

Defensoría del Pueblo
COLOMBIA
y la Naturaleza

Bogotá, 09/03/2026

Portafolio de Servicios y Procedimientos administrativos (OPAS)

Versión 4 - 2024

Grupo de Servicio a la Ciudadanía

#BuenFuturoHoy

INTRODUCCIÓN

El portafolio de servicios y procedimientos administrativos (OPAS) de la Defensoría del Pueblo es una herramienta de consulta dirigido a las ciudadanías, en el que se dan a conocer los productos y / o 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 las ciudadanías o grupos de valor a los mismos, lo que se denomina como "otros procedimientos administrativos (OPAS)", según el Decreto Ley 019 de 2012 y la Resolución externa 455 de 2021.

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

1. Atributos de calidad de los productos y/o servicios que ofrece la defensoría del pueblo.



NOTA: Todos los servicios de la Defensoría del Pueblo son gratuitos y no requiere de intermediarios. Sin embargo, algunos trámites necesarios durante la prestación del servicio ante otras autoridades representan un factor económico que debe sufragar las ciudadanías.

2. ¿Quiénes se benefician de los productos y/o servicios que presta la defensoría del pueblo?

- Habitantes del territorio colombiano, tanto nacionales como extranjeros y los nacionales en el exterior, personas naturales como jurídicas, grupos de interés, independientemente de su origen étnico, orientación sexual o identidad de género
- 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.
- Entidades públicas de los distintos niveles.
- Organizaciones no gubernamentales nacionales o internacionales.
- 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 productos y/o servicios que ofrece la defensoría del pueblo

3.1 Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos

Productos o servicios	En que consiste
Acciones y procesos de formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el territorio nacional.	Presenciales: Actividades y procesos permanentes de formación en cada uno de los territorios. Recursos de información y servicios dinámicos de aprendizaje dispuestos para el público en general y las ciudadanías, tales como Biblioteca, Ludoteca, Centro de Documentación y Museo de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario de la Defensoría del Pueblo. Digitales: Producción de piezas digitales de divulgación de Derechos
Generar conocimientos a partir de la Educación en derechos humanos.	

	Humanos y Derecho Internacional Humanitario. Campus virtual: Ambiente virtual de capacitación, información y comunicación para brindarle a las ciudadanías herramientas conceptuales sobre Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, que contribuyan a la participación y exigibilidad de sus derechos. Disposición del Centro Cultural de derechos humanos. Repositorio - Centro de documentación. Sistema de Información bibliográfica.

3.2 Atención y Trámite de Quejas

Servicio o producto	En que consiste
Atención y Trámite de Quejas Misionales	Peticiones realizadas por las ciudadanías donde presentan 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.
Asesorías y / o Asistencia Técnica Especializada	A través de estas, se brinda orientación e instrucción a las ciudadanías en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o ante las entidades de carácter privado, indicándoles 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.
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 ciudadanías, 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 un ciudadano, 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 las ciudadanías en la Defensoría del Pueblo.
Acompañamiento	Es la petición que hace las ciudadanías o una comunidad 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 un ciudadano de especial protección constitucional, estas generalmente se hacen a través de líneas de atención especializadas.
Solicitud de Información	Es la petición que realiza un ciudadano, institución u organización para tener acceso a la información relacionada con derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario (DIH).
Conciliación	Mecanismo mediante el cual la Defensoría del Pueblo asiste a las partes involucradas en la solución de sus conflictos y diferencias, proponiendo fórmulas de arreglo y alternativas de solución, para lograr acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes a través del diálogo y la convivencia pacífica. Se encuentran a disposición de las ciudadanías los Centros de Conciliación en Derecho ubicados en la Regional Bogotá y Regional Cundinamarca. Donde de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en materia de conciliación, los servicios que se pueden conciliar en la Defensoría del Pueblo son conflictos en materia civil, comercial, policivo, penal y de familia, así como la mediación en materia penal.

