

**REGIONAL CALDAS  
RENDICION DE CUENTAS  
2012-2016**

**Cumplimiento de metas**

**1. 1 Direccionamiento Estratégico**

**Monitorear los mapas de riesgos de gestión corrupción de la Defensoría Regional**

En diciembre de 2013, por solicitud del nivel central se elaboró el primer mapa de riesgos de la Regional para lo cual se contó con el instructivo con código SGC-INS-01, versión 2 allegado por la Oficina de Planeación, en dicho mapa se consignaron 11 riesgos de gestión.

Para el 2014 se finalizó el año con 12 riesgos de gestión y se continuó con el criterio de calificación muy baja para los de corrupción.

Durante el año 2015 se presentaron a la Oficina de Planeación 3 informes de monitoreo a los mapas de riesgo. Esta herramienta permitió identificar 12 riesgos operativos y 3 de corrupción de la Regional y gracias a ello durante la anualidad se emprendieron importantes acciones para evitarlos, entre ellas la realización de un diplomado en DDHH y DIH, la vinculación de personal, la adquisición de equipos, con lo que se mejoró la capacidad de respuesta y calidad en atención a usuarios, mejoramiento de la calidad de las barras académicas de Defensores Públicos y avances significativos en la actualización de la información en el Sistema Visión Web.

En lo corrido del 2016 se hizo un primer monitoreo donde se reportan 11 riesgos en la Regional y se continúa con los 3 de corrupción, los cuales se incorporaron desde el año anterior con el fin de generar constantes acciones preventivas en esta materia.

**Realizar el seguimiento a la implementación del SGC y MECI de la Defensoría Regional**

En el año 2013, mes de septiembre, se dio inicio a la organización de la Regional Caldas, lo cual incluyó revisión de formatos, archivo y planta física.

En el año 2014, a través de videoconferencias, se recibieron las primeras instrucciones desde Bogotá sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno.

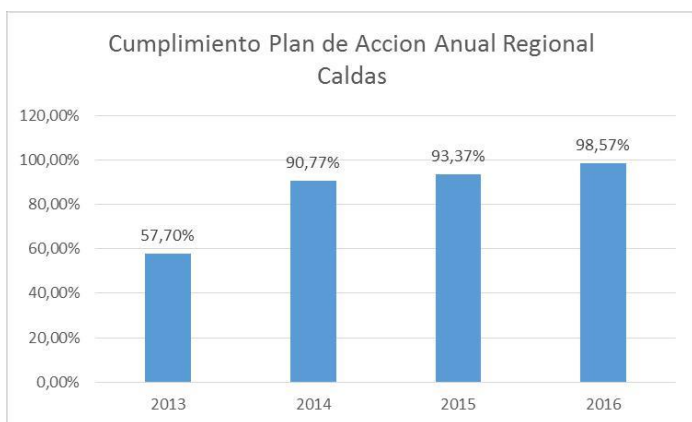
En el 2015 se conformó el Equipo Operativo MECI de la Regional que impulsó y desarrolló las siguientes actividades: reuniones mensuales del equipo operativo MECI, socialización con los funcionarios del MECI, inició el curso virtual “Enfoque por Procesos” que contó con 5 participantes. Adicional a ello se recibió visita de funcionario de Planeación, cuyo diagnóstico arrojó dos inconformidades (falta de apropiación por los funcionarios de temas del MECI y SGC – desconocimiento de documentos que lo soportan) estableciendo planes de mejoramiento con fecha de cumplimiento a diciembre

de 2015, sustentadas en mayor sensibilización del personal. Se recibió Preauditoría de Control Interno, dejando Planes de Mejoramiento que fueron cumplidos en fechas programadas. Se capacitó a los funcionarios en conceptos básicos de MECI, Gestión Documental y demás elementos necesarios para la comprensión del Sistema y también se capacitó a contratistas en Sistema de Gestión de Calidad.

Durante el 2016 se han efectuado capacitaciones y conversatorios en diversos temas entre ellos Código de Ética, Fundamentos del Sistema de Gestión de Calidad y MECI, Actualización en Gestión Documental y Experiencias en Auditoría de Calidad. Se ha venido adelantando una campaña denominada “LA FERIA DE CALIDAD”, en la que básicamente a través de talleres enviados al correo electrónico, se espera que los funcionarios hagan lectura e interiorización de documentos tales como el Manual de Calidad, la resolución 827 del 11 de mayo de 2016 y el normograma; lo mismo que el conocimiento y recorrido a través de las herramientas informáticas existentes como la página web con procedimientos y formatos incluidos en el Mapa de Procesos. Se participó en la Videoconferencia con el nivel central en la cual se retroalimentó el proceso de pre auditoría en las regionales, y fueron efectuadas las reuniones mensuales por parte del Equipo Operativo Meci de la Regional. Acompañamiento al proceso de archivo documental de las áreas y funcionarios de la sede. Se está a la espera de la Auditoría por parte de la entidad Burea Veritas los días 24, 27 y 28 de junio.

