

AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO A LA CIUDADANIA

Contenido

I. PRIMERA PARTE.....	3
1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA ENTIDAD.....	3
1.1 Presupuesto asignado y ejecución presupuestal.....	3
1.1.1 Presupuesto asignado.....	3
Ilustración 1. Distribución del presupuesto	3
Ilustración 2. Distribución de los recursos del rubro de inversión en ocho (8) proyectos	4
1.1.2. Ejecución presupuestal	4
Ilustración 3. Ejecución total del presupuesto a noviembre de 2011	4
1.2 Convenios de cooperación internacional	4
Ilustración 4. Aportes de la cooperación internacional de enero a noviembre de 2011	5
1.3 Contratación.....	5
Ilustración 5. Distribución de la Contratación.....	6
1.4 Las acciones para el fortalecimiento institucional.....	6
1.4.1 Implementación de los Sistemas Integrados de Gestión y Control	6
1.4.2. Sistemas de información.....	8
1.5 Planta de personal, vinculación y desempeño público.....	9
1.5.1 Planta de personal y vinculación	9
SEGUNDA PARTE	12
2. LA GESTIÓN MISIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	12
El Plan Estratégico Institucional 2009-2012 y la ejecución del Plan Operativo Estratégico 2011.	13
2.1. El ejercicio de la magistratura moral.....	13
2.1.1. Informes.....	15
a. Informe Especial de Riesgo Electoral – Elecciones regionales 2011	15
b. Resolución defensorial sobre la emergencia invernal 2010 – 2011.....	16
c. Participación en el debate del articulado de la Ley 1448 de 2011 y de su proceso de reglamentación.....	16
2.1.2. Intervenciones ante la Corte Constitucional.....	17
a. Seguimiento de sentencias y cumplimiento de autos.....	17
• Cumplimiento de los Autos 004 y 005. La Defensoría del Pueblo a través la Coordinación Nacional de Atención al Desplazamiento Forzado ha adelantado las siguientes acciones:	18
b. Otras intervenciones.....	19

En cuanto a los derechos colectivos y del ambiente, se presentaron los siguientes informes de seguimiento:	19
2.2. LA INCIDENCIA EN LA FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA	20
a. Las resoluciones e informes defensoriales.....	21
2. 3. ASISTENCIA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN DEFENSORIAL	25
2.3.1. La atención y trámite de quejas	25
2.3.2. La atención integral a las víctimas del conflicto armado interno.....	26
• Como registro cuantitativo del proceso de asistencia, asesoría y orientación a las víctimas del conflicto armado, se reportan las siguientes acciones:.....	27
2.3.3. Gestión defensorial frente al desplazamiento forzado.....	28
2.3.4. La gestión defensorial en favor de los derechos de la niñez y de la mujer	29
2.3.5. La gestión defensorial en favor de los pueblos indígenas y minorías étnicas	30
2.3.6. Gestión sobre otros asuntos especiales:.....	31
2.4. EL ACCESO A LA JUSTICIA	31
2.4.1. En cuanto a Recursos y Acciones Judiciales.....	32
2.4.2. La Defensoría Pública	34
Ilustración 1. Prestación del servicio en el Programa Penal Acusatorio	34
b. Beneficios Administrativos	34
Ilustración 2. Prestación del servicio de defensoría pública en el programa del área no penal.	35
2. 5. Prevención y protección de los derechos humanos	35
2.5.1. La gestión del SAT en materia de advertencia y prevención	35
Ilustración 3. Situaciones de riesgos advertidos.....	36
Ilustración 4. Municipios donde el SAT advierte riesgo para la población civil	36
Ilustración 5. Situaciones de riesgo advertidas por actor fuente de la amenaza.....	36
2.6. CONSTRUCCIÓN de UNA CULTURA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y DEL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	37
2.6.1. La promoción y divulgación de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario	37
TERCERA PARTE	41
1. INFORME DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA CORRESPONDIENTE A LA AUDITORÍA REGULAR DE 2010	41
2. Presupuesto 2012	43
Ilustración 6. Comparado e incrementos de la apropiación asignada 2011.....	43
3. Retos de la Defensoría del Pueblo en la implementación de la Ley 1424 de 2010 y la Ley 1448 de 2011	43

AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO A LA CIUDADANIA

Como Defensor del Pueblo me presenté hoy 15 de diciembre de 2011 ante el País, para rendir cuentas sobre la gestión que durante el año 2011, hasta el mes de noviembre, hemos adelantado los servidores de la Defensoría del Pueblo

I. PRIMERA PARTE.

1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA ENTIDAD

1.1 Presupuesto asignado y ejecución presupuestal

1.1.1 Presupuesto asignado

El Presupuesto asignado a la Defensoría del Pueblo para la vigencia 2011 ascendió a \$236.093 millones, de los que \$226.307 millones (el 96%) corresponden al rubro de funcionamiento, y \$9.786 millones (el 4%) al de inversión.

Ilustración 1. Distribución del presupuesto

El 67% del presupuesto de funcionamiento se asignó al rubro de transferencias destinadas al Sistema Nacional de Defensoría Pública y al Fondo de Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos que administra la Defensoría del Pueblo destinado al pago de incentivos y

de indemnizaciones ordenados en sentencias judiciales por acciones populares y de grupo.

Ilustración 2. Distribución de los recursos del rubro de inversión en ocho (8) proyectos

Los proyectos estratégicos de inversión social están orientados a la atención defensorial del desplazamiento forzado, a la orientación y asesoría de las víctimas en el marco de la Ley de Justicia y Paz, al Sistema de Alertas Tempranas para el monitoreo y evaluación del riesgo de la población civil como consecuencia del conflicto armado, a la promoción y divulgación de derechos humanos, a la cualificación y capacitación de los defensores públicos y al fortalecimiento de la infraestructura física de las instalaciones de la entidad, de acuerdo con el Plan de Regularización y Manejo aprobado por Planeación Distrital

1.1.2. Ejecución presupuestal

Del presupuesto apropiado de \$212.593 millones, excluido el contracrédito por \$ 23.500 millones para el *Fondo de Calamidades por la Emergencia Invernal* que se encuentra en trámite, a 30 de noviembre de 2011 se registra una ejecución del 88%, en relación con los montos certificados por valor de \$ 187.955 millones y del 85 % respecto de los compromisos acumulados por valor de \$ 179.768 millones.

Ilustración 3. Ejecución total del presupuesto a noviembre de 2011

1.2 Convenios de cooperación internacional

Los gobiernos y organismos de cooperación internacional han continuado apoyando financiera y técnicamente la ejecución de

proyectos y programas que fortalecen la gestión de la entidad en las diferentes regiones y municipios del país.

Para la presente vigencia, se han registrado desembolsos por valor de \$ 5.895 millones provenientes de ASDI, USAID, ONU, ACNUR, PNUD, la Fundación Konrad Adenauer y la Embajada Suiza. También hemos contado con la cooperación técnica de GIZ.

Ilustración 4. Aportes de la cooperación internacional de enero a noviembre de 2011

1.3 Contratación

En materia de contratación pública y de conformidad con el Plan de Compras – Vigencia 2011, durante el período enero a noviembre, la Defensoría del Pueblo suscribió 2.957 contratos por valor de \$ 120.754 millones, de los cuales el 84.9 %, por valor de \$ 102.498 millones, corresponden a la contratación de 2.622 defensores públicos, vinculados en la modalidad de contratos de prestación de servicios, de conformidad con lo ordenada por la Ley 941 de 2005 para atender el Sistema Nacional de Defensoría Pública.

Así mismo, para cumplir con los distintos roles y funciones que le han sido encomendados a la Defensoría del Pueblo ha celebrado 214 contratos de prestación de servicios para atender programas especiales como el Sistema de Alertas Tempranas, la orientación y atención a las víctimas, la atención defensorial del desplazamiento forzado, el programa de salud y el programa de mujeres víctimas, entre otros. La contratación de tales servicios fue por valor de \$ 8.083 millones, que equivale al 6.7% del valor total de la contratación e incluye los arrendamientos.

Por otra parte, se realizaron 76 invitaciones públicas en las modalidades de selección abreviada y de mínima cuantía, y una

licitación por valor de \$ 2.726 millones y 28 contratos celebrados con vigencia futuras de 2011 por valor de \$ 7.447 millones.

No se impugnó ninguno de los procesos adelantados por licitación o selección abreviada, ni se presentaron controversias contractuales en relación con los procesos del 2011.

Todos los procesos contractuales, incluidos los de mínima cuantía, son publicados en la en la página del *Secop–Portal Único de Contratación Pública*, al que se accede desde la página de la Defensoría. De la misma manera, el Plan de Compras del 2011 se encuentra publicado en la página web institucional y en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal- Sice.

