


PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018


CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Versión inicial del procedimiento.	16-07-2014
2	En el "Procedimiento" se utilizaron los símbolos de inicio y fin para enunciar la primera y última actividad, se ajustó la redacción de todas las actividades, se eliminaron las actividades 13, 14, 15, 16 y 26, se ajustaron los puntos de control y fue eliminada la columna "Tiempo".	01-06-2015
3	Se ajustaron todos los componentes del procedimiento e incluyeron las actividades de control a la prestación del servicio, además de registrarse en el nuevo formato "SQ-F08 V3", establecido por la Oficina Asesora de Planeación para estos fines, vigente desde el 05/10/2015.	22-02-2016
4	Para hacer más eficiente la prestación del servicio de defensoría pública se implementaron los siguientes cambios: Se eliminó: SD-P02-F45 Se modificó: SD-I02; SD-IO6; SD-I11; SD-I12; SD-I13; SD-P02F11; SD-P02F17; SD-P02F24; SD-P02F25; SD-P02F28; SD- P02F54; SD- P02F78. Se diseñaron: SD-I15; SD-I16; SD-I17; SD-I18; SD-P02F84; SD- P02F85; SD-P02F86; SD-P02F89; SD-P02F90; SD-P02F94; SD- P02F95.	15/06/2016
5	Se actualizaron las actividades 4 y 6, de conformidad al Manual de Funciones por competencias laborales de la Entidad, en cuanto a las funciones de Auxiliares Administrativos y de Gestión. Se incluyeron en las políticas de operación la actividad 4, de retiro del servicio que no estaba contemplado en el procedimiento anterior. Se ajustó el procedimiento respecto de las actividades 13,14 y 15 de los Defensores Públicos, de conformidad con los lineamientos relacionados con el Sistema de Información VisiónWeb/DPSPA. Se procedió a reorganizar la enumeración a partir del numeral 2° de las actividades de procedimiento en razón a que se subsumió el contenido de la actividad en la actividad 1. Se revisó y mejoró la redacción y puntuación en cada uno de los numerales del procedimiento.	03/05/2018
6	Se agrega Instructivo Visitas de Control de Gestión y Apoyo DNDP Se agrega Acta de Visita de Gestión Representación Judicial de Víctimas	27/07/2018
7	Se ajustó la actividad número 20 y 21 incluyendo formularios para la estadística de la prestación del servicio, se creó la actividad número 22, se eliminaron las actividades de los numerales 32 y 33 de la versión 6, relacionadas con los Informes trimestrales de diagnóstico del uso del Sistema de Información Visión Web y la socialización a las Regionales.	03/12/2018

Nota: Una vez impreso descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC.


SQ-F08

Versión 04

Fecha 16/05/2017


PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Melba Cecilia García Moreno, Profesional Especializada	Nadia Beatriz Yarala Díaz, Responsable de Grupo GRJV	Albeis James Fuentes Pimenta, Director Nacional de Defensoría Pública.
Alfredo Joaquín Paredes, Profesional Especializado	Martha Mireya Moreno Pardo, Responsable de Grupo GCVGE.	
Nadia Beatriz Yarala Díaz, Responsable de Grupo GRJV		
Martha Mireya Moreno Pardo, Responsable de Grupo GCVGE	Martha Cárdenas Rojas, Enlace MECI	

