



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos



Personero municipal y distrital:

Defensor del Pueblo en el territorio

Documento dos

Funciones en el marco de la prevención
y la protección de los derechos humanos:
Atención y Trámite de Quejas



Personero municipal y distrital:

Defensor del Pueblo en el territorio

Documento dos

Funciones en el marco de la prevención
y la protección de los derechos humanos:
Atención y Trámite de Quejas

Personero municipal y distrital Defensor del Pueblo en el territorio

Documento dos

Funciones en el marco de la prevención y la
protección de los Derechos Humanos:
Atención y Trámite de Quejas

Dirección Nacional de Promoción y
Divulgación de los Derechos Humanos



#NosUnenTusDerechos

Carlos Camargo Assis
Defensor del Pueblo

Luis Andrés Fajardo Arturo
Vicedefensor del Pueblo

Altus Alejandro Baquero Rueda
Secretario General

Ángela María Sánchez Rojas
Directora Nacional de Promoción y
Divulgación de los Derechos Humanos

Lilia Inés Ávila Alférez
Martha Mireya Mireno Pardo
Autoras

Sonia Villalba
Correctora de Estilo

Germán Rojas
Diseño de carátula, diagramación e
Ilustraciones

Un especial agradecimiento a la abogada Juliet Andrea Soler
Herrera de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas,
por sus aportes en la revisión de este documento.

ISBN: 978-958-8895-52-9
Defensoría del Pueblo de Colombia
Calle 55 No. 10-42
Apartado Aéreo 24299 – Bogotá, D. C.
Código Postal 110231

Tels.: 314 73 00 - 314 40 00
www.defensoria.gov.co
Bogotá, D. C., 2021

Tabla de contenido

Presentación	4	3. El personero municipal y distrital como Defensor del Pueblo en el territorio	21
Introducción	5	4. Quehacer misional de la Defensoría del Pueblo	23
1. La Defensoría del Pueblo	7	4.1 Principios que observa la Entidad en el proceso de atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías	23
1.1 Encargo constitucional de atender y tramitar las quejas ciudadanas por violación a derechos humanos	8	4.2 Características que identifican el proceso de atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías en la Defensoría del Pueblo	28
1.2 Como parte del Ministerio Público	9	5. Directorio de la Defensoría del Pueblo para atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías	32
1.3 Como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH)	11		
2. Atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías	13		
2.1 Recepción, asesoría, atención y trámite de peticiones por las dos Instituciones	14		
2.2 Visitas y cooperación interinstitucional	16		
2.3 Mediación. Presentación de informes, recomendaciones y observaciones	17		
2.4 La Defensoría del Pueblo cumple funciones de protección	18		

Presentación

Uno de los mayores logros de la Constitución Política de Colombia -promulgada el 4 de julio de 1991- fue la creación de la figura del Defensor del Pueblo, a quien se asignó la función de velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos de todos los habitantes del territorio nacional y de los connacionales en el exterior.

En los territorios, la Defensoría del Pueblo coordina su misionalidad con el personero, que tiene asignada la función de educar en derechos humanos a la comunidad en general, así como estar disponible y preparado para tramitar las peticiones y sugerencias que sobre la materia le soliciten y hacerles el adecuado seguimiento para lograr su protección y restablecimiento.

La Defensoría del Pueblo y las personerías son las responsables de impulsar la efectividad de los derechos humanos, sobre todo, en lo que tiene que ver con la atención, la orientación y la asesoría que prestan a todas las personas para el ejercicio y defensa de sus derechos humanos, cuando estos resulten amenazados y/o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y de los particulares que en su nombre actúan.

En el marco de la misión que en materia de promoción, ejercicio y divulgación de los derechos humanos nos compete y pensando en este material como una herramienta de consulta, presento el *Documento dos: Personero municipal y distrital: Defensor del Pueblo en el territorio - Funciones en el marco de la prevención y la protección de los derechos humanos: Atención y Trámite de Quejas*.

Desde el ámbito de las funciones constitucionales y legales, este documento se acerca a la misionalidad de la Defensoría del Pueblo y de las personerías, como garantes de los derechos humanos, y a las formas de hacer posible la atención y el trámite de las peticiones (quejas, solicitudes y asesorías) a nivel nacional y territorial.

Así mismo, este material se acompaña con tres guías prácticas de bolsillo: (i) Derechos, deberes, servicios y rutas de atención en el marco de la protesta social pacífica; (ii) Acompañamiento a la protesta social, dirigida a servidores de la Defensoría del Pueblo, y (iii) para miembros de la Policía Nacional en el marco de la protesta pacífica. Dichas herramientas fueron elaboradas atendiendo a la misionalidad institucional en el marco del derecho humano a la manifestación social pacífica.

ÁNGELA MARÍA SÁNCHEZ ROJAS

Directora Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos

Introducción

Los Estados en el mundo entero están obligados a respetar, garantizar y prevenir potenciales vulneraciones a los derechos humanos. Respeto implica que las autoridades, los funcionarios y los servidores públicos deben abstenerse de efectuar acciones vulneratorias de los derechos humanos. Garantía, por su parte, significa impedir o adelantar las acciones necesarias para que actores no estatales causen violaciones a los derechos humanos y si estas ocurren, se adelanten las investigaciones y se resarza a las víctimas. Por último, prevención implica la obligación de diseñar e implementar políticas públicas para evitar que las personas sufran violaciones a sus derechos humanos.¹

En calidad de garante de los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo lleva a cabo acciones de prevención mediante la promoción y divulgación de los derechos humanos, la emisión y seguimiento de alertas tempranas, la presentación de informes estructurales sobre vulneración de derechos humanos, entre otras. Dichas acciones se complementan con la importante labor de protección, que también apunta a lograr una respuesta estatal oportuna, orientada al goce efectivo de derechos de quien demanda intervención defensorial en garantía de los derechos que considera amenazados o vulnerados.

Una de las aristas de las acciones de protección se centra en la atención y trámite de peticiones, función que la Entidad lleva a cabo a través de las defensorías regionales, las defensorías delegadas y la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.

La acción protectora de la Defensoría recae en la tarea de preservar los derechos consagrados en la Constitución Política y enfatiza en aquellos inherentes a la persona, que son, por así decirlo, condición indispensable para el ejercicio y disfrute de los demás.

Desde su creación, la Defensoría del Pueblo trabaja por la salvaguarda de los derechos fundamentales a la vida, a la salud, a la integridad personal, a la libertad individual y al debido proceso, entre otros; pero también por los derechos colectivos y del ambiente, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

¹ Defensoría del Pueblo de Colombia. (Julio de 2020). XXVII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República. Parte II – Informe de Gestión, p. 71.

En esta misma línea y tratándose de acciones de prevención y protección, los personeros municipales y distritales desarrollan su misionalidad de defensores del pueblo en el territorio; de igual manera, previenen la vulneración de derechos humanos, por ejemplo, cuando divulgan, coordinan y apoyan el diseño, la implementación y la evaluación de políticas públicas relacionadas con su protección en el municipio y protegen los derechos humanos, por ejemplo, cuando reciben y tramitan las peticiones de la ciudadanía relacionadas con amenazas y/o vulneraciones de estos.

El Documento dos, que hace parte de una serie de cuatro, desarrolla en el marco institucional de la Defensoría del Pueblo y de las personerías municipales y distritales sus funciones en materia de atención y trámite de peticiones (quejas, solicitudes y asesorías) relacionadas con la vigencia de los derechos humanos.

La realización de un trabajo armónico entre las dos instituciones de control, implementando estrategias que permitan coordinar y compartir información en los temas que atañen a la garantía y defensa de los derechos humanos, generará mayor impacto, eficacia, economía y celeridad de los procedimientos en favor de la comunidad a la cual se representa.

