ANEXO TÉCNICO

A. OBJETIVO GENERAL

Adelantar, desde la óptica de la garantía de derechos, una evaluación institucional, de operación y de resultados del servicio de Defensoría Pública implementado por la Dirección Nacional de Defensoría Pública.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la capacidad institucional[1] con la que cuenta la Defensoría del Pueblo en los diferentes niveles (nacional y territorial) para la prestación del servicio de defensoría pública de cara a la realización de derechos. Así mismo, el nivel de articulación de los actores en los diferentes niveles y determinar si dicha capacidad es suficiente y apropiada para la prestación del servicio de defensoría pública frente a las necesidades de la población colombiana.
2. Evaluar el marco normativo para la prestación del servicio de defensoría pública identificando el tipo de ajustes (resoluciones, decretos, leyes, entre otros) que requeriría la Defensoría del Pueblo en cuanto a las áreas, subáreas y programas existentes para la prestación del servicio. Lo anterior, teniendo en cuenta el avance de las actualizaciones que la Dirección Nacional de Defensoría Pública (DNDP) esté adelantando al momento de la recolección de la información.
3. Analizar la adecuada clasificación de los Defensores Públicos conforme a las categorías establecidas en la normativa, con el fin de identificar los ajustes necesarios en la prestación del servicio de Defensoría Pública en las distintas jurisdicciones[2]
4. Para la población étnica y la jurisdicción indígena determinar la capacidad institucional con la que se cuenta para poder prestar el servicio de defensoría pública a estos grupos poblacionales y en la jurisdicción mencionada, y analizar aspectos que se podrían fortalecer.
5. Analizar el rol de los operadores del servicio en el marco de la prestación del servicio de defensoría pública y sus limitantes para el ejercicio de sus competencias. De igual manera, determinar la manera en que podría optimizarse la distribución de casos asignados teniendo en cuenta las cargas procesales y cargas administrativas.
6. Analizar el rol y el proceso de articulación entre los Defensores Públicos, Profesionales Administrativos de Gestión, Defensores Regionales, Coordinadores académicos, personeros, judicantes, consultorios, investigadores y demás actores para el cumplimiento de la prestación del servicio de Defensoría Pública e identificar sus fortalezas y posibles mejoras que requerirían estas relaciones.
7. Evaluar la manera en que se podrían optimizar los niveles de eficiencia y eficacia[3] del uso de los recursos y de los procesos de la entidad para lograr la prestación del servicio de Defensoría Pública a la ciudadanía que así lo requieran.
8. En el caso de los Defensores Públicos determinar la manera en que se podrían optimizar sus habilidades y destrezas para brindar el servicio de defensoría pública incluyendo la optimización de sus estrategias jurídicas y teniendo en cuenta su autonomía. Lo anterior, con base en la versión actualizada con la que cuente la DNDP al momento de levantar la información.
9. Evaluar los procesos, procedimientos y tiempos con los que actualmente cuenta la Defensoría Pública determinando su suficiencia y oportunidad para garantizar la prestación del servicio frente a las necesidades de los usuarios.
10. Identificar las fortalezas y posibles acciones de mejora en el marco de los procedimientos (incluyendo actividades, instructivos y formatos) que podrían enriquecer el servicio de Defensoría Pública. Lo anterior, teniendo en cuenta la versión actualizada con la que cuente la DNDP al momento de levantar la información.
11. Identificar y plantear los mecanismos[4] y la batería de parámetros/indicadores[5] que permita tener un control de la gestión integral desarrollada por los defensores públicos que permita medir su

[1] Entendida como la capacidad en cuanto a recursos normativos, humanos, técnicos, tecnológicos, sistemas de información y financieros.
[2] La Ley Estatutaria ordena que la Defensoría Pública se organizará a nivel municipal, por lo que se están adelantando 6 pilotos y se espera llegar a 16.
[3] Eficiencia entendida como la capacidad de lograr los objetivos propuestos y eficacia como el logro de esos resultados con el menor uso de los recursos disponibles.
[4] Entendidos como las instancias o actores a través de los cuales se podría optimizar el seguimiento.
[5] Ejemplo: Competencias técnicas, presenta los recursos dentro de los tiempos, vencimiento de los términos, asistió a la prueba procesal, comportamiento del funcionario, quejas recibidas, incidentes interpuestos, relaciones con entidades judiciales, preparación de los testigos

desempeño procesal y que garantice la mayor objetividad posible, más allá del cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Lo anterior, con el fin de garantizar la calidad[6] del servicio de Defensoría Pública y manteniendo la autonomía.

12. Identificar y plantear la batería de indicadores que permita medir la calidad de la prestación de servicio desde el punto de vista de los usuarios como de los grupos de interés (grupos internos de la DNDP, fiscales, jueces, usuarios, entre otros) con el objetivo de contar con una evaluación permanente que permita retroalimentar aspectos susceptibles de mejora para la prestación del servicio. Así mismo, plantear la batería de indicadores que permita medir el enfoque de género que requieren la prestación del servicio de defensoría pública.
13. Identificar los elementos que podría adoptar en el sistema de Defensoría Pública colombiano respecto al modelo que opera en otros países de la región con problemáticas similares
14. Formular recomendaciones para la prestación del servicio de defensoría pública con el fin de mejorar la prestación de este en términos de garantizar la representación integral a los usuarios.
15. Evaluar el grado de acceso oportuno de las personas que solicitan el servicio al derecho de defensa pública.
16. Medir la calidad técnica, cultural y diferencial de la representación jurídica, así como la percepción de los usuarios frente a la defensa recibida.
17. Analizar la efectividad de los mecanismos de rendición de cuentas y su adecuación a los procesos, y ofrecer recomendaciones para garantizar el derecho a la defensa de los usuarios y establecer medidas correctivas del servicio

C. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

Para alcanzar los objetivos previamente descritos, la evaluación institucional, de operaciones y resultados del servicio de defensoría pública que presta la Dirección Nacional de Defensoría Pública desde 2012 deberá abordar los siguientes componentes:

Componente No 1. Evaluación Institucional

El objetivo de este componente es hacer un análisis de la institucionalidad de la prestación del servicio de defensoría pública desde la perspectiva de las sedes en los territorios y a nivel central. Para el desarrollo de este componente se requiere que se lleve a cabo el análisis del marco normativo, el mapeo de actores y el análisis de la capacidad institucional con la que cuenta el servicio de defensoría pública, así mismo, que se resuelvan como mínimo las siguientes preguntas orientadoras, con base en la evidencia encontrada en el levantamiento de información , el análisis de la información secundaria y la triangulación de la información de acuerdo con la estrategia metodológica propuesta:

Todas las preguntar orientadoras, deberán tener en cuenta la versión actualizada con la que cuente la DNDP al momento de recolectar la información.

Pregunta orientadora No. 1:

- ¿Con qué capacidad institucional[7] cuenta la Defensoría del Pueblo en los diferentes niveles (nacional y territorial) para la prestación del servicio de defensoría pública?
- ¿Cómo se articulan los actores de los diferentes niveles?
- ¿Dicha capacidad institucional es suficiente y apropiada para la prestación del servicio de defensoría pública frente a las necesidades de la población colombiana?
- ¿Qué tipo de ajustes requeriría el marco normativo para la prestación del servicio de defensoría pública en cuanto a las áreas, subáreas y programas definidas para la prestación del servicio?
  Lo anterior, teniendo en cuenta el avance de las actualizaciones que la DNDP esté adelantando al momento de levantar la información.

Pregunta orientadora No. 2:

previos a la audiencia. Efectividad en la interposición de mecanismos para salvaguardar derechos y garantías fundamentales del usuario: Mide el porcentaje de mecanismos declarados con lugar.

[6] Calidad: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, respeto, entre otras.

[7] Entendida como la capacidad en cuanto a recursos normativos, humanos, técnicos, tecnológicos, sistemas de información y financieros.

- ¿Cuál sería la categorización adecuada de los Defensores Públicos frente a las distintas jurisdicciones que define la norma para la prestación del servicio de Defensoría Pública?[8]

Pregunta orientadora No. 3:

- En cuanto a la población étnica y a la jurisdicción indígena ¿en qué aspectos se podría fortalecer la capacidad institucional para optimizar la prestación del servicio de defensoría pública a estos grupos poblacionales y en la jurisdicción mencionada?
- En cuanto a los diferentes tipos de poblaciones ¿en qué aspectos se podría fortalecer la capacidad institucional para poder prestar el servicio de Defensoría Pública a estos grupos poblacionales?

Componente N°2. Evaluación de Operaciones

El objetivo del componente de operaciones es analizar la implementación de la prestación del servicio de defensoría pública, además de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora durante su ejecución. Para dar respuesta a este componente es necesario que se considere todo el proceso de prestación del servicio desde la recepción y revisión de solicitudes hasta el abordaje de los incumplimientos.

En el marco de este componente se deben identificar: i) los roles y las funciones de cada uno de los actores que hacen parte de cada etapa del proceso de prestación del servicio; ii) la forma en que los actores se articulan y coordinan para la prestación del mismo; y iii) los cuellos de botella que se pueden presentar en el marco de la prestación del servicio. Además, se debe levantar la información para establecer y analizar las cargas de trabajo en las que se encuentran procesales y administrativas de defensores públicos, y Profesionales administrativos de gestión, y los procesos y procedimientos que se han formulado para la prestación del servicio. Todo esto con el fin de identificar recomendaciones que permitan optimizar los recursos con los que se cuentan para mejorar desde la prestación del servicio de Defensoría Pública.

Para el desarrollo de este componente se requiere que se resuelvan, como mínimo, las siguientes preguntas orientadoras, con base en la evidencia encontrada en el levantamiento de información y en el análisis de la información secundaria y en la triangulación de las dos fuentes:

Todas las preguntar orientadoras, deberán tener en cuenta la versión actualizada con la que cuente la DNDP al momento de recolectar la información.

Pregunta orientadora No. 4:

- ¿Cuál es el rol de los operadores del servicio[9] en el marco de la prestación del servicio y cuáles son los limitantes para el ejercicio de sus competencias?
- ¿Cómo podría optimizarse la distribución de casos teniendo en cuenta las cargas de trabajo (procesales y administrativas)?
- ¿Cuál es el rol y cómo es el proceso de articulación entre los Defensores Públicos, Profesionales Administrativos de Gestión, Defensores Regionales, Coordinadores académicos, personeros, judicantes, consultorios, investigadores y demás actores para el cumplimiento de la prestación del servicio de Defensoría Pública?
- ¿Cuáles son las fortalezas y posibles mejoras que requerirían estas relaciones?

