

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS INFORME RENDICION DE CUENTAS 2012 – 2016.

En estos cuatro años de trabajo, que constituye la vigencia en la actual administración de los doctores Jorge Armando Otálora Gómez y Alfonso Cajiao Cabrera han representado para los integrantes de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas sinónimos de calidad, compromiso, dedicación y amor por el difícil trabajo de defender los Derechos Humanos.

Rápidamente comprendimos que los esfuerzos institucionales deberían destinarse a servir a la comunidad más vulnerable y por ellos recorrimos el territorio nacional cada vez que requirieron de nuestra presencia institucional, en especial, en la atención de aquellas personas cuyos derechos fueron cercenados por la ausencia de Estado.

La apertura y los cambios generados por la reestructuración de la entidad en el año 2014, se convirtieron en desafíos y oportunidades de transformación. La creación de grupos de trabajo como el de Mediación, el Grupo de Recepción y Análisis Nacional y el Defensor del Aficionado, han contribuido en el avance y desarrollo de la Política Institucional, el protocolo de actuación, el procedimiento de mediación en DDHH y DIH y en la caracterización, registro y monitoreo de los principales conflictos sociales en el país; en la elaboración de informes relacionados con vulneraciones de derechos humanos desde la perspectiva del análisis de quejas atendidas y tramitadas en la entidad, en la fijación de los criterios de recepción y análisis de peticiones a nivel nacional, y en la actualización de la tabla de derechos y conductas contenidos en el Sistema de Información Vision Web ATQ, como en la recolección y análisis de información para la elaboración de la ruta de atención con enfoque diferencial.

I. Grupo de Mediación.

1.1. Monitoreo de la Protesta y conflictividad social.

Desde enero de 2015 la Defensoría del Pueblo realiza un registro diario¹ de hechos relacionados con conflictos sociales consolidado en documentos titulados Reportes diarios de conflictos sociales. Durante 2015 y hasta el 30 de junio de 2016, la Defensoría del Pueblo elaboró 279 reportes, mediante los que logró conocer de 2861 hechos de protesta social².

¹ Estos hechos son tomados de las diferentes versiones web de periódicos de cobertura nacional y local, así como hechos advertidos en medios de comunicación alternativos, por las Defensorías Regionales, u otras fuentes.

²La protesta social es la manifestación pública de la insatisfacción de un grupo de ciudadanos organizados o no que, en ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales, expresa su inconformidad o desacuerdo con las acciones u omisiones del Estado para generar cambios o mejoras frente a situaciones que considera inaceptables o violatorias de derechos. La protesta es la expresión pública de la existencia de un conflicto social en ascenso hacia una situación de crisis.

Con base en lo anterior, se estima que en Colombia se presentaron durante ese periodo en promedio 158 expresiones de protestas sociales cada mes, siendo el mes de junio de 2016 el período con mayor número de hechos conocidos por la entidad (231). Se debe resaltar que la alta cantidad de manifestaciones de este mes, guarda una relación directa con las diversas protestas ejecutadas en el marco de la Minga agraria, étnica y popular y el paro de transporte de carga. Por otra parte, otro de los picos de protesta fue abril de 2015, situación vinculada al paro de los maestros de Fecode.

Estas protestas se han presentado en 406 municipios de los 32 departamentos del territorio nacional, siendo Bolívar (10%), Santander (8%), Antioquia, (7%) y Valle del Cauca (7%) los departamentos que concentran el mayor número de hechos; de igual forma, son ciudades como Bogotá (10%), Cartagena de Indias (7%), Barranquilla (4%), Santiago de Cali (4%) y Medellín (4%) las que han sido epicentro del mayor número de movilizaciones sociales.

En cuanto al tipo de medidas ejercidas por los manifestantes, las principales acciones entre 2015 y lo corrido de 2016 fueron los plantones o concentraciones en espacios públicos y frente a las instituciones contra las que se protesta (30%); marchas o movilizaciones (28%); los bloqueos de vías o a los accesos de instalaciones (16%); los paros o ceses de actividades (8%); protestas que han escalado a disturbios en los que por lo general interviene la fuerza pública (8%), las medidas que ponen en riesgo la integridad física de los manifestantes –huelgas de hambre, crucifixiones, encadenamientos etc.- (4%); la invasiones de tierras o predios (2%), al igual que otras, que se presentan en el siguiente gráfico.

Los sectores más activos durante este periodo han sido los grupos de vecinos de un barrio o territorio particular (18%), la comunidad educativa-docentes y estudiantes-(16%), los trabajadores sindicalizados o no (11%). transportadores (10%), ciudadanos en general (9%), grupos étnicos (6%), campesinos o personas pertenecientes al sector agropecuario (4%), personas vinculadas al sector salud (4%) y personas privadas de la libertad o sus representantes (2%).

En este sentido, los principales conflictos que han motivado la movilización de los actores sociales lo largo del año han sido los que involucran derechos laborales (19%); por la prestación de servicios y/o ejecución obras públicas (10%); asociados al transporte y la movilidad (10%); educativos (9%); por el rechazo a acciones violentas y la defensa de los derechos humanos (9%); Cuestionando o reconociendo a una autoridad o su gestión (6%); asociados a la crisis del sector Salud (5%); por el derecho a la vivienda la tierra, o el territorio (5%); Agropecuario-ruralidad- (6%), ambientales (4%); y carcelario (2%).

