


|   |  |                     |            |
|---|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO DE MEJORA CONTINUA   | Fecha de Revisión   | Marzo 2016 |
|   | SUB PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO   | Fecha de Aprobación |            |
|   | INFORME DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS | Versión             | 1          |
|   |  | Página              | 1 de 20    |



## **INFORME DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**VIGENCIA 2015**

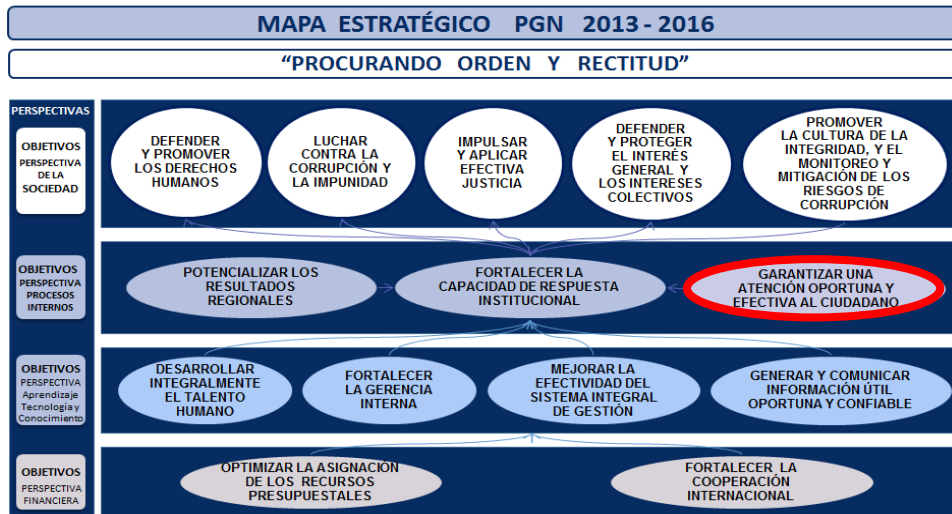
| FECHA                             | VERSIÓN   | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                           |
|-----------------------------------|---|--|
| 20165                             | 1   |  |
|                                   |   |  |
|                                   |   |  |
| <b>Elaboró:</b> LEONARDO RIAÑO    | <b>Revisó:</b><br>MANUEL AUGUSTO CONTRERAS VARGAS | <b>Aprobó:</b> NÉSTOR ENRIQUE VALDIVIESO ACEVEDO |
| <b>Cargo:</b> Prof. Universitario | <b>Cargo:</b><br>Asesor Oficina de Planeación     | <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Planeación         |
| <b>Fecha:</b> Marzo 2016          | <b>Fecha:</b> Marzo 2016                          | <b>Fecha:</b> Marzo 2016                         |

## TABLA DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1. TRÁMITES – CERTIFICADO DE ANTECEDENTES.....</b>   | <b>6</b>  |
| 1.1 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web.....                           | 7         |
| 1.2 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web.....                           | 7         |
| 1.3 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web.....                           | 7         |
| <b>2. PROCESO DISCIPLINARIO.....</b>  | <b>8</b>  |
| 2.1 Atención de quejas y denuncias ciudadanas.....  | 8         |
| <b>3. PROCESO PREVENTIVO.....</b>   | <b>9</b>  |
| 3.1 Atención de solicitudes de orientación.....   | 9         |
| 3.2 Atención de solicitudes asuntos abreviados.....   | 10        |
| 3.3. Atención de solicitudes de asuntos ordinarios.....   | 11        |
| 3.4 Atención de casos preventivos.....  | 12        |
| <b>4. PROCESO DE INTERVENCIÓN JUDICIAL Y ADMINISTRATIVA.....</b>                                      | <b>13</b> |
| 4.1 Atención de solicitudes de conciliación.....  | 14        |
| 4.2 Atención de solicitudes de Insistencia de Tutela presentadas ante<br>la Corte Constitucional..... | 17        |
| 4.3 Atención de Solicitudes de Supervigilancia al Derecho de Petición.....                            | 19        |
| <b>5. DERECHOS DE PETICIÓN.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>  | <b>20</b> |

## PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional “Procurando Orden y rectitud 2013 – 2016” contempla en su Objetivo Estratégico “*GARANTIZAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA Y EFECTIVA AL CIUDADANO*” todos los lineamientos para su cabal cumplimiento, tal y como se observa a continuación:



Como criterios de logro se señalaron: Mejorar la calidad y oportunidad en la atención al usuario. Fortalecimiento del Sistema de Información de Registro de Inhabilidades y sanciones - SIRI. Implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico.

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que se cumplen en la Procuraduría General de la Nación para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

## **TRÁMITES – CERTIFICADO DE ANTECEDENTES**

*“Este documento público, ordenado por la Ley 190 de 1995, la Ley 734 de 2002, en concordancia con la Ley 1238 de 2008, que se exige como requisito para posesionarse en un cargo público y contratar con el Estado, y que se ha extendido al sector privado como medio para verificar los antecedentes de aspirantes que buscan vincularse laboralmente en dicho sector, además de las sanciones anteriormente descritas, contiene las decretadas por los consejos, gremios y escuelas de profesiones, distintas del derecho, respecto de sus miembros”.*

## **PROCESO DISCIPLINARIO**

### **Evaluación de la queja:**

*“**Objetivo:** Efectuar la valoración inicial de los hechos supuestamente irregulares y los responsables señalados en el documento de queja, con el fin de verificar la competencia y la procedencia de la acción de acuerdo con la fecha de su ocurrencia, comprobar la existencia de antecedentes sobre los mismos mediante la consulta en el sistema de información Misional -SIM, determinar si amerita credibilidad y decidir si se remite al control interno disciplinario de la Entidad o se ejerce el poder preferente, a partir de los criterios institucionales establecidos.*

*En el último caso se debe proceder a identificar el marco jurídico que rige la situación denunciada a fin de precisar si la conducta está prevista como falta disciplinaria y en caso afirmativo determinar la actuación disciplinaria que debe ordenarse e identificar con claridad y precisión las pruebas que deben recopilarse*

***Alcance:** El procedimiento se aplica a todas las quejas, incluidos los anónimos en los eventos que señala la ley, que se reciban en una dependencia para su trámite, a las copias compulsadas de otro expediente o a las diligencias remitidas por competencia por otra dependencia del Ministerio Público o por otro medio que amerite credibilidad, sin ninguna actuación procesal”.*

## PROCESO PREVENTIVO

Mediante resolución No. 055 del 6 de febrero de 2015 "(...) se crean los diferentes tipos de actuación en el marco de los escenarios señalados en el modelo de gestión de la función preventiva de la Procuraduría General de la Nación":

*“Escenario de Orientación:*

- **Tipo de Actuación-Atención al público:** *Busca resolver las inquietudes del público o usuarios que acuden a la PGN, personalmente o por medio de otros canales de atención dispuestos por la entidad, en busca de orientación relacionada con el ejercicio y goce efectivo de los derechos y las funciones de entidades públicas o particulares que ejercen funciones públicas, responsables de garantizarlos.*

*Escenario Mitigación y/o Restitución:*

**Tipo de Actuación-Asunto Abreviado:** *Busca actuar preventivamente ante la ocurrencia de hechos que ya implicaron la vulneración o desconocimiento de un derecho, a fin de evitar que se propaguen o profundicen los efectos adversos para los afectados, impedir la reiteración de su ocurrencia, mitigar los efectos del mismo y/o restituir el derecho violado, mediante la ejecución de actividades preventivas primarias en donde se obtienen resultados inmediatos o en el corto plazo.*

