

REGIONAL SANTANDER RENDICIÓN DE CUENTAS 2012-2016

Cumplimiento de Metas

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, la Regional Santander, de acuerdo con el reporte del Plan de Acción Funcional (PAF), para la vigencia del **2012** cumplió las metas en los procesos de atención, trámites y quejas; asistencia, asesoría y orientación defensorial; en desplazamiento forzado, así como en el proceso de promoción y divulgación de dd. hh. en 100%, y en Defensoría Pública en 97%. En el **2013** se avanzó en 85,21%; discriminado así: ATQ 81% de cumplimiento, RAJ 91%, Defensoría Pública 96%, promoción y divulgación de dd. hh. 70%, desplazamiento forzado 78%, asistencia, asesoría y orientación defensorial 78% y en prevención en 100%.

Para el **2014** la esta regional presentó 93% en el cumplimiento del Plan de Acción; dividido así: ATQ 100%, recursos y acciones judiciales 91%, promoción y divulgación de dd. hh. 81%, defensoría pública 93%, atención especializada en desplazamiento forzado 80%, asistencia, asesoría, orientación 100%, prevención 85% y gestión ambiental 75%. Para el **2015** el Plan de Acción Anual (PAA) arrojó un cumplimiento del 93%, teniendo avances en direccionamiento estratégico del 100%, promoción y divulgación de dd. hh. 94%, prevención y protección 92%, ATQ 96% y en gestión de servicios administrativos 27%.

Finalmente en la actualidad -hasta mayo 2016- la regional Santander presenta un avance del 85%; en donde el direccionamiento estratégico cumple con el 50%, promoción y divulgación de dd. hh. 63%, prevención y protección 0%, ATQ 58%, gestión del talento humano 27% y en gestión de servicios administrativos 27%.

La regional, basada en los mapas de riesgo de gestión y de corrupción ha realizado las revisiones mensuales de estos, asumiendo con responsabilidad las acciones necesarias para evitar que se den los riesgos. En el caso del Mapa de Riesgo de Gestión se decidió realizar reuniones periódicas con los equipos de trabajo que componen la regional, a pesar de la gran cantidad de compromisos que se tienen. De otra parte, con el fin de evitar la pérdida de documentos o información se solicitó una adecuación de la sede a las nuevas realidades. Se incrementó el número de funcionarios, así como de usuarios, para quienes con el fin de atender sus observaciones se habilitó el buzón de PQRSDF, haciendo la debida socialización sobre su existencia y uso. Esta regional es altamente reconocida entre la comunidad santandereana, lo que ha conducido a organizar espacios en los cuales los Defensores Públicos asesoren en las diferentes áreas del Derecho; para evitar que estas atenciones se desvíen al entorno privado, los profesionales administrativos y de gestión realizan seguimientos juiciosos a la ejecución de sus contratos. De igual manera, se invita al estudio y repaso del código de ética de nuestra entidad, tarea que también es difundida entre los funcionarios de la regional. En el caso del Mapa de Corrupción, se han realizado acciones tendientes a evitar que se preste un mal servicio a los usuarios; se solicitó el nombramiento de funcionarios para atender el subproceso de Atención, Trámites y Quejas; así mismo, se recibieron equipos de cómputo que permitieron avanzar de manera más ágil para la prestación del servicio. Con el objetivo de dar respuesta en término a las peticiones, se controlan de manera permanente las tareas de quienes conforman los diferentes equipos de trabajo.

Dirección de Promoción y Divulgación de DD. HH.

Personas capacitadas y eventos realizados en Santander en 2012

| Mes | En | Feb | Mar | Abr | May | Jun. | Jul | Ago | Se | Oct | No | Dic | TOTA |
|-----------------|----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|----|-----|-------------|
| | e | . | . | . | . | . | . | . | p. | . | v | | L |
| Personas | 53 | 307 | 128 | 72 | 162 | 100 | 55 | 140 | 765 | 84 | 97 | 30 | 9154 |
| Evento | 13 | 24 | 8 | 13 | 49 | 21 | 19 | 25 | 18 | 21 | 34 | 15 | 260 |

En cuanto al ejercicio de promoción y divulgación de los derechos humanos, y como parte fundamental de la línea de visión “Construcción de una cultura de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario”, en **2012** la regional Santander adelantó jornadas de capacitación en colegios de sectores vulnerable de la ciudad, en el tema de derechos sexuales y reproductivos, como manifestaciones de la calidad de vida, entre otros. De igual manera, en temas de derechos humanos que atañen a la población víctima del desplazamiento forzado (líderes, mujeres, afro descendiente, en condición de discapacidad, población indígena), así como también a representantes del Ministerio Público y entidades que conforman el sistema de atención y reparación integral a víctimas.

Personas capacitadas y eventos realizados en Santander En 2013

| Mes | En | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | No | Di | TOTA |
|-----------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|-------------|
| | e | . | . | . | . | . | . | . | . | . | v | c | L |
| Personas | 0 | 117 | 871 | 30 | 301 | 103 | 75 | 429 | 462 | 12 | 16 | 0 | 2946 |
| Evento | 0 | 7 | 28 | 10 | 11 | 8 | 3 | 14 | 16 | 3 | 6 | 0 | 106 |

Durante el **2013** el plan de promoción y divulgación de dd.hh. permitió capacitar a diferentes grupos poblacionales. Se adelantó el trabajo en aspectos normativos, reconocimiento de rutas para el acceso a los derechos, derechos de población en situación de desplazamiento y su inclusión para participar en diferentes espacios del sistema; igualmente, en el fortalecimiento para manejar la nueva normatividad, en especial por parte de las personerías municipales para el cumplimiento de su labor hacia la atención de las víctimas.