1. La Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de Colombia, como entidad pública autónoma del Gobierno nacional e Institución Nacional de Derechos Humanos, y de conformidad con lo establecido por la Constitución Política (Art. 283), es la Entidad encargada de “promover, ejercer, divulgar, proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; fomentar la observancia del derecho internacional humanitario; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior; y, promover el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley”.²

En el Documento uno se advierte sobre la importancia del papel de la Defensoría del Pueblo en materia de promoción y divulgación de los derechos humanos, lo que se vuelve fundamental para la prevención de las violaciones de estos; sin embargo, la función de la Entidad va más allá. En efecto, la Defensoría del Pueblo también ejerce una importante labor en la protección de derechos humanos, a través de la atención y el trámite de peticiones relacionadas con estos, que tiene como objetivo garantizar en la Entidad un sistema de atención integral, permanente, ágil, oportuno, experto y pedagógico.

Este sistema de atención integral propone incorporar todos los mecanismos al alcance de la Defensoría para resolver las peticiones ciudadanas, las cuales cesan cuando se han adelantado todas las acciones pertinentes para impulsar la efectividad de los derechos humanos. El trámite que se les da a las peticiones es ágil, oportuno, sin dilaciones ni gestiones innecesarias; para su resolución se incorpora la debida experticia, se emplean todos los conocimientos técnicos-jurídicos, sociológicos y del contexto histórico y cultural, que son necesarios para alcanzar la materialización de los derechos humanos.

Igualmente, se les imparte un componente pedagógico, lo que implica que todas las acciones de la Defensoría del Pueblo permiten, tanto a las autoridades como a los particulares y a los peticionarios, conocer y entender las razones por las cuales se está frente a una amenaza o vulneración de los derechos humanos o del derecho internacional humanitario, así como las obligaciones de las que son titulares y los derechos que les asisten. De igual manera, se les hace conscientes de los procesos, los procedimientos y las actividades que deben desarrollar, en forma concreta o general, todo con el propósito de alcanzar mayores niveles de efectividad en la materialización de los derechos humanos.

² Decreto Ley 025 de 2014, artículo 2.

De esta forma, la atención de las peticiones ciudadanas ha permitido que en materia de protección y prevención de los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo tenga resultados de vital relevancia. Así mismo, al ser la Entidad que está cerca del ciudadano, le corresponde, por lo tanto, las siguientes labores primordiales: (i) enterarse de primera mano de las posibles situaciones configurativas de riesgo y violaciones de derechos humanos; (ii) remitir esa información recopilada, a manera de advertencia, a las autoridades correspondientes para que desarrollen las labores que les atañe dentro de la órbita de su competencia, y (iii) dar trámite a todas las quejas que por violaciones a derechos humanos reciba, procurando al máximo resolver las problemáticas, sin que los afectados tengan que acudir a instancias judiciales.

En esta misma línea y como una proyección de la Defensoría del Pueblo en el territorio, el personero municipal y distrital está llamado a velar por la protección y defensa de los derechos humanos de las personas y grupos más vulnerables, de oficio o a petición de parte, y por la potenciación de estos como titulares activos de aquellos. La atención que brinda el personero a los individuos y grupos de personas debe impulsar la realización de los derechos humanos en el territorio y ser factor esencial de resolución de la problemática y de pedagogía ciudadana.

1.1 Encargo constitucional de atender y tramitar las quejas ciudadanas por violación a derechos humanos

El preámbulo de la Constitución Política de Colombia de 1991 señala las razones por las cuales se expide la carta magna cuando manifiesta: “[...] con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana [...]”.

El mandato popular allí expresado es la razón de ser del surgimiento constitucional de la Defensoría del Pueblo. En efecto, la función de proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones está íntimamente ligada con el respeto a la dignidad humana y la protección de derechos, con el principio de solidaridad y con la prevalencia del interés general. Ese mandato popular tiene como fines esenciales servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los postulados propios de un Estado social de derechos.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo está comprometida de manera decidida con la materialización de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior. Su actuar, siempre cercano al diario vivir de las personas,

hace que sea vista como la institución vocera de las comunidades, que preserva en el imaginario colectivo una percepción legitimadora de una institucionalidad próxima y aliada, ligada con la solución de los problemas que afectan la convivencia. Con ello se busca que todas las personas sean reconocidas y respetadas como sujetos individuales y colectivos titulares de derechos, deberes y libertades, y se asuman como tal; así mismo, se busca que estas, sin distinción alguna, hagan valer sus derechos mediante su participación libre y autónoma en la toma de las decisiones que las afecten, todo dentro de un sistema pluralista democrático e incluyente.

Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones guarda profunda relación con la vigencia del Estado de derecho, si se tiene en cuenta que la actividad del Estado se rige por las normas jurídicas, es decir, se ciñe al derecho. La norma jurídica fundamental es la Constitución Política, lo cual implica que toda la actividad del Estado debe desarrollarse dentro de este marco. En tal sentido, se constituye en instrumento para la garantía y protección de los derechos y libertades de los habitantes del territorio nacional.

La protección y defensa de los derechos humanos de las personas y grupos más vulnerables y la potenciación de estos como titulares activos de dichos derechos se materializan a través de la atención y el trámite de las peticiones que realiza la Defensoría del Pueblo a dichas personas y grupos. Esta tarea está encaminada a incidir en la realización de sus derechos humanos y a convertirse en factor esencial de pedagogía ciudadana.

1.2 Como parte del Ministerio Público

La Constitución Política contiene la regulación normativa que en conjunto conforma la institución del Ministerio Público y establece que es uno de los órganos de control del Estado (arts. 113 y 117 C. P.). Ejercido por el Procurador General de la Nación, por el Defensor del Pueblo, por los procuradores delegados y por los agentes del Ministerio Público, ante las autoridades jurisdiccionales, y por los personeros municipales y por los demás funcionarios que determine la ley, en general, le corresponde a esta institución: “la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas” (art. 118 C. P.). Dichas atribuciones están en cabeza del Procurador General y del Defensor del Pueblo, según se establece en los artículos 277, 278 y 282 constitucionales.

La Carta Magna instituyó la figura del Defensor del Pueblo para que vele “por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos”, tres tareas ordenadas con una sola finalidad: preservar incólumes los bienes cuya efectividad debe garantizar

el Estado por mandato expreso del constituyente. Al cumplir esta función, el Defensor del Pueblo no hace cosa distinta que velar por que esos derechos sean conocidos y respetados por el aparato estatal y la sociedad civil, pues su observancia se ha impuesto constitucionalmente a gobernantes y a gobernados como el principal de sus deberes.

En esta labor, la Defensoría del Pueblo se proyecta a lo siguiente: (i) a mantener indemne el bienestar social; (ii) a fortalecer el ejercicio participativo de la ciudadanía en los asuntos públicos y en aquellos que puedan afectar sus derechos de manera autónoma, libre e informada; (iii) en la afirmación incluyente del pluralismo; (iv) en la diversidad étnica y cultural, y (v) en el reconocimiento y promoción de espacios, escenarios y prácticas, en los cuales las diferentes expresiones ideológicas, políticas, culturales, sociales y organizativas converjan y se puedan confrontar de manera pacífica en un marco de respeto a los derechos humanos y de acatamiento al orden jurídico. Con todo esto, el propósito de la Entidad es que se promueva el desarrollo del bienestar efectivo y la convivencia pacífica desde los más variados ámbitos de libertad, justicia y equidad, todo encaminado a constituir una democracia incluyente y participativa.

En ejercicio de la competencia constitucional relacionada con “la guarda y promoción de los derechos humanos”, la Defensoría del Pueblo ejerce un control sobre la actuación administrativa y sobre el conjunto de las acciones efectuadas por las autoridades para lograr “[...] la efectividad de los derechos reconocidos en la Constitución Política y la ley y la preservación del orden jurídico”³. Este control, que la doctrina ha llamado defensorial, recae sobre todas las acciones u omisiones de los agentes del Estado que vulneren o amenacen un derecho constitucionalmente protegido.