1.2. Principales conflictos sociales en los que ha intervenido la Defensoría del Pueblo.

a. Paro de Transporte de Carga 2015 y 2016.

El 23 de febrero de 2015 los transportadores de carga se declararon en paro debido a su inconformidad con el valor de fletes, aumento del ACPM, entre otras situaciones que

estaban afectando su estabilidad económica. Según el gobierno nacional y la ANDI esta llamada “Inmovilización por la Dignidad camionera” paralizó el 70% de las actividades comerciales del país, llevo al incremento de 40% en los precios de algunos bienes de la canasta familiar, el desabastecimiento otros, además de la pérdida de animales vivos y productos perecederos estimada en 2.500 millones de pesos, siendo los departamentos de Valle, Antioquia, Cauca, Nariño, Boyacá y Cundinamarca los más afectados.

En este sentido, Entre el 23 de febrero y el 18 de marzo, la Defensoría del Pueblo acompañó los espacios de negociación entre los líderes transportadores y el gobierno nacional, impulsando el diálogo entre las partes hasta la firma del acuerdo. Además, desde las distintas Regionales se realizó el monitoreo de la protesta, acompañamiento en los puntos de concentración, recepción y trámite de quejas, servicios de Defensoría Pública, entre otras actividades; información que se consolidó en 16 reportes.

Posterior a esto, la Defensoría del Pueblo realizó seguimiento al cumplimiento de los acuerdos mediante requerimientos sobre los avances al Ministerio del Trabajo y Ministerio de Transporte (oficios: 10-353 del 08 de mayo de 2015, 20-058 de 26 de junio de 2015, 3020-601 del 14 de julio de 2015, 10-035 del 05 de febrero de 2016), además de una reunión entre el gremio y el Defensor del Pueblo el 04 de febrero de 2016.

Ante la activación de un nuevo paro el 06 de junio de 2016, la Defensoría del Pueblo ha venido participando en la mesa de negociación buscando facilitar el diálogo entre las partes. Asimismo, se han realizado coordinaciones con las 24 Regionales donde se ubican los puntos de concentración de transportadores para adelantar acciones de garantía al derecho a la protesta pacífica, pero también los derechos de aquellos que no participan de esta inmovilización.

b. Paro FECODE.

El 26 de febrero del 2015, la Federación Colombiana de Trabajadores de la Educación – Fecode- presentó al Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Educación un pliego de peticiones³, Posteriormente y tras fallidas negociaciones entre representantes de Fecode y el Ministerio de Educación; los docentes convocaron al Paro Nacional Indefinido a partir del 22 de abril del 2015. En este contexto, las filiales de Fecode⁴ ubicadas en diferentes partes del territorio nacional iniciaron masivas jornadas de protesta.

En el marco de la protesta, en donde se vio afectada la educación de miles de estudiantes en el territorio colombiano, el señor Defensor del Pueblo, instó a las partes (FECODE – Gobierno Nacional) para que retomaran el diálogo, de este modo el día 30 de abril, se instaló la mesa de negociación, que luego de 6 días, dio como resultado la firma de un documento con ocho acuerdos, levantando de esta forma el paro de educadores que

³ FECODE. Pliego de Peticiones del Magisterio Colombiano 2015. [en línea] http://adida.org.co/pdf/2015/cartilla_pliegopeticiones2015.pdf [citado el 15 de enero de 2016]

⁴ A través de la Circular Numero 20, El Comité Ejecutivo de FECODE, se dirige a los sindicatos filiales del país, dando directrices sobre las tareas a seguir en el marco del Paro Nacional del Magisterio.

completaba 16 días. Durante el paro, el nivel nacional y las 36 Defensorías Regionales, realizaron el seguimiento de la situación consolidado en cinco informes.

La Defensoría del Pueblo en su papel de veedor de los acuerdos, ha realizado varias acciones encaminadas al seguimiento de los mismos, el primero de ellos fue la participación en el mes de junio de 2015 de una mesa de seguimiento; posteriormente se requirió formalmente y por oficio⁵ al Ministerio de Educación, con el objeto de que se rindiera información sobre el cumplimiento de los dos primeros acuerdos.

Igualmente en el año 2016 el magisterio de educadores ha manifestado sus inconformidades debido a los presuntos incumplimientos de los acuerdos por parte del Ministerio de Educación, de esta forma el 1ro de junio se declararon los maestros en paro nacional por 24 horas, posteriormente el Comité Ejecutivo de Fecode declaró un “*rompimiento de diálogos por incumplimiento de los acuerdos*”, ante estos acontecimientos la Defensoría del Pueblo se reunió con los maestros con a fin de escuchar sus preocupaciones, las cuales fueron recogidas y trasladadas mediante oficio de fecha 23 de junio al Ministerio de Educación. Finalmente el día 27 de junio, la Ministra de Educación convocó a las directivas de Fecode a una reunión, en la cual la Defensoría del Pueblo intervino e instó a las partes a retomar las vías del diálogo; de esta forma se evitó se volvieran a declarar un paro indefinido de maestros que afectara la educación de los niños, niñas y adolescentes del país.

c. Cumbre Agraria, Étnica y Popular.

