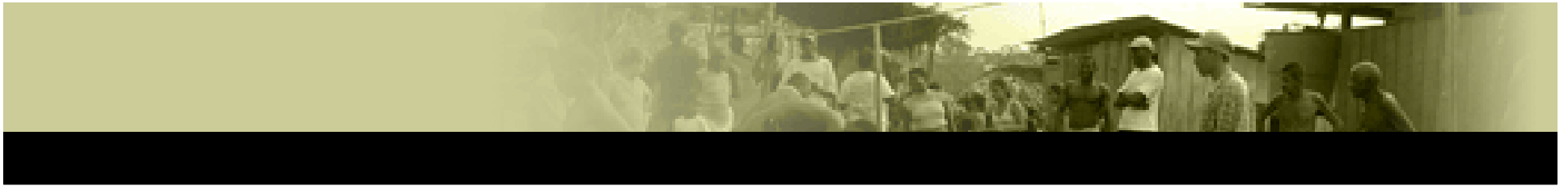
CRITERIOS GENERALES PARA LA ACTUACIÓN OFICIOSA

- Cuando exista una ostensible violación de derechos fundamentales de personas que no puedan promover su propia defensa, en virtud de su manifiesto estado de indefensión.
- Cuando exista una ostensible violación de derechos colectivos y la entidad encargada de velar por su protección ha contribuido a ese menoscabo por su acción o su omisión.
- Cuando se pretenda velar por el cumplimiento de una norma de carácter general, cuya inobservancia acarrea la violación de derechos humanos.
- Cuando en el ordenamiento jurídico existan normas incompatibles con derechos y libertades consagrados en la Constitución Política o con tratados internacionales ratificados por Colombia que versen sobre derechos humanos.



CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DEL LITIGIO DEFENSORIAL

1. La inviabilidad de la acción, esto es, que la acción o intervención que se pretenda realizar no cumpla con los requisitos de procedibilidad sustancial y adjetiva establecidos en la ley y en la jurisprudencia.
2. El carácter meramente patrimonial de los derechos que se pretendan invocar, salvo que se trate de una acción de grupo y de acuerdo con los criterios establecidos en este Instructivo.
3. La mala fe o la temeridad puesta en evidencia en la solicitud presentada.
4. Cuando se concluya de manera clara que la solicitud se refiere a un interés particular que riñe con el interés general.



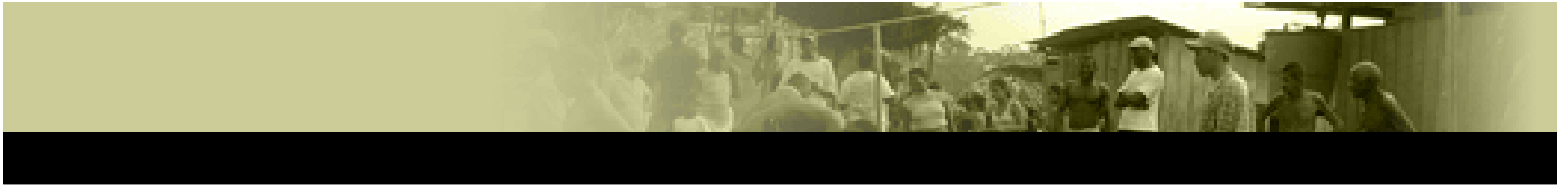
COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

a) Competencia preferencial del Defensor del Pueblo

Cuando lo considere necesario, el Defensor del Pueblo, en desarrollo de las especiales facultades que le otorga la Constitución y la ley, podrá asumir directamente o por medio de un delegado especial cualquiera de las funciones en materia de recursos y acciones judiciales.

b) La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales

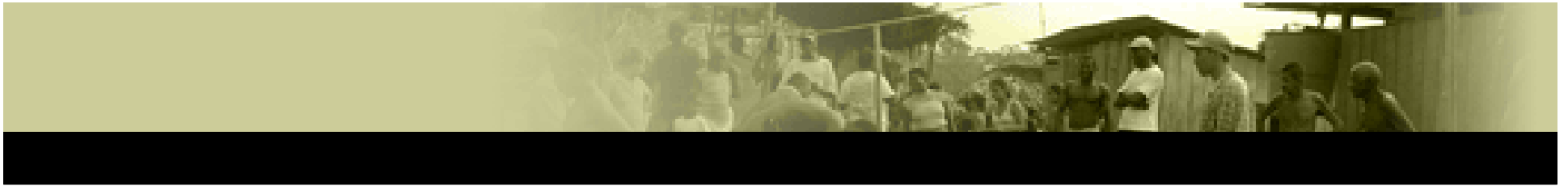
Son funciones de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, la coordinación nacional del litigio defensorial en materia de acción de tutela, acción de cumplimiento, recurso de hábeas corpus, acciones populares y de grupo, acciones públicas de nulidad e inexecuibilidad por inconstitucionalidad en los términos establecidos en la ley y cuando sean procedentes.



COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

c) La Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales

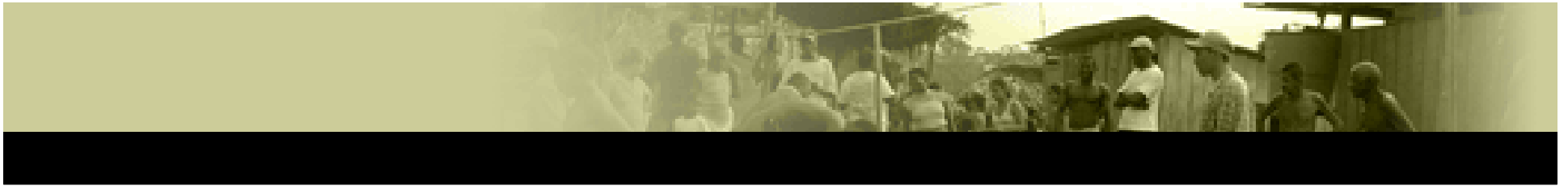
Le corresponde a la Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales, sin perjuicio de la competencia de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, proyectar para la consideración del Defensor del Pueblo e interponer las demandas e intervenciones ante la Corte Constitucional, de las normas directamente relacionadas con los derechos constitucionales, en los términos previstos en el régimen procedimental del control constitucional y según los criterios y procedimientos establecidos en este Instructivo



COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

d) Las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales

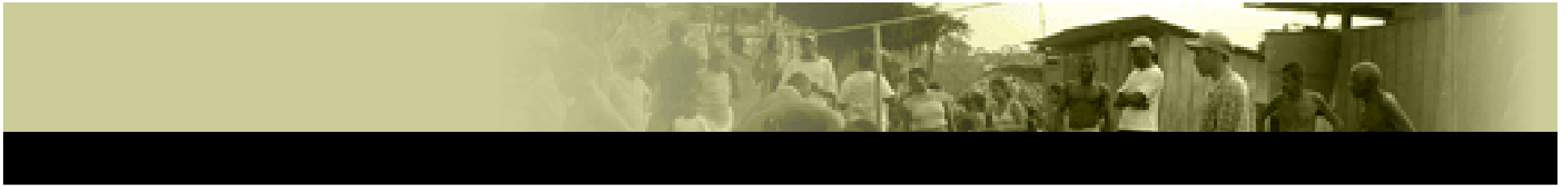
Corresponde a las Defensorías Regionales y Seccionales adelantar el trámite de las solicitudes respecto de las diferentes modalidades del litigio defensorial referidas al recurso de hábeas corpus, a las acciones de tutela, cumplimiento, populares, de grupo y nulidad, que se interpongan ante los despachos judiciales de su ámbito territorial, contra particulares o autoridades públicas, cualquiera que sea la jerarquía y sean éstas del orden nacional, departamental o municipal, de conformidad con los criterios establecidos en el presente instructivo.



COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

La Defensoría del Pueblo Regional Bogotá realizará el trámite y seguimiento de las acciones y/o recursos de que conoce la Corte Suprema de Justicia y la Defensoría del Pueblo Regional Cundinamarca realizará el trámite y seguimiento de las acciones y/o recursos de que conoce el Consejo de Estado.

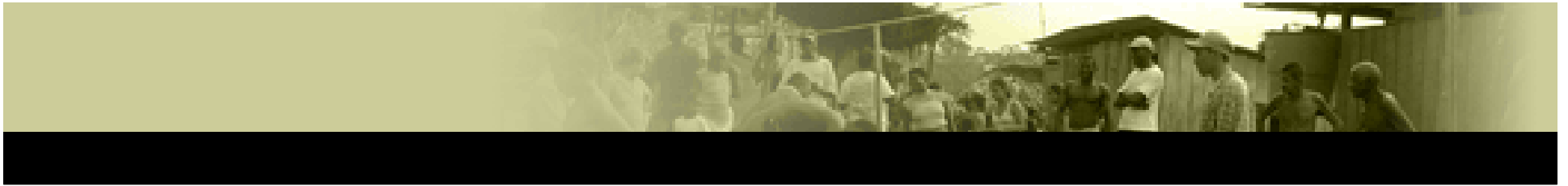
Las peticiones de hábeas corpus deberán ser asumidas, a prevención, por la dependencia que primero tenga conocimiento de ellas, salvo que su instauración deba hacerse en otro lugar, evento en el cual se pondrán en conocimiento inmediato de la Defensoría Regional o Seccional que tenga competencia territorial.



COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

e) Los defensores públicos

Los defensores públicos apoyarán la gestión de las Defensorías Regionales y Seccionales en el caso de la interposición del recurso de hábeas corpus, acciones populares y asistencia a audiencias y diligencias judiciales, según lo dispuesto en este Instructivo y bajo la dirección del respectivo defensor regional o seccional.

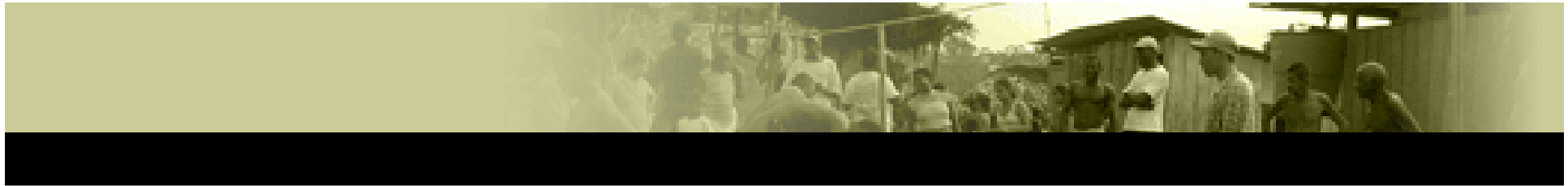


COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

f) Los personeros municipales

Por delegación expresa, los personeros municipales tendrán la facultad de interponer, coadyuvar e impugnar la acción de tutela, así como de proponer el incidente de desacato, en los casos en que proceda, a petición de parte o de oficio. En este último caso, deberá acreditarse que el afectado se encuentra en estado de indefensión o desamparo o que no puede promover su propia defensa.

Por delegación expresa, los personeros municipales podrán asumir la representación institucional en cualquier estado del proceso de acción de tutela, cuando el Defensor del Pueblo sea sujeto procesal, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 24 de 1992.

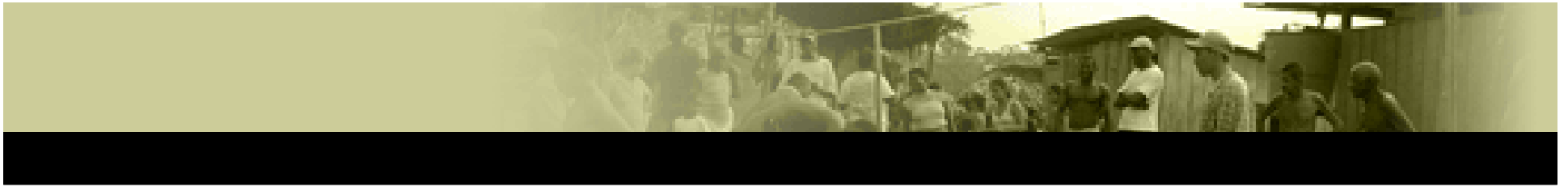


COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

f) Los personeros municipales

Si la situación que amerita el litigio defensorial hace referencia a hechos que acaecen en lugar distinto de la sede de la Defensoría del Pueblo y deba instaurarse ante autoridad judicial de dicho lugar, el personero municipal de la respectiva localidad asumirá la representación en su calidad de defensor de derechos humanos.

De estas actuaciones, los personeros municipales deben informar trimestralmente a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, de conformidad con lo estipulado en el Decreto 2591 de 1991.



COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL

g) Apoyo técnico

Las Defensorías Delegadas y la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado prestarán, en el ámbito de su competencia y cuando el caso lo requiera, apoyo técnico para el ejercicio del litigio defensorial, a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y a las Defensorías Regionales y Seccionales.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES





INTERPOSICIÓN DE ACCIONES

1. Los nombres y apellidos completos del peticionario o de su representante o apoderado, si fuere el caso. Se debe indicar el número de su documento de identidad, número telefónico y dirección, con el fin de que se surta cualquier requerimiento, información o notificación.
2. La identificación completa y exacta del afectado, si es persona distinta del peticionario.
3. La identificación completa y exacta de la autoridad o particular presuntamente responsable del agravio.
4. Un resumen o enunciación clara y precisa de los fundamentos que originan la solicitud.
5. La relación de los documentos que se aportan.
6. Las gestiones que el peticionario haya adelantado previamente.



