

# Informe Plan Operativo Estratégico POE -2017



**Defensoría  
del Pueblo**  
C O L O M B I A

A 30 de diciembre/17 - Oficina de Planeación

# Informe Plan Operativo Estratégico POE - 2017



## Contenido

Introducción .....	3
1. Formulación del Plan Operativo Estratégico - POE 2017.....	4
2. Ejecución del Plan Operativo Estratégico - POE 2017 .....	6
2.1. Línea estratégica No. 1: Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los DDHH y DIH.....	7
2.2. Línea estratégica No. 2: Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario .....	12
2.3. Línea estratégica No. 3: Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos. ....	21
3. Conclusiones y recomendaciones .....	25
4. Fuentes de Información. ....	26

## *Introducción*

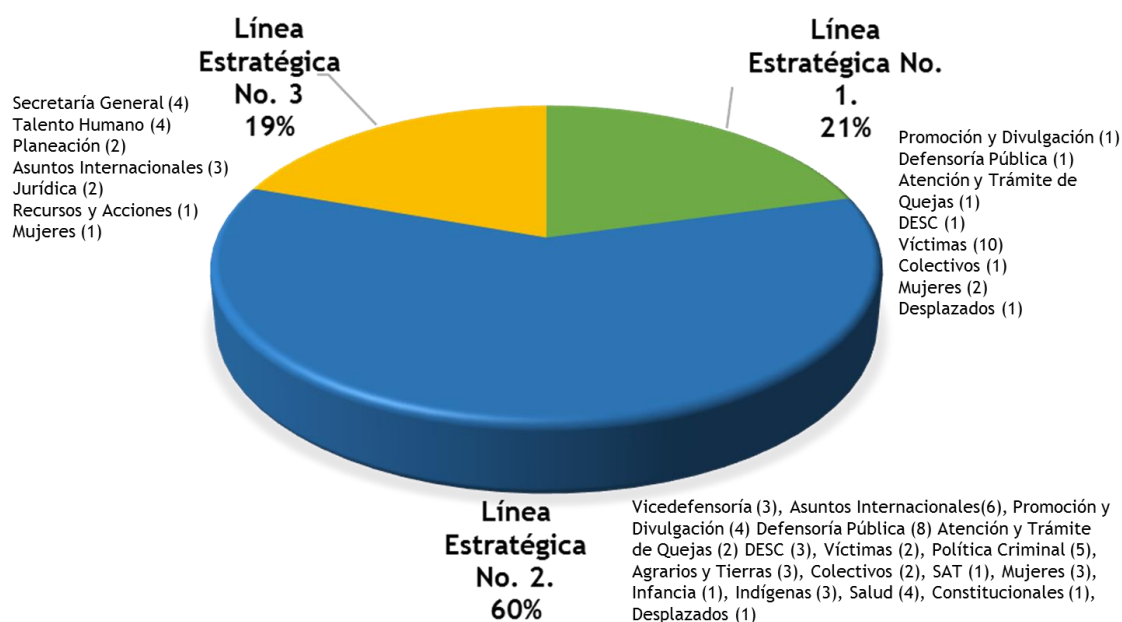
Dando cumplimiento a las funciones asignadas a la Oficina de Planeación mediante resolución 1692 de 2013, se rinde informe de cierre del Plan Operativo Estratégico - POE 2017.

En la primera parte del presente, se muestran los datos correspondientes al porcentaje de cumplimiento alcanzado a diciembre 31 de 2017, detallando el porcentaje de alcanzado por cada línea estratégica. Seguidamente, y en el mismo orden de las líneas se muestran las actividades estratégicas, con el porcentaje alcanzado.

La información para elaborar este informe fue obtenida del sistema de control de gestión Strategos, adoptado mediante resolución 1692 del 28 de noviembre de 2013 “por medio de la cual se deroga la resolución 349 de 2010 y se adopta el Sistema de Información y Control de Gestión Strategos como la herramienta para el seguimiento y control del Plan Estratégico, del Plan Operativo Estratégico y de los Planes de Acción Anuales de las Dependencias de la Defensoría del Pueblo”.

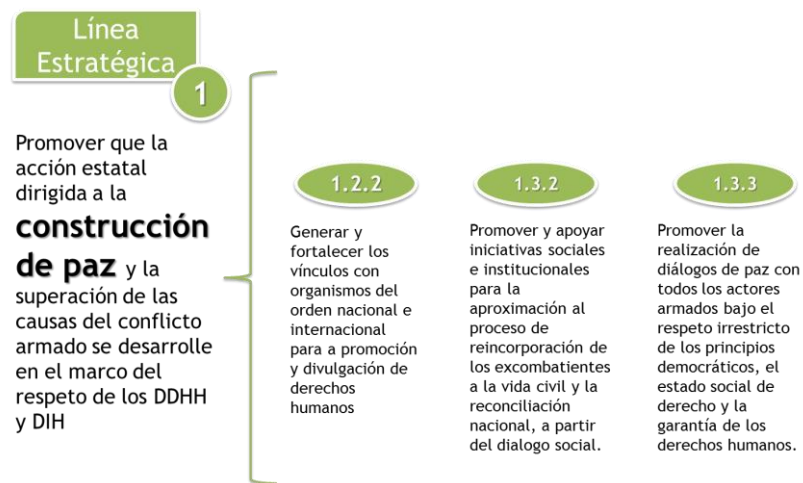
## 1. Formulación del Plan Operativo Estratégico - POE 2017

Luego de un trabajo de articulación entre las dependencias del nivel central, para llevar a cabo la formulación del Plan Operativo Estratégico, se consolidaron y parametrizaron en el sistema de información Strategos 87 actividades estratégicas así:

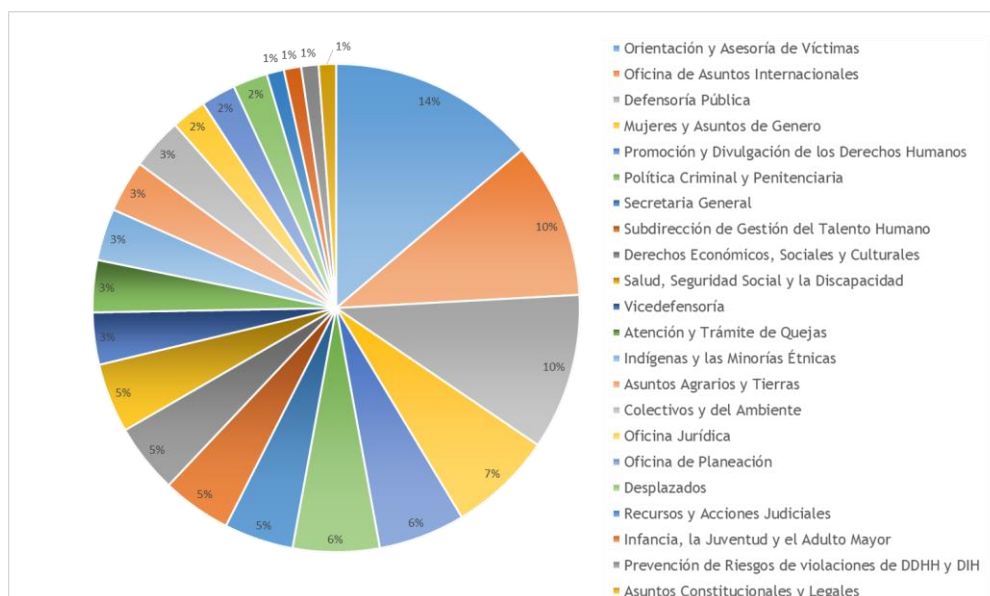


Línea Estratégica	Número de actividades
<b>No. 1:</b> Promover que la acción estatal dirigida a la <b>construcción de paz</b> y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los DDHH y DIH	18
<b>No. 2:</b> Liderar la <b>defensa y divulgación</b> de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario	52
<b>No. 2:</b> Aumentar la <b>cobertura poblacional</b> y optimizar la <b>calidad de la prestación del servicio</b> con enfoque basado en derechos humanos.	17

Las 87 actividades estratégicas formuladas, cubrieron el 90.3% de los objetivos específicos que conforman el Plan estratégico para el período 2017-2020 quedando pendiente para las siguientes vigencias cubrir el 9.7% que son los objetivos específicos:



En cuanto al porcentaje de participación de cada dependencia, en la figura siguiente se muestra en detalle:



## 2. Ejecución del Plan Operativo Estratégico - POE 2017

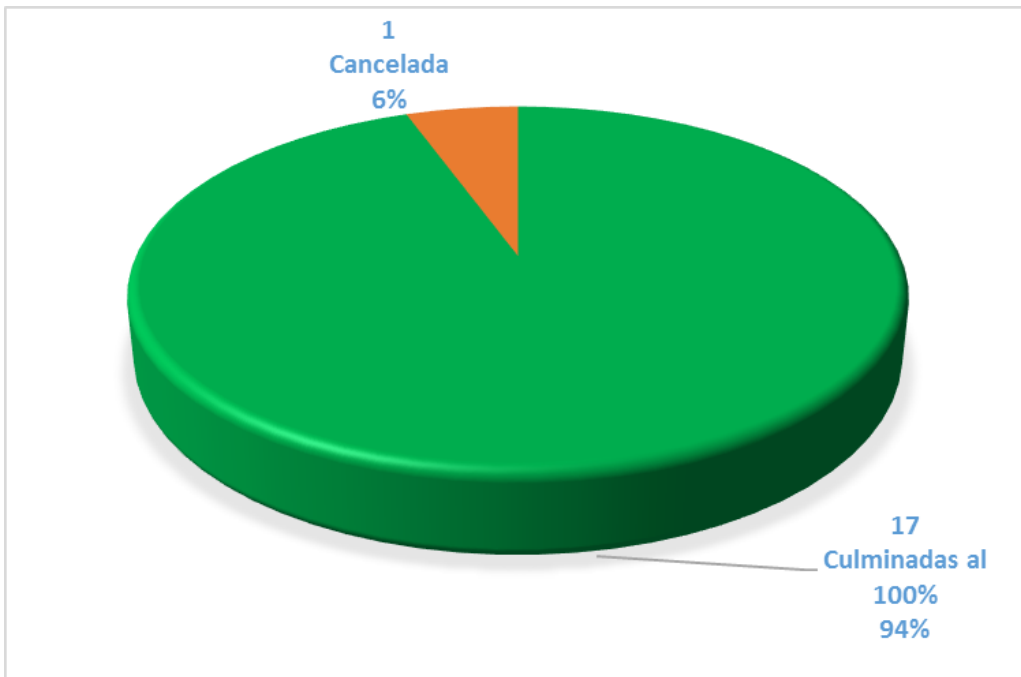
A 31 de diciembre, fecha de corte a la cual compete el presente informe el porcentaje de cumplimiento alcanzado por el POE-2017 fue del **97.37%** con alerta verde. Este porcentaje es el resultado de la sumatoria del logro alcanzado en cada línea estratégica así:

Línea Estratégica	% de cumplimiento
No. 1: Promover que la acción estatal dirigida a la <b>construcción de paz</b> y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los DDHH y DIH	<b>100%</b>
No. 2: Liderar la <b>defensa y divulgación</b> de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario	<b>94.22%</b>
No. 3: Aumentar la <b>cobertura poblacional</b> y optimizar la <b>calidad de la prestación del servicio</b> con enfoque basado en derechos humanos.	<b>97.88%</b>

De las 87 actividades estratégicas presentadas inicialmente, 1 actividad a cargo de la Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad fue suspendida y una actividad a cargo de la Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado fue cancelada; igualmente, 12 actividades no alcanzaron una ejecución del 100% comportamiento que impidió el logro del 100% de ejecución del POE.