El control defensorial es diferente al control disciplinario que ejerce la Procuraduría General de la Nación sobre la conducta oficial de sus funcionarios. Mientras el control disciplinario da lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias a los servidores públicos por abusar de sus derechos, incumplir sus deberes o quebrantar las prohibiciones impuestas, el control defensorial se materializa en recomendaciones, observaciones, apremios y denuncias públicas que en sí mismas carecen de un poder coercitivo, aunque están siempre revestidas de la magistratura moral.

Así mismo, el control defensorial se ejerce sobre las actuaciones de los servidores públicos y también sobre los particulares que prestan servicios públicos, por tener deberes legales de información de ayuda con respecto al ejercicio del control a cargo de la Defensoría del Pueblo. El incumplimiento de esos deberes los pone, a unos y otros, en una situación de renuencia, lo que los hace susceptibles de quedar incurso en una sanción disciplinaria.

³ Ley 1437 de 2011, artículo 103.

El control defensorial se materializa a través de la atención y el trámite de las peticiones ciudadanas. En relación con ello, es el personero municipal y distrital quien ejerce competencia en el ámbito territorial.

1.3 Como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH)

Instituciones nacionales para los derechos humanos es el nombre genérico que se utiliza para referirse a los ombudsmen, a los defensores del pueblo, a las comisiones nacionales de derechos humanos, a los procuradores de derechos humanos, a los mediadores de la república o de la administración que existen en casi todos los países y que se dedican a la defensa, promoción y protección de los derechos humanos. Cada Estado adopta una u otra forma, pero lo importante es que sigan los Principios de París y que se garantice la autonomía, la independencia, la imparcialidad y la objetividad de las instituciones nacionales. En Colombia, la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH) es la Defensoría del Pueblo.

De conformidad con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, la Institución Nacional de Derechos Humanos se encarga de promover y proteger los derechos humanos, entendiendo la protección como: “[...] la prestación de ayuda para detectar e investigar abusos de los derechos humanos, llevar ante la justicia a quienes cometan violaciones de esos derechos y proporcionar recursos y reparación a las víctimas. Las INDH [deben] tener un mandato, establecido en un texto legislativo, para realizar esas funciones y emitir opiniones, formular recomendaciones o incluso exigir reparación ante los tribunales [...]”.⁴

La prevención y protección de los derechos humanos en la Defensoría del Pueblo de Colombia tiene dos propósitos: el primero es advertir a las autoridades concernidas sobre las amenazas y riesgos de violaciones a los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario; así mismo, se les exhorta a activar los mecanismos de prevención o protección para que la respuesta estatal sea oportuna y orientada hacia el goce efectivo de los derechos. El segundo es atender y tramitar peticiones, labor que lleva a cabo mediante la atención, orientación y asesoría que se presta a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior, en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado. Estas gestiones son lideradas y coordinadas por la Defensoría Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario - Sistema de Alertas Tempranas y la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, respectivamente.

⁴ Naciones Unidas. (2010). Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. Antecedentes, principios, funciones y responsabilidades. Serie de capacitación N.º 4 (HR/P/PT/4/Rev.1), p. 24. https://www.ohchr.org/Documents/Publications/PTS-4Rev1-NHRI_sp.pdf

En este camino, se quiere invitar al personero municipal y distrital, como parte de la Defensoría del Pueblo, a que continúe con su labor de prevención y protección, como una forma permanente de incidencia en la realización de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional. No hay que perder de vista que, como representante del pueblo, es el intermediario entre los anhelos populares y la acción de las autoridades. Para ello, debe estar dispuesto a tramitar las peticiones que la comunidad le presente y hacerles el seguimiento adecuado para lograr la realización de sus derechos; de esta manera cumple con su función legal de apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas de la Defensoría del Pueblo.

2. Atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías

Conforme se dispone en el Mapa de Procesos y Procedimientos, la Defensoría del Pueblo lleva a cabo sus funciones misionales a través de cuatro procesos: (i) Promoción y Divulgación; (ii) Prevención y Protección; (iii) Atención y Trámite; (iv) Investigación y Análisis.

El proceso de Atención y Trámite está constituido, entre otros, por el subproceso de atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías, que tiene como objetivo:

Hacer seguimiento al proceso de atención y trámite de las quejas, solicitudes y asesorías de conocimiento de la entidad, mediante el monitoreo, análisis y verificación en las etapas de recepción, análisis, gestión, seguimiento y cierre, con el fin de evaluar los procedimientos y actuaciones desarrollados [...].⁵

El subproceso de atención y trámite de peticiones, que en materia de derechos humanos y derecho internacional humanitario sean de conocimiento de la Entidad, se lleva a cabo de manera oportuna y priorizando a los sujetos de especial protección y bajo estándares de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de consolidar su prevención, protección y defensa de manera permanente. Está en cabeza de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas que, entre otras funciones⁶, tiene las siguientes:

- Dirigir el trámite de las solicitudes y quejas que se reciben en la entidad por violación o amenaza de derechos humanos y abogar por la resolución ante las autoridades y los particulares, de manera inmediata y oportuna.
- Proyectar informes, recomendaciones y observaciones que frente a violación o amenaza de derechos humanos le corresponda presentar al Defensor del Pueblo.
- Promover y velar por la defensa de los derechos humanos en las entidades públicas y privadas, de manera especial en los establecimientos carcelarios, judiciales de Policía y de internación psiquiátrica.

⁵ Defensoría del Pueblo. Mapa de Procesos y Procedimientos. <https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SitePages/MapaProcesos.aspx>

⁶ Presidencia de la República de Colombia. Decreto 025 de 2014. Diario Oficial N.º 49.029 de 10 de enero de 2014. Artículo 15.

- Ejercer, en coordinación con las defensorías regionales, el manejo y mediación de los diversos conflictos de la sociedad.

En el marco de este subproceso, a nivel territorial⁷, las defensorías regionales deben atender las peticiones de la población en relación con sus problemáticas y abogar por la solución, mediar en las peticiones colectivas formuladas por organizaciones cívicas o populares de la región, hacer recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los particulares en caso de amenaza o violación de los derechos humanos, adelantar las investigaciones de oficio o a petición de parte sobre las presuntas violaciones de los derechos humanos y la inobservancia del derecho internacional humanitario y, por último, mantener en comunicación permanente con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales de protección y defensa de derechos humanos en la regional respectiva. De igual manera, tienen el encargo de apoyar y asistir a los personeros municipales en la guarda, defensa y promoción de los derechos humanos de acuerdo con las pautas y directrices institucionales.

Propiamente, el artículo 178 de la Ley 136 de 1994⁸, que establece las funciones del personero, le asigna, entre otras, las de velar por la efectividad del derecho de petición y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades públicas y privadas competentes.

De otra parte, los numerales 16 y 20 del citado artículo disponen que los personeros deben cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por la Defensoría del Pueblo en el territorio municipal, así como apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.

2.1 Recepción, asesoría, atención y trámite de peticiones por las dos Instituciones

La Defensoría del Pueblo y las personerías municipales y distritales:

- Reciben peticiones: Entendidas como toda solicitud verbal o escrita que presentan las personas, por razones de interés individual, colectivo o general. Su fin es requerir la prestación de sus servicios, de acuerdo con sus competencias, para impulsar la efectividad de los derechos humanos, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara y completa. Este derecho se ejerce con la presentación de la petición a través de cualquier canal de atención. Dada su naturaleza, las peticiones son clasificadas en asesorías, solicitudes y quejas.

⁷ Ibidem, artículo 18.

⁸ Congreso de la República de Colombia. Ley 136 de 1994. Diario Oficial N.º 41.377 de 2 de junio de 1994. Artículo 178.

- Asesoran: Cuando orientan e instruyen a las personas en el ejercicio y defensa de los derechos humanos ante las autoridades competentes o ante las entidades de carácter privado.
- Atienden solicitudes: Cuando a instancia de las personas intervienen, median, coadyuvan, concilian o los acompañan para promover el respeto, la protección y la garantía de los derechos humanos.
- Tramitan quejas: Cuando las personas manifiestan disconformidad (de manera verbal o por escrito), hacen una reclamación o una denuncia sobre amenazas o vulneración de los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, que provengan de omisiones o acciones irregulares de servidores públicos en ejercicio de sus funciones o de un particular a quien se le haya atribuido la prestación de un servicio público.

