



RADICADO NO.: 202500103000112813

MEMORANDO

BOGOTA, 5 marzo 2025.

PARA: ROBERTO MOLINA PALACIOS
VICEDEFENSOR DEL PUEBLO

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

REFERENCIA: INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

RESPETADO DOCTOR

Con fundamento en las facultades otorgadas en la Ley 87 de 1.993, Artículo 8 numeral 11 del Decreto 024 de 2014, se formaliza la entrega del informe de evaluación y verificación a la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana.

El informe destaca compromisos significativos, cuyo cumplimiento oportuno debería facilitar una gestión orientada a resultados para satisfacer las necesidades de los grupos de interés. En este sentido, es responsabilidad del líder promover acciones correctivas, preventivas y de mejora para implementar las recomendaciones del informe.

Esta oficina seguirá llevando a cabo actividades de verificación y seguimiento de acuerdo con lo establecido por la ley, asegurando así el cumplimiento de nuestras obligaciones y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

Cordialmente,

NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
CONTROL INTERNO

Aprobado el: 05/marzo/2025 10:50:56 a. m.

Hash: CI-ef100ff908f2dd84c53a7e2b4871ad9fd9b000df

Copia: LINDA MARIA CABRERA CIFUENTES-DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS.

Anexo: SI

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Nubia Constanza Sanchez Castro	nusanchez [04/marzo/2025 04:18:04 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [05/marzo/2025 10:50:56 a. m.]

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.




y La Naturaleza

*Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es
Muy importante conocer su percepción frente a los
Servicios prestados.*

*Evaluar los servicios que presta la Defensoría del
Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta
De Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente
Código QR.*

#BuenFuturoHoy



	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Introducción y alcance

Como garante de los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo juega un papel crucial en la consolidación de una democracia participativa. La integración de los mecanismos constitucionales de participación ciudadana en todos los niveles de su gestión no solo fortalece el ejercicio de los derechos de los colombianos, sino que también posiciona a la entidad como un referente en la promoción de una democracia más inclusiva y transparente.

La política de participación ciudadana de la Defensoría del Pueblo es una herramienta para hacer efectivos los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Constitución. De esta manera, la Defensoría cumple un papel fundamental como garante de estos derechos y como promotora de una democracia más participativa.


Al incorporar mecanismos constitucionales de participación ciudadana en todas las fases de su gestión, la Defensoría del Pueblo empodera a los ciudadanos, ampliando sus espacios de incidencia en las decisiones que los afectan. Este enfoque no solo fortalece la democracia, sino que también contribuye a mejorar la calidad de las políticas públicas y a aumentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 8 Numeral 11 del Decreto 25 de 2019. “Oficina de Control Interno: Son funciones de la Oficina de Control Interno las siguientes: Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana” y en este caso adicionalmente, las herramientas y formas que garantizan el derecho a la participación ciudadana.

La Defensoría del Pueblo, a través de su política de participación ciudadana, garantiza que los mecanismos constitucionales de participación, se hagan realidad.

La OCI, como órgano de control interno, verifica que esta política esté en línea con el marco legal y contribuya a fortalecer la democracia y la protección de los derechos humanos.

La Defensoría del Pueblo ofrece una variedad de mecanismos para que los ciudadanos participen y se involucren en su gestión. Estos mecanismos incluyen:

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- Espacios de diálogo directo: Audiencias públicas, buzones de sugerencias, derecho de petición y consejos asesores permiten a los ciudadanos expresar sus opiniones y participar en la toma de decisiones.
- Canales de atención: Líneas telefónicas, correos electrónicos, página web y redes sociales facilitan la comunicación entre la ciudadanía y la Defensoría.
- Evaluación y seguimiento: Encuestas de satisfacción y publicaciones de informes permiten a la Defensoría conocer la percepción ciudadana y rendir cuentas de su gestión.
- Promoción y formación: Actividades como conferencias, talleres y publicaciones promueven los derechos humanos y permiten a los ciudadanos estar mejor informados.
- Control ciudadano: Las veedurías ciudadanas permiten a la ciudadanía ejercer vigilancia sobre la gestión de la Defensoría y otras entidades públicas.