**2.1. Línea estratégica No. 1: Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los DDHH y DIH**

Como bien fue mencionado inicialmente, a esta línea le fueron formuladas 18 actividades estratégicas, de las cuales 17 culminaron al 100% y la actividad llamada “Elaborar un informe defensorial que permita identificar las falencias en los mecanismos de prevención y protección de las víctimas de violaciones a los DD.HH y de líderes de reclamantes de tierras y reclamantes de tierras con el fin de proporcionar recomendaciones a la política pública de prevención y protección” fue cancelada.



A continuación, se muestra el detalle de cada actividad con la dependencia responsable:

**Línea Estratégica No. 1. Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 1.1. Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Específico No. 1.1.1. Diseñar e implementar un modelo de monitoreo y seguimiento a las políticas públicas derivadas de la implementación de los acuerdos de paz**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
1	Diseñar modelo de monitoreo y seguimiento a las políticas públicas derivadas de la implementación de los acuerdos de paz	Delgada para los Derechos Económicos Sociales y Culturales	100	

**Línea Estratégica No. 1. Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 1.1. Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Específico No. 1.1.2. Visibilizar, promover e incidir en la adopción de la política integral protección de la población en situación de riesgo de violaciones a los derechos humanos**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
2	Elaborar un informe defensoría que permita identificar las falencias en los mecanismos de prevención y protección de las víctimas de violaciones a los DD.HH y de líderes de reclamantes de tierras y reclamantes de tierras con el fin de proporcionar recomendaciones a la política pública de prevención y protección	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	Actividad cancelada	
3	Estrategia institucional para la actuación Defensorial en materia de prevención y protección integral de DDHH. 1. Política integral de protección para la aplicación de lineamientos institucionales para la participación de la Defensoría del Pueblo en escenarios de protección. 2. Protocolo actos de terrorismo. 3. Protocolo atención a emergencias. 4. Protocolo actuación en terreno.	Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas Vicedefensoría	100	



**Línea Estratégica No. 1. Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 1.1. Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Específico No. 1.1.3. Construir y desarrollar el modelo defensorial de apoyo y dinamización del diálogo social para la prevención y resolución de nuevas conflictividades**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
4	Modelo defensorial de apoyo y dinamización del diálogo social para la prevención y resolución de nuevas conflictividades	Defensoría Delegada para los Derechos de la Población Desplazada	100	

**Línea Estratégica No. 1. Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 1.1. Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Específico No. 1.1.4. Incidir en la implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas para el desarrollo con enfoque de derechos humanos**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
5	Incidir para que en la implementación del Acuerdo de Paz se respeten las provisiones sobre zonificación ambiental y reparación por vulneración de derechos colectivos	Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente	100	
6	Informe defensorial que permita visibilizar el impacto del programa de rehabilitación psicosocial en las víctimas con el fin de proporcionar recomendaciones para el mejoramiento de los programas ERE y PAPSIVI	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
7	Documento informe defensorial que permita identificar el estado de los procesos de restitución de tierras en la etapa pos fallo con el fin de generar recomendaciones a la política pública de restitución de tierras	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	

8	Fortalecimiento de las acciones de las dependencias vinculadas en asuntos de frontera y víctimas en el exterior para optimizar la asesoría y orientación a estas víctimas con el fin de facilitar la exigibilidad de sus derechos	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
9	Documento informe defensorial de Seguimiento y monitoreo a la política de reparación colectiva Étnica y no étnica para identificar aciertos y falencias de los programas dirigidos a víctima con el fin de generar recomendaciones para el mejoramiento de la política de víctimas	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
10	Documento informe defensorial de Seguimiento y monitoreo para el fortalecimiento a la política pública de Empleo y generación de ingreso de la población víctima	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
11	Documento Informe defensorial sobre la situación de conflicto entre las víctimas de desplazamiento forzado y población raizal en San Andrés	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
12	Documento Proyecto de cooperación internacional sobre la trata de personas en el marco del conflicto armado	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
13	Documento plan de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual en el marco del conflicto armado	Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	100	
14	Documento en el que se identifique el rol de la Defensoría del Pueblo en la construcción de la paz con enfoque de género	Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	100	

**Línea Estratégica No. 1. Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 1.1. Fortalecer la actuación defensorial para que en la implementación de los acuerdos de paz se garantice el cumplimiento de estándares internacionales de derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Específico No. 1.1.5. Orientar la defensa pública para que en el ejercicio de la representación judicial ante la jurisdicción especial de paz posibilite escenarios de reconciliación y restauración del tejido social.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
------	-----------	--------------------------	----------------	--------

15	Garantizar el acceso a la administración de justicia mediante la representación judicial y realizar acompañamiento a las víctimas y población vulnerable en escenarios judiciales y extrajudiciales en el marco del acuerdo de paz.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	
----	---	--	-----	--

**Línea Estratégica No. 1. Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 1.2. Consolidar acciones institucionales para la promoción y divulgación de los Derechos Humanos y sus mecanismos de exhibición como fundamento para la paz.**

**Objetivo Específico No. 1.2.1. Formular e implementar el programa de promoción y divulgación de Derechos Humanos para la paz**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
16	Definir y desarrollar las temáticas de la campaña radial para difundir los acuerdos de paz en relación con los derechos de las víctimas del conflicto armado con el fin de sensibilizar la ciudadanía sobre la importancia del cumplimiento de los mismos	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
17	Elaborar una propuesta de lineamientos para desarrollar actividades de promoción y divulgación de derechos humanos orientados a la construcción de paz en los territorios	Dirección Nacional de Promoción y Divulgación	100	

**Línea Estratégica No. 1. Promover que la acción estatal dirigida a la construcción de paz y la superación de las causas del conflicto armado se desarrolle en el marco del respeto de los derechos humanos y derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 1.3. Impulsar la construcción de escenarios para la reconciliación, la convivencia y la finalización de todo conflicto armado.**

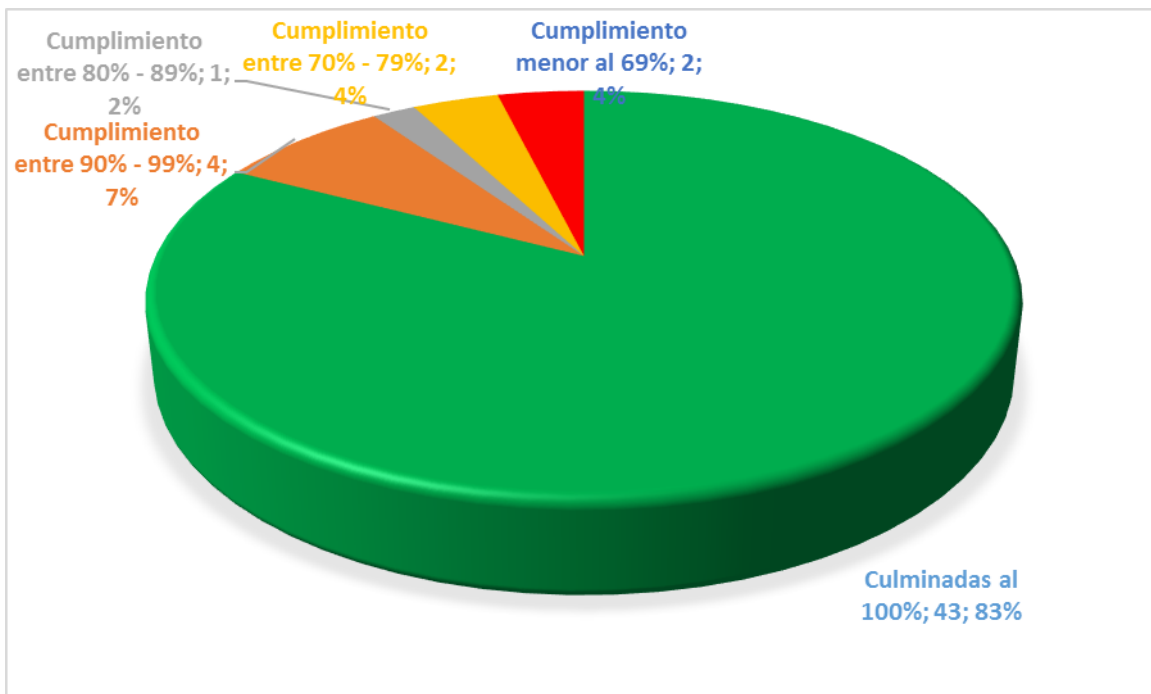
**Objetivo Específico No. 1.3.1. Desarrollar acciones institucionales dirigidas a la sociedad civil para fortalecimiento de la participación social y ciudadana.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
18	Fortalecer las capacidades de las Secretarías Técnicas de la mesa Nacional y Departamental de víctimas para cualificar las habilidades de los equipos regionales con los representantes de víctimas con el fin de optimizar el conocimiento para la participación efectiva de las víctimas	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	

**2.2. Línea estratégica No. 2: Liderar la *defensa y divulgación* de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

La línea estratégica 2 con un total de 52 actividades estratégicas, 43 actividades culminaron al 100% su ejecución, para las 9 actividades estratégicas restantes presentamos en la tabla siguiente el detalle del cumplimiento clasificado por rangos de cumplimiento:

Porcentaje de cumplimiento	Cantidad de actividades
Entre 90% - 99%	4
Entre 80% - 89%	1
Entre 70% - 79%	2
Menor al 69%	2



A continuación, se muestra el detalle de cada actividad con la dependencia responsable:

Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario				
Objetivo Estratégico No. 2.1. Promover los Derechos Humanos como fundamento del desarrollo sostenible				
Objetivo Específico No. 2.1.1. Impulsar el estándar de debida diligencia como práctica institucional de las entidades públicas y privadas para la prevención de violaciones a los Derechos Humanos				
Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
1	Elaboración de documento conceptual para la adecuación del sistema Vision Web y otros sistemas de información	Delgada para los Derechos Económicos Sociales y Culturales	100	
2	Consolidación de la doctrina defensorial en materia de derechos humanos y empresas	Delgada para los Derechos Económicos Sociales y Culturales	92	

Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario				
Objetivo Estratégico No. 2.1. Promover los Derechos Humanos como fundamento del desarrollo sostenible				
Objetivo Específico No. 2.1.2. Incidir en la implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas para el desarrollo con enfoque de Derechos Humanos				
Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
3	Ejercer la secretaria técnica en los espacios de articulación institucional con otros entes de control para realizar el monitoreo y la evaluación de la política pública dirigida a la población víctima del conflicto armado	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
4	Elaboración de propuesta de estructura del Observatorio de los derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario	Vicedefensoría	100	
5	Promover la investigación mediante el programa CAPSTONE, en alianza con la Universidad Externado de Colombia.	Vicedefensoría	100	
6	Verificar del cumplimiento a la construcción y adecuación de cupos a la población privada de la libertad	Política criminal y penitenciaria	100	
7	Seguimiento a la Prestación de los servicios de salud en el marco del nuevo modelo de atención en salud a la población privada de la libertad PPL y las sentencias T-388 de 2013 y T-762 de 2015.	Política criminal y penitenciaria	96	

8	Seguimiento a la atención en salud mental de la población privada de la libertad.	Política criminal y penitenciaria	100	
9	Seguimiento al Estado de cosas inconstitucional declarado por la sentencia T-388 de 2013 y T-762 de 2015, por medio del cual reitera el Estado de cosas inconstitucionales en las cárceles del país.	Política criminal y penitenciaria	100	
10	Establecimiento de mecanismos de denuncia de tortura, tras crueles inhumanos y/o degradantes	Política criminal y penitenciaria	100	

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.1. Promover los DDHH como fundamento del desarrollo sostenible.**

**Objetivo Específico No. 2.1.3. Fortalecer a la ciudadanía para que participe efectivamente en la formulación de políticas públicas.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
11	Fortalecer a las comunidades campesinas para su participación en los escenarios de formulación y decisión de las políticas, programas y planes de gobierno nacional y local.	Delegada para los Asuntos Agrarios y Tierras	100	
12	Diseñar un micro sitio en la página Web de la Defensoría para Generar buenas prácticas de acceso a la información en DDHH y en materia migratoria para colombianos en el exterior.	Oficina de asuntos Internacionales	0	
13	Impulsar el ejercicio del derecho a la participación en la implementación de los acuerdos de paz, con énfasis en los PDET.	Promoción y Divulgación	100	

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.1. Promover los DDHH como fundamento del desarrollo sostenible.**

**Objetivo Específico No. 2.1.4. Desarrollar una estrategia para la promoción del uso razonable de los recursos naturales y la protección del ambiente en el ciclo de las políticas públicas de desarrollo.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
14	Diagnosticar la amenaza o vulneración de los derechos a la seguridad alimentaria y al acceso al agua potable en zonas afectadas por la extracción ilícita de minerales.	Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente	94	

15	Ruta de incidencia en el ciclo de las políticas públicas para el uso sostenible de la Biodiversidad.	Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente	100	
----	--	--	-----	--

Línea Estratégica No.: 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario

Objetivo Estratégico No. 2.2. Prevenir la violación de derechos humanos en los escenarios de conflictividad social en el contexto del pos acuerdo

Objetivo Específico No. 2.2.1. Advertir escenarios de violación de los DDHH e infracciones del DIH para su prevención y protección oportuna

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
16	Monitorear y alertar de manera temprana las amenazas y riesgos para el despliegue de la reacción rápida y la adopción de medidas de prevención y protección	Defensoría Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH e infracciones del DIH - SAT	100	

Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario

Objetivo Estratégico No. 2.2. Prevenir la violación de derechos humanos en los escenarios de conflictividad social en el contexto del pos acuerdo

Objetivo Específico No. 2.2.2. Gestionar las quejas, peticiones, denuncias y reclamos de violaciones a los derechos humanos para la adopción de medidas de prevención.

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
17	Elaborar diagnósticos sobre la situación de derechos humanos e infracciones al DIH en el marco del pos conflicto	Dirección Nacional de <u>Atención y Trámite de Quejas</u> Vicedefensoría	100	
18	Instructivo General de Atención Actualizado	Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas	75	

Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario

Objetivo Estratégico No. 2.2. Prevenir la violación de derechos humanos en los escenarios de conflictividad social en el contexto del pos acuerdo

Objetivo Específico No. 2.2.3. Desarrollar estrategias de promoción del respeto por la diversidad y la diferencia

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
------	-----------	--------------------------	----------------	--------

19	Generar estrategias para la promoción de la equidad de género y para la prevención de la discriminación y violencias basadas en género	Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	100	
20	Generar espacios de visibilización y puesta en la agenda pública de la población campesina como sujetos de derechos de especial protección constitucional.	Delegada para los Asuntos Agrarios y Tierras	100	
21	Generar espacios de promoción y divulgación de los derechos de la infancia, la juventud y personas mayores	Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor	87,89	
22	Fortalecer a las comunidades en situación de desplazamiento forzado y/o en riesgo de serlo para la participación en política pública y exigencias de sus derechos	Defensoría Delegada para los Derechos de la Población Desplazada	100	
23	Visibilizar la autonomía de los grupos étnicos a instituciones públicas y al interior de la Defensoría del Pueblo	Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas	100	
24	Diseñar e implementar estrategias de promoción de los derechos humanos para el respeto de la diversidad y la diferencia	Promoción y Divulgación	100	

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.3. Impulsar la respuesta estatal oportuna para prevenir violaciones a los derechos humanos de las personas y grupos de especial protección**

**Objetivo Específico No. 2.3.1. Fortalecer el respeto de las personas y grupos de especial protección**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
25	Impulsar procesos de protección comunitaria con organizaciones, grupos o colectivos de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas víctimas o en riesgo de desplazamiento	Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	100	
26	Analizar la situación y el grado de respuesta efectiva al derecho fundamental a la salud de la Población Privada de la Libertad -PPL- dentro de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional -ERON- con el fin de aportar a la planeación, construcción y/o ajuste de políticas públicas relacionadas	Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	74.50	Actividad Suspendida



<b>Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario</b>				
<b>Objetivo Estratégico No. 2.3. Impulsar la respuesta estatal oportuna para prevenir violaciones a los derechos humanos de las personas y grupos de especial protección</b>				
<b>Objetivo Específico No. 2.3.2. Velar por la incorporación apropiada de los enfoques diferenciales y la protección de los derechos específicamente reconocidos a las personas y grupos de especial protección en las políticas, planes, programas, proyectos y prácticas institucionales.</b>				
<b>Ítem</b>	<b>Actividad</b>	<b>Nombre de la Dependencia</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Alerta</b>
27	Generar recomendaciones a las instituciones del Estado para el cumplimiento y garantía del enfoque diferencial étnico	Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas	100	
28	Fortalecer las capacidades de la Defensoría del Pueblo para la atención y garantía de derechos de las mujeres y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.	Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	95	

<b>Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario</b>				
<b>Objetivo Estratégico No. 2.3. Impulsar la respuesta estatal oportuna para prevenir violaciones a los derechos humanos de las personas y grupos de especial protección</b>				
<b>Objetivo Específico No. 2.3.3. Articular acciones institucionales integrales para acompañar y atender de forma preferente las necesidades y riesgos de las personas y grupos de especial protección</b>				
<b>Ítem</b>	<b>Actividad</b>	<b>Nombre de la Dependencia</b>	<b>% cumplimiento</b>	<b>Alerta</b>
29	Realizar acompañamientos en territorio a las comunidades étnicas como garantes de sus derechos	Delegada para los Indígenas y las Minorías Étnicas	100	
30	Evidenciar el comportamiento a las tutelas en la vulneración del derecho fundamental a la salud.	Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	100	
31	Recolectar información del comportamiento a las tutelas 2017 en la vulneración del derecho fundamental a la salud.	Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	100	
32	Evidenciar las causas que conllevan a las negaciones de servicios de salud	Delegada para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad	100	

33	Fortalecer la atención y orientación a víctimas a través de la Unidad Móvil para ampliar la cobertura defensorial con el fin de facilitar el acceso a la exigibilidad de las víctimas ubicadas en lugares apartados de las cabeceras municipales	Delegada para la Orientación y Asesoría a las Víctimas del Conflicto Armado.	100	
34	Diseñar una metodología de seguimiento a recomendaciones realizadas mediante Informe Defensorial de Zonas de Frontera, que genere información de las acciones de las entidades en estas zonas	Oficina de Asuntos Internacionales	100	

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.4 :Potenciar el rol de la Defensoría del Pueblo como institución nacional de derechos humanos**

**Objetivo Específico 2.4.1 Desarrollar las capacidades de la Defensoría del Pueblo para intervenir en los escenarios internacionales de protección de los derechos humanos.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
35	Coordinar la capacitación y formación en "Intervención de la Defensoría del Pueblo en los escenarios internacionales de protección de los derechos humanos", para servidores públicos y contratistas de la entidad.	Vicedefensoría	100	
36	Intercambio de experiencias con instituciones, pares homólogos u otros organismos internacionales	Oficina de Asuntos Internacionales	100	
37	Apoyar el diseño e implementación de la estrategia de intervención de la Defensoría del Pueblo en los escenarios internacionales de los sistemas universal e interamericano de protección de derechos humanos	Promoción y Divulgación	100	

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.4. Potenciar el rol de la Defensoría del Pueblo como institución nacional de derechos humanos.**

**Objetivo Específico No. 2.4.2. Promover el cumplimiento de las decisiones adoptadas por los órganos del sistema universal e interamericano de derechos humanos**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
38	Participación en Sistema Universal de Derechos Humanos.	Oficina de Asuntos Internacionales	100	

39	Apoyar el diseño e implementación de la estrategia de la Defensoría del Pueblo para promover el cumplimiento de las decisiones adoptadas por los órganos del sistema universal e interamericano de protección de derechos humanos	Promoción y Divulgación	100	
----	---	-------------------------	-----	--

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.4. Potenciar el rol de la Defensoría del Pueblo como institución nacional de derechos humanos.**

**Objetivo Específico No. 2.4.3 Posicionar a la defensoría del pueblo en los escenarios internacionales del sistema universal e interamericano de derechos humanos**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
40	Presentar informe al Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, sobre la situación de los DESC en el Estado colombiano.	Delegada para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	100	
41	Presentar recomendaciones orientadas a superar las principales dificultades encontradas en el proceso de cumplimiento de los fallos dictados por la Corte IDH, para garantizar la satisfacción de los derechos de las víctimas	Delegada para los Asuntos Constitucionales y Legales	44	
42	Participación en instancias de relevancia internacional para Instituciones Nacionales de Derechos Humanos INDH.	Oficina de Asuntos Internacionales	100	
43	Posicionamiento de la Defensoría del Pueblo a través de la generación de vínculos con entidades del nivel internacional (Participación internacional en espacios internacionales del Defensor del Pueblo)	Oficina de Asuntos Internacionales	100	

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.5. Impulsar el acceso a la justicia, desde la defensa pública, como mecanismo para garantizar los derechos humanos**

**Objetivo Específico No. 2.5.1. Transformar el servicio de la defensa pública para contribuir al mejoramiento de la administración de justicia.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
44	Asegurar la prestación de un servicio de defensa pública a través de la contratación de defensores públicos con la idoneidad y experiencia, que exija la normatividad vigente y los lineamientos institucionales en materia de contratación.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	

45	Garantizar la equidad en la prestación del servicio de defensa pública mediante la creación y operación de un Fondo Cuenta que haga efectivo el cobro por el servicio, cuando sea pertinente.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	
46	Promover la gestión del conocimiento institucional en materia de defensa pública mediante el desarrollo de la investigación científica.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	
47	Fortalecer las competencias de defensa técnica de los defensores públicos.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	
48	Mejorar continuamente la calidad de la prestación del servicio de investigación defensorial a través de una estrategia integral.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	
49	Asegurar la calidad en la prestación del servicio de defensa pública y mejorar el flujo de información entre el nivel central y regional, mediante la actualización oportuna de los lineamientos.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	
50	Diseño e implementación de una estrategia para la atención a sujetos de especial protección	<u>Dirección Nacional de Defensoría Pública</u> Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	100	

