



Nos Unen Tus Derechos

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPAS)

Version3 - 2021



Introducción

El portafolio de servicios y procedimientos administrativos (OPAS) de la Defensoría del Pueblo es una herramienta de consulta dirigido a la ciudadanía, en el que se dan a conocer los servicios que ofrece la entidad, así como los requisitos, pasos o acciones que se han determinado dentro de los diferentes procesos misionales, con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los mismos, lo que se denomina como “otros procedimientos administrativos (OPAS)”, según el Decreto Ley 019 de 2012 y la Resolución externa 1099 de 2017.

En este sentido, este documento busca a través de un lenguaje sencillo y amigable, facilitar el entendimiento del propósito misional de la defensoría del Pueblo, indicando los servicios que brinda la entidad, como y cuando acceder a ellos.

1. Atributos de calidad de los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo

1.1. Oportunidad:

La oportunidad del servicio depende de la prontitud con la que se presente la solicitud o petición. No obstante, una vez puesta en conocimiento de la Entidad, los tiempos de respuesta y servicio mantienen una estrecha razonabilidad con la urgencia del mismo y los términos legales para actuar.

1.2. Eficiencia:

La Defensoría del Pueblo ofrece sus servicios mediante un manejo óptimo del tiempo y de las acciones administrativas, constitucionales y judiciales previstas para cada situación en particular, para lo cual efectúa un análisis integral de la realidad de cada usuario.

1.3. Eficacia:

La Defensoría del Pueblo ofrece sus servicios de manera diligente bajo los parámetros establecidos por la Constitución y la Ley. Para esto tiene vinculados profesionales especializados en la promoción, ejercicio, protección y defensa de los Derechos Humanos.



1.4. Efectividad:

La consecución de los servicios ofrecidos por la Defensoría del Pueblo persigue la satisfacción de sus usuarios en el marco del alcance de sus obligaciones constitucionales.

1.5. Gratuidad:

Todos los servicios de la Defensoría del Pueblo son gratuitos. Sin embargo, algunos trámites necesarios durante la prestación del servicio ante otras autoridades representan un factor económico que debe sufragar el usuario.

1.6. Diligencia:

Los servicios de la Defensoría del Pueblo son ejecutados por profesionales con la competencia y disposición necesaria para actuar de manera oportuna.

1.7. Respeto por la dignidad humana:

Los servicios de la entidad son ofrecidos cumpliendo con la obligación constitucional de tratar a toda persona, sin distinción alguna, de conformidad con la integridad de su ser.

1.8. Pertinencia del Servicio:

El servicio se presta previo la valoración y análisis por parte del personal competente, del caso en particular para identificar la gestión jurídicamente viable y conveniente.

2. ¿Quiénes son los usuarios de la Defensoría del Pueblo?

Todos los habitantes del territorio nacional (incluidos nacionales y extranjeros), así como los colombianos en el exterior pueden ser usuarios de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo.

Abarca diversos grupos poblacionales tales como víctimas del conflicto interno, población migrante, grupos étnicos, mujeres y grupos de diversidad sexual, etc.

Organizaciones de la sociedad civil y asociaciones ciudadanas, las cuales promulgan y reclaman garantías para sus derechos, así como ejercen control social.

Entidades públicas de los distintos niveles, lo cual contempla administraciones municipales, departamentales, regionales y nacionales; integrantes de la rama legislativa; y organismos de control.



2.1. Ciudadanía

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

2.2. Instituciones públicas

Organismos que integran las tres ramas del poder público, y órganos autónomos e independientes, tanto los centralizados como los descentralizados territorialmente, por servicios y por colaboración.

2.3. Organizaciones civiles

Colectivos privados sin ánimo de lucro, conformados por grupos de ciudadanos con el objetivo de fomentar alguna actividad socio cultural. Entre estas organizaciones se encuentran: redes de activistas e investigadores, sindicatos, organizaciones religiosas, asociaciones comunitarias, agrupaciones de padres y alumnos, y movimientos sociales, en general.

2.4. Organizaciones no gubernamentales

Entidades privadas sin ánimo de lucro de origen local, nacional o internacional que tienen por objeto, principalmente, realizar acciones humanitarias. Las ONG sirven como mecanismo de alerta y apoyo a la participación política.