Como resultado de resultado de los paros de 2013 y 2014, el gobierno colombiano y la Cumbre Agraria, Étnica y Popular firmaron un acuerdo que tuvo como resultado la promulgación del decreto 870, que creo una instancia de coordinación en la que participa la Defensoría, en el seguimiento a los temas de DDHH, que llevo durante dicho año a la instalación de Mesas Regionales en las participaron las Defensorías Regionales. Además se realizaron durante este mismo periodo 12 misiones de verificación de violaciones de DDHH.

En 2015, la Defensoría participó de 12 reuniones, en las que en varias ocasiones los miembros de la Cumbre Agraria fueron reiterativos en que frente a lo acordado el 9 de mayo de 2014, continuaban los incumplimientos por parte de las diferentes dependencias del Gobierno. Así mismo alertaron constantemente sobre la situación de recrudecimiento de la situación de DDHH y falta garantías para los integrantes de sus organizaciones sociales.

Bajo este contexto, la Cumbre Agraria decidió reactivar su movilización que se consolidó en la Movilización Nacional Popular por la Dignidad y la Paz, entre agosto 29 y el 6 de septiembre de 2015. Para lo que se solicitó apoyo y acompañamiento a la Defensoría del Pueblo. Bajo la respuesta afirmativa a los peticionarios, el Vicedefensor del Pueblo emitió el memorando 10-007 de 2015 dando lineamientos para la actuación defensorial de las 23 Regionales en las que se adelantarían las marchas y movilizaciones de aproximadamente

⁵ Oficio 10/476 del 08 de julio de 2015, dirigido a la Dra. Gina María Parody D´Echeona, Ministra de Educación.

5.000 integrantes de la Cumbre Agraria⁶. Durante la jornada de protesta, se realizó el debido acompañamiento y se dio trámite a las denuncias realizadas por las organizaciones que integran la Cumbre Agraria o casos que conoció (32 en total); gestiones que se consolidaron en un informe entregado a representantes de este movimiento.

Durante el primer semestre de 2016, la Defensoría del Pueblo además de la interlocución permanente con los líderes de la Cumbre Agraria, ha participado en cuatro (4) reuniones de seguimiento: una sesión plenaria de la Mesa Única Nacional y tres subcomités de Garantías y Derechos Humanos, donde se ha escuchado a los líderes, dando trámite a sus denuncias. Igualmente, la institución realizó un informe de balance del Cumplimiento de los Acuerdos entre el gobierno y la cumbre, encontrando que a mayo de 2016 se había dado cumplimiento a un 35% de los mismos por parte de las instituciones del gobierno el 65% restante está en proceso de cumplimiento.

Por otra parte, en atención a la nueva convocatoria del paro denominado “Minga Agraria, Étnica y Popular” que inició el 30 de mayo, El Defensor del Pueblo trazó las directrices para el monitoreo, atención y seguimiento de la movilización para la institución a través de los memorandos 10/30 del 23 de mayo de 2016 y 148 del 27 de mayo de 2016; de igual manera, se moderaron y facilitaron espacios en las mesas de negociaciones habilitadas en el departamento del Cauca y otras regiones del país, con lo que se logró la firma de acuerdos que dieron por levantado el paro el 12 de junio. Toda la información sobre el desarrollo día a día de la protesta fue consolidada en un informe de seguimiento a la movilización y acciones defensoriales, que fue entregado a las organizaciones participantes de la Cumbre Agraria Étnica y Popular.

d. Otros conflictos sociales:

- a. Entre 27 de noviembre y el 01 de diciembre de 2014, la Defensoría del Pueblo incidió para la atención de la crisis presentada por la toma de las instalaciones del Ministerio del Interior por parte de un grupo de mujeres de comunidades negras del Norte del Cauca. Dicho proceso, en coordinación con otras entidades, permitió la salida de las mujeres de estas instalaciones y la construcción de una mesa de negociación.
- b. Durante 2014, la Defensoría del Pueblo asesoró y acompañó a los trabajadores de la empresa SERVICOOKA, contratista de Avianca, que reclaman garantías laborales. A través de la Mediación se logró la salida de estos trabajadores de las instalaciones del aeropuerto.
- c. Incidencia y mediación en el levantamiento del paro cívico de pobladores y comunidades negras de 12 a municipios del pacífico nariñense y caucano. Logrando el levantamiento del paro y la firma de un acuerdo.
- d. Se participó y acompañó a las comunidades y al gobierno durante el paro campesino de 2014 ocasionado por el incumplimiento del gobierno de acuerdos relacionados con derechos económicos y sociales, las fumigaciones áreas de

⁶ COLOMBIA INFORMA, [ESPECIAL]Inició movilización de campesinos, indígenas y afros en Bogotá, 31 de agosto de 2015 [en Línea], <http://www.colombiainforma.info/mov-sociales/pueblos/2703-especial-inicio-movilizacion-de-campesinos-indigenas-y-afros-en-bogota> [citado el 18 de enero de 2015]