Pregunta orientadora No. 5:

- ¿Cómo se podrían optimizar los niveles de eficiencia y eficacia[10] del uso de los recursos y de los procesos de la entidad para lograr la prestación del servicio de Defensoría Pública a la ciudadanía que así lo requiera?

[8] La Ley Estatutaria ordena que la Defensoría Pública se organizará a nivel municipal, por lo que se están adelantando 6 pilotos y se espera llegar a 16
[9] Defensores Públicos, Estudiantes de Consultorios Jurídicos, Judicantes
[10] Eficacia entendida como la capacidad de lograr los objetivos propuestos y eficiencia como el logro de esos resultados con el menor uso de los recursos disponibles

- En el caso de los Defensores Públicos ¿cómo se podrían optimizar sus habilidades y destrezas para brindar el servicio de Defensoría Pública incluyendo la optimización de sus estrategias jurídicas teniendo en cuenta la autonomía de los Defensores Públicos?

Pregunta orientadora No. 6:

- ¿Los procesos, procedimientos y tiempos con los que actualmente cuenta la Defensoría Pública qué tan suficientes y oportunos resultan para garantizar la prestación del servicio frente a las necesidades de los usuarios?
- ¿Cuáles son las fortalezas y posibles acciones de mejora en el marco de los procedimientos (incluyendo actividades, instructivos y formatos) que podrían enriquecer o mejorar el servicio de Defensoría Pública?

Pregunta orientadora No. 7:

- ¿Cuál podrían ser los mecanismos[11] y la batería de parámetros/indicadores[12] que permitan tener un control de la gestión integral desarrollada por los Defensores Públicos para medir su Desempeño Procesal y que garanticen la mayor objetividad posible, más allá del cumplimiento de sus obligaciones contractuales?

Lo anterior, con el fin de garantizar la mejor calidad del servicio de Defensoría Pública y manteniendo la autonomía profesional del defensor.

Pregunta orientadora No. 8:

- ¿Cuál es la batería de indicadores que permita medir la calidad[13] de la prestación de servicio desde el punto de vista de los usuarios como de los grupos de interés (grupos internos de la DNDP, fiscales, jueces, entre otros) con el objetivo de contar con una evaluación permanente que permita retroalimentar aspectos susceptibles de mejora para la prestación del servicio?
- ¿Cuál es la batería de indicadores que permita medir el enfoque de género de la prestación del servicio de Defensoría Pública?

Pregunta orientadora No. 9:

- ¿Cuáles podrían ser los elementos que se podrían adoptar al sistema de Defensoría Pública Colombiano respecto a países con otros modelos de operación de Defensoría Pública?

Componente N°3. Evaluación de Resultados

El objetivo del componente de resultados es evaluar en qué medida la defensoría pública ha cumplido con la materialización del derecho a la defensa en la práctica real, midiendo tanto el acceso oportuno de las personas que requieran el servicio, así como la calidad de la representación jurídica recibida. Para ello, se indagará la experiencia directa de los usuarios, identificando las barreras —geográficas, económicas, procedimentales o culturales— que han enfrentado y las diferencias en dichos obstáculos según género, etnia u otras condiciones sociales. Al mismo tiempo, se evaluará la pertinencia de la atención prestada, no solo desde la estrategia de la defensa jurídica brindada del servicio, sino también desde su adecuación cultural y diferencial, incorporando la percepción de satisfacción y confianza de quienes han recibido acompañamiento jurídico.

Adicionalmente, este componente examinará la operatividad de los mecanismos de rendición de cuentas, valorando la rapidez y eficacia con que sus resultados han derivado en correcciones concretas y preventivas dentro del servicio. Paralelamente, se contrastará la dotación efectiva de defensores, la infraestructura disponible y las plataformas tecnológicas con la magnitud de la demanda, para

[11] Entendidos como las instancias o actores a través de los cuales se podría optimizar el seguimiento
[12] Competencias técnicas, presenta los recursos dentro de los tiempos, vencimiento de los términos, asistió a la prueba procesal, comportamiento del funcionario, quejas recibidas, incidentes interpuestos, relaciones con entidades judiciales, preparación de los testigos previos a la audiencia. Efectividad en la interposición de mecanismos para salvaguardar derechos y garantías fundamentales del usuario: Mide el porcentaje de mecanismos declarados con lugar
[13] Calidad: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, entre otras.

identificar desfases entre la capacidad instalada y las necesidades reales de la población. Todo esto con el fin de identificar recomendaciones que permitan optimizar los recursos con los que se cuentan para mejorar desde la prestación del servicio de Defensoría Pública.

Para el desarrollo de este componente se requiere que se resuelvan, como mínimo, las siguientes preguntas orientadoras, con base en la evidencia encontrada en el levantamiento de información, en el análisis de la información secundaria y en la triangulación de las dos fuentes:

Pregunta orientadora No. 9:

- ¿Cómo se afecta el derecho a la Defensa Pública en caso de no prestarse el servicio y cuáles serían sus implicaciones en el goce efectivo de los derechos de la población?
- ¿Cómo perciben los usuarios el acceso a la justicia y en qué medida se garantiza su derecho a la defensoría pública desde su propia perspectiva?
- ¿Qué barreras (geográficas, económicas, procedimentales o culturales) identifican los usuarios para acceder al servicio de la defensoría pública y cuáles grupos poblacionales, por género, etnia u otras condiciones, enfrentan mayores dificultades?
- ¿Qué tan amplia es la cobertura y qué calidad/satisfacción perciben los usuarios en la representación recibida, evaluando dimensiones técnica, cultural y diferencial?

Pregunta orientadora No. 10:

- ¿Cómo operan los mecanismos de rendición de cuentas (quejas, auditorías, supervisión judicial) y en qué medida sus hallazgos han generado acciones preventivas o correctivas efectivas?
- ¿En qué medida la estructura institucional asegura la disponibilidad y el acceso efectivo de la ciudadanía a una defensa pública oportuna y sin barreras?

D. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Unidades de análisis

Componente No 1 2, 3. Evaluación Institucional de operación y de resultados

<u>Nivel Nacional y territorial:</u>

- Defensoría del Pueblo - Dirección Nacional de Defensoría Pública:
    - Grupo de Registro y Selección de Operadores
    - Grupo de Investigación para la Defensa para procesados
    - Grupo de Control, Vigilancia y Gestión de Estadística
    - Grupo de Representación Judicial de Víctimas y otros Usuarios
    - Grupo de Capacitación e Investigación
    - Unidad de Restitución de Tierras
    - Defensores Regionales
    - Profesionales Administrativos de Gestión (PAG)
    - Defensores Públicos
    - Personeros
    - Consultorios Jurídicos
    - Judicantes[14]
    - Iniciativa Buen Futuro[15]
- Centros de Conciliación
- Jueces promiscuos
- Jueces penales municipales

[14] Estudiantes de Derecho que cumplen el requisito de materias pero no se han graduado
[15] Estrategia para apoyar la ley de primer empleo, que aún no cuenta con experiencia, vincular a 100 abogados jóvenes menores de 27 priorizando mujeres, étnicos y otras poblaciones

- Jueves municipales con función de control de garantías
- Jueces municipales de conocimiento
- Jueces penales del circuito y del circuito especializado (delitos de mayor envergadura)
- Tribunales del Distrito
- Corte Suprema
- Jueces de Justicia y Paz
- Jueces de Restitución de Tierras
- Fiscales
- Cortes
- Consejo Superior de la Judicatura
- Jueces civiles
- Jueces de Familia
- Ciudadanía usuaria del Servicio de Defensoría Pública
- Organizaciones de la Sociedad Civil
- Procuraduría
- Personería
- Usuarios

Aspectos normativos y desarrollo metodológico

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 282, establece que el Defensor del Pueblo es el encargado de velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos, y entre sus funciones se encuentra la de organizar y dirigir la Defensoría Pública en los términos señalados por la ley. En concordancia con lo anterior, la Ley 24 de 1992 regula la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, desarrollando así lo dispuesto en el artículo 283 de la Constitución. Dicha ley dispone en su artículo 21 que la Defensoría Pública prestará servicios jurídicos a quienes no puedan costear su propia defensa, garantizando así su acceso a la justicia. Esta asistencia será brindada por el Director Nacional de la Defensoría Pública bajo los lineamientos del Defensor del Pueblo. En materia penal, el servicio puede ser solicitado por el imputado, sindicado o condenado, así como por el Ministerio Público, funcionarios judiciales o por iniciativa del propio Defensor del Pueblo, desde la fase de investigación previa. En las jurisdicciones laboral, civil y contencioso-administrativa, se requerirá acreditar una imposibilidad económica o social para acceder a este servicio.

El artículo 22 de la misma ley establece que la prestación del servicio de Defensoría Pública se realiza a través de defensores que pueden formar parte de la planta de personal, ser abogados titulados contratados, estudiantes de derecho de los dos últimos años pertenecientes a consultorios jurídicos bajo supervisión académica, o egresados de derecho que presten servicio gratuito durante nueve meses como requisito para obtener el título profesional. Asimismo, se faculta al Defensor del Pueblo para suscribir convenios con universidades que apoyen académicamente a los defensores públicos y se establece que la prestación del servicio se realizará en las jurisdicciones que determine la ley.

El Decreto 25 de 2014 modificó la estructura orgánica y el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, actualizando algunas funciones de la Dirección Nacional de la Defensoría Pública, sin derogar las disposiciones relacionadas con las jurisdicciones previstas en la Ley 24 de 1992.

Por su parte, la Ley 941 de 2005 desarrolló los principios, normas y procedimientos del Sistema Nacional de Defensoría Pública, regulando su organización y funcionamiento. En su artículo 14 se establece que dicho sistema está compuesto por entidades y profesionales dedicados a garantizar la defensa legal, incluyendo tanto la defensa pública como el apoyo técnico y académico necesario para su funcionamiento. El artículo 26 define a los defensores públicos como abogados contratados mediante prestación de servicios, sin generar vínculo laboral con la Defensoría, quienes deben cumplir requisitos legales y pueden tener cláusulas de exclusividad. En el artículo 27 se establecen tres categorías de defensores según su ámbito de actuación: ante jueces penales municipales, ante jueces penales del circuito y del circuito especializado, y ante las salas penales de los tribunales superiores y la Corte Suprema de Justicia. Además, se contemplan figuras como defensores públicos promiscuos. El artículo 28 otorga al Defensor del Pueblo la facultad de reglamentar los requisitos mínimos para estos profesionales y contratar abogados en regiones con escasa oferta del servicio.

La Ley también establece, en su artículo 43, que el servicio de Defensoría Pública es gratuito para personas sin capacidad económica. De manera excepcional, podrá ser prestado a personas con solvencia económica que no puedan contratar abogado por fuerza mayor, debiendo entonces asumir los honorarios conforme a las tarifas profesionales. Para la asignación del defensor, las Defensorías Regionales o Seccionales y los personeros municipales deberán verificar la situación económica del solicitante.