2.5. Organismos internacionales

Cuyos miembros son estados soberanos u otras organizaciones intergubernamentales, formadas por acuerdo de distintos estados para tratar aspectos que les son comunes.

3. Portafolio de servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo

- Representación Judicial o extrajudicial
- Asesoría
- Atención y Trámite de Quejas, Solicitudes (intervención, acompañamiento, coadyuvancia) y Asesorías.



- Litigio defensorial (acciones de tutela, de cumplimiento, populares y de grupo, habeas corpus, demandas de inconstitucionalidad, insistencias ante la Corte Constitucional)
- Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e intereses colectivos
- Capacitación y Formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y derecho internacional humanitario.
- Advertencia a las autoridades competentes sobre posibles violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

Descripción de los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo:

3.1. Trámites

Son aquellas gestiones desplegadas por un particular para cumplir con una obligación, obtener un beneficio por parte de la Entidad. Los trámites pueden tener intervención de la Entidad respecto al derecho que la ley y la constitución le otorgan al particular para realizar una solicitud, así como solicitar cierta documentación o información. El trámite se inicia cuando ese particular hace de una petición o solicitud expresa y termina, (como trámite) cuando la Entidad se pronuncia sobre esté, aceptando o denegando la solicitud.

Atención y Tramite de Quejas: Son aquellas peticiones que contienen manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario; que provengan de omisiones o acciones irregulares de servidores públicos en ejercicio de sus funciones o de un particular a quien se le haya atribuido la prestación de un servicio público

3.1. Representación judicial o extrajudicial

Representar judicial o extrajudicialmente a quienes se encuentren en imposibilidad económica o social para proveerse por ellos mismos la defensa de sus derechos, con el fin de garantizar pleno e igual acceso a la justicia o a las decisiones de cualquier autoridad pública. Así mismo a aquellas personas víctimas o sujetos de especial protección constitucional que hayan sufrido un daño por un hecho victimizante.



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

Requisitos especiales para solicitar el servicio de representación judicial o extrajudicial:

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

- ✓ En materia penal, el servicio se prestará a solicitud del imputado, sindicado o condenado, del Ministerio Público, el funcionario judicial o por iniciativa del Defensor del Pueblo.
- ✓ En materia penal, civil, laboral, contencioso-administrativa y minorías étnicas, se deben señalar las circunstancias que fundamentan la imposibilidad económica o social para la solicitud del servicio.
- ✓ En materia laboral y contencioso-administrativa, los defensores públicos tendrán la calidad de representantes judiciales o apoderados y para ello requerirán otorgamiento de poder por parte del interesado.
- ✓ En materia civil, el defensor público actuará en representación de la parte a quien se otorgue amparo de pobreza por parte de un Juez de la República.
- ✓ En materia de representación judicial de víctimas podrá solicitarse el servicio cuando el usuario haya sufrido una afectación o daño por la comisión de un hecho victimizante, víctima, pero la atención a las víctimas se presta desde la asesoría previa. Conforme al legislador, la Defensoría del Pueblo debe ocuparse de tal representación en los siguientes casos:
 - **Ley 975 de 2005** por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a la consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios, modificada por la Ley 1592 del 3 de diciembre de 2012 y reglamentada por el Decreto 3011 del 26 de diciembre de 2013.



- **Ley 985 de 2005** reglamentada por el Decreto 1069 del 12 de junio de 2014, por medio de la cual se adoptan medidas contra la trata de personas y normas para la atención y protección de las víctimas de la misma.
- **Ley 1098 de 2006**, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- **Ley 1257 de 2008**, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- **Ley 1448 de 2011**, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Reglamentada por el Decreto 4800 del 20 de diciembre de 2011.
- **Ley 1719 de 2014**, por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado.
- **Ley 1761 de 2015** por la cual se crea el tipo penal de Femicidio como delito autónomo.
- **LEY 1971 DE 2019** por la cual se crean otras medidas de protección a favor de las víctimas de delitos con sustancias corrosivas a la piel, y se dictan otras disposiciones.