Ilustración 5. Distribución de la Contratación

1.4 Las acciones para el fortalecimiento institucional

1.4.1 Implementación de los Sistemas Integrados de Gestión y Control

Para mayor eficacia, eficiencia e impacto de las políticas, planes y programas misionales y el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, en el Plan Estratégico de 2009–2012 se incluyó el Objetivo de “ *Implementar un sistema de gestión integral en la institución*” fijando metas para cada uno de los sistemas, así: 1.-) *La implementación al 100% del Sistemas de Control Interno*, 2.-) *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en al menos 2 de los procesos misionales* y 3-) *La Implementación del Sistema de Gestión Documental, en al menos 2 procesos*.

En relación con los Sistemas de Control Interno MECI y de Calidad NTCGP 1000, se encuentran documentalmente implementados al 100%; para ello, se elaboraron productos como: la caracterización y

los procedimientos de los procesos misionales y el manual de operación e instrumentos con el propósito de desarrollar acciones de mejoramiento institucional, por proceso e individual,

En el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000, quedan pendientes las actividades de la fase IV de implementación y V de evaluación; las fases que están dirigidas a la ejecución de actividades de sensibilización y divulgación; los ajustes de los procesos y la ejecución de los procedimientos; así como el monitoreo para su sostenimiento y mejora continua, todo en concordancia con los requisitos exigidos por las normas técnicas.

a. Sistema de Gestión Documental. Este Sistema de Gestión que está compuesto por la organización de archivos, historias laborales y la conservación, almacenamiento y custodia de archivos se ha ejecutado positivamente en nuestra entidad; se tienen más de 2.135 metros lineales de archivos organizados en el nivel central y regional que representa un avance del 80%; 1.500 historias laborales con su información básica, implementación del sistema automatizado ORFEO de búsqueda y consulta de historias laborales. Para el servicio de búsqueda y consulta, lo mismo que para la organización, conservación y custodia, se contrató una empresa especializada.

b. Centro de Memoria Histórica. La Defensoría del Pueblo está identificando los archivos de documentos producidos y recibidos, relacionados con la atención de las víctimas por violación de los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, con el asesoramiento del Archivo General de la Nación, con el fin de atender, en el marco de la Ley de Víctimas en la construcción del Centro de Memoria Histórica, dando así cumplimiento a la Directiva 001 del 16 de febrero de 2010, emanada de la Procuraduría General de la Nación.

c. Sistema de Gestión Ambiental. En cumplimiento con la normativa de desarrollo sostenible y protección de la diversidad e

integridad del medio ambiente y la de prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental y fomentar la educación ambiental, la Defensoría se ha comprometido a desarrollar sus actividades misionales, adoptando una política ambiental.

Para tal efecto, elaboró el Plan de Gestión Ambiental que incluye estrategias generales de sensibilización y proyectos específicos de mejoramiento de las condiciones ambientales, uso sostenible de recursos como energía, agua y aire, así como la implementación de criterios ambientales para la compra y uso de insumos ecoeficientes, generando con todo ello un cambio de actitud y una cultura ambiental en la Institución.

1.4.2.Sistemas de información

-. Se consolidaron los sistemas de información misionales en las Defensorías Regionales (Visión Web-SPOA; Visión Web ATQ; RAP/G) mediante la capacitación a usuarios (servidores públicos y defensores públicos) y se duplicó el ancho de banda para la conectividad por internet.

-.Se fortaleció la Defensoría *virtual* implementando videoconferencias, campus virtual y la dotación de equipos de videoconferencia a 28 de las 36 sedes de Defensorías Regionales.

Con la colaboración de la Unión Europea a fines del presente año se contará con 12 salas de videoconferencias, dotadas de equipos de luces, sonido, video y mobiliario, además de la adecuación de obras civiles.

-. Se inició el proceso de actualización de equipos del Centro de Datos de la entidad, como servidores, equipos de comunicaciones y motor de bases de datos. Lo anterior, con recursos presupuestales de la entidad y de la cooperación de la Unión Europea.

1.5 Planta de personal, vinculación y desempeño público

1.5.1 Planta de personal y vinculación

a. Distribución de cargos. La planta de personal del nivel nacional está conformada por 1.043 cargos, de los cuales, 437 corresponden a la planta asignada por la Ley 24 de 1992 y los 606 restantes, que fueron adicionados para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Defensoría Pública por la Ley 941 de 2005. Durante el 2011, los cargos de la planta de Defensoría del Pueblo, han sido distribuidos atendiendo las necesidades de las diferentes áreas. Con la culminación del Séptimo Concurso de Méritos, se fortaleció el área de Defensoría Pública a nivel nacional.

b. Provisión de cargos. Durante el 2011, se han provisto treinta y siete (37) cargos, (36) en provisionalidad y uno en período de prueba.

c. Proceso de capacitación interna. Cumpliendo la directriz de *Fomentar el desarrollo integral del talento humano, a través de su formación, bienestar y permanencia*, se desarrollaron actividades de capacitación en seguridad social, inducción institucional, contratación pública, fortalecimiento en pedagogía, lógica y argumentación jurídica y derechos económicos, sociales y culturales.

d. Política de incentivos. La Defensoría adoptó el 18 de agosto de 2009 el Programa Nacional de Incentivos con el propósito de reconocer, motivar y promover las competencias laborales, exaltando el desempeño sobresaliente de los servidores comprometidos con la misión institucional.

Las actividades realizadas en el año 2011 fueron las siguientes: Revisión del cumplimiento de los requisitos de los candidatos postulados a los reconocimientos contenidos en el Plan Anual de Incentivos – 2011; elección de beneficiarios de los reconocimientos del Plan Anual de Incentivos – 2011 (Premio San Pedro Claver a la

excelencia en el servicio y Premio Antonio Nariño al mejor equipo de trabajo).

e. **Desempeño público** (las quejas y reclamos ante la veeduría. La Veeduría de la entidad asumió el conocimiento de doscientas cuarenta y un (241) nuevas actuaciones: ochenta (80) dieron lugar a indagaciones preliminares e investigaciones disciplinarias.

De las quejas, las de mayor reiteración son por presunta falta de diligencia o eficiencia en la prestación del servicio de Defensoría Pública, el 37% del total. También se recibieron 23 quejas por la presunta mala atención brindada por los funcionarios. Por supuestos malos tratos entre servidores públicos y usuarios se recibieron 17 quejas. De los procesos disciplinarios, cuarenta y ocho (48) investigaciones se iniciaron de oficio, de las cuales un 41.6% corresponden a la pérdida o daño de bienes o elementos.

En cuanto a los reclamos, se recibieron cuarenta y cinco (45): quince (15) por presunta deficiencia en la atención brindada en la Unidad de Asesoría y Consulta de la Defensoría Regional de Bogotá (UAC); doce (12) por presuntos malos tratos de los vigilantes y las recepcionistas; ocho (8) por horario insuficiente de atención de la UAC; seis (6) por demora en la respuesta de la Dirección Nacional de Defensoría Pública en la inscripción de Defensores Públicos; cinco (5) por presunta mora en la respuesta a las solicitudes de insistencia por parte de la Dirección Nacional de Acciones Judiciales

Si se analizan estas cifras en el contexto de la prestación de servicios, como es la atención de más de 45.000 personas en condición de desplazados por la violencia, más de 45.000 orientaciones y asesorías a víctimas de la violencia, 75.000 solicitudes de prestación del servicio de defensoría pública y cerca de 70.000 peticiones para la atención y trámite de quejas, entre otros, el porcentaje de quejas por la presunta inadecuada prestación del servicio resulta inferior al 0.1 %; si bien este

porcentaje es bajo, también merece especial atención para garantizar la excelencia en la calidad del servicio al usuario.

Por último, como medidas de prevención la entidad tiene destinado un espacio en la página Web donde se explican los servicios que se brindan y se tiene dispuesto un enlace para acceder al correo electrónico para interponer quejas, reclamos y sugerencias, así como las líneas telefónicas directas, por conmutador, de Fax, una línea 9800 y la dirección de la sede central a donde pueden escribir o acudir para recibir atención personal.

SEGUNDA PARTE

2. LA GESTIÓN MISIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Durante el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2011 el Defensor del Pueblo presentó al Congreso de la República el Decimoctavo Informe 2010, mediante el cual, en el ejercicio de la magistratura moral y el reporte de la gestión de la Defensoría, dio a conocer los asuntos centrales de la actuación defensorial en cumplimiento del artículo 282 de la Constitución Política de 1991, las Leyes 5a y 24 de 1992, 65 de 1993, 812 de 2003 y la Resolución Defensorial número 064 de 12 de enero de 2007, y en conmemoración del XX Aniversario de la Constitución de 1991 que creó la institución. También, de lo ordenado por el artículo 169 de la Ley 65 de 1993 y el artículo 17 de la Ley 812 de 2003.

