

## RESOLUCION 396 DE 2003

(mayo 12)

Diario Oficial No. 45.235, de 1 de julio de 2003

### DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Por medio de la cual se adopta el Instructivo General para el Sistema de Atención Integral.

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 1040 de 2003, publicada en el Diario Oficial 45.467, de 20 de febrero de 2004, 'Por la cual se adopta el Instructivo General de Contratación de Operadores del Servicio de Defensoría Pública'.

#### EL DEFENSOR DEL PUEBLO,

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales y en especial la conferida en el artículo 80<SIC [9](#)>, numerales 2 y 18, artículo [10](#) de la Ley 24 de 1992, y

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución número 922 del 30 de diciembre de 2002, se adoptó el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo como instrumento que orienta la misión Defensorial, con base en ocho macroprocesos (cuatro misionales y cuatro de apoyo), que articulan las labores misionales y administrativas de la Institución;

Que el Macroproceso Misional de Atención debe velar 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 estos como titulares activos de los mismos;

Que la atención que brinda la Defensoría del Pueblo a dichas personas y grupos debe ser reconocida como instrumento que impulsa la realización de los derechos humanos en el país y factor esencial de pedagogía ciudadana;

Que el Macroproceso de Atención coordina las actividades relacionadas con el servicio que presta la Defensoría a las personas y grupos más vulnerables a través de la atención y trámite de quejas, el litigio defensorial, la defensoría pública, el seguimiento y monitoreo a los riesgos de la población civil como consecuencia del conflicto armado y el acompañamiento a los grupos vulnerables: Reclusos, desplazados, minorías étnicas y niños;

Que en virtud de lo anterior, es necesario fijar criterios y procedimientos para cumplir la función misional dentro del Macroproceso de Atención, con el fin de fortalecer el capital social, representado en la confianza que los ciudadanos deben tener sobre la vigencia y pleno ejercicio de los derechos en todos los ámbitos de la vida nacional;

Que la coordinación del Macroproceso de Atención conformó una comisión integrada por los Directores Nacionales de Atención y Trámite de Quejas, Defensoría Pública, Recursos y Acciones Judiciales y el Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como

consecuencia del Conflicto Armado, así como las Defensorías Delegadas para la Política Criminal Penitenciaria, Indígenas y Minorías Étnicas; Derechos del Niño, la Mujer y el Anciano y la Coordinación de la Atención a la Población Desplazada, con el fin de revisar y evaluar los procedimientos y criterios para el ejercicio de la misión defensorial;

Que este equipo presentó un proyecto de instrumento, que luego de ser sometido a consideración del Comité Directivo, obtuvo su validación, por lo que se adoptará como instructivo para el ejercicio de la misión defensorial en el marco del Macroproceso de Atención;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. ADOPCIÓN DEL INSTRUCTIVO GENERAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN. Adóptase el mismo como manual único de criterios y procedimientos para el ejercicio de las actividades de atención en la Defensoría del Pueblo.



ARTÍCULO 2o. INCORPORACIÓN. Incorpórese el documento contentivo del Instructivo referido, como parte integrante de la presente resolución y todas las actuaciones que en desarrollo de la gestión defensorial se adelanten, deberán sujetarse a lo dispuesto en él.



ARTÍCULO 3o. CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN. Dispóngase que todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo tengan el documento como guía y consulta para su uso y aplicación institucional obligatorios y para conocimiento del público en general.



ARTÍCULO 4o. REVOCATORIAS. La presente resolución revoca todas las resoluciones, disposiciones, instructivos, circulares y memorandos que le sean contrarios.



ARTÍCULO 5o. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 12 de mayo de 2003.

El Defensor del Pueblo,

EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ.

MACROPROCESO MISIONAL DE ATENCION

INSTRUCTIVO GENERAL DEL SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL

TITULO I.

LINEAMIENTOS GENERALES.

1. DEL MACROPROCESO DE ATENCION.

## 1.1. DEFINICIÓN.

El Macroproceso de Atención articula todas las actividades que adelanta la Defensoría del Pueblo relacionadas con la atención a las personas y grupos más vulnerables, así como con el conflicto armado.

El Macroproceso 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; la Defensoría Delegada para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado y la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado. También coordina 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.

## 1.2. OBJETIVO MISIONAL DEL MACROPROCESO DE ATENCIÓN.

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

El sistema es integral porque busca incorporar todos los mecanismos al alcance de la Defensoría para resolver las peticiones ciudadanas. Es permanente porque la intervención de la Defensoría solo cesa, cuando se hayan adelantado todas las acciones pertinentes, orientadas a lograr impulsar la efectividad de los derechos humanos. La agilidad se refiere a la prontitud y celeridad, caracterizadas por el impulso oficioso de las actuaciones sin dilaciones, ni trámites innecesarios. La oportunidad da cuenta de la atención de los requerimientos ciudadanos en el momento u ocasión propicia. La experticia consiste en emplear todos los conocimientos técnico-jurídicos, sociológicos y del contexto histórico y cultural, necesarios para alcanzar la materialización de los derechos humanos. Finalmente, la pedagogía hace referencia a que todas las acciones de la Defensoría deben permitir tanto a las autoridades, como a los particulares y a los peticionarios, conocer y entender las razones por las cuales se está frente a una amenaza o vulneración de los derechos humanos o del Derecho Internacional Humanitario; las obligaciones de que son titulares y los derechos que les asisten; así como los procesos, procedimientos y actividades que deben desarrollar, en forma concreta o general, con el fin de alcanzar mayores niveles de efectividad en la materialización de los derechos humanos.

Lo anterior se logra mediante el desarrollo de las siguientes 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.

### 1.3. OBJETIVOS GERENCIALES DEL MACROPROCESO DE ATENCIÓN.

Los diez objetivos gerenciales del Macroproceso son los siguientes:

a) Focalizar la totalidad de las actividades y proyectos de manera tal que todo lo que se emprenda y desarrolle esté dirigido al cumplimiento efectivo de la misión defensorial;

b) Hacer más transparente la gestión de la Entidad;

c) Mejorar la comunicación y coordinación entre las distintas dependencias y entre los diferentes Macroprocesos. La información pública sobre lo que hace la Defensoría permitirá el debate franco y la articulación efectiva de todas las actividades y proyectos;

d) Eliminar las actividades y tareas innecesarias. La racionalización de los procesos y procedimientos es la forma de maximizar los resultados de la gestión defensorial;

e) Evitar las duplicidades en todas las actividades que componen el Macroproceso a través de la comunicación, la planeación y la colaboración intrainstitucional;

f) Reducir la complejidad en la actuación defensorial, a partir de la estandarización de fases, actividades, estrategias e instrumentos de acción;

g) Fortalecer y maximizar las alianzas interinstitucionales aprovechando las experiencias y vínculos creados;

h) Socializar las experiencias defensoriales para generar un aprendizaje institucional que permita minimizar riesgos y maximizar resultados;

i) Hacer más eficiente la distribución de los recursos;

j) Diseñar y aplicar los instrumentos de seguimiento y evaluación de la gestión defensorial, con el fin de adoptar correctivos a tiempo y poder medir los resultados de la actuación defensorial;

### 1.4. COORDINACIÓN DEL MACROPROCESO DE ATENCIÓN.

El Macroproceso de Atención tendrá un coordinador general, designado directamente por el Defensor del Pueblo del cuerpo de Directores Nacionales y Defensores Delegados de la Entidad. Sus funciones son las siguientes:

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 Macroproceso;

c) Coordinar acciones de seguimiento y control de las actividades y proyectos relacionados con el Macroproceso;

d) Informar al Defensor del Pueblo y al Comité Directivo sobre todos los asuntos relacionados con el Macroproceso de Atención;

e) Coordinar con los líderes de los Macroprocesos de Magistratura Moral, Investigación y

Promoción de la Participación Política para el Empoderamiento Ciudadano, el monitoreo y seguimiento del plan estratégico 2002-2010 de la Defensoría del Pueblo;

f) Coordinar la elaboración del informe anual al Congreso de la República en lo relacionado con el Macroproceso y los informes parciales sobre gestión y resultados del Macroproceso;

g) Representar al Macroproceso en el Comité Directivo;

h) Representar al Defensor del Pueblo en la Presidencia de la Comisión Nacional de Búsqueda;

i) Velar por el cabal cumplimiento de este Instructivo;

j) Las demás que el Defensor del Pueblo le asigne.

## 2. DE LA ATENCION EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

El Macroproceso 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 estos como titulares activos de aquéllos. 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.

Lo anterior se realiza mediante el desarrollo de las siguientes 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;

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) Un acompañamiento especial a los siguientes grupos vulnerables: reclusos, personas desplazadas por la violencia y grupos étnicos.

Los servidores de la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de las actividades propias del Macroproceso de Atención, deberán mantener la siguiente actitud:

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 este 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) En el evento en que sea necesario referirse públicamente a la situación política nacional, a las instituciones y autoridades estatales, a los partidos y líderes políticos, a hechos de trascendencia política y a cualquier otro asunto que pueda afectar la imagen de la Defensoría del Pueblo, 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;
- g) 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 recluso el afectado a fin de iniciar la gestión defensorial a que haya lugar;
- h) 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;
- i) Se evitará la exposición de actividades a la prensa o a cualquier medio de comunicación. Solo está autorizado para dirigirse a estos, el Defensor del Pueblo. Los defensores regionales y seccionales podrán hacerlo solo en aquellos casos autorizados por los Macroprocesos de Magistratura Moral y Comunicaciones, y de conformidad con los parámetros previstos por estos Macroprocesos.

Por regla general, es confidencial la información relacionada con los peticionarios que sea conocida durante el proceso de atención. Está estrictamente prohibida su divulgación parcial o total ante personas y grupos de personas ajenas a la Institución. Los responsables de cada Dirección Nacional determinarán, en los asuntos de su competencia, en qué eventos puede autorizarse excepciones a esta regla general.

Para efectos de lo anterior, es obligación de cada defensor regional o seccional:

- 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.

## TITULO II.

### ESQUEMA GENERAL DE ATENCION.

### 3. PROCESOS Y ESTRUCTURA.

La Atención que brinda la Defensoría del Pueblo implica cuatro grandes procesos, a saber:

- a) Recepción: Es el proceso mediante el cual se aprehenden las peticiones ciudadanas, los casos y las informaciones con criterios de celeridad, pertinencia, oportunidad y compromiso;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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.

#### 3.1. DE LA ESTRUCTURA DEL ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN.

El Esquema General de Atención tendrá la siguiente estructura:

##### a) 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.

La Unidad de Recepción y el Grupo de Recepción serán los encargados de la clasificación, lectura, primer análisis y admisión o rechazo de todas las peticiones o casos que se reciban en forma escrita o telefónica, de acuerdo con los criterios que más adelante se presentan. Solo aquellos que sean admitidos pasarán a las Unidades de Gestión nacionales o regionales respectivas, según el caso, de acuerdo con su naturaleza.

##### b) 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 la 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 Macroproceso 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.

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.

#### c) Unidades Operativas Nacionales y Regionales de Gestión Defensorial

Son Unidades Operativas Nacionales de Gestión Defensorial del esquema general de Atención:

- 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.

#### d) El Comité de Atención

Créase 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 Macroproceso de Atención.

Son funciones del Comité:

a) Coordinar acciones entre las diferentes Unidades Operativas que conforman el Macroproceso 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 ello, cada uno de sus miembros deberá elaborar un informe trimestral por escrito acerca de la gestión desarrollada por cada Dirección Nacional. Incluirá también 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.

A este comité se invitará, cuando sea necesario, a los responsables de las Unidades de Atención Especializadas.

El Comité se reunirá al menos una vez al mes o, en cualquier momento, cuando sea necesario para estudiar y adoptar decisiones urgentes. Será convocado y presidido por el coordinador del Macroproceso de Atención y contará con la secretaría técnica de alguno de sus miembros, elegido por el Comité.

#### 4. ESQUEMA DE ATENCION DE LAS UNIDADES OPERATIVAS NACIONALES.

##### 4.1. LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS.

###### a) Funciones de la 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.

La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas dirigirá, coordinará y asesorará la atención y trámite de peticiones, para lo cual desarrollará las siguientes funciones:

- 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 estas.
- 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 casos concretos de violación o amenaza de derechos humanos para el Defensor del Pueblo.

###### b) Funciones de las Defensorías Regionales y Seccionales en materia de atención de peticiones

Las Defensorías Regionales y Seccionales atenderán las peticiones que por competencia les

correspondan, con base en los criterios establecidos en el acápite de competencia funcional. En desarrollo de esta labor deberán:

- 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.
- 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 seccional.
- Proyectar para el Defensor del Pueblo las opiniones, informes, recomendaciones y observaciones de carácter regional frente a casos concretos de amenaza o vulneración de los derechos humanos.
- Velar por el estricto cumplimiento de los criterios establecidos en el presente Instructivo.

#### 4.1.1. DEL PROCESO DE ATENCIÓN.

La atención de las peticiones en la Defensoría del Pueblo deberá ser ágil, oportuna, y experta. Comprenderá las cuatro etapas señaladas en el Título I de este Instructivo, a saber: Recepción, análisis, gestión defensorial y terminación, las cuales se describen a continuación, conjuntamente con los criterios y procedimientos de actuación que deben tenerse en cuenta para cada una de ellas.

##### a) De las 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 a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes y ante las entidades de carácter privado.
- Procurar la defensa de los derechos humanos en casos de amenaza o vulneración de los mismos

o de infracción al Derecho Internacional Humanitario.

- Mediar en las peticiones formuladas por organizaciones cívicas o populares frente a la administración pública, y entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten servicios públicos, cuando aquellos lo soliciten en defensa de los derechos que presuman violados.

- Actuar como conciliador en las controversias jurídicas de que trata el numeral 4.4 del Capítulo I del Título II del presente Instructivo.

De conformidad con los artículos [23](#) de la Constitución Política y [50](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo, toda persona podrá presentar peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito a través de cualquier medio. Las peticiones atendidas por la Defensoría del Pueblo se agrupan y clasifican de la siguiente manera:

#### 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. 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.

El trámite de las asesorías debe efectuarse en forma oportuna, ágil y experta, de modo tal que genere como valor agregado para el ciudadano un saldo pedagógico, esto es, una mayor comprensión y aprehensión de los derechos de que es titular y de la forma de hacerlos exigir.

Las asesorías en materia constitucional se absolverán con el apoyo técnico de la Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales, cuando sea necesario.

#### 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 tanto de los servidores públicos como de los particulares que obran por instigación de estos, con su consentimiento expreso o tácito, con su tolerancia manifiesta o como resultado del incumplimiento del deber de respeto y garantía que tiene el Estado. También 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.

De conformidad con los principios de actuación defensorial, el trámite de la queja debe ser oportuno, ágil y experto.

#### 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 estas

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 entre los usuarios y las empresas públicas o privadas que presten servicios públicos, cuando aquellos lo soliciten en defensa de los derechos que presuman violados.

En términos generales, la Defensoría del Pueblo llevará a cabo la mediación en los casos de amenaza o vulneración de los derechos humanos o de infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

Además del criterio de competencia general de la Defensoría del Pueblo para admitir o rechazar la petición, se deberán tener en cuenta los siguientes 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.

Las solicitudes de mediación que incumplan con los requisitos antes señalados, no serán admitidas para su atención.

#### 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, a petición de parte o de oficio, en las siguientes situaciones:

1. Toma de instalaciones públicas o privadas 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, bloqueos económicos, amenazas y otras infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

## 1. Toma a instalaciones de entidades públicas o privadas

- Es competente en primera instancia el defensor regional o seccional.
- Cuando se haga la solicitud de mediación, el funcionario deberá evaluar la procedencia, oportunidad y necesidad de la intervención defensorial desde la perspectiva de las competencias institucionales.
- La mediación debe ser siempre de carácter humanitario y ante situaciones en las que estén involucrados derechos fundamentales de las personas. En tal sentido, no serán procedentes solicitudes que busquen evitar, soslayar o impedir de alguna manera la intervención legítima de las autoridades cuando no existan derechos fundamentales en conflicto. En estos eventos, la intervención podrá hacerse únicamente, y en casos excepcionales, para verificar que el uso de la fuerza y de los procedimientos policivos se haga con sujeción a los principios y dentro de los límites que autorizan la Constitución y las leyes.
- Antes de adoptar la decisión final, el funcionario deberá consultar con el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, para determinar la actuación a seguir. En caso de duda o cuando las especiales circunstancias del hecho lo requieran, el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas lo consultará con el Comité Humanitario, para tomar la decisión respectiva.
- El funcionario no debe comprometer a la Defensoría respecto de prestaciones o servicios que no son de su competencia. Por regla general, la Defensoría, además de mediar, puede servir de garante para el cumplimiento de los acuerdos a que lleguen las partes. Por lo demás, su función se limita a estimular en las partes una actitud constructiva y de intercambio fructífero que permita dilucidar el punto exacto de conflicto, despojándolo de los elementos que no son relevantes o de aquellos sobre los cuales existe acuerdo entre ellas, para centrar el esfuerzo en la solución de lo fundamental.
- Se debe dejar constancia escrita de los acuerdos a que se llegue con ocasión de la mediación y entregar a cada una de las partes una copia.

## 2. Motines y situaciones de hecho en los centros de reclusión

- El funcionario debe evaluar la procedencia y pertinencia de la solicitud desde la perspectiva de las competencias institucionales relacionadas con el ejercicio efectivo de los derechos humanos.
- El caso debe ser siempre consultado con el Defensor Delegado para la Política Penitenciaria y Criminal.
- Los diálogos se sostendrán en el lugar indicado por las autoridades carcelarias.
- En principio, los funcionarios de la Defensoría no deben ingresar a los patios o celdas del centro de reclusión, a menos que el defensor regional o seccional haga una evaluación de las condiciones de seguridad para el ingreso. En todo caso, se requerirá el visto bueno del Defensor Delegado para la Política Penitenciaria.

## 3. Mediación humanitaria en casos de secuestro, desaparición forzada de personas, bloqueos económicos, amenazas y otras infracciones del Derecho Internacional Humanitario

- El competente para decidir sobre la viabilidad de la solicitud de mediación humanitaria es el Comité Humanitario, conformado por el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, el

Defensor Delegado para el Análisis del Riesgo y Vulnerabilidad de la Población Civil en Conflicto Armado y el Coordinador del Macroproceso de Atención. La solicitud se comunicará a cualquiera de los miembros del Comité, quien deberá inmediatamente convocar a sus miembros a reunión o consultar a cada uno de ellos para decidir si la Defensoría del Pueblo debe intervenir y el funcionario que adelantará la gestión. Debe tenerse en cuenta que esta mediación procede respecto de personas protegidas por el Derecho Internacional Humanitario en poder de actores del conflicto armado, víctimas de amenazas o bloqueos económicos, lo cual excluye de plano los casos en que el plagio, la desaparición o la amenaza se atribuya a la delincuencia común.

- Las acciones humanitarias tienen un carácter imparcial, es decir, que su naturaleza trasciende las motivaciones, fundamentos o justificaciones esgrimidas por los actores del conflicto, y se centra en la necesidad de amparar los derechos de las personas afectadas por el mismo.

Cuando se haga necesario adelantar gestiones humanitarias en favor de personas amparadas por el Derecho Internacional Humanitario, debe tenerse en cuenta que las mismas no comportan un deber o atribución para la Defensoría del Pueblo de averiguación o determinación de responsables de estos hechos. Su labor es exclusivamente de mediación ante los actores armados. En el mismo sentido, debe precisarse que las acciones humanitarias de la Defensoría del Pueblo no comprenden facultad o atribución para negociar la liberación de los retenidos, sino sólo una mediación para promover el respeto a la vida, integridad y, desde luego, su libertad, pero no como producto de transacciones, sino como una obligación a cuyo cumplimiento están llamados los actores del conflicto armado. En otras palabras, la libertad es consecuencia necesaria de la aplicación del estatus de protegido que ampara a los civiles que no participan en las hostilidades y a los militares puestos fuera de combate.

- Las solicitudes de gestión humanitaria deben incluir información acerca del grupo armado presuntamente responsable de la retención de una persona, la amenaza contra la población civil, el bloqueo económico, u otra infracción al Derecho Internacional Humanitario con el fin de que se estudie la factibilidad de la mediación. Deben existir informes o datos plausibles que permitan suponer que el hecho se atribuye a un actor armado y, en la medida de lo posible, la indicación del frente, comandante o facción respectiva. En consecuencia, no procede la intervención humanitaria que no incluya la determinación de los actores armados a quienes se atribuye la retención, la amenaza, el bloqueo económico o cualquier otra infracción al Derecho Internacional Humanitario.

- En caso de retención de personas protegidas, la mediación se hará a efectos de establecer si las condiciones de la retención son las mínimas necesarias para el respeto a la vida e integridad personal de los retenidos, y para promover su liberación incondicional, amparados por las normas del Derecho Internacional Humanitario. En caso de amenaza y bloqueos económicos o cualquier otra infracción al Derecho Internacional Humanitario, la mediación tendrá por fin persuadir a los actores armados para que cese la amenaza, el bloqueo, o la infracción.

- Dada su naturaleza, en estos casos las gestiones para la mediación tienen carácter estrictamente confidencial.

- Solicitud de conciliación

La conciliación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, mediante el cual dos o más personas, enfrentadas 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.

La Defensoría del Pueblo atenderá las conciliaciones en las mencionadas materias, siempre y cuando de los hechos se evidencie amenaza o vulneración de los derechos humanos y cuando las personas o grupos que soliciten la conciliación 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 tomarán como referencia los datos del sistema de información básica de estratificación socioeconómica.

Además del criterio de competencia general de la Defensoría del Pueblo para atender conciliaciones, el defensor regional o seccional deberá:

- Verificar la capacidad legal de las partes para intervenir en la conciliación.
- Verificar las circunstancias de indefensión o desamparo del peticionario.
- 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.

#### b) Contenido de las peticiones

Las peticiones presentadas en forma verbal o escrita deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- 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. En caso de que, por razones de seguridad, dicha información no sea posible suministrarla, el peticionario deberá señalar un contacto en donde pueda ubicársele o manifestar su compromiso

de comparecer ante la Entidad.

- Las solicitudes de conciliación deberán contener, además de lo anterior, el nombre de las personas por citar, los hechos motivo de la conciliación, las pretensiones, la relación de pruebas por aportar y la estimación de la cuantía en que se fundamenta la petición, cuando sea necesario.

c) Modalidades para avocar conocimiento de las peticiones

1. Por petición de parte

Las peticiones pueden presentarse por las siguientes personas u organizaciones:

- 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.

2. De oficio

Se podrá iniciar de oficio la atención de una queja, con base en la siguiente información:

- 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 de que trata el literal a) del ordinal 6 del capítulo [4.1.1.4.1](#) del presente Instructivo.

- La información proveniente de cualquier otra fuente confiable.

Para tramitar un asunto de oficio es necesario contar con la aprobación del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas a nivel nacional y del defensor regional o seccional a nivel territorial.

4.1.1.2. DEL PROCESO DE RECEPCIÓN.

La fase de recepción comprende el recibo de la petición por cualquier medio o su selección oficiosa.

Las peticiones presentadas a la Defensoría del Pueblo se recibirán de la siguiente manera:

- Recepción verbal

Las peticiones que se presenten personalmente o por teléfono, serán consignadas en el formato de recepción de peticiones. El profesional de la Defensoría deberá al momento de la entrevista profundizar respecto de los hechos con el fin de ratificar o ampliar los datos.

Si la petición es recibida por vía telefónica, se le recomendará a la persona que se acerque a la Defensoría Regional o Seccional respectiva para ser atendida. Es procedente hacer excepciones en casos de atención urgente, para lo cual se requerirá la aprobación del defensor regional o seccional respectivo, o en su defecto del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas.



#### - Recepción escrita

Para las peticiones que lleguen a través de escrito o del correo electrónico, no será necesaria la entrevista personal con el peticionario, sino que se procederá al diligenciamiento del formato de recepción de peticiones, para posterior análisis.

Las peticiones ciudadanas se recibirán en los siguientes puntos:

- En las Defensorías Regionales o Seccionales, de conformidad con lo previsto en el acápite de competencia funcional.
- En la Unidad de Recepción y Análisis, en la Unidad de Asesoría y Consulta de la Defensoría del Pueblo y en las jornadas descentralizadas de atención.
- En los centros de atención especializada de la Defensoría del Pueblo, en las Casas de justicia o en las jornadas descentralizadas de atención.
- En las visitas a centros penitenciarios o carcelarios o demás instituciones públicas.
- En cualquier parte del territorio nacional donde se halle un servidor de la Defensoría del Pueblo en ejercicio de sus funciones.

Es obligatorio preguntar a cada peticionario si desea que se mantenga en reserva su identidad, datos personales o de los afectados, o cualquier otra información que considere que pueda poner en peligro su vida e integridad personal y la de su núcleo familiar. Igualmente, se le explicará acerca de la necesidad e importancia de precisar la información a las autoridades encargadas de investigar los hechos, con el fin de que la verificación y gestión sean efectivas.

#### a) Procedimiento en caso de reserva de la identidad

En el evento en que el peticionario haya optado por la reserva de su identidad, el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, o el defensor regional o seccional, según el caso, suscribirán un acta en la que se debe consignar el nombre completo y el documento de identidad del peticionario, las razones por las cuales se reserva la identidad y el número que se le asigna para su identificación. El acta llevará también la firma del peticionario. El sobre deberá ser cerrado y sellado y sólo se abrirá con el consentimiento del peticionario. El Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, o el defensor regional o seccional guardarán el sobre en un lugar apropiado.

Si una autoridad judicial llegare a solicitar el nombre del peticionario, se le remitirá el sobre sellado y cerrado para lo de su competencia. De esta situación se le informará al peticionario.

En desarrollo de la labor de recaudo probatorio, para la verificación de los hechos materia de la petición, no podrá, en ningún caso, reservarse la identidad de los testigos.

#### 4.1.1.3. DEL ANÁLISIS DE LA PETICIÓN.

Una vez recepcionada la petición, se procederá a efectuar el análisis sobre su admisión o rechazo. En caso de que sea admitida, deberá clasificarse y, posteriormente, entregarse a la dependencia responsable, con el fin determinar la gestión defensorial que deba adelantarse.

Para efectos de determinar la admisión o rechazo de las peticiones recibidas por la Defensoría

del Pueblo debe tenerse en cuenta el cumplimiento de los requisitos que a continuación se describen:

## a) Competencia

### 1. Competencia general

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo [282](#) de la Constitución Política, corresponde al Defensor del Pueblo velar por el ejercicio de los derechos humanos. En este sentido, solo se admitirán las peticiones en las que, de los hechos, se evidencie la amenaza o vulneración de los derechos humanos o infracciones al Derecho Internacional Humanitario. Asimismo, solo se admitirán las peticiones que versen sobre el ejercicio y defensa de los derechos humanos o busquen la resolución de un conflicto en el que estos se vean comprometidos.

Se entiende por amenaza o vulneración de los derechos humanos, todo menoscabo o violación de alguno de los derechos reconocidos en la Constitución Política y en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Colombia, cuyos presuntos responsables sean agentes del Estado o particulares que obren por instigación de los servidores públicos, con su consentimiento expreso o tácito, tolerancia manifiesta o como resultado del incumplimiento del deber de respeto y garantía del Estado. Igualmente, se considerará violación de los derechos humanos aquella cuyo presunto responsable sea un particular que ejerza funciones públicas o a quien se le haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Se consideran infracciones al Derecho Internacional Humanitario aquellas contempladas en la legislación humanitaria vigente.

### 2. Competencia funcional

En desarrollo de los principios de inmediación, eficacia, economía, descentralización y autonomía de las entidades territoriales, las peticiones se atenderán en las Defensorías Regionales o Seccionales en las que se presente la petición, siempre y cuando coincida con el lugar en que tienen jurisdicción las autoridades o particulares que están en la obligación de promover el ejercicio de los derechos humanos, hacer cesar la amenaza o vulneración de los mismos o efectuar la respectiva reparación.

En caso contrario, la Defensoría Regional o Seccional ante la que se presente la petición y que no tenga competencia, deberá remitirla a la Regional o Seccional competente. En este caso, esta última informará a la primera, la gestión defensorial adelantada.

Las peticiones que versen sobre infracciones al Derecho Internacional Humanitario serán de competencia de la Defensoría Regional o Seccional del lugar en que ocurrieron los hechos que fundamentan la petición.

La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas dirimirá los conflictos de competencia que se lleguen a presentar entre las diferentes Defensorías Regionales o Seccionales y conocerá, a prevención, aquellas peticiones de las que trata el capítulo [4.1.1.4.1](#) literal a) ordinal quinto de este Instructivo y las demás que según el criterio del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas requieran la gestión defensorial por parte de esta Unidad, o cuando resulte que de las gestiones que se deban realizar en las mismas pueda ponerse en riesgo la vida o la integridad personal de los servidores de las respectivas Defensorías Regionales o Seccionales.

## b) Requisitos formales para la admisión de las peticiones

Las peticiones presentadas a la Defensoría del Pueblo deberán cumplir con las características esenciales señaladas en el capítulo [4.1.1](#), literales a) y b) de este Instructivo.

En el evento de la recepción verbal de peticiones, la rapidez y eficacia depende en gran medida del resultado de la entrevista con el peticionario. En tal sentido, debe propiciarse un ambiente de confianza y confidencialidad, a efectos de obtener toda la información necesaria para establecer la admisión de la petición, con base en los requisitos previstos para el efecto.

En cuanto a las peticiones presentadas por escrito, si no contienen la información mínima necesaria, prevista en el capítulo [4.1.1](#), literales a) y b) de este Instructivo, se informará al peticionario lo pertinente con el fin de que amplíe, aporte o subsane la información que corresponda, para lo cual tendrá un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la respectiva comunicación.

El profesional de la Defensoría del Pueblo deberá verificar, en forma sumaria e inicial, los hechos objeto de la petición, con el fin de evitar la admisión de peticiones que no cumplan con los requisitos de forma y de fondo previstos para el efecto.

### 1. Requisitos previos para admitir las peticiones

Con el fin de hacer efectiva y oportuna la gestión defensorial; de fomentar la costumbre de denunciar las amenazas o violaciones de los derechos humanos o las infracciones al Derecho Internacional Humanitario ante las autoridades e instituciones competentes; de facilitar la verificación del desempeño de las mismas y de recomendar medidas para su fortalecimiento, es necesario que el peticionario al momento de presentar su queja, establezca que previamente acudió a las entidades de carácter público o privado o a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, competentes para hacer cesar la amenaza o vulneración de los derechos humanos u obtener la correspondiente reparación.

Este requisito no será exigido para la atención de quejas en las que exista peligro o inminencia de violación de los derechos fundamentales a la vida, la integridad personal y la libertad en los casos previstos en el capítulo [4.1.1.4.1](#), ordinal primero, literal c) de este Instructivo. Estas quejas serán atendidas inmediatamente mediante el trámite especial allí establecido.

En el evento en que el peticionario no haya surtido el trámite anterior, la Defensoría del Pueblo atenderá la petición como una asesoría, esto es, orientará e instruirá al peticionario respecto de las entidades a las cuales debe dirigirse para presentar su petición. En caso de que la entidad competente no brinde adecuada atención al peticionario, este deberá informar la situación a la Defensoría del Pueblo, con el fin de que se inicien las gestiones necesarias, para evitar la amenaza o vulneración de los derechos humanos.

En lo que se refiere a las solicitudes de mediación y de conciliación, deberán tenerse en cuenta los requisitos previstos en el capítulo [4.1.1](#), literal b) de este Instructivo. En materia de asesorías, no se exigirán requisitos previos para su admisión, salvo la verificación de los requisitos formales y la competencia general.

Los criterios antes señalados serán aplicados por las Unidades Operativas de Recepción y Análisis y de Asesoría y Consulta, en desarrollo de los dos procesos de recepción y análisis.

## 2. Presunciones favorables a la admisión

Cuando las peticiones presentadas reúnan las características que se enumeran a continuación, serán admitidas, previa verificación de los hechos objeto de las mismas. Dichas características constituyen presunciones favorables, pero no definitivas:

- Cuando el afectado desarrolle actividades políticas, sindicales, gremiales, empresariales, académicas, religiosas o de defensa de los derechos humanos.
- Cuando los hechos materia de una queja en trámite o en proceso de verificación, hayan sido reiterados con anterioridad por el mismo presunto autor.
- Cuando existen amenazas o intimidaciones en contra del mismo afectado.
- Cuando se evidencie que el hecho fue resultado de una acción preparada previamente, por personas con cierto grado de organización y recursos.
- Cuando exista similitud en la forma de operar de los presuntos autores frente a otros casos de amenaza o vulneración de derechos.

### c) Rechazo de las peticiones

Las peticiones presentadas ante la Defensoría del Pueblo, ya sea en forma verbal o escrita, serán rechazadas cuando:

- No reúnan las características esenciales enmarcadas dentro de la definición de petición consagrada en el capítulo [4.1.1](#), literal a) de este Instructivo.
- No contengan la información mínima necesaria, y pese a habersele requerido al peticionario que ampliara, aportara o subsanara la misma, este no haya cumplido lo solicitado en el término previsto.
- No se hallen dentro de la misión de la Defensoría del Pueblo, es decir, cuando no versen sobre el ejercicio y la defensa de los derechos humanos, no se refieran a una amenaza o vulneración de los mismos o una infracción al Derecho Internacional Humanitario, o no propendan a la solución de un conflicto a través de los mecanismos establecidos en el presente Instructivo.
- 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.
- Provenzan de anónimos poco descriptivos, confusos, apócrifos o con expresiones infamantes u ofensivas.

En los eventos antes previstos se archivará la petición y se dejará constancia de ello en el expediente. En todo caso, se procederá a su registro como petición rechazada en el sistema de información.

### d) Reparto y clasificación de la petición

Determinada la competencia funcional, el defensor regional o seccional o los coordinadores de las Unidades Operativas de Recepción y Análisis procederán a su reparto, esto es, a la distribución interna de la petición entre los profesionales encargados de atenderla.

Cuando la disponibilidad del recurso humano lo permita, los defensores regionales y seccionales o los coordinadores de las Unidades Operativas de Recepción y Análisis asignarán las peticiones a los profesionales de la Defensoría teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Que versen sobre un mismo derecho y conductas vulneratorias, o
- Que afecten un mismo grupo de población vulnerable, o
- Que su conocimiento corresponda a las mismas autoridades, entidades de carácter público o privado o a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Con la aplicación de los criterios antes señalados, el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas y los defensores regionales y seccionales buscarán que se especialice la gestión defensorial; se posibilite el trámite de peticiones en bloque; se establezca una relación directa y permanente con las autoridades concernidas para facilitar la gestión defensorial; se permita efectuar el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de respetar, proteger y garantizar los derechos humanos por parte de las autoridades concernidas, y se identifiquen amenazas o vulneraciones de los derechos humanos recurrentes que evidencien una problemática en torno a la realización de los mismos.

Efectuado el reparto, el profesional de la Defensoría del Pueblo deberá clasificar la petición según su naturaleza, esto es, asesoría, queja o solicitudes de mediación y conciliación, de acuerdo con las características y requisitos establecidos en el capítulo [4.1.1](#), literal a) de este Instructivo.

#### e) Registro de las peticiones

Cumplida la etapa de recepción de la petición, admitida la misma y efectuado el reparto, se procederá a su registro en el sistema de información previsto para el efecto, para lo cual:

- Ingresará en la base de datos toda la información necesaria para identificar la petición presentada.
- Constatará que la base de datos le haya asignado el número consecutivo de registro, el cual debe tomarse como referencia en cualquier informe sobre la petición.
- Abrirá un expediente para cada una, en el que se archivarán ordenadamente los formatos y documentación relacionada con esta. Los expedientes deberán permanecer en adecuadas condiciones de seguridad. Aquellos expedientes que contengan información especialmente confidencial o relevante deberán ser archivados en forma separada y sobre estos deberán extremarse las medidas de seguridad.
- En todo caso, las Defensorías Regionales o Seccionales llevarán un libro de registro de peticiones en donde se consignará el nombre del peticionario, la fecha y modalidad de la petición y el número de radicación asignado por el sistema de información.

Antes de proceder al registro de la información en la base de datos, debe diligenciarse la siguiente información en el formato de recepción:

- Identidad del afectado: nombre completo, número de identificación, edad, ocupación, dirección y teléfono, pertenencia a un grupo afectado o condición (desplazado, reinsertado, etc.).

- Identidad del peticionario: nombre completo, número de identificación, dirección y teléfono, relación con el afectado, en caso de que se trate de personas diferentes.
- Organizaciones privadas o instituciones públicas que denuncian los hechos objeto de la petición.
- Descripción sucinta de los hechos objeto de la petición, en donde se indique lugar, fecha y hora de los mismos.
- Autoridades a quienes se ha puesto en conocimiento de la petición.

En las peticiones recibidas en forma verbal, además de lo anterior se deberá incluir:

- Una descripción detallada y cronológica de los hechos: Hora y lugar de ocurrencia, personas involucradas y acciones u omisiones, entre otros aspectos relevantes.
- Otras situaciones de amenaza o vulneración similares o conexas que hubiesen ocurrido anteriormente en la misma zona.
- Las personas que tienen conocimiento de la situación, con el fin de que puedan ser llamadas a aclarar o a ampliar la información suministrada.

#### 4.1.1.4. DEL PROCESO DE GESTIÓN DEFENSORIAL.

##### a) Definición

Una vez finalizada la etapa de recepción y análisis, se procederá a adelantar la gestión defensorial. En esta fase, se deben desplegar todos los mecanismos e instrumentos con los que cuenta la Defensoría del Pueblo para el desarrollo de su misión.

La gestión está integrada por el conjunto de actuaciones defensoriales que buscan impulsar la efectividad de los derechos humanos. En este sentido, el profesional de la Defensoría del Pueblo debe:

- En las peticiones clasificadas como asesorías, orientar e instruir a los peticionarios sobre el contenido y alcance de sus derechos; 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.
- En las peticiones clasificadas como queja, documentar el caso en las condiciones que más adelante se establecen, determinar el contenido y alcance del derecho, calificar la conducta, identificar y, en lo posible, individualizar a los presuntos responsables, con el fin de requerir, apremiar, mediar o recomendar a las autoridades, a las entidades públicas y privadas y a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, para que cese la amenaza o se repare la vulneración.
- Para las solicitudes de mediación y conciliación, determinar el objeto central del conflicto, con el fin de proponer fórmulas efectivas de acuerdo que permitan su solución.

##### b) Características de la gestión defensorial

La gestión defensorial debe ser ágil, oportuna, experta y pedagógica, según lo dispuesto en el

Título I capítulo 1.2. de este Instructivo.

Para el desarrollo de todas las actividades que comprenden el proceso de gestión defensorial, el profesional de la Defensoría deberá observar, en cada una de ellas, los siguientes parámetros:

- Objetividad

La gestión defensorial será imparcial y ponderada y se hará de forma tal, que los hechos que fundamentan la misma correspondan de forma exacta con los elementos constitutivos de la violación o infracción.

- Certeza de los hechos

En desarrollo de la gestión defensorial, el profesional de la Defensoría del Pueblo deberá utilizar todos los medios de prueba necesarios a su alcance, para verificar la realidad de los hechos denunciados y el grado de amenaza o vulneración.

- Coordinación

La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y las Defensorías Regionales y Seccionales deberán establecer alianzas estratégicas con instituciones y organizaciones públicas y privadas y diseñar los mecanismos necesarios para el desarrollo de una gestión defensorial efectiva.

c) Etapas del proceso de gestión defensorial

1. Documentación del caso

En aquellas peticiones en las que exista duda razonable respecto de los hechos objeto de las mismas, porque faltan elementos de juicio que permitan clasificar adecuadamente la petición, calificar la (s) conducta (s) vulneratoria (s) y determinar de forma genérica los presuntos responsables, se procederá a:

- Reunir la información necesaria que no fue brindada por el peticionario o no aparezca en la fuente que sirvió de base para admitir de oficio la petición.

- Reunir la información que puedan brindar las autoridades que tengan la obligación de respetar y garantizar el derecho objeto de la petición.

- Solicitar ayuda técnica o científica a las autoridades públicas o a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, para la comprensión y explicación de asuntos especializados<sup>1</sup>.

- Citar a cualquier persona para que rinda testimonio sobre los hechos objeto de la petición.

Se procederá en igual sentido, en los casos de infracciones masivas del Derecho Internacional Humanitario, cuando la noticia de los hechos provenga solamente de la información suministrada por el peticionario, sin que existan fuentes alternas que confirmen la información.

No se llevará el proceso de documentación, en los eventos contemplados en el capítulo [4.1.1.4.1.](#) ordinal primero, literales a), b) y c) de este Instructivo, relacionados con la gestión directa.

Esta fase no podrá, en ningún caso, exceder los 30 días hábiles, contados a partir del momento en

que se inicie el proceso de documentación.

El resultado del proceso de documentación debe proporcionar información confiable y comprobada, de forma directa o indirecta, a través del uso de los instrumentos constitucionales y legales asignados a la Defensoría del Pueblo, que permita llegar a las siguientes conclusiones:

- a) Existencia de la amenaza o vulneración a los derechos humanos o de la infracción al Derecho Internacional Humanitario.
- b) Identificación y, en lo posible, individualización de los presuntos autores.
- c) Adecuada clasificación de la petición.
- d) Falta de competencia de la Defensoría del Pueblo.
- e) Inexistencia de la amenaza o vulneración a los derechos humanos o infracción al Derecho Internacional Humanitario.
- f) Imposibilidad de verificar los hechos objeto de la petición.
- g) Inadecuada clasificación de la petición.

En los tres primeros casos se prosigue con la atención de la petición, de conformidad con los procedimientos señalados en el presente Instructivo. Para los casos previstos en los literales d, e y f procede el rechazo de la petición y su posterior archivo. En lo referente al literal g, se debe modificar la clasificación de la petición y seguir con los procedimientos establecidos para la misma.

Para el desarrollo del proceso de documentación se podrán practicar visitas a cualquier entidad pública o privada, requerir la información que sea necesaria, sin que pueda oponerse reserva alguna salvo los casos en que la Constitución y la ley lo dispongan y, en general, practicar las pruebas que se consideren pertinentes, a través de los medios probatorios previstos en la ley<sup>2</sup>.

## 2. Identificación del contenido y alcance del derecho vulnerado

Comprende la identificación del bien jurídico tutelado y de sus elementos constitutivos, en especial su núcleo esencial, de acuerdo con el Manual de Conductas Vulneratorias y la jurisprudencia nacional e internacional.

El profesional de la Defensoría del Pueblo debe determinar, para cada caso en concreto, el carácter fundamental o prestacional del derecho amenazado o vulnerado y la exigibilidad del mismo frente a las diferentes autoridades públicas o a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Igualmente, analizará las diferentes obligaciones del Estado y, en particular, de la autoridad concernida, frente al deber de respetar, proteger y garantizar los derechos humanos. El profesional establecerá, para cada caso en particular, cuando la autoridad concernida, según la queja, ha incumplido estas obligaciones, de conformidad con lo señalado en el ordinal cuarto de este literal, sobre los presuntos responsables.