**Tipo de Actuación-Asunto Ordinario:** *Busca actuar preventivamente ante la ocurrencia de hechos que ya implicaron la vulneración o desconocimiento de un derecho, a fin de evitar que se propaguen o profundicen los efectos adversos para los afectados, impedir la reiteración de su ocurrencia, mitigar los efectos del mismo y/o restituir el derecho violado, mediante la ejecución de actividades preventivas de mayor complejidad en donde se obtienen resultados en el corto y mediano plazo.*

*Escenario de Anticipación:*

- **Tipo de Actuación-Caso Preventivo:** *Busca actuar preventivamente para anticiparse a la ocurrencia de hechos que puedan vulnerar los derechos de las personas o amenacen el adecuado ejercicio de la función pública con la finalidad de verificar el cumplimiento legal y los principios que rigen la función administrativa a través del desarrollo de las actividades preventivas. Esta actuación se centra en un aspecto particular de la gestión pública”*

## **PROCESO DE INTERVENCIÓN**

- **Solicitudes de conciliación en asuntos de lo contencioso administrativo:**

*La Procuraduría General de la Nación de conformidad con la Ley 446 de 1998, el Decreto Reglamentario 2511 de 1998 y la Ley 640 de 2001, que regulan el trámite de las solicitudes de conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo, adelanta para tal efecto, el Programa “CONCILIAR ANTES QUE DEMANDAR”.*

*La Ley 1285 del 22 de enero de 2009, por medio de la cual se reformó la Ley 270 de 1996 (Estatutaria de la Administración de Justicia), estableció, en su artículo 13, que cuando los asuntos que se deban ventilar ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo sean conciliables, siempre constituirá requisito de procedibilidad de las acciones a) de nulidad y restablecimiento del derecho, b) de reparación directa y c) de controversias contractuales, el adelantamiento previo del trámite de la conciliación extrajudicial.*

*Dicha instancia extrajudicial, de conformidad con lo regulado por el artículo 23 de la Ley 640 de 2001, es de competencia exclusiva de los agentes del Ministerio Público asignados ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, representados por los Procuradores Delegados ante el Consejo de Estado y por los Procuradores Judiciales para Asuntos Administrativos distribuidos en todo el territorio nacional.*

- **Solicitudes de conciliación en asuntos civiles:**

*En una clara acción de acceso a la justicia, inclusión social y participación ciudadana, la Procuraduría General de la Nación y su Centro de Conciliación Civil de Bogotá, con el apoyo de las Procuradurías Regionales y Provinciales y los Centros de Conciliación de Antioquia, Atlántico, Santander y Valle del Cauca, lleva de manera totalmente gratuita el servicio de conciliación extrajudicial en Derecho en materia Civil y Comercial hasta las localidades, comunas y barrios para acercar la justicia a todos los ciudadanos, especialmente a quienes se encuentran en condición de vulnerabilidad.*

## 1. TRÁMITES – CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

En cumplimiento de la Ley 734 de 2002, corresponde a la Procuraduría el registro en el sistema de información SIRI de los datos básicos de las sanciones penales y disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el Estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas, en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. Este procedimiento se efectúa de manera previa a la expedición del certificado de antecedentes, tanto en los puntos de atención directa en el país como a través de la descarga por medio de la página web institucional.

Durante el 2015 se expidieron los siguientes certificados y constancias:

### 1.1 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web

| EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES EXPEDIDOS PGN     |            |
|--|------------|
| No. de certificados de antecedentes expedidos página web PGN | 10.986.417 |

### 1.2 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web...

| EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES EXPEDIDOS PGN    |        |
|---|--------|
| No. de certificados de antecedentes expedidos en ventanilla | 57,387 |

### 1.3 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web...

| EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES EXPEDIDOS PGN                 |        |
|--|--------|
| No. de certificados de antecedentes expedidos en materia de DD.HH. y DIH | 23.094 |

## 2. PROCESO DISCIPLINARIO

### 2.1 Atención de quejas y denuncias ciudadanas

| QUEJAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA     |                                       | TOTAL          |               |
|---|---------------------------------------|----------------|---------------|
|   |                                       | No.            | %             |
| QUEJAS Y DENUNCIAS AL INICIO DE 2015    |                                       | 20.185         | 18,2%         |
| QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL 2015 |                                       | 90.712         | 81,8%         |
| <b>TOTAL QUEJAS A TRAMITAR 2015</b>     |                                       | <b>110.897</b> | <b>100,0%</b> |
| QUEJAS Y DENUNCIAS ATENDIDAS EN 2015    | Con Apertura de Indagación Preliminar | 16.991         | 18,3%         |
|   | Con Procedimiento Ordinario           | 867            | 0,9%          |
|   | Con Procedimiento Especial (Verbal)   | 65             | 0,1%          |
|   | Con Traslado por Competencia Externa  | 42.264         | 45,6%         |
|   | Con Traslado por Competencia Interna  | 16.231         | 17,5%         |
|   | Con Auto Inhibitorio                  | 12.148         | 13,1%         |
|   | Archivadas                            | 4.213          | 4,5%          |
| <b>QUEJAS ATENDIDAS EN 2015</b>         |                                       | <b>92.779</b>  | <b>83,7%</b>  |
| QUEJAS Y DENUNCIAS AL FINAL DE 2015     |                                       | 18.118         | 16,3%         |

| GESTIÓN DISCIPLINARIA 2015                        | NIVEL CENTRAL | REGIONALES | PROVINCIALES | DISTRITALES | TOTAL  |
|---|---------------|------------|--------------|-------------|--------|
|   |               |            |              |             |        |
| <b>EVALUACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>           |               |            |              |             |        |
| <i>Quejas al inicio del año 2015</i>              | 1.878         | 6.938      | 6.542        | 1.909       | 17.267 |
| <i>Quejas al final del año 2015</i>               | 1.791         | 6.874      | 6.376        | 3.077       | 18.118 |
| <i>Quejas recibidas en el periodo</i>             | 8.714         | 25.504     | 38.229       | 18.265      | 90.712 |
| <i>Remisiones de quejas dependencias internas</i> | 2.367         | 5.013      | 3.797        | 399         | 11.576 |
| <i>Remisiones de quejas externas</i>              | 714           | 10.693     | 16.955       | 13.902      | 42.264 |
| <i>Autos inhibitorios proferidos</i>              | 2.664         | 2.706      | 5.403        | 1.375       | 12.148 |
| <i>Quejas archivadas</i>                          | 281           | 2.099      | 1.447        | 386         | 4.213  |