El Informe se refiere especialmente a lo relacionado con la actuación defensorial en favor de los sujetos de especial protección e incluyó el registro de las peticiones, asesorías, solicitudes y quejas relativas a las amenazas o violaciones de los derechos fundamentales, según las solicitudes interpuestas ante la Defensoría. Así mismo, las acciones adelantadas en cumplimiento de las recomendaciones de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre el seguimiento de las medidas cautelares y provisionales del Sistema Interamericano, así como los asuntos de especial relevancia, observados y atendidos por las Direcciones Nacionales, las Defensorías delegadas, las Defensorías regionales y la atención especializada, lo mismo que el informe administrativo y financiero de la entidad, en su consolidado de la rendición de cuentas presentada en el 2010, la modernización y la cualificación de la gestión defensorial, como, también, la gestión institucional que constituye en buena medida, el contenido que se actualiza en esta rendición de cuentas

para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2011.

El Plan Estratégico Institucional 2009-2012 y la ejecución del Plan Operativo Estratégico 2011.

La Defensoría cuenta con un Plan Estratégico (PE) adoptado mediante la Resolución 753 de 2009. En él se define la misión, la visión, el énfasis de acción y las líneas de visión, y se unifica la acción institucional para garantizar cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales.

El PE 2011 se desarrolla a través del Plan Operativo Estratégico (POE) y cuenta con 36 actividades estratégicas que generan 55 productos estratégicos, que en el lapso comprendido entre enero 1 a noviembre 30 reportan una ejecución equivalente al 93% del POE. La información se soporta en el Sistema para el Seguimiento y Control del Plan Estratégico Institucional, del Plan Operativo Estratégico – POE- y del Plan de Acción Funcional –PAF- de cada una de las dependencias de la Defensoría del Pueblo, *Strategos*, adoptado mediante Resolución No. 349 de 2010.

2.1. EL EJERCICIO DE LA MAGISTRATURA MORAL

Durante el periodo el Defensor del Pueblo en ejercicio de la magistratura moral, emitió pronunciamientos de interés general, cada vez que fue necesario. En ellos requirió la actuación de los organismos competentes del Estado cuando se pusieron en riesgo los derechos de las personas y la institucionalidad que los garantiza, con el propósito fundamental de promover la aplicación efectiva de los mecanismos de prevención y protección de los sectores poblacionales más vulnerables, expuestos a situaciones de peligro o en estados de indefensión.

En el consolidado del Plan Operativo Estratégico, en cuanto a la línea de visión 1: el ejercicio de la *Magistratura Moral*, relacionado con las víctimas del conflicto armado, la actuación defensorial fue:

- Se hizo el informe y audiencia defensorial de la situación de Fronteras del nororiente (Norte de Santander, Boyacá y Arauca). Se elaboraron los informes de riesgo sobre reclutamiento y utilización ilícita de niños, niñas y adolescentes de Meta, Vichada y Guaviare. (Documento Conpes No. 3673); los subregionales de riesgo para la población civil de los municipios del bajo Atrato, (Riosucio, Belén de Bajirá y Carmen del Darién) y el de los municipios del sur del Tolima (Ortega y Chaparral, entre otros).

- De la misma manera, se elaboraron los informe subregionales de riesgo para la población civil de los departamentos de la costa norte colombiana (Bolívar, Córdoba y Sucre); de la cuenca del río Guaviare (Guaviare, Sur del Meta, Guainía, Vichada), y se hizo seguimiento a la Resolución para la protección de derechos a la tierra y la propiedad población Cantalaura en el Norte de Santander, Alto Mira en Nariño.

- También, se elaboró un informe de seguimiento a la Resolución defensorial No. 58 "Situación de la tenencia de tierras en Córdoba"; se elaboró el Informe Defensorial situación de desplazamiento en la frontera colombo-ecuatoriana; se hizo Informe Audiencia defensorial Magdalena Medio. Seguimiento de la superación de la situación de desplazamiento forzado de las comunidades retornadas en las Pavas, y reubicadas de la Pampa en el Magdalena Medio; se elaboró documento sobre la dinámica actual del desplazamiento forzado, y se elaboró un Informe sobre la Sentencia T-025 Honorable Corte Constitucional y los autos complementarios. Auto 004 Auto 005.

En cuanto a otros sujetos de derechos. Se hicieron audiencias regionales sobre DDHH de las personas privadas de la libertad; se elaboró un Informe sobre potabilidad y suministro de agua en

establecimientos de reclusión del nivel nacional; se elaboró un Informe sobre el cumplimiento de la separación de los sindicatos y los condenados en establecimientos de reclusión del país; y se realizó Informe de seguimiento sobre derechos de los indígenas privados de libertad en los establecimientos de reclusión del Cauca, Guajira, Cesar, Valle del Cauca, Amazonas, Magdalena, Putumayo y Nariño.

- . Igualmente, se elaboró un Informe sobre la aplicación de las *"Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos"* en los establecimientos de reclusión del país; se elaboró el Proyecto de Ley sobre Reglamentación de Antecedentes Judiciales; y se realizaron pronunciamientos frente a proyectos con licenciamiento ambiental, como el Proyecto Angosturas Páramo de Santurban Norte de Santander, la Hidroeléctrica El Quimbo – Huila; Hidroeléctrica de Sogamoso – Santander.

- . De la misma forma, se elaboraron y difundieron los Informes de seguimiento a la emergencia invernal, el informe especial de riesgo electoral y el de la situación de quejas por violación a los DDHH y al DIH de sujetos y grupos de especial protección identificados por la Defensoría del Pueblo: indígenas, afrodescendientes, niños y niñas, mujer, reclusos, jóvenes, discapacitados, adultos mayores.

2.1.1. Informes

a. Informe Especial de Riesgo Electoral – Elecciones regionales 2011

En el mes de agosto la Defensoría del Pueblo publicó, el Informe Especial de Riesgo Electoral – Elecciones Regionales 2011. En él se identificaron 199 municipios en riesgo alto en 28 departamentos y se solicitó especial observación y atención de las autoridades a ocho (08) subregiones del país afectadas por fenómenos de violencia y de confrontación armada que podrían afectar el normal desarrollo del

proceso electoral. En el mes de octubre, el Defensor del Pueblo advirtió la persistencia del riesgo electoral por violencia e instó a las autoridades a redoblar esfuerzos para prevenir actos de perturbación en los comicios del 30 de octubre.

La divulgación del informe especial de riesgo electoral se hizo en el mes de agosto, así como el acompañamiento de la Defensoría a los diferentes espacios institucionales que se convocaron en el marco del Plan Democracia, permitieron por parte de las autoridades la adopción de efectivas medidas de prevención y protección que redundaron en la disminución de los índices de violencia en las elecciones regionales.

b. Resolución defensorial sobre la emergencia invernal 2010 – 2011.

La resolución contiene las recomendaciones para avanzar, principalmente, en el tema de prevención, así como sobre el caso de la vereda Quiba de la localidad de Ciudad Bolívar de Bogotá, en el que se solicitó a las entidades concernidas adoptar medidas urgentes encaminadas a la recuperación, conservación y protección de los recursos naturales, con lo cual se evitó que se siguiera atentando contra los recursos naturales en esta zona estratégica y se mejorara la calidad de vida de la población.

En las ciudades de Cartagena, Pasto y Buenaventura, con el apoyo del Programa Integral contra Violencias de Género MDG FI, se realizaron audiencias defensoriales para socializar los informes especiales de violencia basada en género ante la comunidad y con las autoridades civiles y los miembros de la fuerza pública.

c. Participación en el debate del articulado de la Ley 1448 de 2011 y de su proceso de reglamentación.

Especialmente se participó en los temas sobre definición de víctimas, la dignidad de las mismas, garantía del debido proceso, el derecho a la restitución de tierras y bienes patrimoniales, las medidas de indemnización administrativa, medidas especiales de protección de víctimas, la desaparición forzada, el enfoque diferencial y el programa de atención psicosocial y entregó al Gobierno nacional sus comentarios y recomendaciones relacionadas con temas relevantes sobre los cuales considera importante formular recomendaciones.

d. Investigaciones

La tutela y el derecho a la salud 2010. Tuvo como objetivo verificar el uso de la tutela como el medio más eficaz utilizado por los ciudadanos para hacer valer sus derechos y determinar las negaciones más frecuentes en las acciones incoadas para reclamar servicios de salud durante el año 2010. Igualmente, determinar el impacto que ha tenido la sentencia T-760 en la disminución de las tutelas y determinar los contenidos POS y NO POS que están negando las EPS.

2.1.2. Intervenciones ante la Corte Constitucional

a. Seguimiento de sentencias y cumplimiento de autos

- La Sentencia T-062 de 2011 de la Corte Constitucional. Se refiere a la protección de los derechos a la dignidad humana, al libre desarrollo de la personalidad, la igualdad, la identidad y opción sexual de un interno perteneciente al grupo LGBT, recluso en el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad de Yopal (Casanare). Sobre el particular la Defensoría promovió jornadas de capacitación sobre el tema en el citado establecimiento carcelario, lo mismo que en los de Cúcuta, Bogotá y Manizales, para un total aproximado de 500 beneficiarios directos, entre los que se incluyen funcionarios de guardia y administrativos del Inpec, internos y defensores públicos.