### Realizar seguimiento a la Gestión Defensoría Regional

Se vislumbra un crecimiento en el cumplimiento del plan de acción anual en la regional caldas, debido al mejoramiento en los sistemas de información y aumento del personal de planta como de contratistas, lo cual se observa realizando el análisis del cumplimiento desde los años 2013 al mes de junio del año actual.



## 1.2. Promoción y Divulgación

### Realizar eventos de promoción y divulgación de los DDHH

Durante el año 2012 se realizaron actividades de promoción y divulgación en colegios de Manizales enfocadas en el derecho a la educación y los manuales de convivencia, se atendió por demanda las solicitudes que llegaron a la Regional, entre ellas con la Esap y se continuó apoyando las actividades de capacitación incorporadas en el plan de acción de la Red Institucional de apoyo a las Veedurías Ciudadanas.

En el segundo semestre de 2013 se contrató profesional para el área de promoción, las actividades se realizaban por demanda, pues no contaba con un plan de acción. Se realizaron talleres y actividades sobre derechos Humanos, Convivencia Escolar, Resolución de Conflictos, Derecho a la Participación, con diversos sectores de la Comunidad, entre ellos: NNA, familias pertenecientes a programas de Red Unidos, personas con discapacidad, docentes. Igualmente se hicieron actividades de formación con la Mesa de participación de víctimas.

En el 2014 se realizaron 14 actividades de capacitación a víctimas sobre el derecho a la participación. Se apoyaron las funciones de Secretaria Técnica de la Mesa Departamental de Víctimas que realiza la Defensoría del Pueblo en elaboración de documentos, seguimiento a compromisos, consultas de los integrantes de la Mesa, elaboración de proyectos de la Mesa departamental y de varias mesas municipales, se elaboraron observaciones al PAT, se realizaron 12 sesiones de formación y Fortalecimiento al Protocolo de participación, comunicación asertiva e incidencia en políticas públicas.

Se realizaron 4 capacitaciones en DDHH con funcionarios públicos locales y regionales, con 138 beneficiarios entre ellos miembros de la Red de apoyo a las veedurías, funcionarios de la regional, defensores públicos, miembros de la Fuerza Pública. Con instituciones educativas se hicieron 9 actividades y se beneficiaron 632 personas, se trataron temas como la Ruta de Atención Integral para la convivencia escolar y Conceptos básicos de Derechos Humanos.

Se llevaron a cabo 12 actividades de promoción y divulgación realizadas con diversos sectores de la comunidad, entre ellas, jornadas de Atención descentralizada que ha permitido visibilizar la labor de la Defensoría Regional, cine foros con Policía.

En el 2015, las actividades de promoción para fortalecer las capacidades en el ejercicio de los derechos beneficiaron a personal de fuerza pública, estudiantes universitarios y de colegio, víctimas del conflicto armado, comunidad interna de centros penitenciarios femeninos y masculinos entre otros.

Se realizó por parte de la Defensoría del Pueblo Regional Caldas, un Diplomado de Actualización en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario dirigido a 49 funcionarios y contratistas de la Defensoría del Pueblo Regional Caldas el cual fue certificado por la Universidad de Manizales

Se ejerce la Secretaría Técnica de la Mesa de participación de víctimas donde se ha trabajado en la inscripción de las Organizaciones de víctimas y las Organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas. Se hizo un trabajo con personeros

municipales, socializando las modificaciones del Protocolo de participación efectiva de las víctimas, acompañamiento en la elaboración del documento de Rendición de cuentas para la mesa de víctimas entrante. En el mes de mayo se llevó a cabo la Elección de la Mesa departamental de participación efectiva de las víctimas. Sesión de capacitación en el marco de los ejercicios de Formación y Fortalecimiento para la participación e incidencia en políticas públicas, convenio Defensoría PNUD. Acompañamiento en talleres de Fortalecimiento convocados por la Unidad de Víctimas, en uno de ellos se trabajó con los coordinadores de las 27 mesas municipales. Se asesoró a la coordinadora de la Mesa Departamental y algunos delegados municipales en elaboración de derechos de petición y documentos dirigidos a la Gobernación del departamento y a Alcaldías municipales.

Se continuó con el trabajo de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas con las instituciones que la integran en el departamento, esta Defensoría participó en el seminario de "POLITICAS PUBLICAS CON ENFOQUE EN DERECHOS HUMANOS Y ÉNFASIS EN PREVENCIÓN EN EL MUNICIPIO RIOSUCIO", dictando el módulo de Ley de Víctimas, Derecho a la Participación, Derecho a la Participación de Grupos Étnicos. (1 sesión con 26 víctimas del conflicto armado)

También en el Espacio tiene la Red de apoyo a las Veedurías en la Emisora Caldas FM 96.3, emisora Cultural de la Gobernación de Caldas, La Defensoría ha presentado los programas sobre derecho a la Participación, que es la Defensoría del Pueblo y oferta institucional, derechos de las víctimas y derecho a la vivienda de la población desplazada.