Diversas resoluciones han reglamentado esta prestación del servicio. Las Resoluciones No. 941 de 2018 y No. 1014 de 2020, contemplan excepciones a la gratuidad al igual que señalan que personas con más de 75 puntos en el Sisbén o pertenecientes al régimen contributivo deberán pagar el servicio, evaluación que realizan los Profesionales Administrativos de gestión.

Las Resoluciones No. 1008 de 2018 y No. 945 de 2021 definen los programas a los que se adscriben los defensores públicos, estableciendo que solo podrán pertenecer a uno. En el Área Penal, se encuentran subáreas para procesados y condenados, con programas como el Penal General, Casación y Extradición, y Penal Militar; y para víctimas, con programas orientados a la representación de víctimas del conflicto armado, trata de personas, violencia de género, restitución de tierras, entre otros. En el Área de Derecho Público y Privado, se prestan servicios en materia civil, laboral y administrativa. Finalmente, el Área Especial incluye programas mixtos y de atención a poblaciones vulnerables, incluyendo el Programa Promiscuo, Minorías Étnicas y programas especiales como el de revisión jurídica para mitigar el hacinamiento carcelario o contener la propagación de enfermedades como el COVID-19.

La Resolución No. 167 de 2023[16] creó grupos internos de trabajo en la Defensoría Pública con funciones específicas como: selección de operadores, apoyo a la investigación para la defensa, control de calidad del servicio, representación judicial de víctimas y otros usuarios, y capacitación. Esta estructura fue reorganizada posteriormente por la Resolución No. 2522 de 2024, que redistribuyó funciones y creó grupos como el de Investigación para la Defensa para procesados (Laboratorios), en línea con lo previsto en la Resolución No. 279 de 2024.

Por su parte, la Ley Estatutaria 2430 de 2024 modificó la Ley 270 de 1996 sobre la administración de justicia, reafirmando que el acceso a la justicia es un servicio público esencial y estableciendo que, en cada municipio, deberá haber al menos una oficina de la Defensoría del Pueblo con un Defensor Municipal y un Defensor Público, fortaleciendo así la estructura de la Defensoría Pública.

Asimismo, la Ley 2113 de 2021 regula el funcionamiento de los consultorios jurídicos, estableciendo su participación en turnos de atención como garantías, en la Unidad de Reacción Inmediata (URI), y en la representación judicial en asuntos civiles cuando las pretensiones no superen un salario mínimo legal mensual vigente. En materia penal, su intervención está limitada a ciertas instancias.

La Ley 1448 de 2011, conocida como Ley de Víctimas, estableció medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. A su vez, los Decretos Ley 1633, 4634 y 4635 de 2011 complementan esta normatividad para poblaciones étnicas. El Decreto 4829 de 2011, en su artículo 13, estipula que la Defensoría del Pueblo debe acompañar a la Unidad de Restitución de Tierras en las diligencias de comunicación realizadas en los predios objeto de restitución.

En conjunto, esta normativa configura un sistema integral de defensa pública en Colombia, que busca garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, mediante un marco legal robusto y operativo, articulado desde la Defensoría del Pueblo y coordinado con diversas entidades del Estado.

Para cumplir con los anteriores objetivos el servicio de Defensoría Pública cuenta desde la Dirección Nacional de Defensoría Pública con:

- 5 grupos de la Dirección Nacional de Defensoría Pública:

    1. Grupo de Registro y Selección de Operadores
    2. Grupo de Investigación para la Defensa para procesados
    3. Grupo de Control, Vigilancia y Gestión de Estadística

[16] Esta Resolución fue derogada por la Resolución No. 2522 de 2024

4. Grupo de Representación Judicial de Víctimas y otros Usuarios
5. Grupo de Capacitación e Investigación

- 42 Defensores Regionales
- 183 Profesionales Administrativos de Gestión (PAG)
- 4.108 Defensores Públicos a nivel nacional[17]
- 1.200 Personeros
- 56 Consultorios activos[18]
- Judicantes[19]
- 10 Centros de Conciliación

Generalidades propuestas para ajustar los grupos internos de trabajo que surtan durante la vigencia 2025:

Equipos adscritos a la DNDP

- Equipo interseccional: Manejaría los temas de mujer y género, LGBTIQ+, NNJ, Adulto, étnicos, psicosocial y discapacidad. (Piloto)
- Equipo de transformación digital

Grupos Internos de Trabajo

1. Grupo Operadores
2. Grupo Capacitación e Investigación (académica)
3. Grupo de Control y Vigilancia (unificar el control de la gestión de los DP de víctimas y DP de procesados y condenados)
4. Grupo de Gestión Estadística
5. Grupo de investigación para la Defensa (integrar la actividad pericial e investigativa)

En materia de sistematización de información, el servicio de Defensoría Pública cuenta con herramientas como VisiónWeb, el cual posee información desde 2012 para el área Penal acusatorio y permite hacer seguimiento y control de la gestión de los Defensores Públicos. Adicionalmente, se cuenta con VisiónWeb+ por medio del cual se consolida la información de los contratos de los Defensores Públicos. Por su parte la DNDP cuenta con un dashboard mediante el cual se centraliza la información respecto al Defensor Público, la Regional a la que pertenece, así como su Circuito Judicial, Programa, y Categoría. Finalmente se cuenta con información documental como los Informes presentados al Congreso desde la Defensoría del Pueblo, Informes de Control de Gestión y estudios como: Indicadores de calidad en la Prestación del Servicio de Defensa Pública (Mayo, 2012) y Metodología cargas y tiempos, Defensoría del Pueblo, Contexto de la temática de ocupación secundaria (Octubre, 2016).

En el marco de la implementación del servicio de defensoría pública, se están adelantando las actividades definidas en los siguientes procedimientos vigentes, sin embargo, el futuro Consultor deberá contextualizarse sobre posibles ajustes que se estén dando en materia de estos documentos para ser tenidos en cuenta en el desarrollo de la evaluación:

1. SD-P01 Registro y selección de operadores del servicio de Defensoría Pública
2. SD-P02 Prestación del servicio defensoría pública
3. SD-P03 Investigación forense para la defensa
4. SD-P05 Capacitación operadores y quienes intervienen en la prestación del servicio de DP
5. SD-P05 Capacitación operadores y quienes intervienen en la prestación del servicio de DP
6. SD-P07 Prestación del Servicio de Defensoría Pública a Víctimas
7. SD-I15 Instructivo Lineamientos Sistema de Información VisionWeb/DP (SPA)

Así las cosas, se requiere evaluar la implementación del servicio de Defensoría Pública para identificar oportunidades de mejora que permitan retroalimentarlo y continuar garantizando el acceso a la justicia

[17] Información con corte al 23 de mayo de 2025
[18] Con corte al 27 de febrero de 2025: 30 Convenios, 56 Consultorios activos, 36 Consultorios con estudiantes vinculados. Se cuenta con 600 estudiantes, la idea es llegar a 1.500 al final de la administración.
[19] Estudiantes de Derecho que cumplen el requisito de materias pero no se han graduado

para la ciudadanía que requiera una representación integral, prestando en conjunto la asistencia técnica y representación judicial necesaria, de manera eficiente, incluyendo el servicio de investigación para la Defensa y el servicio de apoyo pericial al Representante Judicial de Victimas que se solicite en los programas de víctimas. Actualmente, se tienen 728.585 procesos activos[20] mediante los cuales se ha brindado el servicio de Defensoría Pública a la ciudadanía.

Los resultados de la evaluación servirán como insumo para que la Defensoría Pública pueda contar con información a nivel nacional que permita soportar técnicamente la toma de decisiones en materia de implementación del servicio de Defensoría Pública.

Recolección de información para la evaluación institucional, de operación y de resultados

a) Información cuantitativa

En relación con la información cuantitativa que se debe recolectar, el consultor deberá realizar como mínimo mil cuatrocientas setenta y seis (1.476) encuestas presenciales y doscientas veinticinco (225) virtuales, distribuidas de la siguiente manera:

1.1. Trescientas cincuenta y una (351) encuestas presenciales a Defensores Públicos a nivel nacional, distribuidas proporcionalmente por Región y Categoría. Esta muestra tiene como objetivo garantizar representatividad nacional y cumplir con un margen de error máximo del 5% y un nivel de confianza del 95% a nivel global, para un parámetro trazador tipo proporción con P = 0,5.

Durante la distribución proporcional de la muestra por región y categoría, pueden presentarse subgrupos cuya asignación muestral resulte menor a una unidad. En estos casos, se aplican los siguientes criterios:

- Si el subgrupo no tiene unidades en el universo censal (frecuencia = 0), será excluido del operativo de recolección, al no existir unidades de análisis disponibles para la selección.
- Si el subgrupo sí cuenta con unidades en el universo (frecuencia > 0), pero la asignación proporcional es inferior a una unidad, no será descartado automáticamente. En estos casos, se consultará a la entidad responsable del estudio para definir la asignación mínima operativa a aplicar en dicho subgrupo.

1.2. Mil ciento veinticinco (1125) encuestas presenciales a usuarios del programa de penal acusatorio a nivel nacional, distribuidas proporcionalmente por región. Esta muestra tiene como objetivo garantizar representatividad a nivel nacional, con un margen de error máximo de 5% y un nivel de confianza del 95%, para un parámetro trazador tipo proporción con P = 0.5

Durante la distribución proporcional de la muestra por región, pueden presentarse subgrupos cuya asignación muestral resulte menor a una unidad. En estos casos, se aplican los siguientes criterios:

- Si el subgrupo no tiene unidades en el universo censal (frecuencia = 0), será excluido del operativo de recolección, al no existir unidades de análisis disponibles para la selección.
- Si el subgrupo sí cuenta con unidades en el universo (frecuencia > 0), pero la asignación proporcional es inferior a una unidad, no será descartado automáticamente. En estos casos, se consultará a la entidad responsable del estudio para definir la asignación mínima operativa a aplicar en dicho subgrupo.

1.3.

- Cuarenta y dos (42) encuestas virtuales con los Defensores Regionales.
- Ciento ochenta y tres (183) encuestas virtuales con los Profesionales Administrativos de Gestión.