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018

INFORMACIÓN GENERAL

<p>Objetivo:</p> <p>Prestar el servicio de defensoría pública, para garantizar el acceso a la administración de justicia a quienes lo soliciten, de conformidad con las normas vigentes en la materia.</p>
<p>Alcance:</p> <p>El procedimiento inicia con la solicitud del servicio de defensoría pública y termina con el seguimiento a los procesos que se llevan contra los Defensores Públicos en las Regionales, con ocasión de incumplimientos contractuales y/o presunta deficiencia en la prestación del servicio.</p>
<p>Políticas o lineamientos de operación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para la prestación del servicio de defensoría pública en Representación Judicial de Víctimas (RJV) se deben aplicar los instructivos definidos para estos fines (SD-I11, SD-I12, SD-I13 y SD-I14). 2. Para la prestación del servicio en los otros programas de defensoría pública se deben aplicar las Resoluciones 396 de 2003 y 1115 de 2006 del Defensor del Pueblo y/o las que las modifiquen, adicionen o sustituyan, así como los instructivos SD-I01 al SD-I10 y SD-I15. 3. En los casos que aplique, la defensa técnica que realizan los Defensores Públicos en favor de los ciudadanos o víctimas que representan en los correspondientes procesos judiciales, se debe apoyar en los resultados de la investigación defensorial. 4. En los casos que proceda el retiro del servicio, el Defensor del Pueblo Regional Informará mediante comunicación oficial al solicitante los motivos del retiro. 5. Con respecto a las visitas de control de gestión y apoyo, se debe aplicar lo establecido en el Instructivo Visitas de Control de Gestión y Apoyo DNDP. 6. El líder del Proceso/Subproceso y los servidores públicos que interactúan con los documentos aprobados de este procedimiento deben revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos externos aplicables.
<p>Glosario:</p> <p>Control de la prestación del servicio de defensoría pública: Es la verificación periódica que se hace para comprobar que la prestación del servicio se haga de conformidad con la normatividad y los lineamientos vigentes y de manera oportuna, eficaz y eficiente.</p> <p>Defensoría Pública: Es el servicio que ofrece la Defensoría del Pueblo para garantizar el derecho al acceso a la administración de justicia de las personas, que por sus condiciones económicas o sociales, se encuentran en circunstancias de desigualdad manifiesta, en los términos de la ley; Este servicio público se podrá prestar en los diferentes programas diseñados por la Dirección Nacional de Defensoría Pública, de acuerdo a las necesidades del servicio.</p> <p>Punto de Control de la actividad: Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesarios para el desarrollo del objetivo del procedimiento.</p> <p>Representación Judicial de Víctimas (RJV): Son todas las acciones tendientes a brindar a las</p>

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018

víctimas una efectiva, integral, ininterrumpida, técnica y competente prestación del servicio de defensoría pública, para cumplir con la misión de proteger y defender de manera prioritaria la vulneración de los derechos humanos.

Sistema de Información Visión Web/DPSPA: Denominación del Sistema de Información usado para el registro de las actuaciones de los Defensores públicos y Representantes Judiciales de víctimas.

Víctimas: De conformidad con la normatividad vigente sobre la materia, se consideran víctimas aquellas personas que con ocasión de un hecho victimizante sufren un daño o perjuicio que les da derecho a la verdad, justicia y reparación.

DNDP: Dirección Nacional de Defensoría Pública

SPA: Sistema Penal Acusatorio


DPP: Derecho Público y Privado

GRJV: Grupo de Representación Judicial de Víctimas

GCVGE: Grupo Control Vigilancia y Gestión Estadística

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO


Servicio/producto generado :	Prestación del servicio de defensoría pública.
Descripción del producto/servicio generado	Son las actividades y los procesos previstos para prestar el servicio de defensa pública de manera oportuna y eficiente.
Usuario (interno y/o externo) del producto/servicio generado:	<p>Usuarios Externos: Las personas que no cuenten con recurso económico para proveerse su defensa.</p> <p>Usuarios Internos: Auxiliares Administrativos, Profesional Administrativo y de Gestión, Defensores Públicos, Representantes Judiciales de Víctimas, Defensores del Pueblo Regionales, Profesionales Especializados y Responsables de grupo</p>

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018


Requisito de calidad del producto/servicio	Descripción del requisito de calidad producto/servicio	Registro donde se evidencia el cumplimiento del requisito de calidad del producto/servicio
Oportunidad, diligencia, respeto, gratuidad, cumplimiento normativo	La atención de la defensa pública, debe ser oportuna, diligente, gratuita, con pleno respeto de los derechos humanos y de las normas que la regulan.	Informes de cumplimiento contractual, de supervisión, Comunicación Oficial, circulares, actas, oficios y formularios.

2. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.