En desarrollo del plan de Acción del Comité Departamental de Convivencia Escolar, se realizó divulgación de la Ruta de Convivencia Escolar (Ley 1620 de 2013) en las Instituciones educativas de los municipios de Victoria, Samaná, Pensilvania, Norcasia, Riosucio, Marquetalia, Manizales, La Dorada, Viterbo, Pácora, Aguadas y en el Comité Departamental con Directores de Núcleo y Secretarios de Educación municipales. Se difundió la publicación de la Defensoría del Pueblo "Previniendo y actuando frente al Acoso Escolar". Y desde la Regional se creó la página del Comité Departamental de Convivencia Escolar en Facebook y se actualiza la información constantemente. (16 Talleres con 420 beneficiarios)

Se desarrollaron dos talleres con diversos sectores de la comunidad en convenio con la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema y las familias del Programa Red Unidos en Manizales y Palestina con apoyo de la Dirección Nacional de promoción y divulgación para la sensibilización en derechos humanos, violencia de género y rutas de atención por violencia intrafamiliar (En Palestina 65 Beneficiarios y en Manizales 70).

Se orientó el taller con 38 miembros del ESMAD en conceptos básicos de Derechos Humanos y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

Se realizaron Cursos pedagógicos conforme a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1098 de 2006 "Código de Infancia y Adolescencia", dirigido a padres y/o cuidadores en divulgación de los Derechos Fundamentales de los menores (2 talleres uno con 10 padres y otro con 9).

En el año 2016, se han realizado acciones de mejoramiento en el Proceso de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario entre ellas se ha dado a conocer El Modelo Pedagógico Institucional a los funcionarios de la Regional y se han venido implementando los procedimientos que exige Calidad.

Con el cambio de administración departamental y municipales se realizaron dos jornadas de capacitación con Secretarios de Despacho de la Gobernación de Caldas y otra con Personeros Municipales, en la que participaron funcionarios del SAT, Desplazados, Víctimas, Etnias, Promoción y Género, evento en el que se les dio a conocer las funciones de la Defensoría del Pueblo y se les capacitó sobre rutas de atención. (41 beneficiarios)

Con las instituciones educativas se sigue promoviendo la Ruta de Convivencia Escolar, a la fecha se han realizado 9 actividades con 285 beneficiarios.

En la Regional se ha incrementado el número de beneficiarios de actividades de promoción y divulgación de derechos humanos, se viene trabajando con la asesora de mujer y asuntos de género y con la asesora para niñez, infancia y adulto mayor con mujeres, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas en situación de discapacidad y población con orientación sexual diversa, se han realizado 19 actividades con aproximadamente 530 beneficiarios.

Se han realizado actividades capacitación en resolución de conflictos y violencia contra la mujer con personas en situación de pobreza extrema, que pertenecen a programas del DPS, en Manizales, La Dorada, Pensilvania, Marquetalia y Manzanares (5 actividades – 178 beneficiarios)

Se han realizado 8 programas radiales en la Emisora de la Policía donde se ha dado a conocer el quehacer de la Defensoría y las diferentes rutas de derechos para las diferentes poblaciones.

### **Realizar promoción del derecho a la participación y el control social**

Desde el año 2012 a la fecha y en el marco del Comité de Veeduría Ciudadana y Control Social se han atendido las actividades de promoción del derecho a la participación.

En el 2013 se hicieron 3 capacitaciones para el control social con veedores ciudadanos, con 27 de beneficiarios y se continuó con el trabajo de la Red Institucional de apoyo a las Veedurías Ciudadanas.

En el 2014 se orientó el taller de Fortalecimiento de la Mesa Departamental de Víctimas de Caldas con el acompañamiento de la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), al que asistieron 23 personas y se impulsó la jornada de fortalecimiento a Mesa Departamental de Participación de Víctimas con el apoyo de Viva La Ciudadanía en la que se trabajó la ruta de los derechos, el SNARIV, el diagnóstico de la situación de las víctimas en el Departamento de Caldas y la elaboración del Plan de Trabajo de la Mesa. Asistieron 13 delegados de la Mesa Departamental.

Durante el año 2015 se capacitó en DDHH a funcionarios públicos locales y regionales, una de ellas fue con 21 Personeros sobre el derecho a la participación de las víctimas, proceso de elección de las Mesas Municipales y funciones de las Secretarías Técnicas

Con Veedores ciudadanos se hizo un taller sobre acciones populares.

Se realizaron actividades de capacitación con la mesa departamental de participación de víctimas sobre conceptos de DDHH, y DIH, Ley 1448 de 2011, se organizó el Protocolo de participación. Políticas Públicas, Planes de Desarrollo con enfoque de Derechos y su relación con los Planes de Acción Territorial en los que se hizo énfasis en lo que debe contener el plan para que cada uno de los delegados haga la revisión en sus municipios y hagan las respectivas propuestas. Finalmente, se realizaron 7 actividades de promoción y divulgación sobre el derecho a la participación de las víctimas en varios municipios del departamento.