## 3. Calificación de la conducta vulneratoria

Con base en el análisis del contenido y alcance del derecho, en relación con los hechos objeto de



la queja, el profesional de la Defensoría del Pueblo procederá a calificar la conducta vulneratoria, para lo cual hará uso del Manual de Conductas Vulneratorias y la Tabla de Códigos adoptados por la Defensoría del Pueblo.

Las conductas vulneratorias que amenazan o violan los derechos humanos o infringen el Derecho Internacional Humanitario comprenden las acciones u omisiones cometidas por el Estado, tal como se describe en el siguiente numeral referido a los presuntos responsables.

Si de la queja se colige que existen varios afectados, se registrarán todas las presuntas violaciones cometidas contra cada uno de ellos.

#### 4. Determinación de los presuntos responsables

Identificado el contenido y alcance del derecho y calificada la conducta vulneratoria, se procederá a determinar los presuntos responsables. Para la determinación del o de los presuntos responsables, el profesional de la Defensoría deberá identificar la autoridad o entidad pública a quien corresponda por la Constitución, la ley o reglamentos, el deber de respetar, es decir, de abstenerse de realizar actos que puedan atentar contra ese derecho, o bien el deber de garantizar, esto es, de desarrollar actividades concretas para que las personas puedan disfrutar el derecho que se encuentra presuntamente amenazado o vulnerado.

En este sentido, es necesario tener en cuenta que la amenaza o vulneración puede derivarse tanto de la acción como de la omisión de una autoridad o de una entidad pública.

Cuando la presunta violación se derive de una falta del deber de garantía, el profesional de la Defensoría deberá, además, determinar, en la medida en que ello sea posible y sin perjuicio de la reserva constitucional y legal establecida, si la autoridad o entidad pública o a quien corresponda por la Constitución o la ley vigente investigar y sancionar la vulneración, pone los medios a su alcance para tal efecto, si se repara el derecho presuntamente vulnerado y si la víctima tuvo acceso a un recurso efectivo conforme con las normas que rigen el debido proceso legal.

En los casos en que el presunto responsable de la amenaza o violación sea una entidad privada o un particular a quien se le haya atribuido la prestación de un servicio público, el profesional de la Defensoría deberá identificarlo.

En consecuencia, pueden determinarse como presuntos responsables por amenaza o vulneración de los derechos humanos:

- Los servidores del Estado.
- Los particulares que obran por instigación de los servidores públicos, con su consentimiento expreso o tácito, tolerancia manifiesta o como resultado del incumplimiento del deber de garantía que tiene el Estado.
- Los particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Frente a las infracciones al Derecho Internacional Humanitario, son responsables, tanto por acción como por omisión, quienes participan directamente de las hostilidades, esto es, los miembros de la Fuerza Pública y los grupos armados al margen de la ley. Únicamente las infracciones al Derecho Internacional Humanitario, cuyo presunto responsable sea un miembro de las Fuerza Pública, constituyen, a su vez, violaciones de los derechos humanos.

#### 4.1.1.4.1. ACTUACIÓN DEFENSORIAL.

Una vez realizada la documentación de los hechos objeto de la petición, identificado el contenido y alcance del derecho amenazado o vulnerado, calificada la o las conductas vulneratorias y determinados el o los presuntos responsables, el profesional de la Defensoría deberá iniciar la actuación defensorial consistente en:

- Poner en conocimiento de los hechos a las autoridades respectivas para que intervengan de acuerdo con su competencia constitucional o legal.
- Conminar o exhortar a las autoridades para que cumplan con sus deberes legales, con el fin de evitar la vulneración de los derechos.
- Mediar entre las partes en conflicto.
- Contribuir a hacer ágil y efectiva la acción estatal, mediante observaciones respetuosas a las autoridades y seguimiento oportuno de su gestión.
- Proponer alternativas de solución a fin de que sean adoptadas por las autoridades para que cese la amenaza o se repare la vulneración.

En toda actuación, ya sea por gestión directa o mediante escrito dirigido a las autoridades concernidas o a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, se deberá:

- Efectuar un resumen de los hechos, en el que queden claramente establecidas la amenaza o vulneración de los derechos humanos, o las infracciones al Derecho Internacional Humanitario.
- Expresar claramente el contenido y alcance del derecho amenazado o vulnerado.
- Identificar claramente las diferentes obligaciones generales del Estado, en términos de proteger, respetar y garantizar los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario, con el único fin de poder determinar en forma específica las obligaciones puntuales que corresponden a las diferentes autoridades o a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, respecto de la realización del derecho amenazado o vulnerado.
- Requerir, apremiar o recomendar de forma clara y precisa a las autoridades y a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, con el fin de que adopten las medidas para que cese la amenaza o vulneración de los derechos humanos o del Derecho Internacional Humanitario.
- Ante la respuesta de las autoridades o de los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, verificar que estas hayan desplegado su actividad, dentro del marco de sus obligaciones, de forma tal que hayan resuelto en los términos de ley la petición presentada ante la Defensoría del Pueblo.

##### a) Modalidades de actuación defensorial

###### 1. Gestión directa

Es toda actuación inmediata, expedita, adelantada directamente ante las autoridades concernidas,

cuya finalidad es lograr la solución efectiva de la petición.

El profesional de la Defensoría deberá gestionar en forma directa las peticiones en los siguientes eventos:

- a) Cuando existe peligro inminente de vulneración de los derechos humanos.
- b) 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.
- c) En todas aquellas situaciones en las que la amenaza, vulneración o la infracción tiene el carácter de persistente.
- 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, la población desplazada o 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.

La gestión directa podrá desarrollarse frente a peticiones individuales, a través de la gestión en bloque y en las jornadas de atención descentralizada.

De las actuaciones llevadas a cabo en desarrollo de la gestión directa, se deberá dejar constancia por escrito, así como incluir su registro en el sistema de información.

## 2. Gestión ordinaria

En los casos no previstos en el ordinal anterior, y siempre y cuando no fuere posible desarrollar la gestión directa, el profesional de la Defensoría podrá dirigirse a las autoridades concernidas, a través de requerimientos escritos que cumplan con los requisitos previstos en el inciso segundo del capítulo [4.1.1.4.1](#).

## 3. Gestión en bloque

Cuando en una o más quejas se evidencie la amenaza o vulneración de un mismo derecho, a través de la misma conducta vulneratoria y, por lo tanto, las autoridades o las entidades públicas o privadas o los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, estén en la obligación de adoptar idénticas o similares medidas, dirigidas a proteger o a garantizar el ejercicio de los derechos humanos, el profesional de la Defensoría deberá:

- Establecer contacto institucional con el funcionario responsable de las entidades concernidas.
- Presentar y poner en conocimiento del funcionario respectivo las peticiones, indicándole la similitud respecto de los derechos vulnerados y las conductas vulneratorias.
- Requerir de la entidad la adopción y el desarrollo de medidas dirigidas a hacer cesar la amenaza, garantizar el ejercicio del derecho o proveer su reparación.

## 4. Jornadas de atención descentralizadas

Son brigadas de atención y trámite de peticiones efectuadas fuera de la sede de la respectiva Defensoría Regional o Seccional, en las que, con el concurso de las diferentes autoridades del

orden territorial en que se practiquen, se busca la atención y solución in loco de las peticiones recibidas. Las visitas se realizarán por lo menos dos veces al mes a los diferentes municipios del respectivo departamento.

Para lo anterior, el defensor regional o seccional deberá establecer contacto directo con las autoridades locales del lugar en el que se practicará la brigada defensorial, a efectos de programar la visita, esto es, determinar las autoridades que intervendrán, fijar fecha, sitio y hora en que se desarrollará, identificar los temas por tratar y la disponibilidad del recurso humano necesaria para llevarla a cabo. Conjuntamente con las autoridades locales, se procederá a informar a la comunidad acerca de la realización de las brigadas, sus objetivos y la forma en que se desarrollarán.

Se procurará que las peticiones recibidas en estas brigadas sean solucionadas inmediatamente. No obstante, cuando no sea posible dar solución a la petición en el momento de la presentación, el profesional de la Defensoría se encargará de atender y tramitar las mismas de acuerdo con los procedimientos señalados en el presente Instructivo.

En desarrollo de las jornadas de atención, los defensores regionales y seccionales instarán a las autoridades locales, a las organizaciones no gubernamentales defensoras de los derechos humanos con sede en la zona y a la población civil, para que establezcan espacios de articulación en los que se estudien y analicen las diferentes situaciones que puedan comprometer la realización de los derechos humanos y se propongan y adopten fórmulas de solución.

Las mesas de trabajo serán coordinadas por el personero municipal respectivo, quien se encargará de convocarlas y moderar las sesiones. Los defensores regionales o seccionales coadyuvarán la gestión de las mesas, para lo cual propondrán alternativas a las autoridades concernidas y la adopción de las medidas necesarias para garantizar la efectividad de los derechos humanos.

#### 5. Gestión por problemáticas

Cuando se evidencien problemáticas que de forma recurrente afecten los derechos humanos de un conjunto de personas, y las gestiones emprendidas a nivel regional para encontrar una solución se hayan mostrado infructíferas, las Defensorías Regionales o Seccionales pondrán el asunto en conocimiento de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas para que ésta apoye la gestión regional, y en caso de que así lo decida el Comité de Atención, se intervenga a través del Macroproceso de Investigación para la Acción y del Macroproceso de Magistratura Moral.

#### 6. Gestión defensorial para grupos vulnerables

Las peticiones referidas a amenazas o vulneración de los derechos humanos de la población desplazada y grupos étnicos, los niños y la población carcelaria, se atenderán teniendo en cuenta los criterios que a continuación se señalan.

##### · Población desplazada

Para tramitar las peticiones que versen sobre población desplazada, el profesional de la Defensoría del Pueblo, además de los procedimientos arriba descritos para la atención de las peticiones, deberá tener en cuenta los siguientes parámetros de actuación:

- Verificar si el peticionario se encuentra incluido en el Sistema Unico de Registro de la Red de Solidaridad Social, de conformidad con los parámetros previstos en la Ley 387 de 1997.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos previstos en la referida ley para solicitar la incorporación del peticionario en el Registro Unico o verificar los motivos de su exclusión del Registro.
- Priorizar la atención en la población que se encuentre en extrema vulnerabilidad, esto es, los niños, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores y los discapacitados en situación de desplazamiento.
- Si se trata de una solicitud de ayuda humanitaria de urgencia, se debe hacer gestión directa con la correspondiente Unidad Territorial de la Red de Solidaridad Social, para lograr la ubicación de las personas en albergues, la prestación de los servicios básicos de salud y la entrega de mercados y dotaciones de habitación y cocina.
- Si se refiere a una petición de ayuda humanitaria de emergencia, se debe oficiar a la correspondiente Unidad Territorial de la Red de Solidaridad, con el fin de establecer los motivos por los cuales no se le ha brindado dicha ayuda al peticionario.
- Si se trata de solicitudes para programas de restablecimiento, se debe enviar a la entidad concernida. En estos casos, es necesario observar la posibilidad de entablar acciones de cumplimiento, previo el agotamiento de los trámites administrativos establecidos en la Ley 387 de 1997 y según los criterios y procedimientos establecidos en el capítulo [4.2.](#) de este Instructivo.
- En lo que se refiere a la prestación de los servicios de salud a la población desplazada por parte de los hospitales públicos y de las IPS privadas, la misma debe ser obligatoria, sin importar si la persona se encuentra inscrita en el Registro Unico.
- En relación con el derecho a la educación, y teniendo en cuenta que este reviste carácter fundamental, la Defensoría Regional o Seccional efectuará gestión directa ante el director del centro escolar o, en su defecto, ante la Secretaría de Educación respectiva, con el fin de que se asigne un cupo al menor desplazado.
- Respecto de la protección de los bienes y tierras abandonados por las personas desplazadas por la violencia, en aplicación de las disposiciones previstas en el Decreto 2007 de 2001, la Defensoría del Pueblo debe poner en conocimiento de dicha situación al Comité Municipal de Atención a la Población Desplazada y al Procurador Judicial Agrario de su departamento, para que estos inicien las acciones administrativas y judiciales correspondientes.

#### - Grupos étnicos

En relación con las poblaciones indígenas y afrocolombianas del país, y de acuerdo con el carácter y la naturaleza de la petición que se presente, se deberán tener en cuenta, además de las pautas generales para la atención de las peticiones, las siguientes:

- Para determinar la pertenencia de una persona a una población indígena concreta, se atenderá fundamentalmente a la conciencia de su identidad indígena o tribal.
- Se deberá establecer si las condiciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas, distinguen a esta población de otros sectores de la colectividad nacional y si están regidos parcial o totalmente por sus propias costumbres o por una legislación especial.

- En los casos en que la persona solicite intérprete o que este se requiera por ley, se verificará su presencia así como su desempeño. Igualmente, en situaciones especiales, se deberá tener en cuenta si se requiere conceptos de expertos en esta materia o la comprobación de los hechos con autoridades de la población respectiva.

- Salvo en los casos que revistan trascendencia nacional o internacional, el trámite se hará por gestión directa para garantizar la vigencia de los derechos de la mencionada población, en los términos del capítulo [4.1](#) de este Instructivo.

- Niñez

Las peticiones que se presenten para amparar los derechos de este grupo poblacional (menores de 18 años) deben tramitarse a través de gestión directa, en virtud del carácter fundamental de sus derechos y la prevalencia y primacía de estos sobre los derechos del resto de la población (artículo [44](#) de la Constitución Política).

En relación con las situaciones que con mayor frecuencia vulneran los derechos humanos de la niñez, se procederá de la siguiente manera:

- En relación con los menores y el conflicto armado interno, se verificará que quienes participen en el enfrentamiento armado interno no recluten niños, que estos no se alistén voluntariamente y que no tomen parte en operaciones militares, tales como la obtención de informaciones, la transmisión de órdenes, el transporte de municiones y víveres o actos de sabotaje.

Adicionalmente, se constatará que los menores que se desvinculen del enfrentamiento armado no sean llevados a instituciones para la reeducación de menores infractores.

- Respecto a los niños desplazados, se debe establecer si cuentan con la protección y asistencia requerida y si reciben un tratamiento acorde con sus necesidades especiales.

- En relación con los niños privados de la libertad, se determinará si la privación de la libertad se realizó conforme con las causas legales previstas, si se encuentran separados de los adultos y, en general, si reciben un tratamiento adecuado, de acuerdo con su edad y condición jurídica.

- Acerca de los menores y la administración de justicia, se verificará que los niños cuenten en todas las etapas del proceso con las garantías procesales básicas, tales como la presunción de inocencia; el derecho a ser notificados de las imputaciones que se les hagan; el derecho a no responder; el derecho al asesoramiento; el derecho a la presencia de los padres o representantes legales; el derecho a la confrontación de los testigos y a interrogarlos y el derecho de apelación ante una autoridad superior. Igualmente, se constatará la observancia del derecho a la intimidad, en especial, que el nombre de los menores presuntamente infractores de la ley no sea divulgado.

- Sobre los niños trabajadores, se establecerá que estos no sean menores de 14 años y que cuenten con la autorización expresa de la Oficina de Trabajo. Respecto de los trabajos que por su naturaleza o por las condiciones en que se realicen puedan resultar peligrosos para la salud o la seguridad debe tenerse en cuenta que la edad mínima de admisión para este tipo de empleos es de 16 años. En este evento, deberá quedar plenamente garantizada la salud y la seguridad del niño. Asimismo, es necesario que el joven haya recibido instrucción o formación adecuada para el desarrollo de dichas actividades.

- Respecto de los procesos en que haya niños víctimas de explotación sexual, se verificará que sus derechos e intereses sean protegidos.

- En relación con la exclusión de los niños y las niñas del sistema educativo y de salud y seguridad social, deben emprenderse acciones tendientes a lograr su inclusión por parte de las autoridades locales.

- Población carcelaria

Además de los criterios generales para la atención de las peticiones, deben tenerse en cuenta los siguientes:

- En desarrollo de los principios de eficacia y celeridad, las peticiones deben tramitarse en bloque, esto es, se debe agrupar el mayor número de quejas en las que pueda verse afectado un mismo derecho, por tipo de establecimiento penitenciario en el que se encuentren reclusos los peticionarios.

- Las peticiones presentadas en las visitas de inspección y en los Comités de Derechos Humanos, ya sean escritas o verbales, deben gestionarse en forma directa, a fin de obtener una solución pronta y efectiva.

- En relación con las peticiones de traslados de los internos, debe orientarse al peticionario respecto del alcance y contenido de sus derechos, para que este presente la solicitud a la autoridad penitenciaria respectiva, en concordancia con lo previsto en el capítulo 4.1.1. literal a) del presente Instructivo, acerca de las solicitudes de asesoría.

- Las peticiones presentadas por inimputables, indígenas, afrodescendientes, enfermos, extranjeros, personas cabeza de familia privadas de su libertad y los detenidos por delitos sexuales, deberán gestionarse en forma prioritaria y urgente.

## 7. Seguimiento a la gestión defensorial

El seguimiento a la gestión defensorial es la labor que debe emprender el profesional de la Defensoría del Pueblo, dirigida a determinar las actuaciones llevadas a cabo por las autoridades concernidas en desarrollo de la gestión adelantada y su eficacia.

El seguimiento se efectuará en bloque y en forma directa ante las entidades o los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, para lo cual el defensor regional o seccional deberá:

- Establecer un contacto institucional directo con las entidades concernidas.

- Presentar a estas la problemática que se evidencia en las diferentes peticiones elevadas ante la Defensoría del Pueblo y puestas en su conocimiento.

- Estudiar y proponer alternativas de solución.

Lo anterior a fin de obtener de forma ágil y oportuna la respuesta correspondiente a cada una de las peticiones presentadas.

Adicionalmente, el profesional de la Defensoría del Pueblo deberá revisar, periódica y sistemáticamente, las peticiones en trámite, a fin de determinar las actuaciones que deben emprenderse en cada una de ellas; las solicitudes que deben efectuarse y las respuestas que deben obtenerse de las autoridades concernidas, con el objetivo de lograr de forma ágil y oportuna la solución de la petición.

## 8. Control de gestión

El Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas y los defensores regionales y seccionales ejercerán el control sobre los resultados de la gestión realizada por los profesionales encargados de tramitar las peticiones y llevar el registro del trámite dado a cada una de las mismas.

El control de gestión se realizará periódicamente y comprenderá la revisión de cada petición asignada al respectivo funcionario. Para ello, se tendrá en cuenta que los procedimientos y actuaciones desarrolladas cumplan con lo estipulado en el presente Instructivo.

El Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas ejercerá el control sobre la gestión que adelanten las Defensorías Regionales y Seccionales, para lo cual, se utilizará la información obtenida mediante el Sistema de Información Visión en versión Web. Con base en este control se determinará la necesidad de desplazamiento a las Defensorías Regionales y Seccionales que se consideren pertinentes. El control de gestión se hará cada dos meses y las visitas se programarán por lo menos dos veces al año. Para la evaluación se tendrá en cuenta el cumplimiento estricto de los criterios y procedimientos señalados en este instructivo.

El control de gestión de los asesores de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas será ejercido de manera directa por su titular y comprenderá la revisión de cada caso asignado a cada uno de ellos. Se evaluará que los procedimientos y actuaciones desarrollados cumplan con lo estipulado en el presente Instructivo. El control de gestión se efectuará por lo menos una vez cada dos meses.

El control de gestión de los asesores de las Defensorías Regionales y Seccionales será ejercido de manera directa por los titulares de dichas dependencias, en los términos previstos en el punto anterior.

### 4.1.1.5. DE LA TERMINACIÓN DE LA GESTIÓN DEFENSORIAL.

#### a) Definición

Una vez finalizados los procesos de recepción, análisis y gestión defensorial, el profesional de la Defensoría procederá a evaluar integralmente el trámite surtido en cada petición, para su terminación y posterior archivo.

En esta fase, se procederá a hacer un análisis integral de la gestión defensorial desarrollada, así como de las respuestas obtenidas por parte de las autoridades o de los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, a fin de determinar, de una parte, si la actuación se encuentra agotada y, de otra, si las respuestas obtenidas satisfacen el objeto de la petición.

En este evento, se elaborará el auto de terminación de la gestión defensorial que llevará la firma del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas o el defensor regional o seccional, según el caso, y contendrá:

- Una descripción sucinta de los hechos relevantes materia de la petición.
- Una relación de los derechos amenazados o vulnerados y el análisis respecto de la amenaza o vulneración.



- La gestión defensorial adelantada.
- Las respuestas obtenidas de las autoridades concernidas o de los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- La argumentación fáctica y jurídica respecto de las razones que sirven como fundamento para la decisión de terminación de la gestión.

## b) Formas de terminación de la gestión defensorial

### 1. Gestión defensorial agotada

Procede el cierre de las peticiones cuando de las diferentes actuaciones desarrolladas por la Defensoría del Pueblo y de las respuestas obtenidas por parte de las autoridades o particulares concernidos, se evidencie el agotamiento de la gestión defensorial, bien sea porque:

- La amenaza o vulneración del derecho ha cesado.
- El Estado, en cumplimiento de su deber de respetar y garantizar los derechos humanos, ha desplegado su aparato administrativo y ha desarrollado todas las acciones necesarias que le son exigibles, a fin de que cese la amenaza o vulneración.
- Los hechos objeto de la petición son investigados por las autoridades competentes, salvo las excepciones legales.
- En el caso de las asesorías, se haya efectuado la debida orientación e instrucción al peticionario.

### 2. Imposibilidad de verificar los hechos objeto de la petición

Una vez surtido el proceso de documentación relacionado en el capítulo [4.1.1.4](#), literal c) ordinal primero de este Instructivo, sin que se haya logrado reunir los elementos de juicio necesarios para que la Defensoría se pronuncie respecto de la existencia o inexistencia de la amenaza o vulneración de los derechos humanos o de la infracción al Derecho Internacional Humanitario, se procederá al archivo de la petición por esta causal.

### 3. Terminación por desistimiento

Las personas pueden desistir en cualquier tiempo de su petición. El desistimiento puede ser expreso o tácito. El primero corresponde a una manifestación directa del peticionario en ese sentido. El segundo ocurre cuando el interesado es requerido para que aporte información o documentos indispensables para el trámite o decisión y no da respuesta en el término de dos (2) meses.

En todo caso, cuando por la gravedad de los hechos objeto de la petición o la problemática o sujetos que esta involucre y, a juicio del Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas, se considere procedente continuar con la gestión defensorial iniciada, se procederá de oficio, para lo cual se mantendrá en reserva la identidad del peticionario.

### 4. Terminación por inexactitud de la información

Si en cualquier momento del trámite de la petición se comprueba que el peticionario suministró información errónea o aportó documentación inexacta, se dará por terminada la gestión defensorial. La decisión se comunicará al peticionario.

Aquellas amenazas o violaciones a los derechos humanos o infracciones al Derecho Internacional Humanitario que, por presentarse en forma reiterada, constituyen una problemática para un grupo de población determinado, serán objeto de seguimiento por parte de las Unidades Operativas de Gestión Defensorial, a fin de implementar, de forma coordinada con el nivel central, mecanismos de gestión defensorial en el marco de los Macroprocesos de Investigación para la Acción y Magistratura Moral.

#### 4.1.2. FUNCIONARIOS RENUENTES.

Se considera renuente a todo funcionario o particular a quien se le haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público que:

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

La Defensoría llevará un registro detallado de los servidores públicos y los particulares renuentes.

Para que un funcionario o un particular sea considerado renuente se deberá adelantar el siguiente procedimiento:

Vencido el término legal sin recibir respuesta de la autoridad respectiva, los Directores Nacionales y los Defensores Delegados, en los asuntos de su competencia, y el defensor regional o seccional, según el caso, dirigirán al funcionario o particular, mínimo dos (2), requerimientos escritos. Esos oficios contendrán la fecha, el nombre del destinatario, su cargo, y el señalamiento expreso del tipo de gestión o diligencia solicitada.

En el primer requerimiento es oportuno advertir acerca de lo que significa la renuencia y las consecuencias de la misma. En el segundo oficio es necesario señalar que, la autoridad o el particular que se niegue a responder un requerimiento de la Defensoría del Pueblo se expone a la inclusión de su nombre en el Informe al Congreso. Siempre que se trate de un servidor público, se le informará sobre la obligación de la entidad de dar traslado de la actuación a la autoridad disciplinaria respectiva, para lo de su competencia. Agotado este procedimiento, sin que se haya obtenido respuesta, la dependencia concernida remitirá la lista de los funcionarios renuentes, con sus respectivos soportes, a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, oficina que evaluará los documentos, los remitirá a la Procuraduría General de la Nación e incluirá el nombre del renuente en el respectivo registro.

En todo caso, la lista de los funcionarios o particulares renuentes del año inmediatamente anterior será remitida a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, con los respectivos soportes, dentro de los quince primeros días del mes de enero de cada año.

La renuencia no suspende el trámite de la petición. Por el contrario, se deberá remitir el caso al inmediato superior jerárquico de la autoridad renuente, a fin de ponerlo en conocimiento del

asunto y de solicitarle ordenar al funcionario renuente acatar el requerimiento de la Defensoría.

## 4.2. LA DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES.

### 4.2.1. DEL LITIGIO DEFENSORIAL.

El litigio defensorial es el ejercicio de los mecanismos e instrumentos constitucionales y 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.

El litigio defensorial se ejercerá a iniciativa de la Defensoría o a petición de parte, en los eventos en que concurran los criterios que más adelante se establecen. Son modalidades del litigio defensorial las siguientes: La instauración directa y la coadyuvancia de acciones y recursos judiciales; la impugnación de los fallos judiciales; la intervención en procesos de nulidad y de inconstitucionalidad; la insistencia en la revisión de fallos de tutela; la participación en audiencias o diligencias judiciales; el seguimiento al cumplimiento de los fallos judiciales y la promoción del incidente de desacato.

#### a) Principios orientadores

Además de los principios previstos en el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo, el ejercicio del litigio defensorial deberá estar orientado por los siguientes:

#### a) Armonización y ponderación

Mediante el principio de armonización se procurará evitar que la efectividad de un derecho se logre con el sacrificio o restricción de otro. De conformidad con este principio, en la instauración de acciones o recursos se buscará resolver las colisiones entre bienes jurídicos, de forma que se maximice la efectividad de cada uno de ellos.

#### b) Sana crítica

El análisis de las pruebas recopiladas dentro de un expediente debe realizarse de acuerdo con las reglas que imponen los principios de la sana crítica, esto es, se deben ponderar en conjunto, a la luz del saber técnico específico y la experiencia del profesional de la Defensoría del Pueblo.

#### c) Buena fe

La buena fe se presume en todas las relaciones entre los particulares y las autoridades públicas, a fin de que la actividad pública se adelante en un clima de mutua confianza.

#### d) Igualdad

Implica la exigencia constitucional de que la gestión de los servidores de la Defensoría del Pueblo no establezca distinciones injustificadas entre las personas y obre respecto de ellas y de sus intereses con equilibrio.

#### e) Celeridad

Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo, para lograr alcanzar los cometidos básicos con prontitud y asegurar que el efecto de la gestión se proyecte

oportunamente en la atención de las necesidades y aspiraciones de sus destinatarios.

#### f) Prevalencia del derecho sustancial

El proceso judicial es un medio para lograr la realización de los derechos consagrados en las normas de carácter sustancial. En esa medida, las normas procesales deben aplicarse para lograr dicha realización.

#### g) Gratuidad

El ejercicio del litigio defensorial no causará erogación alguna para los peticionarios.

Estos principios se aplicarán e interpretarán teniendo en cuenta la defensa y protección de los derechos humanos, de conformidad con la doctrina defensorial y la jurisprudencia constitucional.

#### b) Criterios generales para el ejercicio del litigio defensorial

Se ejercerá el litigio defensorial cuando concurren uno o varios de los siguientes criterios:

a) 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 estos están en la imposibilidad de promover por sí mismos la defensa de sus derechos amenazados o vulnerados. Igualmente, cuando exista una amenaza o violación de un derecho colectivo y este no cuente con un actor interesado en promover su defensa.

b) 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.

c) Cuando una decisión judicial amenace o vulnere de manera ostensible la efectividad de los derechos humanos. Existe vulneración o amenaza ostensible de derechos humanos a través de un fallo judicial, cuando concurren aquellas circunstancias definidas por la jurisprudencia constitucional como vías de hecho.

d) Cuando se amenacen o vulnere 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.

e) 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.

f) 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.

c) Criterios generales para la actuación oficiosa

La Defensoría del Pueblo podrá actuar de manera oficiosa cuando se advierta la procedencia sustancial y adjetiva de una acción y siempre y cuando concurra alguno de los siguientes eventos:

a) 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;

b) 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;

c) Cuando se pretenda velar por el cumplimiento de una norma de carácter general, cuya inobservancia acarrea la violación de derechos humanos;

d) 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.

d) Causales de improcedencia del litigio defensorial

Son causales de improcedencia del litigio defensorial las siguientes:

a) 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;

b) 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;

c) La mala fe o la temeridad puesta en evidencia en la solicitud presentada;

d) Cuando se concluya de manera clara que la solicitud se refiere a un interés particular que riñe con el interés general.

#### 4.2.2. COMPETENCIA PARA EL EJERCICIO DEL LITIGIO DEFENSORIAL.

Son competentes para el ejercicio del litigio defensorial, en los términos establecidos en este Instructivo:

a) El Defensor del Pueblo.

b) La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.

c) La Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y Legales.

d) Las Defensorías Regionales y Seccionales.

e) Los defensores públicos.

f) Los personeros municipales, por delegación expresa del Defensor del Pueblo.

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

La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales tiene la función de coordinar de nivel nacional el litigio defensorial en materia de acciones de tutela, acciones de cumplimiento, recursos de hábeas corpus, acciones populares y de grupo y acciones públicas de nulidad e inconstitucionalidad, en los términos establecidos en la ley y cuando sean procedentes. Para tal efecto, desarrollará las siguientes actividades:

- Llevar una relación de las acciones, intervenciones y recursos promovidos por la Defensoría del Pueblo.

- Ejercer control sobre el curso de los procesos, actuaciones y resultados obtenidos.

- Coordinar la delegación y asistencia a los defensores regionales y seccionales en materia de recursos y acciones judiciales; a los defensores públicos en relación con el recurso de hábeas corpus, las acciones populares y la asistencia a audiencias y diligencias judiciales, y a los personeros municipales, en materia de acción de tutela y hábeas corpus.

- Dirimir los conflictos de competencia que se presenten entre las Defensorías Regionales y Seccionales, en materias propias de esta Dirección.

- Asesorar y orientar a las Defensorías Regionales y Seccionales en el ejercicio del litigio defensorial en todas sus modalidades.

- Ejercer control sobre la gestión adelantada por las Defensorías Regionales y Seccionales, sobre los resultados de las acciones judiciales, recursos e intervenciones promovidos por la Defensoría del Pueblo y velar por que se dé estricto cumplimiento a este Instructivo.

La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, para el cumplimiento de sus funciones, ejercerá el litigio defensorial en las siguientes circunstancias:

1. De oficio o a petición de parte, en aquellas acciones o recursos que por su trascendencia nacional o jurídica brinden un aporte esencial al impulso y efectividad de los derechos humanos en Colombia, conforme con los criterios establecidos para el litigio defensorial, evento en el cual desplazará a la dependencia que se encuentre conociendo del caso.

2. Cuando agotados los recursos judiciales internos, persista la vulneración de los derechos humanos o de los postulados del Derecho Internacional Humanitario, y dada la gravedad del caso, se resuelva llevarlo ante los Organismos Internacionales de Derechos Humanos.

3. Cuando se trate de insistir en revisión de los fallos de tutela excluidos de selección por la Corte Constitucional.

4. En caso de la instauración de la acción de inconstitucionalidad o intervención ante la Corte Constitucional.

5. En caso de la instauración de la acción de nulidad ante el Consejo de Estado o de intervención en dicho proceso.

La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales prestará apoyo para el seguimiento de las acciones entabladas por las Defensorías Regionales y Seccionales, cuya segunda instancia se tramite ante las Corporaciones Judiciales Nacionales, salvo aquellas entabladas por las Defensorías del Pueblo Regionales Bogotá y Cundinamarca.

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 las demandas e intervenciones ante la Corte Constitucional. Asimismo, la Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales instaurará las demandas de inconstitucionalidad y presentará las intervenciones ante la Corte que directamente le delegue el Defensor del Pueblo. La Defensoría Delegada deberá ceñirse a los criterios y procedimientos establecidos en este Instructivo.

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 y a las acciones de tutela, cumplimiento, populares, de grupo y nulidad, que se entablen ante los despachos judiciales de su ámbito territorial, contra particulares o autoridades públicas, independientemente de su jerarquía y de si ellas son del orden nacional, departamental o municipal, de conformidad con los criterios establecidos en el presente Instructivo.

Cuando los hechos que amenazan o vulneren derechos humanos tienen ocurrencia dentro del ámbito territorial de una Defensoría Regional o Seccional y el despacho judicial ante quien se deba instaurar la correspondiente acción o recurso se encuentre radicado fuera de su jurisdicción, será competente la Defensoría Regional o Seccional ubicada en la sede del operador judicial competente. En este caso, la Defensoría Regional o Seccional del lugar donde ocurrieron los hechos enviará a la Defensoría competente toda la información necesaria para la intervención defensorial, así como el proyecto de minuta debidamente elaborado. La Defensoría Regional o Seccional competente mantendrá informada acerca del desarrollo del proceso a la Defensoría Regional o Seccional que elaboró el proyecto de minuta.

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.

e) Los defensores públicos

Los defensores públicos apoyarán la gestión de las Defensorías Regionales y Seccionales para la instauración del recurso de hábeas corpus y de las acciones populares y para la asistencia a

audiencias y diligencias judiciales, según lo dispuesto en este Instructivo y bajo la dirección del respectivo defensor regional o seccional.

f) Los personeros municipales

Por delegación expresa del Defensor del Pueblo, los personeros municipales tendrán la facultad de instaurar, coadyuvar e impugnar la acción de tutela y el recurso de hábeas corpus, 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 del Defensor del Pueblo, 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.

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.

Los personeros municipales deben informar trimestralmente de estas actuaciones a la Defensoría Regional o Seccional respectiva, de conformidad con lo estipulado en el Decreto [2591](#) de 1991. Los defensores regionales y seccionales presentarán a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales un informe sobre las gestiones adelantadas por los personeros municipales en desarrollo de esta delegación, dentro de los 15 primeros días del mes de enero de cada año.

g) Apoyo técnico

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

#### 4.2.3. DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN MATERIA DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES.

La atención en materia de acciones y recursos judiciales deberá ser ágil, oportuna, experta y pedagógica. La misma comprenderá los cuatro procesos señalados en el Título Primero de este Instructivo, a saber: Recepción, análisis, gestión defensorial y terminación, las cuales se describen a continuación, conjuntamente con los criterios y procedimientos de actuación que deben tenerse en cuenta para cada una de ellas.

a) Tipo de peticiones y requisitos generales de la petición ciudadana

Las peticiones en materia de recursos y acciones judiciales podrán ser de asesoría en materia de acciones y recursos judiciales, y según las formas del litigio defensorial señaladas en el capítulo [4.2.1](#) y en las acciones indicadas en el acápite [4.2.2](#), literal b) de este Instructivo.

Las solicitudes de asesoría deberán contener la siguiente información:



1. Identificación del peticionario.
2. Dirección y teléfono de contacto o dirección electrónica, para envío de comunicaciones.
3. Los hechos en que se fundamenta la petición descritos en forma clara y precisa, con la documentación necesaria que les sirva de soporte.

De acuerdo con la modalidad de litigio defensorial que se solicite, de manera general, las peticiones en materia de recursos y acciones judiciales deberán contener los siguientes requisitos:

- Instauración 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, a 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 el 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.

- Impugnación y coadyuvancia

1. Los requisitos para la instauración de acciones, arriba señalados.
2. Un resumen de los fundamentos de la acción. Si la petición consiste en una coadyuvancia en primera instancia, deberá contener un resumen de los fundamentos de la acción entablada e indicar el estado actual del proceso.
3. La fecha de instauración de la acción.
4. La identificación del despacho judicial o despachos judiciales en los cuales se tramita el proceso y el número de radicación.
5. Los motivos de inconformidad con el fallo de primera instancia y las fechas de expedición y notificación del acto.

- Promoción de incidente de desacato

1. Los requisitos para la instauración de acciones, arriba señalados.
2. Un resumen de los fundamentos de la acción entablada.
3. La identificación del despacho judicial o despachos judiciales en los cuales se tramitó la acción.
4. Un resumen de las medidas adoptadas en la parte resolutive de los fallos, especialmente, en el fallo cuyo cumplimiento se persigue.

5. Un informe sobre las acciones que se emprendieron o dejaron de emprenderse para la efectividad del fallo.

- Anexos de la petición ciudadana

El peticionario anexará los documentos que estime sirvan de soporte a la solicitud y en especial los que a continuación se relacionan:

1. En caso de una coadyuvancia en primera instancia, deberá acompañarse copia de la acción entablada.
2. En caso de impugnación o de coadyuvancia en segunda instancia, deberá acompañarse copia de la acción entablada y del fallo de primera instancia.
3. En el evento de solicitarse cumplimiento del fallo, deberá allegarse el fallo en firme del cual se persigue su cumplimiento o los dos fallos, si hubo pronunciamiento de segunda instancia.

Petición ciudadana de insistencia

Cualquier persona que hubiere intervenido en el trámite de una acción de tutela, que haya obrado como agente oficioso o resulte afectada con la decisión proferida, podrá por sí misma o mediante representante o apoderado, solicitar al Defensor del Pueblo que haga uso de la facultad que le otorga el artículo [33](#) del Decreto 2591 de 1991.

La solicitud ante la Defensoría del Pueblo deberá hacerse por escrito y contener los siguientes requisitos:

1. Los nombres y apellidos completos del peticionario, su representante o apoderado, si fuere del caso; su documento de identidad, número telefónico y dirección, a fin de que se surta cualquier requerimiento, información o notificación.
2. La identificación completa y exacta del accionante y del accionado y, en general, de quienes actuaron en el trámite de la tutela.
3. La indicación de los despachos judiciales que conocieron de la acción de tutela, tanto en primera como en segunda instancia si ella tuvo lugar.
4. El número de radicación asignado por la Corte Constitucional, el cual es de suma importancia para precisar el momento oportuno para intervenir en la insistencia.
5. Un resumen o enunciación clara y precisa de los fundamentos que originan la solicitud.
6. La relación de los documentos que se aportan.
7. La manifestación de no haber presentado petición de insistencia en revisión a la Procuraduría General de la Nación.

La petición de insistencia en revisión deberá presentarse acompañada de los siguientes documentos:

1. Fotocopia de la demanda de tutela.
2. Fotocopia del fallo de primera instancia.

3. Fotocopia de la impugnación, si la hubo.
4. Fotocopia del fallo de segunda instancia, si la hubo.
5. Fotocopia de la providencia judicial, en el evento en que la tutela haya sido entablada contra actuaciones judiciales.
6. Fotocopia del acto administrativo, en el evento en que la tutela haya sido entablada contra actuaciones administrativas.
7. Los demás que el peticionario estime pertinentes.

#### 4.2.3.1. RECEPCIÓN DE PETICIONES.

##### a) Formas de recepción

La solicitud de intervención defensorial en cualquiera de las modalidades litigiosas, arriba señaladas, podrá ser verbal o escrita.

- Verbal. Es aquella petición que se presenta personalmente o mediante llamada telefónica. La misma se consignará en el formato de recepción para su posterior análisis. En el momento de su recibo, el profesional de la Defensoría del Pueblo procurará recopilar la información indicada en el capítulo [4.2.3.](#) literal a) de este Instructivo y, según la modalidad de litigio defensorial, se le solicitará que allegue la documentación indicada en dicho acápite.

- Escrita. Es la petición que se presenta a través de escrito o por correo electrónico. En este último caso, se procederá como si se tratara de una solicitud verbal.

Las peticiones se recibirán en los siguientes lugares o actividades:

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

Cuando la petición no contenga la documentación o información exigida en el capítulo [4.2.3.](#) literal a) de este Instructivo, se requerirá por una sola vez en forma escrita al solicitante, para que las aporte dentro del término de 10 días calendario siguientes al recibo de la petición. Este término podrá ser inferior, según la naturaleza de la petición ciudadana y de la acción que se pretenda.

Del anterior requerimiento se dejará constancia en el expediente. Debe advertirse al peticionario que de no dar respuesta en el término señalado, será imposible el estudio jurídico y se procederá a su archivo. En todo caso, pasados dos meses sin que el peticionario aporte la información, se entenderá desistida y se archivará. Igualmente, si lo hace por fuera del término, se considerará extemporánea, si se han vencido los términos para el ejercicio del litigio defensorial, y se procederá al archivo.

#### 4.2.3.2. ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN.

Recibida la petición, las Unidades de Recepción y Análisis o el profesional de la Defensoría del Pueblo deberá estudiarla y clasificarla, según su naturaleza, de acuerdo con los tipos de solicitud enumerados en el literal a) del capítulo [4.2.3](#) de este Instructivo. Inmediatamente después, deberá determinarse si concurre una de las causales de improcedencia del litigio defensorial, indicadas en el literal d) del acápite [4.2.1](#) de este Instructivo. En caso afirmativo, la petición será rechazada, previo registro y comunicación al peticionario.

Si no hay lugar a su rechazo por este motivo, el profesional de la Defensoría procederá a examinar si concurre al menos uno de los criterios generales para el ejercicio del litigio defensorial, contemplados en el acápite [4.2.1](#) literal b) de este Instructivo. En este evento, el profesional examinará si la petición cumple los requisitos de forma necesarios para su admisión, de conformidad con lo establecido en el literal a) del capítulo [4.2.3](#) de este Instructivo. En caso negativo, se procederá conforme a lo allí dispuesto. Una vez completa la documentación, se remitirá a la dependencia responsable de adelantar la gestión defensorial.

Cuando exista duda sobre la existencia de alguna de las causales generales para el ejercicio del litigio defensorial, las Unidades de Recepción y Análisis o el profesional de la Defensoría del Pueblo pasarán la petición a la dependencia responsable de la gestión defensorial para que se decida acerca de la pertinencia y admisión de dicha petición.

##### 4.2.3.2.1. REPARTO Y REGISTRO.

Cumplida la etapa de recepción de la petición, se procederá a su reparto y registro. El reparto será efectuado por el Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y por los defensores regionales y seccionales.

Cuando la disponibilidad del recurso humano lo permita, se buscará la especialización de los profesionales de la Defensoría, bien sea por derecho o por tipo de acción judicial.

