

Buenas prácticas

Lineamientos generales del proceso de atención de peticiones en la Defensoría del Pueblo de Colombia



FEDERACIÓN IBEROAMERICANA
DEL OMBUDSMAN



Buenas prácticas

Lineamientos generales del proceso de atención de peticiones en la Defensoría del Pueblo de Colombia



FEDERACIÓN IBEROAMERICANA
DEL OMBUDSMAN

Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

Presidente

Sr. Manuel María Páez Monges, Defensor del Pueblo de la República de Paraguay

Vicepresidente Tercero

Dr. José de Faria Costa, Provedor de Justiça de Portugal

Vicepresidenta Primera

Lic. Lilia Herrera Mow, Defensora del Pueblo de la República de Panamá

Vicepresidente Cuarto

Lic. Luis Raúl González Pérez, Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México

Vicepresidente Segundo

Dr. Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia

Vicepresidente Quinto

Dr. Juan José Ríos Estavillo, Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa

La elaboración de este documento ha sido posible gracias a la asesoría técnica y acompañamiento de la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ a través del Proyecto de Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman – PROFIO.

Elaboración de contenido

Hernando Toro

Director Nacional de Promoción y Divulgación de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de Colombia

Elizabeth Gómez Ruiz

Asesora de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas de la Defensoría del Pueblo de Colombia

Defensor del Pueblo de Colombia

Jorge Armando Otálora Gómez

Supervisión de contenido PROFIO- GIZ

Nadezhda Vásquez Cucho

Asesora en Derechos Humanos PROFIO-GIZ

Responsable de la contribución de PROFIO-GIZ

Julia Unger

Directora PROFIO-GIZ

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación siempre que se cite la fuente.

Defensoría del Pueblo

www.defensoria.gov.co

© Federación Iberoamericana del Ombudsman

www.portalfio.org

© Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Proyecto de Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, ejecutado por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania (BMZ)

www.pro fio.info

Edición, diseño y diagramación: Crea Comunicaciones, Nicaragua

Primera edición: Lima, Perú, marzo de 2015

Índice

1. Presentación	7
2. Antecedentes	8
3. Marco teórico	10
4. Marco conceptual	12
5. Proceso de atención de peticiones	14
5.1 Objetivo	14
5.2 Responsables	14
5.3 Fases del procedimiento	14
5.4 Terminación de la gestión defensorial	16
6. Recomendaciones	18
7. Bibliografía	19
Anexo No. 1	20



I Presentación

Los Defensores del Pueblo, Procuradores, Raonadores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos han ganado valiosas experiencias en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos desde su instalación hasta nuestros días. El contacto diario con las personas que han sufrido alguna vulneración de sus derechos ha permitido establecer líneas de acción que dan resultados satisfactorios.

Hoy ofrecemos una colección de buenas prácticas que han demostrado validez a lo largo de varios años. La compilación se debe al excelente sentido de cooperación de las instituciones asociadas a la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y a la asistencia financiera de la Cooperación Alemana.

La formación y capacitación de quienes trabajamos en las instituciones defensoras de derechos humanos deben responder a programas permanentes que aprovechen experiencias y medios con la premura que exigen quienes presentan sus quejas.

Consideramos que los textos que hoy presentamos cumplen esas premisas. Además, el contenido de cada libro está ordenado didácticamente y su lectura es amena y enriquecedora.

Debemos expresar nuestras esperanzas de días mejores para los países de la FIO mediante el aporte de las trabajadoras y los trabajadores de cada institución.

Manuel María Páez Monges

Defensor del Pueblo de la República del Paraguay y
Presidente del Instituto Iberoamericano del Ombudsman

2 Antecedentes

Un paso fundamental para el desarrollo de los mecanismos de atención de las víctimas y ciudadanos dentro de un Estado Social de Derecho es reconocer el respeto por la dignidad humana y el acceso permanente a la protección institucional de los derechos inherentes a las personas, así como los instrumentos para equilibrar el ejercicio del poder y garantizar la vigencia de los mismos. Por esta razón, la Ley 24 de 1992 estableció la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo teniendo como base los principios otorgados por la Constitución Política de Colombia de 1991, así como lo relacionado con la promoción, ejercicio y divulgación de los derechos humanos.

Desde su creación la Defensoría del Pueblo de Colombia ha venido cumpliendo con sus objetivos, ejerce con independencia la magistratura moral, asegurando su imparcialidad. Con el compromiso de promover una cultura de los derechos humanos, la entidad continúa generando muchas expectativas en la población por su gestión, que la coloca en el segundo lugar de los cambios exitosos en la norma fundamental (1991).