### 3. PROCESO PREVENTIVO

#### 3.1 Atención de solicitudes de orientación

| PROCESO PREVENTIVO<br>ORIENTACIONES                                    | DELEGADAS     | REGIONALES    | OVINCIASLES   | DISTRITALES | TOTAL         |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------|---------------|
| <b>ORIENTACIONES</b>   |               |               |               |             |               |
| En contratación  | 1.419         | 697           | 380           | 0           | 2.496         |
| En empleo público  | 97            | 199           | 294           | 0           | 590           |
| En derecho al consumidor   | 166           | 141           | 81            | 0           | 388           |
| En servicios públicos  | 146           | 284           | 352           | 0           | 782           |
| En participación ciudadana y control social a la gestión pública       | 80            | 143           | 109           | 0           | 332           |
| En decisiones judiciales y administrativas                             | 3.101         | 1.137         | 1.832         | 0           | 6.070         |
| En garantía y restablecimiento de derechos (niños, niñas y Adolesc.)   | 3.212         | 113           | 302           | 0           | 3.627         |
| Restablecimiento de derechos (alimentos, cust. maltrato inf. etc)      | 1.737         | 57            | 223           | 0           | 2.017         |
| En discapacidad (interdicción)   | 2.691         | 86            | 49            | 0           | 2.826         |
| Violencia sexual contra los niños, las niñas y adolescentes            | 191           | 23            | 52            | 0           | 266           |
| En violencia contra la mujer   | 139           | 43            | 119           | 0           | 301           |
| En declaratoria y disolución de unión marital de hecho, y soc. cony.   | 329           | 14            | 43            | 0           | 386           |
| Salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo     | 27            | 1             | 0             | 0           | 28            |
| En trata de personas   | 17            | 2             | 9             | 0           | 28            |
| En adolescentes en conflicto con la Ley penal                          | 502           | 63            | 66            | 0           | 631           |
| En políticas públicas de infancia, adolescencia, familia y juventud    | 1.139         | 64            | 70            | 0           | 1.273         |
| En programas de atención del ICBF y Unidades de Servicio               | 129           | 72            | 102           | 0           | 303           |
| En vigilancia de procesos judiciales                                   | 0             | 260           | 352           | 0           | 612           |
| En vigilancia de procesos de autoridad administrativa                  | 0             | 197           | 444           | 0           | 641           |
| En Bienes públicos   | 0             | 39            | 94            | 0           | 133           |
| En patrimonio cultural de la Nación                                    | 0             | 5             | 12            | 0           | 17            |
| En pensiones   | 0             | 361           | 262           | 21          | 644           |
| En salud (régimen contributivo)  | 152           | 395           | 360           | 0           | 907           |
| En riesgos profesionales   | 0             | 53            | 16            | 0           | 69            |
| En laboral individual  | 0             | 285           | 438           | 0           | 723           |
| En laboral colectivo   | 0             | 18            | 69            | 0           | 87            |
| En asuntos agrarios  | 1.327         | 60            | 47            | 0           | 1.434         |
| Temas de aire  | 425           | 3             | 14            | 0           | 442           |
| Temas de agua  | 528           | 37            | 47            | 0           | 612           |
| Temas de suelo   | 528           | 31            | 51            | 0           | 610           |
| Temas de flora y fauna   | 338           | 9             | 12            | 0           | 359           |
| En protección y prevención en materia de DDHH (amenazas)               | 284           | 152           | 205           | 0           | 641           |
| Libertades y garantías fundamentales (inf. riesgos, desap. forzada)    | 0             | 60            | 83            | 0           | 143           |
| Política criminal y carcelaria (traslado, salud, hacinamiento, maltr.) | 125           | 543           | 523           | 0           | 1.191         |
| Temas con organismos de seguridad del Estado                           | 14            | 88            | 91            | 0           | 193           |
| En asuntos étnicos y población LGBTI                                   | 53            | 31            | 15            | 0           | 99            |
| Instancias internacionales (Sist. inter.DDHH, Sist.Univ.Prot. DDHH.    | 66            | 3             | 13            | 0           | 82            |
| Derechos humanos y derecho internacional humanitario                   | 1             | 28            | 170           | 0           | 199           |
| Temas de salud (régimen subsidiado)                                    | 286           | 432           | 482           | 0           | 1.200         |
| Temas de educación   | 23            | 200           | 125           | 0           | 348           |
| Temas de agua potable  | 12            | 13            | 36            | 0           | 61            |
| Temas de saneamiento básico  | 3             | 15            | 30            | 0           | 48            |
| Temas de cultura y deporte   | 54            | 8             | 23            | 0           | 85            |
| Temas de resguardos indígenas  | 5             | 70            | 43            | 0           | 118           |
| Temas de restitución de tierras  | 95            | 147           | 59            | 0           | 301           |
| Restitución de tierras con enfoque diferencial (niños (as), muj. MCF)  | 3             | 6             | 8             | 0           | 17            |
| Restitución de tierras (indígenas, afrodec., raizal, pale. y pob. ROM  | 4             | 19            | 18            | 0           | 41            |
| Atención de víctimas   | 0             | 1.903         | 1.356         | 0           | 3.259         |
| Abuso de autoridad   | 0             | 715           | 1.525         | 0           | 2.240         |
| Asistencia a las víctimas del conflicto armado                         | 709           | 2.119         | 372           | 0           | 3.200         |
| Reparación integral alas víctimas del conflicto armado                 | 224           | 608           | 248           | 126         | 1.206         |
| Atención a víctimas del conflicto armado                               | 461           | 1.685         | 1.131         | 487         | 3.764         |
| Participación de las víctimas del conflicto armado.                    | 6             | 102           | 96            | 0           | 204           |
| En temas electorales.  | 212           | 708           | 546           | 0           | 1.466         |
| Temas de Minería   | 70            | 0             | 0             | 0           | 70            |
| Temas de Hidrocarburos   | 25            | 0             | 0             | 0           | 25            |
| Temas de Regalías  | 50            | 0             | 0             | 0           | 50            |
| Temas de Decisiones administrativas                                    | 0             | 0             | 0             | 0           | 0             |
| Temas de Ecosistemas terrestres  | 166           | 0             | 0             | 0           | 166           |
| Temas de Ecosistemas marítimos   | 160           | 0             | 0             | 0           | 160           |
| Temas de Gobernanza ambiental  | 584           | 0             | 0             | 0           | 584           |
| Temas de Saneamiento básico  | 349           | 0             | 0             | 0           | 349           |
| Temas de Atención connacionales víctimas                               | 223           | 0             | 0             | 0           | 223           |
| Seguimiento a proyectos cooperación internacional                      | 2             | 0             | 0             | 0           | 2             |
| <b>TOTAL ORIENTACIONES RECIBIDAS</b>                                   | <b>22.689</b> | <b>14.547</b> | <b>13.499</b> | <b>634</b>  | <b>51.369</b> |