En ese sentido, las entidades públicas del orden nacional y territorial deben formular un plan institucional anual para promover la participación ciudadana, para lo cual se diseñan acciones en todos los niveles o grados de participación durante todas las fases de la gestión pública.

La Defensoría del Pueblo en atención a este mandato, dispone la información de las instancias y los mecanismos de participación en los que los usuarios pueden conocer directamente el quehacer administrativo, las funciones y la misión propia institucional.

Consecuentemente la Defensoría del Pueblo para el 22 de agosto de 2022 implemento la Política Institucional de Participación Ciudadana y Lineamientos Generales para su implementación.

En este orden de ideas la Oficina de Control Interno de Gestión de la Defensoría del Pueblo, como tercera línea de defensa, despliega su rol de evaluación y seguimiento a las Políticas de participación y a los mecanismos de participación de la DP.

Alcance: El seguimiento tiene como objetivo principal garantizar que la implementación de la Política de Participación Ciudadana establecida por la Defensoría del Pueblo se llevó a cabo de manera efectiva y conforme a lo planificado para el segundo semestre de 2024.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

1. Objetivos

Evaluar la efectividad de los mecanismos existentes: Se debe analizar cuán efectivos son los mecanismos de participación ciudadana implementados, evaluando su capacidad para fomentar una participación activa, significativa y continúa de la ciudadanía en los asuntos políticos y gubernamentales.

Identificar áreas de mejora: Es crucial identificar aspectos de los mecanismos de participación ciudadana que pueden mejorarse para garantizar una mayor inclusividad, transparencia y representatividad, de manera que reflejen la diversidad de la población de manera más equitativa.

Verificar el cumplimiento normativo: Es necesario verificar que los mecanismos de participación ciudadana cumplan con las leyes y regulaciones vigentes, asegurando que se respeten los derechos civiles y que se promueva la igualdad de oportunidades para la participación de todos los sectores de la sociedad.

Evaluar la accesibilidad y equidad: Se debe revisar si los mecanismos de participación ciudadana son accesibles para toda la población, sin importar género, edad, ubicación geográfica, nivel socioeconómico o cualquier otra característica que pudiera generar desigualdad en el acceso.


Evaluar el impacto y la eficiencia: Es importante medir el impacto real de los mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones políticas y en la rendición de cuentas por parte de la Defensoría del Pueblo, así como su eficiencia en términos de la optimización de los recursos utilizados en su implementación.

Verificar la implementación de la Resolución Interna No. 924 de 2022 “Política de Participación Ciudadana”

3 Desarrollo

3.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Constitución Política de 1991, en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Ley 1757 de 2015, la cual establece el marco normativo para la promoción de la participación ciudadana. Esta ley define los principios, mecanismos y procedimientos para garantizar la participación efectiva de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas. Además, establece la obligación de las entidades públicas de promover y fortalecer la participación ciudadana en sus procesos de gestión y toma de decisiones.

Artículo 2 de la Constitución Política Colombiana, la Ley 1474 de 2011, el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 (Estatuto de Participación Ciudadana) y el decreto 025 de 2024 en su artículo 8 Numeral 11 de la Defensoría del Pueblo.

La Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa y en el rol de “Evaluación y Seguimiento” establecido en la Ley 87 de 1993, el decreto 648 del 2017 y atendiendo lo presentado en el decreto 124 de 2016.

Artículo 8 Numeral 11 de Decreto 25 de 2019 “Evaluar y verificar la aplicación de *los mecanismos de participación ciudadana*”

La Ley 87 de 1.993: artículo 12 literal i) evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñó la entidad correspondiente.


Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 672 del 7 de marzo de 2024. De la Defensoría del Pueblo “Por la cual se regula el trámite interno de las peticiones de las ciudadanías en la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones “

3.2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Mediante memorando No. 202500103000026953 del 23 de Enero de 2025 la Oficina de Control Interno solicita al Vice defensor y al grupo de transparencia para el segundo semestre de 2024 en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 donde establece que las entidades del orden nacional y territorial deben diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todas las fases del ciclo de gestión pública, incluyendo diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

Mediante radicado No. 202500500400037793 del 28 de enero de 2025 el grupo de transparencia informa que:

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

En el marco de la Política Institucional de Participación Ciudadana y los Lineamientos Generales para su Implementación, la Defensoría del Pueblo ha establecido diversos canales de atención y orientación para garantizar la participación efectiva de la ciudadanía. Estos canales incluyen modalidades presencial, virtual, escrita y telefónica, permitiendo el acceso oportuno a los servicios institucionales.


Atención Presencial: La Defensoría del Pueblo dispone de puntos de atención ubicados en sus distintas sedes a nivel nacional, en las Casas de Derechos y en el Centro de Atención al Ciudadano (CAC), adscrito a la Defensoría del Pueblo - Regional Bogotá. Asimismo, se brinda atención presencial a través de jornadas descentralizadas organizadas o en las que participa la entidad, con el propósito de acercar sus servicios a la comunidad.
http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/web_preconsulta.php

Atención Virtual: La Defensoría del Pueblo cuenta con una sede electrónica que, a través de su página web, ofrece a la ciudadanía acceso a información institucional de carácter público, publicaciones, portafolio de servicios y otros contenidos de interés, alineados con la misión de la entidad.
http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/web_preconsulta.php

Atención Escrita: Los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes por escrito, en medio físico, a través de las ventanillas de radicación y correspondencia habilitadas por la entidad a nivel nacional. Estas ventanillas se encuentran ubicadas en cada una de las sedes regionales y en la sede central, localizada en la Calle 55 # 10-32.

<https://www.defensoria.gov.co/en/directorio-de-dependencias>

Adicionalmente, en cada sede regional y en la sede central se han dispuesto buzones físicos, donde la ciudadanía puede depositar directamente sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Estas serán posteriormente radicadas y tramitadas conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



¿CONOCÍAS LAS BONDADES DE LOS NUEVOS BUZONES DE PQRSDF?



Accesibilidad: disponibles en puntos estratégicos.

Privacidad: preserva la autonomía, confidencialidad y limita posibles escenarios de intimidación al usuario.

Eficiencia: una buena opción en territorios que presentan problemas de conectividad y acceso a los sistemas de información.

Participación Ciudadana: promueve la transparencia y participación ciudadana en la gestión institucional.



Atención Telefónica: La Defensoría del Pueblo dispone de líneas telefónicas para la atención y orientación de la ciudadanía, tanto a nivel central como en sus Defensorías Regionales. Los números de contacto están disponibles en el Directorio Institucional, publicado en la página web de la entidad.

Línea Nacional Gratuita: 01-8000-914-814

PBX Bogotá: +57 (1) 314 40 00 / +57 (1) 314 73 00



Línea telefónica

Comunícate a través de nuestra línea de atención en Bogotá al 57 601 314 73 00 o a nuestra línea Nacional 018000914814 marcación desde líneas locales fijas. NO aplica telefonía móvil celular

Finalmente, la Defensoría utiliza su página web y redes sociales (Facebook, X, Instagram) para difundir información relevante y asegurar que los ciudadanos tengan acceso a los servicios y actividades que promueve.




Instagram

<https://www.instagram.com/defensoriacol> Traducir este resultado

Defensoría del Pueblo Colombia (@defensoriacol)

44K Followers, 553 Following, 2,998 Posts - Defensoría del Pueblo Colombia (@defensoriacol) on Instagram: "Institución Nacional de #DerechosHumanos de Colombia."

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



Facebook

<https://www.facebook.com/DefensoriadelPuebloColombia>

Defensoría del Pueblo de Colombia | Bogotá - Facebook



Defensoría del Pueblo de Colombia, Bogotá, Colombia. 111,943 likes · 478 talking about this · 2,507 were here. Somos la Defensoría del Pueblo de Colombia.

Me gusta: 943

Ubicación: Calle 55 #10-32 Cha...