La actividad de la Defensoría del Pueblo es pública, alenta la participación de las comunidades y consigue un acercamiento ágil, es facilitador de espacios de contacto y de soluciones a los conflictos que surgen de la relación entre el ciudadano y el Estado. A esta instancia generalmente acuden personas de todas las condiciones sociales y económicas, pero en especial aquellas que carecen de los recursos o medios necesarios para solucionar sus problemas.

Dentro de diferentes escenarios sociales y políticos convulsionados por la transgresión de los derechos humanos, se hizo obligatorio y necesario establecer un sistema de atención a las peticiones de los ciudadanos que buscaban garantías para evitar la transgresión y/o el restablecimiento de los derechos vulnerados. Como se detectaron situaciones que impedían ejercer la función defensorial de mejor manera, con apoyo de la cooperación internacional alemana conocida como GTZ (actualmente Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit -GIZ), se desarrolló el Proyecto de Fortalecimiento Institucional, para definir el nuevo manual de procesos y procedimientos. En este proceso participaron el director nacional de Atención y Trámite de Quejas, personal directivo del nivel central, delegados, veedores, defensoras y defensores regionales, asesores, la Oficina de Planeación y la Secretaría General.

Los recursos de cooperación fueron empleados en la contratación de personal especializado en organización y métodos, la logística de talleres regionales, encuentros con la participación de los defensores regionales y directivos del nivel central, así como los gastos de viajes a las defensorías regionales.

La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas socializó, validó y capacitó a los servidores de la Defensoría sobre el *Instructivo General del Sistema de Atención*, se realizaron dos talleres en la población de Villa de Leyva, a los que asistieron los defensores regionales y asesores de las mismas oficinas. La metodología aplicada, primero fue magistral y la segunda fue a través de casuística.

No obstante lo anterior, fue necesario profundizar en la capacitación del instructivo en las defensorías regionales. Para esta labor, un equipo técnico de capacitación con apoyo de la GTZ, implementaron este proceso pedagógico en todo el país después que se adoptó el instructivo por resolución interna No.396 del 12 de mayo de 2003 del Defensor del Pueblo doctor Eduardo Cifuentes Muñoz.

Igualmente se establecieron los puntos de control sobre los resultados de las peticiones adelantadas por las defensorías regionales. Este proceso fue apoyado por la Oficina de Planeación y con la colaboración de la GTZ.

Con el apoyo de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos de Colombia se adelantó la elaboración del *Manual de derechos y conductas vulneratorias*, que constituye un instrumento indispensable en materia de atención y trámite de peticiones para la Defensoría del Pueblo. Su objetivo es cualificar la gestión defensorial, así como la determinación de los presuntos responsables.

Vale la pena destacar, que los 10 derechos más vulnerados en Colombia de acuerdo con los sistemas de información, son en este orden: salud, derecho de petición, el desplazamiento forzado por la violencia, la vida, el derecho internacional humanitario, la libertad, la integridad personal, el debido proceso y las garantías judiciales, los derechos de la niñez y el derecho a un ambiente sano. Estos datos son utilizados por la propia Defensoría y demás organismos para proponer estrategias de divulgación y protección de estos derechos y desarrollar acciones que garanticen su defensa.

3 Marco teórico

El sistema de atención desarrolla su función teniendo en cuenta que no existen límites privados ni gubernamentales que primen sobre la defensa de los derechos humanos. El proceso de atención y el análisis del derecho amenazado o vulnerado comprende la identificación de actores, hechos y circunstancias. Para una mejor comprensión sobre estas situaciones se diseñó el *Manual de derechos y conductas vulneratorias*, clasificadas según la amenaza o posible violación a los derechos humanos o que pueden infringir o amenazar el Derecho Internacional Humanitario (*ver anexo 1*).

Estas comprenden las acciones u omisiones cometidas por:

1. Agentes del Estado.
2. Particulares que obran por instigación de servidoras y servidores públicos con su consentimiento expreso o tácito, tolerancia manifiesta o resultante del incumplimiento del deber de garantía que tiene el Estado.
3. Particulares que ejerzan funciones públicas o a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
4. Actores armados del conflicto.

El sistema de atención está amparado en la función pública que da cumplimiento a las actividades estatales. Las peticiones que se eleven a la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas con inmediatez, sin mayores exigencias de formalidades y oportunidad, considerando que el derecho de petición implica lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares.