N°	Descripción (actividad o tarea)	Responsable	Registro
1	Recibir y diligenciar la Solicitud del servicio en las sedes de las Defensoría del Pueblo, jornadas descentralizadas y otros centros habilitados para la prestación del mismo.	Defensores Públicos Servidores públicos de la entidad y/o Personeros Municipales	Comunicación oficial de solicitud del servicio Solicitudes verbales, formularios de Solicitud del servicio (SD-P02-F17, SD- P02-F91, SD-P02-F92)
2	Prestar el servicio de defensoría pública, por necesidades del proceso, a los procesados o a las víctimas que lo solicitan en los centros de recepción.	Defensores Públicos	Formularios de Solicitud del servicio (SD-P02-F17, SD- P02-F91 y SD-P02-F92) Acta de Derechos y Obligaciones del Usuario (SD-P02-F18) Formularios Poder Víctimas (SD-P02-F56, SD-P02-F57, SD-P02-F58, SD-P02-F59 y/o SD-P02-F60)
3	Revisar el diligenciamiento de las solicitudes, sus anexos y el registro en el Sistema de información Visión Web existente, realizar el cotejo entre reparto y procesos asumidos en turnos respecto de las solicitudes del servicio e informar al PAG.	Auxiliares Administrativos	Formularios de Solicitud del servicio: Formularios de Solicitud del servicio (SD-P02-F17, SD- P02-F91 y SD-P02-F92); Acta de Derechos y Obligaciones del Usuario (SD-P02-F18); Formularios Poder Víctimas (SD-P02-F56, SD-P02-F57, SD-P02-F58, SD-P02-F59 y/o SD-P02-F60)

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018


			y VisiónWeb existentes.
4	<p>✓ Verificar la información suministrada en la Solicitud del servicio para establecer la procedencia de la prestación o de la continuación de la prestación del servicio, de conformidad a la normatividad vigente sobre la materia.</p> <p>Nota: En caso de no cumplir con los requisitos, se rechaza la solicitud del servicio y se informará por escrito al solicitante.</p>	<p>Profesionales Administrativos y de Gestión</p> <p>Defensor del Pueblo Regional.</p>	<p>Formato de Solicitud del servicio (SD-P02-F17, SD-P02-F91 y SD-P02-F92)</p> <p>Acta de Derechos y Obligaciones del Usuario (SD-P02-F18) Formatos Poder Víctimas (SD-P02-F56, SD-P02-F57).</p> <p>Comunicación oficial</p>
5	Asignar a los Defensores Públicos las solicitudes del servicio aprobadas, de conformidad con los criterios de reparto establecidos en la normatividad y/o en los lineamientos vigentes para estos fines.	Profesionales Administrativos y de Gestión	Formato de Acta de reparto (SD-P02-F19)
6	<p>Suscribir el acta de reparto por parte del Defensor Público y el Profesional Administrativo y de Gestión.</p> <p>Enviar la asignación de las solicitudes de servicio al respectivo Defensor Público vía correo electrónico institucional.</p>	<p>Defensores Públicos</p> <p>Profesionales Administrativos y de Gestión</p>	<p>Formato de Acta de reparto firmada (SD-P02-F19)</p> <p>y/o</p> <p>Correos electrónicos enviados a los Defensores Públicos</p>
7	Comunicar al solicitante del servicio la asignación del caso, e informarle sobre la asesoría o representación que va a recibir.	Defensores Públicos	<p>Comunicación oficial</p> <p>y/o</p> <p>Registro de llamadas telefónicas</p> <p>y/o</p> <p>Registro de entrevistas realizadas al solicitante</p>
8	Diseñar y desarrollar la estrategia jurídica para la prestación del servicio, de conformidad con los lineamientos institucionales.	Defensores Públicos	<p>Formato Estrategia Jurídica (SD-P02-F28)</p> <p>y/o,</p> <p>para RJV, Formato Reporte Jurídico Administrativo - Programa Decreto 1542 (SD-P02-F29)</p> <p>Bases de datos actualizadas existentes</p>

