



MEMORANDO

Bogotá, D.C., 6 marzo 2026.

PARA: PAULA CRISTINA APONTE URDANETA
VICEDEFENSORA DEL PUEBLO

DE: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

REFERENCIA: INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

RESPETADA DOCTORA

En cumplimiento de las funciones de evaluación independiente asignadas a la Oficina de Control Interno, y en concordancia con lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, así como en el artículo 8, numeral 11 del Decreto 024 de 2014, se formaliza la entrega del **Informe de Evaluación y Verificación de la Aplicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente al segundo semestre de 2025.**

El documento presenta los resultados del ejercicio de evaluación realizado, el cual se desarrolló en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de los lineamientos de control interno aplicables a las entidades del orden nacional. En este sentido, el informe expone los principales aspectos observados en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, así como elementos que pueden contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional y al mejoramiento continuo de los procesos asociados a la relación con los grupos de valor y de interés.

El contenido del informe se pone en conocimiento de la dependencia responsable para su análisis y consideración dentro de los procesos de mejora institucional. Por su parte, la Oficina de Control Interno continuará adelantando las actividades de seguimiento y acompañamiento que correspondan, conforme a sus competencias, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la consolidación de prácticas orientadas a la transparencia, la participación y la generación de valor público.

Cordialmente



NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

JEFE OFICINA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Aprobado el: 06/marzo/2026 05:03:30 p. m.

Hash: CI-61dca4dc19e7b0ed112d19f27f71d7eaa192c212

Anexo: SI


	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Nubia Constanza Sanchez Castro	nusanchez [06/marzo/2026 04:53:35 p. m.]
Aprobó	Nestor Raul Caicedo Melendez	ncaicedo [06/marzo/2026 05:03:30 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.*



	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 2025

1. Introducción y alcance

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría y en desarrollo del rol de evaluación independiente asignado a la Oficina de Control Interno, se realizó seguimiento a la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana implementados por la Defensoría del pueblo durante el Segundo Semestre de 2025

La evaluación tuvo como propósito analizar la gestión institucional de la participación ciudadana no solo desde el cumplimiento formal de disposiciones normativas, sino desde su integración al direccionamiento estratégico, su gestión del riesgo y su capacidad de generar incidencia efectiva en la toma de decisiones institucionales.


En cumplimiento del Artículo 8, numeral 11 del Decreto 25 de 2019, y de conformidad con las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno —tercera línea de defensa según la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017— se realiza la evaluación y seguimiento a la implementación, eficacia y cumplimiento normativo de los mecanismos institucionales de participación ciudadana establecidos por la Defensoría del Pueblo para el SEGUNDO semestre de 2025.

La Defensoría del Pueblo, como entidad garante de los derechos humanos integra en su gestión diversas modalidades de participación que buscan asegurar el involucramiento incidente de la ciudadanía en los asuntos políticos. La política institucional de Participación Ciudadana y sus lineamientos generales implementados, constituye el marco orientador para garantizar la materialización del derecho Constitucional de participación.

El presente informe evalúa el grado de avance de la Defensoría del Pueblo en el desarrollo de los mecanismos de participación; así mismo, analiza la disponibilidad y el funcionamiento de los canales institucionales, además de verificar el cumplimiento del enfoque diferencial, la transparencia y la inclusión de grupos vulnerables, en conformidad con la normatividad vigente

El seguimiento comprende las acciones ejecutadas por la Defensoría del Pueblo durante el periodo comprendido entre segundo semestre de 2025, incluyendo la verificación del avance de la política institucional de Participación Ciudadana, los canales activos y pasivos, las estrategias de comunicación, los procesos de formación ciudadana, la incorporación del enfoque diferencial, los mecanismos de control social y los insumos reportados por las dependencias responsables.

El alcance del informe comprendió la revisión de la respuesta oficial remitida por la dependencia responsable, la verificación de los canales institucionales habilitados, el análisis de la información estadística reportada, así como la evaluación de los mecanismos de seguimiento, monitoreo y medición del impacto asociados a la participación ciudadana.

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

2 Objetivos

1. Verificar el cumplimiento normativo respecto de los mandatos constitucionales y legales relacionados con la participación ciudadana.
2. Evaluar la implementación de los mecanismos institucionales de participación ciudadana adoptados por la Defensoría del Pueblo durante el segundo semestre de 2025.
3. Analizar la articulación de dichos mecanismos con el direccionamiento estratégico institucional, con el fin de determinar su coherencia con los objetivos y lineamientos de la entidad.
4. Evaluar la efectividad de los mecanismos institucionales de participación ciudadana, identificando su capacidad para promover una participación activa, incidente y continua por parte de la ciudadanía.
5. Examinar la accesibilidad y la aplicación del enfoque diferencial, analizando la pertinencia y el alcance de las acciones dirigidas a grupos poblacionales con mayores barreras de acceso.
6. Evaluar la existencia y efectividad de los controles implementados en la gestión de los mecanismos de participación ciudadana.
7. Examinar la disponibilidad de herramientas tecnológicas que soportan la implementación y el funcionamiento de los mecanismos de participación.
8. Determinar el nivel de sistematización y análisis de la información ciudadana generada a partir de los mecanismos de participación.
9. Identificar riesgos asociados a la gestión de la participación ciudadana, que puedan afectar su funcionamiento, transparencia o efectividad.
10. **Identificar oportunidades de mejora** orientadas a fortalecer la inclusividad, representatividad y transparencia de los mecanismos implementados.