FORMAS DE RECEPCIÓN

- Verbal
- Escrita

SITIOS DE RECEPCIÓN

1. Las Defensorías Regionales o Seccionales.
2. Las Unidades de Asesoría y Consulta de la Defensoría del Pueblo.
3. Las brigadas defensoriales de atención.
4. Las visitas a centros penitenciarios o carcelarios.
5. En cualquier parte del territorio nacional donde se halle un servidor de la Defensoría del Pueblo en ejercicio de sus funciones.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES

Análisis y clasificación de la petición

Reparto y registro

Número de registro.
Libro de registro.
Apertura de expediente.

Gestión defensorial

Asesorías
Peticiones de Litigio Defensorial

Seguimiento al litigio defensorial



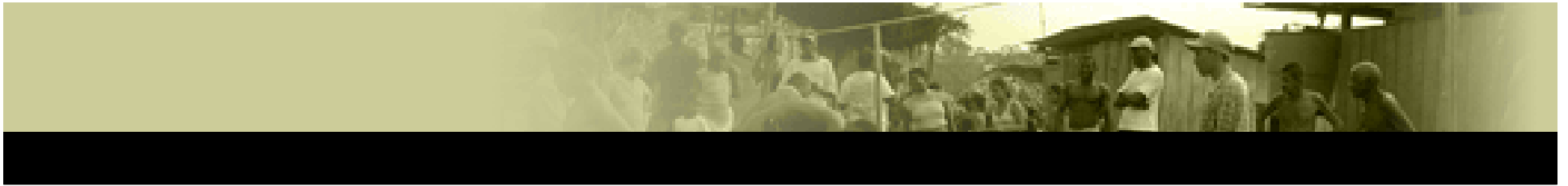
FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LAS PETICIONES

1. Una descripción sucinta de los hechos relevantes materia de la petición.
2. Una relación de los derechos amenazados o vulnerados y el análisis respecto de la amenaza o vulneración.
3. La gestión defensorial adelantada.
4. La forma de conclusión fundamentada en la gestión adelantada o en el proceso judicial.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES



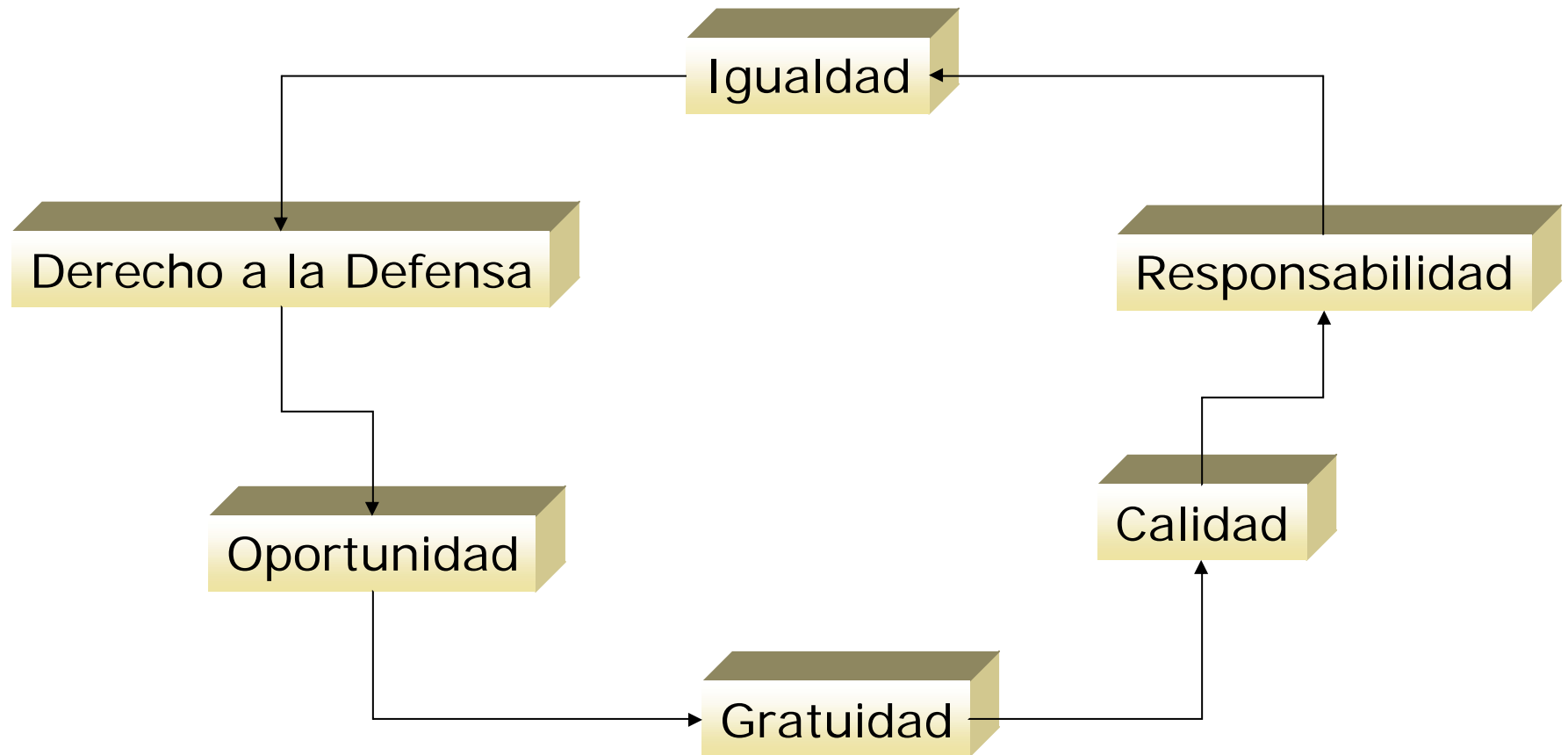
DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA

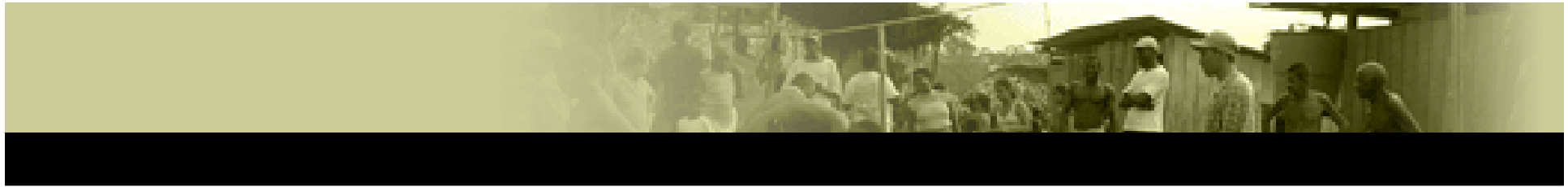
El servicio de defensoría pública tiene como finalidad facilitar el acceso a la administración de justicia y a las decisiones de cualquier autoridad pública en condiciones de igualdad y en los términos del debido proceso, con respeto de los derechos y garantías sustanciales y procesales.