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018


9	Solicitar la investigación defensorial o apoyo pericial dentro de los procesos judiciales que lo requiera.	Defensores Públicos	Comunicación oficial con la solicitud del servicio y Formato Misión de Trabajo (SD-P03-F04) o Formato de solicitud de apoyo pericial para RJV (SD-P03-F36, SD- P03-F63)
10	Registrar la información de la prestación del servicio en el sistema de información existente.	Profesionales Administrativos y de Gestión Auxiliares Administrativos	Cuadro de reparto y/o Bases de datos actualizadas sistema de información existentes
11	Mantener actualizado la información en el Sistema de Información Visión Web existente.	Defensores Públicos	Reportes de información de Visión Web existente
12	<p>Elaborar y presentar por escrito y de manera personal, al supervisor del contrato el informe mensual de ejecución consolidado, con los anexos, de conformidad con los lineamientos establecidos y presentar las estadísticas mensuales de la prestación del servicio.</p> <p>En los programas Sistema Penal Acusatorio (SPA) y Derecho Público y Privado (DPP) presentar el reporte periódico, casos activos e inactivos y finalizados generados por el Sistema, en medio magnético.</p> <p>Los representantes judiciales de víctimas deben presentar el informe en medio magnético, hasta que se implemente el sistema de información.</p>	Defensores Públicos	<p>Formatos Informe Mensual de Ejecución Consolidado (SD-P02-F93, SD-P02-F94, SD-P02-F95 para RJV o SD-P02-F12, SD-P02-F13, SD-P02-F14, SD-P02-F15, SD-P02-F16, SD-P02-F41 SD-P02-F17, SD-P02-F84 y SD-P02-F85 para los otros programas de defensoría pública)</p> <p>Formato Estadístico Extinción de Dominio Ley 1708 (SD-P02-F42)</p> <p>Cuadros de Estadísticas de la prestación del servicio por programas de defensoría pública.</p> <p>(SD-P02-F52, SD-P02-F53, SD-P02-F54 para RJV)</p>
13	<p>✓ Revisar los informes mensuales consolidados de ejecución contractual que presentan los Defensores Públicos, con los respectivos anexos. En los casos que se requiera, solicitar por escrito los ajustes que le deban realizar a los mismos.</p>	Profesionales Administrativos y de Gestión o Defensores del Pueblo Regionales	Comunicación oficial con los correspondientes requerimientos a los Defensores Públicos



PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018


14	Realizar los ajustes solicitados por el supervisor del contrato al informe mensual de ejecución consolidado y/o a las estadísticas mensuales de la prestación del servicio presentados por los Defensores Públicos.	Defensores Públicos	Comunicación oficial con los ajustes o complementaciones al informe mensual de ejecución consolidado y/o a las estadísticas mensuales de la prestación del servicio.
15	Elaborar certificación para el pago a los Defensores Públicos y enviar a la Subdirección Financiera, con los respectivos soportes.	Profesionales Administrativos y de Gestión Defensores del Pueblo Regionales	Comunicación Oficial de certificación para el pago a los Defensores Públicos, con los respectivos soportes, enviado a la Subdirección Financiera
16	Consolidar y enviar a los Grupos de Representación Judicial de Víctimas (GRJV) y de Control, Vigilancia y Gestión Estadística (GCVGE), las estadísticas mensuales de la prestación del servicio entregadas por los Defensores Públicos y Representantes Judiciales de Víctimas según corresponda.	Auxiliares Administrativos Profesional Administrativo y de Gestión	Formatos Informe Mensual de Ejecución Consolidado (SD-P02-F52, SD-P02-F53, SD-P02-F54 para RJV), Consolidado de Ejecución Mensual - Extinción de Dominio (SD-P02-F41), Formato Estadístico Extinción de Dominio Ley 1708 (SD-P02-F42) o Cuadros de Estadísticas por Programas para los otros programas de defensoría pública Y Correos electrónicos dirigidos a los GRJV o GCVGE con las estadísticas consolidadas
17	Elaborar y enviar al GRJV y GCVGE el Informe mensual de supervisión contractual de los Defensores Públicos, Coordinadores Académicos y Defensores Públicos de las Oficinas Especiales de Apoyo, en los términos definidos por la Dirección Nacional de Defensoría Pública.	Profesionales Administrativos y de Gestión Defensores Regionales	Formatos Informe Mensual de Supervisión (SD-P02-F25, SD-P02-F26, SD-P02-F27)

PROCEDIMIENTO		
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública	Código: SD-P02
		Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública	Vigente desde: 03/12/2018