En el 2016 se han realizado 5 actividades de capacitación en control social, se han constituido y asesorado 2 veedurías ciudadanas una en Montebonito- Marulanda y otra en el Corregimiento de Bolivia - Pensilvania (71 beneficiarios).

### **Fortalecimiento comunitario e institucional en derechos de la población desplazada**

En el año 2012 se realizaron 26 actividades de divulgación y promoción en los municipios Samaná, Pensilvania, Manzanares, Marquetalia, Norcasia y Manizales, beneficiando a un total de 734 personas.

Año 2013. Se realizaron 24 actividades de divulgación y promoción en los municipios Samaná, Pensilvania, Manzanares, Marquetalia, Samaná, Norcasia y Manizales, beneficiando a un total de 453 personas.

Año 2014. Se realizaron 42 actividades de divulgación y promoción en los municipios Samaná, Pensilvania, Marquetalia, Samaná, Norcasia y Manizales, beneficiando a un total de 657 personas.

Durante el año 2015, se realizaron 11 actividades en los municipios de Chinchiná, Pensilvania, Manzanares, Marquetalia, Aguadas, Pácora, Samaná, Norcasia, La Dorada y Manizales, beneficiando a un total de 285 personas.

Se dictó también una capacitación a los miembros de la Mesa de Participación Departamental para la incidencia en la política pública de atención a las víctimas, a la cual asistieron 14 líderes representantes de las víctimas y se fortalecieron en el tema de seguimiento a los Planes de Atención Integral. Estas actividades permitieron mejorar el conocimiento de los desplazados sobre las rutas de atención y sus derechos, así como el fortalecimiento de los líderes de la mesa departamental de participación para el seguimiento a la elaboración e implementación de los Planes de Atención Territorial.

Se realizaron 12 actividades de divulgación y promoción en derechos de la población desplazada, en donde al menos 240 víctimas de desplazamiento forzado en Riosucio, Supía y Marmato conocieron sus derechos en los componentes de prevención y protección, atención humanitaria y retornos y reubicaciones, Así mismo, en varios corregimientos del municipio de Samaná se desarrollaron talleres y charlas dirigidos a 407 asistentes.

En lo que va corrido del año 2016, se realizaron 35 actividades de divulgación y promoción en los municipios Samaná, Pensilvania, Marquetalia, Samaná, Norcasia y Manizales, beneficiando a un total de 661 personas.

Los temas tratados en estas actividades de divulgación y promoción fueron el derecho a la ayuda humanitaria, a ser registrado como víctima del desplazamiento forzado, a la indemnización administrativa, a la vivienda, la elaboración de recursos de reposición y las distintas rutas de atención.

### **Brindar orientación individual a las víctimas**

Entre septiembre y diciembre de 2012 se hicieron 78 atenciones a víctimas.

Durante el año 2013 mediante la contratación intermitente de una psicóloga se brindaron asesorías a 822 usuarios y se realizaron 92 declaraciones.

Para el año 2014 la dupla abogado – psicóloga aumentó la atención a 1.202 usuarios y se realizaron 238 declaraciones.

En el año 2015 se proyectó la atención de 1600 personas víctimas de la violencia, cifra que fue ampliamente sobrepasada.

En el 2016 se han atendido 1185 víctimas de manera individual y se realizaron 88 declaraciones.

### **Brindar orientación grupal a las víctimas**

Dentro de las acciones dirigidas a las víctimas están los talleres psico-jurídicos que buscan fortalecer a esta población brindando herramientas para la exigibilidad de sus derechos y la superación de secuelas sufridas por hechos victimizantes. Es así como en el año 2013 se hicieron 20 talleres a 625 víctimas, en el 2014 se realizaron 23 talleres a 820 víctimas, en el año 2015 se orientaron 35 talleres, con el apoyo de entidades como ICBF, Confamiliares, la UARIV y el SENA. Al mes de agosto se habían capacitado 1.662 víctimas, rebasando las cifras proyectadas y en lo que va corrido de 2016, se han efectuado 26 actividades grupales, con 800 víctimas capacitadas en los talleres.

### **Acompañamiento psicojurídico en el proceso judicial**

Con la incorporación al equipo de víctimas de 2 abogados en el año 2015 se sobrepasa el número de atenciones entre tutelas, recursos administrativos y derechos de petición, superando la meta establecida en el plan de acción. El aumento de actuaciones se originó en el incremento de decisiones negativas por parte de la UARIV y a la realización de notificaciones masivas en los diferentes municipios de Caldas. Otro factor adicional para el incremento de las peticiones por parte de los ciudadanos víctimas obedeció al requerimiento de la entrevista PAARI, pues una gran cantidad de víctimas habían

empezado a pasar los 10 años, tiempo en que la política pública supone superada la situación de vulnerabilidad y a la expectativa del reconocimiento y pago de la indemnización como medio para transformar su realidad socioeconómica, debido a la socialización de la resolución 0090 del 2015, que tiene que ver con las víctimas no desplazados y el decreto 1377 de 22 de julio de 2014 que contempla los criterios de la

indemnización a la población desplazada lo que estimula a los usuarios a realizar sus peticiones.