En el ejercicio del derecho a la participación de las víctimas -y con base en las disposiciones de la Ley 1448 de 2011 y el decreto reglamentario 4800 de 2011- se ejerció por parte de la Dirección de Promoción y Divulgación de DD. HH. la secretaría técnica de la Mesa de Participación de Víctimas Departamental; por tal razón se asesoró y apoyó a las personerías municipales con su trabajo con las mesas de municipales y se adelantaron jornadas de orientación y capacitación a dichos funcionarios. En 45 municipios se eligieron representantes ante la MPVD; y se eligieron 21 integrantes con enfoque de género, étnico, en condición de discapacidad, jóvenes, adultos mayores. En las diferentes mesas municipales se vincularon 152 mujeres.

Personas capacitadas y eventos realizados en Santander En 2014

| Mes | En | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | No | Dic | TOTA |
|-----------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-------------|
| | e | . | . | . | . | . | . | . | . | . | v | | L |
| Personas | 0 | 0 | 200 | 43 | 318 | 46 | 11 | 236 | 146 | 44 | 81 | 31 | 3482 |
| | | | | 5 | | 1 | 3 | | | 4 | 9 | 0 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|----|----|---|---|----|---|----|---|---|------------|
| Evento | 0 | 0 | 5 | 14 | 10 | 5 | 4 | 12 | 6 | 20 | 6 | 9 | 101 |
|---------------|---|---|---|----|----|---|---|----|---|----|---|---|------------|

Durante el **2014** se realizaron 101 eventos en los cuales 3.482 personas recibieron capacitación. Los beneficiarios de las actividades formativas fueron Migración Colombia, fuerza pública, militar, estudiantes universitarios y de colegio; víctimas del conflicto armado, internos de centros penitenciarios femeninos y masculinos, taxistas, mujeres víctimas de desplazamiento, usuarios del Centro de Atención a Víctimas (CAV), personeros.

Los temas que se desarrollaron en los diferentes procesos fueron: situación de los derechos humanos, conceptos básicos dd.hh. y respeto por los mismos; derechos sexuales y reproductivos, Ley 1448/11, Ley 1257, Auto 092 y ruta de atención integral a víctimas de delitos sexuales, participación ciudadana, mecanismos de protección, DIH, rutas de acceso a los derechos por componentes de política pública, medidas de atención y reparación integral a víctimas, derechos de personas privadas de la libertad, Ley 1709/14, Ley 850 de 2003 Veeduría Ciudadanas, Ley 1237 de 2008 violencia contra Mujer, factores de riesgo para protección y prevención de los dd.hh.; limitantes, funcionamiento de las MPV, protocolo de participación de las mesas de víctimas, resolución 388/13, incidencia en la garantía de derechos de población desplazada según Ley 1448/2011, aspectos puntuales de las rutas de acceso, derechos de mujer, anciano y niñez, derechos de indígenas y minorías étnicas, resolución de conflictos, política pública derecho a vivienda y reubicaciones.

Personas capacitadas y eventos realizados en Santander En 2015

| Mes | En e | Fe b | Mar | Abr | May | Jun. | Jul | Ago | Sep | Oct | No v | Di c | TOTA L |
|----------------------|---------|---------|-----|---------|----------|----------|---------|----------|-----|---------|---------|---------|-------------------|
| Persona s | 0 | 22 6 | 311 | 31 1 | 174 6 | 142 5 | 27 1 | 143 5 | 704 | 84 9 | 29 3 | 94 | 7683 |
| Evento | 0 | 11 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 25 | 17 | 21 | 21 | 4 | 148 |

En el **2015** de las actividades generales relevantes realizadas en diferentes espacios de la ciudad y otros municipios, fue el logro de la participación activa de internos de los establecimientos penitenciarios y carcelarios de la ciudad; así mismo, de integrantes de la Fuerza Pública, líderes y víctimas conflicto armado, líderes comunitarios, Personeros Municipales, empresa privada, organizaciones sociales, entre otros públicos.

Personas capacitadas y eventos realizados en Santander a mayo de 2016

| Mes | Ene | Feb | Marzo | Abril | Mayo | TOTAL |
|-----------------|-----|-----|-------|-------|------|--------------|
| Personas | 0 | 403 | 271 | 162 | 178 | 1014 |
| Evento | 0 | 13 | 11 | 11 | 8 | 43 |

En el **2016** la divulgación, mediación, intervención, y gestión en general de la regional Santander, con miras a la defensa, promoción, divulgación y reclamación de la no vulneración de los dd.hh., los derechos de los santandereanos también se realiza a través de la difusión noticiosa en medios de comunicación, entre otras actividades. El nivel de confianza -por tanto de credibilidad- aceptación y búsqueda de la Defensoría del Pueblo, como fuente primaria y recta en el suministro información, contribuye al posicionamiento efectivo de la institución en los medios de comunicación, así como en las redes sociales de la ciudad y los múltiples espacios comunicativos. Los contenidos que frecuentemente se envían son tenidos en cuenta por los periodistas de radio, prensa escrita, televisión, y medios virtuales. Para la promoción, divulgación y enseñanza de los dd.hh. en algunas oportunidades se aplica el Modelo Pedagógico Institucional, la página web institucional,

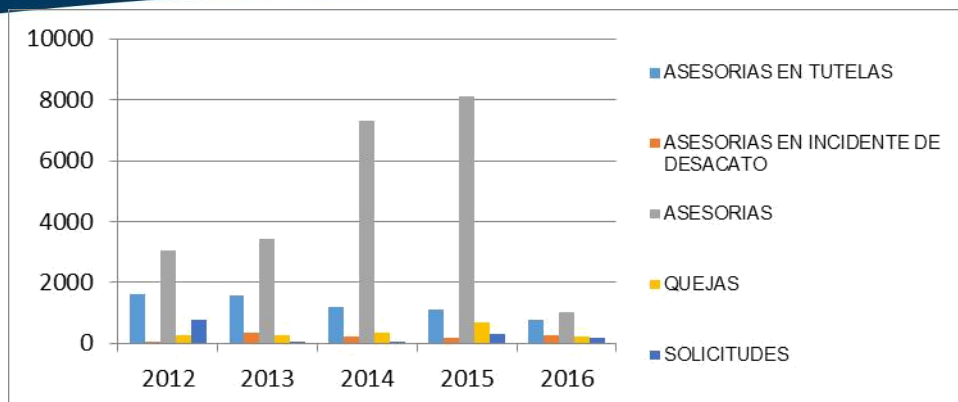
medios impresos, medios de comunicación. Los temas de promoción y divulgación de los derechos humanos se mantienen con relación a los años anteriores, pero de igual forma se actualizan de acuerdo con la coyuntura del país; entre estos el tema de la paz.