18	<p>Recibir los informes mensuales de supervisión a los operadores del servicio de Defensoría Pública, suscritos por los respectivos supervisores y Defensores del Pueblo Regionales, según los términos definidos en el instructivo SD-110.</p> <p>Nota: En caso de renuencia al envío de los informes, el responsable del GRJV o del GCVGE requerirá a los Defensores del Pueblo Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p>	<p>Auxiliares Administrativos</p> <p>Profesionales Especializados</p> <p>Responsables de Grupo</p>	<p>Planilla de control de correspondencia</p> <p>Informes mensuales de supervisión a los operadores del servicio de defensoría pública y comunicaciones oficiales.</p>
19	<p>Revisar los informes mensuales de supervisión de los operadores del servicio de defensoría pública, proyectar y remitir a las Defensorías Regionales las observaciones y recomendaciones sobre las inconsistencias encontradas.</p>	<p>Profesionales Especializados</p> <p>Responsables de Grupo</p>	<p>Comunicación Oficial con observaciones y recomendaciones a la prestación del servicio en las Regionales</p>
20	<p>Consolidar por Regional, los informes estadísticos mensuales de la prestación del servicio con los formularios establecidos por programa, y remitir por correo electrónico institucional al Grupo de Representación Judicial de Víctimas y Grupo de Control, Vigilancia y Gestión de Estadística, según corresponda dentro de los términos establecidos.</p> <p>Nota: En caso de renuencia al envío de los informes, el responsable del GRJV o del GCVGE requerirá a los Defensores del Pueblo Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p>	<p>Defensorías Regionales</p>	<p>SD -P02- F 150</p> <p>SD -P02- F 151</p> <p>SD -P02- F 152</p> <p>SD -P02- F 153</p> <p>SD -P02- F 154</p> <p>SD -P02- F 155</p> <p>SD -P02- F 156</p> <p>SD -P02- F 157</p> <p>SD -P02- F 158</p> <p>SD -P02- F 159</p> <p>SD -P02- F 160</p> <p>SD -P02- F 161</p> <p>SD -P02- F 162 Víctimas</p>
21	<p>Consolidar los datos estadísticos de las Defensorías Regionales con los formularios establecidos por programa y remitirlos al Responsable de Grupo para elaboración de los informes de prestación del servicio.</p>	<p>Técnicos y/o Auxiliares Administrativos de Grupo de Representación Judicial de Víctimas y Grupo de Control, Vigilancia y Gestión de Estadística</p>	<p>SD -P02- F 150</p> <p>SD -P02- F 151</p> <p>SD -P02- F 152</p> <p>SD -P02- F 153</p> <p>SD -P02- F 154</p> <p>SD -P02- F 155</p> <p>SD -P02- F 156</p> <p>SD -P02- F 157</p> <p>SD -P02- F 158</p> <p>SD -P02- F 159</p> <p>SD -P02- F 160</p> <p>SD -P02- F 161</p> <p>SD -P02- F 162 Víctimas</p>

PROCEDIMIENTO			
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública		Código: SD-P02
			Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública		Vigente desde: 03/12/2018
22	Elaborar y presentar los informes sobre la prestación del servicio que sean requeridos por la Dirección Nacional de Defensoría Pública u otras dependencias Internas.	Responsables de Grupo	Informes de la prestación del servicio
23	✓ Hacer seguimiento a la gestión de los Defensores Públicos mediante visitas judiciales y/o visitas a usuarios privados de la libertad, en los términos definidos por la DNDP.	Profesionales Administrativos y de Gestión Defensores del Pueblo Regionales	Actas de Seguimiento al desempeño de Defensores Públicos (SD-P02-F21, SD-P02-F22, SD-P02-F23, SD-P02-F24, SD-P02-F40, SD-P02-F43, SD-P02-F44). Para RJV (SD-P02-F78)
24	Elaborar y enviar a los GRJV y GCVGE el informe bimestral de las actividades desarrolladas en el seguimiento a la prestación del servicio de defensoría pública, con los respectivos soportes.	Profesionales Administrativos y de Gestión Defensores del Pueblo Regionales	Formato Informe Bimestral del PAG y Defensor Regional (SD-P02-F55 para RJV o SD-P02-F10, SD-P02-F11 para otros programas de defensoría pública) y Comunicación Oficial remitido del mismo a los GRJV y GCVGE
25	Recibir los informes bimestrales de las actividades desarrolladas en el seguimiento a la prestación del servicio de defensoría pública, remitidos por los Defensores del Pueblo Regionales y los Profesionales Administrativos y de Gestión, según los términos definidos por la DNDP. Nota: Nota: En caso de renuencia al envío de los informes, el responsable del GRJV o del GCVGE requerirá a los Defensores del Pueblo Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario.	Auxiliares Administrativo Profesional Especializado Responsables de Grupo	Planilla de control de correspondencia Comunicación oficial
26	Revisar los informes bimestrales de las actividades desarrolladas en el seguimiento a la prestación del servicio de defensoría pública, contrastando la información suministrada en los mismos con la registrada en el Sistema de Información Visión Web; proyectar y remitir las observaciones y las recomendaciones sobre las inconsistencias encontradas en los mismos.	Profesionales Especializados Responsables De Grupo	Comunicación Oficial con observaciones y recomendaciones a la prestación del servicio en la Regionales para la firma de los Responsables de Grupo