3 Desarrollo

3.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El análisis se desarrolla en el marco del:


Art 2, 40 y 270 de Constitución Política de Colombia “Garantizan la participación ciudadana y consagra el derecho fundamental a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (votar, ser elegido revocar mandatos) y ordena a la ley organizar mecanismos para vigilar la gestión política.

Ley 87 de 1993 Sistema de Control Interno.

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción

Ley 1448 de 2011 “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública en Colombia, regula el derecho fundamental de toda persona a conocer la información pública.

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

Ley 1757 de 2015 Desarrolla el fundamento a la participación democrática y define deberes específicos para las entidades públicas.

Resolución 1587 de 2021 “Lineamientos internos de actuación frente a actos o riesgos de corrupción que violen los Derechos Humanos”

Resolución 1587 - 2021: “Lineamientos internos de actuación frente a actos o riesgos de corrupción que violen los Derechos Humanos”

Resolución 672 de 2024 “Por medio de la cual se regula el trámite interno de las peticiones de las ciudadanías en la Defensoría del Pueblo” Tramite interno de Peticiones.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión de Gestión con Valores para Resultados y Control Interno.

Política Institucional de Participación Ciudadana.

Lineamientos internos sobre rendición de cuentas y transparencia

3.2 RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

A continuación, se presenta el Informe de Evaluación de Control Interno a los Mecanismos de Participación Ciudadana, elaborado con base en la respuesta remitida mediante iris No. 202600002000097103 del 27 de febrero de 2026 por parte de la Vice defensoría del Pueblo.

El presente informe se fundamenta en la información suministrada por la dependencia responsable, los registros estadísticos del sistema misional (Visión Web ATQ y RAJ), así como en la evidencia publicada en el portal institucional.


En dicha comunicación, la Vice defensoría presenta el seguimiento a las políticas desarrolladas por la Defensoría del Pueblo durante el segundo semestre de 2025, en atención a los interrogantes planteados por la OCI y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, que dispone 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 la gestión pública, incluyendo el diagnóstico, la formulación, la implementación, la evaluación y el seguimiento.

3.2.1 Canales institucionales y mecanismos de participación

Se verificó la existencia y operatividad de los canales activos y pasivos puestos a disposición de la Ciudadanía.

Canales pasivos:

- Atención presencial en sedes nacional y regionales
- Línea telefónica nacionales
- Portal Web institucional

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

- Sistema PQRSDF




Canales activos

Audiencias defensoriales: Los derechos defensoriales son las acciones, facultades y mecanismos de protección que la Defensoría del Pueblo ejerce para salvaguardar los derechos humanos fundamentales y colectivos de los ciudadanos, incluye la recepción de quejas, investigaciones, alertas tempranas, la defensa pública para asegurar la dignidad humana, entre otros.

Se evidencia que, para el 16 de octubre de 2025, se realizó una socialización del Informe alternativo al séptimo informe presentado por el Estado de Colombia al Comité de Derechos Económicos, sociales y Culturales.
<https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/3456921/INFORME+TOTAL+DESC.pdf/31af5166-f038-8d6a-6bbb-fd515f849d64>

De igual manera se observa que para el 4 de noviembre de 2025 se realizó la Audiencia Defensorial denominado “Medicamentos inaccesibles, derechos vulnerados un análisis con enfoque territorial en Colombia”

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

Conozca el informe presentado en la audiencia defensorial sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales


Jue, 16 oct 2025



Foros y conversatorios

El día 5 de noviembre de 2025 la DP. En la audiencia pública de presentación del informe defensorial *“Medicamentos inaccesibles, derechos vulnerados: un análisis con enfoque territorial en Colombia”*


El día 11 de diciembre de 2025 (@DefensoriaCol.) se realizó un conversatorio en Salud denominado *“Creemos en una salud que une, transforma y construye un mejor país desde el diálogo y la acción”*.

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



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: El proceso de Rendición de la Defensoría del Pueblo se ejecutó bajo el marco normativo de la Ley 1757 de 2015, consolidándose como un ejercicio de transparencia y control social sobre la gestión institucional. La Audiencia Pública Nacional, fue el eje central para divulgar los resultados misionales y administrativos ante los grupos de valor, con el soporte técnico de la Oficina de Planeación, la Secretaría General y la Vice defensoría. Esta gestión se descentralizó a través de audiencias en las 42 regionales del país, donde se verificó el cumplimiento de los planes de acción territoriales y se expusieron los avances en la protección de derechos fundamentales en cada departamento.