- Sentencia T-760 de 2008. La Defensoría del Pueblo hace seguimiento a las distintas órdenes emitidas por la Honorable Corte Constitucional para lograr la efectiva realización del derecho a la salud.

- Sentencia T-547 de 2010, sobre consulta previa para la construcción del Puerto Brisas, en la zona de influencia de los pueblos indígenas de la sierra nevada, a través de la participación en reuniones en la región, comités interinstitucionales del nivel nacional, visitas de verificación y asesoría permanente a las comunidades y sus autoridades tradicionales.

- Sentencia T-769 de 2010 sobre Derechos de comunidades indígenas del Resguardo de Chidima y Pescadito. Seguimiento al proceso de protección de los derechos territoriales de estas comunidades

• **Cumplimiento de los Autos 004 y 005.** La Defensoría del Pueblo a través la Coordinación Nacional de Atención al Desplazamiento Forzado ha adelantado las siguientes acciones:

a) De incidencia. Verificando con antelación que las autoridades indígenas presentes en los eventos regionales y locales sean efectivamente las autoridades representativas y que los instrumentos de recaudo de información correspondan a los documentos y matrices concertadas entre las autoridades gubernamentales y las autoridades indígenas; promoviendo la garantía de contar con espacios internos de reflexión y análisis que sean solicitados por los pueblos indígenas; velar por la realización adecuada y fidedigna de la memoria de todas las reuniones en las cuales se participe. Desde el punto de vista de la garantía del derecho a la consulta previa, vigilando el cumplimiento del debido proceso y la buena fe en su procedimiento.

Se ha hecho seguimiento: al cumplimiento del Auto de mayo 18 de 2010 sobre restitución de derechos fundamentales de las comunidades de Curvaradó y Jiguamiandó, y se ha acompañado el proceso de censo de las comunidades que ha de participar en la asamblea de comunidades negras para elegir a sus representantes, como también a las Medidas cautelares del pueblo embera katio del alto Sinú, participando en las reuniones de la comisión mixta de verificación, con visitas a terreno para constatar la situación de derechos humanos de tales comunidades.

Se coadyuvó en la revisión de la tutela de las comunidades negras de Suárez Cauca frente a la vulneración del derecho fundamental a la consulta previa; se solicitó la revisión de la tutela sobre jurisdicción especial en centros carcelarios integrantes de pueblos indígenas, como también de la interpuesta por las autoridades tradicionales e integrantes del Consejo Territorial de Cabildos Indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta en el caso de Puerto Brisa.

b. Otras intervenciones

La Defensoría en materia de asuntos constitucionales, también participó en las sesiones convocadas por el Parlamento Andino con el propósito de impulsar el proceso de reforma a la Carta Social Andina. Entre otras medidas, solicitó la inclusión de capítulos sobre el derecho a la alimentación y los derechos de las personas con discapacidad. Igualmente, en el Consejo Nacional de Discapacidad, a los Grupos de Enlace Sectorial para discutir los parámetros de evaluación de las instituciones que trabajan en torno a los derechos de las personas con discapacidad.

En cuanto a los derechos colectivos y del ambiente, se presentaron los siguientes informes de seguimiento:

- A la *Resolución Defensorial N° 59: sobre Violación de los derechos a la tierra, al territorio y al medio ambiente de la Comunidad del Alto Mira y Frontera – Tumaco (Nariño)*; a la *Resolución Defensorial N°. 60* sobre “Situación ambiental y de tierras en los territorios de la comunidad indígena barí en Norte Santander”; a la *Resolución Defensorial N° 39* de 2005: sobre “Violación de los derechos humanos por siembra de palma africana en territorios colectivos de Jiguamiandó y Curvaradó – Chocó; al Proyecto Hidroeléctrico el Quimbo.

- Ante la solicitud de licencia ambiental para explotar oro en el páramo de Santurbán, se recomendó no otorgarla por los impactos graves que a los ecosistemas de páramo ocasionaría el proyecto; se elaboró el diagnóstico de la calidad del agua para consumo humano; se presentó el informe sobre la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el distrito de Buenaventura, entre otros.

2.2. LA INCIDENCIA EN LA FORMULACIÓN Y GESTIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA

La Defensoría del Pueblo evalúa la forma como las instituciones del Estado actúan e inciden en el grado de realización efectiva de los derechos humanos; y promueve entre las autoridades públicas la incorporación de procesos idóneos de análisis y medición

En el consolidado del Plan Operativo Estratégico, en cuanto a la línea de visión: *Incidencia en la formulación y gestión de la política pública*, en cuanto a las víctimas del conflicto armado, la siguiente fue la actuación defensorial:

Se hizo documento del contenido y alcance del derecho a la reparación integral y se organizaron los Archivos históricos sobre Graves Violaciones a los DDHH y DIH en dos regionales.

En cuanto a otros sujetos de derechos. Se hicieron las investigaciones sobre: salud y discapacidad, con un enfoque diferencial y perspectiva de género; la de adaptabilidad del servicio educativo en el sector oficial, con enfoque diferencial y perspectiva de género; y sobre el respeto y garantía del derecho a la vivienda digna y adecuada, específicamente, en relación con el componente ‘lugar’ donde se están proyectando viviendas de interés social -VIS- y de interés prioritario -VIP, en la ciudad de Bogotá.

También, se elaboraron los informes sobre el estado del derecho a la alimentación; el de seguimiento a las recomendaciones sobre el Cumplimiento del derecho humano al agua; y el de la Tutela y el Derecho a la Salud (Quinto). Así mismo, se elaboraron cartillas sobre: ***Todo lo que se debe saber sobre métodos anticonceptivos y la de Derechos y Deberes de los afiliados al sistema de salud en materia de participación ciudadana y salud.*** Se actualizó el diagnóstico el derecho humano al agua en cuanto al componente de calidad y se adelantó la actualización del diagnóstico del derecho humano al agua componente disponibilidad.

a. Las resoluciones e informes defensoriales.

- **En materia de políticas públicas.** Se elaboraron los siguientes informes: (i) el VIII Informe sobre Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsman sobre Seguridad Ciudadana¹; (ii) el IX Informe sobre Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsman sobre Pensiones; (iii) Respuestas al cuestionario sobre prevención en la promoción y protección de los derechos humanos de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas y al de derechos políticos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas; (iv) el Informe para la experta independiente en la esfera de los derechos culturales de las Naciones Unidas sobre el patrimonio cultural y el informe defensorial sobre *La institución de los antecedentes judiciales en Colombia desde una perspectiva de*

¹ <http://www.portalfio.org/inicio/repositorio/INFORMES/seguridadciudadana.pdf>

derechos humanos (Borrador sujeto a discusión y observaciones y publicado en la página web institucional desde el 15 de julio de 2011); (v) Participación en la consulta de la Relatora de Naciones Unidas sobre *buenas prácticas sobre el derecho al agua potable y a un saneamiento* saludable.

- **En garantía de los derechos humanos de las mujeres.** Se desarrollaron las siguientes acciones. En el Comité de Seguimiento a la Ley 1257 de 2008 se acompañó el proceso de reglamentación y se logró incorporar en el proyecto de decreto sobre acceso a la justicia disposiciones para implementar con eficacia medidas de protección a favor de las mujeres víctimas; se participó en el proceso de reforma del Programa de Protección de derechos humanos que coordina el Ministerio del Interior (Decreto 1740 de 2010), para incorporar la perspectiva de género. En cuanto a la naturaleza querellable del delito de violencia intrafamiliar revivida por la Ley de Seguridad Ciudadana (1453 de 2001), la Defensoría con la Procuraduría, solicitó revertir la medida por considerarse un grave retroceso.

Por recomendación de la Defensoría se creó la *Mesa Intercomités de Violencia Sexual* para la articulación y coordinación interinstitucional que garanticen la adecuada atención de las mujeres y NNA víctimas de esta modalidad de violencia. En desarrollo de la Ley 1448 de 2011 se participa en el espacio interinstitucional para la elaboración del protocolo sobre investigación sobre delitos sexuales cometidos en el marco del conflicto armado contra mujeres y NNA, en asocio de la Fiscalía General de la Nación.

- **Sobre la problemática penitenciaria y carcelaria.** Con el propósito de exponer y debatir *in situ* las diferentes situaciones que afectan los derechos fundamentales de la población reclusa de cada región, las Defensorías Regionales del Magdalena (24 de junio) y de Antioquia (24 de agosto) dieron continuidad a las audiencias defensoriales sobre la problemática penitenciaria y carcelaria. En ellas

se elaboraron informes regionales que diagnosticaron irregularidades comunes de los centros de reclusión, como: hacinamiento, deficiencias de alimentación y en el suministro de agua potable, dilaciones injustificadas en el otorgamiento de beneficios administrativos, traslados arbitrarios.