Con ello se busca que las relaciones entre ambos sean del Estado como servidor de los ciudadanos, cumpliéndose con uno de los cometidos del Estado Social de Derecho que establece que todo funcionario público debe estar al servicio del ciudadano. La petición y su trámite respectivo debe resolverse en un plazo de 15 días hábiles.

Estas peticiones están categorizadas según su naturaleza como asesorías, quejas y solicitudes:

a. Asesoría

Consiste en orientar e instruir a la persona que hace la petición (peticionaria o peticionario) en el ejercicio y defensa de los derechos humanos, ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado, con base en la experiencia cualificada del profesional que la brinda.

b. Petición

Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio de derecho de petición consagrado en el art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Bajo esta figura, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o pedir que se resuelva una situación jurídica, se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación de abogado.

c. Queja

Se entiende por queja aquella petición que contiene manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos (DDHH) e infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH), que provengan de actuaciones irregulares u omisiones, tanto de servidoras y servidores públicos como de particulares, que obran por instigación de estos, con su consentimiento expreso o tácito, con su tolerancia manifiesta o como resultado del incumplimiento del deber de respeto y garantía que tiene el Estado. También de los particulares que actúan o deban actuar en ejercicio de funciones públicas o a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, y de los actores armados del conflicto interno.

d. Solicitud

Es aquella petición en la que se precisa la intervención, mediación en los casos de amenaza o vulneración de los derechos humanos o de infracción al DIH.

4 Marco conceptual

Es importante resaltar que para el Estado de Derecho y la validez de los derechos humanos, la persona es la pieza fundamental de su función, el centro del ordenamiento jurídico. Herbert Krüger enunció a mediados del siglo XX: “Si antes los derechos fundamentales sólo valían en el ámbito de la ley, hoy las leyes sólo valen en el ámbito de los derechos fundamentales”¹, premisa que permite aseverar que toda valoración e interpretación que deba darse sobre la aplicación de un derecho fundamental debe tomar como punto de partida el concepto de dignidad humana.

Así las cosas, el derecho de petición como institución elevada a rango constitucional, se ha establecido en elemento de protección y garantía de los ciudadanos, a través de dicho mecanismo puede dirigirse a las distintas autoridades con el fin de conocer el fundamento de las decisiones que le afectan, ya sea por un interés general o particular.

El derecho de petición según la jurisprudencia colombiana es “una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular, la cual debe necesariamente ser llevada al conocimiento del solicitante, para que se garantice eficazmente este derecho. Desde este punto de vista, el derecho de petición involucra no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que supone, además, un resultado de ésta, que se manifiesta en la obtención de una pronta resolución. Sin este último elemento, el derecho de petición no se realiza, pues es esencial al mismo”².

Acorde a lo señalado en el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo, la petición puede ser presentada directamente por la persona o a través de apoderado debidamente constituido y acreditado, para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos, como la presentación de la solicitud personalmente o por vía electrónica, la cual debe contar como mínimo con la siguiente información:

¹ Citado por Eduardo Cifuentes Muñoz en Derechos Fundamentales e Interpretación Constitucional.
² Corte Constitucional. Sentencia T-724 de 1998. M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

- Nombres y apellidos completos de la persona solicitante y su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identificación y dirección.
- Objeto de la petición o consulta.
- Razones en que se apoya.
- Relación de documentos que acompaña.
- Firma del peticionario.

Es importante tener en cuenta que si una persona desea obtener copia de documentos, lo debe expresar en su derecho de petición. También es necesario recordar que de acuerdo con la Constitución y la Ley, hay documentos que se consideran secretos o reservados. Estos se relacionan con las instrucciones impartidas por el Gobierno a los ministros y diplomáticos o con negociaciones que tengan carácter de reservado.

Conforme al artículo 7 del Código Contencioso Administrativo la falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en la norma y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta del funcionario o funcionaria y darán lugar a las sanciones correspondientes.

5 Proceso de atención de peticiones

El procedimiento que utiliza la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas está basado en un modelo de atención de la Defensoría del Pueblo de Colombia. Este se presenta de manera pedagógica en el flujograma para que servidoras y servidores públicos lo utilicen como guía en la atención objetiva a los ciudadanos.

5.1 Objetivo

Garantizar que las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la Defensoría del Pueblo, se atiendan dentro de un orden específico conforme a los requisitos legales.

5.2 Responsables

La **Unidad de Recepción y Análisis**, así como las unidades operativas regionales, son responsables de recepcionar las peticiones que se presentan ante la Defensoría a través de diferentes medios: teléfonos, correo electrónico, personal y escrito. Las y los funcionarios asignados para el trámite de las peticiones deben garantizar la respectiva gestión en los tiempos determinados.