En el componente misional, la entidad reportó una robusta defensa judicial y administrativa, destacando la interposición masiva de acciones de tutela principalmente para garantizar el derecho a la salud y el seguimiento de alertas tempranas emitidas por el Sistema de Alertas Tempranas (SAT) frente a riesgos de reclutamiento y desplazamiento forzado. Se resalta la gestión en defensoría pública con miles de procesos judiciales atendidos y la mediación en conflictos sociales y humanitarios, incluyendo la liberación de personas secuestradas en zonas críticas como Arauca y Chocó. Estas acciones reflejan el fortalecimiento de la confianza institucional mediante

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

la ejecución de metas de promoción, divulgación y atención directa a víctimas del conflicto y poblaciones vulnerables en todo el territorio nacional.

Botón participa: Sección botón participa: Este espacio da a conocer las herramientas, mecanismos y canales disponibles que permiten a la ciudadanía participar activamente en la defensa de los DDHH y trabajar de manera articulada con la DP. [Participa - Defensoría](#)


Herramientas para defender los derechos, guía de mecanismos constitucionales: [Herramientas para defender sus derechos: guía de mecanismos constitucionales - Defensoría](#)

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PÚBLICA (PTEP) DEFENSORIA DEL PUEBLO



Se evidencia que para el 29 de agosto de 2025 la Defensoría del Pueblo presentó el Programa de transparencia y ética pública (PTEP), en cumplimiento a la directriz dada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República a través del documento técnico denominado “ANEXO TECNICO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA” Decreto 1122 de 2024 “ Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022” en lo relacionado con los Programas de Transparencia y ética pública.” el cual es destinado a garantizar los derechos de los Colombianos. Este documento presenta una metodología que permite definir acciones estratégicas para promover al interior de la entidad una cultura de legalidad, a través del acceso a la información pública, gobierno abierto, gestión de riesgo de corrupción, y todas aquellas acciones que impidan la acción de la corrupción en detrimento de la misionalidad de la Entidad y a favor de los intereses de los actores criminales, así como la disminución de los niveles de impunidad en la investigación y sanción de estos hechos. <https://www.defensoria.gov.co/documents/20123/3430410/Programa+de+Transparencia+y+Etica+Publica.pdf>

Capacitación y fortalecimiento ciudadano:

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

Se informa que se registraron 110 actividades en 27 regionales con un total de 5765 usuarios atendidos para el segundo semestre de 2025.

Defensoría del Pueblo abre camino a la participación con fortalecimiento de vigilancia ciudadana en Guainía


Jue, 11 dic 2025



Actividades pedagógicas, talleres, jornadas territoriales y herramientas digitales:

Se evidencia que los canales están formalmente definidos y disponibles para la ciudadanía, con estrategias de difusión a través de medios digitales y convocatorias públicas.

De igual manera en el mapa de procesos institucional se observa que existen lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano actualizados, publicado en el: *Mapa de Procesos/ lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* y *pagina web/ Atención al Ciudadano*.

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

RUTAS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

DOCUMENTOS DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 2320 de 2022 "por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones" • Protocolo de servicios de la Defensoría del Pueblo • Reglamento Interno Centro de Conciliación Regionales Bogotá y Cundinamarca • Resolución No. 0031 de 16 de enero de 2023 "por medio de la cual se autoriza la creación del Centro de Conciliación de la Defensoría del Pueblo, Regionales Bogotá y Cundinamarca" • Resolución 1587 - 2021: "Lineamientos internos de actuación frente a actos o riesgos de corrupción que violan Derechos Humanos" • Anexo Resolución 1587 - 2021 • Protocolo de atención telefónica • AT-M01 MANUAL USUARIO VISION WEB RAJ • AT-M02 MANUAL USUARIO VISION WEB RAP • AT-M03 MANUAL USUARIO VISION WEB RUP • AT-M04 MANUAL USUARIO VISION WEB ATQ • AT-M05 MANUAL USUARIO VISION WEB DP • AT-M06 MANUAL USUARIO VISION WEB PVD • AT-M07 MANUAL DE BARRER DE HISTORIA DE USUARIO • AT-M08 MANUAL DE LINEAMIENTOS DE VISUALIZACIÓN • MANUAL DE CALIFICACION DE CONDUCTAS • PROTOCOLO DE ATENCIÓN DESCENTRALIZADA A PERSONAS RECLUIDAS EN CENTROS DE DETENCIÓN TRANSITORIA • PROTOCOLO JORNADAS DESCENTRALIZADAS DE ATENCIÓN Y VERIFICACIÓN DE DERECHOS HUMANOS • PROTOCOLO CONJUNTO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y DEL COMITÉ INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE LIBERACIONES DE PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD • Resolución 1868 de 2023 - Por la cual se deroga la Resolución 553 de 2019 y se adopta el "Manual de Seguridad en Terreno y Actuación Humanitaria" al interior de la Defensoría del Pueblo • Resolución 2917 de 2023 - Por la cual se adiciona y corrige el anexo: "Manual de Seguridad en Terreno y Actuación Humanitaria" adoptado por la Resolución 1968 del 22 de agosto de 2023 • Diagrama centro de Análisis de datos de Derechos Humanos • Glosario Centro de Análisis de datos de Derechos Humanos • Dianthias Moxtope tablario