Dirección de Atención y Trámite de Quejas

Desde el subproceso de Atención y Trámite de Quejas (ATQ) de la regional Santander se ha realizado un trabajo destacado en el trámite y gestión de quejas, solicitudes y asesorías por amenazas o violaciones de los dd. hh. e infracciones al DIH interviniendo activamente en casos emblemáticos de nuestro departamento; esto son: mediación entre la población afectada por la construcción de la Central Hidroeléctrica Sogamoso e ISAGEN, acopio y trámite de quejas ante las autoridades competentes, intervención ante las autoridades locales y departamentales con el fin de solucionar la problemática propia de atención de riesgos que aquejan a las diferentes comunidades de los municipios que conforman nuestra jurisdicción; mediación en conflictos laborales, seguridad social y derechos colectivos; intervención ante las autoridades locales y departamentales con el fin de ejercer actividades de inspección y vigilancia a instituciones prestadoras de servicios de salud, a clínicas de belleza y centros de estética clandestinos. De la misma manera, se ha participado en comités e intervenido y/o acompañado en temas como: trata de personas, derechos de los niños, niñas y adolescentes, educación con inclusión, nutrición, erradicación del trabajo infantil, accesibilidad geográfica a los establecimientos educativos, prevención al consumo de sustancias psicoactivas, micro tráfico dentro de instituciones educativas, prevención al embarazo, al abuso sexual, a la violencia escolar y matoneo; derechos de la población LGBTI, derechos de las personas privadas de la libertad (alimentación, calidad de vida, integridad personal, atención en salud, etc.); minorías étnicas (salud, seguimiento en la puesta en marcha de Políticas Públicas de comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras del departamento, reconocimiento de la diversidad étnica y cultural y los derechos colectivos de los grupos étnicos), derechos de la población en situación de discapacidad, verificación de epidemias (Salud Pública), entre otros temas.

Día a día se brinda atención personalizada a la población que solicita asesoría y/u orientación en la elaboración de acciones judiciales (tutelas, incidentes de desacato, impugnaciones, tutelas institucionales), recepción de quejas, asesorías y/o solicitudes, las cuales en su gran mayoría corresponden a la deficiente prestación de servicios de salud por parte de la Entidades Promotoras de Salud y de su red de servicios; las cuales anteponen trámites administrativos a la prestación de los mismos con criterios de calidad y oportunidad. , Durante el último cuatrienio el derecho a la salud se posicionó como el más vulnerado.

El subproceso de Atención y Trámite de Quejas de la regional ha cumplido un papel visible en la sociedad santandereana, promoviendo el respeto, protección y garantía de sus derechos humanos.



Dirección de Defensoría Pública

En la actualidad la regional cuenta con 222 defensores públicos vinculados por contrato de prestación de servicios para atender a la comunidad, y están distribuidos en los siguientes programas: penal (Ley 906, Ley 600), Decreto 1542 (personas privadas de la libertad condenadas), responsabilidad penal de adolescentes, postulados Ley 975 (justicia y paz), administrativo, civil, familia, laboral, penal militar, casas de justicia, restitución de tierras, víctimas (menores, violencia de género, de conflicto armado), municipios promiscuo, y Oficina Especial de Apoyo (OEA); estos últimos son profesionales encargados de representar a los usuarios en demandas de casación y acciones de revisión.

2013-2016: en el siguiente cuadro se observa el número de casos asignados, tanto en el área penal como no penal: en total 48057; de estos se han terminado 23794 casos; así mismo se han realizado 65627 asesorías. El área no penal comprende los programas Civil, Familia, Laboral, Administrativo y Casa de Justicia.

| Periodo | Casos asignados en área penal | Casos terminados | Casos asignados en área no penal | Asesorías |
|----------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------|-----------|
| Ene-Dic 2013 | 13009 | 6261 | 392 | 10967 |
| Ene-Dic 2014 | 13362 | 6675 | 865 | 19363 |
| Ene-Dic 2015 | 13559 | 8386 | 684 | 25578 |
| Ene-Abril 2016 | 5959 | 2472 | 227 | 9719 |

En lo que tiene que ver con la OEA durante el término que lleva funcionando, es decir desde noviembre de 2012 a mayo de 2016, ha intervenido en el número de procesos relacionados:

| Periodo | Revisión | Casación | Spa |
|--------------|----------|----------|-----|
| Nov-Dic 2012 | 0 | 2 | 3 |
| Ene-Dic 2013 | 17 | 27 | 16 |
| Ene-Dic 2014 | 58 | 29 | 8 |
| Ene-Dic 2015 | 94 | 26 | 30 |
| Ene-May 2016 | 40 | 7 | 7 |

Grupo de Investigación Defensorial junio 2012 a junio 2016

En este momento el Grupo de Investigación Defensorial (GID) de la Regional cuenta en su planta de personal con once servidores entre técnicos criminalísticas, profesionales especializados en investigación y en criminalística y peritos Químico, Grafólogo, contador y psicólogo, prestándole apoyo investigativo, pericial y técnico criminalística a los defensores públicos de las áreas penal y no penal, así como a los estudiantes de consultorios jurídicos de las universidades de la ciudad.