- cultivos ilícitos y la política energética. Como resultado de esto, cuatro ministerios firmaron acuerdos con las comunidades.
- e. El 28 de mayo 2015, campesinos procedentes del Catatumbo tomaron las instalaciones de la sede nacional de la Defensoría del Pueblo, por lo que se estableció comunicación con los líderes, logrando que se diera un espacio de diálogo, donde sus voceros se reunieron con el señor defensor, quien escuchó sus peticiones de intermediar ante el gobierno nacional para resolver sus inquietudes sobre el incumplimiento de acuerdos suscritos en 2013. Adicionalmente, miembros del grupo llevaron la secretaria técnica de dicho espacio de diálogo.
 - f. El día 06 de mayo de 2015 en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, directamente el señor Defensor instaló y facilitó la negociación entre las directivas de la Universidad Nacional y un grupo de trabajadores agrupados en el Comité Pro-Mejora Salarial, gracias a esta actividad, se logró la firma de un acuerdo para la instalación de un comité de verificación, cuya establecimiento tuvo lugar el 08 de mayo del mismo año en la Defensoría. Adicionalmente, la entidad ha realizado seguimiento al cumplimiento de este acuerdo y ha dado respuesta a los diferentes requerimientos de las partes.
 - g. El 8 y 9 de junio de 2015, en la Universidad del Tolima se presentaron disturbios entre estudiantes y policía que dejaron como saldo cuatro jóvenes heridos, uno de ellos en coma inducido, al parecer por armas no letales de agentes del ESMAD. Afectando además, el normal desarrollo de las actividades académicas de 35.000 estudiantes. A solicitud de estudiantes y de la Universidad, la Defensoría del Pueblo intervino este conflicto, logrando el cese de las acciones violentas y solicitando la investigación y sanción de los responsables por los hechos, igualmente facilitó un espacio de diálogo con estudiantes y entes gubernamentales tendiente a la búsqueda de acuerdos para la realización y tratamiento de las protestas estudiantiles
 - h. El 10 de septiembre de 2015 y con motivo de la toma del Puente del Aéreo del Aeropuerto El Dorado de Bogotá, por parte de un grupo significativo de desplazados del conflicto social y armado, la Defensoría intervino en el conflicto, aportando en la culminación de la protesta con un acuerdo entre las partes y el desalojo pacífico de las instalaciones.

De esta manera “La Defensoría del Pueblo ha estado y seguirá atenta al acompañamiento de cada una de estas protestas, en el entendido de que son parte de un derecho constitucional que debe ser respetado y garantizado dentro del marco legal. En este sentido, la Entidad rechaza las vías de hecho que derivan en vulneraciones a las libertades fundamentales de otras personas ajenas a los movimientos sociales, y enfatiza en la necesidad de fortalecer los mecanismos de concertación para evitar que estos crecientes brotes de inconformidad tengan consecuencias para la movilidad y el abastecimiento de los colombianos”.

2. Participación en Comités.

2.1. Grupo de Valoración Preliminar –GVP- y Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendaciones de Medidas –CERREM.

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas ha participado, con voz y sin voto, en el Grupo de Valoración Preliminar –GVP- y en el Comité de Evaluación de Riesgo y recomendaciones de Medidas –CERREM-, en aras de prevenir las violaciones de los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de defensores y defensoras de derechos humanos, líderes sociales y de tierras, víctimas de desplazamiento, docentes, sindicalistas, periodistas, servidores públicos, entre otra población objeto de protección.

Durante la vigencia 2012-2016, asistió y participó en más de 329 sesiones ordinarias convocadas por las secretarías técnicas de dichos comités. En estos espacios, en garantía de los derechos fundamentales, ha efectuado recomendaciones a la Unidad Nacional de Protección – UNP relacionadas con dar celeridad a los procesos de estudio de nivel de riesgo, y a la implementación de las medidas de protección; la aplicación de mecanismos y protocolos técnicos para la valoración de riesgo, entre otros aspectos, dar enfoque diferencial y las presunciones constitucionales de riesgo, contextos de población y territorio.

Durante la citada vigencia, la Unidad Nacional de Protección ha realizado 31.100 evaluaciones de riesgo, los casos ponderados con nivel de riesgo extremo fueron 55, extraordinarios 17.398 y ordinarios 10.298, lo que significa que más del 58% de la población fueron evaluados con riesgo extraordinario.

2.2. Proceso Electoral: La Defensoría del Pueblo en seguimiento especial a las garantías para la participación democrática en las elecciones ordinarias y extraordinarias como: Elecciones atípicas, Elecciones de Congreso y Parlamento Andino, Presidente y Vicepresidente, Revocatorias de Mandato, Elecciones de Autoridades locales, consultas de partidos y Popular y Juntas de Acción Comunal, durante la vigencia 2012-2016, participó activamente en 40 procesos electorales, monitoreando y realizando el acompañamiento en ejercicio y función de Ministerio Público en el control y vigilancia en los diferentes puestos y mesas de votación en todo el territorio nacional, teniendo en cuenta lo establecido en el inciso segundo del artículos 2º, 113 y 118 de la Constitución Política de Colombia.

De igual manera y como invitada permanente en la Comisión Nacional para la Coordinación y Seguimiento del Proceso Electoral, asistió a 73 sesiones, 12 reuniones de la Unidad de Recepción Inmediata para la Transparencia Electoral – URIEL donde se recepcionó y tramitó ante las entidades competentes 2.410 quejas por presuntas irregularidades en los procesos electorales, dentro de la plataforma URIEL.

2.3. Comité Operativo para la Dejación de Armas – CODA. La Defensoría del Pueblo hace parte del Comité Operativo para la Dejación de Armas, órgano encargado de evaluar la pertenencia del desmovilizado a un grupo subversivo, su abandono voluntario de la organización y su voluntad de reincorporación⁷, dentro de esta participación en el

⁷ Parágrafo 1º del art. 3 de la Ley 1421 de 2010. De conformidad con las normas del Derecho Internacional Humanitario, y para los efectos de la presente ley, se entiende por grupo armado organizado al margen de la ley, aquel que bajo la dirección de un mando responsable, ejerza sobre una parte del territorio un control tal que le permita realizar

proceso de desmovilización voluntaria e individual de integrantes de grupos insurgentes, y con el concurso de la Fiscalía General de la Nación, los Ministerios de Justicia y del Derecho, de Defensa Nacional, la Agencia Colombiana para la Reintegración y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, durante la pluricitada vigencia, se ha certificado la desmovilización individual de 5.175 personas certificadas, 4052 mayores de edad, de éstas, 3.933 son hombres y 1.242 mujeres. En lo que corresponde a Niños, Niñas y Adolescentes se tiene que 1.123 son menores de edad, lo que equivale al 22% del total de la desmovilización individual de 2012 – 2016.

Cifra que preocupa al Defensor del Pueblo pues refleja la utilización de Niños, Niñas y Adolescentes en los grupos armados organizados al margen de la ley.

3. Área de Investigación. Conforme a lo preceptuado en el artículo 15. Numeral 3 del Decreto 025 de 2014, una de las competencias atribuidas a esta Dirección Nacional es la de “proyectar informes, recomendaciones y observaciones que frente a violación o amenazas de derechos humanos corresponda presentar al Defensor del Pueblo, conservando la coherencia de una doctrina defensorial unificada en los temas de su competencia”, entre otras. Frente a esta competencia la Dirección ha adelantado varios ejercicios de investigación a través de la perspectiva de atención y trámite de peticiones identificando las amenazas por vulneración de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, información que ha servido para que el Defensor del Pueblo a través de la Magistratura Moral realice las respectivas recomendaciones, observaciones y denuncias.

Los informes que la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas ha adelantado son:

3.1. Reconocimiento de las pensiones de invalidez para víctimas del conflicto armado. En donde se quiere impulsar el cumplimiento de las obligaciones legales de las entidades en el marco de la reparación integral y el restablecimiento de los derechos de las víctimas, conforme a lo preceptuado en la legislación colombiana.

3.2. Observaciones y Recomendaciones al Programa de Protección de Sujetos de Especial Protección del Estado en Colombia. En el cual se realizó sendas observaciones encaminadas a identificar situaciones que pueden dificultar el desarrollo de la función misional de la Unidad Nacional de Protección, con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los beneficiarios actuales del programa, así como de los ciudadanos que solicitan la protección del Estado y que son parte de las poblaciones objeto del mismo.

Dentro de las situaciones identificadas se relacionan: Dificultades de acceso al programa de protección, tratamiento extemporáneo a los solicitantes, exigibilidad de requisitos adicionales a los establecidos, aplicación de protocolos y mecanismos técnicos para la valoración de riesgo, como el enfoque diferencial precisamente para estos casos,

operaciones militares sostenidas y concertadas. En ningún caso podrán establecerse órdenes especiales de localización a la Fuerza Pública para la creación específica de zonas de ubicación o de despeje de cualquier parte del territorio nacional.

dificultades en el seguimiento de medidas y demoras en las evaluaciones por temporalidad, entre otros.

3.3 Deficiencias en Redes Eléctricas. Informe en el cual se identificó la problemática por fallas en las instalaciones y/o mantenimiento de las redes eléctricas en el país, donde del registro de quejas interpuestas por los ciudadanos muchos de ellos organizados y representados por las Juntas de Acción Comunal, reclaman por la extensión de redes eléctricas y su ineficiente expansión hacia la cobertura del servicio público de energía eléctrica.

Denunciados riesgos latentes en la instalación de postes eléctricos, redes y transformadores que ponen en riesgo la vida, la integridad personal y seguridad de la comunidad, De la verificación realizada por la Defensoría del Pueblo se han logrado identificar las siguientes problemáticas a nivel nacional:

- a. Postes en materiales inadecuados para la prestación del servicio.
- b. Instalaciones eléctricas improvisadas.
- c. Perturbaciones de redes eléctricas en vías y viviendas, por malas instalaciones del cableado.
- d. Falta de mantenimiento de las redes, transformadores y postes de energía.
- e. Falta de cobertura del servicio público de alumbrado- energía eléctrica.

3.4. Transporte Público en Colombia: de la Insatisfacción a la Ilegalidad. En el cual se identificaron las condiciones en que se presta el servicio de transporte público terrestre a nivel nacional, las cuales han permitido la consolidación del transporte ilegal y vulneran o ponen en situación de riesgo la garantía y la protección de los derechos fundamentales de la población colombiana en los entornos rurales y urbanos, cabe mencionar que este informe fue enviado a las autoridades territoriales para que se tuviera en cuenta las observaciones dentro de los planes de desarrollo.

3.5. Intervenciones Estéticas y Cirugías Plásticas Ilegales: Afectación de Derechos Humanos. Observaciones respecto a la falta de dinámicas reales de inspección y vigilancia, normas que regulan y reglamentan las actividades legales permitidas en tratándose de cirugías estéticas son muy débiles, falta de campañas de sensibilización para reducir atención en sitios clandestinos, vulneración de derechos fundamentales en personas por factor de género.

4. Grupo Defensor del Aficionado. El Grupo del Defensor del Aficionado de la Dirección, ha participado en 29 Comisiones Técnicas Nacionales para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol y 2 Video Conferencias, espacios en los que la Defensoría ha colaborado en la construcción del proyecto de reglamento para la Comisión Nacional y la Comisión Técnica, del Plan Modelo de Emergencia y Contingencia para Estadios.

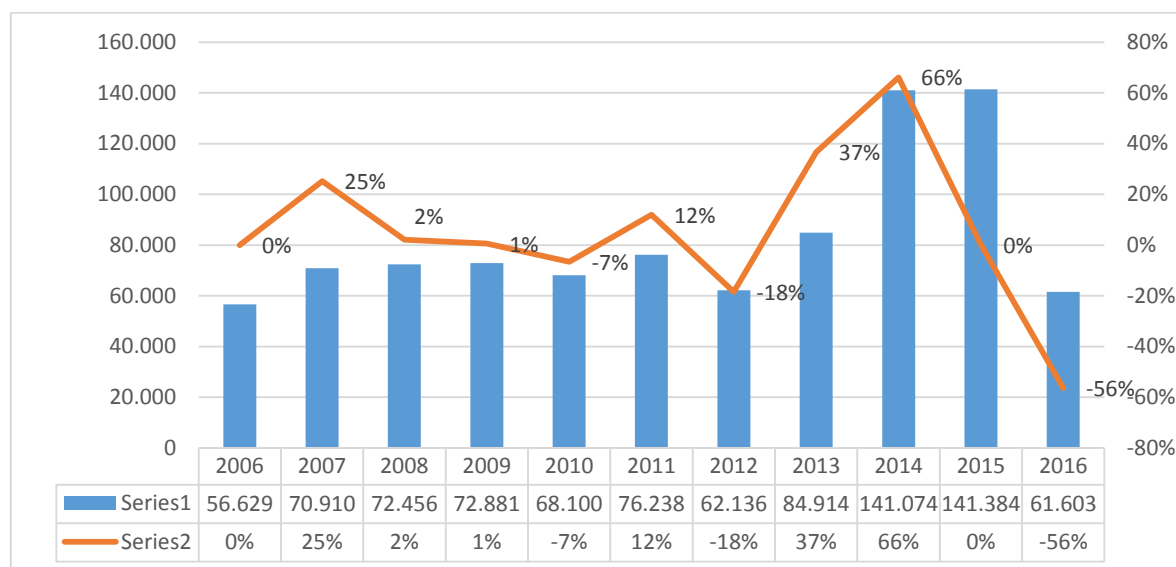
Actualmente el grupo apoya a la Subcomisión de Convivencia en la elaboración de un modelo de organización para las barras futboleras. La Dirección coordina con los servidores públicos delegados en las Defensorías Regionales, la participación en los Comités Locales y su presencia en los Puestos de Mando Unificado, donde la Defensoría

actúa como órgano de control y vela por los derechos de los aficionados mediante las recomendaciones que efectúa para garantizar la seguridad, comodidad y convivencia de los asistentes a los escenarios deportivos como de las demás personas que se afectan por la realización de los partidos de fútbol.

5. Seguimiento al proceso de atención de las defensorías regionales. 5. Seguimiento al proceso de atención de las defensorías regionales.