3.2.2 Estrategias de comunicación

La Defensoría manifiesta que incorpora un enfoque diferencial mediante:

- ✓ Acciones defensoriales a través de Defensorías Regionales
- ✓ Material pedagógico en lenguaje claro.
- ✓ Convocatorias abiertas e invitaciones directas
- ✓ Inclusión de población Vulnerables (mujeres, comunidades étnicas, personas con discapacidad, población LGTBIQ+, víctimas entre otras).


Desde el análisis de la OCI, se observa alineación conceptual con el mandato institucional, no obstante, no se evidencian indicadores cuantitativos que midan el nivel de acceso diferencial por grupo poblacional.

3.2.3 Herramientas de tecnológicas

Se verifico la existencia de:

- ✓ Formulario único de peticiones
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Boletín de Rendición de Cuentas
- ✓ Audiencia pública de nacional (2 de julio de 2025)
- ✓ Sección "Botón Participa"
- ✓ Guía de mecanismos Constitucionales
- ✓ Programa de Transparencia y Ética pública 2026-2028
- ✓ Canal Institucional
- ✓ Campus Virtual


La Oficina de Control interno evidencia que la Defensoría del Pueblo en página Web institucional se encuentran publicados los informes de seguimiento por parte de la secretaria general a las PQRSDF para el segundo semestre de 2025 publicado por parte del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano de la DP.

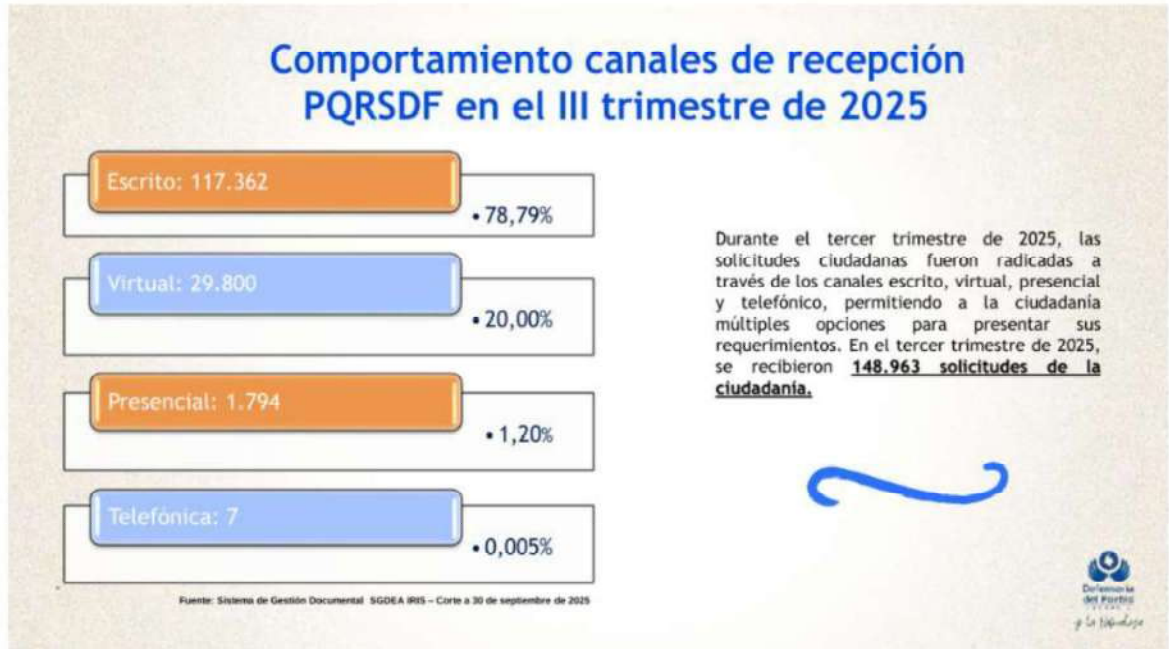
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



El siguiente gráfico presenta el comportamiento de las peticiones recibidas por la Defensoría del Pueblo durante el III trimestre de 2025, clasificadas en diez tipos de solicitudes, con un **total de 148.963 peticiones registradas**.


En términos mensuales, julio concentró el mayor número de solicitudes con 53.379 (35,83%), seguido de septiembre con 50.456 (33,87%) y agosto con 45.128 (30,29%).

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



Por tipo de petición, se observa que las acciones defensoriales representan la mayor proporción con 113.099 registros, seguidas por peticiones generales (20.284) y peticiones de acciones (12.704). En menor medida se registran peticiones entre autoridades (1.814), solicitudes de información (665), quejas (239) y peticiones de conciliación (157). Otras categorías presentan una participación marginal, como peticiones complejas (73), consultas (15) y peticiones incompletas (3).

