

# Informe de Gestión



Periodo:  
Marzo 01 de 2018 a febrero 28 de 2019

**Guillermo Durán Uribe  
Personero Municipal**



# **Informe de Gestión**

Marzo de 2018- febrero de 2019

**Guillermo Durán Uribe**  
Personero Municipal

**Mario Montoya Vanegas**  
Personero Auxiliar

**Lina María Murillo Pérez**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Lilliana Sierra Martínez**  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Carlos Alberto Bayer Cano**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Diana Patricia Guerra Mazo**  
Asesora de Despacho

**Juan Eduardo Cuadros Acosta**  
Asesor de Despacho

**Juliana Andrea Lozano Agudelo**  
Personera delegada 20D para el área de Averiguaciones Disciplinarias

**Jhonatan Estiven Villada Palacio**  
Personero Delegado 20D para el área de Vigilancia Administrativa

**Alexandra Virviescas Castro**  
Personera Delegada 20D- Unidad para la Protección del Interés Público

**Gina María Upegui Restrepo**  
Personera Delegada 20D- para solución alternativa de conflictos - conciliaciones

**Diego León Holguín Henao**  
Personero Delegado 20D para Atención al Público

**Viasney Rengifo Rengifo**  
Personera Delegada 20D para Penal

**Juan Fernando Gómez Gómez**  
Personero Delegado 20D para la Unidad Permanente para los Derechos Humanos



## PRESENTACIÓN



Como Personero de Medellín, es para mí un honor entregarles el presente informe que refleja la gestión que hemos adelantado desde esta agencia del Ministerio Público en el periodo comprendido entre el primero de marzo de 2018 y hasta el 28 de febrero de 2019.

Este es el último informe de gestión que entrego desde esta dignidad, por eso además de la gestión del periodo anteriormente expuesto ustedes podrán ver algunas de las acciones más impactantes del cuatrienio, acciones adelantadas con el fin de dar cumplimiento al Plan Estratégico 2016-2020, aquí se refleja gran parte del ejercicio ético de profesionales responsables y comprometidos con el propósito superior de la entidad que dirijo, proteger los derechos de los habitantes de esta ciudad “donde todos contamos”.

Me enorgullece como siempre presentar este informe ante los honorables concejales de Medellín, pues son quienes representan los intereses de la ciudadanía a través de su ejercicio de control político, por eso, desde esta agencia del Ministerio Público también se evidencia en el presente informe, lo que se ha hecho para ejercer el control que constitucionalmente nos corresponde.

Es igualmente motivo de orgullo hacer este informe público para que cualquier persona pueda conocer sobre nuestra gestión, durante esta administración nos hemos regido por valores como la honestidad y la transparencia, por eso, además de este documento, diariamente rendimos cuentas con nuestras acciones en territorio a todos los habitantes de Medellín.

La presentación es similar al del periodo anterior, el **TOMO I** da cuenta de los procesos de Planeación, Guarda y Promoción de los Derechos Humanos, Protección del Interés Público, Conciliaciones, Personería Auxiliar y demás procesos de posicionamiento e investigación de la Entidad.

Por su parte, el **TOMO II** comprende los resultados de los procesos adelantados desde la Unidad para la Vigilancia de la Conducta Oficial, otro de los componentes misionales que han sido fortalecidos durante esta administración con el fin de prevenir la corrupción en las entidades territoriales descentralizadas que son de nuestra competencia.

Bienvenidos a la lectura de este informe de gestión vigencia 2018, este es el resultado de una labor llena de sensibilidad social, enmarcada en el Código de Ética y Buen Gobierno y pensando siempre en que las acciones aquí emprendidas van en beneficio de las poblaciones más vulnerables, para que cada vez haya más garantía de los derechos humanos.



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

## **Informe de Gestión**

Marzo de 2018 - febrero de 2019

# **Tomo 1**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>TOMO I</b>	<b>17</b>
<b>1. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>20</b>
1.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20
1.1.1 Cumplimiento del Plan Estratégico “Donde todos contamos”	20
1.2 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN	27
1.3 INFORME EJECUTIVO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (QRSR) AÑO 2018	36
1.3.1 Comportamiento QRSR 2018	36
1.3.2 Logros en la gestión de la oficina asesora de planeación	37
1.3.3 Sistemas de la información	38
1.3.3.1 Aplicaciones WEB	39
1.3.3.2 Herramientas para la protección de perímetros y sus funciones	41
1.3.3.3 Protección de Archivos Servidor de Archivos	43
1.4 PERSONERÍA AUXILIAR	45
1.4.1 Gestión financiera	45
1.4.1.1 Ejecución de gastos 2018 - 2019	45
1.4.1.2 Gastos de funcionamiento	47
1.4.2 Gestión contractual	48
1.4.2.1 Actividades gestión contractual	48
1.5 INFORME DE GESTIÓN BIENES ADMINISTRATIVOS	50
1.5.1 Acciones administrativas de la administración orientadas a mejoramiento continuado del bienestar de empleados y contratistas de la Personería de Medellín	50
1.5.2 Suministros contratados para la garantía de la permanente atención de la Personería de Medellín a usuarios y demás interesados	51
1.5.3 Campaña y jornada de sensibilización del programa de las 5s	52
1.6 ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	52
1.6.1 Capacitación Institucional	53
1.6.2 Bienestar Laboral	54
1.6.3 Préstamo de Calamidad y Urgencia Familiar	54
1.6.4 Convenios Empresariales	54
1.6.5 Promoción del Tiempo libre y actividades Saludables	54
1.6.6 Vivienda	54
1.6.7 Cultural, Recreación y Social	55
1.6.8 Calidad de Vida Laboral	56
1.6.8.1 Asesoría Pensional	56
1.6.8.2 Retiro Laboral Asistido	56
1.6.8.3 Gestión del Cambio	56
1.6.8.4 Administración del tiempo	56
1.6.8.5 Finanzas Personales	56
1.6.8.6 Proyecto de Vida	57
1.6.8.7 Asesoría Jurídica	57