NOTA: Si el potencial usuario se encuentra privado de la libertad, deberá indicarse el establecimiento en el que se encuentra recluso y su situación jurídica en su calidad de sindicado o condenado.

3.2. Asesoría y/o Asistencia Técnica Especializada

Orientar e instruir al peticionario en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o ante las entidades de carácter privado, indicándole el contenido y alcance de sus derechos, las entidades a las que debe acudir, el trámite que debe seguir, y la respuesta que, de acuerdo con las obligaciones constitucionales y legales, debe garantizar la realización de sus derechos amenazados o conculcados.

3.3. Quejas (Misional)

Es aquella petición que contiene manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenaza o vulneración de los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, que provengan de omisiones o acciones irregulares de servidores públicos en ejercicio de sus funciones o de un particular a quien se le haya atribuido la prestación de un servicio público o cualquier otro particular.



3.3.1. Solicitudes

Se define como aquella petición que involucra un derecho que puede llegar a ser vulnerado. Por ello, se requiere:

Intervención: Son aquellas peticiones en donde se requiere la actuación de la Defensoría del Pueblo, para que facilite o apoye el proceso de solución de los conflictos en los que se encuentren las personas, especialmente aquellas que se encuentran en situación de indefensión o debilidad manifiesta, ante la autoridad concernida.

Mediación Defensorial: Proceso mediante el cual la Defensoría del Pueblo asiste a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa, identificar los derechos en riesgo de vulneración, encontrar alternativas de solución y lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes.

Coadyuvancia: Es la solicitud de apoyo que se eleva ante la Defensoría del Pueblo en las peticiones que una persona, institución u organización ha presentado ante las autoridades o a los particulares, con un interés legítimo y de cuya satisfacción dependa la vigencia y efectividad de los derechos humanos. Generalmente, esta solicitud se hace a través de la copia de la comunicación que envían o radican los usuarios en la Defensoría del Pueblo

Acompañamiento: Es la petición que hace una persona, comunidad o grupo de ciudadanos en condiciones de indefensión y vulnerabilidad manifiesta, para que la Defensoría del Pueblo haga presencia en una situación donde se presuma amenaza o vulneración a los derechos humanos por parte de servidores públicos o particulares encargados de la prestación de servicios públicos.

Atención especial: Son los seguimientos especializados y específicos que adelanta la Defensoría del Pueblo a los sujetos de especial protección constitucional.

Solicitud de Información: Es la petición que realiza una persona, institución u organización para tener acceso a la información relacionada con derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario (DIH).

3.4. Litigio Defensorial

Interponer acciones de tutela, cumplimiento, populares y de grupo, mecanismos de búsqueda urgente de personas, habeas corpus, acciones públicas en defensa de la Constitución, de la Ley y del interés general o particular.



El ejercicio del litigio defensorial se puede dar a través de cualquiera de las siguientes modalidades: la interposición directa y la coadyuvancia de acciones y recursos judiciales, la impugnación de los fallos judiciales, la intervención en acciones de nulidad e inexecutable por inconstitucionalidad, la insistencia en revisión, la participación en audiencias o diligencias judiciales, el seguimiento al cumplimiento de fallos judiciales y la promoción del incidente de desacato.

Requisitos especiales para solicitar el servicio de insistencia en revisión ante la Corte:

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

- Nombres y apellidos completos del peticionario, su representante o apoderado, si fuere del caso; su documento de identidad, número telefónico, dirección de domicilio o residencia, dirección correo electrónico, ciudad y departamento, con el fin de que se surta cualquier requerimiento, información o notificación.
- Identificación completa y exacta del accionante y del accionado y, en general, de quienes actuaron en el trámite de la tutela.
- Indicación de los despachos judiciales que conocieron de la acción de tutela, tanto en primera como en segunda instancia, si ella tuvo lugar.
- El número de radicación asignado por la Corte Constitucional, el cual permite establecer el momento oportuno para intervenir en la insistencia.
- Resumen o enunciación clara y precisa de los fundamentos que originan la solicitud.
- Relación de los documentos que se aportan.
- El número de folios que se anexan

La solicitud deberá estar acompañada de la fotocopia de los siguientes documentos:

- Demanda de tutela.
- Fallo de tutela de primera instancia.
- Impugnación (si la hubo).
- Fallo de tutela de segunda instancia.



