



## RESOLUCIÓN No. 914

Por medio de la cual se adopta el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo

**EL VICEDEFENSOR**  
**EN EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE DEFENSOR DEL PUEBLO**  
en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 5° del Decreto Ley 025 de 2014,

### CONSIDERANDO

Que con Resolución 931 del 2002, se adoptó el Código de Ética y se creó el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética de la Defensoría del Pueblo.

Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, adoptó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, y en su artículo 1 estableció: *"El Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, el cual hace parte integral del presente Decreto, y es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado."*

Que el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno dentro de la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno - 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión - 1.1 Componente Talento Humano, 1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos; señaló: *"Que exista algún documento que recoja los valores y principios éticos que promueve la Organización"* y dentro de los productos mínimos para su cumplimiento fijó: *"Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad."* *"Decreto, Resolución, Acta u otro Acto Administrativo que permita evidenciar la adopción de los principios y valores de la entidad."*

Que para lo anterior, el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética de la Defensoría del Pueblo acordó la actualización del Código de Ética y conformó un equipo de agentes de cambio integrado por los representantes de las dependencias y regionales a nivel nacional y órganos de asesoría y control de la Entidad, quienes se encargaron de identificar las opciones de principios y valores que serían sometidos a votación de los servidores públicos de la Entidad, y de sus resultados se establecieron los principios y valores presentados ante el Comité.

Que el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética, una vez evaluados los resultados de la consulta, resolvió que los representantes de los servidores ante el Comité y la Subdirección de Gestión del Talento Humano, construyeran un proyecto de documento de integración de los valores y principios, el cual una vez construido fue aprobado por sus miembros.

Que en consecuencia, se hace necesario adoptar un nuevo Código de Ética para la Defensoría del Pueblo.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**Artículo 1.** Adoptar el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo, documento que formará parte integral de la presente resolución.



## RESOLUCIÓN No. 914

Por medio de la cual se adopta el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo

pág. 2

**Artículo 2.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y deroga cualquiera que le sea contraria.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 02 JUN. 2016

**ALFONSO CAJIAO CABRERA**

Vicedefensor del Pueblo

en ejercicio de las funciones de Defensor del Pueblo

Elaboró: Oscar Cruz. *OC*  
Revisó: Edger Guevara. *EG*  
Ana Elizabeth Hernández. *AHS*

# CÓDIGO DE ÉTICA

## COMITÉ DE VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN ÉTICA

### DEFENSORÍA DEL PUEBLO

#### PRESENTACIÓN

En un Estado Social de Derecho, sustentado en el respeto al bien común y público, cada vez cobra más importancia el cuidado de las disposiciones morales e intelectuales para construir con nuestras prácticas diarias, una cultura de derechos humanos que enfrente de manera efectiva los problemas del mundo globalizado. Un entorno ético de trabajo en el que los valores de servicio al ciudadano dirijan la gestión pública, contribuye a hacer frente a la corrupción política y administrativa y a las situaciones de violación de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

De acuerdo con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC por sus siglas en inglés)<sup>1</sup>, la corrupción es un fenómeno social, político y económico complejo que afecta a todos los países, que debilita las instituciones democráticas, atrasa el desarrollo económico y contribuye a la inestabilidad gubernamental. En el contexto colombiano el documento de “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (2013), define el Riesgo de Corrupción como la *“posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.”*

En este sentido, en la medida en que la gestión pública se asuma con compromiso ético y se satisfagan las necesidades de los ciudadanos, se contribuirá al desarrollo individual y colectivo, lo que redundará en el bienestar general.