Desde la misionalidad, la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y las defensorías regionales, cumple una labor verdaderamente preventiva cuando recibe y tramita las peticiones que buscan la defensa, protección y garantía de los derechos de las personas residentes en el territorio nacional y de los connacionales en el exterior, frente a las autoridades o frente a los particulares que en su nombre actúan.

Así mismo, desde su misionalidad, las personerías municipales y distritales, como representantes de la comunidad y encargados permanentes de la promoción y defensa de los derechos humanos y la protección del interés público, reciben las quejas y solicitudes que presenta la ciudadanía sobre las situaciones violatorias de los derechos humanos en su territorio e informan a las autoridades sobre los hechos que constituyan su violación; de igual manera, promueven e inician las acciones necesarias que conduzcan a la defensa y garantía de estos.

Al tenor de la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, así como de la Resolución 396 de 2003, que adopta el Instructivo General del Sistema de Atención Integral en la Defensoría del Pueblo, y del numeral 20, artículo 178, de la Ley 136 de 1994, que alude al apoyo y la colaboración que en forma diligente debe efectuar el personero con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, para la recepción y el trámite de las peticiones se considera importante tener en cuenta las siguientes clases de procedimientos:

- Gestión directa: Busca atender la petición de manera inmediata y dar pronta solución a las inquietudes del solicitante.

- Gestión ordinaria: Implica efectuar una investigación más amplia, con el fin de hallar alternativas de solución al problema planteado por el quejoso.
- Gestión en bloque: Busca de la autoridad concernida la adopción y el desarrollo de medidas dirigidas a hacer cesar la amenaza, garantizar el ejercicio del derecho o prever su reparación, cuando en una o más quejas se evidencia, justamente, la amenaza o vulneración de un mismo derecho, a través de la misma conducta y por la misma autoridad.
- Jornadas de atención descentralizada: Involucra la articulación para desarrollar este tipo de actividad de campo, donde hay una verdadera oferta y atención de servicios en materia de garantía y defensa de los derechos humanos.
- Gestión por problemática: Permite la atención y el trámite en conjunto de quejas, cuando estas obedecen a una misma problemática y, por tanto, su solución debe ser simultánea. Así, varias quejas se agrupan de acuerdo con el tipo de derecho vulnerado o según la entidad competente para solucionar el problema.

De todas maneras, las dos autoridades proceden de manera directa, urgente, prioritaria y preferente para mitigar el impacto de casos de inminente peligro de violación a los derechos fundamentales a la vida, la integridad física y la libertad.

Así mismo, concluyen el trámite cuando se presentan uno o varios de los siguientes escenarios: (i) cuando la respuesta de la autoridad respectiva resuelve la petición; (ii) cuando para el asunto planteado, se presta asesoría al quejoso; (iii) cuando se carece totalmente de competencia para tramitar la queja porque esta se refiere a un asunto por completo ajeno al ámbito de sus facultades constitucionales y legales; (iv) cuando la persona desiste de la petición, o (v) cuando se resuelve la solicitud del quejoso o se agotan las posibilidades de intervención.

2.2 Visitas y cooperación interinstitucional

La Defensoría del Pueblo y las personerías municipales y distritales:

- Efectúan visitas caracterizadas por un cuadro grave de violaciones a los derechos humanos. Tal es el caso de los centros penitenciarios, de las instituciones prestadoras del servicio de salud, entre otras.

- Sin renunciar a su independencia crítica en el análisis y tratamiento de los casos de su competencia, establecen relaciones interinstitucionales que favorecen los principios de eficiencia, eficacia, economía procesal, apoyo y coordinación, etc.; además, facilitan la obtención de resultados positivos en la defensa de los derechos humanos.

2.3 Mediación. Presentación de informes, recomendaciones y observaciones

La Defensoría del Pueblo y las personerías municipales y distritales:

- Median cuando: (i) asisten a las partes de un conflicto, con el fin de contribuir a la comprensión y análisis de los problemas que están generando la disputa; (ii) identifican los derechos en riesgo de vulneración; (iii) encuentran alternativas de solución, y (iv) cuando logran acuerdos que satisfagan las expectativas de realización de derechos de las partes.
- Presentan informes y formulan recomendaciones y observaciones, por ejemplo: mecanismos sencillos y eficaces para proteger los derechos de las personas.

En ejercicio del poder de crítica, la facultad de mediar en la búsqueda de resolución de los conflictos que surgen cotidianamente entre el ciudadano y el Estado, la eventualidad de adelantar investigaciones sobre situaciones de amenaza o vulneración de derechos humanos, la facultad de formular recomendaciones, observaciones y de hacerlas públicas, así como de apremiar a los funcionarios y particulares renuentes o infractores, permite a la Defensoría y a la Personería desempeñar a cabalidad la misión que la Constitución y la Ley les otorga como garantes en la protección y defensa de los derechos humanos.

Es preciso advertir la importancia de la función de mediador, figura que se ha convertido en una de las labores primordiales de estos dos organismos que integran el Ministerio Público. Esta importancia se ve reflejada, por ejemplo, para casos de peticiones colectivas de organizaciones cívicas y populares o como mecanismo preventivo de la violación de los derechos humanos.

Las observaciones y recomendaciones a los servidores públicos y a los particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, producto, por ejemplo, del trámite de quejas con origen en una misma problemática, permiten resolver casos, agilizar trámites y obtener respuestas más satisfactorias.

Importante hacer énfasis también en las funciones del personero como defensor del pueblo en el territorio: (i) solicitar o requerir a las autoridades pertinentes el suministro de información que estime necesaria en relación con las amenazas o vulneraciones a los derechos humanos, a las libertades políticas y a las garantías sociales, y (ii) presentar anualmente un informe integral al concejo municipal sobre la situación de derechos humanos en el municipio, así como formular las recomendaciones que estime pertinentes.⁹

2.4 La Defensoría del Pueblo cumple funciones de protección¹⁰

En el marco del proceso misional de prevención y protección de derechos humanos, la Defensoría del Pueblo socializa, como material de apoyo con las personerías municipales y distritales, la labor protectora que a través de la Defensoría Delegada para la Prevención de Riesgos de Violaciones de Derechos Humanos y DIH y de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas se lleva a cabo en varios espacios:

- En calidad de garante de los derechos humanos y en aras de prevenir las violaciones de los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad de defensores y defensoras de derechos humanos, líderes(as) sociales y de tierras, víctimas de desplazamiento, docentes, sindicalistas, periodistas y servidores públicos, como invitada permanente, con voz y sin voto, participa en el Grupo de Valoración Preliminar (GVP) y en el Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas de Protección (CERREM); escenarios interinstitucionales liderados por la Unidad Nacional de Protección (UNP).¹¹
- Como garante de los derechos humanos, participa en las sesiones convocadas por la Mesa Técnica de Seguridad y Protección y por la Subcomisión Técnica de Seguridad y Protección; escenarios que se desarrollan de conformidad con el Decreto 299 de 2017¹² y el punto 3.4.7.4 del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto.¹³

9 Vicepresidencia de la República de Colombia – Programa Presidencial de Derechos Humanos y DIH. (2009). El personero municipal y la protección de los derechos humanos y de la población civil, p 22 y 23.

10 Defensoría del Pueblo. XXVII Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República. Parte II – Informe de Gestión 2019, p. 82.

11 Presidencia de la República. Decreto 1066 de 2015. Diario Oficial N.º 49.523 de 26 de mayo de 2015. Parte 4, título 1., capítulo 2, artículo 2.4.1.2.26.

12 Presidencia de la República. Decreto 299 de 2017. Diario Oficial 50.156 de 23 de febrero de 2017. Adiciona el capítulo 4, al título 1, parte 4 – Programa de Protección.