1.6.8.8	Vida en Familia	57
1.6.8.9	Gestión de Autocuidado	57
1.6.8.10	Gestión de la Actitud	57
1.6.8.11	Estímulo a la Educación Superior	57
1.6.8.12	Mejores Empleados	57
1.6.8.13	Ingreso, Permanencia y Retiro de Servidores Públicos	57
1.7	DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PERSONERÍA MEDELLÍN	57
1.7.1	Plan de capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo	58
1.7.1.1	Plan de trabajo del año 2019	59
1.7.1.2	Objetivos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SST	59
1.7.1.3	Se gestionó la Semana de la Salud en el mes de abril de 2018	60
1.7.2	Planes de emergencias	61
1.7.3	Accidentalidad de la Personería de Medellín en el año 2018	62
1.7.4	Actividades con el COPASST 2018	63
1.7.4.1	Seguimiento programa prevención riesgo biomecánico	63
1.7.5	Seguimiento programa de gestión de prevención del riesgo visual	63
1.7.5.1	Seguimiento al programa de prevención de riesgo vial	63
1.8	PROGRAMA DE INSPECCIONES POR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	64
<b>2.</b>	<b>UNIDAD PARA LA GUARDA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>65</b>
2.1	ÁREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	65
2.2	UNIDAD PERMANENTE PARA LOS DERECHOS HUMANOS - UPDH	67
2.2.1	Propuesta metodológica y de enfoque investigativo grupos poblacionales	71
2.2.1.1	Niños, niñas y adolescentes	71
2.2.1.2	Indígenas	71
2.2.1.3	Afrodescendientes	71
2.2.1.4	Personas privadas de la libertad	72
2.2.1.5	Habitantes de y en situación de calle	72
2.2.1.6	Persona mayor	72
2.2.1.7	Persona con discapacidad	72
2.2.2	Unidad Coordinadora para la Atención a Víctimas de la Personería de Medellín	74
2.2.2.1	Objetivo general	74
2.2.2.2	Objetivo específico	74
2.2.3	Alertas tempranas de la unidad permanente para los derechos humanos	75
2.2.3.1	Feminicidios en la Ciudad de Medellín	75
2.2.3.2	Aumento conflictividad Comuna 7 Robledo	75
2.2.3.3	Asentamiento de personas en zonas de alto riesgo no recuperable en las laderas de la Comuna 1, Popular, y la Comuna 3, Manrique	76
2.2.3.4	Aumento de vulneraciones contra la vida en las comunas 8 Villahermosa, La Candelaria y 12 La América en 2018	10
2.2.3.5	Amenazas a Docentes	77
2.2.3.6	Intensificación de la conflictividad en la comuna 13 - San Javier	78
2.2.3.7	Informe Derechos Humanos líderes, y comités locales de Gobierno	79
		81



2.2.3.8 Informe sobre la migración de venezolanos en Medellín	81
2.2.3.9 Extorsión en la Comuna 12- LA América	82
2.2.3.10 Homicidios en la comuna 14 – El Poblado	83
2.2.3.11 Desaparición forzada en la zona nororiental de Medellín	83
2.2.4 Equipo Código de Policía	83
2.2.4.1 Espacio público	84
2.2.4.2 Comerciantes formales	84
2.2.4.3 Centro de Resolución de Comparendos (CRC)	85
2.2.4.4 Inspecciones de Policía	86
2.2.4.5 Operativos de ciudad	87
2.2.4.6 Comité Civil de Convivencia	87
2.2.4.7 Centro de Traslado por Protección	88
2.2.4.8 Traslados por estación de policías	89
2.3 ÁREA DE PENAL	91
<b>3. PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO – CONCILIACIONES</b>	<b>96</b>
<b>UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO - UPIP</b>	<b>96</b>
3.1 PROGRAMAS	96
3.1.1 Gobierno escolar y educación con enfoque de participación	96
3.2 FORMACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO Y SU ENTORNO - CENTRO DE PENSAMIENTO Y FORMACIÓN "GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA", PAZ Y POSACUERDO	104
3.2.1 Año 2016	104
3.2.1.1 Diplomado Derechos Humanos Paz y Post Conflicto	104
3.2.2 Año 2017	104
3.2.3 Año 2018	106
3.2.4 Año 2019	108
3.3 SEGUIMIENTO A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA, JUVENTUD, MUJER Y FAMILIA Y, CONSTRUCCIÓN DE ENTORNOS PROTECTORES Y LA PROMOCIÓN DE LA NO VIOLENCIA	109
3.3.1 ACTIVIDADES 2016	109
3.3.1.1 Primer Encuentro de Entornos Protectores para la Niñez y la Adolescencia	109
3.3.2 Actividades 2017	110
3.3.2.1 Creación de la Comisión de Veeduría de la Política Pública de Infancia y Adolescencia	110
3.3.2.2 Primer Foro Internacional de Reclutamiento y Utilización de NNA	110
3.3.2.3 Mesa de trabajo para la actualización de la Mesa de Registros Pedagógicos	110
3.4 PARTICIPACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA CIUDADANA	110
3.5 ACCIONES CONSTITUCIONALES - ACCIONES DE TUTELA	111
3.5.1 Año de 2016	111
3.5.2 Año de 2017	113
3.5.3 Año de 2018	113

3.6 ACCIONES POPULARES POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS COLECTIVOS	113
3.6.1 Año de 2016	113
3.6.2 Año de 2017	114
3.7 ACOMPAÑAMIENTOS	114
3.7.1 Efectividad al derecho de petición	115
3.8 INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS SERVICIO SEGUIMIENTO CONCEJO DE MEDELLÍN PERIODO 2016-2019	116
3.9 SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS - CONCILIACIONES	116
<b>4. ÁREA DEL ASESOR DEL DESPACHO</b>	<b>122</b>
<b>5. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>	<b>125</b>
5.1 MOVILIZACIÓN CIUDADANA	125
5.1.1 Personatón "Una maratón de servicios"	125
5.2 EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EN PRENSA	127
5.3 MEDIOS VIRTUALES Y ESTRATEGIA DIGITAL	128
<b>6. OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>131</b>
6.1 ROL DE LIDERAZGO ESTRATÉGICO	131
6.2 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO	131
6.3 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	132
6.4 ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN	133
6.5 RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS	133
<b>7. INVESTIGACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS</b>	<b>135</b>
7.1 OBSERVATORIO DE REASENTAMIENTO Y MOVIMIENTOS DE POBLACIÓN	135
7.1.1 Acompañamiento a Usuarios	135
7.1.2 Mesas de trabajo y acompañamiento al Concejo de Medellín	137
7.1.3 Seminario Internacional "Control Urbanístico y la Nueva Agenda Urbana"	137
7.1.4 Investigaciones con la Universidad Nacional:	137
7.2 OBSERVATORIO DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	138
7.2.1 Informe de gestión 2018 observatorio de los derechos colectivos y del ambiente	139
7.2.2 Investigaciones y seguimientos	144
7.2.3 Informe sobre el mínimo vital de agua, planes de intervención y ordenación del río aburra y sus quebradas afluentes.	145
7.2.4 Informe sobre los diferentes planes de reforestación y compensación ambiental	145
7.2.5 Informe sobre ruido y alternativas sobre la calidad del aire en la ciudad de Medellín	146
7.2.6 Gestión integral de residuos sólidos	147
7.2.6.1 Seguimiento a la política pública de protección animal de Medellín	147
7.2.7 Acompañamiento a grupos focales y mesas temáticas	150
7.2.8 Hábitat	154

7.2.9 Foro “La ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sustentable”	156
7.2.10 Convenio marco para el fortalecimiento del control, la gestión ambiental del territorio y la defensa del derecho a un ambiente sano en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá	162
7.2.11 Cumplimiento en el desarrollo de investigaciones DDHH y observatorio - 2018 - formato para reporte indicadores	166
7.3 OBSERVATORIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	169
7.3.1 Proyectos 2019	170
7.3.1.1 Estrategia hablame D, para tomar decisiones	170
7.3.2 Planes de desarrollo de local con enfoque de derechos humanos y objetivos del desarrollo sostenible	173
7.4 OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	174
7.4.1 Principales logros	186
7.5 OBSERVATORIO DE SISTEMA PENAL CARCELARIO	187
<b>CIBERGRAFÍA</b>	<b>191</b>



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Seguimiento del PE 2016 - 2020	20
Tabla 2. Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción y Plan Operativo (PA –PO 2018)	26
Tabla 3. Cuadro integrado de mando año 2018 Indicadores institucionales	27
Tabla 4. Comportamiento QRSR año 2018	37
Tabla 5. Contrato celebrados marzo 1 de 2018 a febrero 28 de 2019	49
Tabla 6. Histórico contratos Marzo 1/2016 – Febrero 28/2019	49
Tabla 7. Objetivos de gestión	59
Tabla 8. Actividades realizadas, Área de atención al público	66
Tabla 9. Atenciones de la Unidad Permanente de Derechos Humanos	67
Tabla 10. Servicios de atención	68
Tabla 11. Servicios de atención	69
Tabla 12. Atenciones a indígenas desplazados en los meses de noviembre y diciembre.	69
Tabla 13. Área penal	91
Tabla 14. Cumplimiento de Plan de Acción en el Periodo 2018	94
Tabla 15. Proceso prestación del servicio	121
Tabla 16. Personatón	126
Tabla 17. Redes sociales	128
Tabla 18. Programas radiales producidos	129
Tabla 19. Reporte de actividades realizadas para la promoción de los derechos colectivos y del ambiente, 2018	150
Tabla 20. PQRS atendidas por el Observatorio en 2018	153
Tabla 21. Número de personas sensibilizadas mediante las actividades realizadas por Persoamiga	155
Tabla 22. Investigaciones desarrolladas desde el 2016 hasta el 2019 sobre temas de Participación Ciudadana	170
Tabla 23. Respuestas a Solicitudes Comunitarias desde 2016 a principios de 2019 sobre temas de Participación Ciudadana	172
Tabla 24. Informe de gestión - observatorio del derecho fundamental a la salud, del 1 marzo de 2018 a 28 febrero de 2019	174
Tabla 25. Observatorio de Sistema Penal Carcelario	187

---

Donde todos contamos

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fortimail	42
Figura 2. Fortigate	42
Figura 3. Esquema Protección Fortigate y Fortimail	42
Figura 4. Roles carpeta	44
Figura 5. Carpetas y Archivos Servidor de Archivos	44
Figura 6. Sistema Backups	45
Figura 7. Accidentalidad de la personería de medellín en el año 2018	62
Figura 8. Armas blancas incautadas a los trasladados al CTP.	90
Figura 9. Lanzamiento de la Red Departamental de Personeros Estudiantiles	97
Figura 10. Red de personeros virtuales	98
Figura 11. Jurisdicción Ordinaria. Costo diario de un proceso en la especialidad civil por tipo de despacho	118
Figura 12. Comparativo de tiempos de los distintos procesos	119
Figura 13. Conceptos jurídicos relevantes 2016 – 2019	123
Figura 14. Componentes manejados por el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín	141
Figura 15. Plan de acción Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente	142
Figura 16. Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	154
Figura 17. Número de personas impactadas en el año 2017 y 2018	155
Figura 18. Cumplimiento y desarrollo de Investigaciones	166
Figura 19. Cumplimiento de Investigaciones año 2018	167
Figura 20. Seguimiento a violación de DDHH año 2017	168

Personería  
de Medellín

---

Donde todos contamos

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Presupuesto 2017 VS Presupuesto 2018	46
Gráfica 2. Presupuesto 2018 Vs presupuesto 2019	46
Gráfica 3. Presupuesto de gastos 2018. Acumulado a diciembre 31 de 2018	47
Gráfica 4. Traslados	88
Gráfica 5. Traslados por estación de policías	89
Gráfica 6. Acción de tutelas 2016-2019	122
Gráfica 7. Conceptos jurídicos 2016-2019	123
Gráfica 8. Clase de proceso	124
Gráfica 9. Instancia Judicial a cargo	124



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

## LISTA DE FOTOS

Foto 1. Realización de obra de teatro para enseñar la limpieza en puestos de trabajo y pausas activas	61
Foto 2. Ejercicios de señalización y simulación de acciones frente a emergencias	61
Foto 3. Seguimiento programa prevención riesgo biomecánico	63
Foto 4. Atenciones a indígenas desplazados en los meses de noviembre y diciembre.	70
Foto 5. Foro Líderes sociales	73
Foto 6. Acompañamiento a manifestaciones	73
Foto 7. Acompañamiento población LGTBI	74
Foto 8. Recorrido zona 1 de la Ciudad.	77
Foto 9. Comité Local de gobierno Comuna 10	78
Foto 10. Entrevista con promotora de gobierno C - 12	78
Foto 11. Entrevista Rectora Institución Educativa Monseñor Gerardo Valencia Cano	78
Foto 12. Terminal de buses San Javier - La América	80
Foto 13. Recorrido terminal de buses Floresta San Juan	80
Foto 14. Terminal buses Olaya, Calasanz- Botón	80
Foto 15. Entrevista rector I.E Eduardo Santos	80
Foto 16. Entrevista Fenalco	82
Foto 17. Estación de Policía Laureles	82
Foto 18. Entrevista habitante y comerciante Comuna 12- La América	83
Foto 19. Espacio público	84
Foto 20. Comerciantes formales	85
Foto 21. Centro de Resolución De Comparendos (CRC)	86
Foto 22. Inspecciones de Policía	87
Foto 23. Operativos de ciudad	87
Foto 24. Comité Civil de Convivencia	88
Foto 25. Exposición de fotografías de los estudiantes y sus mascotas	97
Foto 26. Posterior a la charla sobre barrismo en Belén.	98
Foto 27. Sensibilización, elección, posesión y rendición de cuentas de los personeros estudiantiles	99
Foto 28. Conformación y desarrollo de la red de personeros, expersoneros, representantes estudiantiles y líderes comunitarios de Medellín y el Área Metropolitana	100
Foto 29. Bitácora para la Paz y la Convivencia	100
Foto 30. Territorio Verde	101
Foto 31. Lanzamiento de la Red Departamental de Personeros Estudiantiles- Territorio de Paz.	101
Foto 32. Jugemos a la paz y a la convivencia	102
Foto 33. Personera estudiantil	102
Foto 34. Conformación y desarrollo de la red de personeros	103
Foto 35. Territorio Verde	103

Foto 36. Actividades con la Red de mesas Ambientales de Medellín en el Parque de las Aguas.	151
Foto 37. Socialización con grupos juveniles y deportistas. Parques del Río	151
Foto 38. Reunión con líderes de la comuna 9, directivos del túnel de oriente y la Gobernación.	152
Foto 39. Actividad con Mesas Ambientales en la Ecohuerta Provenza	152
Foto 40. La Persoamiga socializando temas ambientales a la comunidad.	156
Foto 41. Foro, La ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sustentable	161
Foto 42. Foro, La ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sustentable	162
Foto 43. Reunión con los signatarios del Convenio Marco Ambiental en la Personería de Medellín.	163



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos



## TOMO I

Teniendo en cuenta la normatividad estipulada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Procuraduría General de la Nación, quienes dan los lineamientos para la rendición pública de cuentas de las Personerías Municipales ante los respectivos concejos de cada ciudad; y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el cual estipula los pasos con los cuales se construye el Informe de Rendición de Cuentas de las personerías municipales y en el cual manifiesta que la rendición de cuentas de los Personeros, deben tenerse en cuenta prioritariamente los siguientes componentes:

- Ubicación de contexto de la marcha del municipio durante el periodo analizado. Se trata de que el concejo, el gobierno y la comunidad conozcan la visión del Personero sobre los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial en el municipio, la marcha de la administración en su conjunto y los principales hechos de la coyuntura local que van marcando y condicionando el destino de la vida pública de la comunidad.
- Balance general del ejercicio de las competencias y de los planes de acción, operativo y estratégico tratando de detallar las principales acciones desarrolladas como agente del Ministerio Público, veedor Ciudadano y defensor de los derechos humanos, desde la perspectiva de los intereses de la comunidad, donde se debe informar sobre los avances y logros alcanzados en la implementación del Plan de Acción de la Personería Municipal, la incorporación de indicadores, líneas estratégicas y metas cuantificables que permitan establecer los avances logrados sobre los planes y que indiquen los principales resultados e impactos en la solución de los problemas sociales y comunitarios. Se debe señalar los aciertos, las dificultades y los desafíos que se tuvieron durante el periodo.
- Balance del uso que se ha dado a los recursos financieros disponibles, mostrando la eficiencia en la ejecución del presupuesto asignado y los logros obtenidos.
- Informe de las relaciones con los diversos estamentos de la sociedad civil, que dé cuenta de la integración de iniciativas, consolidación de alianzas y elaboración de proyectos comunes.
- Alertas tempranas y recomendaciones, que sensibilicen al concejo municipal, al gobierno y a la población sobre situaciones eventuales de riesgo, de amenazas o vulnerabilidades que puedan afectar la situación de los derechos humanos, la vigencia de la moralidad administrativa y las acciones que recomienda al gobierno para prevenir estas situaciones, como las alertas que se emitieron durante el periodo del cual se está rindiendo las cuentas.

Con base en lo anterior estamos haciendo entrega del Informe de Rendición de Cuentas de la Personería de Medellín para el periodo comprendido en el 01 de

marzo del 2018 y el 28 de febrero del 2018, basado en los lineamientos de los entes de control que nos rigen y que se han impartido desde este despacho para lograr una integridad con la comunidad y los establecimientos de control, políticos y gubernamentales.



## Misión



La Personería de Medellín actúa como ministerio público, ejerce la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, vigila la conducta oficial, protege el interés público y contribuye a la solución alternativa de conflictos, generando una cultura de paz, desarrollo sostenible con el medio ambiente y acompañamiento de víctimas, haciendo cumplir los principios rectores de la función administrativa.



## Visión



En los próximos cuatro años la Personería de Medellín será una entidad reconocida a nivel nacional e internacional, impactando de manera significativa en la lucha anticorrupción, fortaleciendo los principios rectores de la función administrativa, acompañando a las víctimas del conflicto, protegiendo al medio ambiente, hábitat y animales; formulando políticas públicas que asegure la convivencia pacífica, el pluralismo y la diversidad, a la población más vulnerable, visualizando sus derechos a través de acciones pedagógicas y de investigaciones; con un grupo humano altamente calificado, apoyado en una infraestructura y herramientas tecnológicas de información y comunicación actualizadas.








Donde todos contamos

# Política de Calidad

La Personería de Medellín, ejerce la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, vigila la conducta oficial, protege el interés público, y contribuye a la solución alternativa de conflictos, buscando la excelencia de nuestros servicios y la completa satisfacción del usuario frente a sus requisitos y expectativas, por lo cual trabajamos mediante un proceso de mejora continua fundamentado en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, sustentado en el desarrollo del recurso humano y estando en línea con los cambios tecnológicos.

## Objetivos Estratégicos

- 
 Garantizar e impulsar todos los mecanismos con que cuenta la entidad, para la protección de los derechos tanto por parte de los particulares como del Estado y Vigilar que las entidades públicas municipales cumplan con sus misiones contempladas por la normatividad.
- 
 Realizar acciones en defensa del derecho a un ambiente sano, del hábitat y la protección de los animales como seres sintientes, en el Municipio de Medellín, a través de la coadyuvancia en la defensa y protección ejerciendo las acciones constitucionales y legales correspondientes con el fin de lograr su efectivo cuidado.
- 
 Elevar la competitividad del talento humano y propiciar el mejoramiento de la calidad de vida con programas de bienestar social en un ambiente de comunicación interna efectiva apoyado en un sistema de gestión de calidad.
- 
 Posicionar la Personería de Medellín a través de nuevas herramientas de comunicación y tecnología mejorando la prestación del servicio y su evaluación facilitando el acercamiento con la comunidad cumpliendo sus expectativas
- 
 Asegurar que la programación y ejecución de los recursos financieros refleje los lineamientos estratégicos de la Entidad Y sus políticas

# 1. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

## 1.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

### 1.1.1 Cumplimiento del Plan Estratégico “Donde todos contamos”

El porcentaje de cumplimiento de avance del Plan Estratégico de la Entidad a 28 de febrero del 2019 es de 71.21%, correspondiente a la sumatoria de los porcentajes de ponderación asignados a cada línea estratégica; de igual manera esta sumatoria sale del cumplimiento de los componentes y los programas adoptados dentro de dicho plan.

Tabla 1. Seguimiento del PE 2016 - 2020

SEGUIMIENTO DEL PE 2016 - 2020			
ITEM	NOMBRE	Porcentajes de ponderación del cuatrienio	Avance de cumplimiento de agosto de 2016 a febrero 2019
		100%	71,21%
L1	UNA PERSONERIA ACTUANDO Y DONDE TODOS CONTAMOS	25%	19,18%
C1	Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones	5%	3,37%
P1	Observatorio de Reasentamiento	1%	0,79%
P2	Observatorio de Salud	1%	0,79%
P3	Observatorio de Presupuesto Participativo	1%	0,79%
P4	Observatorio de Seguridad Humana	1%	0,27%
P5	Observatorio de SPOA	1%	0,75%
C2	Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los Derechos Humanos (DDHH) y acompañando el post acuerdo	10%	7,43%
P6	Participar proactivamente con la comunidad difundiendo el quehacer constante del área de penal, velando por la protección de sus derechos	1%	0,75%
P7	Realizar acciones en conjunto con la Fiscalía General de la Nación para una justicia pronta y efectiva	1%	0,79%

P8	Intervenir ante las autoridades de nuestra competencia para tomar medidas alternativas a la intramural con los delitos que así lo permitan	1%	<b>0,67%</b>
ITEM	NOMBRE	Porcentajes de ponderación del cuatrienio	Avance de cumplimiento de agosto de 2016 a febrero 2019
		<b>100%</b>	<b>71,21%</b>
P9	Contribuir al mejoramiento de las relaciones con entidades público - privadas para fortalecer la promoción, protección y defensa de los DDHH	1%	<b>0,65%</b>
P10	Aportar a la implementación y realizar el seguimiento al sistema Municipal en DDHH	1%	<b>0,58%</b>
P11	Promover las estrategias formuladas desde el gobierno nacional en materia de prevención y sensibilización de paz en el marco del post-acuerdo	1%	<b>0,80%</b>
P12	Proyectar y presentar una medida cautelar para la protección de los DDHH de las personas privadas de la libertad del municipio de Medellín (4 años)	1%	<b>0,58%</b>
P13	Mejoramiento continuo en la calidad del servicio, teniendo como piedra angular el respeto por el otro, oportunidad en la atención y comunicación eficiente con el usuario	1%	<b>0,94%</b>
P15	Proteger y defender a la población vulnerable o en situación de riesgo, a través de una atención con enfoque diferencial, haciendo presencia activa en el Municipio de Medellín y sus corregimientos	1%	<b>0,71%</b>
P16	Desconcentrar los servicios que tiene a cargo la Personería de Medellín, prestando atención al público en las comunas y corregimientos de la Ciudad, poniendo en marcha actividades de incidencia en campo y dando a conocer nuestra oferta institucional	1%	<b>0,95%</b>
C3	Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública	5%	<b>4,40%</b>
P17	Liderar la lucha contra la corrupción en el municipio de Medellín impactando en la reducción de la impunidad disciplinaria	1,66%	<b>1,25%</b>
P18	Estructurar una metodología de investigación para la Personería de Medellín	1,66%	<b>1,54%</b>
P19	Plan de vigilancias	1,66%	<b>1,61%</b>
C4	Acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios	2%	<b>1,69%</b>
P20	Gobierno escolar y educación con enfoque de participación	0,66%	<b>0,69%</b>

P21	Formación con enfoque diferencial para la defensa del ser humano y su entorno	0,66%	<b>0,50%</b>
-----	---	-------	--------------