En conjunto, la información evidencia que la gestión institucional se concentra principalmente en acciones defensoriales y peticiones generales, las cuales constituyen la mayor parte de las solicitudes tramitadas durante el trimestre.

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




Con respecto a las encuestas se observa en la imagen que: La Defensoría del pueblo cuenta con mecanismos establecidos para la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, orientados a conocer la percepción de la ciudadanía frente a la calidad de los servicios prestados por la entidad. Para tal fin, se dispone de diferentes canales de recolección de información, entre los que se destacan el enlace en línea publicado en la página web institucional, la utilización de códigos QR difundidos en las regionales y comunicaciones oficiales, así como la implementación de formatos físicos utilizados en situaciones de contingencia o limitaciones de conectividad. La existencia de estos mecanismos evidencia la disposición institucional para captar la percepción de los usuarios y generar insumos que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos de atención a la ciudadanía


Encuestas de satisfacción al usuario

La Defensoría del Pueblo realiza de forma continua una medición del nivel de satisfacción y percepción que tienen los usuarios sobre los servicios ofrecidos, usando distintos canales de atención y comunicación. Esto se hace con herramientas adecuadas y efectivas que permitan conocer sus necesidades y expectativas, con el fin de fortalecer la confianza en la institución y mejorar la calidad del servicio.

Los mecanismos establecidos para aplicar la encuesta de satisfacción es:

- * **Enlace en línea:** Publicado en la página web de la entidad-botón de atención y servicios a las ciudadanías-encuesta de satisfacción a usuarios.
- * **Código QR:** Se encuentra en todas las regionales y en las comunicaciones oficiales de la entidad.
- * **Formato Físico:** Es utilizado en momentos de contingencia, en casos de tener dificultades con la conectividad u otros inconvenientes.




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

Por otra parte, se evidencia que y de acuerdo con la información analizada, durante el tercer trimestre se aplicaron un total de 31.345 encuestas de satisfacción a usuarios de los servicios de la Defensoría del Pueblo. La distribución mensual muestra que en julio se registraron 9.713 encuestas, en agosto 10.663 y en septiembre 10.969, evidenciándose un incremento progresivo en la aplicación de este instrumento de medición durante el periodo analizado. Estos resultados reflejan la continuidad en la implementación de mecanismos orientados a recopilar la percepción de la ciudadanía respecto a la atención y los servicios prestados por la entidad.



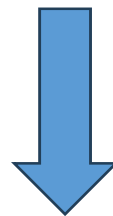
En lo referente a la valoración, se observa una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a los componentes evaluados. En relación con la oportunidad en la atención, el 92,60 % de los ciudadanos calificó el servicio con la máxima valoración, lo que sugiere un nivel significativo de conformidad respecto a los tiempos de espera antes de recibir la atención. Por su parte, un 6,02 % otorgó una valoración intermedia, mientras que los niveles de inconformidad o apreciaciones bajas representan una proporción mínima dentro del total de respuestas.


De manera similar, en el criterio asociado a la claridad de la información suministrada, el 93,60 % de los encuestados otorgó la valoración más alta, lo que permite inferir que los ciudadanos perciben que las orientaciones brindadas por la entidad son comprensibles y pertinentes. Las valoraciones intermedias y negativas registran porcentajes considerablemente bajos, lo cual evidencia una tendencia favorable en la percepción del servicio. En conjunto, los resultados reflejan una apreciación positiva de los usuarios frente a los aspectos evaluados en la prestación del servicio institucional.

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



En lo concerniente para el último semestre de 2025 octubre, noviembre y diciembre se evidenció que se encuentra publicado el informe trimestral.