En el siguiente cuadro mostraremos la asignación de misiones durante el periodo comprendido de junio de 2012 a junio de 2016, de la siguiente manera:

| Periodo | Mt investigación | Mt pericial |
|-------------------------|------------------|-------------|
| Junio 2012 A Junio 2013 | 737 | 102 |
| Junio 2013 A Junio 2014 | 853 | 152 |
| Junio 2014 A Junio 2015 | 940 | 151 |
| Junio 2015 A Junio 2016 | 1070 | 269 |

2014 (Agosto/Dic.): La regional asesoró a usuarios en 83 tutelas, elaboró una tutela institucional y tres incidentes de desacato. Respecto de acciones populares, realizó asesorías con escrito, impugnó acciones, elaboró estudios previos a su presentación, coadyuvó cuatro, intervino en 319 pactos de cumplimiento, elaboró un incidente de desacato y participó en seiscómités de verificación de cumplimiento de fallos. En acciones de grupo asesoró a ocho usuarios, en acciones de cumplimiento a cinco personas y en acciones de nulidad asesoró a seis usuarios.

2015: La regional asesoró a 3443 usuarios. Se proyectaron y elaboraron 477 acciones de tutelas. Se presentaron 38 acciones de tutela institucionales, 12 acciones populares y de grupo institucionales, y cuatro acciones de cumplimiento institucional y otras. Se asignaron 148 acciones a los defensores públicos quienes también terminaron 1761 acciones. Seguimiento a la Resolución Defensorial Nro. 016 de Julio 17 de 2003, la cual se base en la disposición final de residuos sólidos en el área metropolitana de Bucaramanga. Igualmente, verificación del cumplimiento del fallo de la acción popular Nro. 2002-2891 del Juzgado 4 administrativo del circuito de Bucaramanga.

2- Caso: Declaratoria del Páramo de Santurban, que cobija a la Provincia de Soto Norte (Surata, California, Vetas, Tona, etc.): acompañamiento ante las autoridades del orden departamental y municipal a las comunidades que desafortunadamente han quedado cesantes laboralmente y no pueden producir en zona de páramo.

3- Caso: Central Hidroeléctrica Sogamoso -Hidrosogamoso-. Acompañamiento en mesas técnicas y de trabajo a 73 familias instaladas en el parque San Laureano de la ciudad, con quienes ISAGEN y la Gobernación hicieron compromisos sobre proyectos productivos y legalización de un terreno de 50 hectáreas para escriturarlos a estas familias quienes ya se asociaron.201

2016 (Enero-Mayo): La regional ha asesorado a 2336 usuarios, ha elaborado 277 acciones de tutela, ha presentado 22 tutelas institucionales, 6 acciones populares institucionales, 43 incidentes de desacato, ha participado en 11 comités de verificación de cumplimiento de fallo.

Ante el Consejo de Estado se instauró una acción de tutela institucional en representación de la señora Ofelia Blanco García, lográndose en el mes de marzo del presente año “tumbar” una sentencia del Tribunal Administrativo de Santander, dentro un proceso de reparación directa en contra del Municipio de Bucaramanga; por tal motivo la usuaria logra que se le repare por el agrietamiento y derrumbe de sus dos inmuebles en el barrio las Delicias de Bucaramanga.

Representación Judicial de Víctimas

2012 Representación judicial de víctimas menores Ley 1098/06: total: 351 procesos siendo los delitos más recurrentes: acceso carnal abusivo con menor de 14 años: 69, actos sexuales con menor de 14 años: 105, inasistencia alimentaria: 58, Homicidio: 47. Víctimas ley 1257/08, en materia de violencia de género la actividad se registró en un total de 17 representaciones judiciales siendo el delito de violencia intrafamiliar el de mayor ocurrencia con 6 procesos.

Solicitudes en representación judicial de víctimas 975/ 05: 695 personas representadas en conductas así: homicidio: 446, desaparición forzada: 98, desplazamiento y reclutamiento forzado: 92.

2013. Representación judicial víctimas menores de edad (Ley 1098 de 2006). Número de solicitudes del servicio recibidas. 651 Número de solicitudes del servicio asignadas. 551 Numero de procesos terminados. 253 No. de incidentes en los cuales intervino el Defensor Público. 206 Representación judicial mujeres víctimas (Ley 1257 de 2008). Número de solicitudes del servicio recibidas y asignadas. 76 No. de incidentes en los cuales intervino el Defensor Público. 11. Representación judicial de víctimas, Ley 975/1995. Número de solicitudes del servicio recibidas y asignadas. 1934 Número de versiones atendidas. 124 Número de formulación de imputaciones. 113.

2014: Se apoyó en la elaboración de recursos: administrativos, derechos de petición y tutelas de apoyo a las víctimas se ha cumplido en un 100% de la meta. En cuanto a la implementación del programa de Representación Judicial a Víctimas hemos avanzado en un 91%, según los informes elaborados y presentados al Grupo de Representación a Víctimas y del consolidado de las estadísticas de los programas Leyes 1257 y 1448. Gestión representación judicial de víctimas programa víctimas menores –Ley 1098 de 2006: los 15 defensores públicos adscritos al programa ejecutaron la siguiente gestión durante este: 7 Circuito Judicial de Bucaramanga y 8 en los Circuitos de Charalá, San Gil, Vélez, Socorro y Puente Nacional, para un total 1407 representaciones judiciales.