En lo que va corrido de 2016, se han elaborado 56 recursos administrativos, 37 tutelas, 209 derechos de petición, se ha enviado a las diferentes defensorías del país con solicitudes de defensor público para representar a las víctimas en los procesos de justicia y paz, y se ha realizado 88 declaraciones a víctimas para que sea valoradas por la UARIV y determinar su ingreso como víctima. Se ha participado en 18 espacios como comités y subcomités como escenarios de justicia transicional y como herramienta de seguimiento a la ley 1448 de 2011 se desarrollaron 61 encuestas a las víctimas.

### **Capacitación a Defensores Públicos en barras académicas**

Desde el 2012 a junio de 2016, cada semana se realizan sendas sesiones, es decir, un promedio de cuatro barras académicas de Defensores Públicos, de cada una de las siguientes áreas: Sistema Penal Acusatorio, Representantes de Víctimas, Derecho Administrativo, Derecho civil-Familia-Laboral; y una vez al mes se llevan a cabo dos barras unificadas así: Una, a la que asisten los defensores adscritos al equipo Sistema Penal Acusatorio y Representantes de Víctimas; y la otra, a la que acuden los defensores del área no penal, es decir, quienes se desempeñan en Civil-Familia-Laboral y Administrativo.

En tales espacios se busca la actualización y profundización normativa, jurisprudencial y doctrinaria, sobre las temáticas a tratar, complementando con los valiosos aportes de los asistentes.

### **1.3. Prevención y Protección**

#### **Acompañamiento y seguimiento de situaciones de riesgo, desplazamientos forzados masivos, atención y restablecimiento de derechos de la población desplazada**

Para el año 2012 se realizaron 5 misiones de verificación y monitoreo de situación de derechos a los municipios de Samaná y Salamina, 15 jornadas descentralizadas en las que se tomaron 788 declaraciones, 2 insumos para informes semestrales de seguimiento a dinámicas de desplazamiento forzado con los cuales se alimentaron los informes para la Corte Constitucional y se activaron 15 rutas de protección para la asistencia humanitaria, salud, educación, vivienda, protección de predios, atención psicosocial, liberación indígenas detenidos para reclutamiento por parte del ejército.

En el 2013 se efectuaron 4 misiones de verificación y monitoreo de situación de derechos en el municipio de Salamina, se realizaron 13 jornadas descentralizadas donde se tomaron 780 declaraciones y se elaboraron los informes trimestrales de seguimiento a



dinámicas de desplazamiento forzado con los cuales se alimentan los informes para la Corte Constitucional.

En el 2014 se participó en 34 misiones de verificación y monitoreo humanitarias en los municipios de Salamina, Riosucio, Marmato, Supía y Samaná, se realizaron 21 jornadas descentralizadas para la toma de declaraciones donde se atendieron 1.237 declaraciones de las cuales 987 fueron tomadas por la regional Caldas y 250 fue apoyo de la Defensoría móvil de Bogotá y la regional Risaralda y se elaboraron 3 insumos para los informes trimestrales de seguimiento a dinámicas de desplazamiento forzado con los cuales se alimentan los informes para la Corte Constitucional.

En el año 2015 se llevaron a cabo 10 misiones de verificación y monitoreo de situación de derechos a los municipios de Chinchiná, Pensilvania, Manzanares, Marquetalia, Aguadas, Pácora, Samaná, Norcasia y La Dorada; 9 informes sobre la gestión, seguimiento a un caso remitido por la Defensora Comunitaria de Riosucio y un informe de avance de diagnóstico regional sobre la situación de derechos y los Planes de Acción Territorial. Se realizaron más de cuarenta misiones a las comunidades indígenas de los resguardos Cañamomo Lomapieta, Escopera Pirza, San Lorenzo, parcialidad indígena Cartama, La trina, Cauromá; y a los municipios de Supía y Marmato, con el fin de hacer seguimiento de la situación de riesgo de DDHH que se reporta permanentemente al SAT; y a la dinámica de implementación de la política pública de atención a la población desplazada para tomar las medidas de protección pertinentes. En los municipios de Chinchiná, Corregimiento de San Diego, Florencia y Berlín (Samaná), Corregimientos de Arboleda y San Daniel (Pensilvania), Victoria y la Dorada se ha contado con la asistencia de 407 personas a los talleres para el acompañamiento y seguimiento como población desplazada.