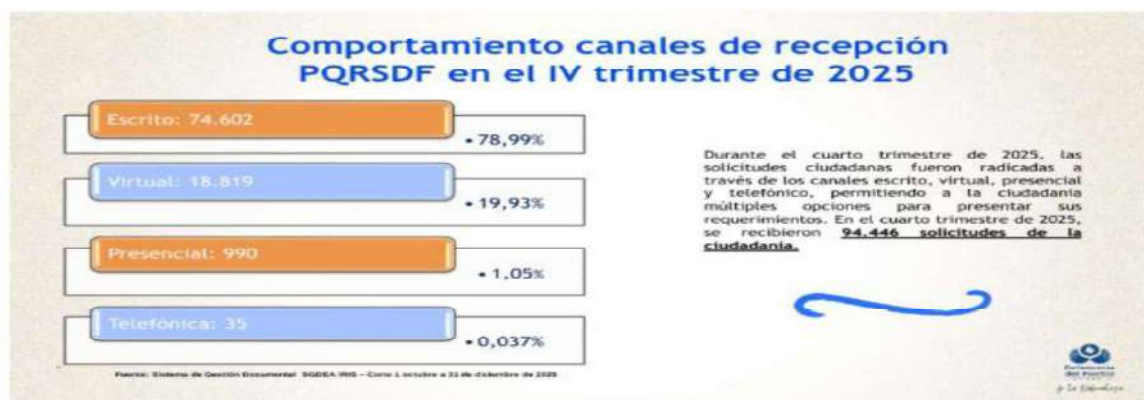



	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



A partir de la revisión de la información reportada para el periodo analizado, se observa una marcada concentración en el uso de medios documentales para la radicación de requerimientos ciudadanos, los cuales representan la mayor proporción del flujo de trámites registrados. En segundo lugar, se identifica una participación relevante de las plataformas digitales como alternativa para la presentación de solicitudes.

Por otra parte, las modalidades de atención directa y contacto telefónico muestran una participación considerablemente menor dentro del total de registros. En términos generales, la distribución evidencia una preferencia predominante por mecanismos formales de radicación, lo que sugiere una mayor utilización de herramientas que permiten la trazabilidad y gestión documental de los requerimientos presentados por la ciudadanía.




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

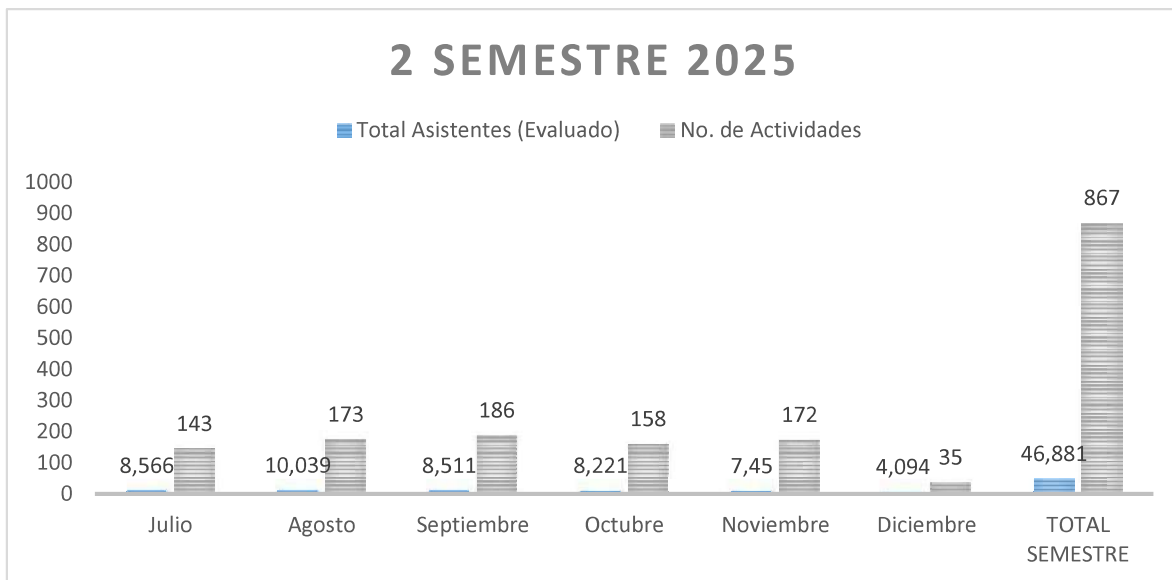


3.2.4 Escenarios de Control Social y Acompañamiento institucional

De acuerdo con el análisis de la OCI, el segundo semestre de 2025 presentó una dinámica de participación robusta, con un pico de asistencia en el mes de agosto y una concentración significativa en actividades de formación y apoyo regional.

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


Mes	Total, Asistentes (Evaluado)	No. de Actividades	Proyecto Predominante
Julio	8,566	143	Víctimas / Cursos Virtuales
Agosto	10,039	173	Exigibilidad / Cursos Virtuales
Septiembre	8,511	186	Exigibilidad / Cursos Virtuales
Octubre	8,221	158	Víctimas / Cursos Virtuales
Noviembre	7,450	172	Víctimas / Cursos Virtuales
Diciembre	4,094	35	Exigibilidad / Participación
TOTAL, SEMESTRE	46,881	867	



Conversatorio sobre reforma al sistema de salud

Espacios territoriales con comunidades.

ACTIVIDAD	USUARIOS
110 ACTIVIDADES EN FORMACIÓN	27 REGIONALES
ACTIVIDADES PEDAGOGICAS	5.765
QUEJAS POR DERECHOS POLITICOS	156
ASESORIAS POR DERECHOS POLITICOS	13
ACOMPAÑAMIENTOS EN ACCIONES POPULARES	86

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

ACOMPañAMIENTO EN ACCIONES DE GRUPO	17
INICIATIVAS LEGISLATIVAS ACOMPañADAS	37

Si bien estos resultados evidencian gestión activa, la medición se concentra principalmente en variables cuantitativas de cobertura y volumen.