**Línea Estratégica No. 2. Liderar la defensa y divulgación de los derechos humanos y la observancia del derecho internacional humanitario**

**Objetivo Estratégico No. 2.5. Impulsar el acceso a la justicia, desde la defensa pública, como mecanismo para garantizar los derechos humanos**

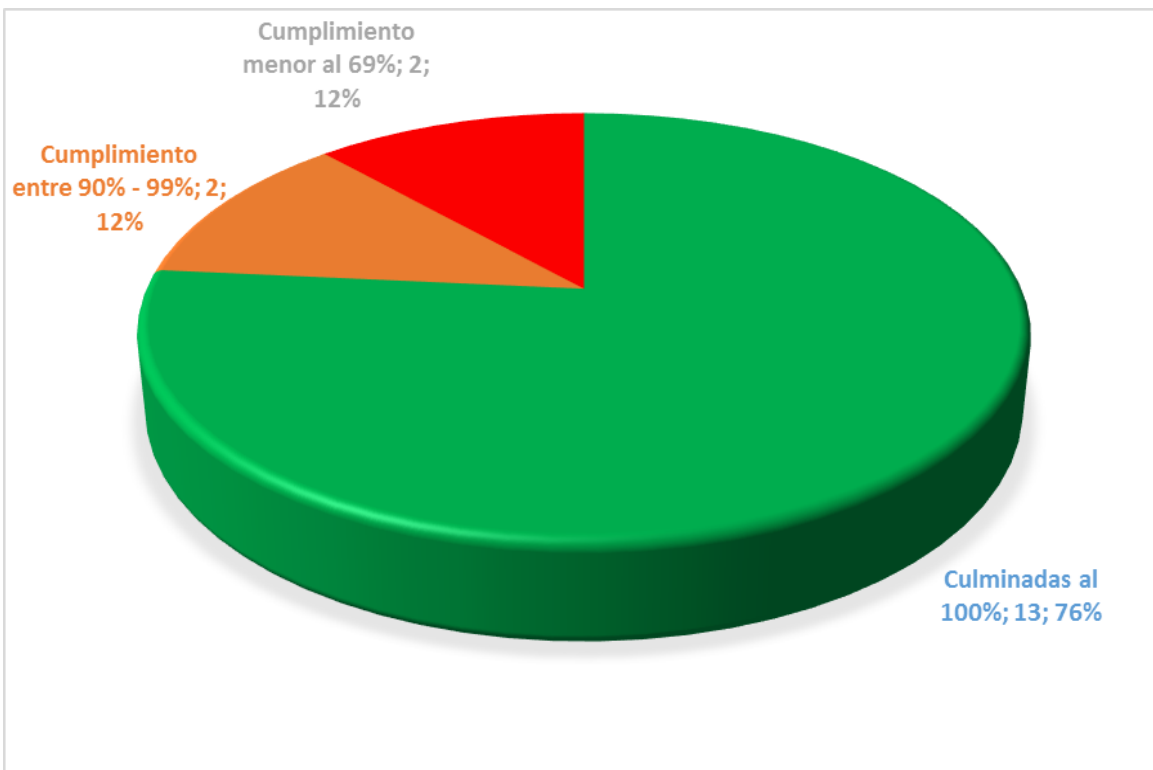
**Objetivo Específico No. 2.5.2. Diseñar y aplicar un modelo de aprendizaje institucional que fortalezca la toma de decisiones respecto a la mejora continua del servicio de defensoría pública.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
51	Incrementar el acceso a la justicia por parte de los ciudadanos en las regiones a través del apoyo al Sistema Nacional de Defensoría Pública.	Dirección Nacional de Defensoría Pública	100	
52	Desarrollar contenidos que fortalezcan el servicio de Defensoría Pública en temáticas agrarias y de restitución de tierras	Delegada para Asuntos Agrarios y Tierras	100	

**2.3. Línea estratégica No. 3: Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.**

La línea estratégica 3 conformada por 17 actividades estratégicas, 13 actividades culminaron al 100% su ejecución, las 4 actividades estratégicas restantes registran cumplimiento de la siguiente manera:

Porcentaje de cumplimiento	Cantidad de actividades
Cumplimiento entre 90% - 99%	2
Cumplimiento menor al 69%	2



A continuación, se muestra el detalle de cada actividad con la dependencia responsable:

**Línea Estratégica No. 3 Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.**

**Objetivo Estratégico No. 3.1. Garantizar la prestación de los servicios en condiciones de dignidad y accesibilidad para funcionarios y usuarios de la entidad con énfasis en los territorios vulnerables.**

**Objetivo Específico No. 3.1.1. Adoptar una estrategia de consecución y gestión eficaz de recursos financieros ante instancias nacionales e internacionales.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
1	Apoyar la formulación de un proyecto para el fortalecimiento institucional	Oficina de Planeación	100	
2	Convocar a la cooperación a espacios de intercambio y visitas de campo en territorio.	Oficina de Asuntos Internacionales	0	
3	Determinar la demanda de la Defensoría del Pueblo para la Cooperación Internacional	Oficina de Asuntos Internacionales	100	
4	Identificar la oferta de cooperación internacional en materia de Derechos Humanos	Oficina de Asuntos Internacionales	100	