2016: Número de defensores públicos capacitados en barras académicas de los programas de representación judicial de víctimas (ley 975/2005, ley 1257/2008, ley 1098/2006, ley 1719/2014 y ley 1448/2011).

| Mes | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|-----|---------|-------|-------|------|
| | 22 | 19 | 51 | 35 |

Número de solicitudes de representante judicial para procesos de justicia y paz, diligenciadas y remitidas a Defensoría Pública en el proceso de Justicia y Paz.

| Mes | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|------------|---------|-------|-------|-------|
| | 93 | 104 | 91 | 139 |
| Gran total | | | | 11550 |

Numero de solicitudes de representación judicial para procesos de Víctimas especial Ley 1098 de 2006, 1257 de 2008, 985 de 2005.

| Mes | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|-----|---------|-------|-------|------|
| | 1722 | 1833 | 1860 | 1905 |

Discriminados así:

| Mes 2016 | Ley 1098 | Ley 1257 | Ley 985 |
|----------|----------|----------|---------|
| Feb. | 1599 | 113 | 10 |
| Marzo | 1701 | 122 | 10 |
| Abril | 1722 | 128 | 10 |
| Mayo | 1755 | 140 | 10 |

Procesos de Restitución de tierras con representación judicial a mayo de 2016. Ante la Unidad Especial de Restitución de Tierras 58; ante la jurisdicción agraria 98; para un total de 98.

Delegada Para la Orientación y Asesoría a Víctimas del Conflicto A.

El marco legal para la orientación y asesoría a las víctimas del conflicto armado es la Ley 387 de 1997, el decreto 1290 de 2008, la Ley 1448 de 2011, decreto 4800 de 2011 y 4829 de 2011. En Santander, la delegada cuenta con cinco profesionales, tres abogados y dos psicólogas, quienes realizaron talleres psicojurídicos, jornadas interinstitucionales, acompañamiento a audiencias, grupos de apoyo, atención y asesoría jurídica; toma de declaraciones en cumplimiento al artículo 155 de la Ley 1448 de 2011.

2012: Se diligenciaron 516 Formatos Únicos de Declaración (FUD) por los diferentes hechos victimizantes, y 1889 orientaciones individuales; dentro de la estrategia psicojurídica se realizaron 31 talleres y se orientaron a 2183 personas. Respecto a la asesoría en la ley 975 de 2005, se diligenciaron 695 solicitudes de representantes judiciales de justicia y paz, se participó en 18 jornadas de acopio documental donde se remitieron 969 casos para representación judicial; así mismo, en 7 audiencias, versiones o transmisiones con orientación psicojurídica. Se tomaron 85 solicitudes de protección de bienes y territorios abandonados; en el seguimiento a decisiones administrativas y judiciales se proyectaron 305 recursos proyectados a las víctimas frente a decisiones administrativas. En el componente psicológico, las acciones fueron principalmente dirigidas a mujeres víctimas y a niños, niñas y adolescentes; se llevaron a cabo acciones de discriminación positiva para esta población dentro de las necesidades que tienen las mujeres.

2013: Se diligenciaron 670 FUD por diferentes hechos victimizantes, se realizaron 2392 orientaciones individuales, en orientación grupal se desarrollaron 26 talleres con 1092 personas; dentro del acompañamiento psicojurídico en el proceso judicial de justicia y paz se participó en 7 versiones libres de postulados; se remitieron 968 casos en el acopio documental con énfasis en representación judicial y se realizaron 18 jornadas de acopio. Se proyectaron 988 recursos frente a decisiones administrativas y 359 acciones de seguimiento para el cumplimiento de decisiones judiciales. Se diligenciaron 12 formatos de solicitud de protección de bienes y territorios abandonados. Se llevó a cabo un ciclo de talleres en educación en derechos humanos, cuya metodología fue adaptada del Instituto Interamericano de Justicia Transicional y brindada por la delegada de orientación de esta regional, para 10 mujeres lideresas de asociaciones del área metropolitana. El 24 de septiembre de 2013 se realizó el tema del módulo "Nuestro derecho al trabajo y

nuestra relación con el dinero”. Las lideresas de asociaciones de víctimas, reflexionaron sobre la discriminación de género que sufren las mujeres para conseguir empleo, ante lo cual se encontró que es necesario realizar acciones para lograr la corresponsabilidad del hombre, y eliminar la paternidad ausente.

2014: En cumplimiento del artículo 155 de la Ley 1448 de 2011 se tomaron 1639 declaraciones por los diferentes hechos victimizantes; se realizaron 5377 orientaciones individuales, se desarrollaron 50 talleres psicojurídicos orientado a 1533 personas víctimas. En el acompañamiento psicojurídico en el proceso judicial (Ley 975 de 2005) se participó en 19 audiencias orientando a 558 víctimas; en el proceso de seguimiento a decisiones administrativas y judiciales se proyectaron 1163 derechos de petición, 469 acciones de tutela y 88 recursos administrativos, proyectados e interpuestos ante decisiones administrativas; se tomaron 16 declaración de protección de bienes y territorios abandonados.

2015: Se tomaron 2306 declaraciones por los diferentes hechos victimizantes; se orientó a 6072 víctimas del conflicto armado; se desarrollaron 44 talleres dirigido a 1783 personas; se acompañaron 8 audiencias dentro del proceso de justicia y paz y se orientaron a 31 víctimas; se acompañaron 2 brigadas de atención y preparación de incidentes. Dentro de la estrategia Psicojurídica en el acompañamiento a los incidentes de reparación Integral, el enfoque por parte de las psicólogas de la Delegada de orientación y asesoría a víctimas del conflicto armado es la de garantizar los derechos de las víctimas, especialmente orientados a mitigar emociones presentes en las personas. Se realizaron actividades de manejo frente al impacto del evento y al estrés, producto de encontrarse de frente con el postulado o postulados. Se entrena en el manejo de respiración, técnica que permite canalizar las emociones, enfocándose a la calma necesaria para poder entender, preguntar y participar de manera activa en el incidente. En las actividades legales se proyectaron 1433 derechos de petición, 449 acciones de tutela y 242 recursos administrativos. Como parte de aplicación de la estrategia psicojurídica se creó un grupo de apoyo para que siete mujeres, víctimas de delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado, expresaran sus emociones a través de la pintura permitiendo fortalecer la asertividad y las habilidades sociales. Esta intervención se realizó desde la arte-terapia, específicamente desde el uso de la pintura y del color que permitiera plasmar representaciones, ideas, pensamientos, recuerdos o deseos, y mantenerlos a medida que se realizaba la descarga emocional en las diferentes fases del programa.