- Providencia (as) judicial (es) -en el evento de que la tutela hubiese sido promovida contra actuaciones judiciales-.
- Acto (s) administrativo (s) -en los casos en que la tutela haya sido entablada contra actuaciones administrativas-.

3.5. Administración del fondo para la defensa de los derechos e intereses colectivos

Evaluar las solicitudes de financiación relacionadas con la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso; pagar las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda; y administrar el Registro Público de Acciones Populares y de Grupo.

Además, brindar información sobre el registro de las Acciones Populares y de Grupo registradas en el Sistema de Información de la Defensoría del Pueblo.

Requisitos especiales para solicitar el servicio:

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

Financiación de acciones populares y de grupo

- ✓ Demanda.
- ✓ Auto admisorio de la demanda.
- ✓ Auto que decretó el amparo de pobreza.

Pago de acciones de grupo

- ✓ Los despachos judiciales.
- ✓ Sentencias de primera y segunda instancia con constancia de ejecutoria.
- ✓ Publicación del extracto de la sentencia.
- ✓ Auto que conformó el grupo de adheridos.

Los beneficiarios

- ✓ Fotocopia de cedula de ciudadanía 150%
- ✓ RUT



- ✓ Certificación Cuenta Bancaria
- ✓ Formato Siif

3.6. Capacitación y formación en derechos humanos y derecho internacional humanitario.

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

Requisitos especiales para solicitar el servicio:

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

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

3.7. Consulta, préstamo y distribución de publicaciones en derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario.

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

Requisitos especiales para solicitar el servicio:

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

- ✓ Si el usuario requiere consulta bibliográfica sobre un tema específico, puede solicitar a la biblioteca o centro de documentación, de manera escrita, presencial, virtual o telefónica, las publicaciones que requiere, además pueden acceder a la consulta en línea a través del link [Biblioteca](#) en la página web www.defensoria.gov.co
- ✓ Cuando se requieren hacer canjes de publicaciones de manera interinstitucional se debe hacer la solicitud de manera escrita.



4. Situaciones que pueden requerir del acompañamiento y prestación de servicios de la Defensoría del Pueblo

- ✓ Cuando se encuentre en imposibilidad económica o social para sufragar los gastos de representación judicial o extrajudicial para la defensa de sus derechos en un proceso penal que se siga en su contra o en procesos del área civil, familia, laboral y administrativo, cuando considere que le han vulnerado sus derechos.
- ✓ Cuando requiera presentar peticiones, quejas, interponer acciones, recursos judiciales, mecanismos de protección de derechos fundamentales, solicitar asesoría por violación de derechos humanos.
- ✓ Cuando desee poner en conocimiento o interponer una queja por hechos y conductas constitutivos de violación o amenaza a los Derechos Humanos, o infracción al Derecho Internacional Humanitario, realizadas por una persona u organización particular o pública.
- ✓ Cuando requiera de orientación pedagógica sobre el contenido y ejercicio de los mecanismos de protección de los derechos humanos ante las autoridades judiciales competentes o acompañamiento en la interposición de recursos y acciones judiciales.
- ✓ Cuando demande capacitación, formación y orientación en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- ✓ Cuando conozca de una posible afectación a los derechos de la población civil como consecuencia del conflicto armado interno y demanda acciones preventivas por parte de las Autoridades del Estado para lograr atención integral.
- ✓ Si es víctima del conflicto armado interno y requiere asesoría y orientación sobre el ejercicio de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral en los procesos judiciales y administrativos.
- ✓ Si es víctima de desplazamiento forzoso y requiere asesoría y orientación sobre el ejercicio de sus derechos y los mecanismos para exigir el cumplimiento de los mismos por parte de las Entidades obligadas a la atención integral de su situación.
- ✓ Cuando requiera información con respecto a la vulneración del derecho a la salud y la seguridad social (pensiones, riesgos laborales) y a la discapacidad.



