**Dirección o Departamento:** Dirección General de Operaciones.

**Acciones/Semestre**

|  |
| --- |
| Promoción de Recursos de Garantías Constitucionales; Intervenciones de Oficio; Canalización de Reclamos; Requerimientos Administrativos; Control del Debido Proceso y Mediaciones ante conflictos particulares.- |

**Gestiones Realizadas**

|  |
| --- |
| - Realización de charlas educativas (inicio del año) en centros educativos, territorios sociales; Promoción y Difusión de los DD HH.  - Presentación de requerimiento de informes, recomendaciones y solicitudes de buenos oficios a instituciones afectadas por cada caso.  - Actuaciones positivas y finiquitadas en el marco del indicador “**Canalización de Reclamos”**.  - **Control del Debido Proceso y seguimiento**, siempre a instancia de parte en procesos judiciales y penales, o procesos investigativos.  - Presentación de denuncias contra fiscales y jueces por mal desempeño de funciones;  - Promoción de 37 Amparos Constitucionales contra el M.S.P.y B.S. y el I.P.S. a favor de pacientes oncológicos, crónico y de gravedad.  - Implementación de la Campaña Institucional “Defensoría del Pueblo al servicio de todos” consistente en atención integral ofrecida a numerosas familias en situación de vulnerabilidad asentadas en territorios sociales en compañía de numerosos servicios públicos.  - Acompañamientos de recurrentes en audiencias de mediación y de instancias judiciales o penales.  - Distribución y entrega de Kits alimenticios en distintos territorios sociales. |

**Principales Logros Alcanzados**

|  |
| --- |
| * 95% de los Amparos Constitucionales, fueron favorables, con un 90% de efectividad; los afectados se encuentran asistidos. * Requerimientos Administrativos contestados con realización de prácticas recomendadas. * 221 personas recibieron asistencia en el marco de la Campaña de Atención Integral con los servicios públicos acompañados **(actividad suspendida por la Pandemia)** * Población beneficiadas con la distribución y entrega de kits alimenticios, 70.000 personas aproximadamente. * En la charla educativa sobre los Derechos de la Niñez y Adolescencia, fueron beneficiados más de 100 niños en edad escolar.- |

**Dificultades y Lecciones Aprendidas**

|  |
| --- |
| Suspensión de jornadas de promoción y difusión de los Derechos Humanos y la realización de la Campaña de Atención Integral en territorios sociales por la pandemia.  Burocracia de las instituciones públicas y morosidad en las atenciones de los reclamos canalizados.  Insuficiente recursos económicos sobre todo para el equipo del interior (transporte, movilidad, computadoras, internet, teléfono, viático).  Importante vacancias en las oficinas operativas. |

**Objetivos del Siguiente Semestre**

|  |
| --- |
| Seguir fortaleciendo la imagen institucional, mejorar el estándar de calidad de gestión de las Direcciones y dependencias operativas de la sede central e interior del país. |