En cuanto al Proyecto de Ley N° 210 de 2011-Cámara mediante el cual se expide un nuevo código penitenciario y carcelario, se solicitó al Ministerio del Interior y de Justicia el retiro del mismo y que, en su lugar, se conformara una comisión interinstitucional de estudio con la participación de las ONG interesadas. Sobre la privatización de los servicios penitenciarios y carcelarios en los establecimientos de reclusión del orden nacional, se señalaron los inconvenientes de hecho y de derecho que tiene tal propuesta y se reiteró lo observado en el Decimotercero Informe al Congreso 2010-2011 (pp.131 y ss.).

En cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 169 de la Ley 65 de 1993, se practicaron seis (6) vistas de inspección a los establecimientos de reclusión en los municipios de: Cali, Jamundí, Riohacha, Medellín, Santa Marta y Guaduas (Cundinamarca).

Sobre los DESC. Se elaboraron instrumentos de medición, se solicitó información y están finalizando las investigaciones e informes previstos en Plan Operativo Estratégico 2011. Adicionalmente, se publicó: el texto *Reflexiones sobre la política pública para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos*²; el Informe sobre las políticas públicas alimentarias; un análisis desde los derechos humanos³; y el primer y segundo informe sobre el derecho humano a la educación⁴.

² http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/pol_discapacidad.pdf

³ <http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/politicasPubAlimentarias.pdf>

⁴ <http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/evEducacion2011.pdf>

http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/pol_discapacidad.pdf

b. Observatorios interinstitucionales

La Defensoría por medio del Programa de Salud y las asociaciones de usuarios de las distintas patologías lideran los observatorios que buscan garantizar el derecho a una atención integral y de calidad de los pacientes, especialmente en los servicios de grupos vulnerables.

En el momento, existen tres (3) observatorios que son: *Observatorio Interinstitucional de Cáncer Infantil –OICI*; el Observatorio Renal Interinstitucional –ORI; el Observatorio Interinstitucional de Enfermedades Huérfanas –ENHU.

En el seguimiento, evaluación y monitoreo de las políticas públicas, se realizaron las siguientes actividades especiales: Se solicitó el retiro de la normativa relacionado con el aumento de la edad para acceder a la pensión de vejez, dado que no contaba con el suficiente consenso y participación ciudadana; en el paro de transportadores y el cerramiento de vías públicas, se reconocieron las libertades de reunión y expresión; si bien se observó el riesgo de amenaza a los que estaban sometidos los derechos colectivos al espacio público, la tranquilidad ciudadana, y el derecho de todas las personas a la alimentación.

Se observó la necesidad de generación de empleo, dadas las tasas de subempleo y ocupación, los retos de la ley de formalización, la eliminación de las cooperativas que realizan actividades de tercerización laboral. Se reiteró la necesidad de adoptar medidas efectivas de protección a los sindicatos y a los procesos de negociación colectiva. Igualmente, se insistió en la implementación de una política de inclusión de las personas con discapacidad, instando a la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que finalmente se realizó el día 10 de mayo de 2011.

Frente al cierre en Bogotá de los servicios pediátricos en las clínicas EUSALUD y Palermo, se observó que, además de restringir la oferta de camas hospitalarias, constituye un riesgo frente al derecho a la salud de los niños y niñas, y se exhortó a las autoridades a que adopten las medidas que garanticen la prestación permanente, continua e idónea de los servicios.

2. 3. ASISTENCIA, ASESORÍA Y ORIENTACIÓN DEFENSORIAL

La Defensoría del Pueblo brinda atención oportuna a las personas, mediante la orientación, asistencia y asesoría, para contribuir a la realización de sus derechos a fin de que cese la amenaza o vulneración de los derechos humanos y se restablezca su ejercicio.

En el consolidado del Plan Operativo Estratégico en cuanto a la línea de visión 3: *Asistencia, asesoría y orientación defensorial*, relacionado con las víctimas del conflicto armado, la siguiente fue la actuación Defensorial.

Se aplicaron los Protocolos de orientación psicojurídica a víctimas: de minas antipersona y Municiones sin explotar MUSE; mujeres, niños y niñas por el delito sexual en el marco del conflicto armado; y de pueblos indígenas.

En cuanto a otros sujetos de derechos, se elaboró el Protocolo de atención diferencial a grupos étnicos, diseñado y validado.

2.3.1. La atención y trámite de quejas

Entre los meses de enero a noviembre de 2011 la Defensoría en la atención y trámite de quejas, ha recibido y tramitado 70.145 peticiones; de estas 42.304 son asesorías, 15.815 son solicitudes y

12.026 son quejas. De las 12.026 quejas; 4.055 corresponden a infracciones al derecho internacional humanitario, 2.544 violaciones al derecho a la salud, 1.018 violaciones al derecho de petición, 799 violaciones a los derechos de las víctimas del desplazamiento forzado por la violencia y 623 por violación al derecho a la integridad personal.

1) Seguimiento al proceso electoral 2011. La Defensoría encontró que hubo casos en que se afectaron a los aspirantes a cargos de elección popular de entes territoriales, los derechos a ser elegido, a la vida, la libertad, la integridad personal y a no ser desaparecido de manera forzada. Con tal motivo se tramitaron 146 quejas por violaciones a estos derechos, siendo las violaciones más recurrentes las amenazas de muerte con un total de 107, muertes violentas con 30 quejas y el derecho a la libertad con 4 quejas. Los plagiados fueron liberados por las autoridades.

2) El Observatorio de graves violaciones a los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario. Se destaca una disminución de las presuntas ejecuciones arbitrarias entre el segundo semestre del año 2010 y el primero del 2011. Respecto de las presuntas tentativas de homicidio, se observó un incremento de éstas en el mismo periodo. Ver gráficos siguientes:

2.3.2. La atención integral a las víctimas del conflicto armado interno

Se elaboró una ruta para la orientación y la asesoría de las víctimas del despojo; lo mismo el Protocolo de Acompañamiento Psicojurídico en Audiencias con énfasis en la etapa de Reparación y Sentencia; la producción y ajuste de una Guía de Orientación Psicojurídica a Víctimas de Minas Antipersonal y Municiones Sin Explotar, y la elaboración del Protocolo de orientación y asesoría para las víctimas de violaciones de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario de los pueblos indígenas.

Así mismo, se participó en cuatro escenarios que forman parte del proceso de transición a la nueva institucionalidad que diseña la ley de víctimas: en el proceso de sustanciación de solicitudes de las víctimas de restitución de tierras con un número aproximado de 1.500 solicitudes sustanciadas; con el Ministerio de Justicia y del Derecho y Acción Social se ha venido adelantando un proceso orientado a poner en marcha en 14 regiones del país los Centros Regionales de Atención y Reparación; con el apoyo de la Unión Europea y en coordinación con el Ministerio de Justicia, a través de la Corporación de Acompañamiento psicosocial y atención en salud mental a víctimas de violencia política AVRE, se está construyendo un modelo de autocuidado denominado "cuídate para cuidar a los que orientas" en tres regiones del país (Antioquia, Costa Caribe y Centro).

- **Como registro cuantitativo del proceso de asistencia, asesoría y orientación a las víctimas del conflicto armado,** se reportan las siguientes acciones:

45.522 orientaciones y asesorías individuales en la mayoría de los departamentos. En procesos de orientación grupal, se adelantaron 397 talleres psicojurídicos con 19.726 personas. Junto con la Fiscalía y Acción Social, se promovieron 52 jornadas con 4.141 personas, como también, la puesta en marcha de 42 grupos de apoyo con 627 personas víctimas (mujeres, familiares de personas desaparecidas, hijos de personas desaparecidas, o mujeres).

Se ha fortalecido el acompañamiento psicojurídico en diligencias y audiencias judiciales a las víctimas de la violencia que reclaman sus derechos dentro del proceso de justicia y paz, particularmente en las regiones de Nariño, Putumayo, Magdalena Medio, Urabá Antioqueño y Valle del Cauca. Por otro lado, se consolidó la aplicación del Protocolo de Orientación en Audiencias Judiciales, mediante la labor de profesionales en psicología y en derecho para el proceso judicial a la espera de acreditación y reparación integral.

2.3.3. Gestión defensorial frente al desplazamiento forzado

Se ha atendido a más de 45.000 mil personas de manera directa; se realizaron 3.600 asesorías especializadas; se apoyó el trámite de 1.100 quejas; se elaboraron 170 tutelas en favor de la población desplazada; más de 1.000 derechos de petición; se activó 15 veces el mecanismo de búsqueda urgente; se recibieron más de 950 declaraciones de desplazamiento por parte del equipo de la Oficina de coordinación al desplazamiento forzado (información parcial de acuerdo al total de la entidad), y finalmente, se realizaron más de 200 talleres de capacitación sobre los derechos de la población desplazada.

