



RADICADO NO.: 202400103000219103

MEMORANDO

BOGOTA, 28 octubre 2024.

PARA: ROBINSON DE JESUS CHAVERRA TIPTON
VICEDEFENSOR

DE: LUIS JOAQUIN RAMOS CALLE

REFERENCIA: EVALUACIÓN A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

LUIS JOAQUIN RAMOS CALLE
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (AF)
CONTROL INTERNO

Aprobado el: 28/octubre/2024 03:40:10 p. m.
Hash: CI-d7113f8b9a168ab8253b9608a4ab422cb09b02b3

Anexo: INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Nubia Constanza Sanchez Castro	nusanchez [28/octubre/2024 03:29:24 p. m.]
Aprobó	Luis Joaquín Ramos Calle	lramos [28/octubre/2024 03:40:10 p. 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.



*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.*



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

1. 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 esto se desarrolla a través de la Política de Participación


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.

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
 chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
 file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
 Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
 Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
 Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasivas, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

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

- 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 Asesora 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.

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/Inf.PQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

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 primer semestre de 2024.

2. 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”

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>


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

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".
- ✓ 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 a la Resolución 924 de 2022 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.
- ✓ Decreto 25 de 2014 "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, diseño la entidad correspondiente.

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

- ✓ 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”.
- ✓ Circular 008 del 26 de agosto de 2024
- ✓ Resolución 672 del 7 de marzo de 2024.

3.2 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizó una evaluación exhaustiva y un seguimiento detallado a la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana durante el primer semestre del 2024. Como resultado de esta evaluación, se identificaron los siguientes canales de participación:


ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA D.P

TUS HISTORIAS TUS DERECHOS	https://www.youtube.com/watch?v=H06EstXXbnM Con 247 visualizaciones	En funcionamiento
LA VOZ DE TUS DERECHOS	https://www.defensoria.gov.co/web/guest/podcasts Spotify	En funcionamiento
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	https://repositorio.defensoria.gov.co/home : La revista de educación en derechos humanos de la DP, Informes, cartillas, revistas, audiovisuales, comunidades en repositorio. Alertas tempranas, Informes defensorial, Investigaciones, magistratura moral, publicaciones pedagógicas.	En funcionamiento
CAMPUS VIRTUAL	https://campusvirtual.defensoria.gov.co/home : Página en donde se encuentran banner publicitarios para capacitación en derechos humanos.	En funcionamiento
RENDICIÓN DE CUENTAS	https://www.youtube.com/watch?v=OosoQLozBOI&t=58s 98% de cumplimiento con 547 visualizaciones	En funcionamiento
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=B1k10X_gGEmQ0nOE8HB6l5wp9XZeWxPkFgrfgPACJJUM0JGMVZGWEdZ_RjdUODZXRzFMTzREVERaNy4u	En funcionamiento
PQRSDF	http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/web_preconsulta.php	En Funcionamiento con observaciones.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	https://www.defensoria.gov.co/plan-anticorruccion-y-de-atencion-al-ciudadano	Presentado
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	https://www.defensoria.gov.co/orientacion-al-ciudadano	En funcionamiento

Mecanismos de Participación

La OCI realizo un análisis minucioso en cada uno de estos escenarios de participación para identificar su cumplimiento:

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparencia/ServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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



CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Son los mecanismos de comunicación para que la ciudadanía solicite trámites y servicios, y para que la comunidad conozca acerca de las actividades de la **Defensoría del Pueblo**.

Registro Único de Peticiones




RADIQUE AQUÍ SU PETICIÓN


Para acceder a servicios o presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias.

Clic aquí para acceder

Micro sitio SeCi: Herramienta diseñada para el fortalecimiento de la cultura de relacionamiento y servicio a la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo. Este espacio es creado con el propósito de facilitar el aprendizaje y apropiación de conceptos y procesos claves para garantizar un lenguaje único y articulado al interior de la entidad que facilite la gestión institucional bajo un dialogo directo construido en armonía con las políticas públicas que inciden directamente en la relación estado-ciudadanías.