# Personería de Medellín

Donde todos contamos

ITEM	NOMBRE	Porcentajes de ponderación del cuatrienio	Avance de cumplimiento de agosto de 2016 a febrero 2019
		100%	71,21%
P22	Paz y post acuerdo	0,66%	0,50%
C5	Entornos protectores para la guarda y promoción de los derechos de la mujer, los niños, niñas y adolescentes	1%	0,74%
P23	Seguimiento a las políticas públicas de protección y promoción de derechos de los NNA, la mujer y la familia	0,50%	0,39%
P24	construcción de entornos protectores y la promoción de la no Violencia	0,50%	0,35%
C6	Compromisos ciudadanos para empoderar a las comunidades en sus territorios	2%	1,55%
P25	Participación, control y vigilancia ciudadana	2%	1,55%
L2	UNA PERSONERIA DEFENDIENDO EL MEDIO AMBIENTE, EL HABITAT Y LOS ANIMALES	15%	10,66%
C7	Ambiente, hábitat y sociedad	9%	6,54%
P26	Seguimiento a problemáticas ambientales	4,5%	3,27%
P27	Apropiación socio ambiental para la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales de la región metropolitana	4,5%	3,27%
C8	Los animales y su protección	6%	4,12%
P28	Protección de los animales a través de la creación de una cultura ambiental y vigilancia de la conducta oficial	6%	4,12%
L3	UNA PERSONERIA CON ESTANDARES DE CALIDAD, PROFESIONALIZADA, TECNIFICADA, CON COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ALTOS ESTÍMULOS LABORALES	30%	23,48%
C9	Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la entidad, en función del servicio	18%	11,98%
P29	Cultura P	3%	2,38%
P30	Capacitación Institucional	3%	2,04%
P31	Bienestar laboral	3%	2,08%
P32	Ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos	3%	2,13%
P33	Estudio de cargas laborales y distribución administrativa de la entidad	3%	2,00%

ITEM	NOMBRE	Porcentajes de ponderación del cuatrienio	Avance de cumplimiento de agosto de 2016 a febrero 2019
		100%	71,21%
P34	Adoptar un sistema tipo propio de evaluación del desempeño laboral de la entidad	3%	1,38%
C10	Sistema de gestión de la calidad integral	12%	11,50%
P35	Plan de implementación norma ISO 9001:2015	4%	4,00%
P36	Plan de implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional	4%	3,50%
P37	Plan de implementación del sistema de PQRSD	4%	4,00%
L4	UNA PERSONERÍA QUE COMUNICA, EVALUA Y APLICA TECNOLOGÍA EN SU SERVICIO	20%	12,17%
C11	Cooperación interinstitucional de apoyo	3%	0,77%
P38	Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para Personería categorías 4,5 y 6	1%	0,35%
P39	Plan de Audiencias de Conciliación en los Municipios	1%	0,08%
P40	Acompañamiento en la creación de centros de Conciliación en las Personerías	1%	0,33%
C12	Personería de Medellín en línea	10%	6,59%
P41	Virtualidad en conciliación	0,5%	0,00%
P42	Estrategias de movilización ciudadana	1,5%	1,16%
P43	Estrategia digital	1,0%	0,77%
P44	Posicionamiento y publicidad	0,5%	0,36%
P45	(TIC) Plan de Tecnologías, información y comunicaciones	5,0%	3,12%
P46	Diversificación de canales	1,5%	1,19%
C13	Protección y defensa de la entidad	2%	1,21%
P47	Actuación judicial, extrajudicial y administrativa	2%	1,21%
C14	Gestión documental con acceso de confiabilidad y con estándares de calidad	2%	1,23%
P48	Plan de gestión documental	1%	0,74%
P49	Cero papel	1%	0,49%
C15	Bienes públicos óptimos y eficientes	1,5%	1,19%
P50	Plan de bienes administrativos	1,5%	1,19%
C16	Verificar y evaluar el funcionamiento armónico de la entidad	1,5%	1,18%
P51	Evaluación Independiente	0,3%	0,24%
P52	Seguimiento Mapa de Riesgos	0,3%	0,24%
P53	Acompañamiento y Asesoría	0,3%	0,24%



ITEM	NOMBRE	Porcentajes de ponderación del cuatrienio	Avance de cumplimiento de agosto de 2016 a febrero 2019
		100%	71,21%
P54	Relación con otros entes	0,3%	0,24%
P55	Fomento de la cultura del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión	0,3%	0,24%
L5	UNA PERSONERÍA QUE GESTIONA EN FORMA TRANSPARENTE Y EFICIENTE SUS RECURSOS	10%	5,73%
C17	Gestión de programas a través de cooperación nacional e internacional	6%	2,94%
P56	Proyecto UPDH para el Área Metropolitana	3%	1,75%
P57	Proyectos Estratégicos de la UPDH	3%	1,19%
C18	Sostenibilidad y funcionalidad en la asignación de recursos públicos de la entidad	2%	1,21%
P58	Elaboración del proyecto anual del presupuesto	1%	0,60%
P59	Diseñar e implementar el plan de austeridad de la personería de Medellín para la vigencia 2016 -2020	1%	0,60%
C19	Planeación y adquisición de bienes y servicios que requiere la entidad	2%	1,58%
P60	Planeación de la actividad contractual	2%	1,58%
<b>Porcentajes de ponderación del cuatrienio</b>		<b>100%</b>	
<b>Avance de cumplimiento de agosto de 2016 a febrero 2019</b>			<b>71,21%</b>

Fuente: personería de Medellín.

PERSONERÍA  
de Medellín

Donde todos contamos

Tabla 2. Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción y Plan Operativo (PA –PO 2018)

<b>Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción y Plan Operativo (PA -PO 2018)</b>			
<b>Área</b>	<b>PA</b>	<b>PO</b>	<b>Total</b>
Penal	100%	128%	109%
Atención al Público	115%	128%	118%
UPDH	100%	111%	102%
Disciplinarios	103%	107%	105%
Vigilancia	100%	112%	106%
UPIP	116%	114%	116%
Asesor del Despacho	100%	100%	50%
Oficina Asesora de Planeación	100%	100%	100%
Conciliaciones	Se eliminó con Resolución 682 del 28/12/2018	100%	100%
Oficina de Control Interno	103%	N/A	103%
Sistemas	100%	N/A	100%
Comunicaciones	100%	N/A	100%
<b>Observatorios</b>			
Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud	100%	N/A	100%
Observatorio de Participación Ciudadana	100%	N/A	100%
Observatorio de Reasentamiento	112%	N/A	112%
Observatorio de Sistema Penal Oral Acusatorio - SPOA	100%	N/A	100%
Observatorio de Derechos Colectivos y del Ambiente	100%	N/A	100%
<b>Personería Auxiliar</b>			
Gestión del Talento humano	99%	N/A	99%
Gestión Administrativa	100%	N/A	100%
Gestión Documental	96%	N/A	96%
Gestión Contractual	100%	N/A	100%
Gestión Financiera	100%	N/A	100%
<b>Total Personería Auxiliar</b>			<b>99%</b>

Fuente: personería de Medellín.

