

# Lineamientos institucionales para la planeación, desarrollo y seguimiento a las misiones humanitarias. (Res. 626 de 2021)



#NosUnenTusDerechos

  
Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA



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

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**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 de la Defensoría del Pueblo

Resolución 626 de 2021

Diagramación: agosto de 2021

© Defensoría del Pueblo de Colombia

Calle 55 No. 10-32 - Teléfonos: 314 4000- 314 7300 Ext. 3402

Código Postal: 110231

[www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co) [www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)

El presente texto se puede reproducir, fotocopiar, replicar total o parcialmente, siempre que se cite la fuente.



# Objetivo

Los siguientes lineamientos tienen como objetivo regular el proceso de planeación y desarrollo de las misiones humanitarias que lleven a cabo las y los funcionarios de la Defensoría del Pueblo en ejercicio de sus funciones, así como el seguimiento de los compromisos adquiridos por la Defensoría del Pueblo y por las autoridades públicas, dirigidas a sortear las situaciones que dieron origen a la misión.

## Las misiones humanitarias pueden ser de tres clases:



**Misión de actuación humanitaria:** Es aquella mediante la cual se realizan acciones encaminadas a la protección de los derechos de una población, mediante la coordinación con autoridades estatales o locales encargadas de la atención integral de personas damnificadas a causa de desastres de carácter natural o antrópicos o víctimas de violaciones de derechos humanos.



**Misión de seguimiento o evaluación:** Es aquella mediante la cual se busca realizar el seguimiento de una problemática vigente de vulneración de derechos humanos, respecto de la cual ya se han realizado acciones previas, o evaluar la situación de una problemática nueva con el fin de determinar las medidas que deben implementarse.



**Misión pedagógica o de difusión:** Es aquella cuyo objeto consiste en la promoción o difusión de uno o varios derechos humanos, de una campaña de la Defensoría del Pueblo, o en la capacitación de funcionarios y/o colaboradores de la entidad, de otras entidades o autoridades públicas, así como de comunidades o poblaciones previamente definidas.

## Cada misión tendrá:



**Un(a) líder(esa)** que será el funcionario de mayor grado o jerarquía; en aquellas misiones en las que participen varios funcionarios de la misma jerarquía, el liderazgo lo tendrá el coordinador de la misión.



**Un(a) coordinador(a)** de la misión que será el funcionario de mayor jerarquía de la dependencia que determinó la necesidad de realizar la misión, para el cumplimiento de su mandato y funciones misionales.



**Un funcionario o funcionaria** encargada de la logística, que deberá estar pendiente de que las necesidades logísticas para llevar a cabo las actividades previstas en la misión, se cumplan a tiempo y en la forma requeridas. Éste será definido por el coordinador de la misión.



**Las misiones deberán observar  
las siguientes etapas:**

- A.** Etapa previa o de planeación.

---

- B.** Etapa de desarrollo.

---

- C.** Etapa posterior o de seguimiento.



Etapa previa o  
de planeación.



## A. Etapa previa o de planeación

- 1.** Determinar el objetivo: Antes del inicio de cada misión, es fundamental establecer de manera concreta cuál es la clase de misión que se requiere llevar a cabo, el objetivo que se espera lograr, la población o comunidad que se verá beneficiada con la actuación defensorial y los resultados esperados. El objetivo debe delimitarse a partir de la problemática que se presente en una determinada población o región, o de las actividades consideradas en el Plan de Acción Estratégica de cada dependencia.

Al considerar la problemática, debe tomarse en cuenta la crisis humanitaria, frente a la cual se pretende realizar una actuación, valorando factores de vulnerabilidad, desprotección social, presencia y gestión institucional<sup>1</sup>, y factores de violencia social y política / economías ilegales, entre otros. Tener en cuenta factores coyunturales que incrementan la violencia o la vulnerabilidad como escenarios de disputa, corredores estratégicos<sup>2</sup>, etc.



**Responsable:**  
Coordinador(a) de la misión.

<sup>1</sup> Si se considera pertinente, se pueden tener en cuenta programas, proyectos, o respuestas previas de autoridades públicas a recomendaciones de la Defensoría respecto a la problemática.

<sup>2</sup> Es importante tener en cuenta las Alertas Tempranas emitidas por el SAT, entre otros insumos de la entidad.