### 3.2 Atención de solicitudes de asuntos abreviados

| PROCESO PREVENTIVO<br>ASUNTOS ABREVIADOS                               | DELEGADAS     | REGIONALES    | OVINCIALES    | DISTRITALES  | TOTAL         |
|--|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| <b>ASUNTOS ABREVIADOS RECIBIDOS</b>                                    |               |               |               |              |               |
| En contratación  | 1.310         | 996           | 803           | 0            | 3.109         |
| En empleo público  | 1.173         | 227           | 186           | 1            | 1.587         |
| En derecho al consumidor   | 726           | 108           | 69            | 0            | 903           |
| En servicios públicos  | 630           | 311           | 219           | 0            | 1.160         |
| En participación ciudadana y control social a la gestión pública       | 147           | 158           | 191           | 0            | 496           |
| En decisiones judiciales y administrativas                             | 1.619         | 6.167         | 2.667         | 1            | 10.454        |
| En garantía y restablecimiento de derechos (niños, niñas y Adolesc.)   | 1.320         | 160           | 82            | 0            | 1.562         |
| Restablecimiento de derechos (alimentos, cust. maltrato inf. etc)      | 535           | 66            | 82            | 0            | 683           |
| En discapacidad (interdicción)   | 121           | 23            | 15            | 0            | 159           |
| Violencia sexual contra los niños, las niñas y adolescentes            | 173           | 23            | 19            | 0            | 215           |
| En violencia contra la mujer   | 74            | 33            | 24            | 0            | 131           |
| En declaratoria y disolución de unión marital de hecho, y soc. cony.   | 33            | 4             | 2             | 0            | 39            |
| Salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo     | 32            | 0             | 6             | 0            | 38            |
| En trata de personas   | 14            | 1             | 4             | 0            | 19            |
| En adolescentes en conflicto con la Ley penal                          | 367           | 9             | 8             | 0            | 384           |
| En políticas públicas de infancia, adolescencia, familia y juventud    | 191           | 21            | 29            | 0            | 241           |
| En programas de atención del ICBF y Unidades de Servicio               | 77            | 55            | 49            | 0            | 181           |
| En vigilancia de procesos judiciales                                   | 1.536         | 423           | 269           | 1            | 2.229         |
| En vigilancia de procesos de autoridad administrativa                  | 11            | 465           | 589           | 1            | 1.066         |
| En Bienes públicos   | 55            | 56            | 166           | 0            | 277           |
| En patrimonio cultural de la Nación                                    | 52            | 4             | 10            | 0            | 66            |
| En pensiones   | 4.685         | 523           | 78            | 0            | 5.286         |
| En salud (régimen contributivo)  | 618           | 821           | 214           | 0            | 1.653         |
| En riesgos profesionales   | 392           | 99            | 11            | 0            | 502           |
| En laboral individual  | 583           | 412           | 154           | 0            | 1.149         |
| En laboral colectivo   | 138           | 75            | 48            | 0            | 261           |
| En asuntos agrarios  | 538           | 60            | 38            | 0            | 636           |
| Temas de aire  | 269           | 7             | 11            | 0            | 287           |
| Temas de agua  | 427           | 42            | 63            | 0            | 532           |
| Temas de suelo   | 624           | 63            | 70            | 0            | 757           |
| Temas de flora y fauna   | 404           | 18            | 12            | 0            | 434           |
| En protección y prevención en materia de DDHH (amenazas)               | 633           | 665           | 81            | 0            | 1.379         |
| Libertades y garantías fundamentales (inf. riesgos, desap. forzada)    | 147           | 81            | 34            | 0            | 262           |
| Política criminal y carcelaria (traslado, salud, hacinamiento, maltr.) | 698           | 2.193         | 276           | 0            | 3.167         |
| Temas con organismos de seguridad del Estado                           | 136           | 95            | 68            | 0            | 299           |
| En asuntos étnicos y población LGBTI                                   | 385           | 104           | 7             | 0            | 496           |
| Instancias internacionales (Sist. inter.DDHH, Sist.Univ.Prot. DDHH.    | 106           | 50            | 1             | 0            | 157           |
| Derechos humanos y derecho internacional humanitario                   | 168           | 91            | 29            | 0            | 288           |
| Temas de salud (régimen subsidiado)                                    | 890           | 776           | 398           | 1            | 2.065         |
| Temas de educación   | 32            | 378           | 207           | 0            | 617           |
| Temas de agua potable  | 32            | 15            | 43            | 0            | 90            |
| Temas de saneamiento básico  | 17            | 43            | 47            | 0            | 107           |
| Temas de cultura y deporte   | 8             | 10            | 13            | 0            | 31            |
| Temas de resguardos indígenas  | 10            | 55            | 23            | 0            | 88            |
| Temas de restitución de tierras  | 256           | 162           | 26            | 0            | 444           |
| Restitución de tierras con enfoque diferencial (niños (as), muj. MCF)  | 1             | 3             | 6             | 1            | 11            |
| Restitución de tierras (Indígenas, afrodec., raizal, pale. y pob. ROM) | 16            | 26            | 3             | 1            | 46            |
| Atención de víctimas   | 0             | 2.578         | 1.176         | 2            | 3.756         |
| Abuso de autoridad   | 0             | 850           | 892           | 0            | 1.742         |
| Asistencia a las víctimas del conflicto armado                         | 977           | 1.305         | 128           | 0            | 2.410         |
| Reparación integral alas víctimas del conflicto armado                 | 1.717         | 695           | 152           | 1.962        | 4.526         |
| Atención a víctimas del conflicto armado                               | 593           | 851           | 250           | 2.028        | 3.722         |
| Participación de las víctimas del conflicto armado.                    | 28            | 23            | 29            | 0            | 80            |
| En temas electorales.  | 72            | 540           | 396           | 0            | 1.008         |
| Temas de Minería   | 85            | 0             | 0             | 0            | 85            |
| Temas de Hidrocarburos   | 29            | 0             | 0             | 0            | 29            |
| Temas de Regalías  | 119           | 0             | 0             | 0            | 119           |
| Temas de Decisiones administrativas                                    | 0             | 0             | 0             | 0            | 0             |
| Temas de Ecosistemas terrestres  | 118           | 0             | 0             | 0            | 118           |
| Temas de Ecosistemas marítimos   | 73            | 0             | 0             | 0            | 73            |
| Temas de Gobernanza ambiental  | 238           | 0             | 0             | 0            | 238           |
| Temas de Saneamiento básico  | 250           | 0             | 0             | 0            | 250           |
| Temas de Atención connacionales víctimas                               | 147           | 0             | 0             | 0            | 147           |
| Seguimiento a proyectos cooperación internacional                      | 9             | 0             | 0             | 0            | 9             |
| <b>TOTAL ASUNTOS ABREVIADOS RECIBIDOS</b>                              | <b>26.864</b> | <b>23.019</b> | <b>10.473</b> | <b>3.999</b> | <b>64.355</b> |