- ✓ Cuando requiera asesoría o desee presentar alguna petición o queja en temas relacionados con las condiciones de reclusión de las personas privadas de la libertad.
- ✓ Cuando desee presentar reclamaciones por derechos colectivos o derechos al medio ambiente.
- ✓ Si hace parte de grupos como niñez, juventud o adulto mayor y requiere especial atención y orientación por encontrarse en una situación de amenaza en contra de sus derechos.
- ✓ Si es mujer o hace parte de la población con orientación sexual e identidad de género diversas, y requiere especial atención y orientación por encontrarse en una situación de amenaza y vulneración en contra de sus derechos.
- ✓ Cuando necesite recibir asesoría para el ejercicio de las acciones públicas previstas en la Constitución Política o contar con un concepto sobre asuntos constitucionales.
- ✓ Cuando desee conocer las políticas públicas con enfoque de derechos en lo económico, social y cultural.
- ✓ Si hace parte de pueblos indígenas, comunidades negras o afrocolombianas, raizales, palanqueras, rom, u otra clase de comunidad, y requiere especial atención y orientación por encontrarse en una situación de amenaza en contra de sus derechos.
- ✓ Cuando requiera asesoría o desee presentar alguna petición en temas relacionados con la prevención y transformación de la conflictividad social
- ✓ Cuando se requiera atención y asesoría en el ejercicio del derecho al deporte, principalmente para aquellas personas en especial situación de vulnerabilidad.
- ✓ Si hace parte de la población campesina y requiere especial atención y orientación por encontrarse en una situación de amenaza en contra de sus derechos, en los siguientes asuntos: Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial - PDET, Programas de acceso a la propiedad y uso de la tierra, Programa Nacional de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito - PNIS, restitución de tierras en etapa posfallo, conflictos socioambientales y conflictos interculturales, derechos de las y los pescadores artesanales, y demás situaciones que afecten los derechos relacionados con asuntos agrarios y de tierras.
- ✓ La Delegada para la protección de derechos en ambientes digitales y libertad de expresión estará presente cuando un usuario de escenarios digitales de cualquier edad, género, condición social o liderazgo en cualquier causa es afectado en su dignidad o

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano y Página web/ Atención al Ciudadano

Secretaría General –Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 03- agosto 2021

Dirección Calle 55 No. 10-42 Bogotá D.C. - Cundinamarca -

Línea Nacional: 01 8000 914814 - PBX: (60) (1) 3147300 · (1) 3144000

www.defensoria.gov.co



derecho por agresiones de cualquier índole en ese mismo escenario digital podrá acudir a la Delegada de Escenarios Digitales.

5. Cómo acceder a los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo

Presentando la solicitud de los servicios requeridos, de manera verbal o escrita, a través los canales oficiales establecidos para la atención del ciudadano de cualquier medio idóneo (presencial, escrito, virtual o telefónico), en cualquiera de las Defensorías Regionales del país.

6. ¿Cuáles son los requisitos materiales para acceder a los servicios de la Defensoría del Pueblo?

Presentar solicitud con la siguiente información:

- ✓ Denominación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Identificación del peticionario y los presuntos afectados.
- ✓ En caso de que, por razones de seguridad, no resulte posible suministrar dicha información, el peticionario deberá señalar un contacto en donde pueda ubicarse o manifestar su compromiso de comparecer ante la Entidad.
- ✓ El peticionario podrá informar el número telefónico o la dirección de correo electrónico para ser contactado.
- ✓ Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar un dato que permita su ubicación, dirección electrónica o física.
- ✓ Objeto de la petición.
- ✓ Los hechos en que se fundamenta la petición descritos en forma clara y precisa, junto con la documentación necesaria que sirva de soporte.
- ✓ Lugar y fecha en que ocurrieron los hechos, y demás circunstancias de modo, tiempo y lugar que permitan esclarecer los mismos.
- ✓ Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ Firma del peticionario.

En todo caso, la ausencia de alguno de estos requisitos no constituye rechazo de la solicitud por parte de la Entidad, para lo cual la Defensoría del Pueblo se contactará con el peticionario para subsanar, corregir, ampliar, adicionar, aclarar la solicitud.