En este sentido las acciones se sustentan en el mandato constitucional y legal de la DP, que la faculta para promover y proteger los derechos de todas las personas especialmente de aquellas en condición de vulnerabilidad.

A través de las Defensorías Regionales, se desarrollan actividades y jornadas de promoción de derechos en territorios rurales, comunidades étnicas y poblaciones con difícil acceso acercando a la oferta institucional y los espacios de participación.

La DP incorpora el enfoque diferencial en su planeación, lo que permite diseñar estrategias específicas para facilitar el acceso de mujeres, personas con discapacidad, comunidades étnicas, población LGTBQ+, personas mayores y víctimas del conflicto armado y otras poblaciones históricamente excluidas, buscando asegurar que el ejercicio de la participación ciudadana sea inclusivo, representativo y sin barreras de acceso, fortaleciendo el principio de igualdad y efectiva en el relacionamiento de la DP con la ciudadanía.


La Defensoría del Pueblo utiliza diversas estrategias de comunicación y divulgación orientadas a informar a la ciudadanía sobre sus derechos y las oportunidades de participación disponibles, entre las que se destacan:

Difusión de medios institucionales, estrategias pedagógicas, articulación con las defensorías regionales, uso de herramientas digitales y de formación, actividades presenciales y conmemorativas. Estas estrategias buscan ampliar el alcance de la información institucional y garantizar su comprensión en lenguaje claro y fortalecer la confianza y la participación ciudadana en la gestión de la entidad.

La Defensora del Pueblo a través de la **Dirección Nacional de Promoción y Divulgación**, desarrolla procesos formativos dirigidos a la ciudadanía y sus organizaciones para fortalecer el conocimiento en DDHH y promover la participación en los asuntos públicos.

Sin embargo, la entidad recibe manifestaciones ciudadanas a través de los canales de PQRSDF y de las encuestas de satisfacción, en las cuales las personas pueden expresar observaciones o sugerencias sobre el servicio y la gestión institucional.

En lo que respecta al segundo semestre, la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, a través del sistema de información Visión Web ATQ, reportó un total de **156 quejas** distribuidas por departamentos. Del análisis territorial se desprende que el departamento de **Santander** presentó la mayor incidencia, consolidando 22 de los registros totales en dicho periodo y que el departamento con mayor número de asesorías fue Casanare de las 13 para el segundo periodo.

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

La Oficina de Control Interno observa que la Defensoría del Pueblo ha logrado una cobertura nacional significativa en la promoción de derechos y la ejecución de mecanismos de participación, persiste la necesidad de transitar hacia un modelo de gestión basado en la medición de impactos reales y la estandarización del reporte territorial. El cumplimiento parcial de las recomendaciones previas, sumado a los riesgos estructurales de coacción en zonas de conflicto, exige que la entidad robustezca su metodología de evaluación técnica y asegure que los insumos ciudadanos se traduzcan en mejoras institucionales verificables, garantizando así la transparencia, la eficiencia administrativa y el fortalecimiento del control social en el marco de la Ley 1757 de 2015.


3.2.5 Voto



La Alerta temprana Electoral (ATEL) 2025-2026 advierte sobre los riesgos derivados de las dinámicas de hegemonía, consolidación, coexistencia o disputa territorial de los grupos armados ilegales (GAI) en el contexto del conflicto y la criminalidad organizada, que pueden afectar los derechos fundamentales, vida, libertad, integridad y seguridad. Así como las libertades políticas y civiles en los procesos electorales que tendrán lugar entre 2025 y 2026.

<https://www.defensoria.gov.co/web/menos-gritos-mas-respeto#contenido>

Después de la emisión de la AT 013-2025, la DP acompañó las elecciones atípicas celebradas entre octubre de 2025 y enero de 2026, correspondientes a las alcaldías de Chitaraque (Boyacá), Inza (Cauca), Melgar (Tolima), Villeta (Cundinamarca) y Bucaramanga (Santander), así como a la Gobernación del Magdalena. Estas acciones no tuvieron alteraciones de orden público, más sin embargo ante esta entidad se interpusieron 16 quejas por afectación al ejercicio de derechos políticos, especialmente en la ciudad de Santa Marta (Magdalena) y Bucaramanga (Santander).


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

013-25 Estructural

El Encanto, La Chorrera, La Pedrera, La Victoria, Leticia, Minti - Paraná, Puerto Alegre, Puerto Arica, Puerto Nariño, Puerto Santander, Tarapacá (Amazonas); Abejorral, Abriaquí, Alejandría, Amaoá, Amalfi, Andes, Angelópolis, Angostura, Anoní, Anzá (Antioquia)... y Otros


Se prevé que los procesos electorales podrán desarrollarse con normalidad en la mayor parte del territorio nacional. Sin embargo, resulta factible que, en algunos municipios del Cauca, el pacífico nariñense, el pacífico caucano, norte, nordeste y bajo cauca antioqueños, Cauquetá, Bajo Putumayo y Arauca continúen presentándose hechos violentos capaces de afectar de manera directa a candidaturas, liderazgos e infraestructura electoral.