Perfiles sociales



Facebook



X



Instagram




YouTube

La Oficina de Control Interno llevó a cabo una evaluación al funcionamiento de los canales de participación ciudadana durante el segundo semestre, evidenciando que estos se encuentran operando.

Por otra parte, el Grupo interno de transparencia y servicio al ciudadano y Participación ciudadana informa que para dar cumplimiento a la **inclusión de grupos vulnerables** la Defensoría del Pueblo dispone de diversos canales de atención y orientación a través de los cuales se garantiza la participación ciudadana. Estos incluyen las modalidades presencial, virtual, escrita y telefónica, las cuales están debidamente descritas en documentos internos como el portafolio de servicios, el protocolo de servicios y la carta de trato digno.

Estrategias de comunicación: *informa la dependencia responsable que: De conformidad con la Política Institucional de Participación Ciudadana, y Lineamientos Generales para su implementación, la entidad utiliza las herramientas digitales para informar a la ciudadanía sobre sus derechos y oportunidades de participación, estos son: Cursos, Diplomados, Talleres, Seminarios, Actividades culturales, Conmemoraciones, Participación en medios de comunicación, Publicaciones) y herramientas digitales como YouTube, Audio Libros, Podcast, y el aula virtual de la Defensoría del Pueblo: CAMPUS VIRTUAL, entre otras), la página web y redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, que permiten la difusión de información relevante sobre la entidad.*

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

También cuenta con el cronograma anual de participación, que se publica en la página web a través del botón Participa, en el cual se expone a las ciudadanías las actividades de participación a desarrollar durante el año.

La estrategia de comunicación está liderada por la Oficina de Comunicaciones Institucionales, quienes dictan la pauta de la estrategia de comunicaciones para el desarrollo de los espacios de participación, y junto a la Dirección de Promoción y Divulgación de la entidad.

Asimismo, las dependencias responsables de la gestión y ejecución de los espacios de participación tienen la tarea de identificar a los grupos más vulnerables y marginados, con el fin de garantizar su acceso efectivo a los mecanismos de participación ciudadana.

La relación de este cronograma y el cumplimiento no fue aportado a esta Oficina de Control Interno

Transparencia en la participación:


El grupo de transparencia informa que para garantizar la transparencia en los procesos de participación ciudadana “la publicación en la página web y redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), que permiten difundir de manera accesible y continua la información relevante sobre la entidad”

Además, a través del reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) y el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), se miden los índices de cumplimiento de transparencia. Adicionalmente, por medio del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), se gestiona las estrategias y acciones de la entidad para que sean conocidas por la ciudadanía, fomentando así una mayor participación y control social”.

Selección de temas de participación:

Informa el grupo de Transparencia que, según la política institucional de participación ciudadana y lineamientos generales para su implementación, se identifican a las ciudadanías, los grupos de valor e interés, los temas mayor relevantes previo a la planeación del cronograma de actividades, con el fin de incluir acciones transversales de capacitación y sensibilización.

Esta OCI informa que si bien es cierto se enuncian las actividades no se relaciona el resultado de esta planeación, no se entregan las mediciones de los indicadores de cumplimiento.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016


Con relación a lo establecido en el artículo 8 numeral 11 del Decreto 25 de 2014, la Dirección Nacional de Atención y Tramite de quejas informa que:

En cuanto a la relación de quejas, solicitudes y asesorías fueron atendidas por departamento para el segundo semestre del 2024, 417 peticiones discriminadas en; 172 asesorías, 12 quejas y 233 solicitudes desde el 1 de junio al 31 de diciembre de 2024, las cuales están desagregadas por departamento, tipo de petición, fecha de recepción, derecho, grupo afectado, subgrupo y conducta relacionados con el Derecho Político.

Datos cuantitativos:

Sobre la participación ciudadana en los distintos mecanismos incluyendo el número de consultas populares, referendos, plebiscitos, audiencias públicas, votaciones. La OCI evidencia que se llevó a cabo las siguientes:

- ✓ Consultas Populares: el día 24 de noviembre conforme al área metropolitana de Piendamó Amazónico, Caquetá, Florencia, Morelia, la Montañita.
- ✓ 24 de noviembre de 2024 Conformación del Área metropolitana del suroccidente de Colombia, Valle del Cauca (Candelaria, Dagua, Jamundí, Palmira, Cali, Cauca, Puerto Tejada, Villa Rica.
- ✓ Elecciones Juntas de Acción Comunal Locales: el 17 de noviembre de 2024 en 22 departamentos en 46 municipios y 192 comunas/ localidades o corregimientos.
- ✓ Elecciones Atípicas: El 24 de noviembre de 2024 en la alcaldía municipio de Aguachica Cesar por muerte repentina del alcalde elegido el 29 de octubre de 2023.
- ✓ En el marco del Congreso Extraordinario del pueblo Zenú, que se llevó a cabo en el resguardo indígena de San Andrés (Córdoba) la Defensoría del Pueblo acompañó el día lunes 7 de octubre de 2024, el proceso de elecciones del Cacique Mayor Regional y posesión de los miembros del Cabildo Mayor Regional para el periodo 2024-2028 Córdoba. Esta elección transcurrió en completa normalidad con la participación de 1.307 votantes habilitados de los cuales 1.054 ejercieron su derecho al sufragio.


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



- ✓ La Defensoría del pueblo hizo recomendaciones sobre el aplazamiento de las elecciones en Putumayo: en su compromiso con las garantías de los Derechos de los ciudadanos, participo en la comisión de seguimiento electoral departamental del Putumayo.

ACCIONES POPULARES: el 1 de agosto de 2024, La Defensoría del Pueblo hace el primer lanzamiento del primer informe del Observatorio de Acciones Constitucionales, liderado por la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Constitucionales interpuestas o coadyudadas por las defensorías regionales proporcionando datos esenciales para mejorar la justicia constitucional y la protección de derechos.
http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/raprag/consulta/consulta_rap.php

INICIATIVAS LEGISLATIVAS: El día 22 de noviembre de 2024 la Defensoría del Pueblo acompañó la radicación del proyecto de ley cuyo fin es que sea reconocida, garantizada y protegida la defensa de los DDHH que hacen personas y organizaciones desde los territorios.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN:

Durante el Segundo Semestre del 2024. Como resultado de esta evaluación, se identificaron 9 escenarios de participación ciudadana como son:

Tu historia tus derechos

La voz de tus derechos

Centro de documentación

Campus virtual

Rendición de Cuentas

Encuestas de satisfacción al usuario

Peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF.

Canales de atención al ciudadano

La Oficina de Control interno pudo evidenciar que se da cumplimiento al compromiso con la transparencia y la participación ciudadana se ha garantizado la intervención activa de la ciudadanía en los diferentes escenarios de participación ciudadana.



Nombre del Proceso: **EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016



Día internacional del Migrante


Defensoría del Pueblo Comisión Asesora de DDHH y Paz (CADHPAZ)