13 Gobierno Nacional y FARC-EP. Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera. Punto 3.4.7.4. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79893>

En estos espacios, la entidad:

- demanda de las autoridades competentes la adopción de medidas de protección idóneas y de carácter urgente o que se implementen acciones colectivas o individuales orientadas a la superación de los distintos factores de riesgo;
- exhorta a los miembros de los cuerpos colegiados a elevar las ponderaciones de nivel de riesgo, debido a las situaciones de vulnerabilidad, contexto y amenazas en que se encuentran los ciudadanos que han requerido implementar medidas de protección por la vulneración de sus derechos a la vida e integridad personal;
- insta al cumplimiento de los términos para la implementación de la ruta de protección, habida cuenta de las falencias en el seguimiento de las medidas adoptadas y demoras excesivas en las evaluaciones de riesgo e implementación de medidas de protección;
- ha tenido incidencia directa, es decir, ha logrado que casos ordinarios sean elevados a extraordinarios o extremos, que casos extraordinarios sean elevados a extremos, que casos extraordinarios o extremos no hayan sido bajados a ordinarios, que uno o más delegados hayan elevado el nivel de riesgo o que, por lo menos, no se validen estudios ordinarios y se envíen a revisión o prórroga.

Como la Institución Nacional de Derechos Humanos:

En materia de protección a los derechos de la población en condición de desplazamiento forzado, la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y la Defensoría Delegada para los Derechos de la Población en Movilidad Humana:

- lleva a cabo misiones de verificación;
- hace acompañamiento a la comunidad en trabajo conjunto con otros entes humanitarios nacionales e internacionales;
- participa en los Comités Territoriales de Justicia Transicional, y
- realiza acciones de acompañamiento a retorno de las comunidades.

En materia de protección a los derechos de quienes ejercen el derecho fundamental a la manifestación social pacífica, la Defensoría del Pueblo, en cabeza de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas:

□ hace verificación de los elementos de dotación e identificación de los miembros de la Policía Nacional;

- acompaña las manifestaciones en garantía de los derechos de los manifestantes y de las personas que no participan en estas actividades;
- adelanta ejercicios de mediación en terreno para prevenir el escalamiento de las protestas a escenarios de violencia y posibles vulneraciones a los derechos humanos;
- a petición de parte o de oficio, tramita y hace seguimiento a las quejas por posible vulneración a los derechos humanos en ejercicio de la protesta;
- Cuando las quejas hacen referencia a graves violaciones de derechos humanos, las remite de manera inmediata a la autoridad competente, para buscar la superación de los hechos que amenacen la protesta social;
- remite las quejas relacionadas con protesta social, según el caso, a la Policía Nacional, a la Procuraduría General de la Nación y a la Fiscalía General de la Nación; además, las registra en el Sistema de Información Institucional Visión Web ATQ, para hacer el seguimiento a las gestiones adelantadas.
- establece un canal de información que reporta a la ciudadanía el número de quejas que fueron recibidas y articula las diferentes entidades que componen el Ministerio Público, para hacer su monitoreo, seguimiento y evaluación;
- adelanta labores de verificación de derechos humanos en centros de traslado por protección, hospitales, unidades de reacción inmediata, etc.;
- en coordinación con la Dirección Nacional de Defensoría Pública, dispone de defensores públicos que brinden sus servicios a las personas que así lo requieran;
- en coordinación con la Defensoría Delegada para la Prevención y Transformación de la Conflictividad Social, acompaña las mesas derivadas de las movilizaciones y tiene una interlocución permanente con las autoridades competentes y las plataformas de derechos humanos.

3. El personero municipal y distrital como Defensor del Pueblo en el territorio

Las personerías municipales y distritales cumplen un papel fundamental en la prevención y protección de los derechos humanos, así como en la guarda de los principios del Estado social de derecho, en la vigilancia de la moralidad administrativa y en la defensa de los intereses de las comunidades locales. La Defensoría del Pueblo las considera fundamentales para el engranaje en la promoción y protección de los derechos humanos, debido a su larga trayectoria de servicio en sus territorios.

A las personerías, como defensoras del pueblo en el territorio, les compete la salvaguarda del interés general y la prevalencia del bien común, tareas instituidas para que los individuos reconozcan que verdaderamente viven en una democracia real y efectiva. En tal sentido, los personeros municipales y distritales deben asegurar que el derecho a la vida se respete de manera íntegra en su municipio y que los derechos vinculados al ejercicio de las libertades públicas y al debido proceso sean conocidos, valorados y respetados por cada uno de ellos.

Igualmente, por mandato constitucional y legal, a este funcionario del Ministerio Público le corresponde vigilar la prestación de una serie de derechos económicos, sociales y culturales, enmarcados en servicios públicos fundamentales relacionados con la salud, la educación, la vivienda, el acceso a agua potable y al saneamiento ambiental, a la cultura, la recreación y el deporte y la atención a grupos vulnerables como la niñez, los grupos étnicos, el adulto mayor y las víctimas de la violencia, entre otros.

En esta medida, el personero municipal y distrital, de la mano con la comunidad y mediante las veedurías ciudadanas, debe vigilar el adecuado cumplimiento de estas responsabilidades y la transparente ejecución de los recursos del presupuesto municipal. Por lo tanto, le corresponde rendir informes periódicos al concejo municipal, a las autoridades nacionales y a la misma comunidad, que

den cuenta de los avances del plan de desarrollo municipal, del cumplimiento de las funciones municipales y de la manera como todo esto contribuye al mejoramiento de los derechos humanos de los habitantes del municipio o distrito.

Al decir del profesor Alfredo Manrique Reyes (2005):

[...] el Personero Municipal, como representante del pueblo y fiscalizador de la gestión administrativa a nivel local, debe cumplir grandes responsabilidades y en el transcurso de los próximos años, su eficiente desempeño será de vital importancia no solo como garantía de la eficiencia municipal y del proceso de descentralización, sino también para la gestión de nuevos procesos sociales que involucran la modernización del Estado y la eliminación de injusticias y privilegios que agobian a nuestra población y que limitan la plena defensa de los derechos humanos.¹⁴

Con la Constitución de 1991, el papel de las personerías en la vida de los municipios adquiere mayor relevancia. En efecto, a través de esta Entidad, se superan los retos que conllevan alcanzar la vigencia material y real del Estado social de derecho y hacer del respeto de los derechos humanos el fundamento de la convivencia pacífica. El personero municipal y distrital también está llamado a desempeñar un rol de primer orden en la defensa y protección de los sectores más desvalidos, vulnerables, discriminados y marginados de la sociedad.

Por tal razón, la importancia de desarrollar sus funciones dentro de un sistema de articulación funcional y técnica, en virtud del cual, de alguna manera, se encuentra sujeto a la autoridad y al control de la Procuraduría y del Defensor del Pueblo, como se deduce de las funciones asignadas en el art. 178 de la Ley 136 de 1994.

¹⁴ Manrique Reyes, A. (2005). Democracia local y derechos humanos. PNUD - Personería de Bogotá.

4. Quehacer misional de la Defensoría del Pueblo

Para el desarrollo de su misionalidad en materia de atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías en derechos humanos, los personeros municipales y distritales pueden buscar orientación en la Defensoría del Pueblo a través de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y, en cada departamento, en las defensorías regionales.

Como quedó descrito en el capítulo dos de este documento, la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas tiene como funciones: (i) Dirigir el trámite de las solicitudes y quejas que se reciben en la Entidad por violación o amenaza de derechos humanos; (ii) proyectar informes, recomendaciones y observaciones frente a violación o amenaza de derechos humanos; (iii) promover y velar por la defensa de los derechos humanos en las entidades públicas y privadas, de manera especial en los establecimientos carcelarios, judiciales de Policía y de internación psiquiátrica, y (iv) ejercer, en coordinación con las defensorías regionales, el manejo y mediación de los diversos conflictos de la sociedad.