### 3.3. Atención de solicitudes de asuntos ordinarios

| PROCESO PREVENTIVO<br>ASUNTOS ORDINARIOS                               | DELEGADAS    | REGIONALES   | OVINCIALES   | DISTRITALES  | TOTAL        |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>ASUNTOS ORDINARIOS RECIBIDOS</b>                                    |              |              |              |              |              |
| En contratación  | 29           | 291          | 325          | 1            | 646          |
| En empleo público  | 0            | 76           | 47           | 1            | 124          |
| En derecho al consumidor   | 2            | 34           | 10           | 0            | 46           |
| En servicios públicos  | 6            | 90           | 89           | 0            | 185          |
| En participación ciudadana y control social a la gestión pública       | 1            | 84           | 45           | 0            | 130          |
| En decisiones judiciales y administrativas                             | 244          | 434          | 558          | 0            | 1.236        |
| En garantía y restablecimiento de derechos (niños, niñas y Adolec.)    | 235          | 46           | 10           | 0            | 291          |
| Restablecimiento de derechos (alimentos, cust. maltrato inf. etc)      | 176          | 4            | 12           | 0            | 192          |
| En discapacidad (interdicción)   | 59           | 7            | 4            | 0            | 70           |
| Violencia sexual contra los niños, las niñas y adolescentes            | 21           | 3            | 1            | 0            | 25           |
| En violencia contra la mujer   | 43           | 3            | 3            | 0            | 49           |
| En declaratoria y disolución de unión marital de hecho, y soc. cony.   | 0            | 1            | 0            | 0            | 1            |
| Salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo     | 7            | 1            | 0            | 0            | 8            |
| En trata de personas   | 3            | 1            | 0            | 0            | 4            |
| En adolescentes en conflicto con la Ley penal                          | 70           | 4            | 1            | 0            | 75           |
| En políticas públicas de infancia, adolescencia, familia y juventud    | 40           | 26           | 6            | 1            | 73           |
| En programas de atención del ICBF y Unidades de Servicio               | 25           | 14           | 3            | 0            | 42           |
| En vigilancia de procesos judiciales                                   | 0            | 91           | 39           | 0            | 130          |
| En vigilancia de procesos de autoridad administrativa                  | 0            | 146          | 118          | 0            | 264          |
| En Bienes públicos   | 16           | 8            | 29           | 0            | 53           |
| En patrimonio cultural de la Nación                                    | 4            | 1            | 4            | 0            | 9            |
| En pensiones   | 0            | 71           | 11           | 0            | 82           |
| En salud (régimen contributivo)  | 0            | 93           | 45           | 0            | 138          |
| En riesgos profesionales   | 0            | 24           | 0            | 0            | 24           |
| En laboral individual  | 0            | 74           | 35           | 0            | 109          |
| En laboral colectivo   | 5            | 2            | 12           | 0            | 19           |
| En asuntos agrarios  | 174          | 6            | 7            | 0            | 187          |
| Temas de aire  | 84           | 0            | 4            | 0            | 88           |
| Temas de agua  | 150          | 14           | 19           | 0            | 183          |
| Temas de suelo   | 190          | 9            | 18           | 0            | 217          |
| Temas de flora y fauna   | 36           | 11           | 4            | 0            | 51           |
| En protección y prevención en materia de DDHH (amenazas)               | 2            | 28           | 20           | 20           | 70           |
| Libertades y garantías fundamentales (inf. riesgos, desap. forzada)    | 0            | 8            | 1            | 0            | 9            |
| Política criminal y carcelaria (traslado, salud, hacinamiento, maltr.) | 1            | 161          | 31           | 65           | 258          |
| Temas con organismos de seguridad del Estado                           | 26           | 6            | 15           | 0            | 47           |
| En asuntos étnicos y población LGBTI                                   | 2            | 6            | 5            | 0            | 13           |
| Instancias internacionales (Sist. inter.DDHH, Sist.Univ.Prot. DDHH.    | 152          | 0            | 0            | 0            | 152          |
| Derechos humanos y derecho internacional humanitario                   | 2            | 6            | 4            | 0            | 12           |
| Temas de salud (régimen subsidiado)                                    | 627          | 91           | 59           | 0            | 777          |
| Temas de educación   | 10           | 82           | 40           | 0            | 132          |
| Temas de agua potable  | 21           | 6            | 8            | 0            | 35           |
| Temas de saneamiento básico  | 8            | 19           | 20           | 0            | 47           |
| Temas de cultura y deporte   | 6            | 5            | 2            | 0            | 13           |
| Temas de resguardos indígenas  | 3            | 39           | 8            | 0            | 50           |
| Temas de restitución de tierras  | 59           | 8            | 3            | 0            | 70           |
| Restitución de tierras con enfoque diferencial (niños (as), muj. MCF)  | 1            | 0            | 0            | 0            | 1            |
| Restitución de tierras (indígenas, afrodec., raizal, pale. y pob. ROM) | 6            | 0            | 0            | 0            | 6            |
| Atención de víctimas   | 0            | 149          | 68           | 0            | 217          |
| Abuso de autoridad   | 0            | 165          | 72           | 0            | 237          |
| Asistencia a las víctimas del conflicto armado                         | 0            | 16           | 10           | 0            | 26           |
| Reparación integral alas víctimas del conflicto armado                 | 0            | 42           | 13           | 2.349        | 2.404        |
| Atención a víctimas del conflicto armado                               | 0            | 239          | 9            | 0            | 248          |
| Participación de las víctimas del conflicto armado.                    | 0            | 0            | 6            | 0            | 6            |
| En temas electorales.  | 6            | 33           | 61           | 0            | 100          |
| Temas de Minería   | 16           | 0            | 0            | 0            | 16           |
| Temas de Hidrocarburos   | 7            | 0            | 0            | 0            | 7            |
| Temas de Regalías  | 2            | 0            | 0            | 0            | 2            |
| Temas de Decisiones administrativas                                    | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Temas de Ecosistemas terrestres  | 37           | 0            | 0            | 0            | 37           |
| Temas de Ecosistemas marítimos   | 16           | 0            | 0            | 0            | 16           |
| Temas de Gobernanza ambiental  | 73           | 0            | 0            | 0            | 73           |
| Temas de Saneamiento básico  | 72           | 0            | 0            | 0            | 72           |
| Temas de Atención connacionales víctimas                               | 55           | 0            | 0            | 0            | 55           |
| Seguimiento a proyectos cooperación internacional                      | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| <b>TOTAL ASUNTOS ORDINARIOS RECIBIDOS</b>                              | <b>2.830</b> | <b>2.778</b> | <b>1.914</b> | <b>2.437</b> | <b>9.959</b> |