2. Determinar el territorio o región: Al planear la misión, se debe determinar el territorio o lugar donde se va a llevar a cabo la misma, teniendo en cuenta los factores estructurales, coyunturales, las capacidades de gestión o afrontamiento de la problemática, y los posibles escenarios o pronósticos de agravamiento de la situación en el corto plazo, entre otros:



Factores estructurales: análisis de la crisis humanitaria, sumado a factores de vulnerabilidad y desprotección social /institucional, conjugados con factores de violencia social y política /economías ilegales, entre otros.



Factores coyunturales: valorar procesos que condicionan, alimentan, o incrementan la violencia o la desprotección, (escenarios de disputa, corredores estratégicos, etc.) o *Capacidades para la gestión o afrontamiento de la problemática*: Revisar cuáles son las capacidades con que cuentan las comunidades y organizaciones sociales en el territorio, así como las autoridades locales para reaccionar, resistir o responder a la crisis y factores de violencia (por ejemplo, valorar capacidades políticas de gestión y participación).



Tendencias y perspectivas del problema identificado: implica analizar posibles escenarios o pronósticos de agravamiento de la situación en el corto plazo o *Factores relacionados con el acceso geográfico/topografía* del lugar o lugares donde se va a llevar a cabo la misión, vías de acceso, condiciones climáticas, etc.





## Otros factores a tener en cuenta para la focalización de la misión:



Analizar vacíos, omisiones, negligencias continuadas o protuberantes, situaciones históricas de corrupción o cooptación en las autoridades locales, que lleven a considerar que el territorio / municipio es uno de los más afectados por la ausencia o debilidad en la presencia del Estado.



Territorios o municipios que tienen un alto porcentaje de población con necesidades básicas insatisfechas o en situación de victimización y violencia por la presencia de grupos armados.



Territorios que presentan uno o más grupos poblacionales en alta condición de vulnerabilidad, desprotección y riesgo de violaciones (niños, niñas y adolescentes, mujeres, adultos mayores, indígenas, afrodescendientes, etc.)



Territorios que registran una alta actividad de economías ilegales, por ser lugar de cultivo, extracción, producción, procesamiento, ruta o corredor para la exportación de productos de economías ilegales.



Territorios que registran elevada presencia de actores armados y escenarios de disputa, con importantes indicadores y estadísticas de violencia contra la población (incremento de homicidios, amenazas, extorsiones, reclutamiento, homicidio de líderes, etc.)

Lo anterior no aplica en los casos en que, por razones de fuerza mayor, las circunstancias determinen el sitio donde debe desarrollarse la misión.



**Responsable:**  
Coordinador(a) de la misión.



- 3.** Diagnóstico preliminar: De manera posterior a la delimitación del objetivo y del territorio, se debe elaborar un documento de máximo dos hojas, en el que se explique de manera concreta la información que sea necesaria para conocer las principales necesidades o problemas sociales del territorio desde un enfoque de Derechos Humanos y DIH, señalando cifras e indicadores y los actores presentes en el territorio. Este diagnóstico deberá ser compartido con los demás funcionarios que participen en la misión y hará parte del documento posterior de informe de la misión.<sup>3</sup>

Para la elaboración del Diagnóstico se debe tener en cuenta información estadística, documentos elaborados por otros organismos de control o diagnósticos que previamente realizó la Defensoría sobre el territorio, población o problemática; denuncias y quejas recepcionadas por la entidad, diagnósticos elaborados por comunidades o líderes comunitarios, que permitan describir y comprender en forma precisa y sintética las principales necesidades o problemas sociales del territorio desde un enfoque de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, que incorpore indicadores relevantes en materia social y de derechos.

El diagnóstico debe señalar las misiones que se hayan realizado con anterioridad a ésta y que estén relacionadas con el objetivo o con la población a la cual se dirige, incluyendo, en su caso, las acciones o gestiones de cumplimiento de los compromisos adquiridos previamente, por la Defensoría o por otras autoridades, con las víctimas o con la comunidad.




La información recopilada integrará el diagnóstico preliminar, en el que se explique de manera concreta la información más relevante que sea necesaria conocer por parte de las personas que participen en la misión, particularmente por quien lidere la misma.