4.1 Principios que observa la Entidad en el proceso de atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías

Para ofrecer un servicio de calidad y de atención debida a la persona que a través de diferentes medios busca en la Defensoría del Pueblo la atención y el trámite del derecho de petición (queja, solicitud o asesoría), la Entidad observa, entre otros, los principios de dignidad humana, igualdad y no discriminación, eficiencia y eficacia.

4.1.1 Dignidad humana

Sin duda alguna, este concepto es el fundamento de la concepción universal de los derechos humanos. Ha sido dispuesto en los instrumentos internacionales sobre la materia y las legislaciones lo han desarrollado como principio, como valor y como derecho.

La dignidad es reconocida universalmente a todos los seres humanos y engloba, en consecuencia, el respeto, la garantía y la protección de los derechos humanos en base a la igualdad y, con ella, a la no discriminación. Ella, la dignidad humana, nunca y bajo ninguna circunstancia, puede ser restringida.

Este principio alude, entonces, al valor inherente del ser humano por el simple hecho de serlo, en cuanto ser racional, dotado de libertad. No se trata de una cualidad otorgada por nadie, sino consustancial al ser humano. No depende de ningún tipo de condicionamiento ni de diferencias étnicas, de sexo, de condición social o de cualquier otro tipo.

En cada actuación defensorial, donde la razón de ser es la persona humana —entendida como un todo en cuanto tal, como única en relación con los otros seres vivos—, en su integralidad, se observa y reafirma que la dignidad humana:

- es el fundamento y base de una concepción común de los derechos humanos;
- es intrínseca o inherente y un atributo de la persona humana;
- es un derecho a que se reconozca, se considere, se proteja y no se viole este principio;
- implica el reconocimiento de que todos los seres humanos son iguales entre sí;
- se integra con todos los derechos humanos, los civiles, los políticos, los económicos, sociales y culturales.

4.1.2 Igualdad y no discriminación

En armonía con los instrumentos internacionales de derechos humanos, la Constitución Política de Colombia consagra en el artículo 13:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

Así entonces, nuestra norma constitucional establece:

- El principio de igualdad, que conforme lo señala la jurisprudencia constitucional, no se trata de “ser igual a otro”, sino de “ser tratado con igualdad”; dispone que personas en situaciones similares sean tratadas de forma igual y que aquellas que están en situaciones distintas sean tratadas de manera distinta, en forma proporcional a dicha diferencia. A partir de este postulado, se establece una diferenciación positiva y no un sistema de discriminación negativa.
- La prohibición de trato discriminatorio, es decir, la introducción de diferencias de trato que conlleven la violación de derechos fundamentales. Este principio exige garantizar condiciones de igualdad, mediante la incorporación del enfoque diferencial, es decir, de criterios de análisis que permitan tener en cuenta necesidades y circunstancias específicas por razones de género, edad, grupo étnico, nivel de educación, discapacidad y cualquier otra variable relevante según el contexto. El enfoque diferencial, como mecanismo para prevenir la discriminación, exige que se disponga de información desagregada que permita identificar las características de las personas y los grupos y el impacto diferenciado de las intervenciones.

En el campo de la igualdad de trato, y de manera particular en el encargo misional de atención para las personas que presentan quejas, solicitudes o piden asesoría en materia de derechos humanos, la Entidad ha configurado como criterio orientador la consideración de los distintos tipos de discriminación.

4.1.3 Eficiencia

Definida por la RAE como la “capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”¹⁵, la eficiencia apunta a la probidad o potestad para lograr un resultado y a la correcta utilización de los recursos de que dispone el individuo para conseguir, en el menor tiempo posible, el fin propuesto.

¹⁵ Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/eficiencia>

La jurisprudencia de la Corte Constitucional reitera una y otra vez que el principio de eficiencia alude a la máxima coherencia de la relación costo-beneficio, es decir, que el servidor del Estado tiene el deber de obtener resultados de su gestión racionalizando recursos y tiempos, para lo cual se torna imperativo partir de una debida planeación.

Además de que tiene que ver con el principio de eficacia y con una adecuada atención, la eficiencia observa la continuidad en la prestación del servicio; así mismo, debe ser una característica de la gestión que involucra la atención que ofrece la Entidad al usuario. La gestión exige una atención individualizada en torno a los derechos y necesidades de quien demanda la orientación o la intervención en garantía de sus derechos de procedencia constitucional.

Como parte del principio de eficiencia, la Defensoría del Pueblo invierte en un equipo de profesionales, distribuidos a lo largo del territorio nacional, que tienen, entre otras funciones, la atención y el trámite de quejas, solicitudes y asesorías misionales y que respetan en su integralidad los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, norma que para la Entidad fue reglamentada por el Defensor del Pueblo mediante la Resolución 772 de 26 de junio de 2020.

La presentación de quejas, solicitudes y asesorías en materia de derechos humanos puede hacerse de distintas formas:

- De manera presencial. En la sede nacional ubicada en la calle 55 N.º 10-32 de la ciudad de Bogotá y en las 41 Defensorías del Pueblo Regionales ubicadas en las capitales de departamento y en los municipios de Apartadó, Barrancabermeja, Ocaña, Buenaventura, Tumaco, Soacha, Magangué y Montelíbano.
- Este es el canal más común de acceso del ciudadano a los servicios que ofrece la Entidad, cuando de eventos de vulneración y/o amenaza de los derechos humanos se trata.
- Diligenciando el formulario único de peticiones, ubicado en www.defensoria.gov.co, en el enlace servicio en línea.
- De manera telefónica, en el PBX 314 40 00 – 317 73 00 y en la línea gratuita nacional 018000 914814. Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el o la funcionaria de la Entidad y el ciudadano.
- Por correspondencia. Permite al ciudadano, por medio de comunicaciones escritas, presentar su queja, solicitud o asesoría relacionada con la misión institucional de la Defensoría del Pueblo.

4.1.4 Eficacia

Definida por la RAE como la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”¹⁶, la eficacia apunta a la capacidad de una entidad, de una colectividad o de un individuo a lograr lo que se propone.

La eficacia impone deberes y obligaciones a las autoridades para que adopten medidas de prevención y atención para los residentes en Colombia, con el fin de garantizar su dignidad y el goce efectivo de sus derechos, especialmente de las personas en situaciones de vulnerabilidad y debilidad manifiesta.¹⁷ De igual manera, por el principio de eficacia, se impone a las autoridades el deber de actuar frente a contextos que impliquen amenaza o vulneración de derechos de los individuos, sin que puedan excusar su inactividad en situaciones de tipo presupuestal. En el caso específico de la Defensoría del Pueblo, valga citar a título de ejemplo, a la población carcelaria o a las víctimas de desplazamiento forzado, situaciones en las que es urgente la implementación de acciones para superar la crisis institucional que afecta derechos fundamentales de las personas privadas de la libertad o de quienes se han visto obligados a abandonar sus tierras para desplazarse como consecuencia del conflicto armado interno.

Para dar continuidad al ejemplo citado, cuando la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas y de las Defensorías Delegadas de Política Criminal y de Población en Movilidad Humana, lleva a cabo su misionalidad atendiendo las quejas, las solicitudes o las peticiones de estos sujetos de especial protección constitucional y fija un derrotero que coadyuve a la garantía y protección de sus derechos, a partir de los lineamientos constitucionales (artículo 282), legales (Decreto 025 de 2014) y reglamentarios (Resolución 090 de 2021), está siendo eficaz porque está justificando la razón de ser la Entidad, que no es otra que lograr la efectividad de los derechos fundamentales.

¹⁶ Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. <https://dle.rae.es/eficacia>

¹⁷ Corte Constitucional de Colombia. *Sentencia C-826 de 2013*. M. P. Luis Ernesto Vargas Silva.

4.2 Características que identifican el proceso de atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías en la Defensoría del Pueblo

Teniendo en cuenta la misión de velar por la promoción y divulgación de los derechos humanos, los servidores de la Defensoría del Pueblo y los personeros —como defensores del pueblo en el territorio— tienen el deber de observar, entre otras, las siguientes características, las cuales acompañan la atención que deben ofrecer a las personas que acuden a las dos entidades en ejercicio del derecho de petición.