DP. DNP Mesa técnica protección a población vulnerable

DP. Garantía a los servicios públicos domiciliarios

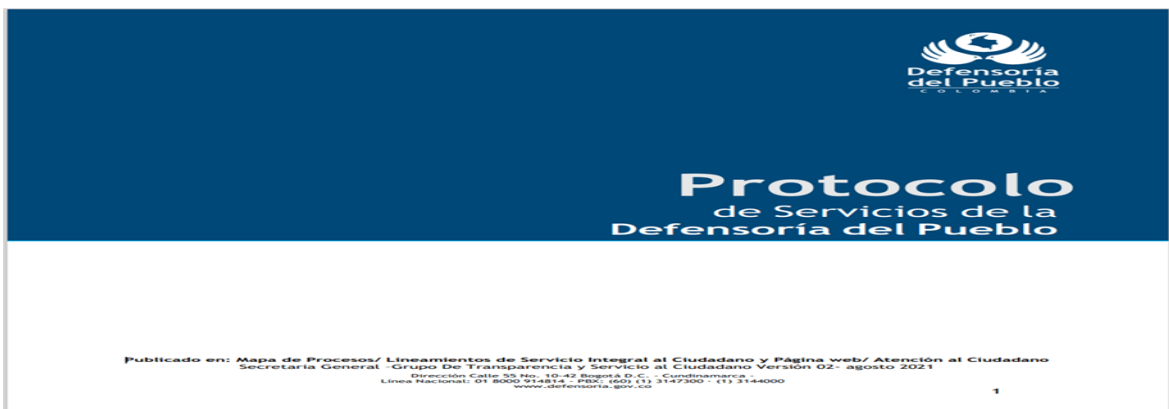


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

DP. Seguimiento a crisis humanitaria en Catatumbo

DP: Reporte de Casos de Reclutamiento durante el 2024.

Por otra parte, la OCI evidencio que esta publicado el Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo que contiene los lineamientos generales de atención y servicio cuya finalidad es la de garantizar una atención adecuada a los usuarios permitiendo el acceso a los tramites y servicios que ofrece la entidad a través de unos principios rectores como son: Primero el ciudadano, trabajo en equipo, sentido de pertenencia, respeto a la dignidad humana, integridad, indivisibilidad y universalidad de los DDHH.




Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1259129/Lineamientos+del+Servicio+al+Ciudadano+Defensoria+de+I+Pueblo.pdf/d0112091-602b-7861-2541-5e2c6779fed5?t=1692825230526>

En funcionamiento

PLAN ANTORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024.

La OCI evidencia que mediante radicado No. 2025001030000021243 del 16 de enero de 2025 se presenta el tercer cuatrimestre del informe de evaluación y seguimiento y matriz

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

plan anticorrupción y de atención al ciudadano. <https://www.defensoria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

PUBLICACIONES Y /O INVESTIGACIONES

La OCI evidencia que se realizaron 11 publicaciones para el segundo semestre de 2024 terminadas y entregadas para su publicación.


TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	OBSERVACIONES Y AVANCES
Vida, dignidad, desarrollo integral, protección, integridad personal. Intimidad y Salud	Terminado y entregado
Derecho de la infancia, derecho a la educación, derecho al medio ambiente sano, derecho a la libertad, derecho a la vida digna, derecho a la salud, derecho al juego, derecho a la protección especial, derecho a desarrollo, derecho al interés superior.	Terminada y entregada
27 derechos protegidos en la Convención y 3 adicionales contenidos en el compendio normativo DDIJV	No reporta entrega
Libertad religiosa y de cultos	Terminada y entrega a la Vicedefensoría
Documento acceso a la mínima vital	Terminada y entrega
Los PDET y el acuerdo final	Terminada y entrega
El PNIS y la nueva Política Nacional de Drogas	Terminada y entregada
El catastro multipropósito en la Reforma Rural Integral y en el PDN	Terminada entregada
Comportamiento de Restitución de Tierras	Terminada entregada
Los estados de casos inconstitucionales y el proceso de cumplimiento de las ordenes estructurales de la Corte Constitucional	Terminada entregada
Derecho a la paz: definición, alcances, y retos del estado colombiano. 1982/2024	Terminada

MECANISMOS LEGALES Y CONSTITUCIONALES:

La Defensoría del Pueblo emitió para el 2024, 27 alertas tempranas de carácter inminente y estructural se relacionan algunas por el grado de importancia:

002 de 2024 Alerta Temprana de carácter inminente; el riesgo se deriva de la alta posibilidad de intensificación de las confrontaciones armadas entre facciones disidentes de la antigua FARC-EP.

004 de 2024 Alerta Temprana de carácter Estructural: El escenario de riesgo se configura por disputas por el control social y territorial entre estructuras locales

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016


delincuencia, los cuales pueden tener acuerdos con grupos armados ilegales como las AGC y el Tren de Aragua.

005 de 2024 Alerta Temprana de carácter Inminente; El riesgo está determinado por el reciente endurecimiento de los mecanismos de control territorial y social por parte de las comisiones del frente Jaime Martínez del Bloqueo Occidental comandante Jacob Arena, adscritas al Estado Mayor Central.