2016: Se han diligenciado 243 FUD, brindado orientación individual a 1665 víctimas; se han desarrollado 15 talleres orientando a 632 víctimas, 6 acompañamientos psicojurídico en procesos judiciales de víctimas, orientando a 347 personas. Dentro de la actuación legal se han proyectado 86 recursos administrativos y diligenciado 86 solicitudes de representante judicial para procesos de justicia y paz y remitidas a Defensoría Pública. Según las disposiciones de la Ley 1448 de 2011 y del artículo 287 del decreto 4800 de 2011 la regional actúa como secretaría técnica de la mesa de participación de víctimas departamental. La MDV se eligió para el periodo 2015-2017 con participación de los diferentes hechos victimizantes y enfoques diferenciales (mujer, indígena, afrocolombiano, LGTBI, discapacidad, adulto mayor, jóvenes).

La delegada ha venido participando en la identificación, coordinación, elaboración y desarrollo de los talleres preparatorios para el reconocimiento e inscripción en el registro para sujetos colectivos NO étnicos; para lo cual se elaboraron las reuniones previas con los talleres preparatorios, de las comunidades que reúnen los requisitos exigidos en el

artículo 152 de la ley 1448 de 2011 y artículo 222 al 234 del Decreto 4800 de 2011. Dentro de los procesos liderados por la delegada, se identificaron cinco nuevos sujetos de reparación colectiva no étnicos en Santander, a los cuales se les realizó el proceso de preparación, información, coordinación con los personeros municipales y diligenciamiento de los formularios de solicitud de inscripción, a la fecha ya fueron reconocidos por la Unidad para las Víctimas e inscritos en el registro y se está en proceso de notificación de los actos administrativos los cuales son: Comunidad del bajo Rionegro del municipio de Rionegro-Santander, (incluidas 12 veredas y tres corregimientos: San Rafael de Lebrija, Los Chorros y Papayal), comunidad del corregimiento de Santa Cruz de la Colina del Municipio de Matanza, comunidad del corregimiento del Paujil del Municipio de Matanza, Comunidad del centro poblado Santa Rosa y sus once centros poblados del Municipio de Bolívar- Santander-, y comunidad de Santa Helena del Opón-Santander-. La delegada se encuentra liderando un nuevo proceso de identificación en coordinación con las comunidades y con los personeros municipales de cinco nuevos sujetos de reparación colectiva no étnicos en Santander; con fundamento en lo dispuesto en la circular 002 del 25 de enero de 2016 de la directora de la Unidad para las Víctimas, donde fijan los lineamientos para valorar la extemporaneidad, respecto a la solicitud de inscripción de los sujetos de reparación colectiva, nos encontramos dentro del término para la inscripción de estos nuevos sujetos de reparación colectiva que según esta circular se vencería el 10 de diciembre de 2017, para hechos ocurridos entre el 1 de enero de 1985 hasta el 9 diciembre de 2011.

Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria

2015: Población reclusa en las diferentes cárceles y penitenciarias de la Defensoría del Pueblo Regional Santander a octubre de 2015: cárcel Modelo de Bucaramanga: 2980 internos, penitenciaría de Girón ubicada en la vereda Palogordo-Girón: 1879, reclusión de mujeres de Bucaramanga: 474 internas; cárcel de San Gil: 343 internos, cárcel de Berlín en El Socorro: 481, cárcel de Vélez: 242 internos, cárcel de Málaga: 100 internos.

| Mes | Soli | Ases | Decisió | Decisión | Benefici | Beneficios | Mora | Mora |
|--------|------|------|----------|------------|----------|-------------|------------|----------|
| | . | o | n | judicial | os | admtvos. | benefici | benefici |
| | | | Judicial | desfavorab | admtvos | desfavorabl | os | os |
| | | | favorabl | le | favorabl | es | judiciales | admtvos |
| | | | e | | es | | | |
| Feb | 139 | 812 | 77 | 34 | 6 | 0 | 97 | 8 |
| Mar | 156 | 753 | 80 | 25 | 10 | 8 | 97 | 11 |
| Abril | 162 | 791 | 101 | 25 | 3 | 1 | 76 | 12 |
| Mayo | 142 | 838 | 93 | 24 | 4 | 7 | 68 | 9 |
| Junio | 167 | 760 | 106 | 17 | 12 | 2 | 82 | 11 |
| Julio | 163 | 727 | 122 | 23 | 8 | 5 | 75 | 2 |
| Ago s. | 137 | 748 | 116 | 28 | 9 | 0 | 73 | 4 |
| Sept | 140 | 746 | 126 | 38 | 5 | 5 | 67 | 16 |
| Oct | 149 | 769 | 72 | 25 | 8 | 4 | 80 | 7 |
| Nov | 139 | 717 | 93 | 17 | 7 | 1 | 87 | 5 |
| Dic | 66 | 324 | 61 | 13 | 0 | 1 | 64 | 6 |
| E/16 | 163 | 845 | 98 | 48 | 13 | 3 | 64 | 5 |