7. Canales de atención al ciudadano de la Defensoría del Pueblo

7.1. Presencial:

La Defensoría del pueblo cuenta con puntos de atención presencial ubicados en las diferentes sedes a nivel nacional. Su propósito es la orientación y atención especializada de los ciudadanos que se acerquen a las instalaciones. A través de ellos se pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con nuestro propósito misional.

Para consultar la ubicación y horarios de atención, se recomienda consultar nuestra página web www.defensoria.gov.co, y así garantizar el acceso a la información vigente, la cual puede ser modificada por reubicación de puntos, o situaciones especiales que puedan afectar el normal funcionamiento del canal de atención.

7.2. Virtual:

El canal virtual de la Defensoría del Pueblo, podría interpretarse como una Sede electrónica, donde a través de la página web, el ciudadano podrá acceder a información de la entidad, de acceso Público, así como publicaciones, oferta de servicios y demás información de interés relacionada con nuestra misionalidad.

A través de la página institucional de la entidad www.defensoria.gov.co nuestros usuarios tienen la posibilidad de realizar el trámite en línea de sus solicitudes, ingresando al link **Servicios en Línea**, y diligenciando en su totalidad el **Formulario Único de Recepción de Peticiones**

Así mismo, se han establecidos correos **institucionales únicos** para temas específicos, a través de los cuales los ciudadanos puedan comunicarse con la Entidad y realizar solicitudes sobre los temas indicados. Ellos son:

- Para temas asociados al ejercicio de protesta social: correoquejasprotestasocial@defensoria.gov.co
- Para temas relacionados con Colombianos en el exterior: correocolombianosenelexterior@defensoria.gov.co
- Para temas relacionados con defensa pública: defensoriapublica@defensoria.gov.co



7.3. Escrito

El ciudadano podrá presentar su solicitud por escrito (en medio físico) en cualquiera de las ventanillas de correspondencia que dispone la entidad para tal fin a nivel nacional. Dichas ventanillas esta ubicadas en cada una de las sedes regionales y en la sede central ubicada en la calle 55 # 10-32.

Así mismo, se ha dispuesto de unos buzones físicos, dispuestos en cada una de las sedes regionales y en la sede central, donde el ciudadano podrá depositar directamente su solicitud - PQRSDF, la cual posteriormente será radicada y tramitada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento vigente.

7.4 Telefónico:

En el nivel central y en las Defensorías Regionales a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Entidad y los teléfonos de contacto disponibles en el Directorio Institucional publicado en la página web de la Defensoría del Pueblo.

LINEAS UNICAS DE ATENCION NACIONAL:

01-8000-914-814 (gratuita)

60 (1) 314-40 00

7.4 Otros medios de atención al ciudadano, diferentes a los canales de atención oficiales permanentes, anteriormente mencionados.

Adicional a los canales de atención formalmente establecidos. La entidad ofrece atención al ciudadano en territorio, a través de la participación en las ferias de servicio, misiones humanitarias, jornadas móviles, acompañamientos en espacios específicos, entre otros

De igual manera contamos con presencia en las diferentes redes sociales, espacios que por su naturaleza no están concebidos como un canal de atención, pero a través de los cuales los ciudadanos tienen acceso a información de interés. Ellas son:

- Instagram: @defensoriacol
- Twitter: @DefensoriaCol
- Facebook: @DefensoriadelPuebloColombia
- YouTube: Defensoría del Pueblo Colombia
- LinkedIn: Defensoría del Pueblo Colombia



Así mismo la entidad cuenta con una herramienta diseñada para los ciudadanos, a través de la cual nuestros usuarios pueden valorar la prestación del servicio ofrecido. Esta es la “Encuesta de Satisfacción Al Usuario”.

8. ¿Cómo asegura la defensoría del pueblo una atención confiable?

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

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

Versión: 03

Actualizado por:

Mónica Cortés Supelano / Ana María Gómez Rueda - Profesional Responsable del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano

Héctor Andrés Bravo Papamija - Profesional Universitario, Grado 14

John Jairo Vargas Buitrago - Profesional Especializado, Grado 17

Eduar Giovanni Meneses Gómez - Contratista

Margarita Pacheco - Contratista

Fecha: agosto de 2021