Se hizo seguimiento al desplazamiento en zonas de frontera y se brindó acompañamiento a las comunidades afectadas. Se elaboró un informe sobre desplazamiento en la frontera colombo ecuatoriana, y se avanza en la suscripción de un convenio con la Defensoría del Ecuador para desarrollar un trabajo conjunto

Gestiones especiales:

- *En materia de tierras y retornos.* Se ha hecho seguimiento y acompañamiento aproximadamente a 40 procesos de retorno y reubicación, algunos sobre restitución de tierras de la población víctima del desplazamiento.

- *En cuanto a jornadas descentralizadas de atención defensorial.* Se ha venido impulsando una estrategia de atención descentralizada a víctimas del conflicto; en total de 56 jornadas en 21 departamentos en las que se han atendido a más de ocho mil personas.

- *En el seguimiento de espacios interinstitucionales de política pública (Comités y mesas locales y departamentales de atención al desplazamiento forzado).* En la región Caribe, en los Andes, en las zonas de Frontera y la zona Pacífica, se ha participado e incidido para garantizar y propender por la atención integral de las víctimas de desplazamiento forzado. Al mes de noviembre, la Defensoría del

Pueblo ha participado en aproximadamente 360 comités locales y departamentales de atención Integral al desplazamiento forzado, en 23 departamentos, y más de 100 municipios focalizados.

2.3.4. La gestión defensorial en favor de los derechos de la niñez y de la mujer

- a. Se acompañó el proceso de construcción de la Política Pública Nacional de Equidad de Género para las mujeres; especialmente se ha hecho seguimiento para garantizar la participación efectiva de las mujeres en los ámbitos nacional y local.
- b. Se elaboraron conceptos, se hizo seguimiento, se ha brindado asesoría y se han hecho intervenciones en casos de violencia sexual infantil (Bogotá, Arauca, Bajo Atrato y Valle del Cauca), de ablación genital infantil en una comunidad indígena (Risaralda); se promovieron actividades de protección y prevención de reclutamiento infantil (Tolima), sobre violencia infantil en el ámbito educativo (Bogotá), con el fin de propender por un acceso efectivo a la justicia por parte de las víctimas.
- c. Igualmente, se dio continuidad a la experiencia piloto de seguimiento y acompañamiento psicosocial y jurídico en casos de violencia contra mujeres y Niños, Niñas y Adolescentes (iniciada en 2010), para la identificación de obstáculos en el acceso a la justicia, y para el fortalecimiento de la participación de las víctimas en los procesos de restitución de derechos.
- d. En cumplimiento de las leyes 1257 de 2008, 1098 de 2006 y 1448 de 2011 que consagran el derecho de las mujeres y NNA víctimas a recibir asesoría, orientación y asistencia técnica legal, de forma gratuita, inmediata y especializada, la Defensoría ha iniciado un proceso de adecuación institucional.

- e. Dentro de la estrategia de fortalecimiento institucional, se han iniciado con la ESAP, acciones para el diseño y puesta en marcha del “Plan de formación integral para la incorporación del enfoque de género y de derechos humanos de mujeres y NNA”, dirigido a los servidores de la Defensoría del Pueblo.
- f. Se impulsó el Proyecto sobre “Caracterización de la violencia y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en contextos altamente militarizados”, para identificar la capacidad institucional en los departamentos de Cauca, Arauca y Guainía, adelantar actividades de prevención, difusión y garantía del acceso de las víctimas a la justicia, así como de las dinámicas familiares, sociales y comunitarias en torno a este delito. Con estos procesos locales se identificaron prácticas discriminatorias que favorecen el abuso y la explotación sexual.

2.3.5. La gestión defensorial en favor de los pueblos indígenas y minorías étnicas

La Defensoría del Pueblo acompaña y ha hecho seguimiento a la situación de 66 comunidades indígenas con acciones centradas en los procesos de consulta previa en el marco del Auto 004, con los pueblos indígenas: emberá chamí, los ette ennaka –chimila-, los yukpa, emberá katío, los kichwa, inga, koreguaje, kofán, siona, los jiw –guayabero- y sikuani, los awá, emberá katío del Urabá chocoano, tule y kuna, los macaguan y las comunidades ubicadas en el territorio de betoyes (departamento de Arauca).

Así mismo, se coadyuvó en favor de las comunidades negras constituidas en el Consejo Comunitario de Cocomopoca (municipios de Bagadó, Atrato, Lloró y Cértegui - Chocó), que en 12 años no habían obtenido el título colectivo de su territorio; se atendió la situación de desplazamiento de las familias que habitaban los predios de la Hacienda Bellacruz (Cesar) generada por la amenazas e incursión paramilitar; como también se atendió el caso del

asentamiento de Ovejas (Sucre) y se acompaña a las comunidades campesinas que reclaman restitución de tierras en el sur de Bolívar, (tales como Las Pavas, Peñaloza , El Garzal y Si Dios Quiere.)

2.3.6. Gestión sobre otros asuntos especiales:

En el trámite de quejas sobre asuntos penitenciarios y según la trascendencia o gravedad del caso, se abrieron cincuenta (50) expedientes para su respectivo seguimiento.

Actividades del Programa de salud: En las actividades del Programa de Salud se hizo acompañamiento a la *Comisión de Regulación en Salud* (CRES) en algunas ciudades del país en el proceso de Participación ciudadana para la actualización del POS.

2.4. EL ACCESO A LA JUSTICIA

La acción defensorial, de acuerdo con la ley, promueve el acceso a la justicia de los habitantes del territorio nacional e impulsa la realización de este derecho de los colombianos y colombianas en el exterior. Realiza de oficio o a instancia de parte, acciones públicas en defensa de la Constitución Política y de los derechos fundamentales y colectivos. Presta el servicio de defensoría pública para garantizar el acceso a la justicia y la defensa de los derechos fundamentales, de acuerdo con la ley.

En el consolidado de la línea de visión 4: En cuanto al Acceso a la justicia de las víctimas del conflicto armado, la actuación defensorial fue la siguiente:

Se elaboró el Informe sobre la implementación a nivel nacional de los lineamientos y criterios de articulación del servicio de defensoría pública – para garantizar la representación judicial a víctimas de la violencia; y se elaboraron los programas de representación judicial y

extrajudicial para menores víctimas (Ley 1098 de 2006), así como para mujeres víctimas (Ley 1257 de 2008) de la violencia.

En cuanto a otros sujetos de derechos Se elaboraron los indicadores y herramientas para la medición de la calidad de la prestación del servicio de Defensoría Pública (Desempeño y evaluación de los Defensores Públicos); se adoptó el Programa del servicio de investigación forense y se implementó el nivel de Inducción en el campo virtual de la Escuela de Defensoría Pública.

2.4.1. En cuanto a Recursos y Acciones Judiciales.

La Defensoría del Pueblo en cumplimiento de responsabilidades legales durante el último año, por conducto del Fondo para la defensa de los derechos e intereses colectivos, ha realizado pagos de indemnizaciones reconocidas en fallos judiciales de Acciones de Grupo (Cuadro N° 1), a 792 familias beneficiarias, por valor de \$21.000 millones de pesos; y ha impulsado, publicando avisos y financiando pruebas periciales ordenadas por jueces, a 270 acciones populares por valor de \$150 millones de pesos.

a. El Registro público de acciones populares y de grupo, Ley 472 de 1998, artículo 80.

En la plataforma del Registro, acumulados a nivel nacional, se encuentran 24.040 acciones populares; los temas de mayor relevancia han sido los relacionados con agua potable, el medio ambiente y el espacio público, y 483 acciones de grupo.

b. La Comisión de búsqueda de personas desaparecidas - Presidencia y Secretaría técnica.

Se viene participando con observaciones en el Senado, de los proyectos de ley, "Alerta Luis Santiago", Ley de Ausencia y SAT sobre menores desaparecidos.

Con el objeto de sensibilizar sobre el alcance del delito de desaparición forzada y de viabilizar las actividades de la Comisión, se realizaron cinco (5) documentales para televisión y cine, relacionados con 1) El Mecanismo de Búsqueda Urgente - MBU, 2) El Registro Nacional de Desaparecidos RND 3) El Plan Nacional de Búsqueda PNB 4) la Administración de Bienes y 5) la Presentación de la CBPD.

c. Peticiones de insistencia ante la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales.

Con fundamento en el artículo 33 del decreto 2591 de 1991 y la Resolución 638 de 2008, el Defensor del Pueblo tiene la facultad de insistir ante la Corte Constitucional respecto de aquellos expedientes contentivos de una acción de tutela que hayan sido excluidos de su revisión correspondiente por esa alta corporación.

De las 2331 solicitudes radicadas, 1274 de las revisadas, o sea el 54.66%, fueron estudiadas; de ellas 940 no fueron consideradas para insistir y obtuvieron una respuesta con concepto pedagógico que ilustra los alcances del mecanismo de la acción de tutela y los derechos involucrados en el caso. Igualmente, se registra que 1057 peticiones no fueron estudiadas debido a que los peticionarios no allegaron los documentos requeridos para el estudio de fondo o lo hicieron de manera extemporánea.