**Línea Estratégica No. 3 Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.**

**Objetivo Estratégico No. 3.1. Garantizar la prestación de los servicios en condiciones de dignidad y accesibilidad para funcionarios y usuarios de la entidad con énfasis en los territorios vulnerables.**

**Objetivo Específico No. 3.1.2. Diseñar e implementar un plan maestro institucional de ampliación y modernización de la infraestructura física de la entidad**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
5	Ofrecer a los funcionarios y usuarios de la entidad espacios asequibles con ambientes agradables para la prestación del servicio conforme a la demanda y cobertura	Secretaria General	100	
6	Realizar el seguimiento a la modernización de la infraestructura física de la entidad para efectos de mejorar las condiciones de prestación de servicios al ciudadano	Secretaria General	100	

**Línea Estratégica No. 3 Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.**

**Objetivo Estratégico No. 3.1. Garantizar la prestación de los servicios en condiciones de dignidad y accesibilidad para funcionarios y usuarios de la entidad con énfasis en los territorios vulnerables.**

**Objetivo Específico No. 3.1.3. Aumentar y mejorar la plataforma tecnológica de la entidad para una gestión oportuna y efectiva con información cualificada para la toma de decisiones**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
7	Registrar de manera unificada las peticiones recibidas en la Defensoría del Pueblo por sus diferentes canales de atención (presencial y electrónica), a través de un sistema que permita la gestión oportuna y el seguimiento público de los trámites por parte de los usuarios.	Secretaria General	95	

8	Dotar de la infraestructura tecnológica adecuada que permita mejorar la prestación del servicio a usuarios internos y externos	Secretaria General	100	
9	Visibilizar las actuaciones de las Defensoría del Pueblo a favor de los derechos de las mujeres y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas a través del registro en Vision WEB.	Delegada para los derechos de las mujeres y los asuntos de género	100	
10	Implementación Sistematizada del Registro y Control Jurídico y Financiero de las Acciones de Grupo con el fin de tener acceso a una información veraz y eficiente. Registro de las Financiaciones por concepto de Acciones Populares.	Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	94	

**Línea Estratégica No. 3: Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.**

**Objetivo Estratégico No. 3.2. Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos.**

**Objetivo Específico No. 3.2.1. Implementar una estrategia integral para determinar las necesidades financieras, logísticas y organizacionales de la entidad**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
11	Satisfacer las necesidades de los usuarios mediante el fortalecimiento a la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión Institucional -SIGI-	Oficina de Planeación	100	

**Línea Estratégica No. 3 Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.**

**Objetivo Estratégico No. 3.2. Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos.**

**Objetivo Específico No. 3.2.2. Ajustar e implementar la política integral de gestión del talento humano con enfoque de derechos y ética en el servicio.**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
12	Ejecutar nueva línea de prevención de daño antijurídico dirigida a erradicar el riesgo "Falla en el servicio con ocasión al presunto incumplimiento de las funciones que por ley le han sido conferidas a la Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	100	
13	Determinar la pertinencia de implementar otra línea de prevención de daño antijurídico según diagnóstico de actividad litigiosa 2017	Oficina Jurídica	100	

14	Fortalecer las estrategias de selección y vinculación de los servidores públicos, con el fin de mejorar la capacidad institucional de la Defensoría y busque una mejor prestación de los servicios a la ciudadanía.	Subdirección de Gestión del Talento Humano	100	
15	Fortalecer las competencias de los servidores públicos a través de esquemas de integridad, colaboración y creatividad como elementos de gestión del conocimiento que redunden en un mejor desempeño individual.	Subdirección de Gestión del Talento Humano	50	
16	Innovar los procesos de administración del Talento humano con orientación estratégica, con el fin mejorar el nivel de cualificación de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo	Subdirección de Gestión del Talento Humano	100	

**Línea Estratégica No. 3. Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos.**

**Objetivo Estratégico: No. 3.2. Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos.**

**Objetivo Específico No. 3.2.3. Elaborar y desarrollar una estrategia para la implementación y medición del impacto de la política integral de gestión del talento humano**

Ítem	Actividad	Nombre de la Dependencia	% cumplimiento	Alerta
17	Desarrollar de estrategias de Medición de Impacto de la Gestión del Talento Humano en la Defensoría del Pueblo, con el propósito de implementar acciones de mejoramiento para lograr un mejor desempeño institucional.	Subdirección de Gestión del Talento Humano	100	



### 3. Conclusiones y recomendaciones

- ✦ Como se evidencia con la lectura del presente informe, la entidad presentó un desfase de 2.63% en el cumplimiento de las actividades que conforman el Plan Operativo Estratégico 2017.
- ✦ Invitamos a las dependencias a realizar la reunión de seguimiento mensual para que se tomen las acciones correctivas en el momento adecuado.
- ✦ Tener en cuenta las causas que aparecieron en el transcurso de la ejecución de las actividades que impidieron la culminación de las mismas al 100%.
- ✦ Informar oportunamente a la Oficina de Planeación las posibles acciones de mejora a tomar, en pro del logro de ejecución de las actividades.
- ✦ reiterábamos la importancia de dejar la evidencia del acta de reunión de seguimiento a planes en el Sistema de información Strategos, ya que es la base de consulta para la justificación de las situaciones que se presentan a lo largo de la ejecución de las actividades.

#### *4. Fuentes de Información.*

Resolución 1014 del 15 de julio 2013.

Resolución 1692 del 28 de noviembre de 2013

Sistema de Información Strategos:

<http://proxy.defensoria.org.co:8080/Strategos>

Archivos de Excel en medio magnético - Oficina de Planeación  
Plan Operativo Estratégico POE - 2017

El presente informe fue elaborado por  
Fanny Liliana Pérez Sánchez  
Oficina de Planeación