El registro de la petición se adelantará según los siguientes parámetros:

- Número de registro. Toda petición debe identificarse con un número consecutivo de registro, el cual debe tomarse como referencia para solicitar información y para dar respuesta a las peticiones. Este número será asignado automáticamente por el sistema de información Visión en versión Web.
- Libro de registro. En la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y en cada Defensoría Regional y Seccional se llevará un libro de registro en materia de recursos y acciones judiciales, en el cual se consignará el nombre del peticionario, los presuntos responsables, la naturaleza de la petición y la fecha. Este libro servirá para llevar un control sobre las peticiones culminadas y archivadas.
- Apertura de expediente. Realizado el registro, se procederá a abrir un expediente que contenga la solicitud, el formato de recepción de peticiones, los documentos anexos y las actuaciones que se produzcan dentro de su trámite.

En la base de datos se ingresará toda la información que sea necesaria para identificar la petición,

los trámites que se realicen, las acciones y recursos interpuestos y el seguimiento a cada uno de ellos.

#### 4.2.3.3. GESTIÓN DEFENSORIAL.

Recibido el expediente por el profesional encargado de la gestión, este verificará si la petición cumple con los presupuestos de oportunidad y pertinencia, y si se ajusta a los criterios generales para el ejercicio del litigio defensorial y especiales para el ejercicio del recurso o acción que se solicita, en cualquiera de las modalidades del litigio defensorial. Asimismo, el profesional se cerciorará que la petición esté acompañada de la información o documentos mínimos para su estudio jurídico.

##### a) Asesorías

Es la orientación pedagógica que se brinda al peticionario sobre el contenido y ejercicio de los mecanismos de protección de los derechos humanos ante las autoridades competentes, con el fin de hacerlos titulares activos de los mismos.

La asesoría que se brinde incluirá la precisión del contenido y alcance de los derechos involucrados; la naturaleza de la acción o actuación judicial que se debe instaurar y los efectos de los eventuales fallos, bien sean, favorables o desfavorables. En caso de que no sea procedente ninguna acción constitucional, deberá indicarse la actuación judicial o administrativa pertinente o la entidad pública a la cual puede recurrir el peticionario para lograr la efectividad de sus derechos.

En el evento en que una petición en materia de recursos y acciones judiciales sea viable jurídicamente, pero no amerite representación institucional, conforme con los criterios generales y especiales contenidos en este Instructivo, se brindará en todo caso asesoría, con apoyo en la jurisprudencia constitucional y en la doctrina defensorial.

Cuando el caso ostente algún grado de complejidad y de las condiciones sociales y culturales del peticionario se deduzca su imposibilidad de elaborar la demanda, el recurso o incidente, la Defensoría elaborará la respectiva minuta, para que sea presentada directamente por el interesado. La Defensoría conservará copia de la misma con destino al expediente.

##### b) Peticiones de litigio defensorial

###### 1. Documentación del caso

Cuando la causal que lleva a la Defensoría del Pueblo al ejercicio del litigio sea la condición de indefensión o vulnerabilidad, el profesional encargado de la gestión deberá diligenciar la ficha socioeconómica con el peticionario y verificará la información en el término de cinco días hábiles siguientes al recibo de la petición.

Si del análisis de la petición resulta que no existe prueba suficiente de la violación del derecho, el profesional tratará en lo posible de recopilar la documentación necesaria, para el adecuado estudio jurídico. En esta fase se deben desplegar todos los mecanismos e instrumentos con que cuenta la Defensoría del Pueblo para recopilar la información, determinar la condición de los peticionarios y preconstituir pruebas.

Dentro del proceso de documentación se podrá practicar visita a cualquier entidad pública o

privada; requerir la información que sea necesaria sin que pueda oponerse reserva alguna, salvo las excepciones previstas en la ley; solicitar aclaraciones al peticionario y, en general, practicar las pruebas que se consideren pertinentes a través de los medios probatorios previstos en la ley.

La información acopiada deberá proporcionar certeza acerca de los hechos, el grado de amenaza o vulneración de los derechos, la calificación de la conducta vulneratoria, el presunto responsable y la concurrencia de los criterios para el litigio defensorial.

En caso de ser necesario, las Defensorías Regionales y Seccionales solicitarán la asesoría y orientación de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales. Asimismo, tanto la Dirección de Recursos y Acciones Judiciales, como las Defensorías Regionales y Seccionales podrán requerir el apoyo técnico de las Defensorías Delegadas y de la Oficina de Coordinación de Atención al desplazamiento Forzado, en los asuntos de su competencia y cuando sea necesario para sustentar el litigio defensorial en cualquiera de sus modalidades.

Esta etapa se cumplirá en un término razonable, teniendo en cuenta que no deben dejarse vencer los términos legales para el ejercicio de la modalidad de litigio defensorial solicitada. En ningún caso podrá exceder de 30 días calendario.

## 2. Elaboración y presentación de la minuta

Una vez concluida la etapa de documentación y obtenida la certeza acerca de los hechos, el grado de amenaza o vulneración de los derechos, la calificación de la conducta vulneratoria, el presunto responsable y la concurrencia de los criterios para el litigio defensorial, se procederá a elaborar el respectivo proyecto de acción, recurso, coadyuvancia, intervención o incidente de desacato. El proyecto deberá estar sustentado en todos los casos en la Constitución Política, la ley, la jurisprudencia nacional e internacional y la doctrina nacional e internacional.

## 3. Improcedencia de la petición

Cuando del análisis y la valoración jurídica del caso se concluya que no se configuran los presupuestos de procedibilidad y de representación institucional, se dará la respuesta concerniente, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que se recibió el caso para el análisis.

La respuesta negativa deberá contener la explicación jurídica de las razones por las cuales la Defensoría se abstuvo de ejercer la facultad solicitada, la cual, además de satisfacer a cabalidad el derecho de petición ejercido, deberá ser instrumento pedagógico y multiplicador del adecuado uso de las acciones constitucionales. Si es del caso, se explicará el mecanismo judicial o administrativo a través del cual se puede perseguir el restablecimiento del derecho.

En caso de que no sea posible proferir una respuesta a la solicitud ciudadana dentro de los 15 días siguientes a la radicación de la petición, la oficina competente, mediante escrito dirigido al peticionario informará sobre los motivos de la demora y los trámites que surtirán su petición.

### 4.2.3.3.1. SEGUIMIENTO AL LITIGIO DEFENSORIAL.

El seguimiento al litigio defensorial es la actividad de vigilancia y control que cada uno de los profesionales de la Defensoría del Pueblo encargados de la gestión en materia de recursos y acciones judiciales despliega ante los despachos judiciales competentes, respecto de los casos que le han sido asignados y dentro de los cuales se ha ejercido el litigio defensorial en las

diferentes modalidades, a fin propender por el cumplimiento de los procedimientos judiciales y el respeto al debido proceso e, igualmente, intervenir oportunamente en las actuaciones procesales, para defender los intereses que se están debatiendo en el respectivo proceso.

Sin perjuicio de lo anterior, el funcionario deberá efectuar seguimiento a cada una de las gestiones realizadas dentro de la etapa de estudio en la cual se complementa la información y se compilan pruebas.

#### a) Formas de realizar el seguimiento

El seguimiento a los casos en materia de recursos y acciones judiciales se realizará de la siguiente manera:

- Entablada la acción, recurso o intervención, el servidor a cargo del caso debe realizar visitas periódicas, al menos dos veces al mes, al despacho judicial donde se tramita el proceso correspondiente, según su naturaleza y la modalidad del litigio.
- El servidor debe estar atento a las decisiones judiciales, su notificación y términos, para efectos de instaurar los recursos, peticiones de nulidad, incidentes y, en general, todos los actos procesales inherentes a la defensa de los derechos humanos, dentro del litigio defensorial.
- Luego de cada una de las visitas, el servidor dejará constancia escrita del estado en que se encuentre el proceso, la cual se archivará en el expediente que para el efecto se haya abierto.
- Cuando de la visita al proceso se deduzca que se debe intervenir de manera inmediata, para atender los requerimientos del operador judicial, el servidor deberá proceder de conformidad con los términos de ley.
- Concluida la intervención defensorial y en firme el fallo correspondiente, el servidor procederá al archivo del caso, en los términos señalados en el presente Instructivo, en el acápite de formas de conclusión.

#### b) Estado de las peticiones en el registro

El estado en que se encuentran las peticiones se registrará en el sistema de información de la siguiente manera:

- Estudio. Constituido por aquellas peticiones que se encuentren en la fase de documentación.
- Seguimiento. Constituido por aquellas peticiones en las que se ha ejercido el litigio defensorial. Las gestiones que se adelanten en el curso del proceso judicial se registrarán en el sistema de información, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el Manual del Usuario de Versión Web.

#### 4.2.3.4. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LAS PETICIONES EN MATERIA DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES.

Las peticiones en materia de recursos y acciones judiciales se archivarán mediante auto de terminación que llevará la firma del Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales o del defensor regional o seccional, según el caso, y contendrá:

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.

Firmado el auto respectivo, se procederá al registro de esta actuación en el sistema de información, según las formas de conclusión que adelante se presentan. Finalmente, el expediente debe ser archivado físicamente.

#### a) Formas de conclusión del litigio defensorial

Cuando se ha ejercido el litigio defensorial, el caso se archivará cuando termine el respectivo proceso judicial, así:

- Resultado favorable. Se aplica cuando el funcionario judicial correspondiente resolvió positivamente las pretensiones esgrimidas en la acción, recurso, coadyuvancia o incidente por cumplimiento de fallo instaurado por la Defensoría, es decir, cuando se logró la protección de los derechos vulnerados o amenazados.

- Resultado parcialmente favorable. Se aplica cuando la acción, el recurso, la coadyuvancia o el incidente por cumplimiento de fallo instaurado por la Defensoría prospera sin que hayan sido acogidas la totalidad de las pretensiones esgrimidas por la Institución, es decir, cuando se logra la protección parcial de los derechos invocados.

- Resultado desfavorable. Se aplica cuando el resultado obtenido es totalmente adverso a las pretensiones de la acción, el recurso, la coadyuvancia o el incidente interpuesto por la Defensoría, es decir, cuando la petición fue resuelta en forma negativa a las pretensiones de la Defensoría del Pueblo, por el funcionario judicial del conocimiento.

Igualmente, se registrarán aquellos procesos en los cuales se denegó la acción por desistimiento o cuando la conducta vulneratoria fue superada en el transcurso del trámite de la acción.

- Desistimiento. Se aplica cuando la Defensoría del Pueblo encuentre que los presupuestos fácticos, legales o jurisprudenciales que sirvieron de base para el litigio defensorial han desaparecido o han cambiado. En consecuencia, la Entidad desiste de la acción o del recurso instaurado, coadyuvado o impugnado.

#### b) Formas de conclusión de las peticiones que no generaron litigio defensorial

Las peticiones en las que no se ejerció el litigio defensorial se archivarán de la siguiente forma:

- Petición Improcedente. Se aplica cuando del estudio y análisis de la petición se concluye la improcedencia sustancial de la actuación solicitada, es decir, de la acción, impugnación, coadyuvancia o incidente de que se trate.

- Petición Remitida. Se aplica cuando se establece la falta de competencia de la Regional o Seccional para realizar la actuación solicitada y ella es remitida a la dependencia competente de la Defensoría para hacerse cargo de la petición. Esta forma comprende las solicitudes de insistencia remitidas a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, con concepto favorable.



- Petición Desistida. Se aplica cuando el solicitante retira la petición o expresamente manifiesta que no desea que se continúe el trámite de su petición. Igualmente, se entenderá concluida por desistimiento cuando transcurran dos meses sin que el peticionario aporte los documentos o complemente la información expresamente solicitados o requeridos por la Defensoría. El término empezará a contar a partir de la fecha en que se hizo el requerimiento.

- Asesorías absueltas con proyecto de acción o recurso. Se registrarán de esta forma aquellas peticiones, que si bien no fueron tenidas en cuenta para el litigio defensorial, se estimó que sustancialmente tenían vocación de prosperidad y, por tanto, se hizo entrega al peticionario de un proyecto de acción o recurso (minuta) elaborado por la Defensoría, para que éste la interpusiera directamente.

- Asesorías absueltas sin proyecto de acción o recurso. Este ítem corresponde a aquellas peticiones en las cuales se asesoró y orientó al peticionario, respecto de la acción o recurso solicitado, sin que se haya elaborado la minuta respectiva.

#### 4.2.3.5. CONTROL DE LA GESTIÓN DEFENSORIAL.

El control de gestión defensorial es la actividad que tiene por objeto la verificación del cumplimiento de los criterios y procedimientos que en materia de recursos y acciones judiciales se encuentran contenidos en el presente Instructivo, respecto de los casos que tramita o han tramitado los profesionales de la Defensoría del Pueblo.

##### a) Formas de control de gestión

El control de gestión se realizará de la siguiente manera:

- El control de gestión de los defensores regionales y seccionales será ejercido por la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, a través del Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, con el apoyo de sus abogados asesores. Para el efecto, se utilizará la información obtenida mediante el sistema de información Visión en versión Web. Con base en este control, se determinará la necesidad de desplazamiento a las Defensorías Regionales y Seccionales. El control de gestión se hará cada dos meses y las visitas se programarán por lo menos dos veces al año. Para la evaluación se tendrá en cuenta el cumplimiento estricto de los criterios y procedimientos señalados en este Instructivo.

- El Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales solicitará, en cualquier momento y de manera selectiva, el envío de determinadas piezas procesales que obren en los casos relacionados con el litigio defensorial, a efectos de realizar un control cualitativo de gestión.

- El control de gestión de los abogados asesores de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales será ejercido de manera directa por su titular y comprenderá la revisión de cada caso asignado a cada uno de los profesionales adscritos a la Dirección. Se evaluará que los procedimientos y actuaciones desarrollados cumplan con lo estipulado en el presente Instructivo. El control se hará por lo menos una vez cada dos meses.

- El control de gestión de los abogados asesores de las Defensorías Regionales y Seccionales será ejercido por los titulares de dichas dependencias de manera directa, en los términos previstos en el punto anterior.

#### 4.2.4. DE LOS RECURSOS Y LAS ACCIONES JUDICIALES.

Con el fin de cualificar la gestión defensorial, a continuación se presentan las características de los recursos y las acciones en los que la Defensoría puede intervenir, siempre como última instancia de la gestión defensorial.

En todos los casos, los requisitos de procedibilidad, la oportunidad y las causales de improcedencia que se describen responden a lo dispuesto en las normas vigentes y en la jurisprudencia.

El Macroproceso de Magistratura Moral deberá ser informado de la instauración o coadyuvancia de acciones de especial relevancia. Asimismo, se le informará sobre las decisiones judiciales favorables a las pretensiones de la Defensoría del Pueblo, en casos de trascendencia nacional.

#### 4.2.4.1. RECURSO DE HÁBEAS CORPUS.

##### a) Definición

El recurso de hábeas corpus, consagrado en el artículo [30](#) de la Constitución Política, posee un doble carácter, a saber: es un derecho constitucional fundamental y es un medio procesal específico orientado a proteger directamente la libertad individual.

El hábeas corpus protege, en cualquier tiempo, el derecho fundamental a la libertad personal cuando alguien ha sido capturado con violación de las garantías constitucionales o legales, o cuando se prolonga ilícitamente la privación de su libertad, por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

##### b) Oportunidad

Este instrumento constitucional es susceptible de ser ejercido en cualquier momento, ante cualquier autoridad judicial, por el afectado o por entablada persona, sin que se requiera presentación de poder, ni el consentimiento de la víctima.

##### c) Requisitos de procedibilidad

Son requisitos de procedibilidad del recurso de hábeas corpus:

- Que alguien se encuentre privado de su libertad personal<sup>3</sup>.
- Que la persona privada de la libertad crea estarlo ilegalmente.
- Que la privación de la libertad tenga su causa en la determinación de una autoridad pública.

La autoridad judicial ante quien se presente el recurso debe resolverlo en el término improrrogable de treinta y seis horas, sin que éste se vea afectado por los días festivos o la vacancia judicial.

En todo caso, para el análisis de procedibilidad de un recurso de hábeas corpus deberán observarse los requisitos sustanciales y adjetivos consagrados en el artículo [30](#) de la Constitución Política. Igualmente, se tendrán en cuenta los pronunciamientos de la Corte Constitucional y la reglamentación legal sobre el tema. Asimismo, de manera sumaria y urgente, el defensor regional o seccional verificará la ocurrencia de la privación de la libertad.

#### d) Causales de improcedencia

El recurso de hábeas corpus no procederá:

- Cuando sea evidente que cesó la violación del derecho fundamental a la libertad personal, o que se han tomado las medidas pertinentes para su protección.
- Cuando la acción provenga de la conducta legítima de la autoridad pública judicial o administrativa.
- En los demás casos que señale la ley y la jurisprudencia

#### e) Criterios especiales para el litigio defensorial

El recurso de hábeas corpus podrá ser interpuesto por el defensor del pueblo regional o seccional o por un defensor público, a solicitud de parte o en forma oficiosa, en favor de cualquier persona, sin necesidad de acreditar la ocurrencia de ninguno de los criterios generales o especiales de actuación institucional.

La competencia para ejercer este mecanismo es a prevención, esto es, la Defensoría Regional o Seccional a quien llegue primero la solicitud deberá asumir la instauración del recurso.

#### f) Contenido del recurso

El recurso de hábeas corpus presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se instaura la demanda.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La autoridad pública o funcionario que ordenó la captura y su cargo, si se conoce.
- El nombre de la persona en cuyo favor se interviene.
- La enunciación clara y precisa de los hechos, de la conducta vulneratoria que fundamenta la acción o la omisión de la autoridad pública y las razones por las cuales se considera que con la privación de la libertad se está violando la Constitución o la ley.
- La fecha y el sitio de reclusión de la víctima, si se conocen.
- Las disposiciones constitucionales y legales, o los tratados o convenios internacionales que fundamentan la acción, y las atribuciones defensoriales en esta materia.
- Las pretensiones o medidas que se consideren pertinentes para el restablecimiento del derecho y la solicitud de la investigación a que hubiere lugar.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- El nombre y la dirección del afectado, de las autoridades involucradas y de la Defensoría del Pueblo, para notificación.

- El juramento, mediante el cual se afirma que ningún otro juez ha conocido de la solicitud de hábeas corpus.

- La firma.

#### g) Efectos del fallo

Por expreso mandato legal, la persona afectada debe recuperar su libertad y no podrá ser objeto de nuevas medidas restrictivas de la libertad, cuyo fin sea impedir el restablecimiento de las garantías quebrantadas.

Los servidores públicos involucrados en la violación del derecho a la libertad deben ser investigados disciplinaria y penalmente.

El juez que no tramite o decida dentro del término legal una petición de hábeas corpus u obstaculice su tramitación, será sancionado con arresto de 6 meses a 2 años y con la pérdida del empleo.

La Defensoría del Pueblo informará e instará al juez, para que se pronuncie sobre el inmediato cumplimiento del auto que concede el hábeas corpus y a efectos de que se adelanten las investigaciones y sanciones pertinentes, por el incumplimiento de la orden de libertad.

#### h) Impugnación

Se procederá a impugnar el fallo que decide sobre el recurso de hábeas corpus, únicamente en los siguientes casos:

- Cuando el hábeas corpus fue interpuesto por la Defensoría del Pueblo y el fallo ha sido adverso.
- Cuando el recurso de hábeas corpus no ha sido promovido por la Defensoría del Pueblo y el fallo ha sido adverso a la parte en favor de la cual se pretende impugnar institucionalmente.

El escrito de impugnación presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la impugnación.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- El nombre de la persona en cuyo favor se interviene.
- La sentencia que se pretende apelar.
- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones del recurso.
- Las consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con el fallo apelado.
- La firma.

#### 4.2.4.2. LA ACCIÓN DE TUTELA.

##### a) Definición

La acción de tutela es un mecanismo constitucional que faculta a cualquier persona para acudir ante un juez de la República, en cualquier momento o lugar, con el fin de obtener un pronunciamiento que proteja un derecho constitucional fundamental vulnerado o amenazado por la acción o la omisión de las autoridades públicas o de los particulares en los casos que determine la ley, siempre y cuando no exista otro mecanismo judicial de defensa idóneo, salvo que se trate de evitar un perjuicio irremediable, evento en el cual procede como mecanismo transitorio.

Los derechos fundamentales son los siguientes:

- Los señalados en el título II, capítulo primero de la Constitución Política.
- Los que sin estar indicados en el Título II, capítulo primero de la Constitución Política, están expresamente definidos como fundamentales en la misma Constitución.
- Los que sin estar señalados como fundamentales, adquieren dicha categoría por conexidad con otros derechos fundamentales y principios constitucionales.
- Los consagrados en los Tratados y Convenios Internacionales ratificados por el Estado que reconozcan derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción.
- Los que siendo inherentes a la persona humana no se encuentran señalados en la Constitución Política.

#### b) Oportunidad

Las peticiones en materia de acción de tutela deberán elevarse ante la Defensoría del Pueblo, dentro de los términos que a continuación se señalan, so pena de considerarse extemporáneas.

La solicitud de instauración de acción de tutela podrá elevarse en cualquier tiempo. No obstante, se tendrá en cuenta el elemento de la inmediatez. En consecuencia, se rechazarán aquellas peticiones que se pretendan instaurar, cuando ha transcurrido un lapso de tiempo irrazonable, en relación con el perjuicio irremediable que se pretende reclamar.

La solicitud de coadyuvancia de una acción de tutela que curse en primera instancia deberá presentarse hasta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se inicia el trámite de la tutela. La solicitud de coadyuvancia de una acción de tutela que curse en segunda instancia deberá presentarse hasta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se inicie el trámite del recurso.

La solicitud de impugnación deberá elevarse dentro de los dos días siguientes a la notificación del fallo.

La solicitud de cumplimiento de fallo podrá elevarse en cualquier tiempo. No obstante, se tendrá en cuenta el elemento de la inmediatez de la tutela, en los términos antes expuestos.

En todo caso, se tendrán siempre en cuenta las condiciones de inmediatez y oportunidad de la solicitud ciudadana, es decir, que medie un plazo proporcional y razonable para el acopio de la información pertinente y la elaboración de la respectiva acción, recurso o intervención solicitada.

#### c) Requisitos de procedibilidad

Son requisitos de procedibilidad de la acción de tutela:

- La existencia de una situación real y concreta de violación o amenaza de un derecho fundamental.
- El interés legítimo del accionante.
- La autoridad pública determinada o determinable contra quien se dirige la acción.
- El particular contra quien se dirige la acción, que preste servicios públicos o actúe en ejercicio de funciones públicas, cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quien el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.
- En los casos de tutela contra medios de comunicación, deberá existir la solicitud previa de rectificación de informaciones inexactas o erróneas, realizada por parte del peticionario.

En todo caso, deberán observarse los requisitos de procedibilidad sustancial y adjetiva de la acción de tutela consagrados en el artículo [86](#) de la Constitución Política, los Decretos [2591](#) de 1991, [306](#) de 1992 y [1382](#) de 2000. Igualmente, el estudio de procedibilidad debe fundamentarse en los pronunciamientos de la Corte Constitucional.

#### d) Causales de improcedencia

La acción de tutela no procederá:

- Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales idóneos, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.
- Cuando para proteger el derecho se pueda invocar el recurso de hábeas corpus.
- Cuando sea evidente que la violación del derecho originó un daño consumado, salvo cuando continúe la acción u omisión violatoria del derecho.
- Cuando no exista el elemento de la inmediatez o se pretenda instaurar la acción después de un lapso de tiempo que se considera desproporcionado e irrazonable.
- Cuando se trate de demandar actos de carácter general, impersonal y abstracto.
- Cuando se pretenda proteger derechos colectivos, salvo que con su vulneración también se menoscaben derechos individuales por conexidad.
- Cuando haya carencia de objeto, es decir, cuando la causa que genera la violación o amenaza del derecho ya haya cesado, o se hayan tomado las medidas pertinentes para su protección.
- Cuando exista acción temeraria, es decir, cuando la acción de tutela sea instaurada por la misma persona o por su representante ante varios jueces, o cuando la acción carece en absoluto de justificación y sea entablada de mala fe.
- Cuando la acción u omisión provenga de la conducta legítima de un particular.
- Cuando la acción de tutela esté dirigida contra una sentencia de tutela.
- Cuando la acción de tutela esté dirigida contra providencias judiciales, salvo que aquellas configuren vías de hecho dentro de los presupuestos señalados por la Corte Constitucional.

- Las demás que señalen la ley y la jurisprudencia

La tutela se circunscribe exclusivamente a la protección de derechos fundamentales y no debe concebirse como una acción paralela, alternativa o complementaria de las acciones ordinarias, o como un recurso o instancia adicional.

#### e) Criterios especiales para el litigio defensorial

Se procederá al litigio defensorial en materia de acción de tutela, cuando se cumplan los criterios señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y los que a continuación se enuncian:

- Cuando la acción de tutela se dirija a conjurar el estado de cosas inconstitucional.
- Únicamente se interpondrá acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, cuando existan pruebas evidentes de la afectación del mínimo vital.

#### f) Contenido de la demanda

La demanda de tutela presentada por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante la que se instaura la demanda.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La autoridad pública o el particular contra quien se dirige la acción y el nombre de los afectados.
- La legitimación.
- La enunciación clara y precisa de los hechos y de la conducta vulneratoria en la que se fundamenta la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular.
- La gestión defensorial previa, realizada para el restablecimiento del derecho, salvo cuando se presente la acción inmediatamente, en caso de grave violación o amenaza del derecho.
- Las consideraciones: los derechos que se consideran violados o amenazados y el concepto de violación debidamente fundamentado en la Constitución Política, la ley, la jurisprudencia constitucional y la doctrina defensorial.
- La indicación clara y precisa del perjuicio irremediable, cuando la tutela sea entablada como mecanismo transitorio.
- La solicitud de las medidas provisionales o cautelares a que haya lugar.
- La indicación de las disposiciones legales que fundamentan la acción y de las atribuciones defensoriales en materia de tutela.
- Las pretensiones o medidas que se consideren pertinentes para el restablecimiento del derecho.
- Las pruebas que se pretendan hacer valer para acreditar los hechos, incluyendo aquellas tendientes a demostrar la afectación del mínimo vital, en los casos de perjuicio irremediable.

- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- El nombre y dirección de los afectados, de las autoridades o particulares involucrados y de la Defensoría del Pueblo, para las notificaciones.
- La firma.

#### g) Impugnación

Se procederá a impugnar institucionalmente los fallos de tutela, cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y en los siguientes casos:

- Cuando la acción de tutela fue entablada por la Defensoría del Pueblo y el fallo ha sido total o parcialmente adverso a las pretensiones de la demanda. Igualmente, si siendo favorable, se considera que las medidas adoptadas para el restablecimiento del derecho no son suficientes o adecuadas para el restablecimiento pleno de los derechos vulnerados o amenazados.
- Cuando la acción de tutela no ha sido promovida por la Defensoría del Pueblo y el fallo ha sido total o parcialmente adverso a la parte en favor de la cual se pretende impugnar institucionalmente y la intervención defensorial se considere necesaria, en los siguientes eventos:
  - Para la defensa de los derechos fundamentales.
  - Cuando las medidas adoptadas no son suficientes o adecuadas para el restablecimiento pleno de los derechos vulnerados o amenazados.
  - Cuando las medidas son desproporcionadas en relación con la causa que genera la violación.
  - Cuando se haya violado el debido proceso en el trámite de la acción de tutela.

El escrito de impugnación presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la impugnación.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La sentencia que se pretende apelar.
- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones de la demanda.
- La enunciación de los fundamentos del fallo que se pretende impugnar.
- Las consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con el fallo apelado, fundamentado en la jurisprudencia y la doctrina.
- La legitimación si la Defensoría no actúa como sujeto procesal y los demás requisitos formales que contiene una demanda y que sean pertinentes.
- La firma.

Dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela, la Defensoría del Pueblo



podrá ejercer la atribución de impugnación. Si dada la complejidad del caso y la brevedad del término para impugnar, se estimare que no es posible elaborar en tiempo un escrito de impugnación debidamente fundamentado, pero se considere necesaria la intervención institucional, podrá instaurarse un escrito sucinto que indique el interés de la Defensoría en impugnar la decisión, con la advertencia que, en su momento, sustentará la impugnación. Dicha sustentación deberá presentarse dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que avocó el conocimiento el juez de segunda instancia.

#### h) Coadyuvancia

Se procederá a coadyuvar institucionalmente, a favor del demandante o del demandado, tanto en primera como en segunda instancia, cuando se cumplan los criterios señalados en el capítulo [4.2.1.](#) literal b) del presente Instructivo y la intervención defensorial se considere necesaria:

- Para la defensa de los derechos fundamentales.
- Cuando se haya violado el debido proceso en el trámite tutelar.

Adicionalmente, en segunda instancia, la eventual intervención se realizará cuando el fallo ha sido total o parcialmente adverso a los intereses de quien se pretende representar. No obstante, si el fallo es favorable la intervención se considerará necesaria:

- Cuando las medidas adoptadas para el restablecimiento del derecho no son suficientes o adecuadas para el restablecimiento pleno de los derechos vulnerados o amenazados.
- Cuando las medidas adoptadas son desproporcionadas en relación con la causa que genera la violación.

El escrito de coadyuvancia deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la impugnación.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La legitimación.
- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones de la demanda.
- Las consideraciones: fundamento jurídico de la coadyuvancia con base en la jurisprudencia constitucional y la doctrina.
- Los demás requisitos formales de una demanda que sean pertinentes.
- La firma.

Adicionalmente, cuando se presente la coadyuvancia en segunda instancia, ésta deberá contener lo siguiente:

- Enunciación de los fundamentos del fallo de primera instancia.
- Consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con el fallo.

La instauración de la coadyuvancia en acción de tutela es procedente hasta tanto no se profiera el fallo. Sin embargo, para que ésta sea tenida en cuenta por el juzgador, deberá instaurarse en primera instancia dentro de los siete (7) días siguientes a la instauración de la demanda de tutela. En segunda instancia, podrá instaurarse dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que el adquem asumió el conocimiento.

#### i) Incidente de desacato

Se procederá a instaurar institucionalmente el incidente de desacato solamente en los eventos en los cuales la Defensoría del Pueblo se haya constituido en sujeto procesal y el fallo no haya sido cumplido totalmente, o lo haya sido sólo en forma parcial, por la autoridad o el particular obligado, dentro de los términos fijados por el juez.

Antes de solicitar el desacato, la Defensoría del Pueblo instará al juez de tutela de primera instancia, en quien recae la vigilancia sobre el cumplimiento del fallo, con el objeto de que adopte las medidas previstas en el artículo [27](#) del Decreto 2591 de 1991. Simultáneamente, la gestión defensorial se encaminará a obtener el cumplimiento del fallo, mediante gestión directa ante la autoridad o el particular responsable, a quienes se solicitará que adopten las medidas en procura del cumplimiento del fallo.

En todos los eventos de incidente de desacato en los cuales la acción de tutela no ha sido promovida por la Defensoría del Pueblo, se procederá conforme al inciso anterior y atendiendo a los criterios generales de litigio defensorial previstos en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo, sin perjuicio de la función de orientación que ejerce esta Entidad para que el interesado promueva directamente el incidente.

Contra la decisión que resuelve el incidente de desacato no procede recurso alguno.

El escrito de incidente presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se instaura el escrito de incidente.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La legitimación.
- La autoridad pública o el particular que ha incurrido en desacato.
- Una descripción del fallo judicial, en especial de las medidas y órdenes estipuladas en la parte resolutive del mismo y que han sido desacatadas.
- La enunciación clara y precisa de la conducta renuente en el cumplimiento de fallo.
- La gestión defensorial previa realizada para el cumplimiento del fallo.
- Las consideraciones: los derechos que se consideran violados o amenazados y el concepto de violación debidamente fundamentado en la jurisprudencia constitucional y en la doctrina defensorial.
- La indicación clara y precisa del perjuicio irremediable que subsiste, cuando la tutela se haya interpuesto como mecanismo transitorio.

- Las disposiciones legales que fundamentan el incidente y las atribuciones defensoriales en materia de tutela.
- Las pretensiones o medidas que se consideren pertinentes para el cumplimiento del fallo.
- La solicitud de pruebas que se pretendan aducir. Igualmente, se aportarán las pruebas anticipadas que se pretendan hacer valer.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- La firma.

#### j) Actuación oficiosa

Cuando se advierta la necesidad de instaurar una acción de tutela en forma oficiosa, deberá acreditarse ante el despacho judicial competente la situación de desamparo e indefensión del titular de los derechos o que éste no está en condiciones de promover su propia defensa.

#### 4.2.4.3. INSISTENCIA EN LA REVISIÓN DE FALLOS DE TUTELA ANTE LA CORTE CONSTITUCIONAL.

##### a) Definición

De conformidad con lo previsto en el artículo [33](#) del Decreto Ley 2591 de 1991, el Defensor del Pueblo podrá solicitar ante la Corte Constitucional la revisión de los fallos de tutela, excluidos de este procedimiento mediante auto proferido por la Sala de Selección en turno de la Corte Constitucional, dentro de los 15 días calendario siguientes a la fecha en que es comunicado el mencionado auto (artículo 51 del Acuerdo 05 de 1992, emanado de la Corte Constitucional).

La competencia de revisión eventual y autónoma depositada en la Corte Constitucional en materia de tutela es de orientación, consolidación de la jurisprudencia y pedagogía constitucional (sentencia C-018 de 1993). Asimismo, el criterio de selección de algunos expedientes, encuentra su fundamento en la protección de los derechos constitucionales (sentencia T-187 de 2002).

##### b) Oportunidad

La solicitud de insistencia podrá formularse ante la Defensoría del Pueblo, desde cuando se produzca el fallo de segunda instancia, o de única instancia si no se impugnó, a efecto de contar con tiempo suficiente para el análisis constitucional de las piezas procesales que integran la petición.

Para efectos de la racionalidad en la prestación del servicio, no se dará trámite a las peticiones de insistencia que se radiquen en esta Entidad dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores al vencimiento del término para insistir.

##### c) Requisitos de procedibilidad

Son requisitos de procedibilidad de la insistencia en revisión los siguientes:

- Que el expediente de tutela haya sido excluido de revisión por la Corte Constitucional.
- Que la insistencia en revisión sirva para aclarar el alcance de un derecho o para evitar un

perjuicio grave.

No se aplicarán los criterios generales del litigio defensorial señalados en el capítulo [4.2.1.](#) literal b) del presente Instructivo para insistir sobre expedientes de tutela excluidos de revisión por la Corte Constitucional, dado que dicha facultad no está consagrada en favor de los sujetos procesales, ni de los terceros interesados.

#### d) Criterios especiales de improcedencia de la insistencia en revisión

No habrá lugar a la insistencia en revisión en los siguientes casos:

- Cuando la decisión de los jueces de instancia se encuentre ajustada a la Constitución y a la jurisprudencia de la Corte Constitucional.
- Cuando el fallo del juez constitucional no afecte los derechos fundamentales del solicitante, salvo que la petición la formule en ejercicio de la agencia oficiosa.
- Cuando no sea procedente la acción de tutela.
- Cuando los derechos involucrados en la acción de tutela han sido suficientemente abordados por la Corte Constitucional y sobre los mismos existe una sólida jurisprudencia, la cual se estima adecuada para la efectividad de los derechos.
- Cuando no se configure ninguna de las causales legales para insistir.
- Cuando se debaten aspectos meramente legales o reglamentarios.
- Por extemporaneidad de la solicitud.
- Cuando la petición se considere incompleta.

#### e) Criterios especiales para insistir por parte de la Defensoría del Pueblo

De conformidad con los fines de la revisión y las causales previstas para insistir, constituyen criterios especiales para insistir los siguiente s:

##### 1. Aclaración del alcance de un derecho

La finalidad de la solicitud de insistencia vinculada a esta causal se circunscribe a que la Corte Constitucional, por vía de revisión, establezca la naturaleza, el sentido y el alcance de los derechos fundamentales, así como el valor pedagógico y normativo de los preceptos constitucionales y de los instrumentos internacionales.

Se entiende que existe la necesidad de aclarar el alcance de un derecho en los siguientes casos:

- Cuando tratándose de un derecho fundamental, se esté frente a un aspecto o temática que no ha sido objeto de desarrollo jurisprudencial o no ha sido suficientemente abordado por la Corte Constitucional.
- Cuando se trata de unificar jurisprudencia contradictoria entre las diversas Salas de Revisión.
- Cuando se trate de un caso paradigmático para precisar el alcance de principios, postulados, preceptos y reglas de la Constitución.

- Cuando la Defensoría del Pueblo estime, fundadamente, que es preciso actualizar la jurisprudencia constitucional vigente, respecto de la interpretación y la aplicación de los derechos fundamentales.
- Cuando se presenten vacíos, dudas o conflictos sobre aspectos contenidos en los decretos que desarrollan y reglamentan la acción de tutela, en especial sobre su trámite.
- Cuando sea necesario impulsar por vía jurisprudencial el reconocimiento de derechos y garantías que a pesar de no figurar expresamente en la Constitución y en los Convenios internacionales vigentes, son inherentes a la persona humana y, por ende, objeto de protección.
- Cuando sea necesario interpretar el alcance, sentido y primacía de los instrumentos internacionales de derechos humanos, su incorporación al bloque de constitucionalidad y su aplicación al caso concreto.

## 2. Evitar un perjuicio grave

La finalidad de la solicitud de insistencia vinculada a esta causal se circunscribe a que la Corte Constitucional, por vía de revisión, evite el perjuicio iusfundamental, cuya magnitud debe ser analizada de acuerdo con las circunstancias que rodean cada caso. El perjuicio debe ser consecuencia de la acción u omisión que generó la acción de tutela y el único medio para evitarlo debe ser la eventual modificación del fallo.

Se entiende que existe o persiste un perjuicio grave en los siguientes casos:

- Cuando el fallo, pese a ser tutelador, contiene una orden que no es suficiente para proteger el derecho.
- Cuando el fallo tutelador contiene una orden desproporcionada en relación con la causa que motivó la tutela y deba ser cumplida por el demandado o un tercero.
- Cuando el fallo contiene una orden contraria a normas constitucionales.
- Cuando en el fallo se vincula, en forma ostensiblemente indebida, a una persona o autoridad que no tiene la obligación jurídica de responder, o cuando, en el trámite de la tutela, nunca fue vinculada la persona o la autoridad que tiene la obligación jurídica de responder.
- Cuando se afecta a terceras personas que no fueron tenidas en cuenta dentro de la acción de tutela.
- Cuando el actor, mediante un ostensible yerro, ha sido injustamente sancionado por temeridad.
- Cuando se advierte que el fallo de tutela constituye una vía de hecho judicial.
- Cuando el juez de tutela desconoce los pronunciamientos de la Corte Constitucional e introduce un tratamiento desfavorable a la efectividad de los derechos fundamentales.
- Cuando el fallo de tutela, por razones meramente procedimentales o de trámite, omite hacer un pronunciamiento de fondo sobre el caso concreto.

Cuando la solicitud sea presentada por el demandado o por un tercero, el perjuicio debe provenir directamente del fallo de tutela. Por lo tanto, para invocar el perjuicio grave, además de estructurarse el concepto de gravedad, deberá analizarse si la sentencia de tutela constituye o no

un fallo conforme a derecho, es decir, acorde con los principios y valores plasmados en la Constitución Política y consecuente con la jurisprudencia de la Corte Constitucional.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Instructivo, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales podrá insistir de oficio en la revisión de alguna tutela, siempre y cuando se configuren las causales contenidas en el artículo [33](#) del Decreto 2591 de 1991 y se cumplan los criterios especiales, arriba indicados.

f) Documentación del caso y trámite especial de la solicitud de insistencia en revisión

### 1. Recepción de la petición

La petición de insistencia se recibirá en la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales. Una vez recibida, se registrará en el sistema y se enviará al peticionario un escrito pedagógico con el fin de indicarle los requisitos, el trámite, los términos y la competencia de esta Entidad en la materia. En el mismo requerimiento, se le advertirá sobre la necesidad de que aporte toda la información que se requiere para el adecuado estudio jurídico y para hacer el seguimiento al proceso de selección en la Corte Constitucional. Excepcionalmente, y por razones de tiempo, podrá realizarse requerimiento telefónico, de lo cual se dejará constancia en el expediente.

Cuando el peticionario no pueda aportar la copia de uno o de los dos fallos de la acción de tutela, debido a que reside en lugar distinto a aquel donde se tramitó una o las dos instancias de la mencionada acción, o a que se encuentra en imposibilidad física de obtenerlos, deberá informar tal situación a esta Entidad y suministrar en forma precisa el número de radicación asignado por la Corte Constitucional, para que, en la medida de lo posible, la Defensoría del Pueblo obtenga copia de la documentación faltante en la Secretaría de la Corte Constitucional.

Dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores al vencimiento del término para insistir, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales deberá contar con todos los documentos necesarios para el adecuado estudio jurídico, so pena de proceder a archivar la petición, de la siguiente manera y mediante auto debidamente motivado, según lo dispuesto en el capítulo [4.2.3.4.](#) de este Instructivo:

- Petición desistida. Si faltare alguno de los requisitos y el peticionario no responde al requerimiento en el término de dos meses, la Defensoría del Pueblo entenderá que la petición ha sido desistida y procederá a archivar el expediente.
- Petición extemporánea. Se considera que una petición es extemporánea o por fuera de término para insistir en los siguientes casos:
  - Cuando la petición se refiere a un expediente de tutela excluido de la revisión, cuyo término para insistencia precluyó (artículo 51 del Acuerdo 05 de 1992 emanado de la Corte Constitucional).
  - Cuando la petición de insistencia se radicó en esta Entidad, dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores al vencimiento del término para insistir, según lo dispuesto en el literal b) de este acápite.
  - Cuando la información y documentación requerida no fue allegada en su oportunidad, a pesar de haberse presentado en tiempo la solicitud ciudadana.

De la ocurrencia de cualquiera de estas eventualidades se le comunicará al peticionario, dentro de los 15 días hábiles siguientes al vencimiento del término para insistir. En dicho escrito, se le explicará al peticionario que la Defensoría del Pueblo se vio en la obligación de abstenerse de estudiar a fondo su petición.

## 2. Recepción en las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales

Las solicitudes de insistencia en revisión que sean presentadas ante las Defensorías Regionales y Seccionales, se tramitarán de la siguiente forma:

Inmediatamente después de recibir la solicitud, se registrará en el sistema. La Defensoría Regional o Seccional deberá ponerse en contacto con la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, a fin de determinar si la petición se encuentra en término para insistir, para lo cual es de suma importancia que el peticionario aporte el número de radicación asignado por la Corte Constitucional.

La Defensoría Regional o Seccional se abstendrá de remitir la solicitud de insistencia en revisión que se encuentre fuera del término. De ello debe dejarse constancia en el expediente e informar al peticionario. En consecuencia, se procederá a su archivo por extemporaneidad.

Si la petición está en tiempo, se le requerirá al peticionario la información y documentación estipulada en este Instructivo para el adecuado estudio jurídico.