Para el año 2011, se encuentra que el derecho al debido proceso, es el derecho más invocado en las peticiones de insistencia.

2.4.2. La Defensoría Pública

a. Prestación del servicio en el Programa Penal Acusatorio

Durante el periodo de enero a noviembre de 2011 se han recibido 75.702 solicitudes de prestación del servicio para el Programa Sistema Penal Acusatorio (SPA), de las cuales han sido asignadas 75.049 a los defensores públicos, lo que equivale a un 99.14%. (Ver Ilustración 2.4.2.1).

Ilustración 1. Prestación del servicio en el Programa Penal Acusatorio

De las 75.049 asignaciones, 46.063 corresponden a usuarios capturados y 28.986 a usuarios en libertad. Igualmente, se adelantaron con defensores públicos las siguientes audiencias:

b. Beneficios Administrativos

Prestación del servicio en el Programa de Beneficios Administrativos y Judiciales para personas condenadas. Decreto 1542 de 1997

En este programa se han recibido 14.954 solicitudes del servicio, de las cuales han sido asignadas 10.025 para realizar trámites administrativos o judiciales, lo que equivale a un 67.04% de atención.

Durante este periodo se reporta lo siguiente:

Programas no penales

El área no penal se encuentra conformada por los programas de Administrativo, Civil-Familia, Labora y Casas de Justicia, en donde el

comportamiento en la prestación del servicio de defensoría se resume en el siguiente cuadro:

Ilustración 2. Prestación del servicio de defensoría pública en el programa del área no penal.

2. 5. PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

En el consolidado del Plan Operativo Estratégico de la línea de visión 5: *Prevención y protección de los derechos humanos*, relacionado con las víctimas del conflicto armado, la actuación defensorial fue la siguiente:

Se elaboraron los informes de: riesgo y notas de seguimiento y el balance de la participación del SAT en los procesos de coordinación y articulación con instituciones del Estado, para mejorar las políticas de prevención y la respuesta ante la advertencia de riesgos para la población civil. Se implementó el protocolo de seguimiento a la respuesta estatal y se diseñaron Mapas de riesgo regionales y macroregionales, y estrategias de prevención de manera colectiva.

2.5.1. La gestión del SAT en materia de advertencia y prevención

La Defensoría del Pueblo en materia de monitoreo y verificación de información durante el periodo de enero a noviembre de 2011 le hizo observaciones a 305 municipios en 29 departamentos del país. Cuarenta y seis (46) situaciones de riesgo fueron advertidas, correspondientes a 16 Informes de Riesgo y 30 Notas de Seguimiento. En el total de situaciones de riesgo advertidas, la

Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas–CIAT⁵, que coordina el Ministerio del Interior, ha declarado la Alerta Temprana que ha permitido la adopción de medidas de prevención y protección por parte de las autoridades competentes del Estado.

Ilustración 3. Situaciones de riesgos advertidos

-. Las situaciones de riesgo advertidas cubren población y territorio de 99 municipios de 16 departamentos del país, que se identifican en el mapa No. 1. Los departamentos con el mayor número de municipios advertidos en riesgo son, en su orden: Nariño, Chocó, Cauca, Caquetá, Córdoba, Meta, Norte de Santander, Arauca, Atlántico, Bolívar, Valle del Cauca, Sucre, Huila, Cundinamarca, Cesar, y finalmente Antioquia.

Ilustración 4. Municipios donde el SAT advierte riesgo para la población civil

Ilustración 5. Situaciones de riesgo advertidas por actor fuente de la amenaza

La Defensoría en el proceso de prevención del desplazamiento y la protección de víctimas de este fenómeno hace presencia permanente en más de 180 municipios, 23 departamentos y 3 zonas especiales (Magdalena Medio, Ocaña y Urabá) del país que se encuentran afectados por diferentes factores de riesgo en el marco de la dinámica de la confrontación armada.

⁵ A partir de la publicación del Decreto 2780 de 2010 se cambió la denominación del CIAT, pasó de llamarse Comité Interinstitucional de Alertas Tempranas como estaba definido en el Decreto 2862 de 2007, a Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas y redefinió su estructura y funcionamiento.

2.6. CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y DEL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

La Defensoría del Pueblo adelanta programas de promoción y divulgación dirigidos a sujetos de especial protección constitucional, servidores públicos, autoridades municipales y departamentales, integrantes de las Fuerzas Militares, organizaciones sociales, instituciones educativas y ciudadanía en general, sobre derechos fundamentales, derechos económicos, sociales y culturales, derechos colectivos y del ambiente, sobre el derecho internacional humanitario, políticas públicas, participación ciudadana y mecanismos constitucionales para hacer efectivos los derechos.

En el consolidado del Plan Operativo Estratégico de la línea de visión 6: *Construcción de una cultura de los derechos humanos y derecho internacional humanitario*, con relación a otros sujetos de derecho, la actuación defensorial ha sido la siguiente:

Se capacitaron en DDHH a internos de establecimientos de reclusión; continuamos con la Cátedra Ciro Angarita; se hizo la publicación de la Revista Su Defensor y se elaboró un Protocolo sobre el derecho a la participación y el control social.

La Defensoría adelantó las siguientes actividades que se agrupan en tres bloques temáticos, así: i) acciones de promoción y divulgación, ii) publicaciones, y iii) acciones de difusión.

2.6.1. La promoción y divulgación de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario

-. **En el nivel regional** se reportaron 1.914 actividades generales de formación con 123.665 personas beneficiadas, en la modalidad de talleres, conferencias y foros. En asocio de la Procuraduría General de

la Nación-Instituto de Estudios del Ministerio Público, se desarrolló el Programa de Capacitación en derechos humanos a los personeros municipales, con 14 talleres y se reeditó la cartilla *Guía para la rendición de cuentas de los personeros municipales 2008-2012*.

- **La Cátedra Ciro Angarita Barón.** Se adelantó una cátedra regional en Medellín cuyo tema principal fue los derechos de las víctimas en el conflicto. A nivel central se contó con la cátedra en el marco de la conmemoración del Día colombiano de los derechos humanos y de los 20 años de la Constitución Política. En el *Programa de Formación Especializada* se realizó el Seminario *Derechos Económicos, Sociales, Culturales y del Ambiente*, a funcionarios de la Defensoría.

- **La Unidad pública especializada de información en derechos humanos** (biblioteca, hemeroteca y centro de documentación), organizó, procesó y sistematizó la base de datos para ser colocada en la página web; clasificó y catalogó y sistematizó materiales de la Biblioteca. Esta unidad atendió 4.428 usuarios, 15.763 consultas y la página web 1.148.123 visitas.

En el ejercicio del control social y la participación ciudadana en los asuntos públicos, se incidió en formación de líderes, veedores y autoridades territoriales que conforman la red de control social.

El Observatorio de los mecanismos de protección para los derechos e intereses colectivos implementó en las 36 defensorías regionales la capacitación de 498 servidores para promover la investigación, difundir el conocimiento de los mecanismos de protección de los derechos colectivos y fomentar el litigio defensorial.

En políticas públicas se adelantaron 11 procesos de capacitación sobre el derecho a la alimentación, el derecho a la vivienda digna, los mecanismos de exigibilidad de los derechos humanos, con énfasis en los derechos económicos, sociales y culturales, dirigidos a autoridades

territoriales y a servidores públicos de la Defensoría. El *número de capacitados* fue de 266.

Sobre los derechos de la niñez, la juventud y las mujeres. Se instaló la Escuela de Derechos Humanos para NNA desvinculados, mediante la evaluación de los derechos a la participación, los derechos sexuales y reproductivos, la objeción de conciencia y el acceso a la justicia, con la participación de 162 jóvenes.

En cuanto a los indígenas y minorías étnicas se participó en eventos de asesoría internacional, mediante intercambio de experiencias sobre educación propia para pueblos indígenas con la Defensoría del Pueblo del Perú; así mismo, en el *Encuentro Internacional de Políticas Públicas Inclusivas para Pueblos Indígenas en América Latina*, organizado por la Comisión Andina de Juristas en Santa Cruz Bolivia.

Se realizaron cinco actividades de capacitación en derechos colectivos fundamentales de pueblos indígenas con énfasis en derechos colectivos, fundamentales e integrales con énfasis en Autonomía, Consulta Previa y Jurisdicción Especial Indígena en los departamentos del Tolima y Cauca.

En divulgación y sensibilización respecto al delito de desaparición forzada: Se realizaron cuatro (4) documentales sobre el –Mecanismo de Búsqueda Urgente, el Plan Nacional de Búsqueda, Administración de Bienes y Presentación de la CBPD; comisión de la cual la Defensoría ejerce la Presidencia y la Secretaría Técnica.