4.2.1 Servicio de calidad

En la institución del Estado a la que la Constitución le asignó la misión de velar por la promoción, el ejercicio y la garantía de los derechos humanos, brindar un servicio de calidad se configura como un criterio orientador que irradia la totalidad de las acciones defensoriales. Este servicio encuentra su génesis en lograr la satisfacción de los usuarios de la Defensoría del Pueblo, permitiendo su acceso a los trámites y servicios en términos de igualdad y oportunidad y atendiendo a los principios de dignidad, no discriminación, eficiencia y eficacia.

El servicio de calidad, como se mencionó en un apartado anterior, se lleva a cabo a través de los canales telefónico, presencial, virtual y por correspondencia, los cuales propician una mejor interacción entre los ciudadanos y el equipo defensorial que tiene a su cargo la atención.

4.2.2 Atención prioritaria y preferencial

El funcionario o funcionaria de la Entidad da prioridad a la atención y trámite de aquellas peticiones que involucren la amenaza y/o vulneración de derechos fundamentales, situación que, per se, no implica vulneración del derecho a la igualdad de quienes presentan otras peticiones, pues conforme lo señala la jurisprudencia constitucional: “la atención prioritaria no puede implicar en todo caso, el incumplimiento de los términos de respuesta establecidos en el cuerpo normativo [...] ello implicaría la anulación de uno de los elementos estructurales del derecho de petición respecto de los afectados por dicha atención prioritaria: la pronta y oportuna resolución (art. 23 C. P.)”¹⁸.

De otra parte, sin que implique vulnerar los derechos de los demás ciudadanos, los servidores de la Entidad ofrecen atención preferencial a los sujetos de especial protección constitucional: adultos mayores; mujeres embarazadas o lactantes; niñas, niños y adolescentes; grupos étnicos; ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, visual, física o motora, cognitiva o mental y víctimas.

4.2.3 Atención oportuna

La atención que presta la Institución Nacional de Derechos Humanos a los usuarios se caracteriza por la oportunidad en la respuesta de fondo a lo demandado, siempre respetando los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición (15 días hábiles siguientes a la fecha de la presentación, 10 días hábiles cuando se solicitan documentos o información y 30 días hábiles cuando se eleva una consulta).

La atención oportuna implica que el servicio se proporciona en el momento adecuado y cumpliendo los tiempos acordados con el usuario.

4.2.4 Atención honesta

La Constitución Política de 1991 dispone que la función pública está regida por la prevalencia del interés general que orienta el acceso y el ejercicio de las actividades del Estado, particularmente para que sea desempeñada bajo criterios de pulcritud, probidad y honestidad.

En este marco, ser honesto implica para el funcionario de la Defensoría del Pueblo ser claro y preciso, lo que, en consecuencia, involucra evitar ambigüedades cuando debe generar una respuesta negativa al ciudadano frente a lo solicitado; así mismo, implica que bajo ninguna circunstancia le es dado recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido y que debe comprometerse solo con lo que es posible cumplir en el marco de la misionalidad defensorial.

4.2.5 Atención efectiva

Característica que apunta a que los funcionarios de la Entidad atiendan y resuelvan de manera completa la queja, la solicitud o la asesoría que en materia de derechos humanos impetere un usuario. En este sentido, se les debe ofrecer orientación sobre el procedimiento a seguir en caso de tener que acudir a otras instancias.

En el marco de la misionalidad defensorial, efectividad significa cumplir la función de atención de manera correcta, es decir, desempeñar el encargo de manera eficiente y eficaz, en beneficio de los individuos que son la razón de ser de una entidad que vela por la promoción, el ejercicio y la protección de los derechos humanos.

4.2.6 Atención libre de prejuicios

Ligada al principio de igualdad y no discriminación, la atención que ofrece la Defensoría del Pueblo se caracteriza por estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como prejuicios y estereotipos en razón del sexo, orientación sexual, raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas, entre otras, de las personas que recurren a la Entidad.

En la atención defensorial se observa y aplica el artículo 13 de la Constitución Política, que recuerda:

Las prácticas discriminatorias son propias de sociedades jerárquicas en las que las diferencias de grupo o de identidad [...] son vistas como grados de calidad en la condición humana que pretenden justificar el tratamiento de desprecio hacia grupos sociales y su exclusión respecto al acceso y ejercicio de derechos y oportunidades. Y es que el problema no está en las diferencias y en la singularidad de las personas, sino en que éstas se traduzcan en desigualdad social y en relaciones asimétricas de poder, en prácticas que a todas luces debilitan el tejido social, impiden la cohesión e integración de grupos y sociedades, niegan el ejercicio pleno de derechos humanos y ponen en entredicho la promesa igualitaria del orden democrático.¹⁹

¹⁹ Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Jalisco. (2011). No discriminación e igualdad: retos para la construcción democrática. Revista Folios, año IV (25). <http://www.iepcjalisco.org.mx/igualdaddegenero/wp-content/uploads/2018/03/folios25.pdf>

4.2.7 Atención exclusiva

Esta característica quiere decir que cuando un ciudadano demanda orientación, el funcionario de la Entidad está en el deber de dirigir su actuación hacia él, de manera exclusiva, con el propósito de que sienta que para el servidor de la Entidad es importante su situación.

Es fundamental en el proceso de atención exclusiva que medie una comunicación reservada, directa y transparente entre el servidor y el usuario.

4.2.8 Articulación institucional e interinstitucional

La práctica invita a que en el proceso de atención y trámite de una queja, una solicitud o una asesoría en materia de derechos humanos medie la coordinación institucional e interinstitucional. Una articulación desde la misionalidad permite óptimos resultados en beneficio del interesado, pero además la materialización de los principios de economía procesal y la celeridad.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional recuerda que el principio de economía procesal consiste en “conseguir el mayor resultado con el mínimo de actividad de la administración de justicia. Con la aplicación de este principio, se busca la celeridad en la solución de los litigios, es decir, que se imparta pronta y cumplida justicia”²⁰.

²⁰ Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-038 de 1998. M. P.: Jorge Arango Mejía.

5. Directorio de la Defensoría del Pueblo para atención y trámite de quejas, solicitudes y asesorías

DEFENSORÍAS REGIONALES				
Regional	Sede	Dirección	Teléfono	Correo
Amazonas	Leticia	Calle 10 N.º 5-56 Barrio Once de Noviembre,	(608) 592 8142, ext. 3100 Cel. 311 4623060	amazonas@defensoria.gov.co
Antioquia	Medellín	Carrera 49 N.º 49-24, pisos 3/4/5 y 6 Edificio Bancomercio	(604) 511 4381, ext. 3101/3102 3103/3104 Cel. 310 4533091	antioquia@defensoria.gov.co
Arauca	Arauca	Calle 21 N.º 15-37 Barrio Cristo Rey	(607) 885 6730, ext. 3120 Cel. 310 4539239	arauca@defensoria.gov.co
Atlántico	Barranquilla	Calle 68B N.º 50-119	(605) 356 0320 360 6357-360 0005, ext. 3125 Cel. 317 6417763	atlantico@defensoria.gov.co
Bogotá	Bogotá	Carrera 9 N.º 16-21	3144000, ext. 2337/2538/2444/2401/2549	bogota@defensoria.gov.co
Bolívar	Cartagena	Calle Santa Clara N.º 24-28 Barrio de Manga	(605) 660 4003, ext. 3128 Cel. 310 6570546	bolivar@defensoria.gov.co
Boyacá	Tunja	Calle 21 N.º 10-70	(608) 744 3333, ext. 3160 / 3161 Cel. 320 4797852	boyaca@defensoria.gov.co