Por lo anterior, el presente *Código de Ética de la Defensoría del Pueblo* adopta un conjunto de principios y valores institucionales entre los que se destacan la transparencia, el respeto y la honestidad, que describen el ambiente ético que la deben caracterizar, que integran la reflexión, la experiencia y su trayectoria en la ayuda que presta a los sujetos de especial protección, grupos vulnerables y a víctimas y sus organizaciones, para su participación en las políticas públicas que restablezcan sus derechos. Estos principios y valores deben orientar las acciones en la Defensoría del Pueblo, conforme al Plan Estratégico Institucional, para propiciar un buen ambiente de trabajo y una cultura de servicio a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética de la Defensoría del Pueblo acordó el plan de acción para llevar a cabo la actualización del Código de Ética que inició con la conformación del equipo

---

<sup>1</sup> <http://www.unodc.org/unodc/en/corruption/index.html?ref=menuseide>

de agentes de cambio, integrado por los representantes de las dependencias adscritas al Nivel Central y Regionales. La Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos prestó la asesoría pedagógica para el diseño de la metodología de actualización.

La metodología definida fue la siguiente: i) Realizar jornadas de socialización y sensibilización acerca de la importancia de la actualización del código, dirigidas a los representantes de las dependencias (agentes de cambio); ii) Identificar, con los agentes de cambio, las opciones de principios y valores que serán presentadas a consideración de todos los servidores públicos de la Entidad; iii) Con el consolidado de los resultados obtenidos en la consulta realizada a todos los servidores, se establecieron los principios y valores que se presentaron ante el Comité.

Las jornadas de sensibilización y los talleres, con los agentes de cambio, se realizaron en el mes de junio de 2014. Posteriormente se adelantó la consulta a los servidores públicos a nivel nacional a través de una encuesta electrónica de técnica cuantitativa.

Los resultados de la consulta fueron evaluados por el Comité de Verificación y Seguimiento de la Gestión Ética y se acordó que, los representantes de los servidores ante el Comité y la Subdirección de Gestión del Talento Humano construyeran un proyecto de documento de integración de los valores y principios. Finalmente, el documento resultado fue revisado, complementado y aprobado en sesión del Comité.

## INTRODUCCIÓN

La misión de la Defensoría del Pueblo es la de impulsar la efectividad de los derechos humanos, de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del Derecho Internacional Humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

La incidencia en la garantía y protección de los derechos humanos y el fomento de la observancia del Derecho Internacional Humanitario, exige la adopción de parámetros éticos que incentiven la comunicación institucional con la comunidad y el sentido de respeto al conjunto de derechos y libertades que regulan las conductas de la sociedad, en el marco de una cultura de derechos humanos y DIH.

El *Código de Ética de la Defensoría del Pueblo* establece directrices de conducta con el objetivo de fomentar el comportamiento ético de los servidores públicos de la Entidad. Estas directrices deben socializarse y apropiarse en el contexto del Modelo Pedagógico Institucional, como propuesta educativa que se sustenta en los enfoques críticos y constructivistas para la educación en derechos humanos.

En este orden de ideas, el Código de Ética se divide en tres partes: La primera, determina los conceptos de ética y ética pública para la labor de los servidores públicos, defensores públicos y contratistas en apoyo a la Magistratura Moral del Defensor del Pueblo; La segunda parte, recoge los principios y valores que identifican a todas las personas que trabajan en la Defensoría del Pueblo y constituyen nuestra comunidad; Por último, el Código de Ética, ofrece directrices que consolidan las conductas apropiadas para lograr los objetivos de la labor de la Defensoría del Pueblo.

## 1. GENERALIDADES

Desde lo social, el *êthos*, alude al modo de ser y habitar que permite a las personas apropiarse de posibilidades mediante prácticas y disposiciones, que regidas por el sentimiento de respeto al bien público, exigen forjar un buen carácter. La ética legítima y viabiliza la gestión institucional. La ética tiene una crucial relevancia en la vida pública como complemento de las normas jurídicas que por sí solas resultan insuficientes (Cortina, 1998, p. 101). En su ausencia, domina la ineficiencia burocrática.

La capacitación en ética reviste importancia para afrontar los nuevos retos sociales con la cooperación interinstitucional y la prudencia para defender proyectos afines: *“La ética pública cívica consiste en aquel conjunto de valores y normas que comparte una sociedad moralmente pluralista y que permite a los distintos grupos, no sólo coexistir, no sólo convivir, sino también construir su vida juntos a través de proyectos compartidos y descubrir respuestas comunes a los desafíos a los que se enfrentan”* (Cortina, 1998, p. 109).