Centros de Conciliación de la Defensoría del Pueblo	1. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Antioquia**: Carrera 47 # 56-55, Medellín. concantioquia@defensoria.edu.co 2. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Arauca**: Calle 23 # 17-30, Arauca. concarauca@defensoria.edu.co 3. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Atlántico**: Calle 66 # 50 – 97, Barranquilla. concatlantico@defensoria.edu.co 4. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Bogotá** – Cundinamarca: Carrera 9 No. 16-21, Piso 2. 5. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Caquetá**: Carrera 9B No.8-184, Barrio El Prado, Florencia. conccaqueta@defensoria.edu.co 6. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Córdoba**: Calle 22 No. 8b – 20, Montería. conccordoba@defensoria.edu.co 7. Centro de Conciliación y Mediación Regional **La Guajira**: Carrera 10 # 14a – 21, Riohacha. concguajira@defensoria.edu.co 8. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Meta**: Carrera 40 no. 33 - 17. Barrio Barzal, Villavicencio. concmeta@defensoria.edu.co 9. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Santander**: Carrera 22 No 28-07. Barrio Alarcón, Bucaramanga. concsantander@defensoria.edu.co

	10. Centro de Conciliación y Mediación Regional **Sur de Córdoba**: Carrera 7 # 14-84, barrio centro, Antigua Universidad San Martín. Montelíbano, Córdoba. concsurdecordoba@defensoria.edu.co **11.** Centro de Conciliación y Mediación Regional **Tolima**: Calle 20 # 7- 48. Barrio El Carmen, Ibagué. conctolima@defensoria.edu.co **12.** Centro de Conciliación y Mediación Regional **Valle del Cauca**: Carrera 3 # 9 -47/63, Cali. concvalle@defensoria.edu.co

3.3 Recursos y Acciones Judiciales

Productos o Servicios	En que consiste
Litigio Defensorial: Interposición de acciones constitucionales (acciones de tutela, de cumplimiento, populares y de grupo, habeas corpus, demandas de inconstitucionalidad, insistencias ante la Corte Constitucional).	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 inexequibilidad 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.
Labor pedagógica del Observatorio de Acciones Constitucionales	Promueve la investigación, difusión, conocimiento y protección de los derechos humanos y de los derechos e intereses colectivos a través de conversatorios, foros y capacitaciones.
Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos.	La presentación de acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que pueda incurrir al adelantar el proceso, pago de las indemnizaciones individuales a los beneficiarios de las acciones de grupo que acojan las pretensiones de la demanda.

Frente al Litigio Defensorial, para el servicio de insistencia en revisión ante la Corte Constitucional, 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.
- 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-.

Frente a la Administración del Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos, 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

3.4 Defensoría Pública

Productos o Servicios	En que consiste
Representación judicial y asistencia jurídica.	Acceso a la administración de justicia y orientación jurídica, en áreas del derecho penal, penal militar, administrativo, civil, familia, laboral y restitución de tierras.
Investigación para la Defensa.	Servicios técnicos para los operadores del servicio, en las siguientes áreas: Análisis de información forense, Financiera Forense, Antropología y Morfología Forense, Física Forense, Balística Forense, Fotografía y Video Forense, Explosivos Forenses, Grafología y documentología Forense, Medicina Forense, Investigación de Campo, Psicología Forense, Laboratorio Forense de Evidencia Digital, Topografía forense, Lofoscopia Forense, Ingeniería Mecánica Forense, Ingeniería Ambiental.

Frente al acceso para la representación judicial y asistencia jurídica, se requiere:

- Imposibilidad económica o social.
- Necesidad del proceso.
- Ser víctima como parte de alguno de los siguientes: justicia y paz, infancia y adolescencia, víctimas de género, restitución de tierras, víctimas en ocasión del conflicto armado, trata de personas, feminicidio, minorías étnicas, víctimas de violación de Derechos Humanos por Perturbación del Orden Público.

3.5 Oficina de Asuntos Internacionales

Producto o servicio	En que consiste
Asesorar, orientar y definir metodologías a colombianos en el exterior. Consiste en la atención de peticiones con temas relacionados a la garantía y protección de los Derechos Humanos: • Privados de la libertad. • Repatriación de cadáveres. • Repatriación de privados de la libertad condenados en el exterior de acuerdo a parámetros del Ministerio de Justicia y del Derecho. • Acceso a los derechos a la salud, igualdad, reunificación familiar, pasaporte, cedulación, registro de defunción, registro y exhumación. • Localizaciones. • Violencia intrafamiliar. • Extradición. • Indigencia y precariedad económica. • Derechos Migratorios. • Restitución internacional de derechos de menores.	Solicitar las gestiones a entidades competentes: • Ministerio de Relaciones Exteriores • Ministerio de Justicia y de Derecho • Registraduría Nacional del Estado Civil Y a diferentes entidades del nivel nacional y nivel regional por intermedio de nuestras direcciones, delegadas o regionales.
Asesorar, orientar y definir metodologías a ciudadanos extranjeros o migrantes en territorio colombiano, para la atención de peticiones con temas relacionados con la garantía y protección de los Derechos Humanos: • Acceso a los derechos básicos de educación, trabajo, salud y seguridad social. • Derechos migratorios: medidas administrativas sancionatorias y nacionalidad. • Refugio. • Apatridia.	
Medio de atención directo: Correo electrónico colombianosenelexterior@defensoria.gov.co.	