La Defensoría del Pueblo prestará este servicio en favor de las personas que por sus condiciones económicas o sociales se encuentran en circunstancias de desigualdad manifiesta, para proveer por sí mismas a la defensa de sus derechos. También prestará este servicio por necesidades del proceso.



PRINCIPIOS ORIENTADORES



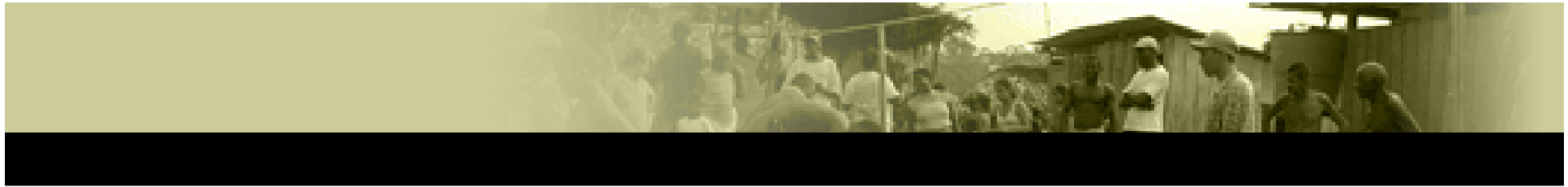


GRUPOS DE TRABAJO

El grupo de control y vigilancia de gestión tiene como finalidad propender por el mejoramiento y calidad del servicio, mediante la coordinación nacional de sus operadores, y el control de la gestión de los defensores públicos.

El grupo de registro y selección propende por el libre acceso al servicio de los interesados, de manera objetiva y transparente, para lo cual contará con un Registro Nacional de Aspirantes y los procedimientos de selección objetiva definidos en este Instructivo.

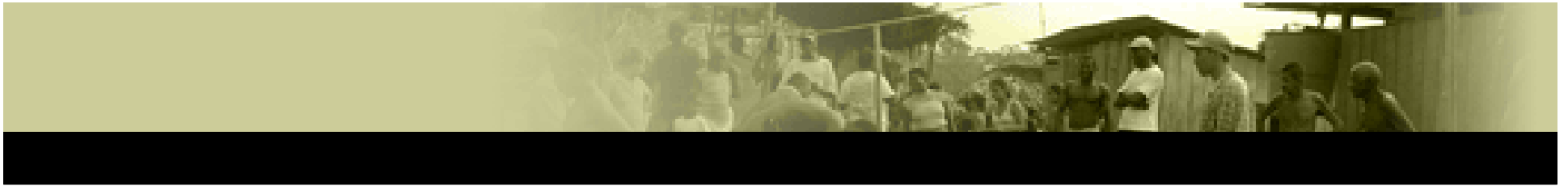
El grupo de estudios y análisis tiene como finalidad desarrollar investigaciones en temas relacionados con el sistema judicial, con la prestación del servicio de defensa, con el derecho de acceso a la justicia y con la administración de justicia.



GRUPOS DE TRABAJO

El grupo de información estadística y comunicaciones mantendrá un registro actualizado de las actividades desarrolladas por todos los operadores que conforman el servicio y un canal de comunicación que permita ofrecer información relevante para el mejoramiento continuo del servicio.

El grupo de capacitación brindará formación y capacitación continua a los operadores para la adecuada prestación del servicio de defensa técnica, mediante el mecanismo académico de las Barras de defensores públicos.



PAPEL DE LAS REGIONALES Y SECCIONALES

Atender, tramitar, repartir y supervisar las solicitudes de defensoría pública que por competencia les corresponda, de acuerdo con los criterios señalados en este Instructivo, así como coordinar con los personeros municipales la prestación del servicio.

Ejercer el control sobre los resultados de la gestión realizada y llevar el registro en el sistema de información, del trámite dado a cada una de las solicitudes de defensoría pública.

Recibir los informes mensuales que deben presentar los defensores públicos y los asesores de gestión y verificar que los mismos se ajusten formal y sustancialmente a las directrices establecidas en este Instructivo.



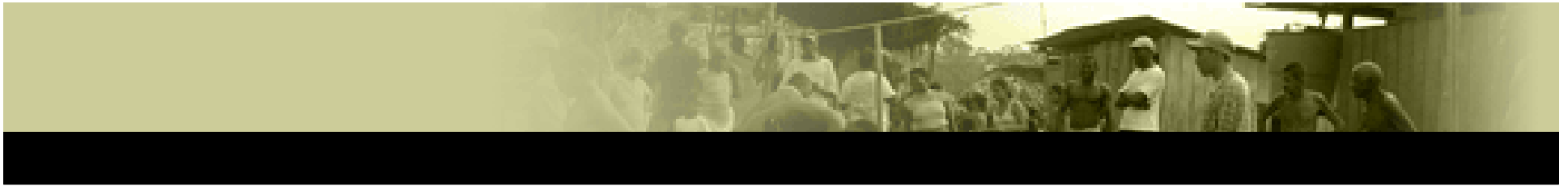
PAPEL DE LAS REGIONALES Y SECCIONALES

Realizar permanente supervisión al cumplimiento de las obligaciones contractuales de los operadores del servicio de defensoría pública.

Participar en los estudios que realice la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con los criterios establecidos por los Macro procesos de Investigación, Magistratura Moral y de Atención.

Remitir a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, bimestralmente, el informe de actividades de defensoría pública de la respectiva Regional o Seccional.

En las Regionales de Antioquia, Atlántico, Bogotá, Santander y Valle del Cauca, conformar las Unidades Operativas de Recepción y Análisis. En las restantes, las etapas de Recepción y Análisis estarán a cargo del respectivo Defensor Regional o Responsable de la Seccional.



PAPEL DE LAS REGIONALES Y SECCIONALES

Con base en los escritos presentados por los defensores públicos, remitir un informe a la Dirección Nacional de Defensoría Pública en el cual se consignen semestralmente o antes, cuando lo necesidad lo requiera, las violaciones más relevantes de los derechos humanos en el ejercicio del servicio de defensoría pública.

Dirimir los conflictos de competencia que se presenten entre las Personerías Municipales de sus respectivas jurisdicciones. Velar por el estricto cumplimiento de los criterios establecidos en el presente Instructivo.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

**PROCESO DE ATENCIÓN DIRECCIÓN
NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA**

Tipos de solicitudes en defensoría pública

Asesoría

Representación judicial

Representación extrajudicial

Modalidades para avocar conocimiento

- a) Por el potencial beneficiario, su familia o por cualquier persona sin distinción alguna.
- b) Por funcionarios o autoridades nacionales o extranjeras.
- c) Por organizaciones públicas o privadas.



ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE DEFENSORÍA PÚBLICA

Requisitos formales

Verificación de las condiciones socioeconómicas

Rechazo de las solicitudes de defensoría pública



RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE DEFENSORÍA PÚBLICA

1. No reúnan las características esenciales descritas.
2. No contengan la información mínima necesaria, y pese a haberla requerido al peticionario para que la ampliara, aportara o subsanara, éste no haya aportado lo solicitado en un término de cinco (5) días calendario.
3. No se hallen dentro de la misión de la Defensoría del Pueblo.
4. Carezcan de fundamento.
5. Provenzan de anónimos poco descriptivos, confusos, apócrifos o con expresiones ofensivas o infamantes.
6. El potencial beneficiario cuente con un representante judicial o extrajudicial que lo esté asistiendo al momento de realizar la solicitud.
7. El potencial beneficiario de defensoría pública esté vinculado a un proceso penal a través de declaratoria de persona ausente.
8. Para el área penal, en las capitales de departamento, Apartadó y Barrancabermeja, si el potencial beneficiario se encuentra en libertad, salvo en los casos de desplazamiento forzado.



LA GESTIÓN DEFENSORIAL

→ Asesorías

→ Peticiones de representación judicial y extrajudicial

Exploración

Evaluación y calificación

Formulación de estrategia o concepto

Actuación defensorial

→ Modalidades de gestión

Gestión Directa

Brigadas Defensoriales

→ Seguimiento a la gestión defensorial

→ Control de gestión

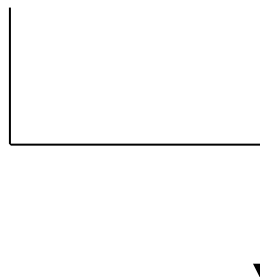


Seguimiento a la gestión defensorial

1. Revisar permanentemente las decisiones u omisiones que se presenten en el caso y registrarlas.
2. Mantener documentado de forma individual cada caso en un expediente o archivo personal.
3. Establecer un cronograma de seguimiento a las actividades que permiten realizar la estrategia formulada, incluyendo los ajustes que se lleguen a plantear.



LA TERMINACIÓN DE LOS CASOS

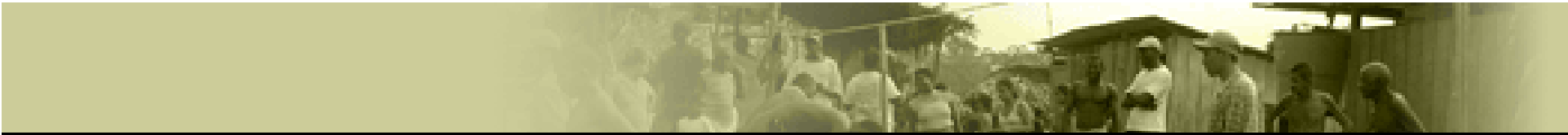


1. Petición de asesoría absuelta
2. Revocatoria del poder
3. Modificación de las condiciones económicas o sociales
4. Incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario
5. Terminación del proceso judicial
6. Terminación del trámite extrajudicial



SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANAS

El Sistema de Alertas Tempranas es el instrumento que dinamiza y desarrolla la política de prevención de la Defensoría del Pueblo. El Sistema de Alertas Tempranas implementa un conjunto de acciones que se concretan en informes y estudios analíticos de riesgo y vulnerabilidad y acciones de proyección social y fortalecimiento de la institucionalidad democrática, dirigidas a promover una respuesta integral del Estado para disuadir, disminuir, o superar las amenazas y riesgos de factible ocurrencia de violaciones masivas de derechos humanos en el contexto del conflicto armado interno.



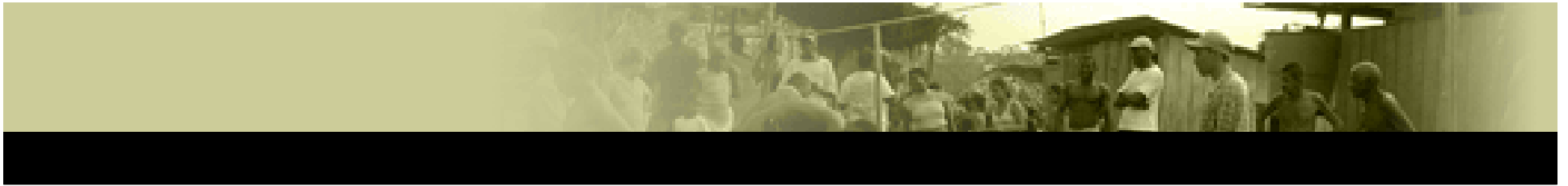
PRINCIPIOS

- Humanitario
- Protección
- Respeto por la competencia y el mandato legal
- Imparcialidad
- Celeridad



MISIÓN

Le corresponde al SAT, monitorear y analizar permanentemente las situaciones de amenazas y vulnerabilidades que afectan a la población civil, para formular hipótesis de riesgo sobre la factible ocurrencia de violaciones masivas de derechos humanos y advertir de ellas, anticipadamente, a las autoridades, con el fin de que se active un dispositivo de respuesta integral del Estado que garantice la protección de los derechos fundamentales de la comunidad en riesgo.

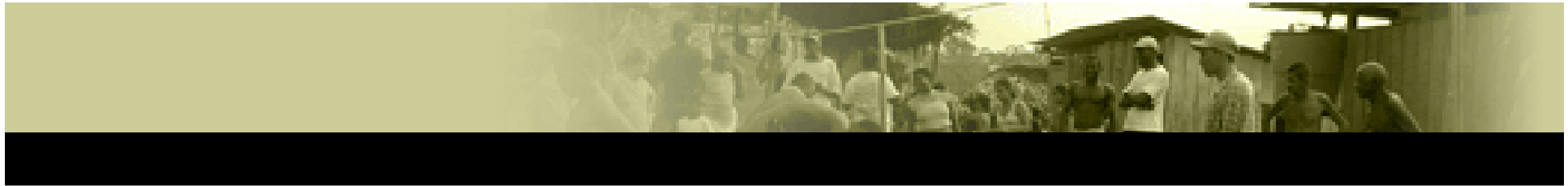


OBJETIVOS

Dinamizar los lineamientos y estrategias de una política institucional que contribuya desde el ámbito misional de la Defensoría del Pueblo a prevenir la ocurrencia de violaciones masivas de derechos humanos en el contexto del conflicto armado.