MICROSITIO SeCi









Esta herramienta facilita el conocimiento mínimo y acceso oportuno a documentos, noticias y eventos e información de interés relacionado con las

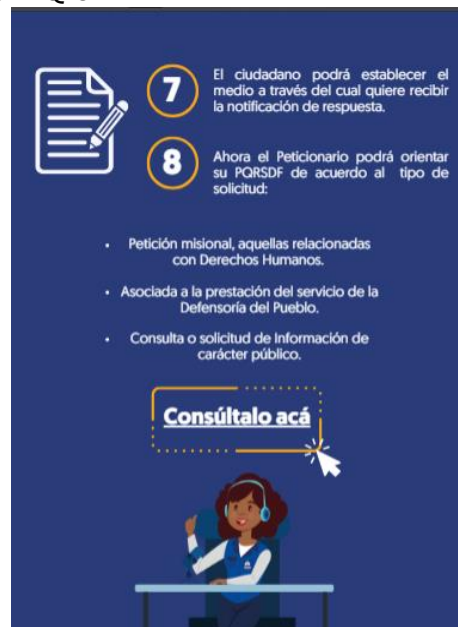
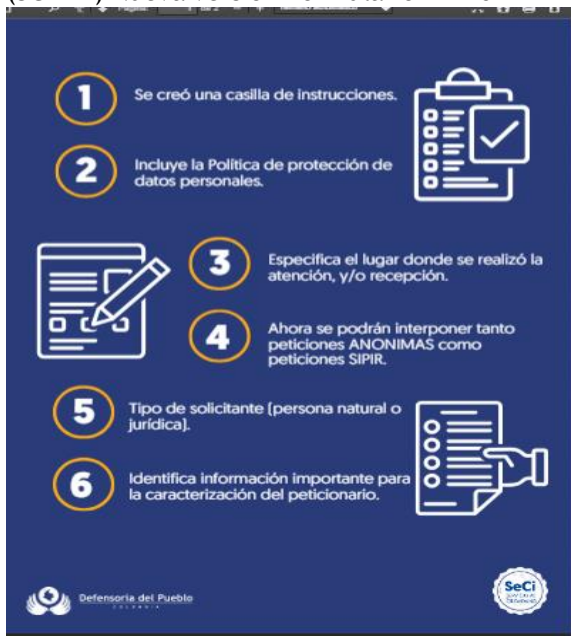
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pdf (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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


políticas y procesos asociados a la prestación del servicio de una manera mucho más amigable, intuitiva y muy dinámica.



Trámite y finalización de PQRSDF En el sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (SGDEA) Nueva versión Formulario DE-P04-F12 “Presentación PQRSDF”



<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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




Se evidencia que está en funcionamiento los canales de atención de la Defensoría del Pueblo.



Se constató la actualización de la “Carta de trato digno” versión 05, <https://www.defensoria.gov.co/web/guest/carta-de-trato-digno-al-usuario> con esta nueva versión se recuerda a los servidores públicos su compromiso de conocer, informar y atender adecuadamente los canales oficiales establecidos para la atención y orientación ciudadana. Asimismo, se enfatiza la importancia de

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
[file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf)
 Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
 Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
 Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

fundamentar el buen servicio en el respeto, el cumplimiento de los deberes y derechos, y la aplicación de principios y valores institucionales.




La Defensoría del Pueblo, y su interés genuino y permanente en fortalecer la confianza institucional, a través del incremento de las experiencias positivas de los ciudadanos y grupos de interés que acceden a la oferta institucional, trabaja permanentemente bajo la premisa de garantizar una interacción Institución - Ciudadano en el marco de un trato equitativo, respetuoso, considerado, digno, humano y diligente, donde el entendimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de las partes, son claves para facilitar el relacionamiento adecuado, oportuno y eficiente.



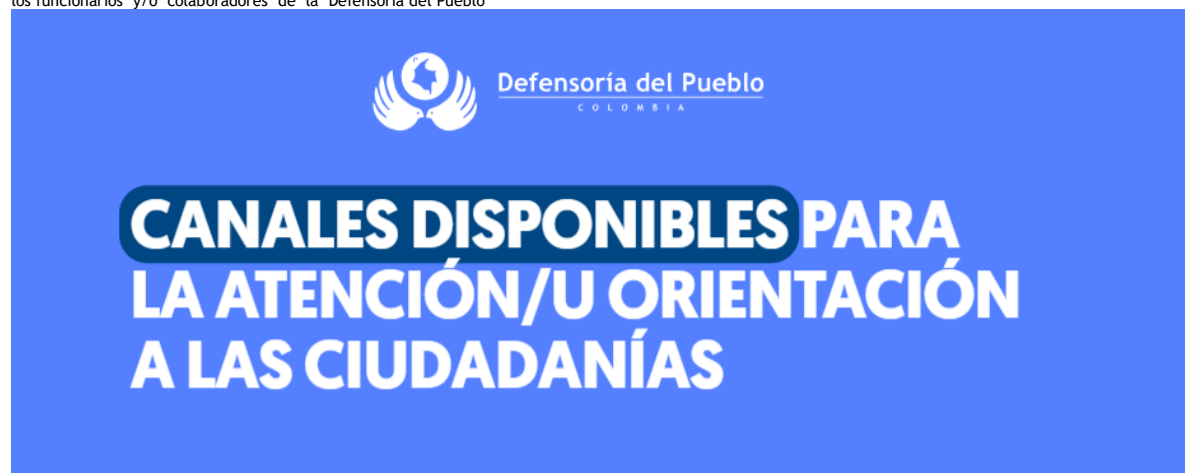
Estos son algunos de ellos: Ser tratado con respeto, recibir atención especial y preferente, si se trata de personas Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, comunidades étnicas que provienen de lugares alejados y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, propiciando la atención con enfoque diferencial con perspectiva de equidad y diversidad. Conocer el estado del trámite de las solicitudes en ejercicio del Derecho de Petición, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto. Acceder a toda la información de carácter público de la Defensoría del Pueblo, y solicitar copias de documentos, salvo aquellos que tengan reserva legal.

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/Inf.PQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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




Estos son algunos de ellos: Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia. Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar de manera consciente, declaraciones o documentos de contenidos contrarios a la realidad, o hacer afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos. Tratar de manera respetuosa a TODOS los funcionarios y/o colaboradores de la Defensoría del Pueblo

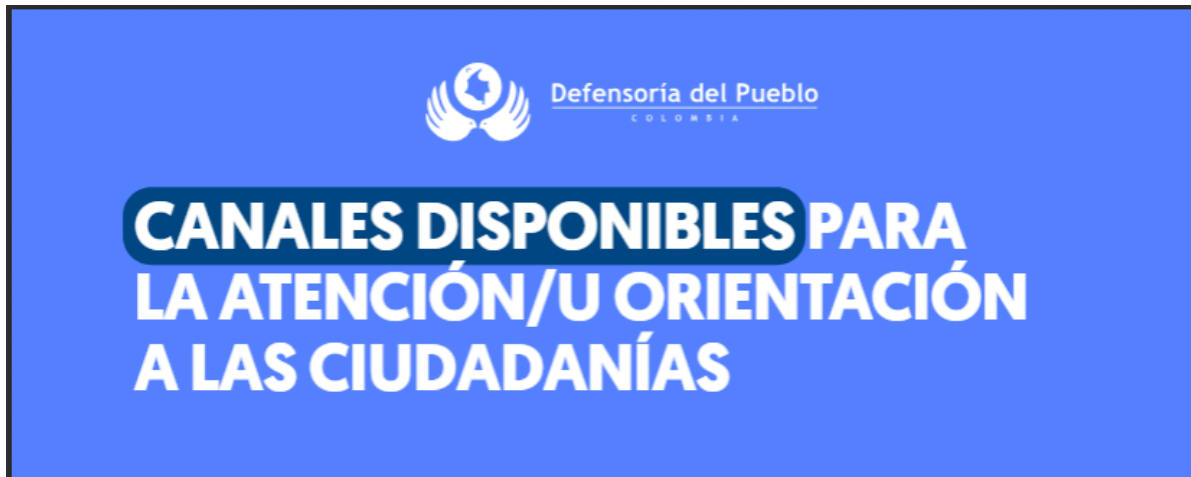


Canales de Atención y/u Orientación: medio idóneo habilitado por la Defensoría del Pueblo que funciona como un puente de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad. Podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que siempre deberá ser atendido por los servidores públicos encargados para dar el trámite correspondiente a las PQRSDF que se canalicen por dichos medios.
Los canales Habilitados por la entidad son:

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd> (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20\(1\).pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf)
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN - TIPO DE ACCESO	HORARIO
Presencial	Atención presencial del ciudadano que asiste a la Entidad a través de los puntos de atención ubicados en la Defensoría. Así mismo, se contempla la atención y asistencia presencial realizada durante las jornadas de atención descentralizadas que adelanta y/o participa la Entidad.	Presencial	Lunes a viernes (hábiles) en el marco de la jornada de atención establecida. Consulte los horarios para cada punto de atención a nivel nacional en la página web menú Orientación al Ciudadano Horarios atención
Virtual	Página web institucional www.defensoria.gov.co Ingresando al enlace: "Radique su petición aquí" , diligenciando el Formulario Único de Recepción de Peticiones. Código QR APP Contigo	Formulario en línea página web: www.defensoria.gov.co enlace: "Radique su petición aquí" 	El formulario se encuentra activo los 7 días de la semana, las 24 horas del día. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan los días hábiles



Canal: Escrito

Mecanismo: Presencial a través de ventanillas únicas de radicación - Unidades de Correspondencia. Puede hacer uso de servicios de mensajería.

Buzones de PQRSDF dispuestos en los puntos de atención presencial. El ciudadano puede registrar su PQRSDF en los formatos diseñados para tal fin y depositarlos en los buzones ubicados en los puntos de atención sin la mediación o intervención de algún servidor de la Defensoría del Pueblo.

Ubicación - Tipo de Acceso: Ventanillas únicas de radicación-Unidades de Correspondencia ubicadas en la sede nacional y sedes de las Defensorías Regionales.

Urnas o buzones físicos de PQRSDF ubicados en los puntos de atención presencial a nivel nacional.

ÚNICA línea Nacional: 01-8000-914-814 (habilitada para marcación desde líneas fijas) PBX: (60) (1) 314 40 00 PBX: (60) (1) 314 73 0

A través de las líneas telefónicas dispuestas por la Entidad y los teléfonos de contacto disponibles en el Directorio de canales de atención publicado en la página web de la Entidad, menú orientación al ciudadano

Índice de Satisfacción al Usuario (ISU)

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>

<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/Inf.PQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd> (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>

[file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf)


Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>

Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.

Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>

<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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


Índice de Satisfacción al Usuario - ISU



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN: Durante la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, se ha identificado la realización de actividades de formación e información en materia de derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario (DIH), en las cuales participan tanto la ciudadanía como diversos grupos de interés. Estas actividades incluyeron conferencias, cursos, diplomados, talleres, seminarios, eventos culturales, conmemoraciones, participaciones en medios de comunicación y publicaciones como fueron:

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/Inf.PQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
 Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.


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



Fuente de la Dirección de Promoción y Divulgación (PyD) vigencia 2024

✓ Campus Virtual

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/Inf.PQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
<https://www.funcionpublica.gov.co/consultas/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
[https://C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20\(1\).pdf](https://C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf)
 Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
 Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
 Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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


Se evidencia que está en funcionamiento un Protocolo de Servicios de la Defensoría del pueblo: Con el propósito de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, como institución designada por la Constitución para velar por la promoción, ejercicio y garantía de los Derechos Humanos, comprendiendo la calidad, como un criterio orientador que irradia la totalidad de las acciones Defensoriales, se ha diseñado este documento de Protocolo de Servicios, el cual contiene los lineamientos generales del modelo de atención y servicio de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, cuya finalidad es la de garantizar una atención adecuada de nuestros usuarios, permitiendo el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Entidad, en términos de igualdad, oportunidad, y bajo estándares de eficiencia y eficacia.

✓ Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas de las entidades públicas es esencial para garantizar la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad en el ejercicio del poder y el uso de los recursos públicos. A través de la rendición de cuentas, las instituciones públicas informan a la ciudadanía sobre sus acciones, decisiones y resultados, permitiendo así que los ciudadanos evalúen su desempeño y exijan la adecuada gestión de los asuntos de interés común.

Como resultado de esta evaluación, se constató que las siguientes Regionales cumplieron en un 93% con sus obligaciones de transparencia y responsabilidad en rendición de cuentas.