### 3.4 Atención de casos preventivos

| PROCESO PREVENTIVO<br>CASOS PREVENTIVOS                                | DELEGADAS   | REGIONALES | OVINCIALES | DISTRITALES | TOTAL       |
|--|-------------|------------|------------|-------------|-------------|
| <b>CASOS PREVENTIVOS RECIBIDOS</b>                                     |             |            |            |             |             |
| En contratación  | 51          | 54         | 46         | 0           | 151         |
| En empleo público  | 0           | 10         | 13         | 2           | 25          |
| En derecho al consumidor   | 1           | 5          | 0          | 0           | 6           |
| En servicios públicos  | 8           | 4          | 10         | 0           | 22          |
| En participación ciudadana y control social a la gestión pública       | 2           | 19         | 2          | 0           | 23          |
| En decisiones judiciales y administrativas                             | 13          | 103        | 38         | 0           | 154         |
| En garantía y restablecimiento de derechos (niños, niñas y Adolesc.)   | 11          | 3          | 11         | 0           | 25          |
| Restablecimiento de derechos (alimentos, cust. maltrato inf. etc)      | 1           | 1          | 23         | 0           | 25          |
| En discapacidad (interdicción)   | 2           | 0          | 1          | 0           | 3           |
| Violencia sexual contra los niños, las niñas y adolescentes            | 4           | 0          | 0          | 0           | 4           |
| En violencia contra la mujer   | 2           | 1          | 0          | 0           | 3           |
| En declaratoria y disolución de unión marital de hecho, y soc. cony.   | 0           | 0          | 1          | 0           | 1           |
| Salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo     | 1           | 4          | 0          | 0           | 5           |
| En trata de personas   | 0           | 0          | 0          | 0           | 0           |
| En adolescentes en conflicto con la Ley penal                          | 6           | 0          | 0          | 0           | 6           |
| En políticas públicas de infancia, adolescencia, familia y juventud    | 9           | 3          | 2          | 0           | 14          |
| En programas de atención del ICBF y Unidades de Servicio               | 9           | 1          | 0          | 0           | 10          |
| En vigilancia de procesos judiciales                                   | 4           | 7          | 7          | 0           | 18          |
| En vigilancia de procesos de autoridad administrativa                  | 0           | 72         | 6          | 1           | 79          |
| En Bienes públicos   | 0           | 1          | 4          | 1           | 6           |
| En patrimonio cultural de la Nación                                    | 0           | 1          | 1          | 0           | 2           |
| En pensiones   | 1           | 15         | 2          | 0           | 18          |
| En salud (régimen contributivo)  | 1           | 17         | 6          | 0           | 24          |
| En riesgos profesionales   | 1           | 24         | 0          | 0           | 25          |
| En laboral individual  | 0           | 3          | 4          | 0           | 7           |
| En laboral colectivo   | 1           | 5          | 0          | 0           | 6           |
| En asuntos agrarios  | 211         | 2          | 0          | 0           | 213         |
| Temas de aire  | 74          | 0          | 0          | 0           | 74          |
| Temas de agua  | 121         | 1          | 4          | 0           | 126         |
| Temas de suelo   | 118         | 5          | 3          | 0           | 126         |
| Temas de flora y fauna   | 306         | 3          | 0          | 0           | 309         |
| En protección y prevención en materia de DDHH (amenazas)               | 0           | 21         | 9          | 0           | 30          |
| Libertades y garantías fundamentales (inf. riesgos, desap. forzada)    | 0           | 4          | 1          | 0           | 5           |
| Política criminal y carcelaria (traslado, salud, hacinamiento, maltr.) | 2           | 75         | 10         | 0           | 87          |
| Temas con organismos de seguridad del Estado                           | 0           | 0          | 0          | 1           | 1           |
| En asuntos étnicos y población LGBTI                                   | 0           | 2          | 1          | 0           | 3           |
| Instancias internacionales (Sist. inter.DDHH, Sist.Univ.Prot. DDHH.    | 3           | 1          | 0          | 0           | 4           |
| Derechos humanos y derecho internacional humanitario                   | 0           | 0          | 3          | 0           | 3           |
| Temas de salud (régimen subsidiado)                                    | 16          | 22         | 11         | 0           | 49          |
| Temas de educación   | 8           | 3          | 8          | 0           | 19          |
| Temas de agua potable  | 5           | 3          | 9          | 0           | 17          |
| Temas de saneamiento básico  | 0           | 1          | 1          | 0           | 2           |
| Temas de cultura y deporte   | 3           | 1          | 0          | 0           | 4           |
| Temas de resguardos indígenas  | 0           | 4          | 0          | 0           | 4           |
| Temas de restitución de tierras  | 0           | 1          | 1          | 0           | 2           |
| Restitución de tierras con enfoque diferencial (niños (as), muj. MCF)  | 0           | 2          | 0          | 0           | 2           |
| Restitución de tierras (indígenas, afrodec., raizal, pale. y pob. ROM) | 0           | 9          | 0          | 0           | 9           |
| Atención de víctimas   | 0           | 13         | 24         | 0           | 37          |
| Abuso de autoridad   | 0           | 14         | 17         | 0           | 31          |
| Asistencia a las víctimas del conflicto armado                         | 3           | 7          | 4          | 0           | 14          |
| Reparación integral alas víctimas del conflicto armado                 | 11          | 2          | 0          | 0           | 13          |
| Atención a víctimas del conflicto armado                               | 0           | 2          | 2          | 0           | 4           |
| Participación de las víctimas del conflicto armado.                    | 0           | 1          | 0          | 0           | 1           |
| En temas electorales.  | 45          | 12         | 15         | 0           | 72          |
| Temas de Minería   | 3           | 0          | 0          | 0           | 3           |
| Temas de Hidrocarburos   | 0           | 0          | 0          | 0           | 0           |
| Temas de Regalías  | 71          | 0          | 0          | 0           | 71          |
| Temas de Decisiones administrativas                                    | 0           | 0          | 0          | 0           | 0           |
| Temas de Ecosistemas terrestres  | 40          | 0          | 0          | 0           | 40          |
| Temas de Ecosistemas marítimos   | 72          | 0          | 0          | 0           | 72          |
| Temas de Gobernanza ambiental  | 93          | 0          | 0          | 0           | 93          |
| Temas de Saneamiento básico  | 115         | 0          | 0          | 0           | 115         |
| Temas de Atención connacionales víctimas                               | 1           | 0          | 0          | 0           | 1           |
| Seguimiento a proyectos cooperación internacional                      | 18          | 0          | 0          | 0           | 18          |
| <b>TOTAL CASOS PREVENTIVOS RECIBIDOS</b>                               | <b>1467</b> | <b>564</b> | <b>300</b> | <b>5</b>    | <b>2336</b> |

#### 4. PROCESO DE INTERVENCIÓN JUDICIAL Y ADMINISTRATIVA

##### 4.1 Atención de solicitudes de conciliación

Continuando con el propósito de fortalecer este mecanismo alternativo de solución de conflictos, durante el 2015 se realizaron 8.557 acuerdos conciliatorios en asuntos de familia, civiles y contencioso administrativos, de los cuales 8.419 fueron prejudiciales y 138 judiciales; así se obtuvo no solo la culminación anticipada de igual número de procesos, sino un ahorro para el Estado superior a los \$219 mil millones de pesos.

La tabla siguiente muestra las cifras consolidadas sobre este particular.

Conciliaciones prejudiciales y judiciales - año 2015

| <b>CONCILIACIONES<br/>PREJUDICIALES Y JUDICIALES<br/>2015</b> | <b>TOTAL</b>    | <b>CIVIL</b> | <b>FAMILIA</b> | <b>ADMINISTRATIVO</b> |
|---|-----------------|--------------|----------------|-----------------------|
| <b>Conciliación extrajudicial</b>                             |                 |              |                |                       |
| Conciliaciones Prejudiciales                                  |                 |              |                | 0                     |
| Solicitudes de Conciliación Radicadas                         | 68.630          | 2.234        | 3.271          | 63.125                |
| Solicitudes de Conciliación Admitidas                         | 52.090          | 2.084        |                | 50.006                |
| Solicitudes Inadmitidas (subsanales)                          | 9.441           |              |                | 9.441                 |
| Audiencias Realizadas   | 66.385          | 1.060        | 2.966          | 62.359                |
| Audiencias Aplazadas  | 801             | 164          | 637            | 0                     |
| Audiencias Sin Acuerdo  | 45.102          | 638          | 821            | 43.643                |
| Audiencias Con Acuerdo  | 8.419           | 257          | 1.288          | 6.874                 |
| Valor Pretendido Audienc.ConAcuerdo                           | 437.995.954.503 |              |                | 437.995.954.503       |
| Valores Conciliados   | 245.111.889.754 |              |                | 245.111.889.754       |
| Valor Ahorro para el Estado                                   | 192.884.064.749 |              |                | 192.884.064.749       |
| <b>Conciliación Judicial</b>                                  | <b>0</b>        |              |                |                       |
| Conciliaciones Judiciales                                     | 138             |              |                |                       |
| Valor Ahorro para el Estado                                   | 26.727.599.835  |              |                |                       |

## CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL EN ASUNTOS DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

En el período de análisis, esta importante actividad estuvo precedida por un total de 7.012 acuerdos conciliatorios, cuya cuantía representó un ahorro para el Estado de \$219.611.664.584, con un promedio acuerdos del 13,37% en lo extrajudicial.

La tabla siguiente da cuenta de las actuaciones realizadas en esta materia, tanto en el Centro de Conciliación de la Procuraduría General de la Nación, como en los despachos de la jurisdicción contenciosa administrativa.