Promover la formulación y el desarrollo de una política pública y de un Sistema Nacional de Prevención de Violaciones Masivas de Derechos Humanos en el contexto del conflicto armado.

Promover el respeto y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario, con énfasis en la prevención de las violaciones masivas de derechos humanos.



OBJETIVOS

Promover la vinculación de las entidades estatales responsables y de las organizaciones sociales y líderes de las comunidades, a los planes, programas, estrategias y acciones que conduzcan a prevenir violaciones masivas de derechos humanos.

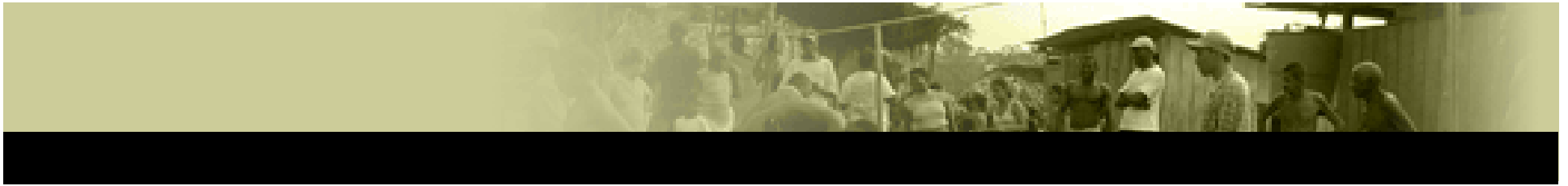
Acopiar, registrar, clasificar, verificar, analizar y evaluar información pertinente para el cabal cumplimiento de su misión.

Elaborar informes de riesgo, estudios analíticos, y demás documentos que sean necesarios para potenciar la acción del Estado y de las comunidades frente a la factible ocurrencia de violaciones masivas de los derechos humanos.



ESTRUCTURA

- **Junta Directiva**
- **El Comité de Atención**
- **El Director del SAT**
- **Coordinación Operativa Nacional**
- **Consultoría Interdisciplinaria de Pensamiento y Análisis Estratégico**
- **Grupo de Análisis Estructural y Acción Temprana**
- **Grupo de Proyección Social e Interinstitucional**
- **Analistas Regionales**
- **Apoyo informático**



Informes de riesgo ante situaciones de inminencia

el SAT emite *Informes de Riesgo Focalizado*, cuando el ámbito de la situación de riesgo advertida, poblacional y territorialmente, no trasciende la jurisdicción de un municipio. El SAT emite *Informe de Riesgo de Alcance Intermedio*, cuando el ámbito de riesgo advertido, involucra población y territorio de dos o más municipios.

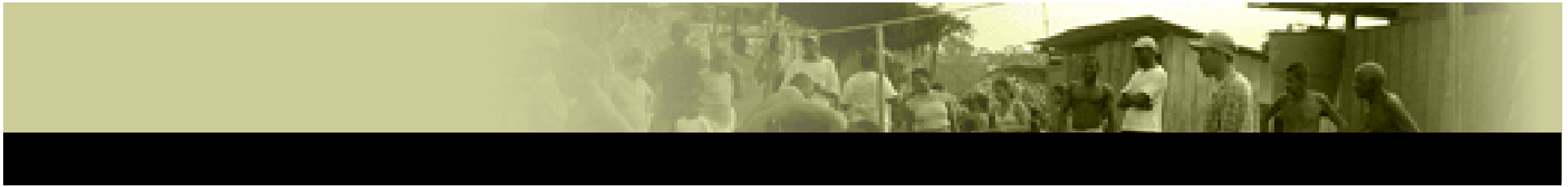
Estos informes se emiten con fundamento en un proceso de verificación y análisis de la información recaudada y de valoración de las circunstancias de tiempo, modo y lugar; dinámicas de los actores; características de la comunidad e indicios y hechos generadores del riesgo. En el informe se señalan recomendaciones generales de actuación según los mandatos y competencias de las autoridades concernidas.



Estudios de análisis estructural de riesgos y vulnerabilidades

1. Estudios analíticos subregionales de riesgo y vulnerabilidad

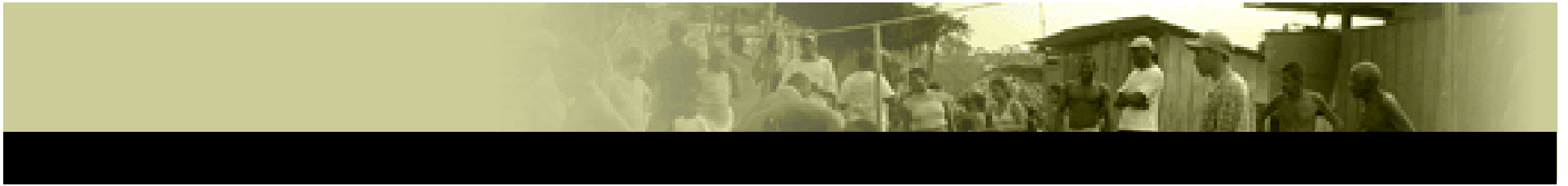
Es un documento en el que se identifican y analizan los factores de vulnerabilidad existentes en la población y los intereses estratégicos que subyacen en una territorialidad metodológicamente definida, y se valora y gradúa su incidencia en la factible concreción de amenazas y riesgos materializados en la acción de los diferentes actores armados en conflicto. El escrito concluye con la formulación de observaciones y recomendaciones a los diferentes estamentos del Estado y de la sociedad para la atención integral de la situación diagnosticada.



Estudios de análisis estructural de riesgos y vulnerabilidades

2. Panorámicas regionales de riesgo y vulnerabilidad

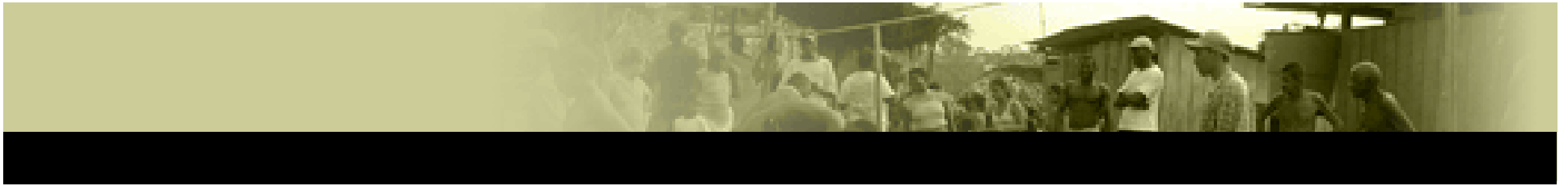
Es un documento en el que se identifican y analizan las tendencias y la geografía del conflicto armado; los factores de vulnerabilidad social, económica y política que favorecen la materialización de las amenazas y riesgos provenientes de la confrontación armada, en un departamento o en un territorio que comprende dos o más subregiones. En el documento también se describen las variables físicas y poblacionales que configuran el escenario de vulnerabilidad y concluye con la formulación de recomendaciones orientadas a la concertación de acciones y planes de prevención.