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

Componente	Responsable Componente	Cantidad Actividades/ por componente	Productos programados o con avance a		Seguimiento actividades Corte 30abr2024				% Cumpl. Periodo	% Avance Prom PAAC.
			30abr2024	31ago2024	Cumplido ⁴	Con avance	Sin cumplir ⁵	NA		
I.- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción-	Oficina de Planeación	5	5	4	2	1	1	NA	71%	71%
II.- Racionalización de trámites	Secretaria General	1	1	1	NA	1	NA	NA	50%	50%
III.- Rendición de Cuentas	Vice-Defensoría	16	11	14	8	4	NA	2	91%	83%
IV.- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Secretaría General	8	7	7	3	2	1	1	77%	53%
V.- Transparencia y acceso a la información	Secretaría General	7	5	7	NA	1	5	1	26%	26%
Total		37	29	33	13	9	7	4	63%	57%

Fuente: Tabla construcción, propia considerando la matriz: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2024 Versión 1. Corte 31ago2024.

Porcentaje promedio, considerando el resultado de los cinco (5) componentes al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: **57%**


Nota: Los colores presentados en este cuadro están identificados en la Guía de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano⁶: 0 - 59% Rojo; 60 al 79% Amarillo y del 80% al 100% Verde.

✓ PQRSDF

La OCI en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento analizo y examino en forma selectiva los aspectos más representativos de la información relacionada con los PQRSDF. Correspondiente al primer y segundo trimestre del 2024 informe que se ve reflejado en el sitio web de la entidad.

Dentro de sus informes se refleja que no se está dando cumplimiento a las Circula 008 del 26 de agosto de 2024 “Con la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA) IRIS, puesto al servicio de la

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/Inf.PQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pdf (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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


Defensoría del Pueblo desde el 27 de mayo de 2024, es fundamental que todos los radicados de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las ciudadanías que se encuentren pendientes de trámite o gestión en ORFEO, sean gestionadas hasta su cierre, precisando que, si a la fecha se presentan PQRSDF vencidos, estas deberán atenderse de manera inmediata y así garantizar una respuesta oportuna, clara, congruente y de fondo a los y las peticionarias, conforme al Procedimiento de -DE-P04 y lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, advirtiéndolo al respecto que, jurídicamente, el incumplimiento de estos deberes funcionales habrá de informarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario”

De igual manera según la Resolución 672 del 7 de marzo de 2024 establece los lineamientos generales en el Artículo 1 para toda la entidad, tipología y términos de respuesta así:

RESUELVE:	
<p>ARTÍCULO 1. Establecer los lineamientos generales para toda la entidad, aplicables en cada una de las etapas del trámite y gestión de las peticiones formuladas por las ciudadanías ante la Defensoría del Pueblo, en el ejercicio del derecho de petición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las leyes que lo regulan. Así mismo, garantizar respuestas oportunas, claras, congruentes y de fondo a las peticiones, con un enfoque de eficiencia y eficacia para mejorar la calidad en la prestación de los servicios, en el marco de lo definido en el Mapa de Procesos de Entidad.</p>	
<p>ARTÍCULO 2. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, la Defensoría del Pueblo cuenta con diferentes canales idóneos destinados específicamente para la recepción de las peticiones ciudadanas y las solicitudes de información pública, dentro de los que están el canal escrito, que se materializa a través de las ventanillas únicas de radicación - Unidades de Correspondencia; el telefónico a través de las líneas únicas nacionales de orientación a las ciudadanías; el registro único de peticiones RUP - en línea; los buzones físicos de PQRSDF y el canal de atención presencial en las sedes a nivel nacional.</p> <p>Para obtener detalles sobre el funcionamiento de estos canales, los ciudadanos pueden consultar directamente la información en la página web www.defensoria.gov.co, accediendo al menú "Orientación al Ciudadano".</p>	
<p>ARTÍCULO 3. En virtud del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, la Defensoría del Pueblo resolverá las distintas modalidades de peticiones, así:</p>	
Tipología	Término de respuesta
Peticiones de alcance misional	15 días hábiles
Peticiones misionales asociadas a la solicitud de Acciones Constitucionales	30 días hábiles
Otras Peticiones generales	15 días hábiles
Peticiones asociadas a la prestación del servicio - Q R S D F	15 días hábiles
Petición de Documentos o Información	10 días hábiles
Petición entre Autoridades	10 días hábiles
P: Consultas	30 días hábiles
P: Honorables Congresistas	5 días hábiles



<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
 chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
[file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf)
 Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
 Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
 Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparencia/ServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

✓ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se evidencio que con RADICADO NO.: 202400103000139823 del 12 de Septiembre de 2024 se radico para su respectiva publicación.