07/10/2025




la Oficina de Control Interno concluye que persiste un escenario de riesgo estructural para el ejercicio de los derechos políticos, caracterizado por el afianzamiento de gobernanzas armadas ilegales, el incremento de violencia inhibitoria y una incidencia directa en los procesos electorales, registrándose 457 amenazas y afectaciones específicas en consultas partidistas y consejos de juventud. Estas condiciones han generado limitaciones materiales al derecho a elegir y ser elegido, así como la obstaculización de los mecanismos de control social consagrados en la Ley 1757 de 2015, con impactos diferenciales críticos sobre mujeres, jóvenes, grupos étnicos y firmantes del Acuerdo de Paz, especialmente en territorios con presencia de actores armados. Finalmente, desde la óptica de la OCI, se determina que la respuesta institucional ha tenido cumplimiento; si bien se destacan fortalezas en la activación de dispositivos de seguridad y el monitoreo sistemático del Sistema de Alertas Tempranas (SAT), la persistencia de la coacción territorial compromete la efectividad real de las garantías democráticas y la transparencia en la contienda electoral.

Acciones Populares: Asesoría y consulta	8
Pacto de Cumplimiento - seguimiento	25
Participación en comités de verificación	42
Solicitud acción popular	11

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

Acciones de Grupo: Asesoría y consulta 17

Iniciativas legislativas y normativas: 37

4. CONCLUSIONES


La OCI observa que la entidad no cuenta con una metodología estructurada que permita medir de manera objetiva el impacto y la incidencia de la participación ciudadana en el fortalecimiento institucional. Actualmente, el seguimiento se fundamenta principalmente en herramientas de percepción, como encuestas de satisfacción y el registro de PQRSDF, mecanismos que resultan limitados para evaluar técnicamente cómo los aportes de la ciudadanía inciden en la mejora de los procesos internos.

En consecuencia, se recomienda, diseñar e implementar un protocolo técnico de medición de impacto que trascienda la analítica descriptiva de las peticiones recibidas. Este nuevo modelo debe incluir indicadores de resultado que permitan rastrear la incorporación de las propuestas ciudadanas en los Planes de Acción Institucional (PAI), asegurando que el ejercicio de rendición de cuentas no sea solo informativo, sino un insumo vinculante para el mejoramiento continuo. Lo anterior permitirá a la Oficina de Control Interno verificar, en ciclos de auditoría posteriores, la efectividad de la participación en la toma de decisiones estratégicas.

Enfoque Diferencial: Fortalecer la captura de datos de población (etnia, género, discapacidad), ya que los informes actuales agrupan mayoritariamente bajo "Población en General", dificultando la evaluación de la inclusión social.

La Defensoría del Pueblo dispone de una arquitectura institucional formalmente estructurada para la implementación de mecanismos de participación ciudadana; sin embargo, el sistema evidencia un nivel de madurez intermedio, en la medida en que su funcionamiento se concentra principalmente en la habilitación de espacios de interacción y en la recepción de información por parte de la ciudadanía. En este contexto, se observa la ausencia de un modelo sistemático que permita analizar, procesar y traducir dichos insumos en procesos de incidencia institucional. Adicionalmente, la falta de una metodología orientada a la medición del impacto limita la posibilidad de evaluar de manera objetiva la eficacia real de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones y en el fortalecimiento de la gestión institucional.

Se evidencia cumplimiento en la habilitación de canales y escenarios participativos, así como coherencia con la Política Institucional.

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

5. RECOMENDACIONES

Diseñar e implementar un procedimiento formal para la gestión y sistematización de aportes ciudadanos.

Diseñar e implementar procedimiento formal de análisis, clasificación y retroalimentación de aportes ciudadanos.

Construir indicadores de incidencia que permitan medir el impacto en la gestión institucional.

Construir indicadores de resultado e impacto que midan cambios derivados de la participación

Implementar matriz de trazabilidad de compromisos adquiridos en audiencias públicas.

Implementar matriz institucional de seguimiento a compromisos con reporte periódico.

Establecer reportes periódicos de seguimiento a la participación.

Incorporar indicadores diferenciales que midan acceso por grupo poblacional.

Fortalecer interoperabilidad entre sistemas misionales para análisis integral de datos.


No existe seguimiento sistemático con reporte periódico.

Incorporar variables diferenciales en instrumentos de registro y análisis estadístico.

La Oficina de Control Interno valora los avances institucionales en materia de transparencia y los mecanismos de participación ciudadana implementados por la Defensoría del Pueblo. No obstante, se considera imperativo fortalecer el componente de monitoreo y evaluación mediante la optimización de indicadores de gestión y resultado, con el fin de garantizar la trazabilidad, el rigor técnico en la medición de impactos y la eficiencia en la ejecución del Plan de Acción Institucional.



Néstor Raúl Caicedo Meléndez
Jefe Oficina de Control Interno

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