PROCEDIMIENTO			
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública		Código: SD-P02
			Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública		Vigente desde: 03/12/2018
27	Informar a las Regionales sobre la programación de las visitas de control de gestión que van a realizar los funcionarios de los GRJV y GCVGE para verificar las condiciones de prestación del servicio.	Responsables de Grupo	Comunicación oficial a los Defensores del Pueblo Regionales con la programación de las visitas de control de gestión
28	Diligenciar a través del aplicativo las solicitudes de comisiones de servicio para los desplazamientos de los funcionarios de los GRJV y GCVGE que van a realizar las visitas de control de gestión.	Profesionales Especializados Responsables de Grupo	Comisión de Servicios
29	Realizar las visitas de control de gestión, informar a los Profesionales Administrativos y de Gestión y Defensores del Pueblo Regionales intervinientes sobre las observaciones y recomendaciones surgidas de la misma, elaborar y suscribir la respectiva acta.	Profesionales Especializados	Acta de visita de gestión suscrita por los intervinientes en la misma (SD-P02-F20) Acta de Visita de Gestión Representación Judicial de Víctimas
30	Elaborar y presentar al Responsable del GRJV o GCVGE, según corresponda, los informes con los resultados de las visitas de control de gestión realizadas, que deben señalar los plazos para que las Regionales tomen las medidas que procedan para mejorar la prestación del servicio.	Profesionales Especializados	Informes con los resultados de las visitas de control de gestión realizadas
31	 Revisar y remitir a las Defensorías Regionales los informes con los resultados de las visitas de control de gestión realizadas.	Responsables de Grupo	Comunicación Oficial s con los Informes de los resultados de las visitas de control de gestión realizadas remitidos a los Defensores Regionales
32	Responder a las observaciones y recomendaciones realizadas por los GRJV y GCVGE en cumplimiento de la labor de controlar la prestación del servicio de defensoría pública, de conformidad con los lineamientos definidos por la DNDP para estos fines.	Profesionales Administrativos y de Gestión y Defensores del Pueblo Regionales	Comunicación Oficial con los informes de las actividades realizadas para mejorar la prestación del servicio
33	Realizar seguimiento a la implementación de las medidas que se deban adoptar para mejorar la prestación del servicio, con ocasión de los resultados obtenidos de las actividades de control realizadas por los GRJV y GCVGE.	Responsables de Grupo y Profesionales Especializados	Comunicación Oficial de observaciones a la prestación del servicio remitidos a los Defensores del Pueblo Regionales

PROCEDIMIENTO			
	Nombre del proceso/Subproceso: Atención y Trámite/Defensoría Pública		Código: SD-P02
			Versión: 7
	Nombre del procedimiento: Prestación del servicio de defensoría pública		Vigente desde: 03/12/2018
34	Realizar las gestiones que le corresponden como supervisor del contrato, para que se adelante el debido proceso contra los Defensores Públicos, en los casos que se presenten incumplimientos contractuales y/o presunta deficiencia en la prestación del servicio, en los términos establecidos en el Manual de Supervisores de la entidad.	Profesionales Administrativos y de Gestión y Defensores del Pueblo Regionales	Informe del supervisor con los incumplimientos contractuales y/o presunta deficiencia en la prestación del servicio por parte de los Defensores Públicos, con los anexos pertinentes
35	Adelantar el debido proceso contra los Defensores Públicos, en los casos que se presenten incumplimientos contractuales y/o presunta deficiencia en la prestación del servicio, en los términos establecidos en el Manual de Supervisores de la entidad.	Defensores del Pueblo Regionales	Oficio citación para audiencia radicado u Oficio de archivo radicado Acta de Audiencia Concepto Razonado Antecedentes y Pruebas recaudadas Acto administrativo del proceso
36	✓ Realizar seguimiento a los procesos que se llevan contra los Defensores Públicos en las Regionales, con ocasión de incumplimientos contractuales y/o presunta deficiencia en la prestación del Servicio.	Responsables de Grupo Y Profesionales Especializados	Comunicación Oficial de solicitudes de información de los procesos contra los Defensores Públicos remitidos a los Defensores Regionales

3. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

4. DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS.

FUENTE	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO.