

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES DEFENSORIA DEL PUEBLO 2014

0. INTRODUCCIÓN

El presente Portafolio de la Defensoría del Pueblo es una herramienta de consulta para los usuarios de la Entidad, con la que se pretende fortalecer la divulgación y comunicación sobre los servicios ofrecidos y los trámites para acceder a los mismos.

1. ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DEFENSORÍA

- 1.1. OPORTUNIDAD: la oportunidad del servicio depende en gran parte de la prontitud con la que se presente la solicitud o la petición. No obstante, una vez puesta en conocimiento de la Entidad, los tiempos de respuesta y servicio mantienen una estrecha razonabilidad con la urgencia del mismo y los términos legales para actuar.
- 1.2. EFICIENCIA: la Defensoría del Pueblo ofrece sus servicios mediante un manejo óptimo del tiempo y de las acciones administrativas, constitucionales y judiciales previstas para cada situación en particular, para lo cual efectúa un análisis integral de la realidad de cada usuario.
- 1.3. EFICACIA: la Defensoría del Pueblo ofrece sus servicios de manera diligente bajo los parámetros establecidos por la Constitución y la Ley. Para esto tiene vinculados profesionales especializados en la promoción, ejercicio, protección y defensa de los Derechos Humanos.
- 1.4. EFECTIVIDAD: La consecución de los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo persigue la satisfacción de sus usuarios en el marco del alcance de sus obligaciones constitucionales.
- 1.5. GRATITUD: todos los servicios de la Defensoría del Pueblo son gratuitos. Sin embargo, algunos trámites necesarios durante la prestación del servicio ante otras autoridades representan un factor económico que debe sufragar el usuario.

2. ¿QUIÉNES SON LOS USUARIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?

2.1. CIUDADANÍA

Todos-as los-as habitantes del territorio colombiano, tanto nacionales como extranjeros-as, y los-as nacionales en el exterior.

2.2. INSTITUCIONES PÚBLICAS

Organismos que integran las tres ramas del poder público, y órganos autónomos e independientes, tanto los centralizados como los descentralizados territorialmente, por servicios y por colaboración.

2.3. SERVIDORES PÚBLICOS

Personas naturales que trabajan al servicio del Estado y de la comunidad, que ejercen sus funciones en la forma prevista en la Constitución, la Ley y la reglamentación vigente.

2.4. ORGANIZACIONES CIVILES

Colectivos privados sin ánimo de lucro, conformados por grupos de ciudadanas y ciudadanos con el objetivo de fomentar alguna actividad socio cultural. Entre estas organizaciones se encuentran: redes de activistas e investigadores, sindicatos de docentes, organizaciones religiosas, asociaciones comunitarias, agrupaciones de padres y alumnos, y movimientos sociales, en general.

2.5. ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

Entidades privadas sin ánimo de lucro de origen local, nacional o internacional que tienen por objeto, principalmente, realizar acciones humanitarias. Las ONGs sirven como mecanismo de alerta y apoyo a la participación política.

2.6. ORGANISMOS INTERNACIONALES

Cuyos miembros son estados soberanos u otras organizaciones intergubernamentales, formadas por acuerdo de distintos estados para tratar aspectos que les son comunes.

3. ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?

- ✓ Representación Judicial o extrajudicial
- ✓ Asesoría
- ✓ Atención y Tramite de Quejas
- ✓ Mediación
- ✓ Mediación en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Conflictos Sociales
- ✓ Conciliación
- ✓ Coadyuvancia
- ✓ Litigio defensorial
- ✓ Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos
- ✓ Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- ✓ Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario.

4. SITUACIONES QUE PUEDEN MOTIVARLO A SOLICITAR LOS SERVICIOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

- ✓ Cuando se encuentre en imposibilidad económica o social para sufragar los gastos de representación judicial o extrajudicial para la defensa de sus derechos en un proceso penal que se siga en su contra.
- ✓ Cuando requiera presentar peticiones, quejas, interponer acciones, recursos judiciales, mecanismos de protección de derechos fundamentales, solicitar asesoría por violación de derechos humanos o representación judicial o extrajudicial en el área no penal (civil, familia, laboral, administrativo).
- ✓ Cuando desee poner en conocimiento o interponer una queja por hechos y conductas constitutivos de violación o amenaza a los Derechos Humanos, o infracción al Derecho Internacional Humanitario, realizadas por una persona u organización particular o pública.
- ✓ Cuando requiera de orientación pedagógica sobre el contenido y ejercicio de los mecanismos de protección de los derechos humanos ante las autoridades judiciales competentes o acompañamiento en la interposición de recursos y acciones judiciales.
- ✓ Cuando demande capacitación, formación y orientación en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- ✓ Cuando conozca de una posible afectación a los derechos de la población civil como consecuencia del conflicto armado interno y demanda acciones preventivas por parte de las Autoridades del Estado para lograr atención integral.
- ✓ Si es víctima del conflicto armado interno y requiere asesoría y orientación sobre el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral en los procesos judiciales y administrativos.
- ✓ Si es víctima de desplazamiento forzoso y requiere asesoría y orientación sobre el ejercicio de sus derechos y los mecanismos para exigir el cumplimiento de sus derechos por parte de las Entidades obligadas a la atención integral de su situación.
- ✓ Cuando requiera información con respecto a la vulneración del derecho a la salud y la seguridad social (pensiones, riesgos laborales).
- ✓ Cuando requiera asesoría o desee presentar alguna petición o queja en temas relacionados con las condiciones de reclusión de las personas privadas de la libertad.
- ✓ Cuando desee presentar reclamaciones por derechos colectivos o derechos al medio ambiente.

- ✓ Cuando necesite recibir asesoría para el ejercicio de las acciones públicas previstas en la Constitución Política o contar con un concepto sobre asuntos constitucionales.
- ✓ Cuando desee conocer las políticas públicas con enfoque de derechos en lo económico, social, cultural y ambiental.
- ✓ Si hace parte de grupos como niñez, juventud o mujer y requiere especial atención y orientación por encontrarse en una situación de amenaza en contra de sus derechos.
- ✓ Si hace parte de pueblos indígenas, comunidades negras o afrocolombianas, raizales, palanqueras, ROM, LBGTI u otra clase de comunidad, y requiere especial atención y orientación por encontrarse en una situación de amenaza en contra de sus derechos.

5. ¿CÓMO SE ACCEDE A LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?

Presentar la solicitud verbal o escrita, a través de cualquier medio idóneo (presencial, escrito, correo electrónico, redes sociales, página web), en cualquiera de las 36 Defensorías Regionales del país.

6. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS GENERALES PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?

Toda solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:

- ✓ Denominación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Identificación del peticionario y los presuntos afectados.
 - En caso de que, por razones de seguridad, no resulte posible suministrar dicha información, el peticionario deberá señalar un contacto en donde pueda ubicársele o manifestar su compromiso de comparecer ante la Entidad.
 - El peticionario podrá informar el número de fax o la dirección electrónica.
 - Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar un dato que permita su ubicación dirección electrónica o física).
- ✓ Objeto de la petición.
- ✓ Los hechos en que se fundamenta la petición descritos en forma clara y precisa, junto con la documentación necesaria que les sirva de soporte.

- ✓ Lugar y fecha en que ocurrieron los hechos, y demás circunstancias de modo y lugar que permitan esclarecer los mismos.
- ✓ Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ Firma del peticionario.

7. ¿EN QUE CONSISTEN, DE MANERA ESPECÍFICA, LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?

7.1. REPRESENTACIÓN JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL

Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública.

7.1.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio de representación judicial

Además de los requisitos generales señalados en el numeral 6., para este tipo de atención se requiere:

- ✓ En materia penal, la solicitud deberá presentarse por el imputado, sindicado o condenado, por el Ministerio Público, el funcionario judicial o por iniciativa del Defensor del Pueblo.
- ✓ En materia no penal (CIVIL, LABORAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO), podrá solicitarse siempre y cuando se halla decretado el amparo de pobreza por un juez de la República.
- ✓ En materia de REPRESENTACION DE VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO (LEYES 975 DE 2005 Y 1448 DE 2011), podrá solicitarse cuando la persona o grupo haya sido reconocida como víctima, pero la atención a las víctimas se presta desde la asesoría previa.
- ✓ Siempre la solicitud deberá señalar las circunstancias que fundamentan la imposibilidad económica o social para la solicitud del servicio.
- ✓ Si el potencial usuario se encuentra privado de la libertad, deberá indicarse el establecimiento en el que se encuentra recluido.