**Responsable:** Defensor(a) Regional del territorio en el que se llevará a cabo la misión.



4. Agenda de Trabajo: Debe establecerse la agenda de trabajo con las actividades de campo a realizar, las cuales deben guardar coherencia con el objeto previamente delimitado y debe señalar los días que se requieren para llevar a cabo las actividades propuestas, los lugares en los que se lleve a cabo la misión, los horarios, el número de funcionarios o funcionarias de la dependencia que participaran en la misión, y su rol en el desarrollo de la misión.<sup>4</sup>

 En el evento en que la misión dure tres días o más, el o la coordinadora de la misión deberá incluir al final de la misma, una anotación mediante la cual justifique las razones por las cuales no es posible que la agenda misma se lleve a cabo en menos tiempo.

La agenda puede incluir, entre otras, las siguientes actividades:



Visitas a comunidades u observación in situ para valorar y contrastar una situación;



Reunión o reuniones con comunidades para ampliar o corroborar el diagnóstico;<sup>5</sup>



Reunión posterior con autoridades para presentar elementos destacados del diagnóstico y visita y plantear recomendaciones preliminares;<sup>6</sup>



Actividades de promoción y divulgación de derechos humanos; y



Procesos de recolección de quejas y/o de información para informes, investigaciones y gestión de la magistratura moral.



**Responsable:** Coordinador(a) de la misión. Sin embargo, cuando sea necesario llevar a cabo reuniones con autoridades o actores locales, la Defensoría Regional será la encargada de planear, convocar y confirmar esas reuniones e informarlo al coordinador de la misión.

4 Ibid.

5 Es posible desarrollar metodologías como cartografías sociales, grupos focales, entre otros. Para lograr un diálogo más transparente y franco con la comunidad que facilite un diagnóstico preciso de la situación, se sugiere no mezclar en un mismo espacio actores sociales y actores institucionales.

6 En algunos casos es posible lograr que la autoridad territorial se comprometa con acciones urgentes como atención humanitaria de emergencia, disuasión de factores de violencia, entre otros.



- 5.** Solicitud de aprobación de las comisiones: Atendiendo a lo señalado en la Resolución No. 553 de abril de 2019, en el aparte referido a los procedimientos previos a la salida, al solicitar el trámite de una comisión, se debe cumplir los tiempos y procedimientos estipulados mediante resolución vigente. A excepción de los casos urgentes y extraordinarios, que requieren de una intervención y aprobación inmediata. La solicitud debe estar acompañada de la agenda de trabajo.



**Responsable:** Cada funcionario o funcionaria que participe en la misión.

- 6.** Articulación con la Defensoría Regional y demás dependencias: Antes del inicio de la misión, el o la Coordinadora de la misión deberá articularse con la respectiva Defensoría Regional y las demás dependencias que participen en la misión, para definir las actividades a cargo de cada dependencia y/o funcionario.
- 7.** Apoyo logístico: Para garantizar el buen desarrollo de la misión, es indispensable prever qué cuestiones logísticas son necesarias para llevar a cabo las actividades contempladas en la agenda de trabajo, y quien estará a cargo de dichos requerimientos. En los eventos en los que el apoyo se concrete mediante un operador logístico, debe establecerse un funcionario de la Defensoría que funja como enlace con el operador logístico en terreno, para solventar cualquier dificultad o contratiempo que se pueda presentar.



**Responsable:** Funcionario o funcionaria encargada de la logística.

- 8.** Intervenciones del Defensor y el Vicedefensor del Pueblo:



En aquellas misiones que sean propuestas y organizadas por una dependencia, diferente a los despachos del señor Defensor y del señor Vicedefensor, pero que tengan prevista la participación de uno de ellos o de ambos, el o la Coordinadora de la misión deberá informar con la debida antelación a sus respectivos despachos sobre los espacios en uno o ambos van a participar y preparar las palabras o documentos de intervención que estos deban exponer en el cumplimiento de la agenda.



  
Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA



Etapa de  
desarrollo.



