



PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS)

2018

INTRODUCCIÓN

El PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS) de la Defensoría del Pueblo es una herramienta de consulta dirigida a la ciudadanía, en el que se informa sobre los servicios que ofrece la entidad y sobre el conjunto de requisitos, pasos o acciones que se han determinado dentro de los procesos misionales para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los mismos, lo que se denomina como “otros procedimientos administrativos (OPAS)”, según el Decreto Ley 019 de 2012 y la Resolución externa 1099 de 2017.

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

1.1. OPORTUNIDAD: la oportunidad del servicio depende de la prontitud con la que se presente la solicitud o 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. GRATUIDAD: 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?

Toda persona nacional o extranjera y los colombianos en el exterior pueden ser usuarios de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo.

2.1. CIUDADANÍA

Todos los habitantes del territorio colombiano, tanto nacionales como extranjeros y los 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.

2.4. ORGANIZACIONES CIVILES

Colectivos privados sin ánimo de lucro, conformados por grupos de ciudadanos con el objetivo de fomentar alguna actividad socio cultural. Entre estas organizaciones se encuentran: redes de activistas e investigadores, sindicatos, 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 ONG 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, Solicitudes (intervención, acompañamiento, mediación, coadyuvancia)

- Activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente de Personas para víctimas de la desaparición forzada

- Litigio defensorial (acciones de tutela, de cumplimiento, populares y de grupo, habeas corpus, demandas de inconstitucionalidad, insistencias ante la Corte Constitucional)

- 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.

- Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

4. SITUACIONES QUE PUEDEN MOTIVARLO A SOLICITAR LOS SERVICIOS DE LA DEFENSORÍA 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 o en procesos del área civil, familia, laboral y administrativo, cuando considere que le han vulnerado sus derechos.
- ✓ Cuando requiera presentar peticiones, quejas, interponer acciones, recursos judiciales, mecanismos de protección de derechos fundamentales, solicitar asesoría por violación de derechos humanos.
- ✓ 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 demande 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?

Presentando la solicitud verbal o escrita, a través de cualquier medio idóneo (presencial, escrito, correo electrónico, redes sociales, página web), en cualquiera de las 38 Defensorías Regionales del país.

6. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?

Presentar solicitud con 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 tiempo 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.

Excepcionalmente, la defensoría pública podrá prestarse a personas que teniendo solvencia económica, no puedan contratar un abogado particular por causas de fuerza mayor. Estos casos serán reglamentados por el Defensor del Pueblo, para lo cual se tendrán en cuenta factores como las connotaciones sociales de las personas que llegaren a solicitar la defensa, la trascendencia de los hechos del juicio criminal para la sociedad, la renuencia de los abogados particulares para representar a los implicados y las demás necesidades del proceso. En estos eventos el Defensor del Pueblo ordenará el cobro de la asistencia profesional según las tarifas que rigen el ejercicio de la profesión de abogado.

7.1.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio de representación judicial o extrajudicial

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

- ✓ En materia penal, el servicio se prestará a solicitud del imputado, sindicado o condenado, del Ministerio Público, el funcionario judicial o por iniciativa del Defensor del Pueblo.
- ✓ En materia penal, civil, laboral, contencioso-administrativa y área especial (programas de minorías étnicas, casas de justicia, unidad especial de defensoría pública), se deben señalar las circunstancias que fundamentan la imposibilidad económica o social para la solicitud del servicio.
- ✓ En materia laboral y contencioso-administrativa, los defensores públicos tendrán la calidad de representantes judiciales o apoderados y para ello requerirán otorgamiento de poder por parte del interesado.
- ✓ En materia civil, el defensor público actuará en representación de la parte a quien se otorgue amparo de pobreza por parte de un Juez de la República.
- ✓ En materia de representación judicial de víctimas podrá solicitarse el servicio cuando la persona o grupo haya sido reconocido como víctima, pero

la atención a las víctimas se presta desde la asesoría previa. Conforme al legislador, la Defensoría del Pueblo debe ocuparse de tal representación en los siguientes casos:

- **Ley 975 de 2005** por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a la consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios, modificada por la Ley 1592 del 3 de diciembre de 2012 y reglamentada por el Decreto 3011 del 26 de diciembre de 2013.
- **Ley 985 de 2005** reglamentada por el Decreto 1069 del 12 de junio de 2014, por medio de la cual se adoptan medidas contra la trata de personas y normas para la atención y protección de las víctimas de la misma.
- **Ley 1098 de 2006**, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- **Ley 1257 de 2008**, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- **Ley 1448 de 2011**, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Reglamentada por el Decreto 4800 del 20 de diciembre de 2011.
- **Ley 1719 de 2014**, por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado.
- ✓ **Ley 1761 de 2015** por la cual se crea el tipo penal de Femicidio como delito autónomo.
 - ✓ Si el potencial usuario se encuentra privado de la libertad, deberá indicarse el establecimiento en el que se encuentra recluso y su situación jurídica en su calidad de sindicado o condenado.

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 DEFENSORIAL

Asistir a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa, identificar los derechos en riesgo de vulneración, encontrar alternativas de solución y lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes.

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.

7.4.1 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.6.1. 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.
- El número de folios que se anexan

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-.

7.7. 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.

7.7.1. 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

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

Formar y capacitar en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Acuerdo de Paz con enfoque diferencial a los servidores públicos, veedores ciudadanos, educadores y/o formadores, población perteneciente a grupos de especial protección constitucional y comunidad en general.

7.8.1. Requisitos especiales para solicitar el servicio

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

- ✓ Elevar una petición a la Defensoría Regional correspondiente, especificando el tema de interés y los destinatarios de la capacitación.

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

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

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

- ✓ Si el usuario requiere consulta bibliográfica sobre un tema específico, puede solicitar a la biblioteca o centro de documentación, de manera escrita, presencial y correo electrónico atencionciudadano@defensoria.gov.co , las publicaciones que requiere, además puede acceder a la consulta en línea a través del aplicativo Publicaciones de la página web.
- ✓ 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: Carrera 9 N° 16-21 Local 108

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- ✓ Regionales: -ver directorio de puntos de atención en la página web institucional.

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.

- ✓ Casas de Justicia -ver directorio
- ✓ Centros de servicios judiciales
- ✓ Establecimientos de reclusión

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- Carrera 9 N° 16-21Local 108

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- ✓ Regionales:-ver directorio anexo.

9. CÓMO ASEGURA LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO UNA ATENCIÓN CONFIABLE

Para garantizar la satisfacción en la atención de sus usuarios, los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, además de los atributos del buen servicio deberán:

- a) Aplicar los procesos y los procedimientos establecidos en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Informar al ciudadano sobre las funciones de la Defensoría del Pueblo y no adquirir compromisos que generen expectativas o excedan la competencia de la Defensoría del Pueblo.
- c) Mantener una actitud discreta en las actuaciones públicas de todo orden, sin interferir ni entorpecer las actuaciones oficiales legítimas de los organismos competentes.
- d) La información conocida durante las diferentes actuaciones que comprenden la atención y trámite de peticiones goza de confidencialidad o reserva según sea el caso.