Conciliaciones prejudiciales y judiciales en materia contencioso administrativa - año 2015

| <b>CONCILIACIONES PREJUDICIALES Y JUDICIALES EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO 2015</b> | <b>TOTAL</b>    | <b>CONCILIACIÓN</b> | <b>1a. CONSEJO DE ESTADO</b> | <b>2a. CONSEJO DE ESTADO</b> | <b>3a. CONSEJO DE ESTADO</b> | <b>4a. CONSEJO DE ESTADO</b> | <b>5a. CONSEJO DE ESTADO</b> | <b>6a. CONSEJO DE ESTADO</b> | <b>7a. CONSEJO DE ESTADO</b> |
|--|-----------------|---------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>Conciliación extrajudicial</b>  | <b>0</b>        |                     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Conciliaciones Prejudiciales   | 0               |                     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Solicitudes de Conciliación Radicadas  | 63.125          | 63.096              | 0                            | 14                           | 0                            | 9                            | 4                            | 2                            | 0                            |
| Solicitudes de Conciliación Admitidas  | 50.006          | 50.006              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Solicitudes Inadmitidas (subsanables)  | 9.441           | 9.441               |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Audiencias Convocadas  | 0               |                     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Audiencias Realizadas  | 62.359          | 62.302              | 20                           | 5                            | 20                           | 8                            | 4                            | 0                            | 0                            |
| Audiencias Aplazadas   | 0               |                     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Audiencias Sin Acuerdo   | 43.643          | 43.203              | 201                          | 5                            | 201                          | 5                            | 28                           | 0                            | 0                            |
| Audiencias Con Acuerdo   | 6.874           | 6.803               | 28                           | 0                            | 28                           | 3                            | 12                           | 0                            | 0                            |
| Valor Pretendido Audienc.ConAcuerdo  | 437.995.954.503 | 437.995.954.503     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Valores Conciliados  | 245.111.889.754 | 245.111.889.754     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Valor Ahorro para el Estado  | 192.884.064.749 | 192.884.064.749     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| <b>Conciliación Judicial</b>   | <b>0</b>        |                     |                              |                              |                              |                              |                              |                              |                              |
| Conciliaciones Judiciales  | 138             |                     | 33                           | 0                            | 33                           | 2                            | 70                           | 0                            | 0                            |
| Valor Ahorro para el Estado  | 26.727.599.835  |                     |                              |                              |                              |                              | 26.727.599.835               |                              |                              |

- **CONCILIACIONES EN ASUNTOS CIVILES**

- **Programa de Participación Ciudadana y Conciliación Social Civil "La Procuraduría en su Casa"**

La Procuraduría General de la Nación, a través del Centro de Conciliación en Materia Civil y Comercial, contribuyó a la resolución de conflictos en materia Civil y Comercial durante el año 2015, y propendió por la descongestión de los despachos judiciales.

Debido al desconocimiento por parte de la población más vulnerable en el país sobre sus derechos, en especial, el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, así como de los servicios de conciliación extrajudicial en derecho como alternativa de solución pronta y pacífica a sus conflictos civiles y comerciales, la Procuraduría General de la Nación, en una clara acción de inclusión social y participación ciudadana, ha venido trabajando en el Centro de Conciliación en Materia Civil y Comercial, en garantizar a la población el servicio de Conciliación Extrajudicial en Derecho en materia Civil y Comercial, a través del Centro de su Centro de Conciliación, ubicado en la ciudad de Bogotá, logrando durante el año 2015, la resolución pacífica de doscientos cincuenta y siete (257) asuntos civiles y comerciales, logrando un porcentaje de efectividad del 23.5%.

| <b>CONCILIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES</b> | <b>No.</b> |
|--|------------|
| Solicitudes recibidas                  | 2.234      |
| Solicitudes admitidas                  | 2.084      |
| Audiencias celebradas                  | 1.060      |
| Solicitudes rechazadas                 | 2          |
| Solicitudes desistidas                 | 123        |
| Audiencias suspendidas                 | 164        |
| Audiencias con acuerdo                 | 257        |
| Audiencias sin acuerdo                 | 638        |
| Audiencias frustradas por inasistencia | 996        |
| Personas atendidas en conciliación     | 6.998      |

- **CONCILIACIONES EN MATERIA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA**

Durante el 2015 la Procuraduría General de la Nación conoció 3.271 solicitudes de conciliación en asuntos de infancia, adolescencia y familia. De las 2.966 audiencias celebradas se obtuvo acuerdo en 1.288, es decir, que se evitó la iniciación del respectivo proceso judicial en el 43,43% de ellas, tal como se observa en la siguiente tabla.

| <b>CONCILIACIÓN EN MATERIA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA</b> | <b>No.</b> |
|--|------------|
| Solicitudes recibidas  | 3.271      |
| Audiencias celebradas  | 2.966      |
| Audiencias sin acuerdo   | 821        |
| Audiencias con acuerdo   | 1.288      |

#### 4.2 Atención de Solicitudes de Insistencia de Tutela presentadas ante la Corte Constitucional

Durante el año 2015, los ciudadanos presentaron ante la Procuraduría General de la Nación 744 solicitudes de insistencia, respecto de las cuales se resolvió insistir en 33 de ellas ante la Corte Constitucional. De las más relevantes se da cuenta a continuación:

1. Insistencia identificada con el número VT-572 de 2014 (expediente T-4.615.011). Acción de tutela interpuesta por María Cardona Giraldo contra la Sala Laboral de la Corte Suprema de justicia.
2. Insistencia identificada con el número VT-08 de 2015, (expediente T-4.606.364). Acción de tutela interpuesta por Manuel Antonio Ruiz Gonzalez y otros contra la Fiscalía 2ª Delegada ante el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá.
3. Insistencia identificada con el número VT-460 de 2014 (expediente T-4.704.673). Acción de tutela interpuesta por Orlando de Jesús Villamizar contra el Juzgado Primero Civil Municipal de Los Patios.
4. Insistencia identificada con el número VT-485 de 2014 (expediente T-4.739.795), Acción de Tutela interpuesta por la Carmen Cecilia Rivero Rasgo contra Colpensiones.
5. Insistencias identificadas con los números VT-30-49-59-61-2015 (Expedientes T-4.770.324, T-4.762.623, T-4.744.736, T-4.764.519). Acción de tutela interpuesta por Carlos Alberto del Castillo Rangel, Guillermo Triviño Ramírez, Rubén Darío Sandoval Orjuela y otros contra la Caja de Auxilio y de Prestaciones de la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles CAXDAC.