Con el fin de determinar los casos en que la Defensoría del Pueblo debe atender solicitudes o peticiones, es necesario precisar los criterios para la recepción, el análisis, la gestión defensorial y la terminación de las mismas.

5.3 Fases del procedimiento

Recepción: esta fase comprende el recibo de la petición por cualquier medio o su selección oficiosa, el análisis sobre su admisión o rechazo, clasificación y la entrega a la dependencia responsable.

Es importante resaltar la obligación de radicar la petición en el sistema de información, ingresando todos los datos en los espacios requeridos, incluyendo el grupo vulnerable al que pertenece el peticionario. Si es queja se debe ingresar el derecho vulnerado con la correspondiente conducta vulneratoria, el presunto/a responsable y la descripción de los hechos.

Admisión: es necesario que al momento de presentar su solicitud, la persona establezca que acudió a las entidades de carácter público o privado —o a los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público competente—, para cesar la amenaza por vulneración de los derechos humanos u obtener la correspondiente reparación. En el caso que el peticionario/a no haya surtido el trámite anterior, se lo orientará sobre las entidades a las cuales debe dirigirse para que atiendan su solicitud.

Rechazo: la petición que no contenga la información mínima para su trámite no será admitida, así como las que carezcan de fundamento, esto es cuando de su contenido no se pueda establecer si hay amenaza o violación a los derechos humanos o una infracción o amenaza de infracción al derecho internacional humanitario.

La petición debe contener:

- Identificación del peticionario/a y las personas presuntamente afectadas.
- Hechos en que se fundamenta la petición en forma clara y precisa anexando la documentación necesaria que le sirva de soporte.
- Lugar y fecha en que ocurrieron los hechos y demás circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan esclarecer los mismos.
- Dirección, teléfono de contacto o correo, *e-mail* para envío de comunicaciones.
- Cuando por seguridad dicha información no sea posible, el peticionario o la peticionaria deberán señalar un contacto para ubicarle.

Análisis: comprende la calificación y la evaluación de la petición, de forma oportuna, ágil y experta. En esta fase se debe determinar el contenido y el alcance del derecho amenazado o vulnerado, luego se procederá a la calificación de la conducta bajo los criterios de objetividad, integralidad y eficacia y de acuerdo con el *Manual de derechos y conductas vulneratorias*. También se determinarán los presuntos responsables de dichas amenazas o vulneraciones para finalmente sugerir el modo de gestión defensorial.

En esta etapa debe tenerse en cuenta el contenido y el alcance del derecho amenazado o vulnerado, identificando el bien jurídico tutelado y los elementos constitutivos del mismo. Finalmente, identificado el contenido y el alcance del derecho así como calificada la conducta vulneratoria se procederá a determinar el presunto responsable, que será la autoridad, entidad pública o privada, o particular a quien se le haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público o se le haya asignado por la Constitución, la ley o decretos gubernativos las funciones correspondientes al respeto y garantía del derecho amenazado o vulnerado.

Gestión defensorial: en esta fase se deben desplegar todos los mecanismos e instrumentos necesarios para el desarrollo de la gestión de forma ágil, oportuna y experta. La agilidad se refiere a la prontitud y celeridad caracterizadas por el impulso oficioso de las actuaciones sin dilaciones ni trámites innecesarios.

Atender de forma oportuna es procesar las solicitudes en el momento u ocasión propicia. La experticia consiste en emplear todos los conocimientos técnicos jurídicos, sociológicos y el contexto histórico cultural.

La gestión defensorial debe hacerse con criterio pedagógico, eficaz e integral. Este tiene dos modalidades de atención: la gestión directa que es toda acción inmediata, expedita que debe realizar el funcionario ante las autoridades y la gestión ordinaria, cuando no es posible realizar la gestión directa, el profesional de la Defensoría podrá dirigirse a las autoridades competentes a través de requerimientos escritos.

5.4 Terminación de la gestión defensorial

La gestión defensorial se considera concluida cuando se obtiene una respuesta de las autoridades o de los particulares a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, determinando en primer lugar si la actuación se encuentra concluida, y en segundo lugar, si la respuesta obtenida satisface el objeto de la petición.

Para la atención en las regionales, la persona que coordina la Oficina Nacional de Atención y Trámite de Quejas, brindará las herramientas necesarias y las asesorará según los requerimientos que se presenten como conductas amenazadoras o violatorias de DDHH y DIH. Además se darán los lineamientos generales y específicos para el trámite de las peticiones.