7.2. ASESORÍA

Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o antes las entidades de carácter privado, indicándole el contenido y alcance de sus derechos, las entidades 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 realización de sus derechos amenazados o conculcados.

7.3. ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

Atender y tramitar las manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades y los particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes les haya encomendado la prestación de un servicio público.

Además brindar información sobre el registro de las peticiones que tramita y atiende la Defensoría del Pueblo, salvo aquella que se encuentra sometida a reserva constitucional o legal.

7.4. MEDIACIÓN

Busca facilitar el diálogo entre las partes en conflicto para que, por medios pacíficos, éstas reconsideren sus posiciones en cuanto al problema en disputa, encuentren opciones o alternativas de solución y lleguen a un acuerdo mutuo que satisfaga sus intereses legítimos.

7.5. MEDIACIÓN EN DERECHOS HUMANOS, DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO Y CONFLICTOS SOCIALES

Conforme al principio de solidaridad social, la Defensoría del Pueblo ofrece sus buenos oficios de mediación ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas, o representen amenazas de violación de derechos humanos e infracciones al DIH; igualmente, en conflictos entre grupos sociales y de éstos con el Estado, cuando:

- ✓ Se presente toma de instalaciones públicas o privadas por parte de grupos o comunidades que reclaman garantías para el ejercicio de sus derechos.
- ✓ Se presenten motines y situaciones de hecho en los centros de reclusión.
- ✓ Se requiera 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.
- ✓ Se presenten peticiones colectivas de organizaciones cívicas y populares frente a la administración pública, o de usuarios ante empresas públicas o privadas que presten servicios públicos,

7.5.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio de mediación

Además de los requisitos generales señalados en el numeral 6., para este tipo de atención se requiere:

- ✓ La solicitud o petición de alguna de las partes en conflicto.
- ✓ La aceptación de ambas partes de la mediación de la Defensoría del Pueblo.

Debe tenerse en cuenta que la solicitud no podrá perseguir que la actuación de la Defensoría del Pueblo impida la gestión legítima de las autoridades.

7.6. CONCILIACIÓN

Adelantar conciliaciones extrajudiciales en derecho, en materia civil, laboral y de familia, constituyéndose en requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción civil y de familia.

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.

7.7. COADYUVANCIA

Apoyar las peticiones que una persona, institución u organización ha hecho a las autoridades o a los particulares, cuando el interés perseguido por el peticionario sea legítimo y de cuya satisfacción dependa la vigencia y efectividad de los derechos humanos.

7.8. LITIGIO DEFENSORIAL

Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular.

El ejercicio del litigio defensorial se puede dar a través de cualquiera de las siguientes modalidades: la interposición directa y la coadyuvancia de acciones y recursos judiciales, la impugnación de los fallos judiciales, la intervención en acciones de nulidad e inexecutable por inconstitucionalidad, la insistencia en revisión, la participación en audiencias o diligencias judiciales, el seguimiento al cumplimiento de fallos judiciales y la promoción del incidente de desacato.

7.8.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio de insistencia en revisión ante la Corte

Además de los requisitos generales señalados en el numeral 6., para este tipo de atención se requiere:

- ✓ Nombres y apellidos completos del peticionario, su representante o apoderado, si fuere del caso; su documento de identidad, número telefónico, dirección de domicilio o residencia, dirección correo electrónico, ciudad y departamento, con el fin de que se surta cualquier requerimiento, información o notificación.
- ✓ Identificación completa y exacta del accionante y del accionado y, en general, de quienes actuaron en el trámite de la tutela.
- ✓ Indicación de los despachos judiciales que conocieron de la acción de tutela, tanto en primera como en segunda instancia, si ella tuvo lugar.
- ✓ El número de radicación asignado por la Corte Constitucional, el cual permite establecer el momento oportuno para intervenir en la insistencia.
- ✓ Resumen o enunciación clara y precisa de los fundamentos que originan la solicitud.
- ✓ Relación de los documentos que se aportan.
- ✓ La solicitud deberá estar acompañada de la fotocopia de los siguientes documentos:
 - Demanda de tutela.
 - Fallo de tutela de primera instancia.
 - Impugnación (si la hubo).
 - Fallo de tutela de segunda instancia.
 - Providencia (as) judicial (es) -en el evento de que la tutela hubiese sido promovida contra actuaciones judiciales-.
 - Acto (s) administrativo (s) -en los casos en que la tutela haya sido entablada contra actuaciones administrativas-.
 - El número de folios que se anexan.
- ✓ Firma del peticionario.