A partir de abril del año 2015, se ha venido acompañando los procesos de los grupos étnicos en el departamento de Caldas, especialmente al pueblo Embera Chamí en cuanto a recepción de declaraciones colectivas en tres resguardos indígenas con la participación de más de cien personas cada una, en diversos procesos de consultas previas con los resguardos indígenas, asesoría y gestión en la garantía al derecho a la Educación Propia desde el nivel departamental y nacional, elaboración, asesoría y coadyuvancia en acciones constitucionales en defensa de los derechos especiales de los pueblos indígenas, empoderamiento a líderes indígenas para el proceso de elaboración del Plan de Reparación colectivo, gestión en la garantía de los derechos económicos, sociales y culturales y en procesos de solicitud de protección a los dirigentes indígenas amenazados y en riesgo.

2016. Estas actividades se discriminan en 38 misiones de verificación y monitoreo humanitarias y de documentación en los municipios de Samaná, Salamina, Riosucio, Marmato y Manizales

Se alimentó 1 informe semestral de seguimiento a dinámicas de desplazamiento forzado con los cuales se alimentan los informes para la Corte Constitucional.

## **Incidencia y seguimiento en política pública de atención integral a la población desplazada**

Durante el 2012 participamos en 4 comités de justicia transicional convocados por parte de las autoridades departamentales y en 3 municipales.

Adicionalmente en atención a Población desplazada se realizaron 274 Asesorías, 25 Tutelas, 268 derechos de petición, 81 novedades dirigidas a la Unidad de Víctimas.

2013. Se participó en 4 comités de justicia transicional 4 citados por parte de las autoridades departamentales y 2 municipales, De igual manera se participó de 4 Concejos de Política Social Departamentales y 3 municipales.

Adicionalmente en atención a Población desplazada se realizaron 187 Asesorías, 18 Tutelas, 78 derechos de petición y 32 novedades dirigidas a la Unidad de Víctimas.

En 2014. Se participó en 4 comités de justicia transicional 4 citados por parte de las autoridades departamentales y 2 municipales, De igual manera se participó de 4 Concejos de Política Social Departamentales y 3 municipales.

En atención a Población desplazada se realizaron 352 Asesorías, 24 Tutelas, 83 derechos de petición y 32 novedades dirigidas a la Unidad de Víctimas, se brindaron 16 acompañamiento/apoyo a las mesas de participación de víctimas, se participó de 98 espacios interinstitucionales, se acompañaron 6 procesos de consulta previa y se proyectó a ATQ 35 quejas, relacionada con múltiples vulneraciones de derechos.

2015. Se participó en 5 comités de justicia transicional convocados por las autoridades departamentales, donde se ha venido insistiendo en el apoyo que la administración departamental debe dar a los procesos de participación efectiva legamente establecidos. Cabe anotar que además de lo anterior, la Defensoría caldas también participó en el cabildo abierto que con motivos de la conmemoración del día de las víctimas que se llevó a cabo el día 9 de abril y en la rendición de cuentas de la Gobernación Departamental para socializar los resultados de la implementación de la política pública de víctimas en la región. También se participó en las sesiones de los Comités de Atención Integral, Subcomite Técnico de Coordinación Territorial y Sistemas de Información, Subcomité de Atención, Asistencia y Rehabilitación, Subcomite de Prevención Protección y Garantías de no Repetición y de Enfoque Diferencial.

Se participó en 3 reuniones de seguimiento al cumplimiento de la Sentencia T-878 de 2009 de la Corte Constitucional, sobre la reubicación y restablecimiento socioeconómico de 34 familias desplazadas, caso conocido como San Mateo. En este seguimiento la Defensoría, ha verificado el cumplimiento de las distintas órdenes de la sentencia y ha solicitado a las autoridades avanzar con mayor celeridad para ello.

Se presentaron a la Corte Constitucional 3 informes sobre la situación de vivienda de la población desplazada en Manizales, las barreras de acceso a la ayuda humanitaria para

los desplazados en Caldas, y las problemáticas identificadas en los procesos de retornos y reubicaciones.

Se participó en 6 Comités de Justicia Transicional en los municipios de Mistrató, Riosucio, Supía y Marmato, con la cual se contribuyó a la mitigación de la situación de riesgo en Rio arriba, la activación de medidas de protección y atención para las víctimas. Se ha participado en al menos 48 reuniones interinstitucionales con comunidades e integrantes del Sistema de Atención a Víctimas, en las cuales se han coordinado acciones, hecho propuestas, intercambiado información que repercute en el ejercicio de los derechos de las víctimas de desplazamiento forzado. También se han presentado por parte de la Defensora Comunitaria de Samaná 8 informes mensuales, 2 para la Corte Constitucional y 1 de seguimiento a la política del municipio.

2016. A la fecha se ha asistido a 6 comités de justicia transicional y se participó de 3 Consejos de Política Social.

Adicionalmente en atención a población desplazada se han realizado 829 Asesorías, 4 Tutelas, 35 derechos de petición y 11 novedades dirigidas a la Unidad de Víctimas, se participó de 16 espacios interinstitucionales y se acompañaron 6 procesos de consulta previa.