En algunos lugares donde la actividad defensorial comprende la acción conjunta con la administración pública se sirve de las personerías municipales que realizan atención y trámite de peticiones.

Cuando hay funcionarios o funcionarias renuentes para atender las peticiones se han elaborado mecanismos para su respectivo control. Se habla de renuencia cuando quien presta un servicio público de manera expresa se niegue a dar o a responder una solicitud o entorpezca las actividades de la entidad. También aplica a quienes por su escasa gestión no respondan dentro de los plazos establecidos a las solicitudes hechas por la entidad. Estos funcionarios son registrado en una lista de la Dirección de Atención y Trámite de Quejas, quien informará sobre la obligación de la entidad de dar traslado de la actuación a la autoridad disciplinaria respectiva para evaluar su competencia.

6 Recomendaciones

1. De toda petición se formará un expediente. En los casos de gestión directa se debe dejar un registro de las actuaciones adelantadas por la funcionaria o funcionario a cargo.
2. Se propone que la unidad de atención sea coordinada por un/una profesional que se encarga de organizar, desconcentrar, recibir y distribuir las peticiones recibidas por la entidad.
3. Se sugiere establecer relaciones interinstitucionales con autoridades u organismos autónomos que colaboren con las actividades y funciones realizadas por la entidad.
4. Se recomienda organizar en la entidad, una oficina que maneje el proceso de control a la gestión que realiza el personal encargado del proceso de atención y trámite de peticiones.
5. Un sistema de información a nivel nacional que permita articular la gestión de la entidad con las unidades operativas regionales, desde la creación de un sistema web de atención, que permita un mayor control sobre las peticiones presentadas en todo nivel, y que faciliten la organización estadística de la información.

7 Bibliografía

- Constitución Política de la República de Colombia 1991, Ley 24 de 1992.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.
- Instructivo General del Sistema de Atención Integral, 2003.
- Manual de Procesos y Procedimientos para la Atención y Trámite de Peticiones de 2006.
- Décimo primer informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República de Colombia, enero/diciembre de 2003.
- Macroproceso misional Defensoría del Pueblo, Tomo I y Tomo II, 2002.

Anexo No. 1



Proceso: Atención y trámite de peticiones en DDHH y DIH

Tipo de proceso: Misional

Tipo de documento: Procedimiento


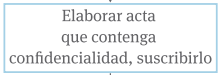



Nombre del documento: Procedimiento de atención y trámite de peticiones

Página: 1 de 9

<p>1. Objetivo(s)</p>	<p>Atender, tramitar y gestionar de oficio o a solicitud de cualquier persona de forma inmediata, oportuna e informal, las peticiones presentadas ante la Defensoría del Pueblo. La gestión se hará mediante las modalidades directa, ordinaria, en bloque, por problemáticas, jornadas de atención descentralizada y para grupos vulnerables.</p>
<p>2. Alcance</p>	<p>Comprende las etapas del proceso de atención, desde la recepción, análisis, clasificación, gestión, seguimiento y cierre o conclusión de las peticiones.</p>
<p>3. Definiciones</p>	<p>Petición: es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio de derecho de petición consagrado en el art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Bajo esta figura, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o pedir que se resuelva una situación jurídica, se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de abogado.</p> <p>Queja: es aquella petición que contiene manifestaciones de disconformidad, reclamación o denuncia sobre amenazas o vulneraciones de los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, que provengan de actuaciones irregulares u omisiones, tanto de servidoras y servidores públicos como de particulares, que obran por instigación de estos, con su consentimiento expreso o tácito, con su tolerancia manifiesta o como resultado del incumplimiento del deber de respeto y garantía que tiene el Estado. También de los particulares que actúan o deban actuar en ejercicio de funciones públicas o a quienes se les haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, y de los actores armados del conflicto interno.</p> <p>Asesoría: consiste en orientar e instruir a la persona que hace la petición (peticionaria o peticionario) en el ejercicio y defensa de los derechos humanos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado, con base en la experiencia cualificada del profesional que la brinda.</p> <p>Solicitud: es aquella petición en la que se precisa la intervención, mediación en los casos de amenaza o vulneración de los derechos humanos o de infracción al Derecho Internacional Humanitario.</p> <p>Amenaza: es la acción u omisión mediante la cual un agente directo o indirecto del Estado, o un particular, pone en riesgo el goce y disfrute de un derecho.</p> <p>Violación: es la acción u omisión mediante la cual un agente directo o indirecto del Estado, o un particular, viola los derechos humanos al actuar con tolerancia, connivencia o aquiescencia.</p> <p>Víctima: para los efectos de esta ley son víctimas, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de DDHH ocurridas durante el conflicto armado interno. También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a ésta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida. Les siguen las personas que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente.</p>
<p>4. Normas y documentos de referencia</p>	<p>Constitución de la República, leyes, decretos y resoluciones.</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Cargo: Profesionales de ATQ</p>	<p>Cargo: Director Nacional de ATQ</p>	<p>Cargo: Comité de Atención</p>
<p>Nombre:</p>	<p>Nombre:</p>	<p>Acta de aprobación N°:</p>
<p>Firma:</p>	<p>Firma:</p>	<p>Fecha de aprobación:</p>