Nota: Para las encuestas virtuales dirigidas a Defensores Regionales (42) y Profesionales Administrativos de Gestión – PAG (183), se establece un margen mínimo de cobertura del 80% en

[20] Información con corte al mes de abril de 2024. Activo administrativamente solo para el área penal significa que el proceso ha tenido actualizaciones en el sistema en un periodo no mayor a tres meses.

cada una de las unidades. No obstante, el contratista deberá justificar y documentar que implementó todas las estrategias posibles para alcanzar una cobertura del 100%, incluyendo acciones de contacto, seguimiento, ajuste de horarios, soporte técnico y coordinación institucional. Esta condición busca asegurar la completitud y representatividad de los datos dentro del enfoque censal definido en el presente Anexo Técnico.

b) Información cualitativa

En total el consultor deberá realizar de manera presencial como mínimo los siguientes ejercicios cualitativos:

- Una (1) entrevista grupal semiestructurada con el Director de la Dirección Nacional de Defensoría Pública y sus equipos.
- Cinco (5) grupos focales con cada uno de los Grupos internos de Trabajo de la DNDP[21]
- Tres (3) entrevistas grupales semiestructura con Delegadas que interactúan con la Defensoría Pública (Ej: Delegada étnicos)
- Cinco (5) entrevistas grupales semiestructuradas con Consultorios Jurídicos
- Dos (2) entrevistas grupales semiestructuradas con Centros de Conciliación
- Dieciocho (18) Entrevistas individuales semiestructuradas con: Juez promiscuo; Juez municipal penal con función de control de garantías, Juez municipal de conocimiento, Juez penal del circuito y del circuito especializado, Tribunales del Distrito, Corte Suprema, Juez de Justicia y Paz, Juez de Restitución de Tierras, Fiscal, Cortes, Consejo Superior de la Judicatura, Unidad de Restitución de Tierras, Juez Civil, Juez de Familia, Organizaciones de la Sociedad Civil, Procuraduría, Personería, Autoridad de justicia propia indígena
- Siete (7) Entrevistas individuales semiestructura con el personero del municipio de acuerdo con la categorización municipal. El Consultor deberá proponer la variación en la muestra de acuerdo con la categoría del municipio.
- Cinco (5) Entrevistas grupales semiestructuradas con Defensores Públicos o PAG o Defensores Regionales o Personeros, entre otros, en zonas de frontera o zonas de difícil acceso
- Una (1) Entrevista individual semiestructurada con el Defensor Público municipal en el marco de los pilotos que adelanta la DP
- Cuatro (4) Entrevistas grupales con los sindicatos
- Veinticuatro (24) Entrevistas individuales semiestructuradas a usuarios garantizando la representación de cada área al menos 2 por cada una y al menos 6 para los programas de Ley 1257 de 2008 (Violencia contra la Mujer), Ley 1719 de 2014 (Violencia Sexual en el Conflicto Armado), Ley 985 de 2005 - Decreto 1069 de 2014 (Trata de Personas), Ley 1761 de 2015 (Feminicidio) y Ley 1773 de 2016 (Ataques con Ácidos).
- Dos (2) observaciones in situ con usuarios y defensores en centros de conciliación y/o consultorios jurídicos, con el objetivo de evaluar directamente la dinámica de atención, identificar barreras de acceso y documentar la calidad de la interacción en el servicio de defensoría pública.
- Tres (3) Estudios de caso en donde se analizan en profundidad 3 temáticas de interés en las que se pueden proponer los siguiente (mecanismo de rendición de cuentas, comparativos internacionales del servicio, análisis tecnológico nodos de interoperabilidad de sistemas, entre otros) para los estudios de caso se debe como mínimo recolectar adicional 5 entrevistas individuales y realizar 1 grupo focal, contar con una metodología de recolección de información apropiada para la recolección, análisis y triangulación de información.

c) Información secundaria

[21] Grupo de Registro y Selección de Operadores: Coordinador(a), Administrador de la base de postulantes y Defensores, Rol de Gestión Contractual
Grupo de Investigación para la Defensa para procesados: Coordinador(a), Gestores Administrativos, Peritos e Investigadores
Grupo de Control, Vigilancia y Gestión de Estadística: Coordinador(a), Estadístico, Administrador de Visión web, Gestores Administrativos
Grupo de Representación Judicial de Víctimas y otros Usuarios: Coordinador(a), Peritos psicólogos y peritos financieros, Estadístico, Gestores Administrativos
Grupo de Capacitación e Investigación: Coordinador(a), Gestores administrativos, Coordinadores Académicos

Además de la información anteriormente descrita, el consultor deberá revisar información secundaria disponible que se menciona a continuación, serán compartidas al contratista en el marco de la ejecución del contrato, de igual manera el contratista deberá analizar las demás fuentes que considere relevantes para el desarrollo de la evaluación:

- Visión Web: incluye solo el área penal. Variables: casos, estrategia jurídica, audiencias, visitas, entre otros
- Visión Web+: Información contractual de los Defensores
- Dashboard: información sobre Defensor Público, Regional, Circuito Judicial, Programa, Categoría)
- Indicadores de calidad en la Prestación del Servicio de Defensa Pública (Mayo, 2012) (experiencia Chile, Argentina, Costa Rica, México) USAID
- Metodología cargas y tiempos, Defensoría del Pueblo, Contexto de la temática de ocupación secundaria (Octubre, 2016):
- Guía de Medición de Cargas de Trabajo (DAFP)
- Informes presentados por los Defensores Regionales y/o PAG
- Informes de retroalimentación de PAG
- Informes de estadística del GRJV y del GCVyGE
- Informes al Congreso
- Acta de comunicación con los usuarios elaborada por los defensores.

Nota: Los métodos o instrumentos adicionales que proponga el equipo consultor deben ajustarse a los requerimientos técnicos exigidos por la Defensoría del Pueblo.

Consideraciones para tener en cuenta en el levantamiento de información

i. Si dentro de la propuesta metodológica, el consultor incluye la utilización de información (documental, bases de datos, entre otros) proveniente de fuentes adicionales a la mencionadas en las secciones del Anexo Técnico, se debe especificar en la propuesta la estrategia para levantar y/o acceder a dicha información. Además, durante la ejecución del contrato, se hará responsable de la consecución de la información, sin perjuicio de que la Defensoría del Pueblo pueda apoyar el proceso.
ii. Los instrumentos de captura de la información deben ser aprobados por el Comité Técnico de Seguimiento (CTS), el cual informará al Supervisor del contrato[22].
iii. El Consultor deberá informar al CTS, y este deberá informar al Supervisor del contrato, la estrategia que aplicará para garantizar la calidad de la información recogida durante el trabajo de campo cuantitativo y cualitativo y el rol del equipo de trabajo propuesto durante esa fase de la consultoría. En el evento que se identifique que durante el levantamiento de información no se está garantizando la calidad de esta, el Supervisor del contrato podrá solicitar adaptar la estrategia y/o el personal contratado para el levantamiento de información.
iv. Aquellos instrumentos que hagan parte de las pruebas piloto no serán considerados como levantamiento de información de acuerdo con lo referenciado en esta sección.
v. El Consultor deberá estar en capacidad de realizar traducciones a cualquiera de las lenguas nativas existentes en Colombia, en caso de que llegue a requerirse. Deberá definir y justificar los mecanismos de traducción que le permitan recolectar la información en cualquiera de las lenguas requeridas.

E. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

La consultoría debe alcanzar distintos resultados de acuerdo con los objetivos planteados. Para tal efecto, el Consultor deberá:

En términos del diseño metodológico:

[22] El comité técnico de seguimiento es una instancia interna compuesta por profesionales de la Dirección de Defensoría Pública y la Oficina de planeación. El comité técnico de seguimiento actúa como asesor directo del supervisor del contrato, garantizando que la evaluación avance conforme al alcance, la metodología y el cronograma definidos; revisa y valida los instrumentos y productos, vela por la rigurosidad técnica y el cumplimiento de los estándares éticos, gestiona el acceso a fuentes de información y actores clave, identifica riesgos y propone medidas de mitigación, y finalmente aprueba los hallazgos y recomendaciones para que el Supervisor disponga de insumos oportunos y confiables que faciliten la toma de decisiones con el fin de aprobar los productos acordados.

- Especificar el enfoque conceptual y teórico.
- Establecer las variables de análisis, indicadores y unidades de observación.
- Definir los instrumentos de recolección de información que serán utilizados para el levantamiento de la información.
- Realizar el diseño muestral para la recolección de información cualitativa y cuantitativa.
- Establecer las metodologías y los métodos de estimación y análisis de cada variable.
- Realizar y presentar un plan de trabajo de campo, con su respectivo cronograma y actividades para aprobación del comité técnico de seguimiento.

En términos del **levantamiento de información en campo:**

- Realizar los pilotos de la aplicación de los instrumentos de recolección de la información.
- Ajustar los instrumentos con base a los resultados obtenidos en dichas pruebas.
- Preparar la logística necesaria para realizar el levantamiento de la información.
- Seleccionar, contratar y capacitar presencialmente y/o no al personal que se requiera para la ejecución del operativo de trabajo de campo.
- Implementar el operativo de campo en las unidades de observación seleccionadas de acuerdo con las especificaciones de este anexo técnico y con el diseño muestral realizado en el diseño metodológico.
- El equipo de trabajo permanente será responsable de liderar y recolectar toda la información cualitativa.
- Aplicar protocolos de consentimiento informado y manejo ético de la información, garantizando la confidencialidad y protección de los datos recolectados.
- Establecer mecanismos de supervisión y control de calidad, incluyendo verificación aleatoria de encuestas, seguimiento de tasas de respuesta y control de cobertura.
- Al finalizar el trabajo de campo, deberá entregar el factor de expansión básico de las unidades de análisis en la base de datos consolidada cuando la operación estadística asociada al levantamiento de información sea una encuesta probabilística.
- El consultor deberá entregar un informe técnico con los análisis de factor de expansión que verifique que la suma de este factor reproduzca el tamaño del universo, analizar la distribución de los factores de expansión cuando la operación estadística asociada al levantamiento de información sea una encuesta probabilística.
- Hacer seguimiento al operativo de recolección de información, asegurando el cumplimiento de los plazos de entrega.

En términos del **análisis de la información:**

- Estructurar y analizar la información obtenida de acuerdo con el diseño metodológico propuesto.
- Presentar la evidencia que soporte las afirmaciones realizadas en los informes de la evaluación.
- Presentar claramente las limitaciones para la interpretación de la información.
- Triangular las diferentes fuentes de información y los componentes de la evaluación.
- Dar respuesta a las preguntas orientadoras establecidas en el literal C del presente Anexo Técnico, con la respectiva evidencia que justifique cada respuesta.

En términos de la **presentación de resultados**:

- Presentar los productos de evaluación de acuerdo con la estructura mencionada en este anexo técnico y demás documentos indicados.
- Presentar la documentación de la evaluación para la información Cuantitativa y Cualitativa.
- Socializar los resultados de la evaluación, una vez aprobados por el Supervisor, en los eventos previamente coordinados por el CTS.

  Nota: La estructura del contenido de los productos de la evaluación podrá ser sometida a aprobación por parte del CTS en caso de que éste así lo solicite.

F. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO

El Consultor deberá garantizar los roles y perfiles exigidos a continuación, sin perjuicio de cumplir con el equipo ofertado dentro de su propuesta.

A pesar de que el consultor pueda diseñar su organigrama como lo desee y puede vincular al proyecto cuantas personas considere pertinentes, y con las cualificaciones que estime más apropiadas para el proyecto, como requisito mínimo de la oferta y para la ejecución del contrato se debe tener en cuenta el equipo de trabajo mínimo descrito en el Cuadro "Perfil del Equipo de Trabajo Requerido". Este equipo será el encargado de liderar y participar en la recolección de información cualitativa y no podrá ser delegada.

Nota 1: En caso de que alguno de los miembros del equipo de trabajo principal ofertado por el Consultor deba ser reemplazado, ya sea por solicitud del consultor o del supervisor del contrato, el profesional propuesto para su reemplazo deberá cumplir mínimo con los requisitos de formación académica descritos adelante y con los años de experiencia del profesional saliente acreditados con la oferta.

El Consultor tendría un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar el nuevo perfil, a partir de la fecha de radicación de la solicitud.

PERFIL DEL EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO

ROL	**DIRECTOR (A) DEL PROYECTO**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento establecidos por el SNIES.
	POSGRADO	Título de posgrado **en modalidad de maestría o superior** en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento: i) Sociología, Trabajo Social y Afines; ii) Psicología; iii) Administración; iv) Economía; v) Matemáticas, Estadística y afines; vi) Ingeniería Industrial; vii) Ingeniería Administrativa y afines; viii) Ciencia Política y Relaciones Internacionales; ix) Antropología y Artes Liberales; x) Geografía, historia, xi) Derecho y afines. Nota: no se aplicarán equivalencias considerando que la naturaleza del concurso de méritos busca contar con personal altamente calificado debido a la especificidad técnica que requiere la entidad.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de seis (6) años en dirección y/o coordinación de estudios, consultorías, investigaciones o evaluaciones de políticas, programas o proyectos, de los cuales al menos (2) años estén relacionados con la dirección y/o coordinación de estudios, consultorías, investigaciones o evaluaciones de políticas, programas o proyectos en administración de justicia
CANTIDAD	**1**	

ROL	**EXPERTO(A) CUALITATIVO**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento establecidos por el SNIES
	POSGRADO	Título de posgrado **en modalidad de maestría o superior** en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: i) Antropología y Artes Liberales; ii) Ciencia Política, Relaciones Internacionales; iii) Geografía, Historia; iv) Psicología y v) Sociología, Trabajo Social y Afines.

		Nota: no se aplicarán equivalencias considerando que la naturaleza del concurso de méritos busca contar con personal altamente calificado debido a la especificidad técnica que requiere la entidad.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en diseño y/o definición y/o implementación de metodologías y/o métodos cualitativos para la evaluación y/o análisis de políticas y/o programas y/o proyectos.
CANTIDAD	**2**	

ROL	**EXPERTO(A) CUANTITATIVO**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento establecidos por el SNIES
	POSGRADO	Título de posgrado **en modalidad de maestría o superior** en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: i) Economía; ii) Ingeniería Administrativa y afines; iii) Ingeniería Industrial y afines; iv) Matemáticas, Estadística y afines y v) Ciencia Política, Relaciones Internacionales. Nota: no se aplicarán equivalencias considerando que la naturaleza del concurso de méritos busca contar con personal altamente calificado debido a la especificidad técnica que requiere la entidad.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en diseño y/o definición y/o implementación de metodologías y/o métodos cuantitativos para la evaluación y/o análisis de políticas y/o programas y/o proyectos.
CANTIDAD	**1**	

ROL	**EXPERTO(A) OPERACIONES**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento establecidos por el SNIES
	POSGRADO	Título de posgrado en modalidad de maestría en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: i) Economía; ii) Ingeniería Administrativa y afines; iii) Ingeniería Industrial y afines; iv) Matemáticas, Estadística y afines , v) Ciencia Política, Relaciones Internacionales y vi) Administración Nota: no se aplicarán equivalencias considerando que la naturaleza del concurso de méritos busca contar con personal altamente calificado debido a la especificidad técnica que requiere la entidad.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en análisis y evaluación de operaciones de programas, proyectos o intervenciones públicas, aplicando metodologías para la proyección de cargas de trabajo y/o optimización de procesos.
CANTIDAD	**2**	

ROL	**EXPERTO(A) EN LITIGIO DE PROCESOS DE VÍCTIMAS**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado en Derecho
	POSGRADO	Título de posgrado **en modalidad de maestría o superior** en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: Ciencia política, relaciones internacionales y/o Derecho y afines, y/o Sociología, trabajo social y afines. Nota: no se aplicarán equivalencias considerando que la naturaleza del concurso de méritos busca contar con personal altamente calificado debido a la especificidad técnica que requiere la entidad.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en litigio de casos de víctimas, preferiblemente con énfasis en justicia transicional o mecanismos de reparación.
CANTIDAD	**1**	

ROL	**EXPERTO EN LITIGIO PROCESAL PENAL**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado Derecho
	POSGRADO	Título de posgrado **en modalidad de maestría o superior** en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: Ciencia política, relaciones internacionales y/o Derecho y afines, y/o Sociología, trabajo social y afines Nota: no se aplicarán equivalencias considerando que la naturaleza del concurso de méritos busca contar con personal altamente calificado debido a la especificidad técnica que requiere la entidad.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en litigio penal y/o en investigación en derecho penal.
CANTIDAD	**1**	

ROL	**EXPERTO EN LITIGIO EN PROCESOS DEL ÁMBITO PÚBLICO**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado Derecho
	POSGRADO	Título de posgrado **en modalidad de maestría o superior** en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: Ciencia política, relaciones internacionales y/o Derecho y afines, y/o Sociología, trabajo social y afines Nota: no se aplicarán equivalencias considerando que la naturaleza del concurso de méritos busca contar con personal altamente calificado debido a la especificidad técnica que requiere la entidad.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en litigio contencioso-administrativo o administrativo, representando a entidades públicas

		o particulares y/o en investigación en derecho contencioso-administrativo y/o administrativo.
CANTIDAD	**1**	

ROL	**EXPERTO EN LITIGIO EN PROCESOS DEL ÁMBITO PRIVADO**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Título de pregrado Derecho
	POSGRADO	Título de posgrado **en modalidad de maestría o superior** en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: Ciencia política, relaciones internacionales y/o Derecho y afines, y/o Sociología, trabajo social y afines
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional mínima de cuatro (4) años en litigio civil o comercial, con representación de personas naturales o empresas ante tribunales ordinarios y/o en investigación en derecho civil y/o comercial.
CANTIDAD	**1**	

Nota 2: A pesar del equipo exigido en el presente literal, el consultor debe disponer del personal adicional que se requiera para la correcta ejecución del contrato, sin costo adicional para la Defensoría del Pueblo.

Nota 3: La acreditación de los requisitos de formación académica y experiencia para los perfiles que no fueron ofertados con la propuesta, se llevará a cabo conforme a las condiciones y reglas establecidas en el pliego de condiciones para el equipo de trabajo habilitante del proceso de selección que dio lugar a la suscripción del contrato. Los cuales deberán ser presentaron en la reunión de inicio de la evaluación.

No obstante lo anterior, a continuación se indican los perfiles que conforman un equipo de apoyo sugerido, frente al cual el contratista es autónomo de determinar los roles y cantidad de profesionales que considere necesario para dar cumplimiento al objeto del contrato.

PERFILES SUGERIDOS DEL EQUIPO DE APOYO

ROL	**INVESTIGADOR CUALITATIVO**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Profesional en ciencias sociales, antropología, sociología, psicología social o disciplinas afines
	POSGRADO	
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia profesional de dos (2) años en investigación cualitativa aplicada a evaluación de políticas públicas o programas sociales, incluyendo la conducción de entrevistas en profundidad, grupos focales y el análisis de datos cualitativos.
CANTIDAD	**1**	

ROL	**ASISTENTES DE INVESTIGACIÓN**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Profesional o tecnólogo en ciencias sociales, estadísticas o áreas afines
	POSGRADO	
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Al menos un (1) año de experiencia apoyando la recolección y tratamiento de datos cualitativos (transcripción, codificación) y cuantitativos

		(digitación, validación de bases de datos) en estudios de evaluación de políticas o proyectos.
CANTIDAD	**4**	

ROL	**ESTADÍSTICO ESPECIALIZADO EN MUESTREO**	
FORMACIÓN ACADÉMICA	**PREGRADO**	Profesional en estadística o matemáticas aplicadas
	POSGRADO	Especialización o maestría en estadística, estadística aplicada, matemáticas, matemáticas aplicadas y relacionadas.
EXPERIENCIA	**GENERAL**	No aplica
	ESPECÍFICA	Experiencia mínima de tres (3) años en diseño de muestras probabilísticas, cálculo de tamaños muestrales, control de sesgos de no-respuesta y análisis estadístico avanzado para encuestas en poblaciones heterogéneas
CANTIDAD	**1**	

G. PRODUCTOS DEL CONTRATO

El Consultor seleccionado debe dar cuenta de todos los componentes y actividades requeridos para su desarrollo. Para ello, debe entregar los siguientes cinco (5) productos, los cuales deben cumplir con una extensión máxima[23].

Si dentro de la ejecución del contrato, el contratista decide incluir la utilización de información (documental, bases de datos, entre otros) proveniente de fuentes adicionales a la mencionadas en el presente anexo técnico, se debe especificar la estrategia para levantar y/o acceder a dicha información en el informe metodológico (Producto 1). Además, durante la ejecución del contrato, el contratista se hará responsable de la consecución de la información, sin perjuicio de que la Defensoría pueda apoyar el proceso.

PRODUCTO 1: INFORME METODOLÓGICO

Este producto desarrolla la propuesta metodológica y debe presentar con profundidad el abordaje conceptual y operativo de la metodología de evaluación propuesta para cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos. Este documento debe tener una **extensión máxima de 80 páginas** ajustándose al formato para la presentación de informes que proveerá el Supervisor del contrato.

En particular, este documento deberá incluir lo siguiente:

- Una introducción en la que se describa claramente:
    - El servicio de Defensoría Pública que se va a evaluar (beneficiarios, cobertura geográfica, implementación, principales actores, entre otros).
    - Referencias a la normatividad vigente que reglamenta el servicio de Defensoría Pública.
    - Componentes y alcance de la evaluación (objetivos, tipo de evaluación, pertinencia de la evaluación, periodo que se evalúa).
    - Un breve resumen del marco teórico o enfoque teórico conceptual cuantitativo y cualitativo que orientará el desarrollo de la evaluación.
    - Descripción breve del contenido del informe.
- Descripción de las fuentes primarias y/o secundarias de información cuantitativas y/o cualitativas.

[23] En caso de requerirse la extensión máxima de cada uno de los productos podrá ser revisada y redefinida con el CTS y Equipo Consultor.

- Una revisión de literatura sobre evaluaciones ya existentes de servicios similares a nivel nacional e internacional, en la cual se analice la evidencia ya existente sobre el tipo de servicio a evaluar. Esta revisión deberá indicar similitudes y diferencias tanto del servicio como de la metodología de evaluación propuesta. Además, para las citas bibliográficas que se relacionen en esta sección, se debe indicar el país, fecha de implementación del programa y de la evaluación.
- La matriz de consistencia de la evaluación en la cual se relacionen los objetivos específicos de la evaluación, las preguntas orientadoras, las variables de análisis, indicadores y sus fuentes de información, especificando los actores y los instrumentos de recolección de información con los que serán abordados.
- Descripción detallada de la estrategia de implementación del diseño metodológico cualitativo en las diferentes etapas de la evaluación. Debe incluir la descripción de la operacionalización de la articulación entre el enfoque conceptual cualitativo, la metodología y los métodos e instrumentos de recolección de información[24].
- Especificación de la estrategia de aproximación a la unidad de análisis (Operadores del servicio) teniendo en cuenta sus particularidades. Descripción de la adaptación de la estrategia de recolección de información, ateniendo las necesidades y características de los actores consultados.
- La estrategia para el procesamiento y sistematización de información recolectada durante el trabajo de campo. Para ambos tipos de información (cualitativa y cuantitativa), debe señalarse el software especializado de análisis de datos que se usará y las principales categorías de análisis que orientarán la sistematización o codificación de la información. Las categorías de análisis deberán estar relacionadas tanto con el enfoque conceptual o teórico definido para la evaluación, como con las herramientas metodológicas y con las preguntas orientadoras.
- Presentación de la estrategia de muestreo cualitativo y cuantitativo, según el tipo de muestreo más conveniente para cumplir con los criterios establecidos en el literal D del Anexo técnico.

Para el muestreo cualitativo se debe:

- Presentación y justificación de la selección de todas las unidades muestrales para la recolección de información, es decir, especificando lugares y nivel máximo de desagregación cuando sea posible (instituciones, entidades, dependencias, organizaciones, comunidades, etc.).

Para muestreo cuantitativo se debe incluir:

- Presentación de los componentes básicos del muestreo, indicando el tipo de operación estadística, universo de estudio, población objetivo, subpoblaciones (estratos, dominios o post-estratos), cobertura y desagregación geográfica, unidades de observación, unidades de análisis, unidades de muestreo, periodo de referencia.
- Presentación del diseño muestral, indicando la definición de marco muestral, diseño muestral general, muestreo en cada etapa, fase y estrato, algoritmos de selección, precisión para cada nivel de desagregación, semilla de selección o de arranque y el valor que permite garantizar la aleatoriedad de la muestra.
- Presentación de estimadores, indicando los parámetros e indicadores fundamentales a estimar que den cumplimiento a los objetivos, expresiones de los estimadores insesgados o aproximadamente insesgados para los parámetros e indicadores propuestos, factores de expansión general y en cada etapa, fase y estrato, expresiones de estimadores insegados o aproximadamente insesgados de la varianza de los estimadores propuestos y detalles computacionales para la estimación de parámetros e indicadores propuestos.
- Presentación de tamaño de muestra básico y de número encuestas adicionales para solventar los problemas de respuesta (porcentaje de sobremuestra), indicando las expresiones teóricas y los métodos de simulación para cálculo de tamaño de muestra, generación de escenarios de tamaños de muestra (de acuerdo al diseño muestral planteado) que garanticen el error mínimo del estudio en términos del coeficientes de variación, margen de error relativo y margen de error, justificación del efecto de diseño DEFF, tamaño de muestra en cada etapa,

[24] Para el caso del diseño metodológico cualitativo el Consultor debe tener en cuenta que ésta no corresponde a un listado de técnicas o pasos a seguir, sino al enfoque de investigación que orientará tanto la estrategia muestral, el diseño de instrumentos, la recolección de información y el análisis y presentación de hallazgos.

fase y estrato y método de asignación (Hidiroglou-Lavalle, proporcional, Neyman, óptimo, etc.),
  - Metodología para selección de reemplazos, estrategia estadística en caso de llegar a presentarse ausencia de respuesta no ignorable y ajuste de factores de expansión por la ausencia de respuesta. Además, en caso de ser necesario, se debe garantizar la potencia y diferencias mínimas detectables requeridas para el estudio.
  - Descripción de los algoritmos de selección y adaptación de los mismos a escenarios de no respuesta (Se debe guardar la semilla y los números aleatorios de los algoritmos de selección de manera que se cuentan con unidades de reemplazo para las unidades que no se logran levantar en la muestra inicial).

- Descripción del proceso de implementación de la estrategia de triangulación propuesta: Debe especificar cómo y cuándo se usarán los tipos de triangulación propuestos en las distintas etapas de la evaluación. Se debe explicar su coherencia con los diseños metodológicos cuantitativo y cualitativos utilizados.
- El plan de las pruebas piloto: Presentación de los aspectos que se evaluarán en la prueba piloto. Informar el(los) lugar(es) y actor(es) seleccionado(s) para realizar las pruebas piloto con su justificación, de acuerdo con las características de los actores del muestreo. Presentación de los perfiles del equipo de profesionales para la prueba piloto, así como de los criterios de selección y del plan de contratación y capacitación.
- Descripción técnica y operativa del levantamiento de información en campo y la mitigación de riesgos que se presenten durante el trabajo de campo.
- Descripción del cronograma de la evaluación detallado por semanas, en el cual se especifiquen todas las actividades a realizar.
- Los instrumentos y/o formularios para la recolección de información que serán evaluados en la prueba piloto.
- Para instrumentos cualitativos grupales y grupales participativos: Presentación de los instrumentos grupales y el desarrollo detallado de las actividades o dinámicas a utilizar en su implementación, teniendo en cuenta las particularidades de la evaluación y lo establecido en la propuesta metodológica.
- Lista de fuentes teóricas, técnicas y metodológicas que respaldan el diseño del presente estudio, incluyendo manuales, normas técnicas, literatura científica y documentos institucionales.

Nota 1. El Supervisor del contrato deberá solicitar los ajustes en el evento en que los productos no cumplan con los requisitos mínimos exigidos y el contratista se obliga a realizar los ajustes correspondientes, según el plazo determinado por el supervisor. En caso de que el contratista no haya obtenido puntaje en uno o varios subcriterios de evaluación determinados en el enfoque metodológico del proceso de selección que dio lugar a la suscripción del contrato, el consultor, en todo caso, deberá cumplir las condiciones exigidas en el presente anexo técnico y demás documentos del proceso.

Nota 2. Tanto los instrumentos de recolección de información como el plan detallado de las pruebas piloto deberán ser aprobados por el comité técnico de seguimiento, quien informará al Supervisor del contrato.

PRODUCTO 2: INFORME DE PRUEBA PILOTO

Este producto describe el operativo de levantamiento de información durante la prueba piloto y de información secundaria. Este producto debe tener una **extensión máxima de 40 páginas**.

Este producto deberá incluir:

- Una introducción en donde se describa brevemente el objetivo de la recolección de información, su relación con los objetivos de la evaluación y la descripción del informe.
- Descripción del proceso y criterios de selección y contratación del equipo para la prueba piloto, especificando sus perfiles.
- Proceso de capacitación para el desarrollo de las pruebas piloto. Deberá especificar los contenidos, los asistentes y las actividades desarrollados en cada jornada.

- Descripción de los componentes que se evaluaron en las pruebas piloto y los resultados y hallazgos de las mismas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: receptividad, claridad, fraseo, pertinencia de las preguntas y técnicas, hilo conductor de la actividad (transiciones claras entre módulos, temáticas o componentes de los instrumentos), rendimientos, motivo de no respuesta o respuesta insatisfactoria, idoneidad de los actores a quienes se les aplicó algún instrumento, cobertura y la no respuesta alcanzada en la prueba piloto.
  Nota: En el caso de que se utilice software para la recolección de información, se debe revisar el almacenamiento de datos, y errores en el programa.
- Presentación de ajustes para la convocatoria o búsqueda de la población objetivo, cambios en el diseño de la muestra que permitan mejorar los rendimientos, ajuste en el marco muestral y/o cambios en la definición de la sobremuestra para el estudio.
- Presentación de los perfiles del equipo de profesionales para el trabajo de campo, así como de los criterios de selección y del plan de contratación y capacitación de estos profesionales.
- Identificación de los problemas técnicos y operativos presentados durante la prueba piloto, señalando las acciones correctivas implementadas. Esta información debe presentarse en esquemas que permitan identificar claramente cada problema y la acción correctiva correspondiente.
- Los ajustes generales a los instrumentos de recolección de información y a los instructivos y protocolos para la recolección de información cuantitativa y cualitativa con base en los resultados de las pruebas piloto y los cambios propuestos tanto por el comité técnico de seguimiento como por el equipo Consultor.
- Los instrumentos de captura y recolección de información y los instructivos y protocolos para la recolección de información cuantitativa y cualitativa que serán usados en el trabajo de campo, en su versión final.
- El informe de recolección de información secundaria cualitativa y cuantitativa utilizada para la evaluación, incluyendo fuente y nivel de desagregación.

Nota 1. Los ajustes sugeridos a los instrumentos de recolección de información tras la prueba piloto deben ser aprobados por el CTS y el Consultor debe entregar la versión definitiva de los instrumentos de recolección de información antes de salir a trabajo de campo.

Nota 2. El equipo principal ofertado deberá asistir al pilotaje de todos los instrumentos, según su experticia, acompañados de los integrantes del equipo que desarrollará el trabajo de campo.

Nota 3: En la capacitación del equipo de trabajo para el operativo de campo y pruebas piloto deberá participar el equipo principal ofertado según su experticia.

Nota 4: El Consultor deberá informar al CTS, y este deberá informar al Supervisor del contrato, la estrategia que aplicará para garantizar la calidad de la información recogida durante el trabajo de campo cuantitativo y cualitativo y el rol del equipo de trabajo propuesto durante esa fase de la consultoría. En el evento que se identifique que durante el levantamiento de información no se está garantizando la calidad de la misma, el Supervisor del contrato podrá solicitar el cambio de la estrategia y/o el personal contratado para el levantamiento de información.

Nota 5: Se debe evaluar la ausencia de no respuesta que se presente en la prueba piloto con el propósito de anticipar estrategias que permitan mejorar las tasas de respuesta y anticipar posibles ajustes que se puedan realizar.

Nota 6: El consultor deberá garantizar que los instrumentos cualitativos de la prueba piloto y trabajo de campo sean aplicados por profesionales con experiencia y conocimientos en metodologías cualitativas.

PRODUCTO 3: INFORME FINAL DE TRABAJO DE CAMPO Y PRIMERA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE LA EVALUACIÓN
Este producto deberá incluir dos (2) componentes:

1. **Informe final de trabajo de campo y resultados del análisis de información secundaria. (Extensión máxima de 40 páginas)**

- Una introducción en la cual se presente una breve descripción del operativo de campo realizado, los instrumentos de recolección aplicados, las unidades de observación y la población objetivo.
- El informe de los resultados del levantamiento de información primaria, incluyendo los rendimientos por día teniendo en cuenta el tipo de instrumento, actores y/o población a la que se le aplicaron los instrumentos y la(s) zona(s) geográfica(s) y fechas, y una comparación entre cobertura esperada y cobertura alcanzada.
- Cálculo del factor de expansión básico e inclusión en la tabla de datos resultante. Se deben entregar los notebooks (R Markdown o Jupyter Notebook) que permitan obtener el factor de expansión básico, así como las rutinas utilizadas para validar la coherencia interna. Se debe realizar la revisión de las agregaciones del factor de expansión y su consistencia con el marco poblacional.
- Presentación de los factores de pérdida de muestra, los reemplazos y el total de encuestas efectivas de acuerdo con el contrato.
- Entrega de modelo de propensión de respuesta y evaluación del mismo para llevar a cabo el ajuste del modelamiento de la no respuesta y control de sesgos. Lo anterior aplica tanto para levantamientos censales o basados en muestras probabilísticas.
- Estimación y análisis de los parámetros de calidad de las muestras cuantitativas seleccionadas, incluyendo tasa de reemplazos, cobertura alcanzada, errores de muestreo, coeficientes de variación estimados y no respuesta para los niveles de desagregación esperados en la evaluación.
- El reporte sobre todo el desarrollo del operativo de campo y del levantamiento de la información primaria debe contener los problemas técnicos, problemas operativos y problemas logísticos, con las respectivas acciones correctivas implementadas. Esta información debe presentarse en esquemas que permitan identificar claramente cada problema y la acción correctiva correspondiente.
- Presentación de la implementación en campo de los algoritmos de selección, asegurando la coherencia con el diseño muestral definido en el producto 1. Se exige la entrega de scripts, rutinas o programas utilizados para la selección de la muestra, incluyendo las semillas y números aleatorios empleados, con el fin de garantizar trazabilidad y reproducibilidad.
- Análisis de información secundaria, con resultados obtenidos a partir de su procesamiento y análisis.
- Especificación de los códigos y subcódigos utilizados para la sistematización de la información cualitativa, con su respectiva relación con las preguntas orientadoras de la evaluación y el enfoque teórico-conceptual adoptado.
- Reporte del avance en la transcripción y sistematización de información cualitativa, especificando cuántos instrumentos han sido transcritos y cuántos de estos ya se encuentran codificados en el software correspondiente.

Nota 1: Durante el trabajo de campo el Consultor deberá reportar máximo cada semana, o menos según se requiera, a través de reportes enviados por correo electrónico al CTS, el estado de avance del trabajo de campo en términos de la recolección de información, de campo y documental, a la fecha. Este reporte deberá ser entregado a partir de la semana en que el equipo Consultor inicia el trabajo de campo, hasta la finalización del trabajo de campo. En este reporte se deben informar oportunamente los problemas técnicos y operativos que surjan.

Nota 2: El CTS o el Supervisor del contrato podrán citar a reuniones para reporte de avance del trabajo de campo y/o recopilación documental, cuando así lo considere necesario.

Nota 3: El consultor deberá entregar un informe que dé cuenta de la consistencia de los factores de expansión básico y ajustado por la no respuesta (se debe verificar que la suma del factor de expansión reproduzca de forma aproximada los tamaños poblacionales, revisar la distribución de los factores de expansión y verificar la consistencia de los factores de expansión ajustados para el tratamiento de la no respuesta).

2. Primera entrega de las bases de datos de la evaluación

El Consultor deberá realizar una primera entrega de las bases de datos de la información cuantitativa y cualitativa con las siguientes características:

A. Para la información cualitativa:

- Entregar la relación detallada de ubicación, identificación y datos de contacto de las personas a quienes se les aplicó algún instrumento de recolección de información.
- Para el caso de fuentes primarias (es decir transcripciones de entrevistas, instrumentos de recolección grupal, entre otros que contemple la evaluación), deberá presentarse un avance de la codificación de la información recolectada.
- Se deberán suministrar los consentimientos y/o asentimientos informados y/o firma a ruego y/o la grabación de los consentimientos y/o asentimientos informados y/o firma a ruego de los actores a quienes se aplicaron cada uno de los instrumentos de recolección de información. Estos deberán indicar el nombre completo del actor a quien se le aplicó algún instrumento, tipo y número de identificación, autorización del uso de la información suministrada al Consultor únicamente para los fines de la evaluación, así como datos de contacto.
- Lecciones aprendidas sobre la recolección de información cualitativa y cuantitativa de forma presencial y no presencial, teniendo en cuenta los diferentes instrumentos y las características de las poblaciones.

Nota 1: En caso de ser necesario el Supervisor del contrato podrá solicitar los audios de los instrumentos de recolección cualitativa de información.

Nota 2: En los casos en que el actor no autorice la grabación de la visita en la cual se le aplicó el instrumento, el equipo Consultor deberá reportar el hecho de manera oportuna en los informes semanales y posteriormente elaborar una relatoría estructurada y completa que dé cuenta de la forma en que se desarrolló la aplicación del instrumento según su diseño. Esta memoria debe estar escrita en prosa y no en viñetas.

B. Para la información cuantitativa primaria:

- Entregar la relación detallada de ubicación, identificación y datos de contacto de los sujetos a quienes se les aplicó la encuesta.
- Cálculo del factor de expansión básico e inclusión en la tabla de datos resultante. Se deben entregar los notebooks (R Markdown o Jupyter Notebook) que permitan obtener el factor de expansión básico, así como las rutinas utilizadas para validar la coherencia interna. Se debe realizar la revisión de las agregaciones del factor de expansión y su consistencia con el marco poblacional.

PRODUCTO 4: INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUNDA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DE LA EVALUACIÓN

Este producto deberá incluir lo siguiente:

1. **Informe de Resultados de la Evaluación (máximo 200 páginas),** el cual deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

   A. Introducción que debe contener:

   - Descripción breve del servicio evaluado (beneficiarios, cobertura geográfica, implementación, principales actores, entre otros).
   - Componentes y alcance de la evaluación (objetivos, tipo de evaluación, pertinencia de la evaluación, periodo de evaluación, preguntas que se van a responder, muestra cualitativa y cuantitativa, unidades de análisis).
   - Breve descripción de la metodología utilizada para cada componente de la evaluación, como responde a las preguntas orientadoras y cumple con los objetivos de la evaluación.
   - Presentación de las fuentes de información.
   - Descripción del proceso de calibración de estimadores, incluyendo la evaluación de su desempeño global y del ajuste aplicado por no respuesta. Se deberá entregar un informe metodológico que documente el control de sesgos realizado y su impacto sobre las estimaciones.
   - Presentación de los principales resultados y conclusiones de la evaluación, articulados a las preguntas orientadoras y objetivos planteados.

- Los resultados de los indicadores principales deberán ser presentados acompañados de sus respectivas medidas de calidad estadística: intervalos de confianza, márgenes de error (absoluto y relativo), o cualquier otra métrica definida en la evaluación. Las estimaciones deberán estar calculadas usando el factor de expansión final, es decir, calibrado y ajustado por no respuesta. **Nota**: Los gráficos presentados también deberán estar asociados a tablas en donde se presenten las estimaciones con sus medidas de precisión.

B. Desarrollo del componente de la evaluación institucional y de operaciones: Esta sección debe abordar la información solicitada en la sección C. Alcance de la consultoría, teniendo en cuenta los aspectos metodológicos mencionados en la sección D. Se debe presentar la metodología utilizada para dar respuesta a cada una de las preguntas orientadoras y los resultados de la evaluación.

Se debe incluir como mínimo:

- Descripción breve de la metodología empleada para los análisis de información cuantitativa y cualitativa, señalando sus alcances y limitaciones.
- Fuentes de información.
- Especificación de las muestras cuantitativa y cualitativa.
- Descripción de la estrategia empleada para la triangulación de componentes, metodologías y hallazgos de la evaluación teniendo en cuenta los tipos de información (cuantitativa, cualitativa, primaria, secundaria y documental).
- Presentación de los análisis descriptivos con sus respectivas medidas de precisión (intervalos de confianza, márgenes de error, entre otras definidas en la evaluación), a realizar a partir de la información recogida en las encuestas no presenciales en donde se especifique: i) los indicadores y ii) la temporalidad y/o las estimaciones.
- Presentación de los resultados de la evaluación especificando los hallazgos relacionados con los objetivos y las preguntas orientadoras.

C. Conclusiones: Debe presentar las conclusiones de la evaluación, de acuerdo con las variables de análisis utilizadas y las preguntas orientadoras establecidas en la sección C. Así mismo, deberá tenerse en cuenta la estrategia de triangulación propuesta de tal forma que las conclusiones evidencien su uso.

D. Recomendaciones: Debe presentar un breve resumen de las recomendaciones propuestas, con base en los hallazgos y conclusiones.

Nota 1: Con el fin de dar cumplimiento a la anonimización de datos deberá evitarse hacer referencia a lugares específicos o nombres de personas o cargos. El Consultor desarrollará una estrategia de anonimización pertinente para la evaluación que será validada por el Supervisor del contrato buscando que la individualización de los actores involucrados no sea posible; esto es coherente con la firma de consentimientos informados que el equipo Consultor solicitó a los actores involucrados en la evaluación.

Nota 2: El Consultor deberá identificar las secciones del producto en donde se responden las preguntas orientadoras.

2. Bases de Datos

El Consultor debe entregar las bases de datos de información cuantitativa y cualitativa.