6. Insistencia identificada con el número VT-52 de 2014 (Expediente T-4.761.509). Acción de tutela interpuesta por Carlos Alfonso Cerpa contra el Tribunal Superior de Bogotá, Sala Penal de Descongestión y el Juzgado Tercero Penal del Circuito Especializado de Descongestión de Bogotá.
7. En la insistencia identificada con el número VT-534 de 2014 (Expediente T-4.606.367), Acción de tutela interpuesta por Maria Eugenia Vacca Díez de Montoya, Procuradora Judicial II para Asuntos Civiles contra el Juzgado Séptimo Civil del Circuito de Bogotá.
8. En la insistencia identificada con el número VT-29-2015 (Expediente T-4.624.436), Acción de tutela interpuesta por Condominio Terralunga y Alexandra Ximena Pérez Galindo contra la Dirección Nacional de Estupefacientes.
9. Insistencia identificada con el número VT-239 de 2015 (expediente T-4.873.503). Acción de tutela interpuesta por Cesar Augusto Serrano Morales, como agente oficioso de Andrés Felipe Arias Leyva contra la Corte Suprema de Justicia, Sala Penal..
10. Insistencia identificada con el número VT-46 de 2015 (expediente T-4.857.246). Acción de tutela interpuesta por Jaime Humberto Uscátegui Ramirez contra la Corte Suprema de Justicia, Sala Penal y contra el Tribunal Superior de Bogotá..
11. Insistencia identificada con el número VT-296 de 2015 (expediente T-4.894.578). Acción de tutela interpuesta por William José Otero Bocanegra contra Colpensiones.
12. Insistencia identificada con el número VT-68 de 2015 (expediente T-4.874.560). Acción de tutela interpuesta por Uldarico Cumaco Mendoza contra el Juzgado Primero Civil Municipal de Florencia.
13. Con el objeto de prestar una cumplida colaboración a la administración de justicia de la Corte Constitucional, se ha solicitado insistencia y acumulación de los expedientes T-4.916339 (VT-240 de 2015), T-4.915.877 (VT-265-15), T-4.801.092 (VT-49 de 2015) y T-4.796.001 (VT-79 de 2015) al expediente de Tutela T-4.764.519, presentada por Max Juan Ignacio Camargo Quesada contra la Caja de Auxilio y de Prestaciones de la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles CAXDAC, por tratarse de casos con los mismos supuestos de hecho y de derecho, en razón a que el Procurador General de la Nación en su momento insistió en el referido expediente T-4.764.519, y éste fue seleccionado por la Corte Constitucional con ocasión de la insistencia presentada.
14. Se presentó insistencia dentro del expediente radicado bajo el radicado interno VT-507 de 2015 (expediente T-5034176) en el cual se analizó el alcance de la intervención estatal en los asuntos propios de las comunidades indígenas y, en particular, si una orden específica de una juez de tutela puede determinar la representación de una comunidad indígena determinada.
15. Acción de tutela interpuesta por Carlos Arturo Ruge contra el Juzgado 1 Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá.

16. En la insistencia identificada con el número VT-517 de 2015 (expediente T-5.130.829). Acción de tutela interpuesta por Andrés Akos Eitner contra Aerovís del Continente Americano S.A. Avianca.
17. En la insistencia identificada con el número VT-494 de 2015, (expediente T-5.138.445), Acción de tutela interpuesta por el Consorcio de Interventoría de Gestión CIG contra EMTULU – Centroaguas - Tuluaseo.

#### 4.3 Atención de Solicitudes de Supervigilancia al Derecho de Petición

Durante el año 2015 los ciudadanos remitieron a través del correo electrónico [vigilanciaderechodepetición@procuraduria.gov.co](mailto:vigilanciaderechodepetición@procuraduria.gov.co) y del grupo de correspondencia de la Procuraduría General de la Nación 1.355 solicitudes (1.048 Solicitudes de Información, 271 solicitudes de copias de documentos recibidos y 36 de consultas recibidas), de las cuales 245 se archivaron por no procedencia, se realizaron 888 requerimientos a autoridades, 186 no fueron resueltas y remitidas a investigación y 373 fueron resueltas.

Cabe mencionar que en los 245 casos en los cuales no se realizó el trámite correspondiente a la supervigilancia por tratarse de:

1. Solicitudes incompletas (ciudadano no señala dirección de notificación, la petición no tiene hilo conductor y/o no envía el derecho de petición radicado).
2. Solicitudes de investigación o de actuación distinta a la atribuida al grupo de supervigilancia.
3. Derechos amparados por fallo de tutela.
4. Derechos de petición que se analizaron y en los que ésta coordinación determinó que fueron contestados en debida forma por la autoridad correspondiente.

No obstante lo anterior, en cada caso se le informó al peticionario la actuación realizada por esta coordinación frente a su solicitud y en los eventos en que no se tenía conocimiento de la dirección de notificación se elaboró la constancia correspondiente. De igual forma, se implementó en el cuadro de supervigilancia al derecho de petición del año 2015 el objeto de la petición, con el fin de facilitar la elaboración de estadísticas y de brindar de manera ágil y precisa la información que, sobre el tema, le sea requerida a este grupo.

Por último, se enviaron a la División de Registro, Control y Correspondencia de la Procuraduría, los casos en los que la autoridad no atendió el derecho de petición del ciudadano ni el requerimiento realizado

## 5. DERECHOS DE PETICIÓN PGN

| ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN      |       |
|---------------------------------------|-------|
| No. de derechos de petición recibidos | 2.236 |
| No. de derechos de petición atendidos | 2.236 |

## CONCLUSIONES

1. Los tiempos promedios de respuesta se relacionan de la siguiente manera:

- **Para expedición de certificados de antecedentes:**

Vía web: Tres (3) minutos en promedio

Ventanilla: Un (1) minuto

Derechos Humanos: Dos (2) minutos

- **Para la evaluación de quejas:** Once (11) días hábiles

- **Para la orientación de usuarios:**

Ventanilla: Quince (15) minutos

Con Asesor Entre Quince (15) minutos y media (1/2) hora

- **Para derechos de Petición:**

Peticiones de documentos y de información: Nueve (9) días

Consultas: Veinticinco (25) días

Potras peticiones: Quince (15) días

2. Durante el 2015 se atendieron 11.268.384 usuarios a nivel nacional de manera personal, telefónica, vía web o por correo electrónico. Se atendieron 2.236 derechos de petición. La siguiente tabla da cuenta de la orientación y atención al ciudadano en el CAP en el nivel central y territorial.

| <b>ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015</b>                | <b>NIVEL CENTRAL</b> | <b>REGIONALES</b> | <b>PROVINCIALES</b> | <b>DISTRITALES</b> | <b>TOTAL</b>   |
|--|----------------------|-------------------|---------------------|--------------------|----------------|
| <b>ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                     |                      |                   |                     |                    |                |
| No de orientaciones brindadas al ciudadano                     | 25.949               | 12.224            | 13.943              | 466                | 52.582         |
| <b>TRÁMITES CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES</b>                   |                      |                   |                     |                    |                |
| No. de certificados de antecedentes expedidos página web PGN   |                      |                   |                     |                    | 10.986.417     |
| No. de certificados de antecedentes expedidos en ventanilla    |                      |                   |                     |                    | 57.387         |
| No. de certificados de antecedentes en materia de DD.HH. y DIH |                      |                   |                     |                    | 23.094         |
| <b>ATENCIÓN DE USUARIOS</b>                                    |                      |                   |                     |                    |                |
| No. de asuntos abreviados recibidos                            | 26.864               | 23.019            | 10.473              | 3.999              | 64.355         |
| No. de asuntos ordinarios recibidos                            | 2.830                | 2.778             | 1.914               | 2.437              | 9.959          |
| No. de casos recibidos   | 1.467                | 564               | 300                 | 5                  | 2.336          |
| No. de solicitudes de conciliación recibidas (*)               | 68.630               |                   |                     |                    | 68.630         |
| No. de solicitudes de Insistencia de Tutela atendidas          | 33                   |                   |                     |                    | 33             |
| No. de Solicitudes de Supervigilancia al Derecho de Petición   | 1.355                |                   |                     |                    | 1.355          |
| No. de Derechosde Petición atendidos                           |                      |                   |                     |                    | 2.236          |
| <b>TOTAL DE USUARIOS ORIENTADOS Y ATENDIDOS</b>                | <b>101.179</b>       | <b>26.361</b>     | <b>12.687</b>       | <b>6.441</b>       | <b>148.904</b> |

Elaboró: OPLA/NEVA