## B. Etapa de desarrollo de la misión humanitaria

En esta etapa debe cumplirse con lo previsto en la agenda de trabajo. En el desarrollo de la misión debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- ✔ Asegurar que las necesidades logísticas y requeridas antes del inicio de la misión, estén disponibles;
- ✔ Diligenciar el formato de registro de asistencia de los participantes en las actividades planeadas, incluyendo a los funcionarios de otras entidades e integrantes de una comunidad o población en particular. Este registro debe anexarse al informe de misión;<sup>7</sup>
- ✔ Diligenciar el Acta de Memoria de reunión la cual debe incluir en todos los casos: (i) el nombre completo, cargo y dependencia de las personas asistentes; (ii) el objetivo de la reunión; (iii) los aspectos más importantes de la misma (relatoría); y (iv) los compromisos adquiridos por la Defensoría del Pueblo y las personas o dependencias responsables de su cumplimiento;<sup>8</sup>
- ✔ Realizar un registro fotográfico que dé cuenta de las actividades realizadas y de la evidencia de la problemática y realidad de la población o territorio a visitar. Este registro también hace parte del informe de misión.



**Responsables:** El o la Coordinadora de misión, será responsable del desarrollo de las actividades previstas en la agenda de trabajo.

El Defensor o la Defensora Regional o quienes designe serán responsables de diligenciar el formato de registro de asistencia, el Acta de Memoria de reunión, y de llevar a cabo el registro fotográfico, y suministrar los formatos de PQRS, cuando se requieran.

<sup>7</sup> El registro de asistencia debe diligenciarse en el formato SQ-F03 disponible en el mapa de procesos.

<sup>8</sup> Las memorias de reunión deben diligenciarse en el formato SQ-F14 disponible en el mapa de procesos.




Etapa posterior o  
de seguimiento.



## C. Etapa posterior o de seguimiento

Esta etapa corresponde la elaboración del informe de la misión y al seguimiento del cumplimiento de los compromisos o acuerdos que hayan surgido con ocasión a la misión o con posterioridad a esta. Esta etapa incluye: (i) la elaboración del informe de seguimiento; (ii) el expediente electrónico; y (iii) el diligenciar y actualizar permanentemente la matriz de seguimiento.

### A. Informe de misión:

 El informe de la misión debe realizarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su finalización y debe contener la siguiente información:

#### 1. Antecedentes de la misión humanitaria:

- 1.1 Datos de identificación de la misión: (nombre de la misión, fechas de inicio y culminación de la misión, ruta seguida en orden de la misión, departamentos, municipios, corregimientos y/o veredas visitadas en la misión, y total de funcionarios o funcionarias y/o colaboradores de la entidad que participan en la Misión Humanitaria, señalando el nombre y la dependencia a la que se encuentran adscritos).
- 1.2 Objetivo de la misión;
- 1.3 Diagnóstico Preliminar;

#### 2. Desarrollo de la misión humanitaria:

- 2.1 Agenda de trabajo: (Incluir la agenda de trabajo prevista y describir los escenarios de trabajo realizados durante la misión (reuniones con comunidad, líderes sociales, autoridades civiles o religiosas, autoridades públicas y representantes de instituciones internacionales, entre otras).

Respecto de cada actividad planeada en la agenda, se debe especificar el número de participantes, los actores presentes (estatales, sociales o internacionales, entre otros) los temas tratados y las conclusiones. Frente a las actividades que se realicen con comunidades se deben especificar la zona a la que pertenecen las comunidades, y si pertenecen a un grupo poblacional particular.



Cuando se trate de reuniones, además de lo anterior, se deben señalar los compromisos adquiridos por la Defensoría y por los demás participantes en este espacio.

En relación con el desarrollo de las actividades realizadas, se debe anexar la lista de asistencia, la memoria de reunión o la relatoría efectuada, y el registro fotográfico especificando el día y, en lo posible, las personas que aparecen en la foto. Cuando el objetivo de la misión esté relacionada con el análisis, diagnóstico o acompañamiento a una comunidad que ha sido víctima de la vulneración de derechos humanos generada por temas ambientales, situaciones de conflicto o violencia, o prestación de servicios públicos, o cualquier situación física vinculada con dichas vulneraciones, deberá realizarse el registro fotográfico de esas situaciones y anexarlas al informe, especificando el lugar donde fueron tomadas, la fecha y lo que pretende evidenciarse con la foto.