Brigadas jurídicas 2015: 3-4 marzo cárcel modelo; 12-13 marzo penitenciaría Girón; 8 abril estación policía norte; 22 mayo reclusión de mujeres; 11-12 junio cárcel de Socorro; 7, 8,9 julio cárcel de Vélez; 4-5 agosto cárcel modelo; 10 septiembre reclusión de mujeres; 8 octubre penitenciaría Girón; 4, 5,6 noviembre cárcel de Socorro. Comités de derechos humanos: 12-13 febrero de 2015 cárcel modelo, reclusión mujeres y penitenciaría de Girón, 16-17 abril cárcel modelo, reclusión mujeres y penitenciaría de Girón, 18-9 junio de cárcel modelo, reclusión mujeres y penitenciaría de Girón, 9 julio cárcel de Vélez, 13-14 agosto cárcel modelo, reclusión de mujeres y penitenciaría de Girón, 20 agosto cárcel de San Gil, 16 septiembre alcaldes provincia Guanentina y Vélez, 15-16 octubre cárcel modelo, reclusión de mujeres y penitenciaría de Giró, diciembre 10-11 cárcel modelo, reclusión de mujeres penitenciaría de Girón. Capacitaciones: 16-20 de marzo: capacitación dirigida a internos de la cárcel modelo de Bucaramanga, 11-15 de mayo: internas de la reclusión de mujeres.

11-12 de junio capacitación en la cárcel de Berlín, Socorro revisión y casación, 16 de marzo al 15 de mayo: capacitación dirigida en cinco módulos a los postulados de justicia y paz, patio N° 6 cárcel Modelo. Diplomado dd.hh. de 3 de julio al 4 de septiembre, políticas públicas con énfasis en personas privadas de la libertad, 80 horas; dirigido a servidores públicos de diferentes entidades públicas, defensores públicos, estudiantes, personas privadas de la libertad quienes participaron en forma virtual. Se realizó en labor coordinada con el INPEC regional y ESAP. 4 al 6 noviembre: capacitación en la cárcel modelo, tema: beneficio administrativo y judicial justicia especializada. 30 noviembre: capacitación dirigida al comité de dd.hh. de la penitenciaría Girón sobre denuncia/petición ante la corte interamericana de dd.hh. 22 diciembre, reunión interinstitucional para elaborar plan de acción 2016 en la diferentes cárceles y penitenciarías de la defensoría regional Santander.

Desde junio del 2015, se realizó el seguimiento al auto 544 de 2015, de la C.C., orden para la cárcel Modelo de esta ciudad; sin embargo se tuvo en cuenta las variables del Auto 14 y se visitó en este sentido a las cárceles que hacen parte de esta Defensoría Regional.

Delegada para los Derechos de la Población Desplazada

2012: Desde la Delegada para los Derechos de los Desplazados, se brindó atención para restitución de derechos de 1269 personas víctimas de desplazamiento forzado: 447 hombres y 823 mujeres de 14 municipios de Santander, mediante atención especializada con 282 asesorías, de las cuales se realizaron 187 requerimientos a diferentes entidades del Sistema de Atención a víctimas. En cuanto a la incidencia y seguimiento institucional en los diferentes espacios del SNARIV a nivel municipal y departamental se orientó a 890 personas para la garantía de derechos de las víctimas del conflicto. Se trabajó con 400 mujeres desplazadas de cinco asociaciones de víctimas, para el fortalecimiento de sus derechos y seguimiento a la atención de acuerdo con las órdenes del Auto 092/2005 de la Corte Constitucional. En el tema de promoción y divulgación de derechos humanos, participación e incidencia en políticas públicas, se realizaron 41 eventos y se capacitaron 993 personas: 686 víctimas de desplazamiento y 307 funcionarios de 14 municipios. Como aporte al seguimiento a la Sentencia T-025/2004 y autos de seguimiento de la Corte Constitucional, así como a las políticas públicas de atención a población víctima de desplazamiento se elaboraron 18 informes para el nivel nacional.

2013: Por parte de la defensora comunitaria, hacia la garantía de derechos de las víctimas de desplazamiento forzado se logró la atención especializada a 830 víctimas, ubicadas en 19 municipios santandereanos, conllevando a 143 requerimientos a entidades del SNARIV. Hacia la prevención de posibles desplazamiento, se realizaron cuatro visitas de monitoreo de riesgo. En la incidencia hacia la política pública de víctimas de desplazamiento y otros delitos, se participó en 68 espacios del SNARIV (vinculación promedio de 1511 funcionarios), así como en tres sesiones provinciales por parte de la Comisión del Ministerio Público. En el fortalecimiento de entes territoriales en la construcción de PAT y otros planes, se apoyaron cinco municipios; en la promoción de los derechos de las víctimas de desplazamiento con 30 talleres a 627 víctimas, representantes institucionales y comunidad en general en 10 municipios de diferentes provincias del Santander. Como apoyo al seguimiento de la Sentencia T-025 de 2004, se elaboran seis informes, remitidos al nivel nacional.

2014: Con un equipo de tres defensoras comunitarias que apoyó trámites de quejas; cinco hacia desalojos de víctimas del desplazamiento forzado en municipios del área metropolitana de Bucaramanga; se realizaron 346 asesorías especializadas y asesorías por violaciones a los derechos de la población desplazada; entre visitas y misiones de verificación en terreno para revisar posibles riesgos de desplazamiento en municipios santandereanos: 73. Hacia la formación en derechos de las víctimas de desplazamiento y diferentes leyes, como órdenes de la Corte Constitucional se realizaron 36 talleres, de los cuales, 27 con población en desplazamiento forzado, cinco eventos hacia funcionarios del SNARIV y cuatro talleres hacia comunidad en general; específicamente hacia Planes de Acción Territorial ocho eventos. Para la incidencia en política pública hacia víctimas de desplazamiento y otros delitos, se asistió a 113 reuniones del SNARIV departamental y municipales. Se llevaron a cabo cinco informes de seguimiento a las órdenes de la Corte Constitucional.