## 1.2 INDICADORES DE GESTIÓN DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN

De acuerdo al cuadro anterior, se visualiza que la mayoría de indicadores medidos para el año 2018, están orientados a verificar la ejecución de la meta propuesta, es decir midiendo su eficacia; buscando determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente y sirviendo como medio de control frente al cumplimiento del plan operativo, plan de acción y plan estratégico.

Cada indicador está orientado a medir aquellos aspectos clave o factores críticos en los cuales la Entidad, se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación, cobrando gran importancia para la mejora del desempeño institucional, debido a la capacidad de generar información objetiva en torno al avance de la ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos, donde de acuerdo a la totalidad de la medición se observa que de acuerdo a lo propuesto para el año 2018 éste se ejecutó en un 98.5 %

Tabla 3. Cuadro integrado de mando año 2018 Indicadores institucionales

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	CUADRO INTEGRADO DE MANDO AÑO 2018 INDICADORES INSTITUCIONALES			Versión Actual	12
				Resolución	375 de 2018
PROCESO RESPONSABLE	<b>PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>				
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Planificación Institucional</b> Definir el Plan estratégico y formular las directrices que garanticen el sostenimiento, la eficacia, la eficiencia y la efectividad de la entidad, y acompañar los diferentes planes de acción, operativos y proyectos para el cumplimiento, fortalecimiento y mejora de la Institución, haciendo seguimiento a la implementación de la planeación para tomar las acciones pertinentes según los resultados) y autoevaluación.				
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO O INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	
Seguimiento al plan estratégico	Eficacia	95%	100%	100%	
Medición Objetivos Líneas Estratégicas (ESTE INDICADOR DEBE TENER UNA VALORACIÓN POR CADA AÑO DEL 25%)	Efectividad	100%	73%	97,3%	
Acciones de mejoramiento	Eficacia	100%	100%	100%	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL				99,1%	

<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<b>Informática</b> Asesorar y gestionar en materia de articulación, coordinación y supervisión, para impulsar el fortalecimiento de la entidad mediante la aplicación y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como factor estratégico para el desarrollo del gobierno en línea, la prestación de mejores servicios a la ciudadanía, la consolidación de una Personería digital y la construcción de una sociedad del conocimiento, ampliando y profundizando los procesos de participación ciudadana y de democratización de la información.			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>CUMPLIMIENTO O INDICADOR</b>	<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>
% de disponibilidad	Efectividad	99%	100%	100%
Oportunidad en la atención de solicitudes	Eficiencia	95%	100%	100%
Capacidad de respuesta	Eficiencia	50	67,1	100%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL SUBPROCESO DE INFORMÁTICA</b>				100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>				<b>99,6%</b>

<b>PROCESO RESPONSABLE</b>	<b>INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Identificar y analizar problemáticas relacionadas con la vulneración de derechos humanos, produciendo resultados que contribuyan a la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas y al fortalecimiento de los procesos internos de la entidad.			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR</b>	<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>
Cumplimiento en la implementación y desarrollo de las investigaciones en DDHH y observatorios	Eficacia	100%	100%	100%
Cumplimiento de investigaciones y observatorios en DDHH	Efectividad	100%	100%	100%
Seguimiento a recomendaciones por violación de DDHH investigados	Efectividad	100%	100%	100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE INVESTIGACIONES EN DDHH Y OBSERVATORIOS</b>				<b>100%</b>

Donde todos contamos

PROCESO RESPONSABLE	GESTION DE COMUNICACIONES			
OBJETIVO DEL PROCESO	Posicionar una cultura de la comunicación como un eje transversal a la estructura organizacional, que dé cumplimiento a los objetivos estratégicos, al principio de publicidad y la rendición pública de cuentas a través de una comunicación fluida entre sus públicos, bajo criterios de claridad, oportunidad, eficiencia y asertividad.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Imagen Institucional	Efectividad	100%	112%	100%
Satisfacción Comunicación Cultura P	Efectividad	>=50%	58%	100%
Estrategia Digital	Impacto	>=7%	117%	100%
Impactos en medios de comunicación	Impacto	55%	132%	100%
Eficiencia en freepress	Eficiencia	100%	101%	100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>				<b>100%</b>

PROCESO RESPONSABLE	PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO - CONCILIACIONES			
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Protección del Interés Público</b> Trabajar oportuna y eficazmente por la defensa, promoción y protección de los derechos colectivos e individuales			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Gestión de acciones elaboradas	Efectividad	80%	54%	67,5%
Sensibilización sobre veedurías ciudadanas	Eficacia	90%	100%	100%
Calidad en atención a la efectividad al derecho de petición	Efectividad	<5%	0,0%	100%
Gestión de recursos en formación ciudadana	Eficiencia	\$150.000	\$145.543	100%
Gestión de formación	Eficiencia	>75%	78%	100%
Efectividad en creación de veedurías	Efectividad	100%	100%	100%
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO</b>				<b>94,6%</b>

Donde todos contamos

OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Conciliaciones</b>			
	Promover el uso y aplicación oportuna y eficiente de los métodos alternativos de solución de conflictos, con el fin de lograr la resolución de los mismos por medio de la construcción de soluciones y fórmulas de arreglo, con la ayuda de un conciliador como tercero neutral y/o agotar el requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción ordinaria			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Asistencia a audiencias de conciliación	Eficiencia	60%	73%	100%
Cumplimiento al seguimiento de los acuerdos de conciliación	Eficiencia	50%	56%	100%
Oportunidad en la conciliación	Eficiencia	95%	95,7%	100%
Conciliaciones Eficientes	Eficiencia	45%	92%	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO CONCILIACIONES				100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO - CONCILIACIONES</b>				<b>97,3%</b>