5. Procedimiento						
Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
1	Inicio					
2		H	<p>La petición se recibe de manera presencial, telefónica, escrita o por correo electrónico. Cuando la recepción es telefónica o presencial se debe hacer presentación breve de la Defensoría; solicitar la identificación de la(s) persona(s) y realizar entrevista rápida; si es por correo electrónico, independientemente de quien la reciba, el servidor o la servidora está en la obligación de remitirla a la persona competente.</p>	Profesional, auxiliares y técnicos/as	Registro en el sistema de información	30 minutos

Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
	1					
3		H				30 minutos
4		H	Se suscribe documento de confidencialidad.	Profesional especializado/abogado/a, asesor/a	Acta de confidencialidad	1 hora
5		V	Se verifica que la petición trate de hechos en los que se evidencie una amenaza o violación de Derechos Humanos o infracciones al Derecho Internacional Humanitario. Se revisan los criterios de admisibilidad de la petición.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	30 minutos
6		H	Establecer la naturaleza de la petición (si es asesoría, queja o solicitud), competencia, la persona presuntamente responsable, el derecho, conductas violatorias y grupo afectado, luego se determina trámite defensorial.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	10 minutos
7		H	El reparto se hará entre funcionarias/os encargados de atender las peticiones, con criterios tales como que versan sobre un mismo derecho, afectan a un mismo grupo vulnerable, su conocimiento corresponde a las mismas autoridades, entidades de carácter público o privado o a particulares a quienes se les haya atribuido la prestación de un servicio público, entre otros aspectos. Igualmente, teniendo en cuenta otros criterios complementarios como el conocimiento experto de profesionales que tramitan peticiones en esa unidad operativa, el número de funcionarias/os con que cuenta, las regiones y subregiones en que se ha fraccionado el país, entre otros aspectos.	Responsable del proceso	Registro de reparto en el sistema de información	30 minutos
	2					



Proceso: Atención y trámite de peticiones en DDHH y DIH





Tipo de proceso: Misional



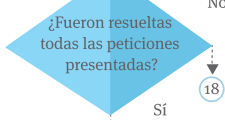

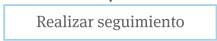






Tipo de documento: Procedimiento

Nombre del documento: Procedimiento de atención y trámite de peticiones

Página: 3 de 9

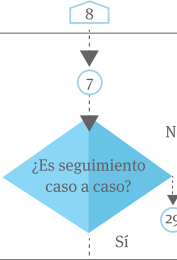


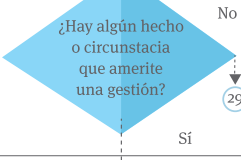


Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
8	<p>¿Cumple criterios establecidos para realizar gestión Directa con trámite urgente?</p> <p>Si</p> <p>No</p>					
9	Establecer contacto interinstitucional	H	Como se encuentran involucrados los derechos a la vida, integridad personal, libertad o corresponde a una violación o amenaza persistente, se debe establecer de inmediato contacto interinstitucional. Se presentan y ponen en conocimiento por el medio más ágil a las autoridades competentes las peticiones, aclarando los derechos y conductas vulnerados, buscando comprometer su acción en la solución dentro del marco de sus obligaciones e instar al cumplimiento. Solicitar información, apremiar, instar, remitir y/o hacer recomendaciones a las autoridades concernidas, a través de oficios u otras comunicaciones escritas según criterios de actuación defensorial.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	10 minutos
10	Realizar seguimiento	V	Realizar el seguimiento del desarrollo de la gestión, verificando que las autoridades concernidas resuelvan la o las pretensiones dentro del marco de sus obligaciones.	Profesional especializado/a	Registro de reparto en el sistema de información	20 minutos
11	<p>¿Cumple criterios establecidos para gestionar mediante trámite ordinario?</p> <p>Si</p> <p>No</p>					