Caldas	Manizales	Carrera 21 N.º 20-58, piso 6 Edificio BBVA	(606) 884 8983, ext. 3170/3171/ 3172/3173 Cel. 311 7334695	caldas@defensoria.gov.co
Caquetá	Florencia	Carrera 15 N.º 14-27	(608) 435 7793 -435 1045	caqueta@defensoria.gov.co
Casanare	Yopal	Calle 13 N.º 25-32	(608) 435 1045, ext. 3180 Cel. 312 3044694	casanare@defensoria.gov.co
Cauca	Popayán	Carrera 4 N.º 0-55	(602) 824 4929 -820 8972, ext. 3185/3186/3187/3188 Cel. 312 7929630	cauca@defensoria.gov.co
Cesar	Valledupar	Calle 13 B Bis No. 15 - 76 Barrio Alfonso López	(605) 580 2357, ext. 3190 Cel. 300 3245292	cesar@defensoria.gov.co
Córdoba	Montería	Calle 22 N.º 8B-20	(604) 782 2357 -781 4696, ext. 3200/3201 Cel. 301 2047422	cordoba@defensoria.gov.co
Cundinamarca	Bogotá	Carrera 13 N.º 55-60, piso 2	314 4000, ext. 2537/2582 2547/2556/2581/2580/2559 /2119 Cel. 311 2186950	cundinamarca@defensoria.gov.co
Chocó	Quibdó	Calle 30 Avenida Aeropuerto 10-235	(604) 671 0339, ext. 3195 Cel. 311 2535450	choco@defensoria.gov.co
Guainía	Inírida	Calle 20 N.º 9-82 Puerto Inírida - Guainía	(608) 565 6177, ext. 3210 Cel. 320 9026804	guainia@defensoria.gov.co
La Guajira	Riohacha	Carrera 10 N.º 14A-21 Barrio Libertador	(605) 7280535, ext. 3215 Cel. 300 4647899	guajira@defensoria.gov.co

Guaviare	San José del Guaviare	Calle 7 N.º 24-127 Barrio 20 de Julio	(608) 584 1155, ext. 3216 Cel. 318 3595645	guaviare@defensoria.gov.co
Huila	Neiva	Calle 13 N.º 5-112/120	(608) 8710402, ext. 3130/3131/3132 Cel. 311 2032028	huila@defensoria.gov.co
Magdalena	Santa Marta	Calle 14 N.º 15-107	(605) 421 6947, ext. 3141/3142/3140/3143	magdalena@defensoria.gov.co
Magdalena Medio	Barrancabermeja	Calle 55 N.º 18A-23	(607) 621 2666, ext. 3229 Cel. 301 2989495	magdalenamedio@defensoria.gov.co
Meta	Villavicencio	Carrera 40A N.º 33-17 Barrio Barzal Alto	(608) 661 0666, ext. 3150/3151/3152 Cel. 300 2638028	meta@defensoria.gov.co
Nariño	Pasto	Calle 21 N.º 29-84 Barrio La Cuadras	(602) 731 5257, ext. 3220/3221/3222 Cel. 300 7868863	narino@defensoria.gov.co
Norte de Santander	Cúcuta	Calle 16 N.º 3-03/07 Barrio la Playa	(607) 583 3055 – 5833344, ext. 3225/3226/3227/3228 Cel. 318 5852624	nortesantander@defensoria.gov.co
Ocaña	Ocaña	Carrera 14 N.º 11-56, local 101 Barrio La Luz Ocaña – Norte de Santander	(607) 569 3464, ext. 3230/3231/3232/3233 Cel. 312 3637049	ocana@defensoria.gov.co
Pacífico	Buenaventura	Calle 1. No. 7-51 Parte Alta Pueblo Nuevo Centro Buenaventura – Valle	322 3866316 Cel. 310 4717833	pacifico@defensoria.gov.co
Putumayo	Mocoa	Carrera 14 N.º 12-17	(608) 429 6410	putumayo@defensoria.gov.co
Quindío	Armenia	Carrera 13 N.º 14 Norte-47	(606) 749 9961, ext. 3240/3241- 3242/3243 Cel. 318 8642409	quindio@defensoria.gov.co

Risaralda	Pereira	Calle 25 N.º 7-48, pisos 11 y 12	(606) 324 0165 – 3240378, ext. 3245/3246-3247/3248 Cel. 315 5874294	risaralda@defensoria.gov.co
San Andrés, Providencia y Santa Catalina	San Andrés	Bill Taylor Hill / Diagonal de la Sagrada Familia Vía San Luis N.º 13-126 North End	(608) 512 9992 – 5122822, ext. 3250/3251	sanandres@defensoria.gov.co
Santander	Bucaramanga	Carrera 22 N.º 28-07 Barrio Alarcón	(607) 645 4444, ext. 3255 Cel. 301 7753201	santander@defensoria.gov.co
Soacha	Soacha	Carrera 8 N.º 16-76 Soacha – Cundinamarca	601	soacha@defensoria.gov.co
Sucre	Sincelejo	Carrera 20 N.º 25-53	(605) 282 2743, ext. 3280 Cel. 301 7542545	sucre@defensoria.gov.co
Sur de Bolívar	Magangué	Calle 16F N.º 10 A -04	605	magangué@defensoria.gov.co
Sur de Córdoba	Montelíbano	Calle 16 con carrera 17 esquina Montelíbano - Córdoba	604	
Urabá Darién	Apartado	Calle 95 N.º 95 A06 Barrio Nuevo Apartadó - Antioquia	(604) 828 5719, ext. 3205 Cel. 312 2085357 / 310 8539475	uraba@defensoria.gov.co
Tolima	Ibagué	Calle 20 N.º 7-48	(608) 261 5028, ext. 3285/3286-3287/3288 Cel. 310 8539299	tolima@defensoria.gov.co
Tumaco	Tumaco	Calle 1 N.º 7-51, Tumaco - Nariño	Cel. 315 4659478	tumaco@defensoria.gov.co
Valle del Cauca	Cali	Carrera 3 N.º 9-47/63 Barrio Centro	(602) 889 0014 – 8891455, ext. 3297/3298-3295/3296 Cel. 316 2910856	valle@defensoria.gov.co

Vaupés	Mitú	Carrera 12 N.º 15-25	(608) 564 2308 – 5642351, ext. 3300 Cel. 322 2659838	vaupes@defensoria.gov.co
Vichada	Puerto Carreño	Carrera 11 N.º 24-71	(608) 565 4477, ext. 3310 Cel. 317 3646656	vichada@defensoria.gov.co

DEFENSORÍAS DELEGADAS
CALLE 55 N.º 10-32 – BOGOTÁ, D. C.
PBX 3144000 - 3147300

Delegada	Delegada (o)	Extensiones
Para los Asuntos Constitucionales y Legales	Heidi Abuchaibe Abuchaibe	2104/2230/2463
Para la Prevención de Riesgos de Violaciones de Derechos Humanos y DIH	Ricardo Arias Macías	3402
Para la Política Criminal y Penitenciaria	Carlos Aurelio Merchán Tarazona	2318
Para los Derechos de la Población en Movilidad Humana	Robinson de Jesús Chaverra Tiptón (F. A.)	2486/2527/2415/2416
Para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social	Leonardo Humberto Huerta Gutiérrez	2232
Para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales	Andrés Felipe Villamizar Ortiz	2515/2322
Para los Derechos Colectivos y del Ambiente	Sandra Lucía Rodríguez Rojas	2324/2453
para los Grupos Étnicos	Robinson de Jesús Chaverra Tiptón (F. A.)	2310
Para la Orientación y Asesoría de las Víctimas del Conflicto Armado Interno	Wilfredo Grajales Rojas	2802
Para los Asuntos Agrarios y Tierras	Carlos Aurelio Merchán Tarazona	2208
Para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de Género	Ángela María Benedetti Villaneda	2323
Para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor	Gissela Vanessa Arias González	2319



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

#NosUnenTusDerechos

**Dirección Nacional de
Promoción y Divulgación
de los Derechos Humanos**

Sede Nacional: Calle 55 No. 10-32

Bogotá - Colombia

Teléfono PBX: (57) (1) 314 73 00

www.defensoria.gov.co/