Las Defensorías Regionales y Seccionales deberán realizar un estudio previo de las solicitudes de insistencia y de los fallos respectivos. Si encuentran que la petición no amerita insistir en revisión, de conformidad con los criterios señalados en este instructivo, así lo informarán por escrito al solicitante, y procederán a archivar el expediente, previo su registro en el sistema, como petición improcedente.

Si se establece la procedencia de alguna de las causales para insistir, el concepto favorable se remitirá por el medio más ágil, acompañado de la petición y sus anexos, a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales. En este caso, la petición se archivará por remisión a la dependencia competente.

En todo caso, la labor asignada a las Defensorías Regionales o Seccionales se adelantará en coordinación con la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, con el fin de atender en forma oportuna y eficiente las peticiones incoadas.

Cuando la solicitud proveniente de las Defensorías Regionales o Seccionales verse sobre una acción de tutela cuya segunda instancia o ambas instancias se hayan tramitado ante una Corporación Judicial con sede en Bogotá, esas dependencias enviarán inmediatamente la solicitud, con los demás documentos que la acompañen, a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, salvo que el término para insistir haya precluido.

Cuando la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales reciba una solicitud de insistencia de las Defensorías Regionales o Seccionales informará directamente al peticionario la decisión que adopte al respecto y remitirá copia de la misma a la Regional o Seccional de donde provino la petición.

## 3. Estudio y análisis

Los expedientes que reúnan los requisitos, y cuya documentación se encuentre completa, serán

repartidos a los asesores de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, después de verificarse la exclusión de los respectivos expedientes por parte de la Sala de Selección de la Corte Constitucional.

Cada asesor estudiará individualmente la procedencia del recurso de insistencia, de conformidad con los criterios señalados en este Instructivo. Posteriormente, en el Comité Jurídico, conformado por los asesores que sustancian las solicitudes de insistencia y el Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, se expondrá cada caso y se debatirá sobre su procedencia. La decisión será tomada por consenso y quedará consignada en un acta. En caso de no lograrse el consenso, el Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales tomará la decisión que corresponda. Esta acta llevará la firma del Director Nacional, de los abogados integrantes del Comité y del secretario ad-hoc, quien elaborará el acta, con la descripción y el resumen de los casos y la decisión adoptada por el Comité.

La mencionada acta contendrá:

- Identificación del número consecutivo del acta.
- Fecha y hora de realización del Comité Jurídico.
- La Sala de Selección y la fecha del auto, por medio del cual la Corte Constitucional excluyó de revisión los expedientes en estudio.
- La indicación pedagógica de las causales que fundamentan la solicitud de insistencia ante la Corte Constitucional.
- La descripción de los expedientes, un resumen de los hechos y de los fallos proferidos por los jueces constitucionales.
- La causal en la que se funda y las razones por las cuales se adoptó tal decisión, en cada uno de los casos en los cuales se decidió insistir.
- La explicación jurídica de las razones por las cuales la Defensoría se abstuvo de ejercer la facultad de insistir en revisión, en cada uno de los casos en los cuales no se decidió insistir. La decisión del Comité, además de satisfacer a cabalidad el derecho de petición ejercido, deberá ser instrumento pedagógico y multiplicador del adecuado uso de la figura jurídica de la tutela.
- La firma del Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y de los integrantes del Comité Jurídico.

Los expedientes seleccionados para insistir deberán repartirse equitativamente entre los integrantes del Comité, a fin de proyectar la solicitud de insistencia ante la Corte Constitucional, para la consideración y firma del Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.

El Comité Jurídico se reunirá con una antelación no menor a 4 días hábiles en relación con la fecha de vencimiento para insistir.

#### 4. Contenido del escrito de insistencia

El escrito de insistencia presentado por esta Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.



- La Sala de Selección de la Corte Constitucional.
- El nombre del Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y las facultades legales que le asisten.
- Un resumen de los antecedentes, los derechos y las pretensiones de la demanda de tutela.
- La indicación del despacho o despachos judiciales que conocieron de la acción de tutela y resumen del respectivo pronunciamiento.
- Las consideraciones de la Defensoría, aparte en el cual se expondrá el problema jurídico sobre el cual versa la tutela y la posición defensorial al respecto.
- La solicitud o pretensión.
- La firma del Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.

Cuando el expediente materia de la solicitud de insistencia haya sido seleccionado directamente por la Corte Constitucional, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales se abstendrá de estudiar a fondo la petición y avisará por escrito al peticionario de dicha situación. En el mismo escrito, se le hará saber que, en adelante, el peticionario deberá dirigirse directamente a esa Corporación con el fin de informarse sobre el trámite que se surta con posterioridad.

En la misma forma procederá la Dirección Nacional si esa Alta Corporación acoge para revisión el expediente, por insistencia de otro organismo o funcionario competente.

En los casos anteriores, la petición se archivará por improcedente.

##### 5. Conclusión de la gestión

Cuando del análisis y la valoración jurídica del caso se concluya que no se configuran las causales que le permiten al Defensor del Pueblo insistir ante la Corte Constitucional en la revisión de un fallo de tutela, se dará la respuesta pertinente al peticionario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento para insistir.

Al peticionario se le comunicará la respuesta negativa, mediante oficio remisorio, al cual se anexará la parte pertinente del acta en la cual se reseña el caso y se consigna el concepto de improcedencia.

Se considerará también improcedente la petición que no fue estudiada por el Comité Jurídico por no contener los requisitos generales y especiales o no haber sido completada la información requerida en debida forma, conforme se señaló en el literal f), ordinal primero de este acápite.

La competencia de la Defensoría del Pueblo se agota con la respuesta dada al peticionario, en la que se le informa de la actuación surtida por esta Institución, bien sea de insistencia ante la Corte Constitucional o de improcedencia de la solicitud.

Contra la respuesta que deniegue la solicitud de insistencia en revisión no procede recurso alguno. Igualmente, no procede recurso alguno contra el auto de la Sala de Selección de la Corte Constitucional que no acepte para revisión un expediente de tutela insistido por esta Entidad (artículo 52 del Acuerdo 05 de 1992, emanado de la Corte Constitucional).

La persistencia en la solicitud de insistencia, a pesar de la respuesta negativa de la Defensoría del Pueblo por improcedencia, no exigirá nueva contestación, pues el derecho de petición deberá entenderse satisfecho con la respuesta inicial. De esta situación se dejará expresa constancia en el expediente.

Presentado el escrito de insistencia ante la Corte Constitucional, el profesional encargado de la gestión en la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales esperará la comunicación de esa Alta Corporación acerca de su decisión sobre la revisión de un expediente de tutela insistido por esta Entidad. Una vez recibida esta comunicación, la Defensoría del Pueblo informará al peticionario. En el mismo escrito, se le hará saber que, en adelante, el peticionario deberá dirigirse directamente a esa Corporación con el fin de informarse sobre el trámite que se surta con posterioridad.

Inmediatamente después, procederá el archivo y el registro de la información en el sistema. El caso se concluye por solicitud de insistencia presentada, acogida favorablemente por la Corte o no acogida por la Alta Corporación, según el caso.

Con el fin de determinar la incidencia de la doctrina defensorial en los fallos de tutela proferidos por la Corte Constitucional, cuya insistencia en revisión fue presentada por la Defensoría del Pueblo, el asesor de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales responsable del expediente hará el seguimiento a la solicitud de insistencia acogida por la Alta Corporación, hasta que ésta profiera el fallo definitivo.

El asesor responsable de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales estudiará el fallo y presentará un informe al Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales dentro de los cinco días siguientes al recibo del fallo.

#### 4.2.4.4. LA ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO.

##### a) Definición

La acción de cumplimiento, consagrada en el artículo [87](#) de la Constitución Política, es un mecanismo judicial de protección de derechos, consistente en la facultad que tiene toda persona de acudir ante el juez administrativo para solicitarle que ordene a la autoridad pública o al particular en ejercicio de funciones públicas renuentes, el cumplimiento de un deber contenido en una norma con fuerza material de ley o en un acto administrativo cuya ejecución le corresponde.

Su objeto es la protección del orden jurídico existente y hacer efectiva la ejecución de las leyes y de los actos administrativos.

Además de los requisitos enunciados en el capítulo [4.2.3.](#) literal a), la solicitud de instauración de una acción de cumplimiento deberá acompañarse de la copia de la norma con fuerza material de ley, resolución o acto administrativo que se pretenda demandar y de la constitución en renuencia de la autoridad incumplida, así como su respuesta, si existiere.

##### b) Oportunidad

Por regla general, la acción de cumplimiento podrá ejercitarse en cualquier tiempo, por una sola vez. Sin embargo, si se trata de normas o actos administrativos de ejecución diferida en el tiempo, podrá intentarse en distintas oportunidades, siempre y cuando corresponda a acciones u

omisiones diferentes.

#### c) Requisitos de procedibilidad

Son requisitos de procedibilidad de la acción de cumplimiento:

- La existencia de una norma (ley, decreto o acto administrativo) vigente, que esté siendo incumplida.
- La acción u omisión de una autoridad pública o de particulares en ejercicio de funciones públicas, que implique la inejecución o la inminente inejecución de una ley, un decreto o un acto administrativo.
- La constitución en renuencia de la autoridad pública o de los particulares en ejercicio de funciones públicas que no han aplicado la norma concernida.

En todo caso, para el análisis de procedibilidad de una acción de cumplimiento deberán observarse los requisitos sustanciales y adjetivos consagrados en el artículo [87](#) de la Constitución Política y en la Ley [393](#) de 1997. Igualmente, el estudio tendrá en cuenta los pronunciamientos respecto de este mecanismo, realizados por la Corte Constitucional en las sentencias C-157, C-158 y C-193 de 1998, C-1194 de 2001 y las que en el futuro se promulguen.

#### d) Causales de improcedencia

La acción de cumplimiento no procederá:

- Cuando se pretenda defender derechos que se puedan garantizar mediante la acción de tutela.
- Cuando exista otro mecanismo de defensa judicial para hacer efectivo el cumplimiento del acto administrativo, salvo que con el incumplimiento se ocasione un perjuicio grave e inminente al accionante.
- Cuando se trate de exigir el cumplimiento de normas que establezcan gastos.
- Cuando se persiga la indemnización de perjuicios producidos por el incumplimiento de una norma con fuerza material de ley o acto administrativo.
- Cuando se presente carencia de objeto, esto es, cuando se ha dado cumplimiento a la norma demandada.
- Cuando se haya incoado la misma acción ante varios jueces unipersonales o colegiados.
- Las demás que señale la ley y la jurisprudencia.

#### e) Criterios especiales para el litigio defensorial

Se procederá al litigio defensorial en materia de acción de cumplimiento, cuando se cumplan los criterios señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y los que a continuación se enuncian:

- La acción de cumplimiento podrá ser entablada a solicitud de parte o de oficio. En éste último evento, deberá acreditarse la situación de desamparo e indefensión del titular de los derechos o el vacío de defensa.

- La acción de cumplimiento se entablará institucionalmente, cuando se trate de normas, resoluciones o actos administrativos que versen sobre derechos humanos y cuyos efectos sean de carácter general.

#### f) Contenido de la demanda

La demanda de acción de cumplimiento presentada por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se instaura la demanda.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La autoridad pública o particular renuente contra quien se dirige la acción y el nombre de los representados.
- Las normas contenidas en leyes o en actos administrativos que se estimen incumplidas.
- La enunciación clara y precisa de los hechos, actos u omisiones constitutivos del incumplimiento.
- La prueba de la renuencia, excepto cuando el cumplimiento de este requisito implique un peligro inminente que genere un daño irreparable para el demandante. Esta situación deberá sustentarse en la demanda.
- Las disposiciones constitucionales y legales, y los tratados o convenios internacionales que fundamentan la acción y las atribuciones defensoriales en materia de acción de cumplimiento.
- La solicitud de pruebas y la enunciación de las que se pretenda hacer valer.
- Las pretensiones o medidas que se consideren pertinentes para el cumplimiento de la norma o acto administrativo.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- El nombre y dirección del afectado, de las autoridades involucradas y de la Defensoría del Pueblo, para notificación.
- La manifestación de no haberse presentado otra solicitud respecto de los mismos hechos o derechos.
- La firma.

#### g) Impugnación

Se procederá a impugnar institucionalmente los fallos de acción de cumplimiento, en los siguientes casos:

- Cuando la acción de cumplimiento fue entablada por la Defensoría del Pueblo y el fallo ha sido adverso, o las medidas ordenadas no satisfacen las pretensiones iniciales de la demanda.
- Cuando la acción de cumplimiento no ha sido promovida por la Defensoría del Pueblo y el fallo

ha sido adverso a la parte en favor de la cual se pretende impugnar institucionalmente, siempre y cuando se trate de normas, resoluciones o actos administrativos que versen sobre derechos humanos y cuyos efectos sean de carácter general.

El escrito de impugnación presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la impugnación.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La indicación de la sentencia que se pretende apelar.
- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones del recurso.
- Las consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con el fallo apelado.
- La firma.

#### h) Coadyuvancia

Se procederá a coadyuvar institucionalmente a favor de demandante o demandado, tanto en primera como en segunda instancia, cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1.](#) literal b) del presente Instructivo, y la intervención se considere necesaria:

- Para la defensa del orden jurídico existente.
- Cuando se haya violado el debido proceso en el trámite de la acción de cumplimiento.
- Cuando se trate de una acción que pretenda el cumplimiento de normas, resoluciones o actos administrativos que versen sobre derechos humanos y cuyos efectos sean de carácter general.

Adicionalmente, en segunda instancia, la eventual intervención se realizará cuando el fallo ha sido total o parcialmente adverso a los intereses de quien se pretende representar. No obstante, si el fallo es favorable, la intervención defensorial se considerará necesaria:

- Cuando las medidas adoptadas para el restablecimiento del derecho no son suficientes o adecuadas para el cumplimiento pleno de la norma o acto administrativo demandado.
- Cuando las medidas adoptadas son desproporcionadas en relación con la causa que genera el incumplimiento.

El escrito de coadyuvancia deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la impugnación.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones de la demanda.
- Las consideraciones.

- Los demás requisitos formales que contiene una demanda y que sean pertinentes.
- La dirección en que se podrán efectuar las notificaciones.
- La firma.

Adicionalmente, cuando se presente la coadyuvancia en segunda instancia, esta deberá contener:

- La enunciación de los fundamentos del fallo de primera instancia.
- Las consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con el fallo.

#### i) Desacato

Se procederá a instaurar institucionalmente el incidente de desacato solamente en los eventos en los cuales la Defensoría del Pueblo se haya constituido en sujeto procesal y el fallo no hubiere sido cumplido o lo hubiere sido solo parcialmente, por la autoridad o el particular obligado, dentro de los términos fijados por el juez.

Antes de solicitar la declaración de desacato, la Defensoría del Pueblo instará al juez de primera instancia, en quien recae el cumplimiento del fallo, para que adopte las medidas previstas en el artículo [25](#) de la Ley 393 de 1997, a fin de obtener sin demora el cumplimiento de fallo. Simultáneamente, la acción defensorial se encaminará a obtener el cumplimiento del fallo, mediante gestión directa ante la autoridad o el particular responsable.

En todos los eventos en los que la acción de cumplimiento no haya sido promovida por la Defensoría del Pueblo, se procederá según lo anteriormente establecido, sin perjuicio de la función de orientación que ejerce esta Entidad para que el interesado promueva directamente el incidente de desacato.

Contra la decisión que resuelve el incidente de desacato no procede recurso alguno.

El escrito de incidente presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se instaura el escrito de incidente.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La legitimación.
- La autoridad pública o particular que ha incurrido en desacato.
- La descripción del fallo judicial, en especial de las medidas y órdenes estipuladas en la parte resolutive del mismo y que han sido desacatadas.
- La enunciación clara y precisa de la conducta renuente en el cumplimiento de fallo.
- La gestión defensorial previa, realizada para lograr el cumplimiento del fallo.
- Las consideraciones: los derechos que se consideran violados o amenazados y el concepto de violación debidamente fundamentado en la jurisprudencia constitucional y en la doctrina defensorial.

- La indicación de las disposiciones legales que fundamentan el incidente y las atribuciones defensoriales en la materia.
- Las pretensiones o medidas que se consideren pertinentes para el cumplimiento del fallo.
- La solicitud de pruebas que se pretendan aducir. Igualmente, se aportarán las pruebas anticipadas que se pretendan hacer valer.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- La firma.

#### 4.2.4.5. ACCIONES POPULARES.

##### a) Definición

La acción popular es el mecanismo constitucional idóneo para la protección de los derechos e intereses colectivos. La acción se ejerce para evitar el daño contingente; hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio de los derechos e intereses colectivos, y lograr la restitución de su uso y goce.

Los derechos e intereses colectivos son los siguientes:

- Los definidos como tales en la Constitución Política.
- Los comprendidos en el artículo cuarto de la Ley [472](#) de 1998.
- Los contenidos en leyes ordinarias.
- Los consagrados en los tratados y convenios internacionales ratificados por Colombia.

Los derechos colectivos otorgan a la colectividad o al grupo social, independientemente de las personas individualmente consideradas, prerrogativas, poderes o facultades legalmente reconocidas para hacerlos valer jurídicamente. La realización de los derechos e intereses colectivos presupone la acción solidaria y conjunta de todos los actores, así: el Estado, la sociedad y los individuos.

##### b) Oportunidad

Las acciones populares proceden contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que violen o amenacen violar los derechos e intereses colectivos. Pueden ser entabladas por cualquier persona y ejercitarse en cualquier tiempo.

##### c) Requisitos de procedibilidad

Las acciones populares deben reunir los siguientes requisitos de procedibilidad:

- La existencia de un interés o derecho colectivo que se encuentre amenazado o vulnerado.
- La acción u omisión de una autoridad pública o de particulares que amenaza o viola el interés o derecho colectivo.
- La acción debe promoverse durante el tiempo en que subsista la amenaza o la vulneración del

derecho o interés colectivo.

#### d) Causales de improcedencia

Las acciones populares no procederán:

- Cuando se trate de defender derechos e intereses que no sean de rango colectivo.
- Cuando se evidencie que la violación del derecho originó un daño consumado, a menos que sea posible restituir las cosas a su estado anterior, o cuando continúe la acción u omisión violatoria del derecho.
- Cuando se presente carencia de objeto, esto es, que se haya restablecido el derecho o interés colectivo.
- Cuando exista acción temeraria, es decir, cuando se haya presentado otra acción popular, por los mismos hechos y por la misma persona, o cuando carece en absoluto de justificación y sea entablada de mala fe.
- Las demás que señalen la ley y la jurisprudencia.

#### e) Criterios especiales para el litigio defensorial

Habrà lugar al litigio defensorial en acciones populares, cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y los que a continuación se enuncian:

- Cuando se advierta que con los efectos de un fallo judicial se puede lograr la protección de derechos e intereses colectivos de un amplio sector de la población colombiana.
- Cuando con la intervención de la Defensoría del Pueblo se brinde un aporte importante para la definición de la jurisprudencia nacional en materia de acciones populares.

#### f) Criterios especiales para la participación en audiencias de pacto de cumplimiento

En los casos previstos en el presente Instructivo, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, y las Defensorías Regionales y Seccionales asistirán a las audiencias de pacto de cumplimiento previstas en el trámite de la acción popular cuando:

- La acción popular haya sido entablada, coadyuvada o impugnada directamente por la Defensoría del Pueblo.
- Exista vacío de defensa técnica y se evidencia una vulneración o amenaza grave del derecho o interés colectivo.

#### g) Contenido de la demanda

La demanda de acción popular presentada por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se instaura la demanda: Contra entidades y funcionarios públicos ante los Tribunales Administrativos y contra particulares ante los jueces civiles del



circuito.

- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La persona natural o jurídica, o la autoridad pública presuntamente responsable de la amenaza o el agravio.
- La legitimación.
- La enunciación clara y precisa de los hechos y de la conducta vulneratoria que fundamentan la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular.
- La gestión defensorial previa, realizada para el restablecimiento del derecho, salvo cuando se presente la acción inmediatamente, en caso de grave e inminente violación o amenaza del derecho e intereses colectivos.
- Las consideraciones: los derechos e intereses colectivos que se consideran violados o amenazados y el concepto de violación debidamente fundamentado en la jurisprudencia constitucional y en la doctrina defensorial.
- La solicitud de las medidas provisionales o cautelares a que haya lugar, cuando se considere necesario y urgente para proteger el derecho.
- Las disposiciones legales que fundamentan la acción popular y las atribuciones defensoriales en esta materia.
- Las pretensiones o medidas que se consideren pertinentes para el restablecimiento del derecho.
- Las pruebas que se pretendan hacer valer para acreditar los hechos.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- El nombre de las autoridades o particulares involucrados y de la Defensoría del Pueblo, para las notificaciones.
- La firma.

#### h) Impugnación

Se procederá a impugnar institucionalmente los fallos en materia de acción popular, cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1](#) literal b) del presente Instructivo y en los siguientes casos:

- Cuando la acción popular haya sido entablada por la Defensoría del Pueblo y el fallo que la decide es total o parcialmente adverso a las pretensiones de la demanda. Igualmente, si siendo favorable, se considera que las medidas adoptadas no son suficientes o adecuadas para el restablecimiento pleno de los derechos vulnerados o amenazados.
- Cuando la acción popular no ha sido promovida por la Defensoría del Pueblo, el fallo es total o parcialmente adverso a la parte en favor de la cual se pretende impugnar institucionalmente y la intervención defensorial se considere necesaria, así:

1. Cuando haya vacío de defensa y exista una grave violación de los derechos e intereses colectivos.

2. Cuando las medidas adoptadas no sean suficientes o adecuadas para el restablecimiento pleno de los derechos vulnerados o amenazados.
3. Cuando las medidas sean desproporcionadas en relación con la causa que genera la violación.
4. Cuando se haya violado el debido proceso en el trámite de la acción popular.

El escrito de impugnación presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la impugnación.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La sentencia que se pretende apelar.
- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones de la demanda.
- La enunciación de los fundamentos del fallo que se pretende impugnar.
- Las consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con el fallo apelado, fundamentado en la jurisprudencia y doctrina.
- La legitimación si la Defensoría actuó como sujeto procesal, y los demás requisitos formales que contiene una demanda y que sean pertinentes.
- La firma.

Dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de acción popular, la Defensoría del Pueblo podrá ejercer la atribución de impugnación. Si dada la complejidad del caso y la brevedad del término para impugnar se establece que no es posible elaborar en tiempo un escrito de impugnación debidamente fundamentado, pero se considera necesaria la intervención institucional, podrá instaurarse un escrito sucinto que indique el interés de la Defensoría en impugnar la decisión. En dicho escrito se advertirá que, en su momento, la Defensoría sustentará el recurso. La sustentación deberá presentarse dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que avocó el conocimiento el juez de segunda instancia.

#### i) Coadyuvancia

Se procederá a coadyuvar institucionalmente a favor del demandante o del demandado, en primera instancia, cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y los especiales indicados en el literal e) de este acápite.

El escrito de coadyuvancia deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la coadyuvancia.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La legitimación.

- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones de la demanda.
- Los demás requisitos formales que contiene una demanda y que sean pertinentes.
- La firma.

De conformidad con el artículo [24](#) de la Ley 472 de 1998, la coadyuvancia en acciones populares se puede ejercer antes de que se profiera fallo de primera instancia y opera hacia el futuro.

#### j) Desacato

Se procederá a instaurar institucionalmente el incidente de desacato en los siguientes eventos:

- Cuando la Defensoría del Pueblo se haya constituido en sujeto procesal y el fallo no haya sido cumplido totalmente o lo haya sido sólo parcialmente, por la autoridad o el particular obligado, dentro de los términos fijados por el juez.
- Cuando el fallo ordena el pago de incentivos a favor del Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos y la entidad o particular obligado no ha procedido a su cancelación.

Antes de solicitar la declaración de desacato, la Defensoría del Pueblo instará al Juez que decidió en primera instancia la acción popular, en quien recae la vigilancia sobre el cumplimiento del fallo, para que adopte las medidas previstas en el artículo [34](#) de la Ley 472 de 1998, con objeto de obtener sin demora su cumplimiento. La Defensoría podrá solicitar la conformación del Comité de Verificación. Simultáneamente, la gestión defensorial se encaminará a obtener el cumplimiento del fallo, mediante gestión directa ante la autoridad o el particular responsable.

En todos los eventos de incidente de desacato en los que la acción popular no ha sido promovida por la Defensoría del Pueblo, se procederá conforme al inciso anterior y atendiendo a los criterios generales de litigio defensorial previstos en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo, sin perjuicio de la función de orientación que ejerce esta Entidad para que el interesado promueva directamente el incidente de desacato.

Contra la decisión que resuelve el incidente de desacato no procede recurso alguno.

El incidente de desacato presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se instaura el escrito incidental.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La legitimación.
- La autoridad pública o el particular que ha incurrido en desacato.
- La descripción del fallo judicial, los derechos protegidos y las órdenes proferidas en la parte resolutive del mismo y que fueron desacatadas.
- La enunciación clara y precisa de la conducta renuente en el cumplimiento de fallo.
- La gestión defensorial previa, realizada para el cumplimiento del fallo.

- Las consideraciones: los perjuicios causados con el incumplimiento del fallo que protegió los derechos y el concepto de violación debidamente fundamentado en la jurisprudencia constitucional y en la doctrina defensorial.
- La indicación de las disposiciones legales que fundamentan el incidente y las atribuciones defensoriales en materia de acciones populares.
- Las pretensiones o medidas que se consideren pertinentes para el cumplimiento del fallo.
- La solicitud de pruebas. Igualmente, se aportará la prueba anticipada que se pretenda hacer valer.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento del incidente.
- La firma.

#### 4.2.4.6. ACCIONES DE GRUPO.

##### a) Definición

Las acciones de grupo son mecanismos procesales que permiten a un número plural de personas acudir a las autoridades judiciales para obtener el reconocimiento y pago de la indemnización de perjuicios. El grupo de personas debe reunir condiciones uniformes respecto de una misma causa que causó perjuicios individuales para cada una de ellas.

La acción de grupo se origina en los daños causados a un número plural de personas que deciden acudir ante la justicia en acción única, para obtener la respectiva reparación.

##### b) Oportunidad

Las acciones de grupo pueden ejercitarse dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha en que se causó el daño o cesó la acción vulneratoria causante del mismo.

##### c) Requisitos de procedibilidad

Son requisitos de procedibilidad de la acción de grupo los siguientes:

- Que se instaure por un grupo plural o conjunto de personas no inferior a veinte.
- Que el grupo de personas reúna condiciones uniformes respecto de una misma causa que les haya originado perjuicios.
- Que las condiciones uniformes puedan predicarse frente a los elementos que configuran la responsabilidad.

La acción de grupo se ejerce únicamente para obtener el reconocimiento y pago de la indemnización de los perjuicios.

##### d) Causales de improcedencia

La acción de grupo no procede cuando:

- El daño individual que se pretende reparar, no provenga de la misma causa que originó daños

colectivos.

- No exista nexo causal entre la acción u omisión que originó el perjuicio o el hecho dañoso y el daño directamente sufrido por los actores.

- No se persiga una indemnización.

#### e) Criterios especiales para el litigio defensorial

Se procederá al litigio defensorial en materia de acción de grupo, cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y los que a continuación se enuncian:

- Cuando el daño por el cual se reclaman los perjuicios esté directamente asociado con la vulneración de derechos fundamentales.

- Cuando con la intervención de la Defensoría del Pueblo se brinde un aporte importante para la definición de la jurisprudencia nacional en materia de acciones de grupo.

#### f) Criterios especiales para la participación en audiencias de conciliación

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y de las Defensorías Regionales y Seccionales, asistirá a las audiencias de conciliación en el trámite de la acción de grupo solamente cuando:

- La acción de grupo haya sido entablada, coadyuvada o impugnada directamente por la Defensoría del Pueblo.

- A solicitud de parte se requiera la asistencia de la Defensoría del Pueblo para servir de mediadora o facilitadora de un acuerdo, por existir condiciones reales e insalvables de desigualdad de alguna de las partes, cualquiera sea su condición.

#### g) Contenido de la demanda

La demanda de acción de grupo presentada por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.

- La autoridad judicial ante quien se instaura la demanda: Contra entidades y funcionarios públicos ante los Tribunales Administrativos y contra particulares ante los Jueces Civiles del Circuito.

- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.

- La legitimación.

- La persona natural o jurídica, o la autoridad pública presuntamente responsable del daño.

- La identificación de los poderdantes, sus nombres documentos de identidad y domicilio. Si no es posible proporcionar el nombre de todos los individuos de un mismo grupo, se indicarán los criterios para identificarlos.

- El estimativo del valor de los perjuicios que se hubieren ocasionado por la eventual

vulneración.

- La justificación sobre la procedencia de la acción de grupo en los términos de los artículos [3](#) y [49](#) de la Ley 472 de 1998.
- La solicitud de medidas provisionales o cautelares a que haya lugar, cuando se considere necesario y urgente para garantizar el pago de los perjuicios.
- La enunciación clara y precisa de los hechos, la conducta vulneratoria que fundamenta la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular.
- Las pruebas que se pretendan hacer valer para acreditar los hechos.
- Las disposiciones legales que fundamentan la acción de grupo y las atribuciones defensoriales en esta materia.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- El nombre y la dirección de las autoridades o particulares involucrados y de la Defensoría del Pueblo, para las notificaciones.
- La firma.

#### h) Impugnación

Se procederá a apelar institucionalmente los fallos en materia de acción de grupo, únicamente cuando la Defensoría del Pueblo haya instaurado la demanda.

El escrito de impugnación presentado por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige la impugnación.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La sentencia que se pretende apelar.
- Un resumen sucinto de los hechos y pretensiones de la demanda.
- La enunciación de los fundamentos del fallo que se pretende impugnar.
- Las consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con el fallo apelado, fundamentado en la jurisprudencia y doctrina.
- La firma.

Dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de acción de grupo, la Defensoría del Pueblo podrá ejercer la atribución de impugnación. Si dada la complejidad del caso y la brevedad del término para apelar, se establece que no es posible elaborar en tiempo un escrito de impugnación debidamente fundamentado, pero se considera necesaria la intervención institucional, podrá presentarse un escrito sucinto que indique el interés de la Defensoría en impugnar la decisión. En este escrito se advertirá que, en su momento, la Defensoría sustentará el recurso. Dicha sustentación deberá presentarse dentro de los cinco días siguientes a la fecha en

que avocó el conocimiento el juez de segunda instancia.

#### 4.2.4.7. LA ACCIÓN DE NULIDAD.

##### a) Definición

La acción de nulidad es el mecanismo judicial en virtud del cual toda persona puede solicitar por sí, o por medio de representante, que se declare la nulidad por inconstitucionalidad o ilegalidad de los decretos dictados por el Gobierno Nacional, cuya competencia no corresponda a la Corte Constitucional o de los actos administrativos, cuando ellos hayan sido expedidos con violación de las normas en que deberían fundarse, por funcionarios u organismos incompetentes, en forma irregular, con desconocimiento de los derechos de audiencia y de defensa, mediante falsa motivación, o con desviación de las atribuciones propias del funcionario o corporación que los profirió.

Su finalidad es tutelar el orden jurídico abstracto sobre la base de la vigencia del principio de la jerarquía normativa. Con esta acción se busca que se declare la nulidad del acto administrativo por considerarlo contrario en todo o en parte a una norma superior, sin que se pretenda el restablecimiento del derecho individual o subjetivo.

##### b) Oportunidad

Por regla general, la acción de nulidad no caduca, esto es, puede ejercitarse en cualquier tiempo, a partir de la expedición del acto o después de su publicación, si necesita de este requisito para entrar a regir.

##### c) Requisitos de procedibilidad

Son requisitos de procedibilidad de la acción de nulidad:

- La existencia de un acto administrativo definitivo y general, una circular de servicio o actos de certificación y registro que vulneren derechos reconocidos en normas superiores.
- La vigencia del acto administrativo que se pretenda demandar en acción de nulidad.
- El acto administrativo debe afectar el ejercicio general de los derechos y libertades de la colectividad, impida su efectividad o sea incompatible con el orden jurídico y los fines del Estado en materia de derechos humanos.
- La existencia de un interés legítimo de tutelar el orden jurídico y la legalidad abstracta contenida en los estatutos superiores.

##### d) Causales de improcedencia

El litigio defensorial en acciones de nulidad no procederá:

- Cuando con la expedición del acto no se vulneren derechos humanos de una colectividad.
- Cuando se trate de actos preparatorios, de trámite o de ejecución, salvo que la ley consagre expresamente lo contrario y vulneren derechos humanos de una colectividad.
- Cuando el acto sólo vulnere los derechos de un individuo.

- Cuando se pretenda restablecer derechos meramente patrimoniales.
- Cuando haya carencia de objeto, es decir, cuando la causa que genera la violación o amenaza del derecho haya cesado, o se han tomado las medidas pertinentes para su protección.

#### e) Criterios especiales para el litigio institucional

Se procederá al litigio defensorial en materia de acción de nulidad, cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y cuando el acto administrativo se encuentre incurso en alguna de las siguientes causales:

- Contradicción manifiesta con el texto de la ley. Se procede al litigio defensorial, cuando el acto administrativo contraría de manera directa y palmaria, apreciable a primera vista, los preceptos superiores que ha debido respetar y con ello vulnera derechos humanos de una colectividad.
- Desconocimiento por parte de la autoridad administrativa de su propia competencia. En este caso, procederá el litigio defensorial cuando la administración viola la ley por omisión al no actuar como le correspondía frente a una situación dada, según las atribuciones que le otorga la ley, y con su proceder ha vulnerado el derecho de la colectividad al debido proceso.
- Interpretación errónea de la ley por parte del funcionario que dictó el acto. Procede el litigio defensorial cuando la autoridad que dicta el acto administrativo da un alcance o sentido a la ley que no corresponde y con ello vulnera los derechos humanos de una colectividad.
- Cuando los actos administrativos hayan sido expedidos en forma irregular o con desconocimiento del derecho de audiencia y de defensa de una colectividad.
- Cuando los actos administrativos hayan sido expedidos con una falsa motivación, o con desviación de las atribuciones propias del funcionario o corporación que los profirió. En este caso procede el litigio defensorial siempre y cuando se vulneren derechos humanos de una colectividad.

#### f) Contenido de la demanda

La demanda de simple nulidad presentada por la Entidad deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se instaura la demanda.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.
- La indicación del tipo de acción que se instaura y la autoridad contra quien se dirige.
- Las declaraciones: lo que se pretende, esto es, la nulidad del acto administrativo demandado.
- El contenido del acto administrativo demandado.
- Los fundamentos fácticos.
- Las causales de nulidad.
- Las normas y derechos infringidos.



- El concepto de la infracción: se estructura sobre la base de las causales de nulidad que se invocan.
- La solicitud de suspensión provisional del acto administrativo, si se considera pertinente. Se puede hacer la solicitud en el texto de la demanda, para lo cual se debe dedicar un capítulo separado, o en escrito independiente.
- Las pruebas que se pretendan hacer valer.
- Los anexos.
- La competencia que le asiste a la autoridad judicial para asumir el conocimiento de la acción.
- El nombre y dirección del peticionario si lo hubo, de las autoridades involucradas y de la Defensoría del Pueblo, para efectos de la notificación.
- La firma.

#### g) Suspensión provisional

Es un mecanismo contemplado dentro del procedimiento ordinario establecido para las acciones judiciales contencioso-administrativas de nulidad y nulidad y restablecimiento del derecho, para los casos en los que el acto administrativo manifiestamente infrinja un precepto superior de derecho, y tiene por fin que los efectos de dicho acto queden suspendidos mientras se define de fondo la controversia jurídica planteada en sede judicial.

La medida debe solicitarse y sustentarse de modo expreso en la demanda o por escrito separado, presentado antes de que aquella sea admitida. Es necesario exponer concreta y debidamente los fundamentos para pedirla, esto es, señalar específicamente y con precisión cuáles son los textos de mayor rango jerárquico que se consideran transgredidos manifiestamente por el acto acusado, y expresar el concepto de la violación.

#### h) Impugnación y recursos

Se procederá a presentar institucionalmente los recursos ordinarios o extraordinarios, contra los actos proferidos en el trámite de la acción de nulidad, cuando ella haya sido entablada por la Defensoría del Pueblo.

De igual manera, podrán impugnarse las providencias judiciales cuando la Defensoría del Pueblo actúa como tercero y se encuentre debidamente habilitada para intervenir en el proceso.

La Defensoría del Pueblo no puede instaurar el recurso extraordinario de súplica contra la sentencia que resuelve las demandas de nulidad, ni coadyuvarlas, si no es parte en el proceso o no está debidamente habilitada para intervenir como tercero.

Contenido del recurso:

- Ciudad y fecha.
- La autoridad judicial ante quien se dirige el recurso.
- El nombre del funcionario, su calidad de defensor y las facultades legales que le asisten.

- La providencia que se pretende recurrir.
- La legitimación, en el evento en que la acción de simple nulidad no haya sido promovida por la Defensoría del Pueblo.
- Un resumen sucinto del contenido de la providencia que se recurre.
- La enunciación de los fundamentos del fallo que se pretende apelar.
- Las consideraciones: exposición de los argumentos de inconformidad con la decisión recurrida.
- Los demás requisitos formales que contiene una demanda, si la Defensoría no está actuando como sujeto procesal.

#### 4.2.4.8. LA ACCIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD.

##### a) Definición

La acción de inconstitucionalidad es un derecho público subjetivo del que es titular toda persona natural que ostente la condición de ciudadano en ejercicio, para acudir ante la Corte Constitucional, a fin de que por medio de una sentencia, previo el cumplimiento de los trámites señalados en la ley, se retiren del ordenamiento jurídico los actos reformativos de la Constitución y las normas de rango legal que son incompatibles con la Constitución Política.

Son objeto de demanda de inconstitucionalidad por parte de la Defensoría del Pueblo las siguientes normas e instrumentos, siempre y cuando la incompatibilidad con la Constitución Política vulnere derechos humanos consagrados en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Colombia o el Derecho Internacional Humanitario:

- Los proyectos de actos reformativos de la Constitución Política.
- Las convocatorias a un referendo o a una asamblea constituyente para reformar la Constitución.
- Los referendos sobre leyes y las consultas populares y plebiscitos del orden nacional.
- Los tratados internacionales y las leyes que los aprueban.
- Las siguientes leyes: leyes orgánicas o normativas; leyes estatutarias; leyes de autorizaciones; leyes de facultades extraordinarias o de habilitación legislativa; leyes con efectos particulares; leyes cuadro, marco o generales y leyes ordinarias.
- Los decretos ley o decretos con fuerza de ley, es decir, los dictados con base en leyes de habilitación legislativa.
- El decreto con fuerza de ley contentivo del Plan Nacional de Inversiones puesto en vigencia por el gobierno, cuando el Congreso no lo aprueba en un término de tres (3) meses después de presentado por aquel (artículo [341](#) de la Constitución Política).
- Los decretos legislativos que dicte el Gobierno Nacional con fundamento en los estados de excepción - estado de guerra exterior, estado de conmoción interior y estado de emergencia social, económica y ecológica.

##### b) Oportunidad

Las acciones de inconstitucionalidad encaminadas a controvertir el contenido material de las normas con rango de ley no caducan. Es decir, pueden ser presentadas en cualquier tiempo, en relación con normas vigentes expedidas con anterioridad o posterioridad a la Constitución de 1991.

Las acciones de inconstitucionalidad encaminadas a controvertir el procedimiento de creación de las normas por vicios de forma, caducan en el término de un (1) año, contado a partir de la publicación del respectivo acto (ordinal 2 artículo [242](#) de la Constitución Política).

#### c) Requisitos de procedibilidad

Son requisitos de procedibilidad de la acción de inconstitucionalidad:

- La vigencia de las normas e instrumentos jurídicos que se pretende demandar.
- Que la norma o instrumento que se pretende demandar sea incompatible con la Carta Política y se vulneren derechos humanos.
- La existencia de un interés legítimo de mantener la integridad y primacía de la Constitución.

#### d) Causales de improcedencia

El litigio defensorial en acciones de inconstitucionalidad no procederá:

- Cuando la norma o instrumento ha perdido vigencia o haya sido sometido a control constitucional integral por parte de la Corte Constitucional.
- Cuando la norma o instrumento no vulnere derechos humanos.
- Cuando se pretenda restablecer derechos meramente patrimoniales.
- Cuando haya carencia de objeto, es decir, cuando la causa que genera la violación o amenaza del derecho haya cesado, o se hayan tomado las medidas pertinentes para su protección.

Sin embargo, bajo la vigencia de la Constitución de 1991 es posible demandar por inconstitucionalidad las normas que ya fueron objeto de control constitucional bajo la óptica de la Constitución de 1986, con fundamento en la figura de la inconstitucionalidad sobreviniente. Según este principio, cuando se presenta un cambio en la normatividad constitucional es posible que una norma que frente al anterior ordenamiento pudo haber sido declarada exequible, no lo sea frente al nuevo. En este caso, nada impide que pueda ser demandada nuevamente por inconstitucionalidad, lo cual hace procedente un nuevo juicio, sin que se le pueda oponer el principio de la cosa juzgada.

#### e) Criterios especiales para el litigio defensorial

La Defensoría del Pueblo intervendrá en los procesos de inconstitucionalidad cuando se cumplan los criterios generales señalados en el capítulo [4.2.1](#), literal b) del presente Instructivo y cuando la acción esté encaminada a propender a la integridad y supremacía de la Constitución en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.

#### f) Contenido de la demanda

Los requisitos mínimos de fondo y de forma que deben contener las demandas institucionales

formuladas en desarrollo de la acción pública de inconstitucionalidad (artículo segundo, Decreto [2067](#) de 1991) son:

- Legitimación del Delegado de Asuntos Constitucionales y Legales o del Director Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.
- La indicación del contenido de las normas acusadas de inconstitucionales, bien sea a través de su transcripción literal por cualquier medio o del acompañamiento de un ejemplar de la publicación oficial de las mismas.
- El señalamiento expreso de las normas constitucionales que se consideran infringidas y las razones por las cuales dichas normas o preceptos se consideran violados.
- El trámite constitucional o legal y la forma como fue quebrantado, en caso de ser necesario, cuando se denuncian vicios de forma en la expedición del acto.
- La indicación de las razones por las cuales la Corte es competente para conocer de la demanda.

#### 4.2.5. EL REGISTRO PÚBLICO DE ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO.

El Registro Público de Acciones Populares y de Grupo es un instrumento para la recopilación de los procesos que se tramiten en el nivel nacional en materia de acciones populares y de grupo, para información y consulta de la ciudadanía en general.

Le corresponde a la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, organizar el Registro público centralizado de las acciones populares y de grupo. Esta función se realizará con la colaboración y asistencia de las Defensorías Regionales y Seccionales.