La ética pública se construye a partir del pluralismo de convicciones y hábitos de los ciudadanos, junto con las prácticas profesionales y modos de vida de los distintos grupos sociales de índole multicultural, a lo que se suma la opinión pública y el trabajo de las organizaciones civiles. En este contexto, cobra sentido la Magistratura moral del Defensor del Pueblo y la gestión de la Defensoría del Pueblo, para orientar la articulación de iniciativas de una sociedad civil activa y del Estado, en la construcción del tejido social, de políticas públicas que garanticen la efectividad de los derechos y un proyecto pluralista de justicia y bienestar.

La ética pública tiene por objeto la conducta de las personas en orden al servicio público. *“La ética pública es la ciencia de lo moralmente adecuado al servicio*

*público y estudia el comportamiento de los funcionarios en relación con el servicio público. La moralidad de la actuación del funcionario habrá de juzgarse en relación con la finalidad del servicio público” (Álvarez, p. 27).*

Acorde con la misión y visión institucional, este código de ética orienta acerca de los compromisos de los servidores públicos, defensores públicos y contratistas en sus actuaciones, especialmente en lo que concierne a la articulación de estrategias para la atención prioritaria a los sujetos de especial protección y a la promoción de los mecanismos constitucionales y legales para el ejercicio, exigibilidad, prevención y protección de los derechos.

## **2. PRINCIPIOS Y VALORES**

### **2.1 PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los principios se refieren a reglas o normas determinantes para valorar la conveniencia de una conducta, con el fin de guiar las acciones en un contexto social, a través de la educación y la construcción colectiva de una cultura que influya en el pensamiento, las actitudes y los sentimientos de las personas que integran una comunidad o una institución, en procura del bienestar social y una mejor calidad de vida de todos los ciudadanos. Los principios éticos conceptualizan y sintetizan las valoraciones que los grupos de personas efectúan en sus prácticas de cuidado de sí y de los demás.

Los principios éticos de la Defensoría del Pueblo se adscriben en el marco de una Cultura de respeto de los derechos humanos:

1. Respeto a la dignidad humana, como principio fundamental en el que todo ser humano por su condición misma merece respeto.
2. Respeto por la Entidad, la sociedad y el entorno para fomentar culturas de paz y reconciliación.
3. Calidad en el servicio, eficiencia, publicidad y uniformidad.
4. Compromiso con la Entidad, sentido de pertenencia y reconocimiento de la labor del otro.
5. Autocuidado, responsabilidad con las futuras generaciones y conservación del medio ambiente.
6. Uso responsable de los bienes públicos y optimización de recursos.
7. Enfoque diferencial.

8. Sensibilidad social en las relaciones con el usuario interno y externo y construcción colectiva como línea de trabajo con la comunidad.

## 2.2 VALORES

Por valores se entienden las cualidades que adquieren las personas para defender y construir su dignidad y que conducen nuestra manera de vivir y de actuar en procura de la satisfacción de nuestros deseos y de las necesidades sociales, posibilitando una convivencia gratificante.

**TRANSPARENCIA:** Los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo toman decisiones y actúan de la forma más abierta y clara posible, consultando al mayor número de participantes y estableciendo consensos, proporcionando a los organismos de control y distintas instituciones que lo requieran, una información veraz, por tanto las comunicaciones internas y externas se deben realizar de manera ágil como medio de divulgación y expresión del compromiso de todos los integrantes de la Defensoría.

**RESPECTO:** Los servidores públicos de la Defensoría dentro y fuera de la Institución, reconocen a las personas como sujetos que merecen atención y buen trato. El respeto se asocia con la tolerancia porque parte de la aceptación y el reconocimiento de la diversidad. También se relaciona con el pluralismo porque acepta y reconoce la diferencia étnica, cultural, de género, religiosa, política y de pensamiento, entre otras; para alcanzar una sana convivencia.