3.6 Prevención de Riesgos y Sistema de Alertas Tempranas

Productos o Servicios	En que consiste
Advertir oportunamente los riesgos y amenazas de los derechos a la vida, a la integridad, libertad y seguridad personal, libertades civiles y políticas, e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.	Publicación de documento de advertencia de carácter preventivo, emitido de manera autónoma por la Defensoría del Pueblo, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en el botón Alertas Tempranas.
Contribuir al desarrollo e implementación de estrategias de prevención por parte de las autoridades, así como al fomento de capacidades sociales para la autoprotección.	

4. Situaciones que pueden requerir del acompañamiento y prestación de los productos y/o 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 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 requiera 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 pparte 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 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, rrom, 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 porencontrarse en una situación de amenaza en contra de sus derechos, en los siguientes asuntos: Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial – PDET, Programas de accesoa la propiedad y uso de la tierra, Programa Nacional de Sustitución de Cultivos de Usollícito – 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 derecho por agresiones de cualquier índole en ese mismo escenario digital podrá acudirse a la Delegada de Escenarios Digitales.

5. ¿Cuáles son los requisitos materiales para acceder a los productos y/o 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 ubicársele

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.

6. Canales disponibles para la atención y orientación a las ciudadanías

6.1 Presencial:

La Defensoría del pueblo cuenta con puntos de atención presencial ubicados en las diferentes sedes a nivel nacional, Casas de Derechos, centro de atención al ciudadano -CAC-, adscrito a la Defensoría del Pueblo, regional Bogotá. Así mismo, se contempla la atención y asistencia presencial, realizada durante las jornadas descentralizadas que adelanta y/o participa la entidad.

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, 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.

6.2 Virtual:

El canal virtual de la Defensoría del Pueblo, se interpreta como una Sede electrónica, donde a través de la página web, el ciudadano puede 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 web de la entidad www.defensoria.gov.co nuestras ciudadanías tienen la posibilidad de realizar el trámite en línea de sus solicitudes, ingresando al recuadro "RADIQUE SU PETICIÓN AQUÍ" y diligenciando en su totalidad el **"Registro Único de Peticiones - RUP - En Línea".**

6.3 Escrito:

El ciudadano puede presentar su solicitud por escrito (en medio físico) en cualquiera de las ventanillas de radicación y/o 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 en cada una de las sedes regionales y en la sede central, unos buzones físicos, donde las ciudadanías pueden depositar directamente su solicitud – PQRSDF, la cual posteriormente será radicada y tramitada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento vigente.

6.4 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.

ÚNICA LÍNEA NACIONAL:

01-8000-914-814 (gratuita) - PBX: 60 (1) 314- 40 00 - PBX: 60 (1) 314- 73 00

Igualmente, través de la página web de la entidad www.defensoria.gov.co ingresando al botón de "ATENCIÓN Y SERVICIOS A LAS CIUDADANÍAS" se encuentra el directorio de **"Puntos de Atención y Orientación a la ciudadanía"**, en el que se puede consultar: canal de atención, dirección, línea telefónica y horario de atención de cada una de las sedes regionales.

7. Otros medios de atención a las ciudadanías, diferentes a los canalesde atención y orientación oficiales permanentes, anteriormente mencionados

Adicional a los canales de atención formalmente establecidos. La entidad ofrece atención a las ciudadanías 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 - X: @DefensoriaCol - Facebook: @DefensoriadelPuebloColombia - YouTube: Defensoría del Pueblo Colombia - Linkedln: Defensoría del Pueblo Colombia

Así mismo la entidad cuenta con una herramienta diseñada, a través de la cual nuestras ciudadanías pueden valorar la prestación del servicio ofrecido. Esta es la**"Encuesta de Satisfacción Ciudadanos".**