La configuración del registro público se realizará de la siguiente manera:

El defensor regional o seccional deberá asignar un servidor que se haga cargo de notificarse de las demandas de acciones populares y de grupo que se presenten ante la jurisdicción administrativa o civil del respectivo departamento.

El funcionario encargado debe diligenciar una ficha, cuyo formato será entregado por la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, por cada una de las acciones populares y de grupo respecto de las cuales haya recibido comunicación de su instauración. Copia de esta ficha deberá ser enviada a la Oficina de Registro Público de Acciones Populares y de Grupo de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, a fin de que se incluya en el Registro Nacional. El original de esta ficha formará parte del registro regional o seccional.

El servidor responsable de la Defensoría Regional o Seccional deberá abrir un expediente de cada una de las acciones populares y de grupo comunicadas, con los documentos allegados por el respectivo despacho judicial, esto es: demanda, auto admisorio y sentencia de primera instancia.

Cuando se trate de acciones populares o de grupo entabladas ante la jurisdicción civil, debe anexarse copia de la sentencia de segunda instancia, si se hizo uso del recurso de apelación.

En todo caso, el funcionario responsable debe dejar constancia de la firmeza de la sentencia proferida en primera instancia.

Una vez reunidos los documentos antes señalados, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo [80](#) de la Ley 472 de 1998, la Defensoría Regional o Seccional los enviará a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, para su registro definitivo y archivo.

La Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales contará con una Oficina de Registro Público de Acciones Populares y de Grupo, donde se llevará un archivo de cada una de las acciones entabladas en el territorio nacional, de acuerdo con la información allegada por las Defensorías Regionales y Seccionales y por el Consejo de Estado, quien envía directamente a la Oficina de Registro los fallos proferidos por esa Corporación en segunda instancia, dentro de las acciones populares y de grupo de su competencia.

Una vez allegado el expediente y en firme las sentencias que dieron fin al proceso de acción popular o de grupo, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, con base en el estudio cualitativo de las sentencias, diligenciará una ficha de análisis de ellas. Esta ficha podrá ser consultada por los ciudadanos que acudan a la Oficina de Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.

La consulta opera sin ninguna restricción, previo el diligenciamiento de la ficha respectiva.

#### 4.3. LA DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

##### 4.3.1. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

El servicio de defensoría pública tiene como finalidad facilitar el acceso a la administración de justicia 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 presta 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 presta este servicio por necesidades del proceso.

El servicio de defensoría pública se regirá por los siguientes principios:

##### a) Igualdad

El servicio de defensoría pública contará con los instrumentos necesarios para intervenir en los procesos en condiciones de igualdad frente a los demás sujetos procesales.

##### b) Derecho de defensa

Mediante el servicio de defensoría pública se garantizará el derecho a la defensa. La defensa será integral, ininterrumpida, técnica y competente.

##### c) Oportunidad

El servicio de defensoría pública se prestará en el momento propicio y necesario, para lo cual se reglamentarán en este Instructivo los procedimientos que habrán de seguirse.

##### d) Gratuidad

El servicio de defensoría pública no causa ninguna erogación económica a sus beneficiarios.

#### e) Calidad

El servicio de defensoría pública se prestará con calidad y se buscará que sea efectivo.

#### f) Responsabilidad

En cumplimiento de sus obligaciones, los abogados que presten el servicio de asistencia y representación judicial y extrajudicial estarán sujetos, según el caso, a las responsabilidades y sanciones que su condición de servidores públicos o de contratistas en ejercicio del derecho les impone.

### 4.3.2. OBJETO Y DESTINATARIOS DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

El servicio de defensoría pública se prestará de preferencia en materia penal, sin perjuicio de que pueda extenderse a la cobertura de necesidades en las áreas civil, laboral y contencioso-administrativa.

Son destinatarias del servicio de defensoría pública todas las personas que se encuentren en imposibilidad económica o social, esto es, que carecen de recursos para proveer su defensa técnica, o que por discriminación u otra circunstancia excluyente no pueden acceder a su defensa técnica.

Se entiende que existe imposibilidad económica, cuando una persona carece de medios para proveer a su subsistencia y a la de las personas que de ella dependan, o cuando teniéndolos, sólo alcanza a cubrir con ellos la satisfacción de su mínimo vital y se halla en incapacidad de destinarlos a la asistencia y representación judicial y extrajudicial de sus derechos.

Se entiende que existe imposibilidad social, cuando una persona sufre discriminación por razón de sexo; raza; origen nacional, familiar, lengua; religión; opinión política, filosófica o por cualquier otra causa.

### 4.3.3. OPERADORES DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

Son operadores del servicio de defensoría pública: a) los servidores públicos con dicha función en la Dirección Nacional de Defensoría Pública y en las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales; b) los defensores públicos contratados; c) los supervisores de gestión; d) los coordinadores académicos; e) los judicantes con o sin licencia temporal; y f) los personeros municipales.

#### a) La Dirección Nacional de Defensoría Pública

De conformidad con lo previsto en el artículo [21](#) de la Ley 24 de 1992, le corresponde a la Dirección Nacional de Defensoría Pública la función de coordinar el servicio de defensoría pública en favor de sus destinatarios, con el fin de garantizar el pleno e igual acceso a la justicia, para lo cual desarrollará las siguientes funciones:

- Diseñar, desarrollar y supervisar las políticas institucionales del servicio de defensoría pública, en los ámbitos nacional, regional y local, acorde con los criterios que establezcan el Macroproceso de Atención, el Comité Directivo y el Defensor del Pueblo.

- Organizar y evaluar el servicio de defensoría pública, en los ámbitos nacional, regional y local.
- Definir los criterios de evaluación a fin de determinar la incapacidad económica o social de los solicitantes del servicio de defensoría pública.
- Organizar y desarrollar el proceso de selección de los operadores de defensoría pública.
- Coordinar con la Secretaría General el proceso de contratación de los operadores del servicio de defensoría pública.
- Capacitar de manera continua a los operadores que atienden el servicio de defensoría pública.
- Administrar la estadística general de las actuaciones atendidas por el servicio y crear el Registro Nacional de Defensores Públicos y el Registro Nacional de Aspirantes a Defensor Público.
- Comunicar a las autoridades competentes las faltas cometidas por los defensores públicos, con excepción de aquellos que pertenecen a la planta de personal.
- Realizar estudios y formular recomendaciones y observaciones a las autoridades en caso de amenaza o violación de los derechos de defensa y demás garantías constitucionales y procesales, de conformidad con los criterios establecidos por los Macroprocesos de Investigación, Magistratura Moral y Atención.
- Dirimir los conflictos de competencia que se presenten entre las Defensorías Regionales y Seccionales o entre las Personerías Municipales que pertenezcan a dos Regionales o Seccionales diferentes.
- Las demás funciones que le asigne el Defensor del Pueblo, acordes con los asuntos a su cargo.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública contará con el apoyo de los siguientes grupos de trabajo: 1) Control y vigilancia de gestión, 2) Registro y selección de los operadores de defensoría pública, 3) Capacitación, 4) Estudios y análisis, 5) Información estadística y comunicaciones, y 6) Asesoría jurídica.

El grupo de control y vigilancia de gestión tiene como finalidad propender al 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 persigue que la selección de los operadores de defensoría pública sea objetiva y transparente, para lo cual contará con un Registro Nacional de Aspirantes y con los procedimientos de selección 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.

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<sup>4</sup>.

#### b) Las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales

Les corresponde a las Defensorías Regionales y Seccionales, en relación con el servicio de defensoría pública:

- 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 registro en el sistema de información sobre el 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.
- 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 Macroprocesos 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 seccional.
- 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 la 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.

De acuerdo con la disponibilidad presupuestal, en aquellas Defensorías Regionales y Seccionales con un número igual o superior a treinta (30) defensores públicos, se designará un supervisor de gestión que apoye el control de la gestión del servicio, bajo responsabilidad del Defensor del Pueblo Regional o Seccional.

#### c) Los defensores públicos

Les competen a los defensores públicos las siguientes funciones:

- Asumir inmediatamente y hasta su terminación, con atención y diligencia, la asistencia y representación judicial y extrajudicial de las solicitudes que les sean asignadas a través de la



defensoría regional, seccional o de la personería municipal del lugar donde se desarrolla el objeto del contrato, previo otorgamiento de poder, con plena autonomía técnica y científica, y de conformidad con los criterios señalados en el presente Instructivo.

- Informar al defensor regional o seccional sobre las violaciones o amenazas de los derechos de defensa y de las garantías procesales, que observe durante el cumplimiento de sus obligaciones y sobre las gestiones adelantadas para superarlas.

- Apoyar los estudios que realice la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con los criterios establecidos por los Macroprocesos de Investigación, Magistratura Moral y de Atención.

- Rendir informes periódicos al Defensor del Pueblo Regional o Seccional y comunicar al usuario del servicio la gestión defensorial y las demás actuaciones que se surtan con ocasión de los asuntos donde actúa como representante judicial o extrajudicial.

- Participar en las Barras de defensores y en las actividades de capacitación, de acuerdo con las instrucciones que imparta la Dirección Nacional de Defensoría Pública, a través del grupo de capacitación.

d) Los supervisores de gestión en la prestación del servicio de defensoría pública

Son funciones de los supervisores de gestión las siguientes:

- Recibir las solicitudes de defensor público y clasificarlas, previa verificación del diligenciamiento de la ficha socioeconómica en todos los casos.

- Apoyar y mantener actualizado el registro único del servicio (RUS), de conformidad con los lineamientos establecidos en este Instructivo.

- Apoyar al defensor regional o seccional en la realización del reparto de casos a los defensores públicos, de conformidad con los lineamientos establecidos en este instructivo.

- Recibir y analizar los informes mensuales que deben presentar los defensores públicos. Verificar su contenido y los anexos exigidos.

- Visitar a los usuarios privados de la libertad, con la finalidad de evaluar la calidad en la prestación del servicio de defensoría pública.

- Practicar visitas a los despachos judiciales para verificar las actuaciones de los defensores públicos en los procesos asignados, de conformidad con los parámetros y formatos establecidos en este Instructivo.

- Verificar el cumplimiento de los plazos establecidos para realizar la primera visita al usuario del servicio y la periodicidad de las visitas posteriores de los defensores públicos a sus defendidos.

- Recibir, valorar y remitir al defensor regional o seccional las quejas sobre la actuación de los defensores públicos que se presenten ante la Defensoría del Pueblo, por parte de los internos, sus familias, las autoridades judiciales o cualquier persona, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente Instructivo.

- Presentar al defensor regional o seccional observaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los defensores públicos, para su estudio y fines

pertinentes.

- Proyectar las certificaciones de cumplimiento y autorizaciones de pago de los defensores públicos, para la firma y aprobación del defensor regional o seccional.
- Participar en las reuniones de las Barras de defensores públicos.
- Participar y apoyar las actividades de promoción y divulgación de los derechos humanos que programe la Defensoría Regional o Seccional.
- Presentar el informe mensual de actividades, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el defensor regional o seccional.
- Cumplir sus obligaciones de acuerdo con las normas que reglamentan el servicio de Defensoría Pública y el ejercicio de la profesión de la abogacía y, en especial, los artículos 1, 2, 24, 25, 39, 40, 41 y 47 del Decreto 196 de 1971.
- Abrir y mantener actualizada una dirección de correo electrónico y comunicarla a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, a fin de dar a conocer a los defensores públicos por medio de este canal todas las decisiones que produzca la Defensoría del Pueblo.
- Observar los procedimientos relativos a la atención en materia extrajudicial dictados en este Instructivo.
- Las demás obligaciones que le sean asignadas por el defensor regional o seccional, que se encuentren relacionadas con el servicio de defensoría pública.

e) Los coordinadores académicos en la prestación del servicio de defensoría pública

Competen a los coordinadores académicos las siguientes funciones:

- Coordinar y realizar semanalmente la Barra de defensores públicos conforme con las metodologías dictadas por el Grupo de Capacitación y levantar un acta de cada sesión.
- Apoyar la elaboración de estudios o conceptos en relación con la situación del servicio de defensoría pública y la administración de justicia, o sobre temas específicos relacionados con el área en que desempeñan sus funciones.
- Asesorar y orientar la definición de estrategias y técnicas de defensa en los casos sometidos a su consideración y rendir, oportunamente, su concepto a los defensores públicos del programa de casación acerca de la elaboración de la correspondiente demanda.
- Indicar el material académico y didáctico para cada una de las sesiones de la Barra (textos de leyes, jurisprudencia, doctrina, entre otros), de acuerdo con el contenido programado.
- Rendir, en original y copia, el informe de actividades de la Barra dentro de los primeros quince (15) días de cada mes. Este informe debe contener los siguientes puntos:
  - a) Sugerencias para el fortalecimiento de la defensa técnica y estrategias que estime pertinentes para la proyección de una política institucional en materia de acceso a la justicia.
  - b) Los fundamentos jurídicos que soportan los conceptos emitidos sobre estrategias técnicas de defensa.

c) Las razones en que fundamentó su concepto favorable para la instauración del recurso de casación o revisión y para que un defensor público adelante como estrategia la defensa pasiva.

d) Las memorias o actas de cada sesión.

- Realizar la evaluación mensual de los defensores públicos, certificar su asistencia y participación en la Barra y remitir el informe correspondiente a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, con copia a la Defensoría Regional o Seccional.

- Participar con la Defensoría Regional o Seccional en la ejecución de los programas, proyectos, jornadas, campañas, talleres y seminarios para la promoción y divulgación de los derechos humanos y de las labores de la Defensoría del Pueblo.

- Participar con artículos en las revistas o publicaciones que edite la Defensoría del Pueblo, con especial énfasis en la defensa de los derechos humanos y garantías judiciales.

- Apoyar, difundir y participar en las actividades de capacitación que programe la Defensoría del Pueblo y servir como expositor si se le solicita. En este último caso, la fecha del evento le será comunicada con la debida antelación.

- Cumplir sus obligaciones de acuerdo con las normas que reglamentan el servicio de Defensoría Pública y el ejercicio de la profesión de la abogacía, en especial, los artículos 1, 2, 24, 25, 39, 40, 41 y 47 del Decreto 196 de 1971.

- Las demás asignadas en el contrato de prestación de servicios.

f) Los judicantes ad honórem en la prestación del servicio de defensoría pública

Corresponden a los judicantes las siguientes labores:

- Apoyar la labor de recepción de las solicitudes de asignación de defensor público que se presenten en los puntos de recepción.

- Verificar los datos suministrados por el beneficiario en la ficha socioeconómica.

- Apoyar la gestión de los defensores públicos en el seguimiento de procesos del servicio de defensoría pública.

- Apoyar los estudios que adelanten la Dirección Nacional de Defensoría Pública y el grupo de capacitación.

- Presentar informes mensuales de las actividades desarrolladas en el cumplimiento de sus obligaciones.

#### 4.3.4. DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN MATERIA DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

La atención de las solicitudes en materia de defensoría pública deberá ser ágil, oportuna y experta. La misma comprenderá las cuatro etapas señaladas en el Título I de este Instructivo, a saber: Recepción, análisis, gestión defensorial y terminación. A continuación se describe cada una de ellas, conjuntamente con los criterios de actuación.

##### 4.3.4.1. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES.

## a) Tipos de solicitudes en defensoría pública

La petición en materia de defensoría pública es toda solicitud de asesoría, representación judicial o extrajudicial que formula una persona natural para que se le asigne un abogado público que lo asista o represente, ante las autoridades judiciales o administrativas, por encontrarse en imposibilidad económica o social para proveer su defensa.

### 1. Asesoría

Consiste en orientar e instruir al usuario en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades judiciales o extrajudiciales y entidades de carácter privado, sobre materias de derecho civil, familia, laboral, contencioso-administrativo y penal, con base en la experiencia cualificada del profesional que la brinda.

La obligación de instruir a los ciudadanos que requieren una orientación relacionada con asistencia judicial, se refiere a la labor pedagógica de indicar el contenido del derecho en las áreas arriba descritas, y en el trámite judicial y extrajudicial que se debe adelantar, de acuerdo con lo establecido en la legislación interna y en la Constitución Política.

Se brindará orientación e instrucción a los habitantes de las zonas donde están ubicadas las casas de justicia, para la defensa y promoción de sus derechos ante las autoridades competentes y las entidades de carácter privado.

### 2. Representación judicial

Se entiende por representación judicial el ejercicio de las facultades conferidas por el beneficiario, mediante poder, para la representación de sus intereses. Durante el trámite del proceso judicial, se observarán las disposiciones constitucionales, las normas internacionales que regulen la materia, la ley y los reglamentos, con base en los principios de oportunidad y experticia.

### 3. Representación extrajudicial

Se entiende por representación extrajudicial el ejercicio de las facultades conferidas por el beneficiario mediante poder, para la representación de sus intereses, en procedimientos distintos de los judiciales que implican disposición de derechos, mediante la observancia de las normas constitucionales, las normas internacionales que regulen la materia, la ley y los reglamentos, con base en los principios de oportunidad y experticia.

La representación judicial y extrajudicial se hará en relación con los siguientes asuntos:

a) Representación y defensa técnica en procesos penales de competencia de las autoridades judiciales colombianas. Se entiende por defensa técnica el ejercicio oportuno, ágil, experto e ininterrumpido de la defensa, que realiza un profesional del derecho idóneo, en favor de una persona vinculada a un proceso penal. El ejercicio del derecho de defensa es oportuno, ágil y experto cuando se ejerce de acuerdo con las definiciones enunciadas en el Título I, capítulo 1.2 de este Instructivo. En materia penal, se priorizará la atención cuando el solicitante se encuentre privado de la libertad.

b) Trámite de beneficios administrativos o judiciales para personas condenadas

c) Representación y defensa técnica en procesos de competencia de los jueces de menores, de la

justicia penal militar, de la jurisdicción indígena y de las jurisdicciones laboral, civil y contencioso-administrativa. En estas materias será prioritaria la atención cuando el solicitante pertenezca a los siguientes grupos poblacionales: niños, indígenas, desplazados y personas cabeza de familia. En materia civil, la atención judicial está condicionada a la concesión del amparo de pobreza.

d) Representación en las áreas de derecho civil, de familia, laboral y contencioso- administrativa ante las autoridades administrativas, según los criterios señalados en los capítulos 4.1. y 4.2. de este Instructivo.

Las solicitudes de defensoría pública deben contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre completo del solicitante y del potencial beneficiario del servicio de defensoría pública.
- Las circunstancias que fundamentan la imposibilidad económica o social para la solicitud del servicio de defensoría pública.
- Si el potencial beneficiario se encuentra privado de la libertad, debe indicarse el establecimiento de privación de la libertad.
- Dirección, teléfono o correo electrónico del solicitante, para el envío de comunicaciones.

b) Modalidades para avocar conocimiento

La solicitud de defensoría pública puede presentarse por las siguientes personas:

- 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.

También se prestará de manera oficiosa el servicio de defensoría pública, cuando se considere pertinente, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) La información proveniente de cualquier medio de comunicación social, nacional o extranjero.
- b) La información registrada por cualquier operador de la Defensoría del Pueblo durante sus visitas periódicas o urgentes a instituciones públicas, establecimientos carcelarios y despachos judiciales.
- c) La información proveniente de cualquier otra fuente confiable.

En este caso se contará con la aprobación del Director Nacional de Defensoría Pública, en el ámbito nacional, y del defensor regional o seccional, en el ámbito local.

c) Formas de recepción

Las solicitudes de defensoría elevadas a la Defensoría del Pueblo, o a los personeros municipales en aquellos municipios donde no hay sede de la Defensoría del Pueblo, se recibirán de la siguiente manera:

1. Recepción Verbal. Consiste en aquellas solicitudes de defensoría pública que son presentadas personalmente o por teléfono. Estas peticiones deben ser consignadas en el formato de recepción.

El profesional de la Defensoría del Pueblo o el personero municipal deberá, al momento de recibir la solicitud, profundizar sobre los requisitos mínimos de la misma enunciados en el literal a) de este capítulo, con el fin de radicarla.

2. Recepción Escrita. Son las solicitudes de defensoría pública que se presentan por escrito en las oficinas de la Defensoría del Pueblo o en las Personerías Municipales. En estos casos no será necesario practicar la entrevista personal con el peticionario, sino que se procederá a su registro para posterior análisis.

Las peticiones en materia de defensoría pública se recibirán en:

- Las Defensorías Regionales o Seccionales y las Personerías Municipales de los municipios donde no existe sede de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo previsto en el acápite de competencia funcional.
- Los centros de atención especializada de la Defensoría del Pueblo, o en las jornadas descentralizadas de atención.
- Las visitas a centros penitenciarios o carcelarios y demás instituciones públicas.
- Las casas de justicia donde hay presencia de la Defensoría del Pueblo.

#### 4.3.4.2. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

Una vez recibida la solicitud de defensoría pública, se procederá a efectuar el análisis sobre su admisión o rechazo. En caso de ser admitida, se clasificará y posteriormente se repartirá o asignará al defensor público responsable, con el fin de determinar y realizar la gestión defensorial que corresponda.

Para efectos de determinar la admisión o rechazo de las solicitudes de defensoría pública recibidas por la Defensoría del Pueblo, debe tenerse en cuenta el cumplimiento de los requisitos que a continuación se describen:

##### 1. Requisitos formales

Las solicitudes de defensoría pública presentadas a la Defensoría del Pueblo o a las Personerías Municipales deberán cumplir con las características esenciales señaladas en el capítulo [4.3.4.1.](#) literal a) de este Instructivo y contener la información mínima relacionada en el mismo acápite. Adicionalmente, las solicitudes de representación judicial deben ser reportadas en la ficha socioeconómica diseñada para tal fin.

##### 2. Verificación de las condiciones socioeconómicas

Teniendo en cuenta que el servicio de defensoría pública se prestará en favor de las personas respecto de quienes se acredite que se encuentran en imposibilidad económica o social de proveer por sí mismas a la defensa de sus derechos, según lo dispuesto en el capítulo [4.3.2.](#) de este Instructivo, el operador de la Defensoría del Pueblo o de la Personería Municipal deberá verificar de forma sumaria e inicial la información suministrada por el peticionario, con el fin de evitar la admisión de solicitudes de defensoría pública que no cumplan con los requisitos de forma y de fondo previstos para tal efecto.

Cuando la imposibilidad económica o social no requiera la declaratoria de amparo de pobreza,

deberá acreditarse atendiendo las distintas circunstancias que la comprueben, así: patrimonio, ingresos, medios de subsistencia, nivel de vida o situaciones sociales de inferioridad. Esta información se consignará en el instrumento de medición denominado ficha socioeconómica.

El operador de defensoría pública deberá, dentro de los tres días siguientes al diligenciamiento de la ficha socioeconómica, verificar mediante llamada telefónica a los familiares del beneficiario y a las personas que este señale, los datos suministrados en la primera entrevista.

Cuando se trate de una solicitud de representación judicial para quien se encuentra privado de la libertad, el servicio de defensoría pública se proveerá de manera inmediata, para procurar la libertad de la persona. La verificación de las condiciones socioeconómicas será concomitante con la actuación que ejerza el defensor público. Si se llegare a constatar que la persona se encuentra en posibilidad económica de proveer por sí misma a su defensa, el defensor público deberá renunciar al poder otorgado y expresar los motivos de la renuncia.

### 3. Rechazo de las solicitudes de defensoría pública

Las solicitudes de defensoría pública presentadas ante la Defensoría del Pueblo y las Personerías Municipales, mediante cualquiera de las formas establecidas en este Instructivo, serán rechazadas cuando:

- No reúnan las características esenciales descritas en el capítulo [4.3.4.1](#), literal a) de este Instructivo.
- No contengan la información mínima necesaria, y pese a haberse requerido al peticionario para que la ampliara, aportara o subsanara, este no aportó lo solicitado en un término de cinco (5) días calendario.
- No se hallen dentro de la misión de la Defensoría del Pueblo, específicamente en lo relacionado con el servicio de defensoría pública.
- Carezcan de fundamento, esto es, cuando de su contenido no se pueda establecer la necesidad de representación judicial o extrajudicial, o de una asesoría relacionada con la asistencia judicial.
- Proviengan de anónimos poco descriptivos, confusos, apócrifos o con expresiones ofensivas o infamantes.
- El potencial beneficiario cuente con un representante judicial o extrajudicial que lo esté asistiendo al momento de realizar la solicitud.
- El potencial beneficiario de defensoría pública esté vinculado a un proceso pen al a través de declaratoria de persona ausente.
- 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.

En los eventos antes previstos se archivará la petición, se dejará constancia de la situación y se procederá a su registro como petición rechazada.

Una vez determinada la competencia funcional, el defensor regional o seccional, el personero municipal o los operadores de las Unidades de Recepción y Análisis y de Asesoría y Consulta procederán a su clasificación y reparto, esto es, a determinar si se trata de una asesoría o

consulta, o de una solicitud de representación judicial o extrajudicial, y el área del derecho a la que hace referencia la solicitud. Posteriormente, designarán el defensor público responsable de atenderla.

Cumplida la etapa de recepción de la petición, admitida la misma y efectuado el reparto se procederá a su registro en el sistema de información previsto para tal efecto.

#### 4.3.4.3. LA GESTIÓN DEFENSORIAL.

En esta fase se deben desplegar todos los mecanismos e instrumentos propios de la defensa técnica para el desarrollo de la gestión.

Para el desarrollo de las actividades que comprenden el proceso de gestión defensorial, el profesional de la Defensoría del Pueblo debe observar, en todas y cada una de ellas, además de los principios señalados en el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo, los siguientes parámetros:

##### a) Objetividad

La gestión se adelantará de forma tal, que el ejercicio de la representación judicial y/o extrajudicial o de la asesoría respectiva, se preste acudiendo a los postulados legítimamente reconocidos en el derecho internacional de los derechos humanos.

##### b) Calidad

En cumplimiento de la gestión defensorial, el profesional de la Defensoría del Pueblo deberá utilizar todas las herramientas disponibles y a su alcance, para brindarle al usuario una asesoría o representación judicial y extrajudicial calificada e integral.

##### c) Efectividad

Todas las actividades que se desplieguen en este proceso, están orientadas a materializar la garantía universal del acceso a la justicia en condiciones de igualdad, a través de un profesional idóneo.

##### d) Coordinación

La Dirección Nacional de Defensoría Pública y las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales deberán establecer alianzas estratégicas con instituciones y organizaciones públicas o privadas, con el fin de contribuir al fortalecimiento institucional del Macroproceso de Atención.

El servidor de la Defensoría del Pueblo debe, en particular, adelantar las actividades que a continuación se describen.

##### a) Asesorías

En las peticiones clasificadas como asesorías, el profesional de la Defensoría orientará e instruirá a los peticionarios sobre el contenido y alcance de sus derechos exigibles por vía judicial o extrajudicial; las entidades o despachos a los que debe acudir; el trámite que debe seguir y la respuesta que de acuerdo con las obligaciones internacionales, constitucionales, legales y reglamentarias, garantiza el pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier



autoridad pública.

## b) Peticiones de representación judicial y extrajudicial

En las peticiones clasificadas como representación judicial y extrajudicial, el profesional de la Defensoría del Pueblo debe velar, defender, proteger y garantizar el ejercicio oportuno técnico, real y efectivo del derecho fundamental de acceder a la justicia, mediante la prestación de un servicio público y gratuito de asistencia judicial o extrajudicial en igualdad de condiciones, dentro del marco de protección y promoción de los derechos humanos.

Las etapas de la gestión defensorial en estos casos son las siguientes:

### 1. Documentación

La gestión defensorial se inicia con una actividad de búsqueda de información con diferentes personas y en diferentes escenarios a los cuales debe acudir el profesional responsable, así:

- El usuario del servicio. Es la fuente primaria de información, puesto que son sus intereses en un proceso judicial o extrajudicial existente, o con posibilidad de existir, los que se pretenden amparar a través de una asistencia y/o representación judicial o extrajudicial. Tratándose de representación judicial, el profesional responsable debe tomarle poder al usuario e informarle acerca de los derechos y obligaciones que asume como beneficiario de la defensoría pública.
- El proceso judicial. En aquellos eventos en los cuales al momento de iniciar la gestión defensorial ya existe un proceso judicial, y la atención consiste en una representación judicial, se debe acudir al mismo para verificar los fundamentos de hecho y de derecho que sustentaron la acción judicial.
- Los demás que el profesional, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, considere importantes para conocer el caso.

Finalizada la etapa de exploración, se deben formular los hechos que a juicio del profesional permitan hacer una evaluación del caso. Esta etapa la adelantará nuevamente el profesional, cuando se presenten hechos que alteren la formulación inicial del caso.

### 2. Evaluación y calificación

Con base en lo anterior, el profesional responsable de la gestión defensorial debe realizar un análisis de los hechos frente los postulados normativos, jurisprudenciales, doctrinales o de otra índole, nacionales e internacionales, que le permitan hacer una calificación jurídica del caso.

Esta etapa la adelantará nuevamente el profesional, cuando se presenten cambios en los postulados normativos, jurisprudenciales, doctrinales o de otra índole, nacionales o internacionales, que alteren la evaluación y calificación inicial de los hechos.

### 3. Formulación de estrategia o concepto

Cuando el profesional ha determinado los hechos y los ha evaluado y calificado, debe proceder a formular su estrategia de actuación específica. Para ello, con base en su conocimiento experto en la materia, se comunicará con el usuario y proyectará las acciones específicas que se derivan de tal formulación.

La gestión defensorial continuará de acuerdo con las acciones proyectadas y la retroalimentación

que se surta en este proceso.

#### 4. Actuación defensorial

Una vez se han surtido las anteriores etapas, el operador de la defensoría pública deberá iniciar la actuación defensorial, la cual consiste en:

- Verificar el respeto de los derechos humanos del usuario.
- Realizar permanente y continua lectura al expediente.
- Verificar la legalidad de las actuaciones de las autoridades judiciales y demás operadores del sistema de justicia.
- Entrevistarse continuamente con el usuario para informarle de manera comprensible su situación jurídica y asesorarlo técnicamente para el ejercicio judicial y extrajudicial de sus derechos.
- Retroalimentar la estrategia y adecuarla cuando fuere necesario.
- Asistir y participar en las diligencias y audiencias judiciales y extrajudiciales, relacionadas con el caso.
- Solicitar y participar en la práctica de pruebas, y controvertirlas, cuando a ello haya lugar.
- Solicitar las decisiones judiciales y extrajudiciales que sean necesarias.
- Impugnar, cuando fuere procedente y conducente, las decisiones judiciales y extrajudiciales.
- Decidir sobre la presentación de alegatos, de conformidad con la estrategia planteada.
- En los asuntos penales, procurar la libertad del defendido de conformidad con las normas penales y procedimentales.
- Invocar las nulidades a que haya lugar.
- Velar por el cumplimiento de los términos procesales y extraprocesales, de acuerdo con la estrategia planteada.
- Informar a la Defensoría del Pueblo acerca de la modificación de las condiciones sociales o económicas del usuario que se tuvieron en cuenta para admitir la solicitud de defensoría pública.
- Informar a la Defensoría del Pueblo en forma periódica y continua sobre sus actuaciones defensoriales y el estado del caso y, excepcionalmente, cuando se le solicite.
- Informar oportunamente cualquier circunstancia que le impida asumir o continuar con el caso asignado.

#### c) Modalidades de gestión

- Gestión directa

Es toda acción inmediata y expedita que se desarrolla en forma directa ante las autoridades concernidas, que tiene como fin la solución efectiva del caso. Para ella deberán seguirse los

critérios de atención indicados en el capítulo [4.1](#), de este Instructivo.

- Brigadas defensoriales

Son jornadas de atención en las que se busca atender de forma proactiva peticiones de asesoría relacionadas, entre otras, con asistencia judicial o solicitudes de representación judicial y extrajudicial.

Para lo anterior, los defensores del pueblo regionales y seccionales deberán identificar los lugares donde pueden estar los potenciales usuarios, determinar cuáles servidores harán parte de la brigada, distribuir tareas, fijar fecha y hora, y establecer el procedimiento que se debe cumplir.

Se procurará que las solicitudes de defensoría pública recibidas en estas brigadas sean atendidas inmediatamente. Cuando lo anterior no sea posible, se dará el trámite normal establecido en la presente resolución.

#### 4.3.4.3.1. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEFENSORIAL.

Comprende la ejecución de las acciones que debe emprender el profesional de la Defensoría del Pueblo responsable de la gestión defensorial, dirigidas a determinar tanto las actuaciones judiciales y extrajudiciales desarrolladas por las autoridades o los particulares concernidos como las adelantadas por la Defensoría, con el fin de establecer periódica y continuamente la eficacia de la estrategia formulada.

El seguimiento se efectuará directamente frente al proceso judicial o la actuación extrajudicial, para lo cual el defensor público deberá:

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

#### 4.3.4.3.2. CONTROL DE GESTIÓN DE LOS OPERADORES DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

Los defensores regionales y seccionales ejercerán el control y vigilancia de la gestión defensorial de los profesionales que cumplen sus obligaciones dentro de la jurisdicción de la respectiva Regional o Seccional, y sobre los resultados obtenidos. Los defensores regionales y seccionales deberán registrar las actuaciones que genera esta actividad e informar sobre el desarrollo de la misma a la Dirección Nacional de Defensoría Pública.

El Director Nacional de Defensoría Pública ejercerá control sobre las actuaciones de los defensores regionales y seccionales, en lo relacionado con defensoría pública.

El control de gestión se realizará periódicamente y comprenderá la revisión de los informes que remiten los defensores regionales y seccionales a la Dirección Nacional de Defensoría Pública. Adicionalmente, el control de gestión sobre las Defensorías Regionales y Seccionales comprenderá visitas periódicas a las sedes de las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales, donde se verificará la gestión realizada en defensoría pública.

## 1. Control de gestión de las Defensorías Regionales y Seccionales a los operadores de defensoría pública

El control de gestión practicado por los defensores regionales y seccionales, en su calidad de interventores y supervisores de los contratos de los defensores públicos, persigue verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los profesionales adscritos a la Defensoría Regional o Seccional y de los criterios y procedimientos establecidos en este Instructivo.

El control de gestión está directamente a cargo del defensor regional o seccional, para lo cual cuenta con el apoyo del/los asesor/es de gestión, los funcionarios de planta asignados a defensoría pública y los judicantes.

El control de gestión se inicia con la recepción de los informes mensuales de los defensores públicos, dentro de los 15 primeros días del mes, e incluye la verificación y análisis de su contenido y anexos.

Recibidos los informes, la Defensoría Regional o Seccional deberá realizar mensualmente visitas judiciales, de conformidad con el formato establecido para cada programa.

La Defensoría Regional o Seccional deberá efectuar visita al usuario del servicio según lo dispuesto en el formato establecido.

Cualquier persona, natural o jurídica, que tenga conocimiento de que un defensor público ha cometido una irregularidad en el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, podrá presentar una queja, por escrito o verbalmente, con expresión del hecho y de las circunstancias que conoce.

La queja debe presentarse ante la Defensoría Regional o Seccional donde el defensor público está asignado y de la misma se levantará el acta respectiva. Si la queja es presentada ante la Personería Municipal, el personero deberá remitirla, en la brevedad posible, a la Defensoría Regional o Seccional respectiva.

Para efectos estrictamente contractuales, la Defensoría del Pueblo podrá iniciar de oficio una indagación, cuando llegue a su conocimiento, por cualquier medio, que un defensor público ha cometido una irregularidad en el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.

De las quejas presentadas se llevará un registro en cada Defensoría Regional o Seccional, de conformidad con los lineamientos establecidos en este Instructivo. Al Consejo Superior de la Judicatura se remitirán las que sean de su competencia.

El defensor regional o seccional verificará, en primer término, los informes del defensor público y establecerá si la queja es procedente o no. Si con este trámite el defensor regional o seccional no absuelve las dudas, deberá dar traslado de la misma al defensor público, para que este rinda sus explicaciones.

Recibida la respuesta del defensor público, el defensor regional o seccional evaluará la necesidad de recabar y solicitar pruebas. Tanto el quejoso como el defensor público podrán allegar las pruebas que consideren pertinentes.

Una vez analizadas las pruebas y los argumentos planteados por el defensor público, el defensor regional o seccional emitirá un concepto, el cual deberá ser remitido a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, acompañado de los documentos pertinentes.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública adelantará las acciones que estime pertinentes e informará a las autoridades que tengan competencia, en caso de ser necesario.

La Defensoría Regional o Seccional debe informar a la Dirección Nacional de Defensoría Pública acerca de la recepción y seguimiento de las quejas presentadas contra defensores públicos, en sus informes bimestrales.

## 2. Control de gestión de la Dirección Nacional de Defensoría Pública a las Defensorías Regionales y Seccionales

El control de gestión a las Defensorías Regionales o Seccionales, por parte de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, tiene como objetivo verificar la uniformidad en la actuación nacional, la gestión informada, y el cumplimiento de las funciones encomendadas y de los procedimientos establecidos en este Instructivo.

A tal fin, la Dirección Nacional de Defensoría Pública programará visitas periódicas a las Defensorías Regionales o Seccionales, de las cuales se levantará un acta.

Realizada la visita a la Defensoría Regional o Seccional, la Dirección Nacional de Defensoría Pública emitirá un informe, con las observaciones y recomendaciones que estime pertinentes para mejorar el servicio de Defensoría Pública.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública hará el seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones por parte de la Defensoría Regional o Seccional.

Asimismo, la Defensoría Regional o Seccional deberá comunicar, en su informe bimestral, los avances y obstáculos encontrados en la implementación de las observaciones y recomendaciones efectuadas por la Dirección Nacional de Defensoría Pública.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública recibirá y analizará los informes de gestión bimestrales remitidos por las Defensorías Regionales o Seccionales, de conformidad con los criterios establecidos en este Instructivo.

La Dirección Nacional remitirá a la Defensoría Regional o Seccional las observaciones y recomendaciones que estime pertinentes para mejorar el servicio de defensoría pública en la región.

### 4.3.4.4. LA TERMINACIÓN DE LOS CASOS.

Una vez finalizados los procesos de recepción, análisis y gestión defensorial, el profesional de la Defensoría del Pueblo procederá a evaluar integralmente el caso para su terminación y posterior archivo.

En esta fase, se procederá a hacer un análisis integral de la gestión defensorial desarrollada y de las actuaciones judiciales o extrajudiciales realizadas por las autoridades o particulares concernidos, con el fin de determinar si la gestión defensorial se encuentra agotada.

En este evento, el profesional responsable del caso deberá informar en su reporte periódico al defensor regional o seccional respectivo, el motivo que determina la finalización de la gestión defensorial.

## a) Causales de terminación de la gestión defensorial

### 1. Petición de asesoría absuelta

Frente a aquellas solicitudes de defensoría pública relacionadas con asesorías la gestión defensorial finaliza cuando se haya brindado la respectiva orientación al peticionario.

### 2. Revocatoria del poder

La gestión defensorial finaliza por revocatoria del poder en forma expresa o tácita. Es expresa, cuando el beneficiario manifiesta por escrito, ante la autoridad o particular competente, su deseo de que el profesional de la Defensoría del Pueblo que lo está representando judicial o extrajudicialmente no continúe con tal representación. Es tácita, cuando el beneficiario otorga poder a otro profesional ajeno a la Defensoría del Pueblo, para que continúe con su representación judicial o extrajudicial en el proceso o actuación donde venía actuando como tal un operador de defensoría pública.

### 3. Modificación de las condiciones económicas o sociales

Cuando en desarrollo de los procesos de análisis o gestión defensorial desaparecan o se modifiquen los fundamentos de hecho, sociales o económicos, que motivaron la aceptación de la petición, se archivará el caso.

En estos eventos, el profesional responsable de la gestión defensorial deberá informar al defensor regional o seccional los hechos y los soportes que le permiten inferir que el usuario ya no se encuentra en imposibilidad económica o social para designar un representante judicial y extrajudicial que procure la defensa de sus derechos. La Defensoría Regional o Seccional deberá verificar la información y los soportes que presente el operador de defensoría pública y, en caso de encontrar que el usuario ya no se encuentra en imposibilidad económica o social, autorizará al profesional responsable para que renuncie al poder o cierre el caso, según corresponda.

### 4. Incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario

Cuando el usuario incumple las obligaciones que contrae al momento de otorgarle poder al responsable de la gestión defensorial, de acuerdo con la verificación que para tal efecto debe realizar la Defensoría del Pueblo Regional o Seccional, se debe archivar el expediente. Para ello, se autorizará al operador de defensoría pública para que termine el caso o para que renuncie al poder conferido.

Las obligaciones del usuario se concretan en la veracidad tanto de los hechos que determinan su condición socioeconómica desfavorable como de aquellos que rodean el caso para el logro de una efectiva defensa de sus intereses. Sus obligaciones se refieren, igualmente, al cumplimiento de las citaciones que le haga el operador de defensoría pública cuando lo requiera.

### 5. Terminación del proceso judicial

Se archivará el caso cuando el proceso judicial culminé a través de decisión que ponga fin al mismo y el profesional responsable fundadamente considere que no es pertinente impugnar o acudir a otro medio judicial para continuar con la gestión defensorial. El profesional deberá dejar la respectiva constancia de los motivos que fundamentan dicha decisión.

### 6. Terminación del trámite extrajudicial

Se procederá al archivo, cuando el trámite extrajudicial culmine a través de decisión que ponga fin al mismo y el profesional responsable fundadamente considere que no es pertinente acudir a otro medio extrajudicial para continuar con la gestión defensorial. El profesional deberá dejar la respectiva constancia de los motivos que fundamentan dicha decisión.

Terminado el caso por cualquiera de las causales descritas, la Defensoría Regional o Seccional registrará el archivo del caso, indicando la causal de terminación.

#### 4.3.5. REQUISITOS, REGISTRO Y PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS ASPIRANTES PARA EL INGRESO AL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

##### 4.3.5.1. REQUISITOS PARA EL INGRESO AL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

<Ver Notas de vigencia>

###### a) Requisitos para ingresar como defensor público o supervisor de gestión

Son requisitos para el ingreso al servicio de defensoría pública como defensor público o supervisor de gestión, los siguientes:

- Estar inscrito como abogado en el Registro Nacional de Abogados y poseer tarjeta profesional vigente.

- Poseer título de especialización o de postgrado en materias directamente relacionadas con el área en que se desempeñará como defensor público.

- Acreditar alternativamente la siguiente experiencia profesional mediante certificaciones expedidas por la autoridad competente:

1) Tres (3) años de experiencia como abogado litigante en el área en que se va a desempeñar como defensor público.

2) Tres (3) años de experiencia en el desarrollo de funciones relacionadas con la defensoría pública.

3) Tres (3) años de experiencia profesional vinculada con el sistema de justicia.

4) Tres (3) años de experiencia en el sector público o privado, en funciones que se relacionen directamente con el área en que se va a desempeñar como defensor público.

- Acreditar conocimientos en informática, especialmente en los programas de Word y Excel, y manejo de Internet.