**RESPONSABILIDAD:** Los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo deben responder por las consecuencias de sus actos, así como de anticiparse a ellas, para evitar situaciones que puedan afectar negativamente a los demás o a la Entidad.

**IGUALDAD:** La misión institucional de la Defensoría del Pueblo se materializa a través del reconocimiento de los mismos derechos para todos los ciudadanos, que merecen un trato digno, equitativo e incluyente, respetuoso con su libertad.

**SOLIDARIDAD:** Los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo se identifican con la necesidad y la situación del ciudadano, lo que implica el reconocimiento del otro con el propósito de lograr un impacto positivo en la atención integral.

**HONESTIDAD:** Este valor se relaciona con la rectitud, la legalidad, la integridad y la coherencia entre lo que se dice y se hace. La honestidad contempla aceptar los propios límites y cumplir los deberes de forma decente y decorosa, anteponiendo el interés misional a los intereses particulares y rechazando todo tipo de corrupción.

## 3. ACUERDOS ÉTICOS

## **SERVIDORES PÚBLICOS EN GENERAL**

- Sentir la gestión y tareas de la Defensoría del Pueblo como propias, conociendo el Plan Estratégico Institucional con una comunicación caracterizada por la transparencia, la claridad y el trabajo compartido.
- Ser propositivo y participar activamente asumiendo el trabajo con responsabilidad, iniciativa, innovación y calidad.
- Brindar facilidades de acceso a la información pública.
- Desarrollar de manera esmerada y comprometida las acciones defensoriales, con independencia, imparcialidad, veracidad, objetividad y transparencia, efectuando el seguimiento pertinente, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos y la atención integral a las víctimas y demás usuarios de la entidad.
- Abstenerse de conceder acceso o tratamiento privilegiado a personas o entidades.
- Propiciar un entorno de trabajo armónico y diligente, con vocación de servicio, cumpliendo con horarios, tareas y obligaciones.
- Guardar la confidencialidad y reserva sobre asuntos legalmente clasificados.
- Propender por la austeridad y la eficiencia.
- Ser imparcial y cumplir con las obligaciones.
- Procurar simplificar los trámites.
- Abordar la resolución de conflictos en el marco del diálogo y el buen trato, siguiendo las líneas de comunicación más indicadas para buscar una solución.
- Informar oportunamente cualquier situación irregular, queja o sugerencia.
- Desempeñar con integridad el desarrollo de las obligaciones que le son propias.
- Abstenerse de ejercer prácticas clientelistas, exigir sobornos o presiones políticas, en la vinculación y la gestión contractual de la Defensoría del Pueblo.

## **SERVIDORES PÚBLICOS DEL NIVEL DIRECTIVO**

- Articular una filosofía institucional que asigne responsabilidades por las acciones necesarias para cumplir con los objetivos propuestos, propicios para la construcción de una cultura de los derechos humanos y la atención integral a los usuarios.
- Armonizar la responsabilidad administrativa y financiera con los objetivos trazados para la gestión de la Defensoría del Pueblo con el fin de evitar sobrecostos, optimizar el uso de los recursos.
- Orientar a los servidores públicos, defensores públicos y contratistas de la Defensoría del Pueblo sobre el significado de una cultura de los derechos humanos y las condiciones para hacerla efectiva, incorporando el capital humano a un proyecto compartido.



- La ejecución y gestión de los recursos debe realizarse bajo el principio de eficiencia, la conducta ética y el compromiso de la Defensoría del Pueblo con la ciudadanía.
- Implementar el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo de manera participativa.
- Los directivos deben propender por el derecho a la participación, organización y asociación de servidores públicos.
- Los recursos de cooperación no deben intervenir en la independencia y la gestión de la Defensoría del Pueblo.
- Es obligatorio dar un trato correcto a las personas que hacen parte de su equipo de trabajo.
- Prestar atención a la seguridad y salud en el trabajo, propendiendo por un ambiente laboral saludable.
- Potenciar la participación, la comunicación interna y la formación técnica de los servidores públicos.
- Promover acciones en pro de la calidad de vida de los servidores públicos, defensores públicos y contratistas.
- Determinar con precisión el objeto y los objetivos contractuales y hacer seguimiento al proceso correspondiente.
- Adoptar medidas para facilitar la accesibilidad a las personas con discapacidad.