4. VOTO: En cuanto a este numeral, nos informan que no fue posible la información, toda vez que solo se ha realizado la elección del alcalde del Municipio de Belén de Bajira, departamento del Chocó, al inicio de año, pero por **presupuesto** la Defensoría del Pueblo no participo en el proceso de acompañamiento. Infringiendo lo establecido en el Artículo 2 parágrafo 5 del Decreto presidencial 2821 de 2013 *“Por lo cual se reglamenta la comisión para la coordinación y seguimiento de los procesos electorales”*

4. Recomendaciones

Es preocupante que la Defensoría del Pueblo, entidad encargada de velar por los derechos humanos, no pueda acompañar un proceso electoral debido a limitaciones presupuestales. Esta situación compromete la garantía de unos comicios justos y transparentes.

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/Inf.PQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd> (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
[file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf)
 Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
 Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
 Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparencia/ServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>

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

Desprotección de Derechos: La falta de presencia de la Defensoría del Pueblo disminuye la capacidad de proteger los derechos de los ciudadanos, especialmente en contextos donde las poblaciones son vulnerables a abusos de poder, discriminación o exclusión social.

La Oficina de Control Interno ha encontrado debilidades importantes en el cumplimiento de la Circular 008, lo que está afectando la manera en que se gestionan las PQRSDF de los ciudadanos. La acumulación de solicitudes pendientes en ORFEO y la lentitud en su migración a SGDEA IRIS están dificultando una atención adecuada y rápida. Es fundamental tomar medidas correctivas de inmediato para garantizar que se cumpla la normativa y se respeten los derechos de todos los ciudadanos.

Se advierte que el incumplimiento de estos deberes funcionales debe ser informado a la Oficina de Control Interno Disciplinario para la toma de acciones correspondientes.

Se debe fortalecer la atención al ciudadano en todas las áreas de la institución.

Se recomienda fortalecer de manera continua el servicio al ciudadano en todos los niveles y dependencias de la entidad, mediante la capacitación de los funcionarios, la optimización de los procesos de atención y la implementación de herramientas tecnológicas que mejoren la experiencia del usuario. Estas acciones deben orientarse a garantizar una atención oportuna, eficiente y basada en el respeto a los derechos de los ciudadanos.

Es imperativo garantizar que las actividades orientadas a facilitar los trámites para los ciudadanos sean implementadas y gestionadas de manera adecuada por parte de los usuarios. Esto permitirá verificar las mejoras a través de la atención percibida en el servicio, así como la generación de estadísticas para su posterior control y gestión eficaz.

Luis Joaquín Ramos Calle
Jefe Oficina de Control Interno (AF)

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/notificaciones-actos-administrativos>
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/1828300/InfPQRSF+2023+S-2.pdf/1a06200b-3562-97b1-0d6a-0f5d57edf588?t=1716910971626>
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://alertasstg.blob.core.windows.net/alertas/030-23.pd (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la función pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versi%C3%B3n+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
file:///C:/Users/nusanchez/Downloads/Ficha%20Alerta%20030-23%20(1).pdf
Información documenté siguiente link: <https://repositorio.defensoria.gov.co/home>
Def. Alertas tempranas de Tipo Inminente: Son documentos de advertencia en los que se hace referencia al contexto de amenaza.
Alertas Tempranas Estructurales: Documentos que advierten en los que se hace referencia al contexto de amenaza, las vulnerabilidades y las capacidades sociales e institucionales del territorio, las recomendaciones están enfocadas a promover acciones disuasiva, prevención, temprana, protección, política pública social y fortalecimiento organizativo e institucional.
<https://www.defensoria.gov.co/web/guest/puntos-de-atenci%C3%B3n-y-orientaci%C3%B3n-al-ciudadano>
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/sites/GrupodeTransparenciayServicioalCiudadano/SitePages/PARTICIPACI%C3%93N-CIUDADANA.aspx>