La ausencia de especialización o título de postgrado podrá homologarse mediante la acreditación de tres (3) años adicionales de experiencia calificada, en los mismos términos antes establecidos.

###### b) Requisitos para ingresar como coordinador académico

Son requisitos para ingresar al servicio de defensoría pública en calidad de coordinador académico, los siguientes:

- Poseer título de especialización, postgrado o doctorado, en materias directamente relacionadas

con el área en que se desempeñará como coordinador académico.

- Ser o haber sido profesor universitario durante por lo menos cinco (5) años.

- Acreditar alternativamente, y como mínimo, la siguiente experiencia profesional, mediante certificaciones expedidas por autoridad competente:

- 1) Siete (7) años de experiencia profesional en el ejercicio de la profesión, en el área en que se va a desempeñar como coordinador académico.

- 2) Siete (7) años de experiencia en el desarrollo de funciones relacionadas con la defensoría pública.

- 3) Siete (7) años de experiencia profesional vinculada con el sistema de justicia.

- Acreditar conocimientos en informática, especialmente en los programas de Word y Excel, y manejo de Internet.

c) Requisitos para realizar la judicatura

Son requisitos para ingresar al servicio en calidad de judicante, los siguientes:

- Presentar hoja de vida.

- Haber culminado y aprobado los estudios académicos.

- Haber culminado y aprobado el Consultorio Jurídico.

- Acreditar conocimientos en informática, especialmente en los programas de Word y Excel, y manejo de Internet.

- Poseer la licencia temporal vigente expedida por el Tribunal Superior del Distrito Judicial, solo para aquellos judicantes que van a asumir casos de representación judicial.

d) Registro Nacional de Aspirantes a Defensor Público

El Registro Nacional de Aspirantes a Defensor Público es un directorio de personas que manifiestan su interés, mediante la inscripción, en ser contratadas como defensores públicos, supervisores de gestión o coordinadores académicos en los municipios señalados en la solicitud. Solo se registrarán las hojas de vida de los aspirantes que cumplan los requisitos establecidos en los literales a) y b) del presente acápite.

Dicho registro estará a cargo de las Defensorías Regionales y Seccionales. El control se ejercerá por parte de la Dirección Nacional de Defensoría Pública. El Registro servirá de apoyo a la Entidad para seleccionar los profesionales que prestarán sus servicios.

El defensor regional o seccional señalará mediante comunicación al aspirante, sobre el rechazo o admisión de la hoja de vida en el Registro.

El aspirante cuya hoja de vida sea admitida en el Registro deberá mantenerla actualizada anualmente. Hoja de vida que no se actualice será excluida del Registro Nacional de Aspirantes.

La administración de hojas de vida tendrá como apoyo el Macroproceso de Soporte Administrativo.



Las hojas de vida deberán contener la siguiente información:

- Los mismos requisitos señalados en los literales a) y b) de este acápite para prestar los servicios como defensor público, supervisor de gestión y coordinador académico.
- La fecha de terminación de estudios y fecha de grado.
- El número de la tarjeta profesional y la autoridad que la expidió.
- Los títulos académicos de pregrado y postgrado, la institución que otorga el título y el año en que se concedió.
- La experiencia debidamente acreditada mediante constancias o certificaciones que contengan: el ente público o privado en que se adquirió, la dependencia, el cargo desempeñado y la precisión exacta del tiempo en años, meses y días. En igual sentido, debe plasmarse la experiencia como docente y los encargos realizados.
- Tratándose de experiencia como abogado independiente, debe expresarse el área del derecho en que se ha desempeñado, las actividades específicas que ha cumplido y la precisión exacta del tiempo en años, meses y días.
- Indicar la(s) dirección(es), teléfono(s) y ciudad o municipio donde puede ser ubicado el aspirante.
- Indicar la fecha de presentación de la hoja de vida.
- Indicar los municipios del país en los cuales prestaría el servicio de defensoría pública.

#### Notas de Vigencia

La Resolución 1040 de 2003, publicada en el Diario Oficial 45.467, de 20 de febrero de 2004, en su artículo 2 establece:

'ARTÍCULO 2. Modificar y, en consecuencia, reemplazar, en su totalidad los numerales 4.3.5. y 4.3.6. relacionados con los 'Requisitos, registro y proceso de selección de los aspirantes para el ingreso al servicio de Defensoría Pública' y 'Contratación de Operadores del servicio de Defensoría Pública', respectivamente. Se exceptúa el literal c) del numeral 4.3.5.1. que establece los requisitos para prestar el servicio en calidad de judicante.'

#### 4.3.5.2. FORMAS DE SELECCIÓN DE LOS OPERADORES DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

<Ver Notas de Vigencia>

La selección de los operadores de defensoría pública para cubrir las plazas vacantes se efectuará mediante las siguientes formas:

##### 1. Selección objetiva

Cuando en la lista de elegibles no exista candidato para cubrir la plaza vacante, los aspirantes se seleccionarán de las hojas de vida inscritas en el Registro Nacional de Aspirantes. Sólo se escogerán las hojas de vida inscritas para cubrir las plazas o municipios del lugar donde se

presenten vacantes, de acuerdo con la información brindada por el aspirante. Con la ayuda de un cuadro comparativo, se ponderarán las hojas de vida, según los criterios descritos para el procedimiento de convocatoria pública.

## 2. Convocatoria pública

Se abrirá la convocatoria pública con el fin de conformar una lista de elegibles para cubrir las vacantes de los operadores de defensoría pública. La lista de elegibles se completará con los diez mejores puntajes y tendrá una vigencia de un año.

A la lista de elegibles se recurrirá siempre que sea necesario para cubrir las vacantes existentes en defensoría pública.

Se deberá realizar una nueva convocatoria cada vez que expire el término de vigencia de la lista; cuando la misma se haya agotado o, cuente con menos del cinco por ciento de los aspirantes de la lista inicialmente conformada.

Cuando el número de plazas vacantes represente el 10% o más de la planta de los operadores del servicio de defensoría pública, deberá realizarse la convocatoria pública para la selección de los aspirantes.

Con el fin de lograr el adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos en este capítulo, la selección de aspirantes a defensoría pública se vinculará al Macroproceso de Soporte Administrativo.

## 3. El Comité de Selección

El proceso de selección de los defensores públicos, coordinadores académicos y supervisores de gestión, bien sea mediante selección objetiva o mediante convocatoria pública, lo realiza el Comité de Selección, el cual está integrado de manera indelegable por:

- El Secretario General.
- El Director Nacional de Defensoría Pública.
- El Coordinador del Macroproceso de Atención.
- Un miembro del Comité Directivo de la Defensoría del Pueblo escogido por el Defensor del Pueblo.

Son atribuciones del Comité de Selección las siguientes:

- Definir y dirigir todo el proceso de selección.
- Coordinar la convocatoria de los aspirantes.
- Dirigir y realizar la fase de preselección de los candidatos.
- Coordinar el examen de conocimiento escrito y su presentación.
- Realizar la entrevista final a los candidatos en las Defensorías Regionales o Seccionales competentes.
- Elegir y difundir el listado de los candidatos escogidos.

- Las demás que le asigne el Defensor del Pueblo.

El Comité de Selección tiene como finalidad dirimir los conflictos o discrepancias que se presenten en desarrollo del proceso de selección y supervisar y ejercer control sobre todo el proceso de selección.

Los egresados, con o sin licencia temporal, serán elegidos con base en una entrevista realizada por el Director Nacional de Defensoría Pública o por los defensores regionales o seccionales del ámbito territorial. Se seleccionarán los candidatos que presenten mayor puntaje en esta entrevista.

#### Notas de Vigencia

La Resolución 1040 de 2003, publicada en el Diario Oficial 45.467, de 20 de febrero de 2004, en su artículo 2 establece:

'ARTÍCULO 2. Modificar y, en consecuencia, reemplazar, en su totalidad los numerales 4.3.5. y 4.3.6. relacionados con los 'Requisitos, registro y proceso de selección de los aspirantes para el ingreso al servicio de Defensoría Pública' y 'Contratación de Operadores del servicio de Defensoría Pública', respectivamente. Se exceptúa el literal c) del numeral 4.3.5.1. que establece los requisitos para prestar el servicio en calidad de juez.'

#### 4.3.5.2.1. SELECCIÓN OBJETIVA A PARTIR DEL REGISTRO NACIONAL DE ASPIRANTES.

<Ver Notas de Vigencia>

Únicamente cuando no exista candidato disponible en la lista de elegibles, para la celebración de todo contrato de prestación de servicios para los cargos de coordinadores académicos, defensores públicos y supervisores de gestión, el Comité de Selección evaluará las hojas de vida existentes en el Registro Nacional de Aspirantes, inscritas para las plazas que se pretenden cubrir en cada municipio.

En el análisis de hojas de vida se tendrá en cuenta la experiencia profesional; la formación académica; la experiencia docente y las publicaciones. El resultado de este análisis se plasmará en el cuadro comparativo respectivo. Los puntajes de la evaluación de las hojas de vida serán los mismos señalados en el procedimiento de convocatoria pública.

Una vez elaborado el análisis, el Director Nacional de Defensoría Pública solicitará al Grupo de Capacitación, a las universidades o a los consultores elegidos, realizar una prueba de conocimientos a los aspirantes, según la clase de operador de que se trate. La prueba versará sobre la presentación y análisis de un caso real y las posibles estrategias defensivas.

La prueba será remitida, por el medio más seguro y expedito, al defensor regional o seccional para que la realice. El defensor respectivo deberá devolverla al Grupo de Capacitación, una vez concluida. El examen de conocimientos se calificará de uno (1) a cinco (5), siendo este el mejor resultado.

El Director Nacional de Defensoría Pública en representación del Comité de Selección y el defensor regional o seccional realizarán la entrevista personal a los aspirantes.

Con la entrevista se pretende valorar los siguientes aspectos: conocimiento general en derechos humanos; manejo de las relaciones interpersonales; vocación de servicio; identificación con los fines de la Defensoría del Pueblo y específicamente de la defensoría pública; habilidades orales; inquietudes académicas y profesionales. Cada ítem descrito, se calificará en la escala de 1 a 5, siendo este último el mejor resultado. El resultado final será el promedio de la nota dada a cada ítem por los entrevistadores.

El resultado del examen de conocimientos y la entrevista se remitirá a la Dirección Nacional para que sean incorporados en el cuadro comparativo. El Comité de Selección evaluará en conjunto y de manera objetiva los diferentes aspectos, para decidir la contratación de los profesionales más idóneos para la prestación del servicio.

El cuadro comparativo será suscrito por los miembros del Comité de Selección y servirá de fundamento para ordenar la contratación.

#### Notas de Vigencia

La Resolución 1040 de 2003, publicada en el Diario Oficial 45.467, de 20 de febrero de 2004, en su artículo 2 establece:

'ARTÍCULO 2. Modificar y, en consecuencia, reemplazar, en su totalidad los numerales 4.3.5. y 4.3.6. relacionados con los 'Requisitos, registro y proceso de selección de los aspirantes para el ingreso al servicio de Defensoría Pública' y 'Contratación de Operadores del servicio de Defensoría Pública', respectivamente. Se exceptúa el literal c) del numeral 4.3.5.1. que establece los requisitos para prestar el servicio en calidad de judicante.'

#### 4.3.5.2.2. CONVOCATORIA PÚBLICA.

<Ver Notas de Vigencia>

La convocatoria se realizará en los eventos arriba señalados, mediante publicación en un diario de amplia circulación nacional, en la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo y en las secretarías de las Defensorías Regionales y Seccionales de todo el país, con una antelación no menor a veinte (20) días de la fecha prevista para el concurso. Los defensores regionales y seccionales podrán utilizar, además, otros medios de comunicación social regionales que permitan una mayor difusión del proceso de selección.

En la convocatoria se tendrán en cuenta a los profesionales cuya hoja de vida se encuentre inscrita en el Registro Nacional de Aspirantes, de conformidad con lo dispuesto en el presente Instructivo, a quienes se informará por escrito sobre el concurso.

En la convocatoria se indicará lo siguiente: programas que deben ser cubiertos; lugar de desempeño o plaza vacante; requisitos legales y formales que deben reunir los aspirantes; procedimiento, plazo; lugar y horario de inscripción; fecha y lugar del examen, de las entrevistas y los resultados definitivos; remuneración y condiciones del contrato.

El proceso de selección para defensores públicos y supervisores de gestión comprende las fases de inscripción, preselección de hojas de vida, examen de conocimiento escrito y entrevista personal. El candidato que no califique en una fase no pasará a la siguiente.

Para efectos de la calificación, la hoja de vida tendrá un valor del 20%; el examen de conocimiento un 60%, la entrevista personal un 15% y el curso de inducción un 5% para un total del 100%.

## 1. Inscripción

La inscripción para presentarse a la convocatoria se hará en las Defensorías Regionales y Seccionales. El aspirante deberá indicar, en el momento de su inscripción, lo siguiente:

- Nombre completo.
- Número de la cédula de ciudadanía.
- Número de la tarjeta profesional de abogado.
- Ciudad o municipio, dirección y teléfono (s) donde puede ser ubicado.
- Plaza o municipios y programa para los que se inscribe. Compromiso de residir en la ciudad o municipio para donde se inscribe, en caso de ser seleccionado como defensor público.

Aquellos aspirantes que no se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Aspirantes deben anexar la hoja de vida donde se demuestre el cumplimiento de los requisitos exigidos en los literales a) y b) del capítulo [4.3.5.1](#). de este Instructivo. La hoja de vida deberá cumplir con lo establecido para el Registro Nacional de Aspirantes en el literal d) del capítulo [4.3.5.1](#). de este Instructivo.

Al día siguiente de la fecha del cierre de inscripción, los defensores regionales y seccionales deberán remitir a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, la lista de los candidatos inscritos, con sus formatos de inscripción y con la información completa, antes señalada.

## 2. Preselección de hojas de vida

La fase de preselección de hojas de vida consiste en la evaluación y ponderación de las hojas de vida de los aspirantes que se inscriban, verificando el cumplimiento de los requisitos para cada caso en particular, de acuerdo con el presente Instructivo.

A aquellos aspirantes que reúnan los requisitos señalados en los literales a) y b) del capítulo [4.3.5.1](#). de este Instructivo se les adjudicará el 70% del valor total del porcentaje asignado a la hoja de vida.

El 30 % restante se calificará de la siguiente forma:

- a. Estudios adicionales en derechos humanos: 5%. Se tomarán en cuenta los diplomados. No se tomarán en cuenta los cursos o seminarios de actualización a los que el aspirante haya asistido.
- b. Otros estudios adicionales en áreas del derecho: 5%. Se tomarán en cuenta los diplomados. No se considerarán los cursos o seminarios de actualización a los que el aspirante haya asistido.
- c. Experiencia laboral adicional: 10%.
- d. Experiencia docente adicional: 5%.
- e. Publicaciones: 5%.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al estudio de las hojas de vida, la Dirección Nacional remitirá a las Defensorías Regionales o Seccionales del lugar donde se haya inscrito el aspirante, el listado de candidatos preseleccionados para presentar el examen escrito de conocimientos.

El listado de aspirantes preseleccionados será publicado en las secretarías de las Defensorías Regionales y Seccionales de todo el país, con veinte (20) días hábiles de anticipación a la fecha del examen. Se indicará, además, el lugar, la fecha y la hora para la realización de la prueba.

### 3. Examen de conocimientos

La Dirección Nacional de Defensoría Pública remitirá en sobre sellado las pruebas escritas. El examen de conocimiento escrito se realizará en la fecha y hora indicadas, en todas las ciudades donde se encuentren las sedes de las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales y en las instalaciones que para tal efecto señalen los respectivos defensores regionales y seccionales.

Los defensores regionales y seccionales únicamente abrirán el sobre sellado cuando se vaya a iniciar el examen escrito. De ello deberá dejarse constancia en el acta, que llevará la firma del defensor regional o seccional y de un testigo.

Para la presentación de los exámenes, los candidatos deberán identificarse previamente con su cédula de ciudadanía.

Los defensores regionales y seccionales deberán remitir a la Dirección Nacional de Defensoría Pública los exámenes de conocimiento, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la celebración de la prueba.

El examen de conocimiento escrito para defensores públicos se realizará en las siguientes áreas: derecho penal, derecho penal militar, menor infractor, derecho administrativo, derecho civil, derecho de familia, derecho laboral, legislación indígena y mixto (derecho penal, civil, laboral y familia para el programa de municipios). En todos los exámenes se evaluará la formación del aspirante en materia de derechos humanos.

El examen de conocimiento escrito para defensores públicos será aprobado por quien obtenga un puntaje mínimo del 70% sobre el valor total.

Una vez calificado el examen por parte del Comité de Selección, la Dirección Nacional de Defensoría Pública enviará los resultados a las Defensorías Regionales y Seccionales para que éstos sean publicados en la secretaría por el término de cinco (5) días hábiles.

Los aspirantes que no se encuentren conformes con los resultados del examen podrán solicitar su revisión, en forma personal o escrita, e indicar los motivos de su inconformidad, dentro de los cinco (5) días siguientes a la desfijación de los listados. El Comité de Selección tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para revisar y notificar al interesado el resultado de la decisión adoptada.

### 4. Entrevista

Las entrevistas serán presentadas en forma grupal ante un miembro del Comité de Selección y el defensor regional o seccional, y se realizarán en las fechas y lugares que se determine, previa publicación de los resultados del examen de conocimiento.

En la entrevista grupal se ponderarán los siguientes elementos:

- a. Capacidad de comunicación oral.
- b. Capacidad de argumentar sobre la función de la defensoría pública en el sistema de justicia.
- c. Capacidad de argumentar sobre la relevancia de los derechos humanos en la función defensorial.
- d. Capacidad de argumentar sobre el sentido de la función de los defensores públicos y el derecho de defensa.
- e. Capacidad de abstracción, análisis, síntesis y crítica.
- f. Capacidad para trabajar con distintos sectores del país y respeto por la diversidad cultural.

Los resultados de la entrevista serán remitidos por la Dirección Nacional de Defensoría Pública a las Defensorías Regionales y Seccionales para su publicación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recibo.

El candidato que no obtenga el puntaje mínimo en la entrevista será descalificado.

#### 5. Resultados de la convocatoria

Si en el proceso de calificación de la prueba de conocimientos el Comité de Selección comprueba que más del 50% de los candidatos a defensor público inscritos para una plaza no alcanzaron el porcentaje establecido para pasar dicha prueba, el Comité podrá realizar una curva estadística a efectos de redefinir el puntaje mínimo exigido para la aprobación del respectivo examen.

Si efectuada una convocatoria para cubrir plazas vacantes no se presenta candidato alguno para un municipio determinado o habiéndose presentado no es seleccionado, o el seleccionado no acepta celebrar el contrato, el Comité de Selección lo declarará desierto. En este caso, se procederá a la escogencia mediante el procedimiento de selección objetiva.

En aquellos municipios en que no existan candidatos que reúnan los requisitos señalados, la Dirección Nacional de Defensoría Pública podrá, con carácter excepcional y por necesidades del servicio, aceptar la postulación de aspirantes a defensores públicos a abogados que ejerzan su profesión en dicho municipio y que no posean título de especialización o postgrado, previa autorización del Comité de Selección.

Los candidatos que obtengan los diez mejores puntajes, luego de la sumatoria de los resultados obtenidos en la evaluación de la hoja de vida, el examen de conocimientos y la entrevista, serán escogidos por el Comité de Selección para conformar la lista de elegibles. La Dirección Nacional de Defensoría Pública remitirá la lista de elegibles a las Defensorías Regionales y Seccionales, para que éstas les comuniquen su inclusión en la lista respectiva.

Cuando la convocatoria se haya abierto para cubrir plazas vacantes, los candidatos que obtengan los mejores puntajes, luego de la sumatoria de los resultados obtenidos en la evaluación de la hoja de vida, el examen de conocimientos y la entrevista, serán escogidos por el Comité de Selección para su contratación. La Dirección Nacional de Defensoría Pública remitirá la lista de seleccionados a las Defensorías Regionales y Seccionales, para que éstas les comuniquen la

decisión de contratación.

#### Notas de Vigencia

La Resolución 1040 de 2003, publicada en el Diario Oficial 45.467, de 20 de febrero de 2004, en su artículo 2 establece:

'ARTÍCULO 2. Modificar y, en consecuencia, reemplazar, en su totalidad los numerales 4.3.5. y 4.3.6. relacionados con los 'Requisitos, registro y proceso de selección de los aspirantes para el ingreso al servicio de Defensoría Pública' y 'Contratación de Operadores del servicio de Defensoría Pública', respectivamente. Se exceptúa el literal c) del numeral 4.3.5.1. que establece los requisitos para prestar el servicio en calidad de juez.''

#### 4.3.6. LA CONTRATACIÓN DE LOS OPERADORES DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

<Ver Notas de Vigencia>

La Secretaría General de la Defensoría del Pueblo es el órgano competente para la gestión del procedimiento de contratación de los defensores públicos, los coordinadores académicos y los supervisores de gestión.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública remitirá a la Secretaría General el listado de los aspirantes seleccionados, mediante cualquiera de las dos modalidades señaladas, en el cual se señalará el número de cédula, número de tarjeta profesional, dirección y teléfono, el lugar donde prestarán sus servicios, los programas para los cuales fueron seleccionados, la remuneración, según sea el caso, y el término de duración del contrato.

Anexo al listado de los aspirantes seleccionados, la Dirección Nacional de Defensoría Pública deberá allegar a la Secretaría General la siguiente documentación:

- a. Oferta de Servicios del seleccionado, la cual deberá contener: La especificación del lugar donde se prestará el servicio; la aceptación de la forma de pago; la manifestación expresa de que el vínculo que el aspirante adquirirá con la Defensoría Pública no genera relación laboral; la declaración, bajo la gravedad del juramento, de que el aspirante no se encuentra incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional o legal para suscribir el contrato.
- b. Formato único de hoja de vida debidamente diligenciado.
- c. Fotocopias simples de los requisitos mínimos exigidos en el capítulo [4.3.5.1.](#) literales a) y b) de este Instructivo.
- d. En su caso, el cuadro comparativo suscrito por los miembros del Comité de Selección.

Los demás requisitos y documentos establecidos legalmente para la contratación de prestación de servicios.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública deberá informar a la Secretaría General las novedades que se produzcan en los contratos de prestación de servicios de defensoría pública, tales como: modificaciones, terminaciones anticipadas, liquidaciones, suspensiones, prórrogas del término, adiciones a los contratos, solicitudes de aplicación de cláusulas contractuales, entre



otras.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública deberá refrendar el reporte de pago de los honorarios de los defensores públicos y remitirlo a la Secretaría General.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública designará a uno de sus funcionarios para que coordine de manera permanente con la Secretaría General todo lo relacionado con el proceso de contratación y mantenga actualizada la información en la Dirección Nacional de Defensoría Pública.

a) Funciones de la Secretaría General en materia de contratación de los operadores de defensoría pública

Corresponde al Secretario General de la Defensoría del Pueblo la facultad de adelantar los procesos necesarios para suscribir los contratos que se requieran para la prestación del servicio de defensoría pública.

Competen a la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo, las siguientes funciones relacionadas con la Dirección Nacional de Defensoría Pública:

a. Adelantar el proceso de contratación de los operadores del servicio de defensoría pública que se requieran.

b. Gestionar ante la Subdirección Financiera de la Entidad, por intermedio de la Oficina Jurídica, las solicitudes de expedición de los correspondientes certificados de disponibilidad de los contratos de prestación de servicios autorizados por el Comité de Selección.

c. Suscribir los contratos de prestación de servicios de Defensoría Pública y las modificaciones, autorizados por el Director Nacional.

b) Funciones de la Oficina Jurídica en materia de contratación de los operadores de defensoría pública

Corresponden a la Oficina Jurídica de la Defensoría del Pueblo las siguientes funciones:

a. Elaborar, para la firma del Secretario General, la solicitud de certificados de disponibilidad para los contratos de prestación de servicios, autorizados por el Director Nacional de Defensoría Pública.

b. Elaborar para la firma del Secretario General las minutas de los contratos de prestación de servicios, de acuerdo con el listado remitido por el Director Nacional de Defensoría Pública.

c. Remitir a las respectivas Defensorías Regionales y Seccionales los contratos para la firma de los contratistas.

d. En coordinación con las Defensorías Regionales y Seccionales, adelantar los trámites necesarios ante la Subdirección Financiera para obtener el registro presupuestal de los contratos.

e. Autorizar la aprobación de la respectiva póliza de cumplimiento, previa certificación expedida por el defensor regional o seccional.

f. Remitir a la Dirección Nacional de Defensoría Pública el listado de los defensores públicos que suscribieron contrato. La Oficina Jurídica deberá indicar la fecha de iniciación de la

ejecución de dichos contratos

g. Elaborar la relación de pagos de los contratos de prestación de servicios relativos a defensoría pública, previo envío de la certificación de cumplimiento expedida por los defensores regionales y seccionales, y remitirla el último día hábil de cada mes a la Dirección Nacional de Defensoría Pública para su refrendación.

h. Elaborar, previa autorización de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, las modificaciones, terminaciones anticipadas, liquidaciones, suspensiones, prórrogas del término y adiciones a los contratos, entre otras.

i. Elaborar al vencimiento de los contratos, o dentro de los términos establecidos por la Ley [80](#) de 1993, el acta de liquidación de los contratos de prestación de servicios suscritos relacionados con defensoría pública y remitirla para la firma del contratista a la Defensoría del Pueblo Regional o Seccional respectiva.

j. Elaborar los demás actos administrativos relacionados con la ejecución de los contratos de prestación de servicios autorizados por la Dirección Nacional de Defensoría Pública.

k. Elaborar y remitir a la Imprenta Nacional de Colombia, dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, el extracto único de publicación de los contratos de prestación de servicios.

c) Funciones de las Defensorías Regionales y Seccionales en materia de contratación de los operadores de defensoría pública

Son funciones de los defensores regionales y seccionales, en materia de contratación, las siguientes:

a) Remitir a la Oficina Jurídica, una vez se obtenga la firma del contratista, el original del contrato para la solicitud del respectivo registro presupuestal ante la Subdirección Financiera;

b) Estudiar, para la aprobación de la póliza, los documentos presentados por el defensor público para la legalización del contrato;

c) Expedir, con destino a la Oficina Jurídica, certificación en la que conste que el contratista aportó la documentación exigida para la legalización del contrato. El defensor solicitará, igualmente, el número y la fecha de aprobación de la póliza de cumplimiento;

d) Aprobar la póliza de cumplimiento de los contratos. En dicha póliza se colocará el respectivo sello de aprobación con los datos suministrados por la Oficina Jurídica;

e) Remitir oportunamente a la Oficina Jurídica la documentación presentada y exigida a los contratistas para la legalización del contrato, con el fin de iniciar la labor de archivo;

f) Remitir a la Oficina Jurídica, a más tardar el 19 de cada mes o el día hábil siguiente, los certificados de cumplimiento de las actividades de los contratistas de defensoría pública para el pago de los honorarios. Las certificaciones no recibidas para esta fecha no serán tenidas en cuenta, por lo cual el respectivo pago se aplazará y acumulará para el mes siguiente, sin perjuicio de la responsabilidad fiscal o disciplinaria de la Defensoría Regional o Seccional;

g) Realizar la supervisión de los contratos de defensoría pública adscritos a su Defensoría Regional o Seccional, e informar a la Dirección Nacional de Defensoría Pública, inmediatamente

y por escrito, sobre la ocurrencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los contratistas;

h) Asegurar que el informe de actividades realizadas en materia de defensoría pública se encuentre en la Dirección Nacional de Defensoría Pública a más tardar el día quince (15) del mes siguiente al que pertenece el informe.

La Subdirección Financiera hará efectivo el pago de los contratos de defensoría pública a más tardar el día diez (10) de cada mes. No obstante lo anterior, los pagos quedarán sujetos al programa anual de caja que establezca la Dirección Nacional del Tesoro.

#### Notas de Vigencia

La Resolución 1040 de 2003, publicada en el Diario Oficial 45.467, de 20 de febrero de 2004, en su artículo 2 establece:

'ARTÍCULO 2. Modificar y, en consecuencia, reemplazar, en su totalidad los numerales 4.3.5. y 4.3.6. relacionados con los 'Requisitos, registro y proceso de selección de los aspirantes para el ingreso al servicio de Defensoría Pública' y 'Contratación de Operadores del servicio de Defensoría Pública', respectivamente. Se exceptúa el literal c) del numeral 4.3.5.1. que establece los requisitos para prestar el servicio en calidad de judicante.'

#### 4.3.7. EL GRUPO DE CAPACITACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

Conforme con lo dispuesto en el capítulo 4.3.3. literal a) de este Instructivo, en la Dirección Nacional de Defensoría Pública funcionará el Grupo de Capacitación. Le corresponden a este grupo las siguientes actividades:

- Desarrollar programas de capacitación para el mejoramiento de la calificación integral de quienes ejercen directa o indirectamente la defensa pública y contribuir a incrementar la calidad en la prestación de este servicio.
- Brindar capacitación a los defensores públicos, como una herramienta de fortalecimiento institucional permanente.

Se ofrecerán las siguientes modalidades de capacitación:

##### - Inducción

Se brindará una capacitación de inducción al ingreso al servicio, la cual se desarrollará necesariamente durante la selección de los operadores de defensoría pública, en coordinación con los Macroprocesos de Capacitación y Soporte Administrativo.

Se ofrecerá esta inducción a los aspirantes que tengan al menos el setenta por ciento (70%) de probabilidades de ser vinculados. El programa de inducción se extenderá, igualmente, a un grupo adicional de aspirantes, con el fin de que la Defensoría del Pueblo cuente con profesionales capacitados que puedan ser contratados en cualquier momento, para sustituir a operadores en caso de enfermedad, ausencias temporales o actividades de capacitación. Los aspirantes serán aquellos que obtengan los mejores puntajes en los procedimientos de selección objetiva y convocatoria pública, arriba descritos.

Los programas de capacitación inicial tendrán un número total de horas de capacitación que se trabajarán mediante modalidades presenciales (cursos, talleres, seminarios, asesoría in situ y tutorías) y no presenciales (capacitación a distancia). La determinación del número de horas y la proporcionalidad de las diferentes modalidades de trabajo serán decisión de los Coordinadores de los Macroprocesos de Atención, Capacitación y Soporte Administrativo y del Director Nacional de Defensoría Pública, con base en las necesidades que se detecten.

- Actualización y profundización

Estos programas serán diseñados según los diagnósticos de necesidades de capacitación (perfiles, seguimiento in situ y nueva legislación) mediante las modalidades intra aula y fuera de aula.

- Programas emergentes

Estos programas surgen dentro de un contexto de cambios o reformas normativas y administrativas del sector justicia. Estarán dirigidos a sensibilizar a los operadores del servicio acerca de los cambios y a desarrollar las destrezas, las habilidades, las actitudes y los conocimientos que se requieran.

- Capacitación a capacitadores

Es un programa permanente orientado a la capacitación de capacitadores, para garantizar una continua y eficiente ejecución de la misión del Grupo de Capacitación.

#### 4.3.7.1. ESTRUCTURA DEL GRUPO DE CAPACITACIÓN.

El Grupo tendrá un coordinador, un asesor y los coordinadores académicos de las Barras de defensores públicos.

a) Barras de defensores públicos

1. Definición y funciones

Se entiende por Barra de defensores públicos la reunión semanal de los operadores de la defensoría pública, cuyo objeto es la exposición del pensamiento jurídico de sus integrantes en torno a los casos que adelantan, a las temáticas jurídicas planteadas por ellos o su coordinador académico y al desarrollo de los módulos de capacitación que envíe el Grupo de Capacitación de Defensoría Pública.

Las Barras constituyen un programa que se centra en la discusión y análisis de casos reales por un conjunto de defensores públicos, orientados y guiados por un coordinador académico. Mediante este programa se busca capacitar a los defensores públicos y, a la vez, detectar necesidades de capacitación.

La Barra de defensores públicos es un instrumento que tiene como finalidad desarrollar, fortalecer y profundizar el ejercicio de una defensa técnica oportuna, permanente y eficaz, y realizar aportes que contribuyan al diseño, desarrollo y monitoreo de una política institucional en este sentido.

En las Barras de defensores públicos pueden realizarse otras actividades siempre que resulten compatibles con su función académica y cuenten con la dirección de su respectivo coordinador.

Estas actividades podrán ser las siguientes: Publicaciones, conferencias, mesas de trabajo, estudio de acciones de inconstitucionalidad, discusión de jurisprudencia, entre otras.

La Barra que seleccione el Grupo de Capacitación elaborará y entregará oportunamente un artículo para ser publicado en la revista La Defensa, según las reglas formales que indique el director de la revista. El coordinador académico respectivo enviará el artículo al Grupo de Capacitación, dentro del término indicado por el director de la revista. En el mismo, indicará el nombre del o los colaboradores de la Barra.

Bajo la dirección del coordinador académico, las Barras ejecutarán los módulos que les envíe el Grupo de Capacitación, durante sus sesiones y en el término previsto para ello. En la sesión respectiva, se discutirá el contenido del módulo y se practicarán los ejercicios propuestos en cada uno de ellos, así como los que el coordinador académico por su iniciativa o la de los integrantes, convenga en realizar como adicionales para asegurar el estudio y la comprensión de los contenidos por parte de los integrantes de las Barras.

El coordinador académico realizará o recogerá las evaluaciones previstas en cada módulo y las dirigirá al Grupo de Capacitación. El coordinador académico, según las instrucciones del Grupo de Capacitación, hará seguimiento al cumplimiento de los currículos y su aplicación. Asimismo, podrá presentar propuestas concretas de modificación de los módulos.

Si las Barras deciden hacer publicaciones, lo harán según las instrucciones que determinen los Macroprocesos de Magistratura Moral y de Comunicaciones. De cada publicación se enviará un ejemplar a la Dirección Nacional de Defensoría Pública y otro al Grupo de Capacitación.

## 2. Sede y sesiones de la Barra

En cada zona del país donde la Defensoría del Pueblo preste el servicio de defensoría pública operará al menos una Barra, integrada por los defensores públicos que actúan en la Defensoría Regional o Seccional correspondiente.

Cada coordinador académico, o quien oficie como tal, mantendrá actualizado el registro de los miembros de la Barra y verificará su asistencia y cumplimiento a las actividades que le son encomendadas. El registro contendrá la siguiente información: nombre y dirección de correo electrónico de los miembros; verificación de asistencia y registro de cumplimiento de actividades encomendadas a sus miembros. Copia del registro será enviada a la Dirección Nacional de Defensoría Pública y al Grupo de Capacitación.

La Barra de defensores públicos se reunirá una vez a la semana. La asistencia será obligatoria. Los defensores públicos deberán acreditar un 80 % de participación en la misma, sin perjuicio de poder justificar su ausencia por razones de distancia o de orden público u otras circunstancias.

Las sesiones de las Barras de defensores públicos se desarrollarán según los criterios que a continuación se presentan:

- Su finalidad es estrictamente académica.
- La Barra es un escenario propicio para que los abogados adscritos expongan libremente sus ideas, las socialicen, desarrollen y discutan.
- Se observará el debido respeto a la dignidad humana, la honra, y los demás derechos fundamentales de las personas involucradas en los casos que se discutan.

- El coordinador académico cuidará que su Barra observe el respeto por la reserva sumarial de los procesos, dentro de los límites legales correspondientes.
- Cada Barra sesionará en la sede designada por su respectivo coordinador académico. Su ubicación será oportunamente informada a cada uno de los integrantes, así como los horarios y los contenidos temáticos de las actividades que se desarrollarán.
- Cada Barra sesionará al menos una vez por semana. De ser necesario, se incrementará el número de sesiones para evacuar los módulos de capacitación o realizar cualquier actividad adicional encomendada por la Dirección Nacional de Defensoría Pública.

Los integrantes de las Barras tienen las siguientes obligaciones:

- Asistir a todas las sesiones previstas para su Barra, salvo excusa aceptada por el coordinador académico.
- Cumplir con las actividades encomendadas por el respectivo coordinador académico o por la Dirección Nacional de Defensoría Pública.
- Participar en las discusiones con el respeto debido a los expositores y demás participantes de las Barras, así como observar el orden y las reglas que disponga el coordinador académico.
- Mantener la reserva de los procesos.

De cada sesión de la Barra se levantará un acta con la colaboración de un integrante seleccionado por el coordinador académico.

Las actas contendrán la siguiente información:

- Nombre de los integrantes que asistieron.
- Actividades desarrolladas, nombre de los realizadores y sus resultados.
- Propuestas de los integrantes para ser desarrolladas.
- Designación de responsables para cumplir actividades en la o las siguientes sesiones de la Barra.
- Nombre de los integrantes que hayan incumplido responsabilidades asignadas por el coordinador académico.
- Anotaciones que haya exigido consignar cualquiera de los integrantes.
- Indicación de cómo se ejecutaron los módulos de capacitación, así como de los ejercicios practicados, evaluaciones, comentarios y sugerencias acerca del contenido del módulo.

### 3. Control de la gestión de las Barras de defensores públicos

La Barra de defensores públicos está a cargo de un coordinador académico. En aquellas Defensorías Regionales o Seccionales en las que no se haya designado un coordinador académico, el respectivo defensor regional o seccional organizará la Barra, con la colaboración del asesor de gestión, según los parámetros establecidos en este Instructivo.

El control de gestión de la Barra de Defensores Públicos está a cargo de la Dirección Nacional de Defensoría Pública, a través del Grupo de Capacitación.

Para tal fin, el Grupo de Capacitación contará con profesionales de amplia experiencia en las áreas en que ejerce funciones la defensoría pública. Para la realización de sus actividades, también contará con el apoyo de los egresados.

El coordinador académico deberá enviar al Grupo de Capacitación un informe mensual sobre el funcionamiento de la Barra, el cual servirá para el control de gestión. El informe contendrá la siguiente información:

- Formato trimestral de evaluación de la Barra para coordinadores académicos.
- Formato trimestral de evaluación de la Barra de defensores públicos.
- Documento guía metodológica para el desarrollo de las Barras.
- Visitas a la Barra de defensores públicos.

#### 4.4. LA DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA POBLACIÓN CIVIL COMO CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO.

Le compete a esta Delegada la dirección del Sistema de Alertas Tempranas.

##### 4.4.1. DEFINICIONES.

###### a) Violación masiva de derechos humanos

Se entiende por violación masiva de derechos humanos toda infracción al Derecho Internacional Humanitario que, en el marco del conflicto armado interno, inflija graves atentados y vulneraciones a los derechos fundamentales de un grupo social, comunidad o población, realizados directamente o con la anuencia de un grupo u organización armada que toma parte en la contienda.

###### b) Prevención de violaciones masivas de derechos humanos

Se entiende por prevención de violaciones masivas de derechos humanos en el marco del conflicto armado interno, toda acción orientada a neutralizar o a superar las causas y circunstancias que generen un riesgo de ocurrencia de violaciones masivas de derechos humanos de un grupo social, comunidad o población.

##### 4.4.2. NATURALEZA, DEFINICIÓN, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS.

###### a) Naturaleza

El Sistema de Alertas Tempranas de la Defensoría del Pueblo, SAT, se inscribe dentro de las acciones propias del Macroproceso de Atención y desarrolla sus funciones en concordancia con los Macroprocesos de Investigación para la Acción y Comunicaciones.

###### b) Definición

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.

### c) Principios

El Sistema de Alertas Tempranas se rige por los siguientes principios:

#### - Humanitario

La Dignidad Humana prevalece sobre cualquier otra consideración en la prevención de hechos violatorios.

#### - Protección

La intervención del SAT no genera riesgos adicionales para las personas o comunidades.

#### - Respeto por la competencia y el mandato legal

La gestión del SAT se desarrolla con fundamento en las competencias legales y constitucionales de la Defensoría del Pueblo, en correspondencia con los principios de coordinación, subsidiariedad, concurrencia y respeto por los mandatos y competencias atribuidas a las diferentes instituciones del Estado.

#### - Imparcialidad

El SAT no actúa como un sistema de búsqueda activa de información, ni desarrolla labores propias de los organismos de inteligencia militar o policial, por lo que sus acciones no deben propiciar o constituir ventaja alguna para los actores que participan en la confrontación armada.

#### Celeridad

El SAT provee, en forma anticipada, información y análisis sobre situaciones de riesgo de comunidades, a fin de que las entidades competentes activen una respuesta integral, coordinada, oportuna y eficaz para prevenir la ocurrencia de violaciones masivas de derechos humanos.

### d) Misión

Le corresponde al SAT monitorear y analizar permanentemente las situaciones de amenaza y vulnerabilidad que afectan a la población civil, para formular hipótesis de riesgo sobre la factible ocurrencia de violaciones masivas de derechos humanos y advertir sobre 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.

### e) Objetivos

Son objetivos del Sistema de Alertas Tempranas:

#### a) 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;

b) 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;

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

d) 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;

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

f) Elaborar informes de riesgo, estudios analíticos, y los 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;

g) Emitir informes de riesgo ante situaciones de inminencia, remitirlos a las autoridades competentes o a la instancia que para tal efecto designe el Gobierno Nacional y realizar el seguimiento para evaluar la respuesta institucional y la evolución del riesgo;

h) Impulsar y concertar mecanismos de coordinación que contribuyan a la efectividad de las acciones de prevención.

#### 4.4.3. ESTRUCTURA Y FUNCIONES.

##### a) Organos de Dirección

Son órganos de dirección nacional del Sistema de Alertas Tempranas, los siguientes: La Junta Directiva, el Comité de Atención y el Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado.

##### 1. Junta Directiva

Es el organismo rector del Sistema de Alertas Tempranas, integrado por el Secretario General de la Defensoría del Pueblo, quien la preside, el Coordinador del Macroproceso de Atención, el Coordinador del Macroproceso de Investigación, el Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas y el Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado.

Compete a la Junta Directiva fijar los criterios de la política defensorial de prevención; supervisar y evaluar la actividad del SAT; orientar y apoyar al Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado en el proceso de institucionalización del SAT; hacer seguimiento al desarrollo del proyecto y al logro de los objetivos propuestos.

##### 2. El Comité de Atención

Es la instancia de coordinación y orientación institucional para la formulación y aplicación de los

lineamientos estratégicos del Esquema General de Atención del Macroproceso de Atención de la Defensoría del Pueblo. Son funciones del Comité coordinar y apoyar el proceso de formulación de política preventiva; orientar y supervisar la formulación de los procesos y procedimientos de actuación; orientar y apoyar la relación del SAT con los otros Macroprocesos; vigilar y supervisar la aplicación de los fundamentos misionales de la Defensoría del Pueblo en las diferentes actividades del Sistema de Alertas Temprana.

### 3. El Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado

El Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado es el director del SAT y tiene bajo su responsabilidad la aplicación de las políticas, programas, estrategias y plan de acción del SAT.

El Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado cumplirá las siguientes actividades:

- a) Dirigir y orientar el SAT, de acuerdo con los objetivos misionales y operacionales de la Defensoría del Pueblo, y garantizar la correcta aplicación de las políticas y estrategias planteadas por el Defensor del Pueblo y desarrolladas por los diferentes Macroprocesos;
- b) Representar al Sistema de Alertas Tempranas, ser su vocero en las instancias y comités que promuevan o desarrollen políticas, estrategias o programas de prevención de violaciones masivas de los derechos humanos y adelantar las labores propias de la dirección ante las agencias internacionales de cooperación;
- c) Supervisar la ejecución de los planes, programas y actividades del SAT y rendir informe sobre los mismos al Defensor del Pueblo y a la Junta Directiva del SAT;
- d) Coordinar internamente la gestión del SAT con las distintas dependencias de la Defensoría del Pueblo, y externamente con las diferentes entidades del Estado y organizaciones sociales comprometidas en el tema de la prevención de violaciones masivas de derechos humanos;
- e) Velar por el correcto uso y trámite de la información; revisar, aprobar, suscribir y emitir los informes de riesgo y firmar las comunicaciones que se requieran para la gestión del Sistema de Alertas Tempranas;
- f) Proponer a la Junta Directiva la elaboración de investigaciones especiales sobre temas relacionados con la prevención de violaciones masivas de derechos humanos;
- g) Revisar y validar los instrumentos para el registro, clasificación, verificación, emisión y seguimiento de los informes de riesgo;
- h) Apoyar al Secretario General de la Defensoría del Pueblo en su función de coordinar la gestión administrativa, presupuestal y financiera del SAT.

#### b) Coordinación Operativa Nacional

El coordinador operativo del SAT es el responsable de supervisar y coordinar, bajo la orientación del Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado, las diferentes actividades que desarrollan los grupos de Análisis Estructural y Acción Temprana, de Proyección Social e Interinstitucional y los Analistas

Regionales.

El Coordinador Operativo tiene a su cargo las siguientes actividades:

a. Elaborar, con el apoyo de las diferentes Unidades, el plan de acción, el cronograma de actividades, las estrategias de seguimiento y los mecanismos de control de procesos y productos del SAT, para su validación por las instancias correspondientes.

b. Supervisar y coordinar la labor de los analistas nacionales y regionales y vigilar la correcta aplicación de los procesos de análisis y acción temprana y proyección social e interinstitucional;

c. Ejecutar, bajo la orientación del Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado, los sistemas y estrategias de comunicación y coordinación con las diferentes entidades encargadas de brindar respuesta a los informes de riesgo y a las alertas tempranas;

d. Coordinar la acción del SAT y supervisar el seguimiento y monitoreo a la gestión que en el ámbito humanitario y de prevención desarrollen las autoridades competentes para atender las situaciones de riesgo que advierta el sistema;

e. Supervisar el registro, la clasificación, verificación, evaluación y análisis de la información; la remisión de los informes de riesgo emitidos por el Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado; y el registro, análisis y archivo de las respuestas de las entidades con cernidas;

f. Coordinar la elaboración de los informes, estudios y demás documentos que se requieran para el cabal cumplimiento de la misión y de los objetivos del SAT;

g. Supervisar el diligente archivo de documentos y la conservación de la memoria institucional del SAT;

h. Apoyar al Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado en la coordinación de la gestión administrativa para garantizar la ejecución de las actividades del SAT y validar los informes de Gestión que rinden los funcionarios del SAT;

i. Supervisar el correcto uso y aplicación del Sistema de Información del SAT, SISAT.

c) Consultoría Interdisciplinaria de Pensamiento y Análisis Estratégico

Es un grupo de conocimiento experto, integrado por profesionales vinculados mediante la modalidad de prestación de servicios para la realización de investigaciones, estudios, consultorías o asesorías en temas relacionados con la formulación de políticas públicas y estrategias de intervención para fortalecer la misión del SAT y la acción preventiva del Estado.

d) Grupo de Análisis Estructural y Acción Temprana

Está integrado por un conjunto de analistas nacionales, profesionales de las diferentes disciplinas de las ciencias sociales con experticia en análisis del conflicto, identificación y valoración de amenazas y vulnerabilidades. Es responsable del proceso de recepción, análisis, valoración y sistematización de la información relativa al riesgo de violaciones masivas de los derechos humanos.

Le corresponde al grupo de Análisis y Acción Temprana desarrollar las siguientes actividades:

- a. Recepcionar, clasificar, registrar, verificar y analizar información para estimar y diagnosticar situaciones de riesgo;
- b. Proyectar y validar los informes de riesgo focalizado y de alcance intermedio, y efectuar el seguimiento y monitoreo a las respuestas de las instituciones concernidas con el fin de evaluar la evolución del riesgo advertido;
- c. Elaborar estudios analíticos subregionales de riesgo y vulnerabilidad; panorámicas regionales de riesgo y vulnerabilidad; y la prospección nacional de riesgo e identificación de necesidades de prevención y los demás documentos que sean requeridos;
- d. Formular recomendaciones al Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado sobre estrategias y modelos de respuesta de las autoridades públicas concernidas en la prevención de violaciones masivas de derechos humanos;
- e. Apoyar y orientar la labor de los analistas regionales en la verificación y análisis de la información y en la valoración, calificación y monitoreo de las situaciones de riesgo y vulnerabilidad de la población civil;
- f. Alimentar la base de datos del SISAT con la información contenida en los informes de riesgo y Alertas emitidas y con las respuestas brindadas por las entidades competentes;

e) Grupo de Proyección Social e Interinstitucional

Está integrado por un grupo de analistas nacionales con conocimiento experto en las áreas de políticas y gestión pública, procesos sociales, construcción de solidaridades y mecanismos alternativos de resolución de conflictos y formulación y aplicación de procesos comunicacionales. Este Grupo es el responsable de la promoción de sinergias interinstitucionales y comunitarias para incidir en la transformación de las causas estructurales que favorecen la configuración del riesgo de violaciones masivas de derechos humanos en el contexto del conflicto armado interno.

Corresponde al Grupo de Proyección Social e Interinstitucional desarrollar las siguientes actividades:

En relación con la formulación y aplicación de procesos comunicacionales:

- a) Diseñar y ejecutar, en coordinación con el Macroproceso de Comunicaciones, las estrategias para informar y orientar a la opinión pública acerca de los lineamientos de política y las acciones que desarrolla el SAT;
- b) Diseñar y aplicar estrategias y procesos de comunicación, con el fin de generar confianza y credibilidad por parte de las instituciones y de la sociedad en la acción preventiva que desarrolla el SAT;
- c) Apoyar el Macroproceso de Magistratura Moral;
- d) Coordinar la elaboración y edición de los materiales requeridos por el SAT, de acuerdo con los lineamientos que señalen los Macroprocesos de Magistratura Moral y Comunicaciones.

En relación con procesos sociales y construcción de solidaridades:

e) Diseñar y ejecutar estrategias dirigidas a fortalecer procesos de concertación y de sinergias con las comunidades, organizaciones sociales, gremiales, eclesiásticas y organizaciones no gubernamentales, para construir escenarios y mecanismos de intervención civil en la prevención de violaciones masivas de derechos humanos y de respeto por el Derecho Internacional Humanitario;

f) Proponer y desarrollar acciones tendentes a fortalecer el cabal ejercicio de los derechos fundamentales y de las libertades y garantías democráticas de las comunidades afectadas por situaciones de riesgo de violaciones masivas de derechos humanos;

g) Desarrollar metodologías y procesos de análisis para la identificación de las vulnerabilidades que presentan las comunidades en situaciones de riesgo de violaciones masivas de derechos humanos;

h) Apoyar la elaboración de los estudios analíticos subregionales de riesgo y vulnerabilidad; las panorámicas regionales de riesgo y vulnerabilidad; y la prospección nacional de riesgo e identificación de necesidades de prevención;

i) Formular recomendaciones al Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado sobre estrategias para construcción de solidaridades y fortalecimiento de comunidades expuestas a riesgo de violaciones masivas de derechos humanos;

j) Apoyar y orientar la labor de los analistas regionales en la detección, valoración, calificación y monitoreo de las situaciones de riesgo y vulnerabilidad de la población civil;

k) Alimentar la base de datos del SISAT con la información contenida en los informes de riesgo y Alertas emitida y con las respuestas brindadas por las entidades competentes.

En relación con políticas, gestión pública y fortalecimiento institucional:

l) Diseñar y ejecutar estrategias dirigidas a fortalecer procesos de concertación y de sinergias con diferentes entidades del Estado, para el desarrollo de políticas públicas territoriales de prevención de violaciones masivas de derechos humanos;

m) Impulsar la concertación de escenarios y mecanismos de intervención interinstitucional para la prevención de violaciones masivas de derechos humanos, y por el respeto del Derecho Internacional Humanitario;

n) Proponer e impulsar el desarrollo de acciones estatales tendentes a fortalecer el cabal ejercicio de los derechos fundamentales y de las libertades y garantías democráticas de las comunidades afectadas por situaciones de riesgo de violaciones masivas de derechos humanos;

o) Desarrollar metodologías y procesos de análisis para la identificación de las falencias y debilidades de la presencia y acción del Estado, que incrementan la condición de vulnerabilidad de las comunidades en situaciones de riesgo de violaciones masivas de derechos humanos;

p) Formular recomendaciones al Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado sobre estrategias para el fortalecimiento de la institucionalidad y legitimidad de la acción estatal respecto de comunidades

expuestas a riesgo de violaciones masivas de derechos humanos.

#### f) Analistas Regionales

Para el cabal desempeño de sus actividades, el SAT establecerá progresivamente en las oficinas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo analistas regionales, quienes, bajo la orientación del Coordinador Operativo apoyan y ejecutan las diferentes actividades del SAT en la jurisdicción que les sea asignada.

Corresponde a los analistas regionales desarrollar las siguientes actividades:

- a) Acopiar, evaluar, clasificar, verificar, valorar y remitir a las dependencias competentes del SAT la información que determina riesgos e inminencia de violaciones masivas de derechos humanos, a fin de que se adopten las acciones que sean pertinentes;
- b) Actualizar, validar y elaborar los informes requeridos por el SAT, para lo cual aplicarán los procesos y metodologías previamente aprobados;
- c) Apoyar al defensor regional o seccional en la elaboración de pronunciamientos defensoriales acerca de situaciones específicas de riesgo de una dinámica regional; en la realización de eventos de socialización y divulgación de los informes regionales, y en las demás actividades que sean inherentes a sus funciones;
- d) Recomendar anticipadamente la formulación de planes de contingencia para atender situaciones de emergencia frente a eventuales violaciones masivas de los derechos humanos;
- e) Hacer seguimiento, advertir y remitir oportunamente a la Coordinación Operativa los cambios registrados en el conflicto armado regional y local e identificar sus tendencias;
- f) Elaborar los mapas de riesgo y de prioridades de la acción defensorial en materia de prevención en la región respectiva;
- g) Realizar seguimiento a los informes de riesgo y a las Alertas emitidas, lo mismo que a las acciones de las instituciones responsables, e informar al nivel central la valoración realizada;
- h) Apoyar al defensor regional o seccional en las gestiones interinstitucionales y comunitarias necesarias para promover en la región la intervención social y estatal sobre las causas, amenazas y vulnerabilidades de las comunidades expuestas a los rigores del conflicto armado;
- i) Realizar actividades de promoción y difusión sobre la misión, los objetivos, las actividades y resultados del SAT;
- j) Mantener actualizado un directorio de las organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales y entidades públicas del orden regional;

#### g) Apoyo informático

Bajo la supervisión y orientación de la Coordinación Operativa, los analistas nacionales y regionales operarán y alimentarán el sistema de información, SISAT, que ha sido diseñado y aplicado como una herramienta informática que permite registrar, transferir, procesar y sistematizar informaciones relacionadas con amenazas, vulnerabilidades y situaciones de riesgo que afectan a las comunidades. Lo anterior con el fin de que, mediante un proceso de verificación, análisis y valoración de la información, se desarrolle un conocimiento anticipado,

experto y confiable que permita advertir acerca de la factible ocurrencia de violaciones masivas de derechos humanos. El SISAT también provee las herramientas necesarias para realizar un seguimiento minucioso a la atención que las instituciones brinden a las situaciones advertidas, y a la evolución misma del riesgo calificado.

#### 4.4.4. DE LOS INFORMES DE RIESGO, ESTUDIOS DE ANÁLISIS ESTRUCTURAL Y PRODUCTOS DEL SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANAS.

##### a) Informes de riesgo ante situaciones de inminencia

En desarrollo de su misión preventiva ante situaciones de inminencia de violaciones masivas de derechos humanos, 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.
- La valoración de las circunstancias de tiempo, modo y lugar; las dinámicas de los actores; las características de la comunidad, y los indicios y hechos generadores del riesgo.

En el informe se señalan recomendaciones generales de actuación según los mandatos y competencias de las autoridades concernidas.

##### b) Estudios de análisis estructural de riesgos y vulnerabilidades

Con el propósito de orientar la acción estatal y de promocionar la formulación de una política pública de prevención, el SAT elaborará:

###### 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.

###### 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.

###### 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.

#### 4.4.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, EMISIÓN Y SEGUIMIENTO DE INFORMES DE RIESGO EN SITUACIONES DE INMINENCIA.

##### 4.4.5.1. FUENTES DE INFORMACIÓN Y PARÁMETROS DE VALORACIÓN DE SU PERTINENCIA.

Son fuentes de información del SAT todas aquellas que posibilitan el cabal desarrollo de los mandatos constitucionales y legales atribuidos a la Defensoría del Pueblo. En tal sentido, recauda información procedente de las instituciones del Estado; de los medios de comunicación; de las organizaciones eclesíásticas, sociales y gremiales, de las organizaciones no gubernamentales de derechos humanos, o de cualquiera otra de naturaleza similar. También recauda información procedente de las comunidades, personas naturales o jurídicas, con fundamento en las denuncias, quejas o solicitudes, que presentan a la Defensoría del Pueblo.

Son parámetros para determinar su pertinencia, a efectos de identificar y valorar situaciones de riesgo, los datos o informaciones que dan cuenta de:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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 corto de tiempo;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Las dinámicas y lógicas del conflicto armado en relación con el territorio y la vulnerabilidad de la población civil.

##### 4.4.5.2. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La fase de recepción comprende el recibo de la información por cualquier medio idóneo o su recaudo oficioso, el estudio acerca de su pertinencia, el diligenciamiento de los formatos correspondientes y su registro en el SISAT o su remisión a la dependencia competente para su trámite.



Calificada la pertinencia de la información, los datos en ella contenidos serán verificados mediante indagación y contraste con por lo menos tres fuentes diferentes. Para el efecto, también se consultarán los antecedentes y demás datos que al respecto reposen en las Defensorías Regionales o Seccionales y en los archivos del SAT. La verificación realizada y los resultados obtenidos se registrarán en los formatos y fichas respectivos y se ingresará la información pertinente en el SISAT.

#### 4.4.5.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO.

Verificada la información, se procederá al análisis correspondiente, para establecer la relación entre los indicios obtenidos y la factible ocurrencia de violaciones masivas a los derechos humanos. Para ello, se tomará en cuenta el contexto definido por las lógicas y dinámicas del conflicto armado; la importancia económica, política y militar de los objetivos y dispositivos estratégicos identificados; el grado de vulnerabilidad social; el tipo y grado de control de los actores armados, su tiempo de implantación y las demás variables establecidas en el modelo de estimación del riesgo definido por el SAT. Esta fase concluye con la formulación de la hipótesis de riesgo y la elaboración del proyecto de informe de riesgo focalizado o de alcance intermedio, según sea el caso.

#### 4.4.5.4. EMISIÓN DEL INFORME.

El proyecto de informe de riesgo focalizado o de alcance intermedio será remitido al Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado, quien previa validación y aprobación del mismo, ordenará su emisión y remisión a las autoridades competentes o a la instancia que para tal efecto designe el Gobierno Nacional.

##### 4.4.5.4.1. SEGUIMIENTO DE LOS INFORMES.

Emitido el informe de riesgo o la Alerta Temprana, se hará el seguimiento correspondiente a las acciones realizadas por las autoridades competentes y por la instancia que para tal efecto designe el Gobierno Nacional. En este sentido, se evaluará la eficacia de las medidas respecto a la prevención, alejamiento, disminución o mitigación del riesgo advertido.

El Defensor Delegado para la Evaluación de Riesgos de la Población Civil como consecuencia del Conflicto Armado emitirá las notas de seguimiento a que haya lugar. De todas las actuaciones realizadas y de los resultados obtenidos se efectuará el registro correspondiente en los formatos establecidos y en la base de datos del SISAT.

##### 4.4.5.4.2. VIGENCIA DE LOS INFORMES DE RIESGO.

Los informes de riesgo emitidos por el SAT tendrán vigencia mientras subsista la factibilidad de materialización del mismo. No obstante, su graduación podrá ser variada de conformidad con las condiciones que se registren durante la fase del seguimiento.

Los informes de riesgo se darán por concluidos, cuando se verifique que las circunstancias que hacían factible su ocurrencia han desaparecido o han sido controladas por las autoridades competentes. Posteriormente, se archivarán y se efectuará el registro en el SISAT.

#### 4.4.6. CONFIDENCIALIDAD.

Todas las acciones desarrolladas y los documentos emitidos por el Sistema de Alertas Tempranas de la Defensoría del Pueblo tienen el carácter y el respaldo legal de las actuaciones propias de la Defensoría del Pueblo y sus fuentes serán amparadas y protegidas bajo criterios de confidencialidad. De conformidad con el ordinal cuarto del artículo [27](#) de la Ley 24 de 1992, cuando las circunstancias lo aconsejen se podrá mantener bajo reserva la identidad de la fuente que suministra la información, salvo las excepciones legales.

#### 4.5. FORMAS DE ARTICULACIÓN DEL ESQUEMA GENERAL DE ATENCIÓN.

La gráfica que a continuación se presenta resume las formas de articulación de la atención del Esquema General de Atención.

### TITULO III.

#### ESQUEMA DE ATENCION ESPECIALIZADA.

#### 5. ESTRUCTURA DEL ESQUEMA DE ATENCION ESPECIALIZADA.

Las Unidades de Atención Especializada son la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria; la Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Etnicos, la Defensoría Delegada para los Derechos de la Niñez, la Juventud y la Mujer y la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado.

Cuando en desarrollo de su labor estas dependencias reciban peticiones de los grupos vulnerables que acompañan, las mismas serán resueltas in situ. Cuando ello no fuere posible, serán remitidas a la Defensoría Regional o Seccional competente para su atención. En todo caso, deberán ceñirse a los criterios y procedimientos descritos en el Título II de este Instructivo.

Las Unidades de Atención Especializada, 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 Macroproceso de Atención y del Comité de Atención Especializada.

Las actividades de los operadores del sistema deben enmarcarse dentro de los principios de la función administrativa. En consecuencia, deben desarrollarse conforme a los principios constitucionales de buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

El control de la gestión defensorial adelantada por parte de las Defensorías Regionales y Seccionales, en desarrollo del esquema de atención especializada, corresponderá a la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, a la Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Etnicos y a la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado, en relación con los grupos vulnerables de su competencia, con el apoyo y supervisión del Macroproceso de Atención y del Comité de Atención Especializada.

Cada una de esas instancias ejercerá permanentemente un control de gestión, a través de los siguientes mecanismos de seguimiento y evaluación:

1. Informes ordinarios periódicos que deben rendir bimestralmente a la Unidad Especializada competente, sobre el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención especializada al grupo vulnerable respectivo. Con base en estos informes, las Unidades de Atención Especializadas harán una evaluación trimestral general de la gestión, con el apoyo del Comité de Atención Especializada.

2. Informes extraordinarios sobre asuntos que requiera conocer el Defensor del Pueblo, el Coordinador del Macroproceso de Atención, las Unidades Operativas Nacionales o la Unidad Especializada de Atención.

3. Visitas a las Defensorías Regionales o Seccionales, con el fin de constatar directamente la gestión realizada, así como la adecuación de las actividades al plan de gestión general.

a) Comité de Atención Especializada

Crease el Comité de Atención Especializada, conformado por el Defensor Delegado para la Política Criminal y Penitenciaria, el Defensor Delegado para los Indígenas y los Grupos Étnicos, el Defensor Delegado para los Derechos de la Niñez, la Juventud y la Mujer, el Coordinador de la Atención al Desplazamiento Forzado y el Coordinador del Macroproceso de Atención.

Son funciones del Comité:

a) Coordinar acciones entre las diferentes Unidades de Atención Especializadas y entre el Esquema General de Atención y el Esquema de Atención Especializada.

b) Intercambiar información.

c) Evaluar el funcionamiento del sistema de atención especializada y adoptar los correctivos que sean necesarios. Para ello, cada uno de sus miembros deberá elaborar un informe trimestral por escrito, acerca de la gestión desarrollada por cada Unidad de Atención Especializada. En el reporte se incluirán 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 de Atención Especializada.

El Comité se reunirá al menos una vez al mes o, en cualquier momento, cuando sea necesario para estudiar y adoptar decisiones urgentes. Será convocado y presidido por el coordinador del Macroproceso de Atención y contará con la secretaría técnica de alguno de sus miembros, elegido por el Comité.

A este comité se invitará, cuando sea necesario, a los responsables de las Unidades Operativas Nacionales.

## 5.1. ESQUEMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LA POBLACIÓN RECLUSA DEL PAÍS.

La atención especializada a la población reclusa del país se define como el conjunto de actividades defensoriales dirigidas a hacer seguimiento a la situación de derechos humanos de la población reclusa. Lo anterior con el fin de impulsar la acción estatal orientada a hacer efectivos los derechos humanos y las garantías fundamentales de los reclusos del país, y de potenciarlos

como titulares activos de los mismos.

La atención especializada es responsabilidad de la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria y se ejecutará por las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales, bajo la coordinación del Macroproceso de Atención y del Comité de Atención Especializada.

La atención especializada se desarrollará a través de las siguientes líneas de acción:

- a) La creación, el impulso y el fortalecimiento de los comités de derechos humanos en los centros carcelarios del país.
  - b) Las visitas de inspección.
  - c) La atención y el trámite de solicitudes de traslados de nacionales colombianos condenados en el exterior y de extranjeros condenados en Colombia.
  - d) La atención al inimputable y el seguimiento al cumplimiento del artículo 24 de la Ley 65 de 1993.
  - e) El reforzamiento de la asistencia jurídica a la población reclusa, en especial a los indígenas y mujeres cabeza de hogar.
  - f) El seguimiento al Programa de Nueva Cultura Penitenciaria.
  - g) El seguimiento a la Comisión Nacional de Vigilancia y Seguimiento del Régimen Penitenciario<sup>5</sup> (Decreto 1365 de 1992).
  - h) La asesoría permanente a las Unidades Operativas nacionales, regionales y seccionales.
- a) Los Comités de Derechos Humanos

#### 1. Definición y conformación de los Comités de Derechos Humanos

La Defensoría del Pueblo, en desarrollo de su misión constitucional de velar por la promoción, divulgación y ejercicio de los derechos humanos, aplicada a las personas privadas de la libertad, y con el fin de lograr que los internos sean tratados con el debido respeto a su dignidad, que no sean sometidos a tratos crueles, degradantes e inhumanos y que tengan oportuna asistencia jurídica, médica y hospitalaria, debe impulsar los comités de derechos humanos en los establecimientos carcelarios del país, revestidos de un carácter interinstitucional y con la participación activa de la población reclusa, en busca de concertar con los organismos de control del Estado y de ejecución de la política carcelaria, los mecanismos para prevenir y superar las violaciones de los derechos humanos que se presentan en el ámbito carcelario.

En 1994, la Defensoría del Pueblo diseñó y puso en funcionamiento este mecanismo de protección de los derechos de las personas privadas de libertad. Posteriormente, en el artículo 83 del Acuerdo No. 011 de 1995, proferido por el INPEC, se estipuló que en cada establecimiento carcelario se conformarían los siguientes comités de internos: de trabajo, estudio y enseñanza; de deportes, de recreación y cultura; de salud; de asistencia espiritual y de derechos humanos.

En virtud del derecho a asociarse libremente, contemplado en el artículo [38](#) de la Constitución Política, los internos pueden conformar comités de derechos humanos. El ejercicio legítimo del derecho a la libre asociación de ninguna manera puede entenderse como un obstáculo para la preservación del orden y la disciplina en los establecimientos carcelarios o como un mecanismo

de coadministración o de afectación del orden y la autoridad. En consecuencia, la existencia simultánea en los establecimientos carcelarios de un comité de derechos humanos diverso y paralelo al creado en virtud del Acuerdo No. 011 de 1995, no es incompatible, ya que sus funciones son complementarias.

Los comités son los órganos de participación de los internos, que conjuntamente con los órganos de control del Estado, apuntan a prevenir la vulneración o amenaza de los derechos humanos, en los establecimientos carcelarios del país, y a divulgar y promocionar su ejercicio. El comité elevará propuestas y sugerencias sobre la materia a las autoridades carcelarias y penitenciarias. Su principal misión será la de atender con diligencia, eficacia y prontitud las diferentes situaciones que afecten los derechos humanos en los centros de reclusión y concertar formas expeditas para su superación.

Los comités estarán conformados por dos representantes (principal y suplente) de cada uno de los pabellones existentes en el respectivo centro de reclusión; dos miembros del Cuerpo de Custodia y Vigilancia; un representante de la dirección de la cárcel; un representante del director regional del INPEC y un representante de la Defensoría del Pueblo. En aquellas ciudades donde la Defensoría del Pueblo no tenga sede, actuará el respectivo personero municipal. La Procuraduría General de la Nación, si lo considera pertinente, estará representada por dos funcionarios (principal y suplente) designados por el respectivo procurador provincial.

Para la selección de los representantes de los internos, cada pabellón de los distintos establecimientos de reclusión postulará por votación democrática, directa y secreta a cinco (5) reclusos como candidatos. Posteriormente, la Defensoría del Pueblo y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC- estudiarán, en sesión conjunta, la hoja de vida (cartilla biográfica) de los internos postulados por cada uno de los pabellones y con base en este examen designará los dos representantes (uno principal y otro suplente).

Para la selección de los delegados de cada pabellón se tendrán en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

- El interno debe presentar una conducta carcelaria buena, según las dos más recientes calificaciones efectuadas por el Consejo de Disciplina del respectivo establecimiento de reclusión.

- El interno debe contar con la mitad más uno de los votos favorables de las entidades que efectúan la selección.

Ninguno de los miembros de las entidades que realizan la selección podrá alegar la calidad de sumariado del interno para no escogarlo como delegado principal o suplente al comité en representación de su pabellón.

De este procedimiento se dejará constancia, mediante acta que será firmada por los delegados de las instituciones participantes en la selección.

Los comités de derechos humanos deben tener las siguientes características:

- Un carácter amplio, democrático y participativo. No podrán ser objeto de injerencias o presiones de carácter político, ideológico o religioso, ni podrán ser objeto de actuaciones que menoscaben su independencia, imparcialidad y objetividad.

- No tendrán funciones judiciales, ni disciplinarias o de coadministración de los centros carcelarios. Sus decisiones deben considerarse como recomendaciones o peticiones.

- Deberán reunirse periódicamente, de conformidad con el reglamento que al respecto se adopte, y desplegar su actividad a través de grupos de trabajo en las siguientes áreas: jurídica, trabajo, educación, recreación y deporte, alimentación, salud e higiene y promoción y divulgación de los derechos humanos.

## 2. Funciones de los Comités de Derechos Humanos

Los comités de derechos humanos deben diseñar, ejecutar y coordinar el desarrollo de estrategias, programas y planes de trabajo en los centros de reclusión, con base en los derechos fundamentales, los tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos, las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos, el Conjunto de Principios para la Protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención y prisión, y todas las normas vigentes que concuerden o complementen la materia.

En particular, compete a los comités de derechos humanos:

- Velar por el respeto debido a la dignidad humana de los internos y garantizar el ejercicio pleno de sus derechos, mediante actividades de educación y capacitación de la población carcelaria.

- Sensibilizar a la sociedad frente a la problemática carcelaria del país de tal forma que se despierte un interés colectivo en la búsqueda de soluciones para ese grupo humano vulnerable. Lo anterior se logrará mediante campañas de difusión de la realidad y de las necesidades y exigencias de la población reclusa.

- Crear y fortalecer instrumentos de diálogo y concertación entre las instituciones comprometidas y los internos para la prevención y superación de los hechos violatorios de sus derechos fundamentales.

Las Defensorías Regionales y Seccionales y los personeros municipales, según el caso, con el apoyo de la Procuraduría, deberán establecer un cronograma de actividades con cada uno de los comités de derechos humanos constituidos en el área de su jurisdicción, con el fin de trazar y desarrollar ordenadamente los propósitos y tareas que le son propias. Las Defensorías Regionales y Seccionales deben procurar que los comités sirvan de puente para el contacto directo con las autoridades penitenciarias y carcelarias, a fin de que estas reciban in situ las peticiones y quejas y las resuelvan a la mayor brevedad posible. Aquellas peticiones que no puedan ser objeto de resolución inmediata, serán tramitadas por la Defensoría Regional o Seccional concernida. Las Defensorías Regionales y Seccionales deberán, en todo caso, observar los criterios y procedimientos descritos en los Títulos I y II de este Instructivo.

Los defensores públicos delegados y los personeros municipales deberán informar periódicamente sobre su gestión a los defensores regionales y seccionales. De igual forma, cada defensor regional o seccional deberá elaborar un informe trimestral con destino a la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria sobre los proyectos, actividades, realizaciones y resultados de los comités existentes en el área de su jurisdicción.

Las Defensorías Regionales y Seccionales, así como los defensores públicos delegados, deberán apoyar de manera permanente el Macroproceso de Promoción de la Participación Democrática para el Empoderamiento Ciudadano, a través de las actividades pedagógicas para la capacitación

de los internos miembros de los Comités sobre los derechos fundamentales y sus mecanismos judiciales de protección.

#### b) Las Visitas de Inspección

El Código Nacional Penitenciario y Carcelario consagró de manera expresa las llamadas visitas de inspección, a cargo de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, los Fiscales y los Personeros Municipales, en forma conjunta o individual.

Las visitas de inspección son el principal instrumento de vigilancia y control con que cuenta la Defensoría del Pueblo para hacer seguimiento a las condiciones de vida de la población carcelaria del país. Las visitas no están encaminadas a coadministrar los centros carcelarios. Con ellas se pretende vigilar el cumplimiento de las funciones asignadas a las autoridades penitenciarias y carcelarias responsables, con el fin de prevenir la violación de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad y de armonizar los principios de la seguridad carcelaria y la realización de los derechos humanos.

Las visitas de inspección deben constituirse en una oportunidad para hacer pedagogía con los internos y cubrir todos los sectores de la población carcelaria, especialmente, las personas privadas de la libertad que ostentan la condición de indígenas y de personas cabeza de familia.

Los objetivos de estas visitas son los siguientes:

- Constatar el estado general de los centros de reclusión.
- Verificar el tratamiento dado a los internos.
- Verificar la existencia de situaciones jurídicas especiales.
- Hacer un control de las fugas ocurridas.
- Verificar fenómenos de desaparición o de trato cruel, inhumano o degradante.

En este contexto, las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales deben adelantar las siguientes actividades:

- Practicar dos (2) visitas de inspección al mes a las cárceles del departamento, o cuando las circunstancias lo ameriten. Las visitas pueden realizarse en forma individual o conjuntamente con la Procuraduría, las personerías, los jueces de penas y medidas de seguridad y las unidades de derechos humanos de la Fiscalía. La visita debe comprender la revisión de lugares especialmente sensibles dentro del establecimiento, como el destinado al aislamiento de los internos, las celdas, patios y pasillos. Durante la visita, se debe establecer contacto directo con los internos, especialmente con aquellos que presenten alguna patología síquica, hayan o no sido calificados como inimputables. El defensor regional o seccional deberá hacer inspecciones los días de visitas de familiares y amigos de los internos. De cada visita se levantará un acta, la cual debe contener una descripción de lo observado durante la diligencia y llevar la firma de quien atendió la visita y del defensor del pueblo regional o seccional o sus asesores.
- Recibir peticiones de los internos, en forma verbal o escrita. Sobre el particular, es necesario señalar que las principales tipologías de violaciones de los derechos humanos en los establecimientos carcelarios son las siguientes: el hacinamiento, la aplicación arbitraria y abusiva del régimen disciplinario, la violación del derecho de petición, la demora en la expedición de

certificados de redención y la dilación en el trámite de los beneficios administrativos.

- Requerir información de las autoridades carcelarias responsables, al momento de la visita, y constatar con ellas la veracidad de las quejas recibidas, mediante la práctica de los medios de prueba procedentes y conducentes, según lo dispuesto en el artículo [28](#) de la Ley 24 de 1992. Inmediatamente, se procederá a evaluarlas y en la medida en que ello sea posible, a resolverlas in situ. Cuando sea necesario, se pasará la actuación a la autoridad competente -Director del INPEC, Procuraduría o personerías municipales-, según el caso, se hará el seguimiento correspondiente. Los defensores regionales y seccionales deberán, en todo caso, observar los criterios y procedimientos establecidos en los Títulos I y II de este Instructivo.

- Las visitas de inspección deben obedecer a los parámetros de descentralización de la gestión defensorial y cubrir todos los establecimientos carcelarios localizados en la jurisdicción de la respectiva Defensoría Regional o Seccional.

Las visitas de inspección deben también incluir a los establecimientos de retención de menores de edad, cuando estos sean objeto de ubicación institucional, en los términos del Código del Menor - artículo 204 Decreto 2737 de 1989 -, así como los establecimientos psiquiátricos destinados a los inimputables y manejados por el Sistema General de Atención en Salud.

c) La atención y el trámite de las solicitudes de traslado de nacionales colombianos condenados en el exterior y de extranjeros condenados en Colombia.

Colombia ha suscrito seis (6) tratados con los gobiernos de las Repúblicas de Venezuela, Ecuador, España, Panamá, Costa Rica y Cuba, sobre el traslado de personas condenadas, para que, previo el cumplimiento de los requisitos señalados en los instrumentos, puedan terminar de cumplir sus condenas en sus países de origen. Las normas vigentes sobre la materia son las siguientes:

- Ley 250 de 1995, "por medio de la cual se aprobó el tratado entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de la República de Venezuela sobre el traslado de personas condenadas, suscrito en Caracas el 12 de enero de 1994". Fue declarada exequible mediante la sentencia C-261 de 1996 de la Corte Constitucional.

- Ley 285 de 1996, "por medio de la cual se aprueba el tratado sobre traslado de personas condenadas, suscrito entre el Gobierno de la República de Colombia y el Reino de España, en la ciudad de Madrid, el 28 de abril de 1993". Fue declarada exequible mediante la sentencia C-655 de 1996 de la Corte Constitucional. El ordinal tercero del artículo tercero fue declarado inexecutable.

- Ley 291 de 1996, "por medio de la cual se aprueba el tratado sobre traslado de personas condenadas, suscrito entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de Panamá, en Medellín el 23 de febrero de 1994". Fue declarada exequible mediante la sentencia C-656 de 1996 de la Corte Constitucional.

- Ley 404 de 1997, "por medio de la cual se aprueba el tratado sobre traslado de personas condenadas para ejecución de sentencias penales entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de la República de Costa Rica, suscrito de Bogotá, el 15 de marzo de 1996". Fue declarada exequible mediante la sentencia C-226 de 1998 de la Corte Constitucional.

- Ley 597 de 2000, "por medio de la cual se aprueba el tratado sobre el traslado de personas



condenadas entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de la República de Cuba, firmado en La Habana el 14 de enero de 1999". Fue declarada exequible mediante la sentencia C-012 de 2001 de la Corte Constitucional.

Estas leyes contienen los parámetros normativos y procedimentales vigentes para el traslado de personas condenadas entre los países firmantes de los diferentes tratados. Son competentes para el trámite de solicitudes de traslado las autoridades judiciales del país en donde se encuentre el condenado y el Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia.

Para asesorar al Gobierno sobre la conveniencia y procedencia de la aceptación de las solicitudes de traslado, tanto de ciudadanos colombianos condenados en el exterior como de ciudadanos extranjeros condenados en Colombia, se creó, mediante los Decretos 2482 del 8 de noviembre de 1994 y 1169 y 1890 de 1999, el Comité Interinstitucional para el estudio de las solicitudes de repatriación de presos. El Comité es coordinado por el Ministerio del Interior y de Justicia, a través de la Oficina Jurídica y de la Oficina de Asesoría de Asuntos Internacionales de Justicia.

La Defensoría del Pueblo hace parte de este Comité. Por tratarse de una actividad del nivel central y en la que intervienen autoridades administrativas del orden nacional, asiste el Defensor Delegado para la Política Criminal y Penitenciaria como delegado del Defensor del Pueblo.

En consecuencia, las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales deben recoger las solicitudes que los familiares de las personas condenadas en el exterior y los extranjeros condenados en Colombia les formulen sobre el particular y, previa calificación y registro, según lo dispuesto en el Título II de este Instructivo, trasladarlas a la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, con el fin de iniciar el trámite respectivo. La Defensoría Delegada adelantará el trámite pertinente y, posteriormente, remitirá el expediente a la Defensoría Regional o Seccional concernida, con el fin de que esta informe a los peticionarios sobre la gestión adelantada y concluya el caso, en los términos descritos en los Títulos I y II de este Instructivo.

d) La atención al inimputable y el seguimiento al cumplimiento del artículo 24 de la Ley 65 de 1993

Teniendo en cuenta que los inimputables por trastorno mental conforman el grupo más vulnerable dentro de las personas privadas de libertad, la Defensoría del Pueblo, a través de las Defensorías Regionales y Seccionales, debe hacer un seguimiento constante y especial a la medida de seguridad que judicialmente se imponga a estas personas en establecimientos psiquiátricos o clínicas adecuadas.

En relación con el tratamiento que se les debe dar a los inimputables, el marco normativo vigente está regulado por la Ley 65 de 1993, artículo 24, que expresamente prohibió los anexos o pabellones psiquiátricos en los establecimientos carcelarios.

El Decreto 1320 de 1997 reglamentó parcialmente las Leyes 65 y 100 de 1993. Mediante este Decreto se creó el Comité Nacional Interinstitucional de Evaluación de Inimputables, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 65 de 1993. Este organismo está integrado por los representantes del Ministerio de Salud, del Ministerio de Justicia y del Derecho, de los Jueces de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad, del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC- y de la Defensoría del Pueblo.

El Comité de Evaluación cumple las siguientes funciones:

- a) Asesorar a las entidades del Estado responsables del cuidado general, la internación, el tratamiento y la rehabilitación de las personas a quienes se les haya reconocido la mencionada condición.
- b) Evaluar los lugares de atención especializada, el tipo de terapéutica o alternativas de tratamiento y las condiciones de seguridad ofrecidas por las diferentes entidades públicas o privadas, debidamente inscritas ante las autoridades de salud, que atienden personas inimputables, en aspectos tales como la internación, el tratamiento, la rehabilitación y la reinserción familiar y social.
- c) Recomendar a las autoridades competentes la ubicación más adecuada de las personas objeto del Decreto, de acuerdo con su situación personal y familiar, y con los criterios específicos apropiados a sus necesidades.
- d) Colaborar con las entidades del Estado responsables de la población objeto, en la vigilancia y el control de la calidad de los servicios que prestan las entidades contratadas.
- e) Establecer mecanismos de coordinación para la adecuada ejecución de los contratos con las instituciones prestadoras de servicios.
- f) Crear comités regionales ad-hoc, según se requiera, para los mismos propósitos.

Para todos los efectos, el Ministerio de Salud, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, los departamentos, los municipios y las direcciones territoriales de salud podrán contratar individualmente o en forma conjunta con cargo a sus respectivos presupuestos, con entidades públicas o privadas, la prestación de servicios para la ubicación, atención y tratamiento de las personas objeto del citado Decreto.

En relación con la ejecución de medidas de seguridad para los inimputables, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El tratamiento de los inimputables por trastorno mental está a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a quien le corresponde la ejecución de las medidas de protección y seguridad.
- Los inimputables deberán ser trasladados a un establecimiento psiquiátrico o a una clínica, de carácter oficial o privado, apropiada para su rehabilitación, previa orden del juez de ejecución de penas y medidas de seguridad.
- El juez de ejecución de penas podrá suspender, sustituir o revocar la suspensión condicional de la medida de seguridad impuesta al inimputable, de oficio o a petición de parte, previo concepto escrito y motivado de la junta o consejo directivo de la casa de estudio o trabajo donde haya sido internado o de su director a falta de tales organismos.

Con el fin de adelantar la labor defensorial dirigida a los inimputables, las Defensorías Regionales y Seccionales deberán visitar:

- Las Unidades de Salud Mental localizadas en las cárceles de los distritos judiciales de Bogotá, Medellín y Cali, sitios utilizados para ubicar a los internos que presenten alteraciones mentales durante su reclusión, sin que sean inimputables, para procurar su recuperación. Es de anotar que

muchas de estas personas pueden ser calificadas como inimputables. En consecuencia, la Defensoría Regional competente deberá hacer el seguimiento y la constatación periódica de la situación jurídica de estas personas.

En caso de encontrar en estos lugares personas declaradas inimputables por la autoridad judicial de conocimiento, debe entenderse que su presencia en este lugar tiene un carácter estrictamente transitorio, mientras son trasladados a una institución de rehabilitación en salud mental contratada por el Sistema General de Seguridad Social en Salud (Ministerio de Salud o Secretaría de Salud Departamental).

· Las instituciones de rehabilitación en salud mental, contratadas por el Ministerio de Salud o por los entes territoriales, sitios que albergan a los inimputables para la respectiva ejecución de la medida de seguridad de internación.

Los defensores regionales o seccionales contarán con el apoyo de los defensores públicos, para que, en caso de ser necesario, se examine la posibilidad de solicitar las medidas de protección contempladas en la legislación procesal penal vigente; la suspensión condicional de la medida de seguridad impuesta al inimputable mediante sentencia, o su libertad.

Cualquier otra irregularidad que se perciba durante las visitas deberá ser tramitada como queja ante el Comité Interinstitucional de Evaluación de Inimputables del Ministerio de Salud, conforme con lo dispuesto en los Títulos I y II de este Instructivo. Si la irregularidad es detectada en las unidades de salud mental de un establecimiento carcelario, debe dársele traslado al Director de la Cárcel y al Director Regional del INPEC de su jurisdicción. En caso de que la gestión no arroje resultado positivo, deberá informarse a la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, para el apoyo técnico respectivo.

Los defensores regionales y seccionales deben requerir a las autoridades regionales competentes, la creación de comités regionales ad-hoc, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3o, literal f del Decreto 1320 de 1997. Una vez creados, los defensores regionales y seccionales deberán participar activamente en los mismos y rendir un informe mensual a la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria sobre la gestión realizada.

e) El reforzamiento de la asistencia a la población reclusa, en especial a los indígenas y a las mujeres cabeza de familia.