009 de 2024 Alerta Temprana de carácter estructural: Bahía solano, Jurado, Nuqui (choco); el contexto actual de amenaza se expresa en dos escenarios de riesgo: por una parte, el proceso de consolidación del control armado ilegal ejercido por las AGC, las acciones de avanzada para la recuperación del control territorial por parte del ELN hacia zonas que previamente estuvieron bajo su dominio y que hoy están bajo las AGC.

4. Conclusiones

- ✓ Si bien se evidencia que la Defensoría del Pueblo ha establecido múltiples canales de atención y mecanismos de participación, la Oficina de Control Interno identifica que no se presentan mediciones cuantitativas claras sobre el impacto de estas estrategias, la falta de indicadores específicos impide evaluar con precisión el grado de efectividad de los espacios de participación
- ✓ Aunque se menciona la existencia de un cronograma anual de actividades de participación ciudadana, la Oficina de Control Interno resalta que no se ha aportado información detallada sobre su cumplimiento, resultados o mediciones del impacto en la comunidad. Esto dificulta la verificación del grado de ejecución de las actividades planificadas.
- ✓ Se evidencia la implementación de herramientas digitales y estrategias de comunicación para garantizar la transparencia en la gestión institucional.
- ✓ Aunque la Defensoría del Pueblo menciona que sus estrategias incluyen acciones para garantizar la participación de grupos en situación de vulnerabilidad, la Oficina de Control Interno no encuentra evidencia concreta que refleje el nivel de inclusión real ni el impacto de estas estrategias en poblaciones específicas.
- ✓ Se presentan datos cuantitativos sobre la gestión de peticiones, quejas y asesorías atendidas en el segundo semestre de 2024. Sin embargo, la Oficina

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016


de Control Interno destaca la ausencia de un análisis cualitativo sobre su impacto en la mejora de los servicios.

- ✓ La evaluación evidencia avances significativos en la promoción de la participación ciudadana, aunque persisten retos en la inclusión de sectores vulnerables y en la articulación de los mecanismos con las políticas públicas. Se recomienda fortalecer la capacitación en derechos humanos y tecnologías digitales, además de garantizar un seguimiento efectivo a las propuestas ciudadanas recibidas.

5. RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar el seguimiento y medición del impacto de las estrategias de participación ciudadana.
- ✓ La Oficina de Control Interno recomienda mejorar los mecanismos de recolección y análisis de datos para la evaluación de los programas de participación ciudadana.
- ✓ Publicar informes con indicadores claros sobre el cumplimiento del cronograma anual de actividades.
- ✓ Fortalecer la inclusión de poblaciones vulnerables con evidencia cuantitativa sobre su participación.
- ✓ Garantizar que la información publicada sea accesible y evaluable para la ciudadanía y organismos de control.
- ✓ Crear indicadores de impacto para medir la efectividad de la Participación Ciudadana.
- ✓ El ciudadano no solo esta para ejercer control a la gestión, sino que tiene el derecho constitucional de incidir en todo el ciclo de la gestión pública, por lo cual en su planeación debe definir claramente las actividades que se van a adelantar para incorporar al ciudadano. Se recomienda entregar la información con estas actividades desarrolladas.
- ✓ La OCI recomienda utilizar el formato “FORMULAR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA” de manera que se formulen actividades que garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación seguimiento y evaluación de la gestión pública, como lo recomienda la Función pública. <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/niveles-de-participacion-ciudadana>

En general, la Oficina de Control Interno reconoce los esfuerzos de la Defensoría del Pueblo en el fortalecimiento de la participación ciudadana y la transparencia.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

No obstante, recomienda reforzar el seguimiento a indicadores clave para asegurar una gestión más eficiente y medible.



NÉSTOR RAÚL CAICEDO MELÉNDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyectó: Nubia Constanza Sánchez C - Profesional Especializado Grado 19 OCI.
Revisó: Néstor Raúl Caicedo Meléndez - Jefe Oficina de Control Interno.