### **Gestión regional en prevención de riesgo de violaciones de los derechos fundamentales**

-Período 2012: Se realizaron 4 comisiones a terreno a los municipios de Riosucio, Supía, Anserma y Balalcázar. Se proyectó Informe de Riesgo de Inminencia No. 028-12 para los docentes y directivos docentes Anserma - Balalcázar, y el PIR Riosucio y Supía. Se hizo taller de Identificación de Escenarios de Riesgo con personeros municipales.

-Período 2013: Se hicieron 17 comisiones a terreno a los municipios de Palestina, Chinchiná, Marmato, Riosucio, Supía, Samaná, Pensilvania, Norcasia y La Dorada. Se proyectaron los siguientes informes de riesgo: IR No 025-13 de La Dorada, PIR de Defensores de DDHH del Eje Cafetero, PIR La Dorada, actualizaciones PIR Riosucio y Supía, y proyección de informe de riesgo de inminencia Florencia Samaná. También se llevó a cabo el taller de Identificación de escenarios de riesgo para defensores de DDHH del Eje Cafetero.

-Período 2014: Se realizaron 15 comisiones a terreno a los municipios de Palestina, Chinchiná, Marmato, Riosucio, Supía, Samaná y La Dorada. Se proyectaron los siguientes informes de riesgo: No 018-14 Marmato, actualización Riosucio y Supía Informe de Riesgo No 032-14 A.I., actualización PIR Defensores de DDHH del Eje Cafetero. Taller de Protección y Autoprotección orientado a defensores y defensoras de ddhh en el departamento de Caldas; Socialización del Informe de Riesgo No 032-14 A.I con autoridades indígenas del Pueblo Embera de Caldas.

-Período 2015: Se efectuaron 12 comisiones a terreno a los municipios de Palestina, Marmato, Riosucio, Supía, Samaná, Pensilvania, La Dorada, Norcasia y Anserma. Se proyectaron los siguientes documentos de advertencia: Nota de Seguimiento al Informe de Riesgo No 032-14 A.I., actualización del PIR Defensores de DDHH del Eje Cafetero y La Dorada, Reporte Informe de Riesgo Electoral, Proyección informe especial sobre Minería y Conflicto Armado. Realización Mesa Humanitaria con organizaciones indígenas del Alto Occidente. Participación en 8 reuniones interinstitucionales de seguimiento al IR No 032-14 A .I. Caldas-Riosucio.

-Período 2016: Se han realizado 4 comisiones a terreno a los municipios de Riosucio, Supía, Marmato, Samaná, La Dorada, Salamina y Palestina. Se proyectaron los siguientes documentos de advertencia: PIR Marmato, y actualización PIR de La Dorada, y Nota de Seguimiento al Informe de Riesgo No 032-14 A.I. Riosucio y Supía.

#### 1.4. Atención y trámite

##### Atención y trámite de peticiones

##### Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario

La Defensoría del Pueblo Regional Caldas, año tras año ha mejorado la atención a los usuarios en cuanto a sus necesidades de asesoría especialmente en los temas más recurrentes que son salud, seguridad social, educación, nivel de vida adecuado y medios de subsistencia (vivienda, alimentación, agua) y requerimientos de Defensor Público.

Es así como vemos desde el año 2012 a 2016 un crecimiento en el número de atenciones a los usuarios registradas en el sistema de información de visión web:

| Periodo                | AÑO  | Asesoría | Quejas | Solicitudes | Total Atenciones |
|------------------------|------|----------|--------|-------------|------------------|
| Septiembre - Diciembre | 2012 | 314      | 9      | 1           | 324              |
| Enero - Diciembre      | 2013 | 3532     | 68     | 44          | 3644             |
| Enero - Diciembre      | 2014 | 4406     | 259    | 109         | 4774             |
| Enero - Diciembre      | 2015 | 1460     | 585    | 37          | 2083             |
| Enero - Mayo           | 2016 | 1043     | 328    | 5           | 1379             |

La disminución de atenciones en los años 2015 y 2016 se debe a la separación en el registro de la información ya que las tutelas y los registros del área no penal se llevaron al sistema RAJ y RUP.

##### Tramitar las quejas relacionadas con amenazas o vulneraciones de los DDHH e infracciones al DIH

Durante los años 2012 a 2016 se aumentó el número de profesionales de ATQ, y se dinamizó el sistema de información de la regional, lo cual permitió que la atención de quejas por parte de los funcionarios del área fuera más específica realizando la diferenciación con los otros temas de las áreas penal y no penal de la entidad por lo que se observa que hasta el mes de junio del año 2016 llevamos un total 1379 atenciones en ATQ.

### Recursos y acciones judiciales

El sistema de implementación de RAJ se dio a partir de abril de 2014, lo cual ha demostrado que año tras año con el aumento de la planta de defensores públicos se han incrementado las cifras de las acciones que se presentan en busca de la protección de la comunidad.

Es así como se evidencia que en el año 2014 se presentaron 1646 acciones, en el año 2015 se presentaron 2957 y hasta junio de 2016 van 1344 acciones.

### Defensoría Pública

#### Verificación de la prestación del servicio de investigación defensorial y sus resultados

Entre el 01 de septiembre de 2012 y el 30 de mayo de 2016, se han asignado un total de 2.379 misiones de trabajo y se han elaborado 2.379 informes de investigación de campo.

| Periodo                | AÑO                  | Misiones Trabajo | de | Informes    |
|------------------------|----------------------|------------------|----|-------------|
| Septiembre - Diciembre | 2012                 | 235              |    | 230         |
| Enero - Diciembre      | 2013                 | 697              |    | 704         |
| Enero - Diciembre      | 2014                 | 616              |    | 608         |
| Enero - Diciembre      | 2015                 | 620              |    | 618         |
| Enero - Mayo           | 2016                 | 211              |    | 210         |
|                        | <b>Total general</b> | <b>2379</b>      |    | <b>2370</b> |

#### Prestación del servicio de Defensoría Pública

| CASOS REGISTRADOS | ANAV | CLRD | GACL | MRO  | TOTAL       |
|-------------------|------|------|------|------|-------------|
| SEP-DIC 2012      | 343  | 1    | 8    | 535  | <b>887</b>  |
| ENE-DIC 2013      | 889  | 20   | 61   | 1709 | <b>2679</b> |

|              |      |     |     |      |              |
|--------------|------|-----|-----|------|--------------|
| ENE-DIC 2014 | 798  | 51  | 154 | 1665 | <b>2668</b>  |
| ENE-DIC 2015 | 1107 | 146 | 770 | 1583 | <b>3606</b>  |
| ENE-MAY 2016 | 496  | 1   | 714 | 601  | <b>1812</b>  |
|              |      |     |     |      | <b>11652</b> |

El anterior cuadro solo muestra el registro de los casos en el módulo de Defensoría Pública en el sistema Visión Web

La Regional Caldas durante el último cuatrienio ha tenido dos momentos importantes en el incremento de la planta de defensores públicos, uno de ellos se presentó en el año 2013 en el que se pasó de 67 defensores a 78, equivalente al 16% sobre la planta de defensores que se tenía en el año 2012 y el otro se presentó en el año 2015 en donde se pasa de 78 defensores a 95, es decir, 17 nuevos defensores. Los programas que se favorecieron con este nuevo personal profesional fueron el administrativo, casas de justicia, civil familia, extinción de dominio y restitución de tierras, laboral, el sistema penal acusatorio, el sistema de responsabilidad penal a adolescentes y la representación judicial a víctimas. Significa lo anterior que el aumento en la prestación de los servicios de defensoría pública en las áreas mencionadas fue del 42%, con 28 nuevos profesionales.

### **1.5. Gestión de servicios administrativos**

#### **Realizar seguimiento a la Gestión Documental**

En el año 2012 la organización del archivo se da mediante contrato, parcialmente.

En el año 2013, a partir de septiembre se inició la organización el archivo por parte de los funcionarios.

En el año 2014 mediante contrato se da la organización del archivo hasta el 2013.

En el año 2015 se inicia la capacitación y concientización de los funcionarios para la organización del archivo.

En el 2016 se encuentra organizado a la fecha.

#### **Realizar seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental**

La actividad de gestión ambiental se empezó a desarrollar en nuestra Regional desde el año 2014, toda vez que la Resolución 1270 fue suscrita en el mes de septiembre de 2013, socializada en octubre del mismo año por lo que a partir del mes de enero se conformó el Comité en la Regional Caldas realizando como primera tarea el cronograma de actividades el cual fue objeto de revisión por parte del nivel central.

En el año 2015 el Subcomité de Gestión Ambiental de la Regional, elaboró 4 actas que dan cuenta de la ejecución de todas las actividades propuestas en el Plan de Acción de dicha anualidad. Con las actividades realizadas se mitigó el impacto ambiental generado por nuestro quehacer misional logrando un manejo adecuado de residuos, mejoría de las condiciones ambientales con campañas de uso eficiente de agua y energía, aprendizaje sobre cómo reciclar, control del ruido con la campaña “bájale al tono de la voz”, además mediante el envío de correos masivos se hizo sensibilización en el manejo de buenas prácticas ambientales, se llevó a cabo el “Reciclatón” y se logró además mayor apropiación en el orden de los puestos de trabajo gracias a las jornadas de orden y aseo, entre otras.

En el 2016 se envían al correo las píldoras ambientales sobre ahorro de energía para que se haga uso adecuado de las luminarias y los equipos de trabajo y sobre ahorro de agua, se hace inspección de daños hidrosanitarios, eléctricos y condiciones ambientales internas, se hizo la recolección de residuos electrónicos, se recuerda sobre la separación de elementos reciclables y no reciclables y se visitan los puestos de trabajo.