La Ley 65 de 1993 expresamente regula que la reclusión de indígenas debe hacerse en establecimientos especiales o en instalaciones proporcionadas por el Estado. La misma se fundamenta en la necesidad de respetar y garantizar su cultura, tradiciones y costumbres. La reclusión de indígenas en establecimientos penitenciarios corrientes puede significar una amenaza contra estos valores de rango constitucional<sup>7</sup>.

De otra parte, la Ley 750 de 2002 expidió normas de apoyo en materia de prisión domiciliaria y trabajo comunitario a favor de la mujer cabeza de familia, esto es, a -quien siendo soltera o casada, tenga bajo su cargo, económica o socialmente, en forma permanente, hijos menores propios u otras personas incapaces o incapacitadas para trabajar, ya sea por ausencia permanente o incapacidad física, sensorial, síquica o moral del cónyuge o compañero permanente o deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros del núcleo familiar-<sup>8</sup>.

Esta norma contempla la sustitución de la medida de aseguramiento de detención preventiva o de la ejecución de la pena privativa de la libertad, por la prisión o detención domiciliaria, a favor de

la mujer cabeza de familia. La Corte Constitucional extendió la aplicación de la norma a los hombres cabeza de familia. La sustitución está sujeta a las siguientes condiciones:

- Su aplicación no debe representar un peligro para la comunidad ni para las personas a su cargo.
- Debe estar precedida del otorgamiento de una caución económica o juratoria para asegurar el cumplimiento de los compromisos que implica, tales como la obligación de no cambiar de residencia sin autorización judicial, observar buena conducta, atender oportunamente los requerimientos judiciales y permitir el seguimiento de la medida por parte de las autoridades competentes.
- No es aplicable a autoras o partícipes de delitos de genocidio, homicidio, delitos contra las personas y bienes protegidos por el Derecho Internacional Humanitario, extorsión, secuestro o desaparición forzada, o a quienes registren antecedentes penales, salvo por delitos culposos o delitos políticos.
- Su aplicación es compatible con los demás beneficios consagrados en las normas penales o penitenciarias y carcelarias aplicables.

Con base en las premisas normativas y jurisprudenciales, los defensores regionales y seccionales deben observar los siguientes parámetros en su gestión:

- En desarrollo de las visitas periódicas de inspección se debe constatar la presencia de indígenas en los distintos establecimientos carcelarios. Con el apoyo de las oficinas jurídicas y de los comités de derechos humanos de los respectivos centros de reclusión se deben revisar las cartillas biográficas o prontuarios de aquellos internos de los que se tenga indicio pueden ostentar dicha condición. Frente a casos concretos e identificados, se debe proceder a solicitar su reubicación correspondiente ante el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC-, previo requerimiento de intervención del director del establecimiento. Para el efecto, se deben tener en cuenta las disposiciones vigentes sobre traslado de internos. Si el traslado debe hacerse dentro de la jurisdicción o comprensión territorial a cargo de un mismo director regional del INPEC, dicha solicitud se elevará ante este funcionario. Si se trata de jurisdicción diversa, tal petición debe gestionarse ante el Director del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC-. Se debe tener en cuenta que los traslados -en cualquier caso- se surten por decisión propia motivada del INPEC, o por solicitud formulada ante este organismo -nacional o regional- por el director del respectivo establecimiento, el funcionario de conocimiento o por el interno mismo. La condición de indígena debe tenerse como una causal de traslado especial.
- En los informes periódicos que deben elaborar y remitir las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales a la Defensoría Del egada para la Política Criminal y Penitenciaria, debe incorporarse un capítulo especial sobre la situación de los indígenas y las mujeres cabezas de familia reclusos en los establecimientos carcelarios, así como sobre la gestión realizada a favor de estas personas.
- Con el apoyo de las oficinas jurídicas y de bienestar social de los establecimientos carcelarios de mujeres, se debe promover y difundir el contenido de la Ley 750 de 2002. No obstante, las respectivas peticiones que se tramiten ante los despachos judiciales -en lo posible- deben hacerse a través de los defensores públicos, para garantizar el buen uso del mecanismo y para evitar que se establezca un comercio indebido de su trámite por parte de algunas internas.
- Los informes recibidos de las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales sobre este tema,

serán los insumos para que la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria formule observaciones y recomendaciones sobre esa materia a la Comisión Nacional de Vigilancia y Seguimiento del Régimen Penitenciario, así como a la Junta Asesora de Traslados del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC-.

f) Seguimiento al programa -nueva cultura penitenciaria-

De acuerdo con el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario-INPEC-, el programa de la nueva cultura penitenciaria es un sistema penitenciario con las siguientes características:

- Una misión institucional integral, responsable y garantista del cumplimiento de la pena privativa de la libertad, la detención precautelativa, la seguridad, la atención social y el tratamiento penitenciario de la población reclusa.
- Una visión organizada, moderna, humanizada, efectiva y comprometida con el Estado y sus instituciones, mediante una gerencia de recursos, orientada a la solución integral de la problemática penitenciaria en el campo de la seguridad y la resocialización.
- Un nuevo modelo de administración y operación penitenciaria, con el apoyo de un recurso humano calificado, entrenado en técnicas penitenciarias de prevención y reacción en seguridad, que permite a sus miembros ser calificados como oficiales de prisiones expertos, así como fundamentado en un régimen disciplinario interno estricto y en el que toda actividad está sujeta a procedimientos escritos.
- Estándares internacionales de calidad y certificación de eficiencia y eficacia en los procedimientos. Su premisa de actuación es: -la fase fundamental para desarrollar cualquier tarea está en pensar que primero es la seguridad-.
- Infraestructura física de seguridad, con equipos modernos, circuitos cerrados de televisión, sensores de movimiento, detectores de metales, así como equipos electrónicos para detección y requisas.

Este programa comenzó a desarrollarse en las penitenciarías nacionales de Valledupar, Girardot, Acacías, San Isidro y Cóbbita. El mismo se extenderá a nivel nacional a todas las penitenciarías.

Las Defensorías Regionales y Seccionales deberán adelantar las siguientes actividades, orientadas a hacer seguimiento a este programa, con el apoyo de la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria:

Fortalecer su presencia en las penitenciarías, mediante las visitas de inspección y el comité de derechos humanos.

- Desarrollar un proceso pedagógico entre los internos, con el fin de instruirlos sobre sus derechos y los mecanismos judiciales para hacerlos valer, con el apoyo del Macroproceso de Participación Democrática para el Empoderamiento Ciudadano.
- Exigir a las autoridades penitenciarias y carcelarias el cumplimiento de la obligación de dar a conocer la naturaleza y el contenido del nuevo sistema penitenciario (reglamento interno).
- Analizar la normatividad existente en materia de tratamiento penitenciario, con el fin de establecer si se ajusta a la Constitución Política y a los tratados y convenios sobre derechos humanos. Con base en ese estudio, estudiar la viabilidad de instaurar acciones judiciales contra

las normas que les sean contrarias, con el apoyo de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.

La Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria formulará recomendaciones y observaciones en la materia a la Comisión Nacional de Vigilancia y Seguimiento del Régimen Penitenciario. Las mismas deberán ser reproducidas por los defensores regionales y seccionales en las comisiones departamentales.

g) Seguimiento a las Comisiones Nacional y Departamentales de Vigilancia y Seguimiento del Régimen Penitenciario<sup>9</sup>

La función primordial de estos organismos es ventilar y solucionar la problemática que a nivel Macro se presente en los centros de reclusión en el ámbito nacional o regional, respectivamente, y velar por la efectividad de los derechos humanos de los internos, de manera que se les ofrezca su adecuado reintegro a la sociedad.

La Comisión Nacional está integrada por el Ministro de Justicia y del Derecho, el Director de la Policía Nacional y el Consejero Presidencial para los Derechos Humanos, o sus delegados. Por invitación especial, podrán designar también representantes ante la Comisión la Fiscalía General de la Nación, la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia, la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se podrán crear Comisiones Departamentales, de las cuales harán parte los representantes regionales de cada una de las entidades que conforman la Comisión Nacional.

La Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria y los defensores regionales y seccionales deben adelantar, en relación con esta materia y en este escenario, las siguientes acciones:

- Impulsar la creación o funcionamiento -en caso de que ya se encuentren conformadas- de las comisiones departamentales de vigilancia y seguimiento del régimen penitenciario.

- Presentar las quejas más frecuentes de los internos y sus familiares en la búsqueda de soluciones globales y definitivas por parte de las autoridades concernidas allí presentes.

A nivel nacional, la participación en la Comisión de Vigilancia y Seguimiento del Régimen Penitenciario se hará a través de la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria.

g) Asesoría por parte de la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha contribuido a crear una cultura de los derechos humanos en Colombia. Por ello, es importante establecer una metodología que permita recoger el contenido de esos pronunciamientos. Para el efecto, se desarrollarán las siguientes actividades:

a) Crear un banco de jurisprudencia y doctrina que permita hacer un seguimiento sistemático de la producción jurisprudencial de la Corte Constitucional y demás órganos judiciales. Esta labor estará a cargo de la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, con el apoyo de la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales y de la Defensoría Delegada para Asuntos Constitucionales y legales. La información será distribuida periódicamente a las Defensorías Regionales y Seccionales;

b) Identificar las autoridades comprometidas con los fallos de tutela y hacer un seguimiento a las órdenes y obligaciones establecidas por las autoridades judiciales competentes, así como velar

por su cumplimiento. En caso de detectarse incumplimiento, estudiar la viabilidad de instaurar incidentes de desacato. El trámite de los incidentes se adelantará en el lugar de sede de los jueces de tutela de primera instancia, de conformidad con lo regulado en el Decreto [2591](#) de 1991 y según los criterios y procedimientos establecidos en los Títulos I y II de este Instructivo;

c) Con base en estos pronunciamientos, formular recomendaciones a las autoridades penitenciarias y carcelarias competentes, de conformidad con la reglamentación que para el efecto está vigente.

## 5.2. Esquema de Atención Especializada para la Población Desplazada por la violencia

La Defensoría del Pueblo está en la obligación de cumplir las siguientes funciones, en materia de atención al desplazamiento forzado:

- 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.
- Procurar de las autoridades correspondientes el cumplimiento de las políticas de atención integral al desplazado.
- Promover las acciones necesarias para evitar que las personas desplazadas por la violencia sean discriminadas por entidades o personas públicas o privadas.
- Preparar estudios sobre causas y agentes de violencia generadores de desplazamiento de la población civil, que permitan formular recomendaciones ante las instancias pertinentes.
- 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.
- 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.

La atención especializada a la población desplazada estará a cargo de la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado, las Defensorías Regionales y Seccionales y los defensores comunitarios, bajo la coordinación del Macroproceso de Atención y del Comité de Atención Especializada. La misma se realizará a partir de las siguientes estrategias:

- a) Recepción de declaraciones;
  - b) Seguimiento a la acción del Estado para la atención a la población en situación de desplazamiento forzado por la violencia;
  - c) Impulso a los Comités Departamentales de Atención a la Población Desplazada;
  - d) Misiones de Atención Humanitaria;
  - e) Acompañamiento permanente a través de los defensores comunitarios;
  - f) Asesoría por parte de la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado de la Defensoría del Pueblo.
- a) Recepción de declaraciones

En virtud de lo establecido en el artículo 32 de la Ley 387 de 1997, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación y los despachos judiciales deben recibir a las personas las declaraciones sobre los hechos que originaron su desplazamiento forzado y, de manera inmediata, remitirlas para su inscripción a las oficinas departamentales de la Red de Solidaridad Social.

En todos los casos, sin ninguna excepción, las Defensorías Regionales y Seccionales deberán diligenciar las declaraciones en los formatos que para tal efecto ha diseñado la Red de Solidaridad Social, bien sea en el software instalado por dicha Entidad en las Defensorías Regionales y Seccionales o manualmente en los formatos correspondientes.

Debe procurarse que la atención a las personas que soliciten rendir la declaración sea inmediata. La recepción de la declaración es una oportunidad para orientar a las personas desplazadas acerca de sus derechos y de los mecanismos existentes para su realización y exigibilidad.

Con el fin de garantizar eficiencia en el cumplimiento de esta obligación, las Defensorías Regionales y Seccionales podrán recurrir a judicantes y pasantes universitarios, en el marco de los convenios suscritos con las universidades regionales. Para tal efecto y sin ninguna excepción, los pasantes y judicantes deberán ser previamente capacitados en el significado e importancia de la Declaración, la utilización de los formatos y el trato digno a las personas desplazadas. Esta capacitación será apoyada por la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado, a solicitud de las Defensorías Regionales y Seccionales.

Por gestión de la Procuraduría General de la Nación, en cumplimiento del artículo 32 de la Ley 387/97, los despachos judiciales deberán también tomar declaraciones a la población desplazada.

Las Defensorías Regionales y Seccionales deberán adelantar una labor de vigilancia a las gestiones que adelanten los despachos judiciales en este sentido, en coordinación con las personerías municipales.

Teniendo en cuenta que el Registro Único de Población Desplazada por la Violencia es responsabilidad de la Red de Solidaridad Social y que la declaración que rinde el desplazado es la principal fuente de dicho registro, en ningún caso, las Defensorías Regionales y Seccionales entregarán copias de las declaraciones recibidas en su dependencia a ningún particular o autoridad que lo solicite. En consecuencia, dichas solicitudes se remitirán a la Red de Solidaridad Social, para lo de su competencia.

b) Seguimiento a la acción del Estado para la atención a la población en situación de desplazamiento forzado por la violencia

Las Defensorías Regionales y Seccionales deben realizar, en el ámbito de su jurisdicción, el seguimiento a las acciones cumplidas por las entidades estatales y gubernamentales que conforman el Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada, para la atención de la población en situación de desplazamiento forzado.

Esta atención debe brindarse en los términos de la Ley 387/97 y bajo los parámetros señalados por las altas Cortes.

El seguimiento tiene por objeto velar por la protección y realización de los derechos de la población en situación de desplazamiento. Se debe hacer énfasis en los siguientes aspectos:



- La atención humanitaria de urgencia y emergencia, en cuanto a su oportunidad, calidad y pertinencia, teniendo en cuenta las diferencias de género, edad y etnia de la población en situación de desplazamiento forzado.
- La atención sectorial, especialmente la que se refiere a salud y educación.
- Los compromisos adquiridos por las entidades nacionales, departamentales y municipales con las comunidades desplazadas en procesos de retorno y reubicación.
- Los procesos de retorno de la población desplazada, para que estos se realicen en condiciones de seguridad y dignidad, y con la plena y consciente voluntad de las personas desplazadas.

#### c) Impulso a los Comités Departamentales de Atención a la Población Desplazada

En relación con los Comités Territoriales de Atención a la Población Desplazada por la Violencia, la Defensoría del Pueblo, a través de las Defensorías Regionales y Seccionales, con el fin de impulsar y fortalecer dichos espacios, debe desarrollar las siguientes acciones:

- Promover la conformación de los Comités Departamentales y Municipales de Atención a la Población Desplazada por la Violencia, en aquellos municipios en los que estos no hayan sido aún conformados.
- Requerir a los Gobernadores y Alcaldes para que convoquen periódicamente (al menos una vez al mes) los Comités Departamentales y Municipales de Atención a la Población Desplazada.
- Asesorar a las autoridades departamentales y, en los casos en que lo soliciten, a las autoridades municipales, en la formulación de planes de acción para la prevención y atención al desplazamiento forzado, con base en la información de que dispone la Defensoría del Pueblo (informes de riesgo; diagnósticos regionales y departamentales; quejas recibidas y tramitadas; informes de seguimiento de la acción de las entidades del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada en materia de atención a la población desplazada; etc.).
- Asesorar a la población desplazada o en riesgo de desplazamiento y a sus organizaciones para hacer efectiva y cualificar su participación en los Comités Departamentales de Atención a la Población Desplazada.
- Asesorar a la población desplazada o en riesgo de desplazamiento y a sus organizaciones en la formulación y presentación a los Comités de Atención a la Población Desplazada, de propuestas de planes de acción para la prevención y atención del desplazamiento forzado en el departamento.
- Realizar el control y seguimiento a la ejecución de los planes de acción de los Comités Departamentales de Atención a la Población Desplazada para la prevención y atención del desplazamiento forzado.
- Formular oportunamente las recomendaciones necesarias para garantizar que los planes de acción de los Comités de Atención a la Población Desplazada garanticen la realización de los derechos de la población en riesgo o en situación de desplazamiento.

#### d) Misiones de Atención Humanitaria

Las Misiones de Atención Humanitaria constituyen estrategias interinstitucionales de protección

de los derechos de la población desplazada o en riesgo de serlo, y acciones de apertura, ampliación y sostenimiento de los espacios humanitarios, indispensables para garantizar la atención y protección de la población civil, en el marco del conflicto armado interno.

Las Misiones de Atención Humanitaria tienen como objetivos todos o algunos de los siguientes:

- Verificar los factores de riesgo que pueden provocar el desplazamiento forzado de la población civil en una determinada zona.
- Procurar la atención humanitaria a la población desplazada o en riesgo de serlo.
- Verificar las condiciones de vida de comunidades desplazadas o en riesgo de serlo.
- Verificar la acción del Estado en la atención a las comunidades desplazadas o en riesgo de serlo.
- Verificar las condiciones de seguridad y voluntariedad en procesos de retorno.
- Acompañar retornos masivos.

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Atención y Trámite de Quejas, el SAT, la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado y las Defensorías Regionales y Seccionales, con el apoyo de los Defensores Comunitarios, participará en dichas Misiones, siempre y cuando éstas cumplan algunos de los objetivos señalados.

#### 1. Misiones de Atención Humanitaria convocadas por la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo, a través de la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado, previa consulta con la coordinación del Macroproceso de Atención, y con el apoyo de la Defensoría Regional o Seccional concernida, podrá convocar Misiones de Atención Humanitaria ante la solicitud directa de las comunidades afectadas (a través de sus delegados o por escrito). En estos casos, deberá precisar con ellas el objetivo de la misión, así como las entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, que deberán ser convocadas. Los aspectos operativos y logísticos deberán ser concertados con las entidades convocadas.

De igual manera, en casos relevantes de violación de derechos humanos o infracciones al Derecho Internacional Humanitario, conocidos por la Defensoría del Pueblo a través de quejas o informes de riesgo, o cuando sea necesario obtener mayor información acerca de alguna situación de especial interés por parte de la Entidad, la Defensoría Regional o Seccional podrá convocar Misiones de Atención Humanitaria, previa consulta con la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado. En eventos de trascendencia nacional, se consultará la convocatoria con la Coordinación del Macroproceso de Atención. Las entidades del Sistema Nacional de Atención al Desplazamiento Forzado que tengan responsabilidades directas en la atención de los casos en cuestión deberán siempre ser convocadas.

La coordinación en terreno de estas Misiones será responsabilidad de la Defensoría del Pueblo. Esta entidad velará por el cumplimiento de la agenda previamente definida y llevará la vocería oficial de la Misión. Asimismo, coordinará con las demás entidades la elaboración del Informe Final de la Misión y lo remitirá a las entidades competentes.

#### 2. Misiones de Atención Humanitaria en las que participa la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo participará en Misiones de Atención Humanitaria, cuyos objetivos correspondan a los arriba señalados. En caso de recibir la solicitud de participación en Misiones de Atención Humanitaria de carácter distinto, se deberá consultar a la coordinación del Macroproceso de Atención, para que dicha solicitud sea evaluada en el Comité de Atención.

La participación de la Defensoría del Pueblo se realizará a través de las Defensorías Regionales y Seccionales. Sólo en casos excepcionales (de relevancia nacional e internacional) y sujeto a la disponibilidad presupuesta l, participarán también instancias del ámbito nacional de la Entidad.

Cada Misión deberá definir, de manera concertada entre los participantes de la misma, un coordinador en terreno, quien además hará las veces de vocero oficial de la Misión. El coordinador velará por el cumplimiento de la agenda previamente definida y coordinará la elaboración del Informe Final y su remisión a las entidades competentes. La Defensoría del Pueblo solicitará en todos los casos que se realice este procedimiento antes de que se inicie la Misión.

La participación de la Defensoría del Pueblo en Misiones convocadas por otras entidades se hará siempre dentro del marco de sus competencias, como entidad de control y seguimiento, encargada de la protección de los derechos de la población desplazada o en riesgo de serlo. Las demás entidades que participen en dichas Misiones deberán ser informadas claramente, previo el inicio de la Misión, del carácter de la participación de la Defensoría del Pueblo. En este sentido, salvo en los casos en los que la Entidad convoca, la Defensoría del Pueblo no coordinará las Misiones de Atención Humanitaria.

Sin detrimento de la participación en la elaboración interinstitucional del Informe Final de la Misión, el funcionario o funcionaria que por parte de la Defensoría del Pueblo participe en ella deberá elaborar su propio informe, en el que se consignen los resultados de la Misión y los compromisos adquiridos por la Defensoría del Pueblo y las demás entidades participantes, y remitirlo a la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado.

En todos los casos, las Regionales y Seccionales deberán realizar el estricto seguimiento a los compromisos adquiridos por las entidades que participaron en la Misión.

#### e) Acompañamiento permanente a través de defensores comunitarios

La Defensoría del Pueblo hará presencia permanente en zonas fuertemente afectadas por el conflicto armado interno, con el fin de promover y fortalecer la acción estatal para la prevención del desplazamiento y la protección de los derechos de la población civil en zonas de alto riesgo.

Este acompañamiento permanente busca, entre otras, generar una mayor acción de la Cooperación Internacional, que contribuya a la prevención de violaciones de derechos humanos y a la protección de los derechos de la población civil, así como empoderar a las comunidades locales, para que fortalezcan el ejercicio de sus derechos fundamentales.

Los objetivos específicos de la estrategia de acompañamiento permanente son los siguientes:

- Fortalecer la acción de la Defensoría del Pueblo (atención, seguimiento y control, mediación, coordinación) en las zonas de alto riesgo de desplazamiento seleccionadas.
- Generar y fortalecer un proceso permanente de comunicación e información que contribuya a la visibilización de la problemática de las zonas de intervención, y a la sensibilización de

autoridades locales y regionales y de la opinión pública nacional e internacional frente a la misma.

La estrategia de acompañamiento será coordinada por la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado de la Defensoría del Pueblo, con la supervisión general de la coordinación del Macroproceso de Atención y del Comité de Atención Especializada, y se ejecuta a través de las Defensorías Regionales y Seccionales y de los defensores comunitarios.

Los defensores comunitarios cumplirán las siguientes funciones:

- Caracterizar y analizar la dinámica del conflicto armado y del desplazamiento forzado, y del impacto de estos en las comunidades seleccionadas, así como los mecanismos sociales y culturales para afrontarlos, como aporte al diseño y desarrollo de estrategias de prevención y atención integral al desplazamiento forzado.
- Capacitar a las autoridades y a las comunidades de las zonas seleccionadas acerca de los derechos de la población en situación de desplazamiento o en riesgo de serlo, y de los mecanismos y procedimientos para la realización de los mismos.
- Realizar de manera permanente un acompañamiento a las comunidades de las zonas asignadas.
- Adelantar un proceso de formación y capacitación a la población de la zona asignada en temas de derechos humanos en general, derechos de la población en situación de desplazamiento forzado y Derecho Internacional Humanitario.
- Desarrollar y fortalecer la acción defensorial (atención, mediación, seguimiento y control) en la zona asignada, atendiendo las quejas de la población y requiriendo de las entidades del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada, SNAIPDV- el cumplimiento de sus responsabilidades y competencias, de conformidad con los criterios y procedimientos señalados en los Títulos Primero y Segundo de este Instructivo.
- Participar periódicamente en el Comité Municipal de Atención a la Población Desplazada para el seguimiento de los planes de acción concertados con las comunidades.
- Suministrar al Sistema de Alertas Tempranas, en forma inmediata y oportuna, información relacionada con la situación de riesgo y vulnerabilidad de la población de la región.
- Servir de mediadores en las diferencias que surjan en las comunidades y entre estas y otros grupos poblacionales de la región, en un ejercicio permanente de fortalecimiento de las organizaciones comunitarias y de resolución pacífica de conflictos.

Estas funciones se realizarán en coordinación con la Defensoría Regional o Seccional correspondiente, para lo cual se requiere de visitas mensuales de los defensores regionales y seccionales a los defensores comunitarios en sus zonas de intervención, y de reuniones bimensuales de los defensores comunitarios con las Defensorías Regionales y Seccionales en sus sedes.

#### 1. Criterios para el desempeño de las funciones de los defensores comunitarios

- Todas las actividades que el defensor comunitario desarrolle deberán ser consultadas y concertadas previamente con las comunidades beneficiarias (especialmente con los Consejos Comunitarios y Cabildos Indígenas), con la Defensoría Regional o Seccional correspondiente y

con la Coordinación de la Atención al Desplazamiento de la Defensoría del Pueblo y deberán ser consignadas en un plan de trabajo. El plan de trabajo se discutirá en el Comité de Atención Especializada para su aprobación definitiva.

- El defensor comunitario deberá coordinar con las autoridades locales reuniones periódicas, con el fin de hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por estas con las comunidades y formular las recomendaciones pertinentes.

- De igual manera, el defensor comunitario deberá mantener comunicación permanente con las organizaciones no gubernamentales y las instancias de la Iglesia que desarrollan trabajo en la zona asignada, con el fin de coordinar las acciones a realizarse en terreno.

- El defensor comunitario no está facultado para propiciar encuentros con los grupos armados al margen de la ley. En caso de retención ilegal o incursión armada, el defensor comunitario deberá dar aviso inmediato a la Coordinación de Atención al Desplazamiento y a la Defensoría Regional o Seccional correspondiente. La Coordinación de Atención al Desplazamiento comunicará esta situación inmediatamente al coordinador del Macroproceso de Atención, quien convocará al Comité Humanitario, en caso de ser necesario.

- La relación con la Fuerza Pública en la región asignada es responsabilidad de la Defensoría Regional o Seccional correspondiente y, en su defecto, de la Coordinación de Atención al Desplazamiento. Eventualmente, el defensor comunitario podrá acudir a reuniones locales con la Fuerza Pública, en calidad de invitado y siempre acompañado de un funcionario de la Defensoría Regional o Seccional concernida.

- En el caso de retenes oficiales, el defensor comunitario deberá presentar el documento que acredita su labor humanitaria y explicarla, si es del caso, a las unidades militares y de policía.

- El defensor comunitario deberá evitar todo comportamiento que pueda cuestionar su condición de funcionario de la Defensoría del Pueblo frente a otras entidades estatales, organizaciones no gubernamentales y comunidades. Deberá mantener, en todo momento, un comportamiento social ejemplar. De igual manera, deberá abstenerse de emitir sus posiciones, opiniones y juicios políticos personales.

## 2. Procedimientos en la intervención de los defensores comunitarios

### - Atención y Trámite de Quejas

El defensor comunitario recibirá las quejas provenientes de las comunidades de la región asignada. Aquellas que puedan ser tramitadas en el ámbito local (con las administraciones municipales y entidades con presencia local) deberán ser tramitadas por el defensor comunitario de manera inmediata. En estos casos, el peticionario deberá ser informado oportunamente de la gestión realizada y la respuesta recibida, según los criterios y procedimientos descritos en los Títulos I y II de este Instructivo. Las quejas que no puedan ser tramitadas in situ, serán remitidas, lo más pronto posible, a la Defensoría Regional o Seccional, para que esta surta el trámite correspondiente.

### - Informaciones sobre posibles violaciones masivas de derechos humanos

Al tener conocimiento de una situación que pueda poner en riesgo la seguridad y protección de las comunidades de la región asignada, el defensor comunitario deberá dar aviso inmediato al

defensor regional o seccional respectivo, quien a su vez informará al analista regional del SAT correspondiente. En caso de dificultades de comunicación, el defensor comunitario informará a la Coordinación de Atención al Desplazamiento, quien transmitirá inmediatamente la información al SAT.

En los informes mensuales de los defensores comunitarios deberá presentarse el inventario de las quejas recibidas y tramitadas ante las diferentes instancias, y de la información de riesgos suministrada, sin perjuicio del trámite que deben adelantar, de conformidad con lo dispuesto en los Títulos I y II de este Instructivo.

f) Asesoría por parte de la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado de la Defensoría del Pueblo

La Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado prestará asesoría en diversos temas relacionados con la atención al desplazamiento forzado por la violencia, a las distintas dependencias de la Defensoría del Pueblo, tanto en el ámbito nacional como en el regional.

El objetivo de esta asesoría es brindar a las Direcciones Nacionales, a las Defensorías Delegadas y a las Defensorías Regionales y Seccionales elementos suficientes para el desarrollo de sus funciones en materia de atención al desplazamiento forzado. Mediante este instrumento se hará especial énfasis en las siguientes acciones:

- Monitoreo y análisis del proceso de toma de declaración a la población desplazada, con el fin de presentar las recomendaciones y ajustes necesarios.
- Diagnósticos regionales sobre la dinámica del desplazamiento en el departamento o región. Con base en la información suministrada por las Defensorías Regionales y Seccionales, se elaborarán informes regionales sobre la situación del desplazamiento forzado para conocimiento y fines de las diferentes dependencias de la Entidad.
- Apoyo técnico a estudiantes universitarios (judicantes o practicantes) en las Defensorías Regionales y Seccionales. La Coordinación de la Atención al Desplazamiento llevará a cabo la capacitación que requieran los estudiantes en este tema y hará un seguimiento detallado y coordinado con las Defensorías Regionales y Seccionales al desempeño de sus funciones.
- Seguimiento a casos de desplazamiento masivo. Este seguimiento se realizará conjuntamente con las Defensorías Regionales y Seccionales. A partir de la información recogida, y según la magnitud e importancia del caso, en coordinación con los Macroprocesos de Investigación y de Magistratura Moral se elaborarán resoluciones defensoriales, cuyo objetivo será la documentación de estos casos y la formulación de recomendaciones puntuales a las autoridades concernidas. Asimismo, la Oficina de Coordinación de Atención al Desplazamiento Forzado y la Defensoría Regional o Seccional competente harán el seguimiento al cumplimiento de los informes y las resoluciones defensoriales que se expidan, con el apoyo de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, cuando sea necesario.
- Actualización de los diversos pronunciamientos de las Altas Cortes sobre la problemática del desplazamiento forzado. Periódicamente, la Oficina de Coordinación de Atención al Desplazamiento Forzado remitirá a las Defensorías Regionales y Seccionales, y a las demás dependencias del nivel central concernidas, esta actualización y las directrices sobre la aplicación práctica de dichos pronunciamientos. De igual manera, las Defensorías Regionales y Seccionales deberán enviar a esa Coordinación la jurisprudencia regional que por su contenido y alcance

deba ser conocida por el nivel central.

Por otro lado, la Coordinación de la Atención al Desplazamiento Forzado, como parte de la asesoría que debe brindar a las diferentes dependencias de la Defensoría del Pueblo, elaborará conceptos técnicos dirigidos a las dependencias competentes, sobre los siguientes aspectos:

- Proyectos de ley que cursan en el Congreso de la República y que inciden en la atención de la problemática del desplazamiento forzado.
- Proyectos de decretos, resoluciones, circulares y directivas elaborados por instituciones que hacen parte del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada y que incidan en la atención sectorizada (salud, educación, vivienda, tierras, etc.) a la población desplazada por la violencia.
- Casos concretos y especiales en los que se conculcan derechos fundamentales o derechos prestacionales de un grupo de personas con ocasión del desplazamiento forzado.

### 5.3. ESQUEMA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA LOS GRUPOS ÉTNICOS.

La atención especializada a los grupos étnicos se define como el conjunto de actividades defensoriales dirigidas a hacer seguimiento a la situación de derechos humanos de estos grupos. Lo anterior con el fin de impulsar la acción estatal orientada a hacer efectivos los derechos humanos y las garantías fundamentales de los indígenas, afrocolombianos, raizales y rom, y de potenciarlos como titulares activos de los mismos.

La atención especializada es responsabilidad de la Defensoría Delegada para los Indígenas y Grupos Étnicos y se ejecutará por las Defensorías del Pueblo Regionales y Seccionales, bajo la coordinación del Macroproceso de Atención y del Comité de Atención Especializada.

La atención que brinda la Defensoría del Pueblo debe tener en cuenta las especificidades culturales y lingüísticas, los usos y costumbres de cada grupo étnico y la legislación especial que reconoce y contempla los derechos humanos, colectivos e integrales de los grupos étnicos, y se desarrollará a través de las siguientes líneas de acción:

- a) La mediación en los conflictos;
- b) El seguimiento de los acuerdos celebrados entre los grupos étnicos y el Estado;
- c) La presencia en regiones con situaciones críticas en derechos humanos;
- d) La participación en reuniones interinstitucionales;
- e) La asesoría por parte de la Defensoría Delegada para los Indígenas y los grupos Étnicos.

a) La Mediación en los conflictos

Además de lo prescrito en el capítulo [4.1.1](#), literal a) de este Instructivo, la mediación en relación con los grupos étnicos debe ser considerada como un mecanismo mediante el cual dos partes en un conflicto aceptan de manera voluntaria la participación de un tercero neutral que las acerque y facilite la identificación del problema que origina el conflicto y la exploración de soluciones factibles para ellas, en un ambiente de respeto mutuo y confianza.

Por su propia naturaleza, la mediación no está sometida a regulaciones específicas sino que responde a un procedimiento flexible, cuyo desarrollo está soportado esencialmente en la responsabilidad, la buena fe, la confianza, la voluntad y la creatividad de las partes. El mediador es un facilitador, no una parte decisoria.

En relación con los indígenas y los grupos étnicos, los conflictos pueden presentarse entre grupos étnicos, entre grupos étnicos y el Estado o entre las etnias y otros actores. Los conflictos pueden ser internos, esto es, entre miembros de una misma etnia, e interétnicos, esto es, entre comunidades de diferentes etnias o con otros sectores, campesinos o colonos.

La mediación defensorial estará orientada por los siguientes criterios:

- El mediador actuará con objetividad, transparencia e imparcialidad.
- El mediador deberá tener pleno conocimiento de la problemática. En este sentido, debe ilustrarse de manera suficiente y oportuna sobre los antecedentes, características y contexto en el que se expresa el conflicto a intervenir.
- La mediación se hará teniendo en cuenta la prevalencia de los derechos humanos y colectivos e integrales de los grupos étnicos, así como la diversidad, identidad cultural, usos y costumbres de estos grupos.
- Teniendo en cuenta la diversidad lingüística de los pueblos indígenas, se tomarán las medidas que sean necesarias para garantizar que las partes y el mediador comprendan todo lo que se discuta durante el proceso de mediación.
- Los resultados de la labor de mediación y de los acuerdos entre las partes deben socializarse con las comunidades involucradas, a fin de dejar constancia histórica de lo acordado y de la forma como se logró la resolución del conflicto. Esta fase deberá respetar lo concertado entre las partes.

#### b) El seguimiento a los Acuerdos suscritos entre el Estado y los Grupos Etnicos

La Defensoría Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas hará seguimiento a estos acuerdos, cuando de su cumplimiento se derive la garantía y el ejercicio de los derechos humanos, colectivos e integrales de los grupos étnicos.

El seguimiento a los acuerdos debe hacerse de manera sistemática y con plena observancia de los tiempos en que deban cumplirse. En desarrollo de esta labor, la Defensoría del Pueblo hará los requerimientos, las observaciones y las recomendaciones que sean necesarias, a las partes que los suscriben.

En todos los casos en que la Defensoría aparezca como garante o veedora del cumplimiento de acuerdos, se deberá hacer el seguimiento respectivo.

Cuando del cumplimiento de las Resoluciones Defensoriales se deriven acuerdos entre grupos étnicos y entidades del Estado, la Defensoría Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas hará el seguimiento correspondiente.

#### c) La presencia en regiones con situaciones críticas en derechos humanos

Se considera zona crítica, aquella donde se presenta una alta vulnerabilidad de los derechos



humanos de los grupos étnicos o una grave crisis humanitaria que los afecta directamente, bien sea como consecuencia del conflicto armado interno, o de desastres naturales, crisis de inseguridad alimentaria, factores socioeconómicos, o de conflictos internos.

La Defensoría del Pueblo, a través de la Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Étnicos y las Defensorías Regionales y Seccionales, realizará visitas periódicas de acompañamiento a los grupos étnicos que habitan estas zonas. La presencia de la Defensoría puede ser de carácter preventivo, o para atender una crisis humanitaria o situaciones que generan graves violaciones a los derechos humanos o colectivos de los grupos étnicos, que no puedan ser resueltas directamente desde las oficinas regionales o seccionales de la Defensoría.

Las visitas se realizarán de conformidad con el siguiente procedimiento:

- Las visitas deberán planearse con la debida antelación, en coordinación con las Defensorías Regionales y Seccionales. La preparación debe contemplar el plan de objetivos, la agenda de trabajo y la programación de actividades concretas de atención, orientación a los pueblos indígenas e investigación.
- Las visitas tendrán una duración mínima de 5 días, para efectos de optimizar los recursos institucionales. Antes de realizarlas, es necesario conocer la problemática que se va a atender, con el fin de lograr un mayor impacto en la gestión defensorial.
- La presencia en dichas zonas debe hacerse respetando la autonomía y el derecho a la participación democrática de los grupos étnicos. Esto significa que se debe garantizar la intervención integral y representativa de las autoridades indígenas, los representantes de los consejos comunitarios, los líderes de las comunidades y los representantes de base de las mismas. La Defensoría buscará reunirse con estos sectores.
- En el desarrollo de las visitas, se debe buscar el apoyo y la participación de las autoridades locales y regionales en las actividades y los compromisos establecidos para la solución de las problemáticas de derechos humanos de los grupos étnicos.
- Así mismo, es importante hacer partícipes a los organismos internacionales de derechos humanos, en los asuntos relacionados con su mandato.
- El acompañamiento que se haga a los grupos étnicos que habitan en zonas críticas del país debe realizarse en forma periódica, a fin de hacer seguimiento y monitoreo a los compromisos asumidos por las entidades del Estado, y a la evolución de su problemática. Esta tarea se desarrollará por parte de la Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Étnicos, con el apoyo de las Defensorías Regionales y Seccionales de la Defensoría.
- De cada visita se entregará un informe, a más tardar dentro de los ocho días siguientes a la realización de la misión, el cual debe contener una evaluación de la situación encontrada, un registro de las acciones adelantadas y las observaciones y recomendaciones pertinentes.
- En cada zona visitada se desarrollará y fortalecerá la acción defensorial (atención, mediación, seguimiento y control). Se atenderán las quejas de la población, de conformidad con los criterios y procedimientos señalados en los Títulos Primero y Segundo de este Instructivo. El profesional de la Defensoría recibirá las quejas provenientes de las comunidades de la región visitada. Aquellas que puedan ser tramitadas en el ámbito local (con las administraciones municipales y entidades con presencia local) deberán ser tramitadas de manera inmediata. El peticionario será

informado oportunamente de la gestión realizada y la respuesta recibida, según los criterios y procedimientos descritos en los Títulos I y II de este Instructivo. Las quejas que no puedan ser tramitadas in situ serán remitidas, lo más pronto posible, a la Defensoría Regional o Seccional, para que ésta surta el trámite correspondiente.

- Suministrar al Sistema de Alertas Tempranas, en forma inmediata y oportuna, información relacionada con la situación de riesgo y vulnerabilidad de la población de la región visitada.
- Servir de mediadores en las diferencias que puedan presentarse entre los pueblos indígenas visitados, y entre éstos y otros grupos poblacionales de la región, en un ejercicio permanente de fortalecimiento de las organizaciones comunitarias y de resolución pacífica de conflictos.

#### d) La participación en reuniones interinstitucionales

La Defensoría Delegada para Indígenas y Minorías Étnicas convocará a reuniones interinstitucionales y participará en reuniones convocadas por otras instituciones, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

##### 1. Reuniones convocadas por la Defensoría Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas

De oficio o a solicitud de parte, la Defensoría convocará a otras entidades cuando sea necesario para buscar alternativas de solución a situaciones relacionadas con amenaza o vulneración de los derechos humanos de los grupos étnicos, en los casos en los que la gestión adelantada por la Defensoría del Pueblo no haya sido suficiente.

Antes de convocar a una reunión interinstitucional, se debe analizar y evaluar los antecedentes, la magnitud de la problemática y la gravedad del asunto. Realizada esta valoración, se procederá a convocar a las entidades competentes para asumir la problemática y a las organizaciones de grupos étnicos que tengan relación con los aspectos a tratar. Deberá adjuntarse siempre la agenda de trabajo.

Luego de estas reuniones se llevará un registro de la asistencia, se elaborará la ayuda de memoria y se hará el seguimiento a los compromisos establecidos, según lo dispuesto en el literal b) de este acápite.

##### 2. Reuniones convocadas por otras Instituciones

La Defensoría del Pueblo asistirá y participará en las reuniones convocadas por otras instituciones o por organizaciones de grupos étnicos, en las siguientes circunstancias:

- Cuando se busque diseñar estrategias o políticas de Estado dirigidas a solucionar una problemática relacionada con los derechos humanos de los grupos étnicos.
- Cuando la Defensoría aparezca como garante o veedora del cumplimiento de acuerdos suscritos entre el Estado y las comunidades de los grupos étnicos; en los eventos de acuerdos inter e intraétnicos, y cuando, por mandato legal, se requiera la participación Institucional.

Para la participación en las citadas reuniones se aplicarán los siguientes criterios:

- Debe prepararse con antelación un documento que contenga la posición de la Defensoría.
- De toda reunión a la que asista la Defensoría deberá surgir una memoria institucional o informe escrito.

- Si de las reuniones se derivan acciones y compromisos de las entidades participantes, la Defensoría hará el seguimiento respectivo.

e) La Asesoría por parte de la Defensoría Delegada para los Indígenas y Grupos Étnicos

La Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Étnicos brindará asesoría a los diferentes grupos étnicos y organizaciones y a las entidades estatales u otras instancias, cuando lo soliciten.

Asimismo, la Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Étnicos prestará apoyo a las diferentes dependencias de la Defensoría del Pueblo, en los asuntos de su competencia.

El objetivo de esta asesoría es brindar a las Direcciones Nacionales, a las Defensorías Delegadas y a las Defensorías Regionales y Seccionales elementos suficientes para el desarrollo de sus funciones en materia de atención a los indígenas y los grupos étnicos. Mediante este instrumento se hará especial énfasis en la actualización de los pronunciamientos de las Altas Cortes sobre la problemática de los indígenas y los grupos étnicos. Para ello, periódicamente, la Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Étnicos remitirá a las Defensorías Regionales y Seccionales, y a las demás dependencias del nivel central concernidas esta actualización y las directrices sobre la aplicación práctica de dichos pronunciamientos.

Por otro lado, la Defensoría Delegada para los Indígenas y los Grupos Étnicos, como parte de la asesoría que debe brindar a las diferentes dependencias de la Defensoría del Pueblo, elaborará conceptos técnicos dirigidos a las dependencias competentes.

(C.F.)



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)



MINTIC