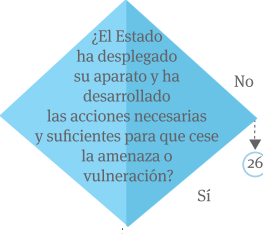
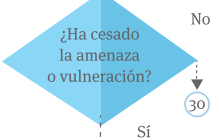
Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
	3					
12	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Establecer contacto interinstitucional</div>	H	Se determina que no están involucrados los siguientes derechos: a la vida, integridad personal, libertad o que los hechos no corresponden a una vulneración persistente. Se deben establecer las autoridades encargadas de proteger o garantizar el o los derechos amenazados o vulnerados y sus obligaciones en ese mismo sentido. Instarlas por escrito a que cumplan los compromisos asumidos para la solución de las peticiones que se les pusieron en conocimiento. Solicitar información, apremiar, instar, remitir y/o hacer recomendaciones a las autoridades concernidas, a través de oficios u otras comunicaciones escritas según criterios de actuación defensorial.	Profesional especializado/a	Registro de respuesta a solicitante(s) en el sistema de información Oficio de respuesta a solicitante(s)	1 hora
13	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizar seguimiento</div> 	V	Realizar el seguimiento del desarrollo de la gestión, verificando que las autoridades concernidas resuelvan la o las pretensiones dentro del marco de sus obligaciones.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	20 minutos
	37					
						
	4					

Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
						
16	 					
17	 	V	Hacer seguimiento a los compromisos asumidos en el bimestre siguiente, cuando se cumplen los compromisos se archiva la gestión, de lo contrario se inicia petición de oficio y se continúa la gestión a través del procedimiento de recepción.	Coordinadores/as de mesas temáticas	Sistema de información	1 hora
18	 	H	Allegar las peticiones a la defensoría Regional, Seccional o al Responsable del Proceso si es el caso.	Coordinadores/as de mesas temáticas	Sistema de información	30 minutos
19	  	H	Informar al peticionario/a que la gestión se surtirá en la sede donde se recibieron las peticiones.	Coordinadores/as de mesas temáticas	Oficio	30 minutos
						



Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
	7					
20	<p>¿Es seguimiento preferencial?</p>	H				
21	<p>Mantener el contacto interinstitucional</p>	H	Realizar el contacto interinstitucional con las entidades concernidas.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	2 horas
22	<p>Verificar que ha cesado la amenaza o vulneración del derecho</p>	H	Constatar que la persona afectada haya sido atendida por la autoridad competente.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	2 horas
23	<p>Dar por terminada la gestión defensorial</p>	H	Se da por terminada la gestión defensorial.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	2 horas
	8					

Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
24						
25		V	Consultar de manera periódica y sistemática cada caso en trámite.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información	30 minutos
26		H	Realizar las actuaciones a emprender teniendo en cuenta las respuestas recibidas.	Profesional especializado/a	Registro en el sistema de información y oficio	2 horas
27						
28		H	Desplegar las gestiones necesarias (llamada telefónica, correo electrónico u oficio defensorial).	Profesional especializado/a	Llamada telefónica, correo electrónico u oficio defensorial	2 horas
						

Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
	9					
29						
30	Dar por terminada la gestión defensorial	H	Se da por terminada la gestión defensorial.	Servidora/ servidor público	Registro en el sistema de información	2 horas
31	Enviar primer requerimiento	H	Enviar primer requerimiento para que la institución responda a las solicitudes efectuadas.	Servidora/ servidor público	Oficio	2 horas
32						
33	Dar por terminada la gestión defensorial	H	Se da por terminada la gestión defensorial.	Servidora/ servidor público	Registro en el sistema de información	2 horas
34	Envío segundo requerimiento	H	Enviar segundo requerimiento al funcionario/a competente indicando lo que significa la renuencia y sus consecuencias, como la inclusión de su nombre en la lista de funcionarios/as renuentes. El primer requerimiento lo constituye el oficio de inicio de la gestión.	Profesional especializado/a	Oficio	2 horas
35	Remitir la lista de funcionarios/as renuentes a la DNATQ	H	Evaluar los documentos que sirven de soporte para la renuencia.	Profesional especializado/a	Oficio	1 hora
36	Remitir la lista de funcionarios/as renuentes a la Procuraduría General de la Nación	H	Incluir el nombre en la lista de funcionarios renuentes. La negativa o negligencia a responder, constituye falta grave, sancionada con destitución del cargo.	Profesional especializado/a	Oficio	1 hora
	10					