A. Bases de datos cualitativas

La base de datos cualitativa debe contener todos los documentos de registro resultantes de la aplicación de los instrumentos cualitativos. Esto incluye transcripciones completas e integrales de entrevistas individuales y grupales, de instrumentos de recolección grupal (grupos focales, talleres participativos, etc.), entre otros que contemple la evaluación.

B. Bases de datos cuantitativas

La base de datos cuantitativa debe contener todas las bases de datos primarios y secundarios utilizadas para los análisis cuantitativos, originales y procesadas junto con la documentación que facilite su comprensión, incluyendo el diccionario de variables y manual de codificación. Además, se deberán entregar los códigos de procesamiento y los resultados de las operaciones descriptivas y estadísticas.

Nota 1: Estas bases de datos deben presentar factores de expansión (básico, ajustado por no respuesta y calibrado), los cuales deben guardar consistencia con el rango lógico y restituir el universo o población objetivo. La metodología para la definición de los factores de expansión teniendo en cuenta el diseño de muestreo planteado y los resultados del trabajo de campo, se deberá explicar en el respectivo archivo indicado dentro del Protocolo para la Entrega de Información Cuantitativa y Cualitativa.

Nota 2: Los errores muestrales estimados para los indicadores deben encontrarse dentro de los límites establecidos en el pliego de condiciones. En caso de que se superen dichos límites, el Consultor deberá incorporar advertencias metodológicas o convenciones que orienten el uso adecuado de los estimativos. Así mismo, deberá verificar que los factores de expansión permitan reproducir de forma precisa los tamaños poblacionales totales, así como los correspondientes a cada uno de los estratos y dominios de análisis definidos en el diseño metodológico.

PRODUCTO 5: INFORME DE RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

Este producto deberá incluir dos (2) componentes:

1. Informe de Recomendaciones de la Evaluación (Máximo 20 páginas)

Las recomendaciones obtenidas de la evaluación deberán ser presentadas en el marco de este informe. Este informe tiene como objetivo principal presentar a la Defensoría del Pueblo, las recomendaciones de la evaluación y los factores a tener en cuenta para hacer uso de éstas en los procesos de toma de decisiones. El producto deberá incluir al menos:

- Una introducción que describa metodología para identificar y priorizar las recomendaciones de la evaluación.
- La relación entre la evidencia aportada por la evaluación y las recomendaciones realizadas.
- La identificación de los actores claves que deberían ejecutar las acciones para llevar a cabo las recomendaciones.

Como anexo a este informe, el Consultor debe entregar diligenciada la Matriz de Uso de la evaluación, documento en el cual el Consultor debe incluir para cada recomendación: i) resultado(s) de donde se deriva la recomendación, ii) acciones puntuales a emprender por parte de los actores involucrados, iii) prioridad de implementación (alta, media, baja) y, v) plazo de implementación (corto, mediano o largo).

Nota: Previo a la entrega de la versión final de este producto, el Consultor deberá realizar una mesa de expertos en la cual se deben validar las recomendaciones formuladas por el Consultor consideradas como las más pertinentes para el sector.

2. Insumos para la difusión de Resultados y Recomendaciones

El consultor deberá entregar los insumos que faciliten la socialización de los resultados de la evaluación. Estos deberán estar enfocados en la difusión de los resultados y las recomendaciones formuladas para mejorar la toma de decisiones.
Los insumos requeridos son:

A. Resumen Ejecutivo: debe presentar una síntesis de toda la evaluación y, por lo tanto, debe incluir, de forma resumida, todo el proceso de evaluación. Este resumen debe ser de fácil comprensión y contener gráficas, cuadros y otras ayudas que permitan una ágil lectura e interpretación de la información, resultados y recomendaciones presentadas. Este documento debe tener una extensión máxima de 10 páginas.

B. Ficha Técnica Autocontenida: este documento debe contener, en no más de 1 página, el objeto de la evaluación, una breve descripción de la metodología incluyendo los aspectos básicos del diseño muestral, los principales resultados y las principales recomendaciones para cada tipo de actor.

C. Presentación extendida: en esta presentación el Consultor debe incluir una explicación detallada de la metodología aplicada, la recolección de información y el alcance de la evaluación, así como todos los resultados y recomendaciones del estudio. La presentación debe evitar el uso excesivo de texto, debe ser de fácil comprensión y contener gráficas, cuadros, esquemas y otras ayudas que resuman la evidencia que sustenta las conclusiones y permitan una ágil lectura e interpretación de la información, los resultados y las recomendaciones presentadas.

D. Presentación simple: esta presentación debe tener máximo 15 diapositivas de contenido, y debe contener una breve descripción de la metodología, la recolección de información y el alcance de la evaluación. Además, debe presentar los resultados y recomendaciones más relevantes de la evaluación, cuya selección se deberá realizar de manera conjunta con el Comité Técnico de Seguimiento. La presentación debe evitar el uso excesivo de texto, debe ser de fácil comprensión y contener gráficas, cuadros, esquemas y otras ayudas que resuman la evidencia que sustenta las conclusiones y permitan una ágil lectura e interpretación de la información, los resultados y las recomendaciones presentadas.

E. Videos: El consultor debe entregar tres videos en full HD, según se detalla más abajo. El tiempo, el contenido y el diseño propuesto para cada video, así como la selección de los testimonios deben ser acordados y aprobados por el Comité Técnico de Seguimiento. Adicionalmente, se debe entregar una carpeta con todo el material de video en limpio, así como una carpeta con el paquete gráfico utilizado para este proyecto en un formato editable, y la música utilizada en el mismo con sus respectivos derechos de uso. Todos los contenidos (testimonios, imágenes, logos, música, etc.) deben contar con su respectiva autorización de registro y posterior uso de imagen libre a la Defensoría del Pueblo. Además, la versión final de los videos debe incluir subtítulos o intérprete de lengua de señas colombiana.

Video No. 1: Video de duración máxima de un (1) minuto con un lenguaje y estructura apropiada para difundir en redes sociales. Debe contener:

- Una breve presentación de la intervención evaluada.
- La metodología empleada (informando la recolección de información).
- Los principales resultados de la evaluación de cada uno de los componentes contemplados.
- Las recomendaciones de la evaluación.

Video No. 2 y 3: Cada uno con duración aproximada de dos (2) minutos, con un enfoque para eventos técnicos o académicos. Deben ser videos modulares que se complementen entre sí, pero que permitan visualizarlos de manera individual sin perder sentido. Deben contener:

- Una breve presentación de la intervención evaluada.
- La metodología empleada (informando la recolección de información).
- Testimonios de los diferentes actores consultados, graficación de los destacados de la información (nombres, cifras, palabras claves etc.), grabación de actividades en el marco del levantamiento de información primaria e imágenes de apoyo de referencia de las diferentes actividades desarrolladas.
- Los principales resultados de la evaluación de cada uno de los componentes contemplados.
- Las recomendaciones de la evaluación.

F. Infografías: El Consultor deberá entregar cuatro (4) infografías que resuman las siguientes temáticas:

- la primera en la que se describa el programa o la política evaluada y la estrategia de evaluación.
- La segunda y la tercera en la que se presenten los resultados de la evaluación.

- La cuarta en la que se presenten las recomendaciones formuladas.

Las infografías deben ser didácticas, ordenadas y su contenido debe ser claro. Además, su estructura y formato debe permitir la separación de cada infografía en piezas más cortas para divulgar el contenido a través de redes sociales. Se deben entregar los archivos editables de las infografías con los elementos utilizados en cada una de ellas (vectores, gráficas, fuentes tipográficas y demás).

G. Fotografías: Estas fotografías buscan presentar las actividades desarrolladas en el marco del levantamiento de información en modalidad presencial. Todos los contenidos (imágenes, logos, etc.) deben contar con su respectiva autorización de registro y posterior uso de imagen libre a la Defensoría del Pueblo. Se deben entregar en medio magnético tres paquetes fotográficos en formato JPEG a 300ppi - mínimo 5MB, así:

- Paquete 1: una selección de 12 fotografías de reportería correspondientes al cubrimiento en el cual se muestren los actores consultados en el marco de la evaluación, los actores institucionales, la comunidad beneficiaria, operadores, etc.
- Paquete 2: una selección de 12 retratos posados, verticales u horizontales, en los que se pueda evidenciar población y comunidad beneficiaria.
- Paquete 3: una selección de 12 fotografías de paisaje, en las cuales se pueda visualizar la región visitada y se pueda tener un registro de locación y región.

Nota: Todos los insumos de socialización deberán hacer referencia tanto resultados cuantitativos, como cualitativos, según la metodología implementada para el desarrollo de cada evaluación.

CONSIDERACIONES FINALES PARA LA ENTREGA DE PRODUCTOS:

Los informes de los cinco (5) productos descritos se entregarán en medio electrónico en las fechas establecidas en el cronograma, el cual será fijado en la reunión de inicio del contrato de consultoría entre el supervisor y el contratista. De acuerdo con los comentarios y sus discusiones, el Consultor realizará los ajustes solicitados por el Comité Técnico de Seguimiento (CTS) y enviará el informe ajustado en medio electrónico con el fin de que dicho Comité verifique los ajustes. Una vez aprobado, el Consultor enviará el producto en físico y en medio magnético al Supervisor del contrato para proceder con el recibo a satisfacción para el pago.

El día de la reunión de inicio del contrato de consultoría se establecerán las fechas fijas (dd/mm/aa), sin exceder el plazo de ejecución contractual.

N° Producto	Producto
1	Informe metodológico
2	Informe de prueba piloto
3	Informe final de trabajo de campo y primera entrega de documentación de bases de datos
4	Informe de resultados y segunda entrega de documentación de bases de datos de la evaluación
5	Informe de recomendaciones de la evaluación

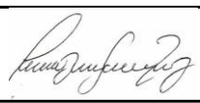
H. PARÁMETROS MÍNIMOS DE CALIDAD PARA LA PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS

La Defensoría señala los parámetros de calidad que espera de los servicios de consultoría, en el marco de actuación que permite la Ley. En todo caso, los informes y documentos deben procurar atender a criterios de accesibilidad para personas con discapacidad:

a) El Consultor deberá cumplir con la extensión máxima solicitada para cada uno de los informes de la Consultoría. En caso de que el Consultor no cumpla con este requisito, el producto será devuelto para que se realice el ajuste dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles.
b) Los cálculos matemáticos deben ser precisos y susceptibles de comprobación.
c) El uso de modelos estadísticos debe estar sustentando en una base teórica que justifique la pertinencia del mismo para el objetivo de la evaluación y la naturaleza de las variables a analizar.
d) Se debe entregar toda la información recopilada, tanto cualitativa como cuantitativa.



MARILYN JIMENEZ CHAVES
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

FUNCIONARIO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Revisado por	Jonathan David Saavedra – Contratista		Julio, 2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			