

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

CARLOS ENRIQUE LEON VELA

Consultoría para la programación informática del instrumentos de quejas, petitorios y consultas ciudadanas “Sistema de Información Defensorial – SID” repotenciado y con enfoque territorial

Programa Buena Gobernanza

BN:14.2174.2-001.00

### 1. ANTECEDENTES

La Cooperación Alemana al Desarrollo - GIZ brinda asistencia técnica a la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo con el fin de potenciar su capacidad defensa y protección de derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a dicha institución a presentar quejas, petitorios y consultas, las cuales representan la principal actividad de atención de la Defensoría del Pueblo que ha atendido 126,758 quejas petitorios y consultas en la año 2014. Los principales instrumentos con los que cuenta la Defensoría para una adecuada atención de tal volumen de quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía, es el Protocolo de Actuación Defensorial y el Sistema de Información Defensorial - SID.

En el año 2014, en el marco esta relación de cooperación, se realizaron estudios con la finalidad de identificar medidas que aseguren la adecuada atención en el marco de un crecimiento sostenido de la demanda ciudadana, como parte de las acciones de la Defensoría por asegurar la calidad de la atención se ha adecuado el Protocolo de Actuación Defensorial, haciéndose necesario la consecuente modificación del Sistema de Información Defensorial – SID que permita reflejar y dar viabilidad al nuevo Protocolo.

### 2. OBJETIVO

Implementar informáticamente el Sistema de Información Defensorial –SID repotenciado, siguiendo los patrones de diseño y de análisis definido por la Defensoría del Pueblo.

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEFENSORIAL –SID

El detalle del sistema consta en los siguientes documentos:

- Protocolo de Actuación Defensorial
- Diagnóstico y Diseño del Sistema de Información Defensorial (SID)
- Diagrama de casos de uso del SID
- Prototipos del SID