En los establecimientos de reclusión. Se adelantó el proyecto de *Promoción y protección de los derechos humanos en los establecimientos de reclusión*, que tuvo como beneficiarios directos a 4.000 internos y a unos 10.000 indirectos, aproximadamente.

En el Sistema de Defensoría Pública se implementó el campus virtual de la escuela de defensoría pública y el plan de formación con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación. Se implementó el plan de formación, en los temas *Aportes de la Psicología forense al abordaje de los delitos sexuales y Gestión Jurídica y Forense de la Prueba en el Juicio Oral*.

- **Acciones de difusión.** Se realizó el Concurso Universitario de DDHH: con la participación de 73 universidades, cuyo tema fue el derecho a la asociación y la libertad sindical.

-Publicaciones: Se presentó el *Decimoctavo Informe del Defensor del Pueblo al Congreso*, se elaboraron distintas publicaciones, como: el *Periódico Su Defensor*, el libro *Derechos fundamentales a medias e integralidad de derechos; La violencia sexual contra los niños en Bogotá y las políticas públicas de protección de cara a los derechos humanos, Cartilla manual para el trámite de beneficios administrativos y judiciales, ejecución de condena, minutas y modelos; .El procesamiento de personas ausentes en la Ley 906; la Revista La Defensa N°12 y la N° 13*. Se avanzó en el *Segundo Informe del Observatorio de Justicia Constitucional*.

De la serie derechos de los usuarios en salud se publicó: *Todo lo que usted debe saber sobre Planificación Familiar; y Todo lo que usted debe saber sobre las formas de participación en salud; el Manual de derechos y deberes de los pacientes en terapias de reemplazo renal*.

La Defensoría del Pueblo, en asocio del *Programa Integral Contra Violencias de Género y la Agencia de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer*, elaboró tres informes temáticos sobre violencias contra la mujer en las ciudades de Cartagena, Pasto y Buenaventura.

TERCERA PARTE

1. INFORME DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA CORRESPONDIENTE A LA AUDITORÍA REGULAR DE 2010.

La Contraloría General de la República, al evaluar el sistema de control interno institucional aplicó el método establecido en la *Guía de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Audite-versión 4.0*. En el desarrollo del proceso de auditaje establece dos etapas: la primera sobre la *Evaluación Conceptual* para determinar la existencia y aplicabilidad de controles en los componentes del Modelo Estándar de Control Interno–MECI; y la segunda, a través de una *Evaluación Operativa*, que mide la eficiencia en el logro de la misión y objetivos estratégicos de la entidad. En la Evaluación Conceptual estableció que el Sistema de Control Interno es adecuado, según los resultados del nivel de riesgo, que es bajo, menor al 17%:

El pronunciamiento de la Contraloría General, dice:

“El Sistema de Control Interno de la Defensoría del Pueblo en su evaluación conceptual se ubica en un rango BAJO con puntaje total de 6.4% por lo que se considera como un sistema ADECUADO, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos, los controles generales del Sujeto de control existen y se aplican”

Respecto a la *Evaluación Operativa*, la Contraloría General de la República, una vez realizadas las pruebas a los controles específicos establecidos por la Defensoría del Pueblo, determinó que son adecuados para mitigar los riesgos establecidos, siendo su pronunciamiento el siguiente:

“En cuanto a la evaluación operativa, obtuvo una calificación de 1.94 ubicándose como un sistema EFICIENTE, debido a que los controles

específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan parcialmente los riesgos para los cuales fueron establecidos”

En conclusión, la calificación definitiva del sistema de control interno, combinando los resultados obtenidos en la evaluación conceptual y la evaluación de su operatividad es de *Eficiente*.

Cumplimiento del plan de mejoramiento.

“Con base en los resultados del seguimiento del equipo auditor, el Plan de Mejoramiento suscrito por la Defensoría del Pueblo, presenta un cumplimiento del 85% y un avance del 78% a 31 de Diciembre de 2010; acorde con la información reportada por la entidad y lo verificado por el equipo auditor”.

Opinión sobre los estados contables: En cuanto a los estados contables de la Defensoría del Pueblo la Contraloría General de la República dictaminó:

“En nuestra opinión los estados contables, presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación financiera de la Defensoría del Pueblo a 31 de diciembre de 2010, así como los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptadas o prescritos por la Contaduría General de la Nación”

Fenecimiento de cuenta. El ente auditor manifestó:

“Con base en el Concepto sobre la Gestión y Resultados y la Opinión sobre los Estados Contables, la Contraloría General de la República FENECE la cuenta de la Defensoría del Pueblo, por la vigencia fiscal correspondiente al año 2010”

2. PRESUPUESTO 2012

El presupuesto aprobado para la vigencia 2012 asciende a \$ 304.216 millones; sin embargo, es importante precisar que en esta cifra se encuentra aprobado un monto de \$ 60.000 millones con destino al Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos. Estos *recursos sin situación de fondos*, son administrados y pagados por la Defensoría del Pueblo; provienen de las entidades públicas y privadas para el pago de las indemnizaciones de las acciones de grupo y, no son de la entidad.

Hecha esta precisión, el presupuesto total de la entidad es de \$ 244.216 millones, lo que representa el 13% de incremento en relación con el presupuesto de la actual vigencia. De este total, el 96% que corresponde a \$ 234.136 millones se destinan a funcionamiento y el 4% de inversión que equivale a \$ 10.080 millones.

Ilustración 6. Comparado e incrementos de la apropiación asignada 2011

3. Retos de la Defensoría del Pueblo en la implementación de la Ley 1424 de 2010 y la Ley 1448 de 2011

Mediante Ley 1424 de 2010, *“Por la cual se dictan disposiciones de justicia transicional que garanticen verdad, justicia y reparación a las víctimas de desmovilizados de grupos organizados al margen de la ley, se conceden beneficios jurídicos y se dictan otras disposiciones”*, le ha sido encomendada a la Defensoría del Pueblo la representación de las víctimas del conflicto, con el fin de salvaguardar los derechos de las víctimas individuales y colectivas a la verdad, justicia y reparación, y se brinde seguridad a los desmovilizados.

Igualmente, el Congreso de la República expidió la 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", que asigna a la Defensoría del Pueblo la responsabilidad de prestar los servicios *de orientación, asesoría y representación judicial a las víctimas*. Para tal efecto estableció que el Defensor efectúe *“los ajustes o modificaciones que sean necesarios para adecuar su capacidad institucional en el cumplimiento de este mandato”*.

Las nuevas disposiciones le establecen funciones a la Defensoría, tales como: la orientación, asesoría y representación judicial de las víctimas; la integración al Sistema Nacional de Verificación de Víctimas; el deber de realizar informes que sirvan para prevenir violaciones a sujetos de especial protección con enfoque diferencial, y adoptar las medidas necesarias que sirvan para la protección y seguridad pública, entre otros.

Por lo anterior, resulta necesario para la Defensoría del Pueblo iniciar un proceso de adecuación de su estructura organizacional, a partir de la creación de las siguientes dependencias: la Unidad de Representación judicial de víctimas, que dependerá de la Dirección del Sistema Nacional de Defensoría Pública; la Delegada para la atención defensorial a la población desplazada por la Violencia, la Delegada para la orientación y atención a víctimas, la Delegada de la Comunicación y la Información y la Unidad Nacional de Atención al ciudadano. También se busca el fortalecimiento de las dependencias ya existentes, como: la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, la Dirección Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos, la Delegada para la Evaluación del Riesgo –Sistema de Alertas Tempranas (SAT), la Delegada para los Indígenas y Minorías Étnicas y las Defensorías Regionales.

Esto implica un incremento del talento humano en la parte misional de la Entidad, en los niveles directivo, ejecutivo, profesional, técnico y administrativo, para el apoyo y desarrollo de los procesos misionales, con el fin de satisfacer la demanda del servicio. Debe tenerse en

cuenta que la actual planta de personal (1043 Servidores Públicos) de la Defensoría del Pueblo es insuficiente para implementar las leyes 1424 de 2010 y 1448 de 2011, lo cual hizo necesario un estudio de cargas de trabajo que arrojó como resultado la creación de 794 cargos, que serán provistos en tres fases, así:

Etapa 1: Para el año 2011, se incrementaron en 255 cargos. Decretos 4629 y 4628 del 7 de diciembre de 2001.

Etapa 2: Para el año 2012, se incrementarán en 332 cargos.

Etapa 3: Para el año 2013, se incrementarán en 207 cargos.

Para el efecto, se están tramitando los recursos presupuestales pertinentes para los años 2012 y 2013, ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El Defensor del Pueblo espera que con este informe de rendición de cuentas de la entidad, haya contribuido a un mayor conocimiento de la actuación defensorial y de sus retos por parte de la ciudadanía, así como del cumplimiento diligente de su misión constitucional y de las responsabilidades que le han sido confiadas en las leyes que se han venido expidiendo, en particular en favor de los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad, que requieren de especial protección.