Estudios de análisis estructural de riesgos y vulnerabilidades

3. Prospección nacional de riesgo e identificación de necesidades de prevención

Es un informe anual que establece la evolución de las tendencias y la geografía nacional del conflicto armado en un lapso de tiempo determinado; describe los escenarios de confrontación y disputa actuales y futuros y propone acciones generales para orientar las políticas públicas preventivas frente a las violaciones masivas de derechos humanos y graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

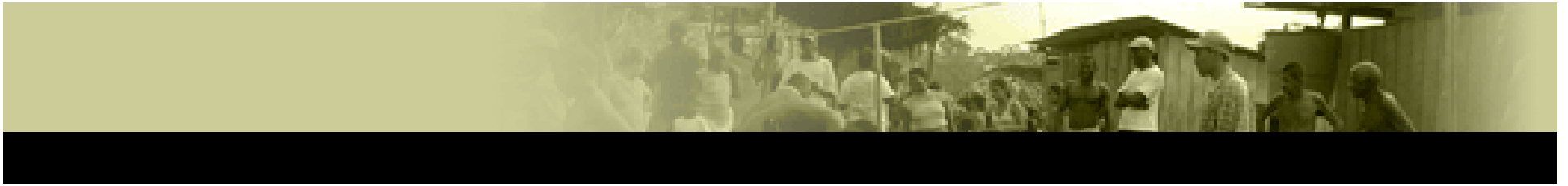


FUENTES DE INFORMACIÓN Y PARÁMETROS DE VALORACIÓN

La existencia de amenazas explícitas de agresión o ataque contra la población civil, proferidas por los actores del conflicto armado mediante listas, grafitos, panfletos, anuncios orales o intimidaciones.

La circulación de rumores y comentarios generalizados sobre la inminencia de agresión o ataque por parte de los actores del conflicto armado contra un grupo social o comunidad.

El incremento inusitado de variables o estadísticas de violencia, tales como homicidios, secuestros, desapariciones forzadas, asesinatos de líderes sociales y comunitarios y desplazamientos forzados en un lapso reciente de tiempo.



FUENTES DE INFORMACIÓN Y PARÁMETROS DE VALORACIÓN

La ocurrencia reiterada de bloqueos de vías terrestres o fluviales, bloqueos económicos o de alimentos y acciones bélicas en zonas de concentración y asentamiento de población civil.

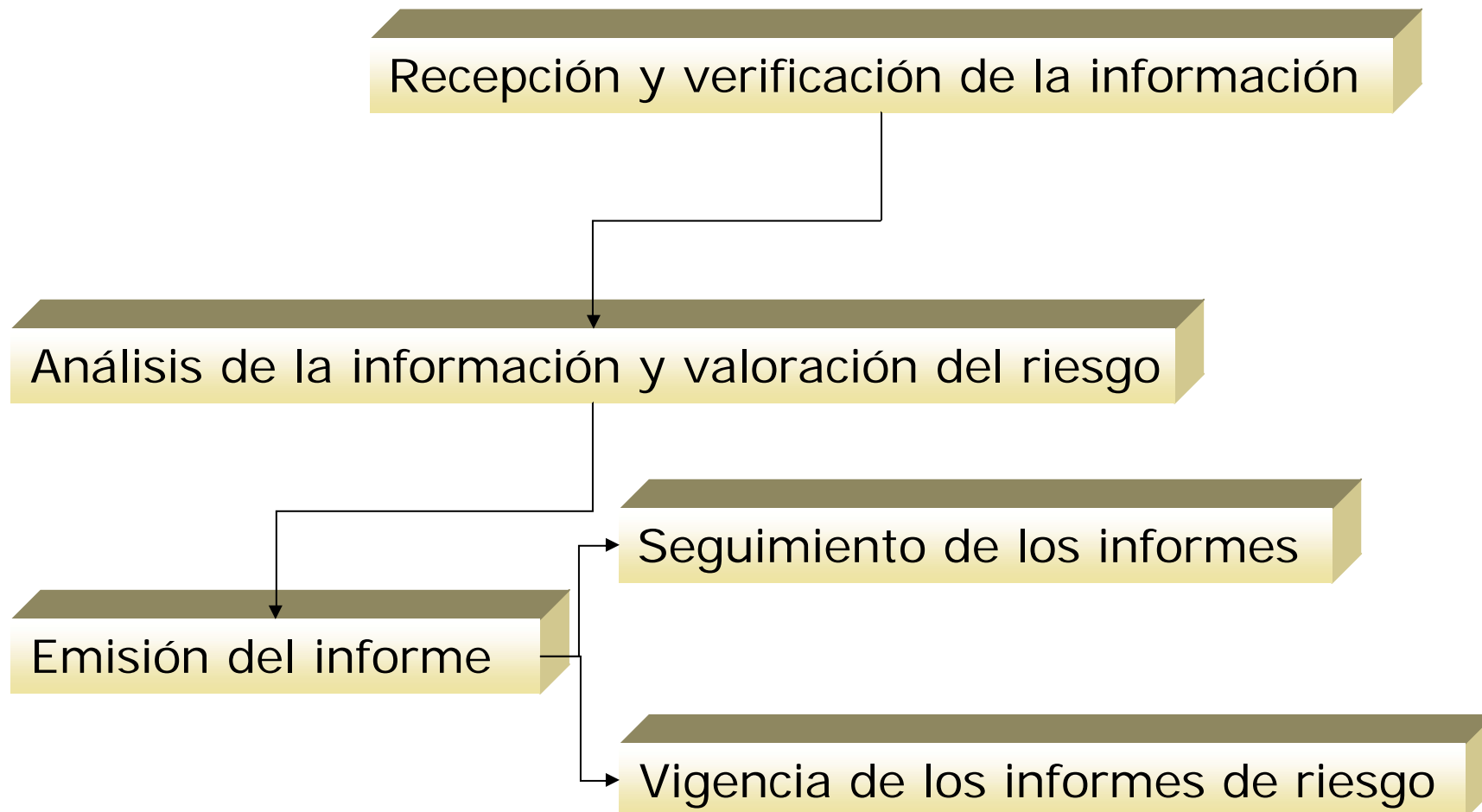
La identificación precisa de personas y grupos poblacionales objeto de amenaza colectiva, la localización geográfica de la población en riesgo y la presencia y movilidad de los actores armados que profieren la amenaza o actúan en la zona.