3. Acciones de seguimiento a los compromisos adquiridos: en el informe se deben proponer las acciones que se pretenden realizar para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos por la Defensoría o para realizar el seguimiento al cumplimiento de compromisos adquiridos por otras autoridades. Estas actividades pueden consistir, entre otras, en:



Oficiar a las entidades requiriendo información y solicitando la realización de acciones en pro de la superación de la situación (es) vulneratoria(s) de derechos.



Memorandos internos para coordinar acciones con otras dependencias de la Defensoría.



Propuestas de difusión de la problemática como, por ejemplo, comunicados de prensa.



Resoluciones Defensoriales o informes temáticos.



**Responsable:**  
Coordinador(a) de la misión.





**B. Expediente electrónico:** De cada misión humanitaria se creará un expediente físico o digital con los documentos que surjan de esta. La custodia de dicho expediente estará a cargo de la dependencia que coordinó la misión, aunque las demás áreas concernidas en el seguimiento a los compromisos deberán tener los documentos soporte necesarios.



**Responsable:**  
Coordinador(a) de la misión.

**C. Matriz de seguimiento:** Adicional al informe de misión, la dependencia encargada de la coordinación de una misión, deberá diligenciar la matriz de seguimiento de los compromisos establecidos en las misiones que coordinó, en la cual se establezca la dependencia, entidad o funcionario responsable del cumplimiento de cada compromiso, el tiempo establecido para ello, así como las gestiones adelantadas para llevar a cabo cada compromiso. Para el adecuado diligenciamiento de la matriz, es indispensables que las dependencias encargadas del cumplimiento y/o seguimiento de los compromisos adquiridos, le reporten las gestiones o actividades que han llevado a cabo para ello, de manera completa y oportuna.



Las dependencias encargadas del seguimiento de un compromiso específico, deberán informar periódicamente al coordinador de la misión, sobre las acciones realizadas para cumplir con el compromiso y las acciones que sugieren desarrollar. En el evento en que no sea posible cumplir con uno o varios compromisos en el tiempo previsto para ello, deberá informarse a la Vicedefensoría a la mayor brevedad posible con el fin de determinar las actuaciones a seguir.



**Responsables:** Coordinador(a) de la misión y dependencias a cargo del cumplimiento y/o seguimiento del cumplimiento de los compromisos.



## Cada dependencia debe diligenciar la matriz que se adjunta a estos lineamientos:

fecha de la misión	Departamento	Municipio	Población beneficiaria	Reuniones o acciones relevantes realizadas (en el caso de las reuniones especifique que autoridades o funcionarios participaron en la reunión). Mencionar de manera concreta la actividad o reunión.	Compromisos (explicar de manera muy concreta de que se trata y el plazo establecido para su cumplimiento)	Dependencia(s) de la Defensoría responsable (s) del cumplimiento del compromiso y de su seguimiento y/o autoridades públicas responsables de su cumplimiento	Actividades realizadas para cumplir con el compromiso o realizar su seguimiento (mencionar de manera concreta: (i) los oficios o gestiones realizadas con las autoridades relacionados con el cumplimiento de los compromisos, y (ii) las acciones realizadas al interior de la Defensoría [comunicados de prensa, informes temáticos, resoluciones informes, etc] En cada actividad, mencionar la fecha en que se llevó a cabo.	Resultado de las gestiones realizadas para el cumplimiento de los compromisos	Observaciones
<b>Ejemplo:</b> 01/0/2021	<b>Ejemplo:</b> Antioquia	<b>Ejemplo:</b> Dabeiba	<b>Ejemplo:</b> comunidad con NNA en riesgo de reclutamiento o forzado	<b>Ejemplo:</b> 1. Presentación estrategia Defensorial; 2. Recepción de quejas (denuncias) de riesgo de reclutamiento. (Autoridades asistentes y otros actores)	<b>Ejemplo:</b> 1. La defensoría se comprometió a xxx, indicar el plazo para su cumplimiento)	<b>Ejemplo:</b> Responsable de cumplir el compromiso: Regional Uraba y Delegada para la Infancia	<b>Ejemplo:</b> El 03/03/2021 se ofició a xxxx para xxx. Posteriormente, el 02/04/2021 se llevó a cabo una reunión para xxx.		<b>Ejemplo:</b> Para el cumplimiento del compromiso se presentaron xx dificultades.



# Defensoría del Pueblo

C O L O M B I A