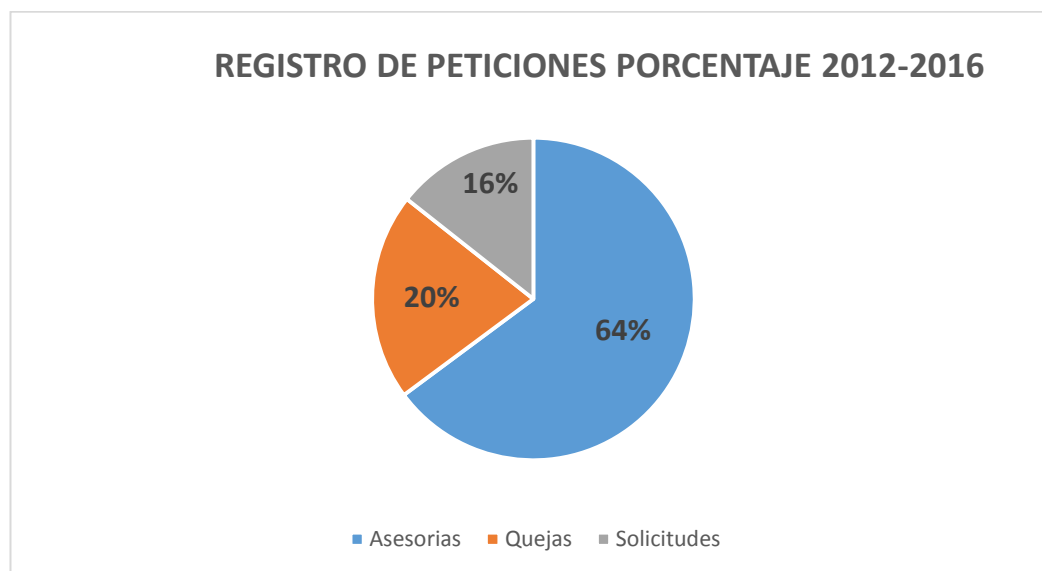
El registro de gestión durante el cuatrienio 2012-2016, que reporta la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, es el más alto en la historia de la Entidad, tomando como punto de comparación los diez últimos años⁸, conforme muestra el siguiente gráfico:

Comparativo reportes anuales de peticiones atendidas y tramitadas por la Defensoría bajo la orientación y control de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas. Años 2006–2016



⁸ Ver Informes del Defensor del Pueblo al Congreso de la República; en: Décimo tercer Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XIII enero a diciembre de 2005, Bogotá, D. C., 2006, pág. 39; Décimo Cuarto Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XIV enero a diciembre de 2006, Bogotá, D. C., 2007, pág. 33; Décimo Quinto Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XV enero a diciembre de 2007, Bogotá, D. C., 2008, pág. 35; Décimo Sexto Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XVI enero a diciembre de 2008, Bogotá, D. C., 2009, pág. 103; Décimo Séptimo Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XVII enero a diciembre de 2009, Bogotá, D. C., 2010, pág. 83; Décimo Octavo Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XVIII enero a diciembre de 2010, Bogotá, D. C., 2011, pág. 79; Décimo Noveno Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XIX enero a diciembre de 2011, Bogotá, D. C., 2012, pág. 79; Vigésimo Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XX enero a diciembre de 2012, Bogotá, D. C., 2013, pág. 269. Vigésimo primer Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República XXI enero a diciembre de 2013, Bogotá, D. C., 2014, pág. 53.

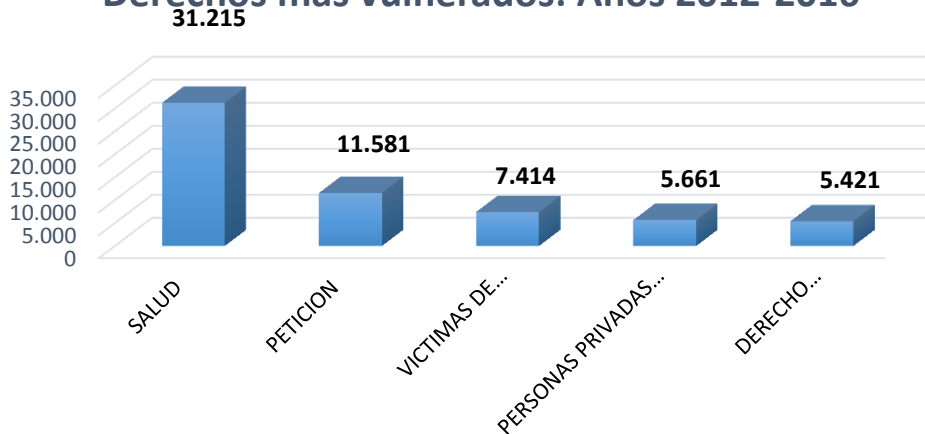
Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2012 al 30 de Junio de 2016, la Defensoría del Pueblo registra un total de 490.685 peticiones recibidas y tramitadas a través de las 36 Defensorías Regionales y el Grupo de Recepción y Análisis Nacional de la siguiente manera: 314.834 asesorías (64%), 96.114 quejas (20%) y 79.737 solicitudes (16%).



Fuente. Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y Oficina de Sistemas.

5.1 Situación de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario, desde el análisis de las quejas recibidas y tramitadas por la Defensoría del Pueblo durante 2012-2016. Desde la perspectiva de la información reportada en la base de datos institucional se tiene que durante el cuatrienio comprendido entre 2012-2016, la constante de los cinco derechos más vulnerados fueron: el derecho a la salud, que sigue siendo el más violado a nivel nacional según la información reportada en los informes anuales al Congreso de la Republica, seguido por la vulneración al derecho de petición, el derecho a las víctimas de desplazamiento forzado por la violencia, los derechos de las personas privadas de la libertad y las violaciones al derecho internacional humanitario conforme se ve en el siguiente gráfico:

Derechos mas vulnerados: Años 2012-2016



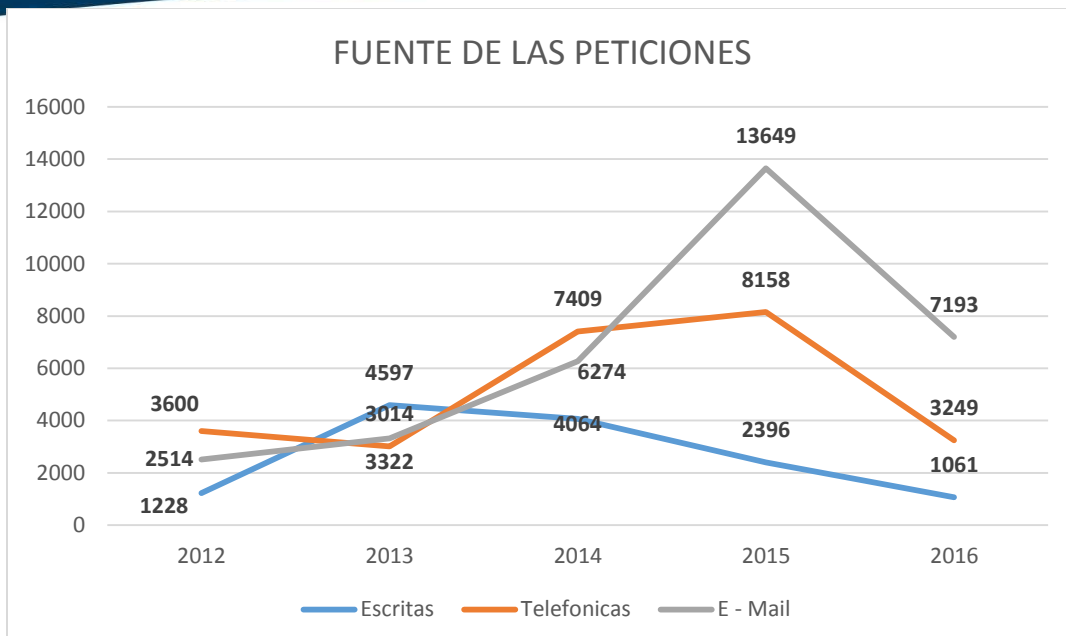
Fuente. Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y Oficina de Sistemas.

5.2. Gestión defensorial en frontera. Igualmente desde el 21 de agosto de 2015 ha venido articulando, gestionando, apoyando la crisis humanitaria que se vive actualmente en los departamentos fronterizos de Colombia con Venezuela. Como fruto de la gestión se han diseñado las acciones defensoriales en la atención a los connacionales deportados y retornados obligadamente desde el vecino país para superar la crisis humanitaria que se vive en Villa del Rosario y Cúcuta (Norte de Santander); Paraguachón (Guajira), Arauca, Arauquita y Saravena (Arauca).

De manera análoga se han generado directrices a nivel nacional, en la atención defensorial hacia las víctimas de las conductas endilgadas a las autoridades venezolanas. Se dispuso de una matriz de quejas en la que se registraron 3.099 hechos asociados a conductas violatorias de los Derechos Humanos que han servido de soporte para iniciar las acciones pertinentes ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, entre otras.

6. Grupo de Recepción y Análisis Nacional - GRAN: La Defensoría del Pueblo a través de la Unidad de Recepción y Análisis - URA creada mediante la Resolución 396 de 2003 y a partir de la Resolución 061 de 2014, Grupo de Recepción y Análisis Nacional, adscrito a la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, durante la vigencia 2012-2016, recepcionó y analizó 77.501 peticiones, de las cuales 33.779 fueron recibidas por medios electrónicos, 24.603 telefónicos y 13.346 escritos. De donde se desprende que el medio electrónico es el más utilizado por los ciudadanos para reclamar la protección y garantía de sus derechos.

En la siguiente gráfica se muestra la atención desagregada por fuente o canal de recepción, se observa que el porcentaje de peticiones escritas es significativamente menor al de llamadas telefónicas y correo institucional, frente a otros años, lo que indica que día a día la ciudadanía utiliza en mayor porcentaje los medios tecnológicos para acudir ante la entidad y exponer sus inquietudes o hacer sus peticiones.



Fuente: Defensoría del Pueblo. Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas. Grupo de Recepción y Análisis Nacional GRAN.

IMPACTOS DE LA GESTIÓN.

1. Grupo de Mediación:

- I.1. Monitoreo de la Protesta y conflictividad social.
- I.2. Principales conflictos sociales en los que ha intervenido la Defensoría del Pueblo.

2. Participación en Comités:

- 2.1. Grupo de Valoración Preliminar –GVP- y Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendaciones de Medidas –CERREM.
- 2.2. Proceso Electoral
- 2.3. Comité Operativo para la Dejación de Armas – CODA

3. Área de Investigación.

4. Grupo Defensor del Aficionado.

5. Seguimiento al proceso de atención de las defensorías regionales.

- 5.1 Situación de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario, desde el análisis de las quejas recibidas y tramitadas por la Defensoría del Pueblo durante 2012-2016.
- 5.2 Gestión defensorial en frontera.

6. Grupo de Recepción y Análisis Nacional - GRAN.