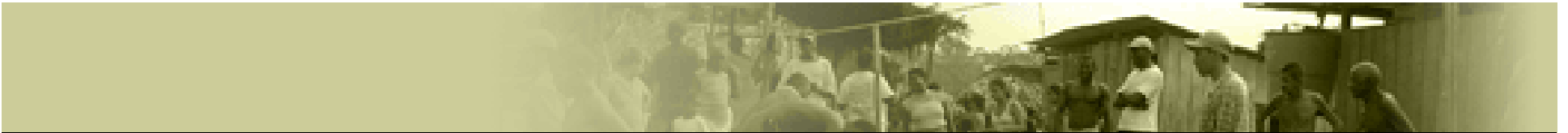
Las dinámicas y lógicas del conflicto armado en relación con el territorio y la vulnerabilidad de la población civil.



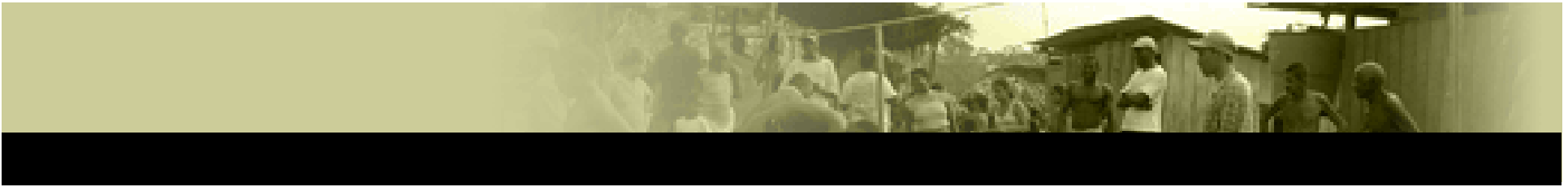
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

PROCESO DE ATENCIÓN SAT INFORMES DE RIESGO EN SITUACIÓN DE INMINENCIA



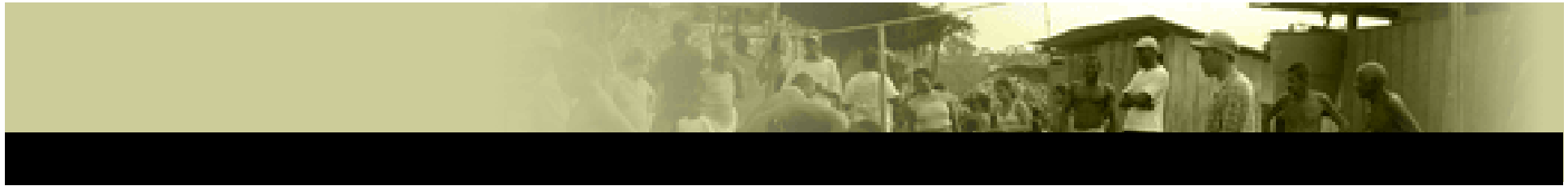


ESTRUCTURA DEL ESQUEMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



Las Unidades de Atención especializadas están conformadas por la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, la Defensoría Delegada para los Indígenas y las Grupos Étnicos, la Defensoría Delegada para los Derechos de la Niñez, la Juventud y la Mujer y la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado.

Las Unidades de Atención especializadas con el apoyo de las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales serán las responsables directas del acompañamiento a los grupos vulnerables de su competencia, de acuerdo con los esquemas que a continuación se presentan y bajo la coordinación del Macro proceso de Atención y del Comité de Atención Especializada.



COMITÉ DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

1. Coordinar acciones entre las diferentes Unidades de Atención Especializadas y entre el Esquema General de Atención y el Esquema de Atención Especializada.
2. Intercambiar información.
3. Evaluar el funcionamiento del sistema de atención especializada y adoptar los correctivos que sean necesarios. Para lo cual, cada uno de sus miembros deberá elaborar un informe trimestral por escrito, acerca de la gestión desarrollada por cada Unidad de Atención Especializada, las observaciones y sugerencias necesarias para mejorar la efectividad de la intervención defensorial.
4. Sugerir el diseño de proyectos y actividades relacionadas con el Esquema de Atención Especializada.



LÍNEAS DE ACCIÓN

1. La creación, el impulso y el fortalecimiento de los comités de derechos humanos en los centros carcelarios del país.
2. Las visitas de inspección.
3. La atención y el trámite de solicitudes de traslados de nacionales colombianos condenados en el exterior y de extranjeros condenados en Colombia.
4. La atención al inimputable y el seguimiento al cumplimiento del artículo 24 de la Ley 65 de 1993.
5. El reforzamiento de la asistencia jurídica a la población reclusa, en especial a los indígenas y mujeres cabeza de hogar.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Derechos humanos, para vivir en paz

ESQUEMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA POBLACIÓN RECLUSA DEL PAÍS

LÍNEAS DE ACCIÓN

6. El seguimiento al Programa de Nueva Cultura Penitenciaria.
7. El seguimiento a la Comisión Nacional de Vigilancia y Seguimiento del Régimen Penitenciario, Decreto 1365 de 1992.
8. La asesoría permanente a las Unidades Operativas nacionales, regionales y seccionales.



FUNCIONES

1. Tomar la declaración de los hechos de desplazamiento forzado a las personas que lo soliciten, en los términos definidos por el artículo 32 de la Ley 387 de 1997.
2. Procurar de las autoridades correspondientes el cumplimiento de las políticas de atención integral al desplazado.
3. Promover las acciones necesarias para evitar que las personas desplazadas por la violencia sean discriminadas por entidades o personas públicas o privadas.
4. Preparar estudios sobre causas y agentes de violencia generadores de desplazamiento de población civil, que permitan formular recomendaciones ante las instancias pertinentes.



FUNCIONES

5. Mediar ante las instancias competentes a favor de la población desplazada, en orden a procurar su retorno en forma voluntaria y en condiciones de dignidad y seguridad, o su reubicación.
6. Coordinar con los organismos gubernamentales, las organizaciones no gubernamentales y los organismos y entes de carácter internacional, las acciones que sean procedentes a favor de la población desplazada.



ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN

1. Recepción de declaraciones.
2. Seguimiento a la acción del Estado para la atención a la población en situación de desplazamiento forzado por la violencia.
3. Impulso a los Comités Departamentales de Atención a la Población Desplazada.
4. Misiones de Atención Humanitaria.
5. Acompañamiento permanente a través de Defensores Comunitarios.
6. Asesoría por parte de la Coordinación de la Atención la Desplazamiento Forzado de la Defensoría del Pueblo.



LÍNEAS DE ACCIÓN

1. La mediación en los conflictos.
2. El seguimiento de los acuerdos celebrados entre los grupos étnicos y el Estado.
3. La presencia en regiones con situaciones críticas en derechos humanos.
4. La participación en reuniones interinstitucionales.
5. La asesoría por parte de la Defensoría Delegada para los Indígenas y los grupos Étnicos.