Proceso: Atención y trámite de peticiones en DDHH y DIH

Tipo de proceso: Misional

Tipo de documento: Procedimiento

Nombre del documento: Procedimiento de atención y trámite de peticiones

Página: 9 de 9

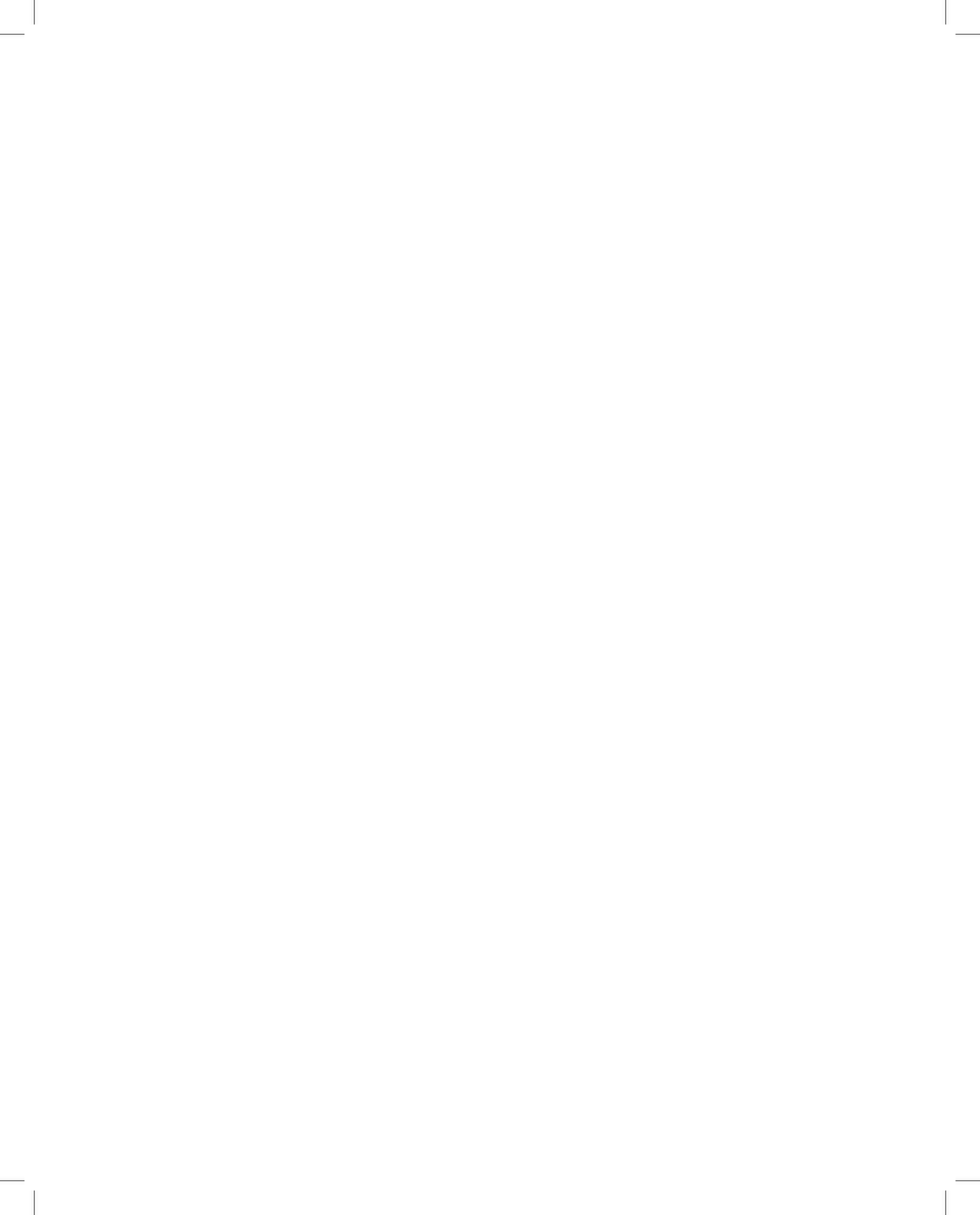
Nº	Actividad	Naturaleza	Descripción	Responsable	Registro	Tiempo
	10 ↓					
37	Fin					

6. Puntos de control					
Nº	Nombre de la actividad	Método de control	Frecuencia	Responsable	Registro
29	El Estado ha desplegado su aparato y ha desarrollado las acciones necesarias y suficientes para que cese la amenaza o vulneración.	Cierre de caso con comunicación a la persona usuaria de la gestión.	Cada vez que suceda	Profesional especializado/a	Registro sistema de información y oficio

7. Control de cambios				
Nº	Elemento que cambia	Descripción del cambio	Fecha del cambio	Versión









Implementada por
giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