### **DEFENSORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS**

- Optimizar resultados y aplicar políticas éticas y de responsabilidad social.
- Garantizar la idoneidad del trabajo o producto contratado.
- Garantizar el desarrollo eficaz de las políticas públicas de la Defensoría del Pueblo, en el marco de su objeto y obligaciones contractuales.
- Observar una posición de defensa de los derechos humanos, acorde con las políticas de la institución.
- Abstenerse de ejercer prácticas clientelistas, sobornos y presiones políticas, en la gestión contractual de la Defensoría del Pueblo.

### **CIUDADANOS Y COMUNIDADES ORGANIZADAS**

- Fortalecer la ética pública en la Defensoría del Pueblo con su participación activa en las políticas de la entidad.
- No permanecer indiferente ante un mal servicio o casos de corrupción.
- Exigir acciones participativas, compartidas y pluralistas, así como canales de comunicación, uso de medios y nuevas tecnologías de la comunicación para la asociación y visibilización de las necesidades de trabajo y servicios para grupos vulnerables y sujetos de especial protección.
- Promover la cultura de los derechos humanos. Así como la identificación, formulación, priorización, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos por parte de la comunidad, de manera participativa, para que exijan la máxima calidad y eficiencia.

- Sostener una actitud de respeto con los servidores públicos, defensores públicos y contratistas de la Defensoría.
- Ofrecer información completa y oportuna a la Defensoría del Pueblo.
- Generar espacios de creación colectiva.
- Respetar las directrices establecidas por la Defensoría del Pueblo relacionadas con la atención prioritaria y diferencial.
- Promover el control social y la rendición de cuentas.

### **OTRAS ENTIDADES**

- Promover y organizar las acciones interinstitucionales para lograr la eficiencia en la atención de las necesidades de los usuarios de la Defensoría del Pueblo.
- Promover la cooperación y la coordinación para optimizar recursos, crear redes de comunicación y visibilización con medios públicos y privados de las problemáticas sociales y las necesidades de políticas, proyectos y de inversión en favor de la comunidad.
- Fomentar el trabajo articulado que permita una atención integral, a la población sujeto de atención bajo el enfoque diferencial.
- Suministrar oportunamente la información requerida.

### **CON EL MEDIO AMBIENTE**

- Identificar e informar las actividades que dañan el medio ambiente y el equilibrio ecológico.
- Cuidar el espacio próximo a las instalaciones de la Defensoría del Pueblo y el entorno.
- Desarrollar prácticas de cuidado con el medio ambiente, siendo consciente de la responsabilidad con las generaciones futuras.
- Preferir el uso de los medios electrónicos al papel, adoptar acciones que hagan un uso óptimo de los recursos, efectuar los procesos con eficiencia y fomentar una cultura del reciclaje.

Estas directrices éticas reúnen las actitudes y disposiciones conductuales que la Entidad, los servidores públicos que la integran y los terceros, deben tener en el ejercicio de la gestión ética en la Defensoría del Pueblo.

### **BIBLIOGRAFÍA**

ÁLVAREZ BERNAL, María Elena. La ética en la función pública. México, 2008.

CORTINA, Adela. Hasta un pueblo de demonios. Ética pública y sociedad. Taurus pensamiento, Madrid, 1998.

FERNANDEZ, José Luis. Ética para empresarios y directivos. ESIC Editorial. Madrid, 1996.

GARCIA MEXÍA, Pablo. Ética y gobernanza. Tirant lo Blanch, Valencia, 2008.

OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO - UNODC.  
UNODC's Action against Corruption and Economic Crime. Extraído el 2 de febrero  
de 2015 desde  
<http://www.unodc.org/unodc/en/corruption/index.html?ref=menuseide>

SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA - PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estrategias para  
la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2013.