2015: Con un equipo de tres defensoras comunitarias y una asesora de desplazamiento desde marzo, se llevaron a cabo 53 acciones de coadyuvancia; 574 asesorías individuales por violaciones a los derechos de la población desplazada, 1140 atenciones especializadas grupales; esto para un total de 4680 beneficiarios. En el fortalecimiento de los derechos de éstas víctimas, se realizaron jornadas formativas con 110 funcionarios públicos locales y regionales; cuatro actividades de divulgación y promoción dirigidos a comunidad en general, 41 talleres con población desplazada. En la prevención y atención de situaciones de riesgos hacia el desplazamiento se generaron 66 misiones de verificación en terreno, cinco reuniones, con comunidades y cinco rutas de protección activadas. Hacia la incidencia en política pública de las víctimas de desplazamiento, se participó en 55 reuniones del SNARIV tanto a nivel departamental como municipal. Se realizaron tres informes de seguimiento a las órdenes de la Corte Constitucional, con énfasis en los derechos de vivienda y generación ingresos, retorno y reubicaciones y ayuda humanitaria de emergencia. En el seguimiento al Auto 092/08 se realizaron 87 entrevistas a mujeres desplazadas de 15 municipios, remitidas a la Magistrada de la Sala de Seguimiento de la Corte Constitucional para su revisión y pronunciamiento.

2016: Durante el periodo de enero a mayo de 2016, realizaron 3111 asesorías especializadas a las víctimas de desplazamiento, de manera individual y grupal en 32 jornadas; fortaleciendo su incidencia hacia la garantía de los derechos, en 22 actividades de divulgación y promoción, con 521 víctimas participantes de las provincias Guanentina, Comunera, Vélez, Soto Norte y Área Metropolitana de Bucaramanga. En la prevención del riesgo de desplazamiento en los diferentes municipios santandereanos, se han

ejecutado 60 misiones de observación, verificación y documentación. En cuanto a la incidencia de política pública orientada a las víctimas de desplazamiento forzado y otros delitos, se ha participado en 64 espacios del SNARIV, que han permitido requerir a las entidades, y dar aportes para la elaboración de dos informes de seguimiento a las órdenes de la Corte Constitucional y de la Comisión del Ministerio Público para la Justicia Transicional Regional Santander. En el fortalecimiento institucional y comunitario, se han llevado a cabo 48 jornadas formativas con la comunidad en general y funcionarios de entidades territoriales del SNARIV.

Planes de Mejoramiento

La oficina de Control Interno realizó visita de auditoría en junio de **2014**, revisando los aspectos de asignación de funciones al equipo de trabajo, estructura y comportamientos de los planes de acción anual, atención al usuario, promoción y divulgación, prevención y protección, gestión documental e inventarios. El informe de auditoría arrojó 20 hallazgos, frente a los cuales la regional presentó su plan de mejoramiento el 11 de agosto de 2014; a la fecha (2016) avanzó en 72%, quedando pendiente el cumplimiento en los siguientes aspectos:

- 1- Participación efectiva de todos los funcionarios de la regional en la formulación del PAF de la vigencia 2013 y del PAA para el 2014; para el PAA 2016 se realizaron reuniones con la participación de todos los funcionarios, en la que se proyectaron las respectivas metas.
- 2- La no realización del curso pedagógico de sobre los derechos de la niñez dirigidos a los padres y responsables de los menores amonestados, de conformidad con lo establecido en los artículo 54 Ley 1098 de 2006 -Código de infancia y adolescencia. Actualmente se están dictando los cursos pedagógicos por parte de los defensores públicos que prestan sus servicios en el programa de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
- 3- La no adecuación de un centro de documentación para el acceso a los usuarios a las distintas publicaciones sobre dd. hh. y DIH. Existe un espacio en el tercer piso de la regional, el cual está acondicionado para que los distintos actores y público en general puedan consultar los textos que publica nuestra entidad.
- 4- No se cuenta con la infraestructura técnica de un archivo, ni elementos necesarios para el mismo como carpetas y cajas. Se ofició a la Subdirección de Servicios Administrativos para tal fin, la que de acuerdo con el plan de austeridad de la entidad ha enviado insumos.
- 5- Se evidenciaron falencias en la aplicación de las directrices establecidas en el instructivo general de atención y en el manual de procesos y procedimientos para la atención y trámite de peticiones. Se realizó una videoconferencia en la cual se despejaron dudas sobre este manual; sin embargo aún se debe reforzar en este aspecto; situación que depende de la Dirección Nacional de Trámites y Quejas. Así mismo, se concluyó por parte de la Oficina de Control Interno que existen debilidades en el control de gestión de las peticiones; situación que se ha tratado de mejorar invitando a los funcionarios a través de comunicaciones escritas a que lleven un consolidado y revisen frecuentemente el semáforo que arroja el sistema de Vision Web.
- 6- Se evidenciaron falencias en los inventarios de la regional, actualmente se está realizando el proceso de toma física de inventarios, cuya dificultad radica en que no hay un funcionario que responda de manera exclusiva por esta función, lo cual dificulta el cumplimiento de esta meta.
- 7- En el 2013 la regional no realizó comité de bajas de conformidad con lo estipulado en la Resolución 1043 de 1999. Se constituyó el comité de bajas en septiembre de 2015 y ya se hizo un primer proceso de bajas de equipos de cómputo, los cuales en su disposición final fueron entregados a una empresa local de reciclaje.
- 8- Fallas en la gestión de los riesgos del proceso de la regional, teniendo en cuenta la escasa participación del equipo de trabajo en la construcción de los mapas de riesgo:

Teniendo en cuenta que estos ya están elaborados se socializaron los dos mapas de riesgos (Gestión y de Corrupción).

9- Carencia de control anticipante o control previo que permita identificar con antelación futuras desviaciones con respecto a los planes. Se realizan reuniones con los distintos equipos de trabajo, pero es necesario hacerlo con mayor rigurosidad.