7.9. ADMINISTRACIÓN DEL FONDO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS

Evaluar las solicitudes de financiación relacionadas con la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso; pagar las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda; y administrar el Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.

Además brindar información sobre el registro de las Acciones Populares y de Grupo registradas en el Sistema de Información de la Defensoría del Pueblo.

7.9.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio

Además de los requisitos generales señalados en el numeral 6., para este tipo de atención se requiere:

- ✓ Financiación de acciones populares y de grupo:
 - Demanda

- Auto admisorio de la demanda.
 - Auto que decretó el amparo de pobreza.
- ✓ Pago de acciones de grupo:
- Los despachos judiciales:
 - Sentencias de primera y segunda instancia con constancia de ejecutoria
 - Publicación del extracto de la sentencia
 - Auto que conformó el grupo de adheridos
 - Los beneficiarios:
 - Fotocopia de cedula de ciudadanía 150%
 - RUT
 - Certificación Cuenta Bancaria
 - Formato Siif.

7.10. CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.

Formar y capacitar en Derechos Humanos y Derechos Internacional Humanitario de manera incluyente, a los servidores públicos, defensores comunitarios, asesores regionales, veedores ciudadanos, personeros, capacitadores, autoridades locales, docentes, familias en pobreza extrema, población perteneciente a grupos de especial protección y comunidad en general.

7.10.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio

Además de los requisitos generales señalados en el numeral 6., para este tipo de atención se requiere:

- ✓ Cuando el usuario ve la necesidad de requerir el servicio de formación y capacitación requiere una solicitud verbal o escrita especificando el tema.
- ✓ La mesa departamental de victimas puede solicitar procesos de capacitación y formación que se encuentran en su plan de acción en materia del derecho a la participación y en Derechos Humanos
- ✓ Si hace parte de una Institución Universitaria, podrán inscribirse dos estudiantes con un tutor de carreras de Ciencias Políticas, Jurídicas, Sociales y afines para participar en el Concurso Universitario de Derechos Humanos.
- ✓ Para quienes deseen profundizar en temas específicos de Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo realiza la Cátedra Ciro Angarita

Barón, a la que invita a organizaciones no gubernamentales, profesores, académicos, estudiantes y demás interesados en el tema.

7.11. CONSULTA, PRÉSTAMO Y DISTRIBUCIÓN DE PUBLICACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.

Facilitar el servicio de consulta, préstamo y/o distribución de documentos, libros, revistas y publicaciones relacionadas con los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.

7.11.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio

Los requisitos particulares, para este tipo de atención son:

- ✓ Si el usuario requiere consulta bibliográfica sobre un tema específico, puede solicitar a la biblioteca o centro de documentación, de manera escrita, telefónica o presencial las publicaciones que necesite.
- ✓ Cuando se requieren hacer canjes de publicaciones de manera interinstitucional se debe hacer la solicitud de manera escrita.

8. ¿CÚALES SON LOS CANALES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS?

8.1. Presencial:

- ✓ Bogotá: Calle 55 N° 10-32
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- ✓ Regionales: -ver directorio de puntos de atención.
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

8.2. Telefónica:

- ✓ Línea gratuita nacional: 018000 914814
- ✓ Bogotá: PBX: [57 1] 3147300
- ✓ Regionales: -ver directorio anexo.

8.3. Virtual:

- ✓ Bogotá: atencionciudadano@defensoria.org.co
- ✓ Regionales: ver directorio anexo

8.4. Correspondencia:

- ✓ Dirigir sus inquietudes por escrito al Código Postal en Bogotá: 110231
- ✓ Bogotá: Radicar en la ventanilla-Calle 55 N° 10-32

- Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- ✓ Regionales: -ver directorio anexo.

BORRADOR