PROCESO RESPONSABLE	<b>VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL</b>			
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Vigilancia</b> Vigilar el ejercicio de los actos y conductas oficiales de los servidores públicos del orden municipal y sus entidades descentralizadas, con el propósito de establecer la sujeción a la normatividad vigente, y prevenir las conductas contrarias a la Constitución y la ley.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Eficacia cumplimiento de vigilancias	Eficiencia	30%	55%	100%
Eficacia cumplimiento de términos.	Eficacia	85%	73%	85,9%
Eficacia informes de vigilancia	Efectividad	80%	81%	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE VIGILANCIA				95,3%

Donde todos contamos

OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Disciplinarios</b>			
	Investigar las conductas de los servidores públicos del orden municipal y sus entidades descentralizadas, que puedan constituir faltas disciplinarias y sancionar las conductas que sean contrarias a la constitución y la ley.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Eficiencia términos investigaciones	Eficacia	<10%	1,0%	100%
Eficacia decisiones de fallo	Eficacia	<10%	0,0%	100%
Eficacia decisiones demandadas	Eficacia	85%	91%	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE DISCIPLINARIOS				100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL</b>				<b>97,6%</b>

PROCESO RESPONSABLE	<b>GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>			
OBJETIVO DEL PROCESO	<p align="center"><b>Atención al Público y UPDHH</b></p> <p><u>Atención al Público:</u> Gestionar y adelantar oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos humanos en la ciudad de Medellín</p> <p><u>UPDH:</u> Realizar verificaciones en temas de Derechos Humanos; además de atender los requerimientos de la comunidad garantizando la guarda, protección y promoción de los derechos humanos en la ciudad de Medellín.</p>			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Cobertura de usuarios	Eficiencia	85%	95%	100%
Oportunidad en la atención	Eficiencia	85%	91%	100%
Alertas tempranas	Eficacia	100%	100%	100%
Efectividad en las tutelas	Efectividad	65%	81%	100%
Cumplimiento de visitas (UPDH)	Eficacia	90%	121%	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO - UPDH				100%

Donde todos contamos

OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Penal</b> Intervenir y promover oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos fundamentales en la ciudad de Medellín, respecto a los asuntos de su competencia.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Cobertura en asistencia e intervención (notificación decisiones judiciales archivos y prescripciones ley 906 y 600)	Eficacia	100%	450%	100%
Cobertura en las diligencias judiciales (reconocimientos en fila y/o fotográficos, destrucción de elementos)	Eficiencia	100%	188%	100%
Cobertura en audiencias de garantías	Eficiencia	100%	110%	100%
Cobertura en intervenciones ante comisarías de familia	Eficiencia	100%	104%	100%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE PENAL				100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL</b>				<b>100%</b>

PROCESO RESPONSABLE	<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO - GESTIÓN JURÍDICA</b>			
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Talento Humano</b> Gerenciar el talento humano para potencializar los servidores públicos en la prestación del servicio a través de la formación, incentivos y evaluación del desempeño. Gestionar la vinculación, administración y desarrollo integral del talento humano competente para la prestación del servicio en cumplimiento de la misión y la visión de la Personería de Medellín.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Ausentismo laboral	Eficiencia	<=4%	2,9%	100%
Cumplimiento plan institucional de capacitación	Eficacia	90%	128%	100%
Cumplimiento del plan de bienestar	Eficacia	80%	100%	100%
Medición clima laboral	Efectividad	NO HAY META	88%	88%
Eficacia de la capacitación	Efectividad	90%	93%	100%
Satisfacción planes de bienestar	Efectividad	90%	92%	100%



PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				98%
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Jurídica</b> Realizar la representación jurídica de la entidad, ante las diferentes autoridades. Velar por el interés público en las sesiones del Concejo Municipal, emitir conceptos jurídicos sobre asuntos materia de competencia de la Entidad			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Atención en términos de las acciones contenciosas en contra de la Entidad	Eficiencia	100%	100%	100%
Respuestas oportunas en derechos de petición (ASESORES)	Eficiencia	100%	100%	100%
Acciones de tutela (ASESORES)	Efectividad	100%	100%	100%
Respuesta oportuna a conceptos jurídicos (ASESORES)	Eficiencia	100%	100%	100%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA				100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GESTIÓN JURÍDICA</b>				<b>99%</b>

PROCESO RESPONSABLE	<b>GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - GESTIÓN CONTRACTUAL</b>			
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Gestión Recursos Financieros</b> Administrar los recursos financieros de la Personería de Medellín, para garantizar la funcionalidad y organización de la Entidad.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Cumplimiento presupuesto	Eficiencia	100%	98,4%	98,4%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO				98,4%

OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Gestión Contractual</b> Gestionar la adquisición de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la Entidad, cumpliendo con la normatividad vigente			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Requerimientos Contractuales que cumplen requisitos	Eficacia	50%	100%	100%
Contratos	Eficacia	100%	100%	100%
Contratos Publicados	Eficacia	100%	100%	100%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO				100%

PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - GESTIÓN CONTRACTUAL				99,2%
PROCESO RESPONSABLE	GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS			
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Bienes Administrativos</b> Proveer los recursos logísticos necesarios para garantizar la prestación oportuna y eficiente del servicio y mantener en debida forma las instalaciones de la Entidad. Garantizar la correcta y oportuna disposición de los bienes muebles de la entidad mediante la identificación, valoración y protección para que estén activos en cada una de las áreas de gestión.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Cumplimiento de requisitos de los vehículos	Eficacia	100%	100%	100%
Satisfacción servicio de aseo	Efectividad	90%	99%	100%
Cumplimiento plan de mantenimiento	Eficacia	100%	81%	81%
Satisfacción en la entrega de los insumos	Eficacia	80%	92%	100%
Oportunidad en la entrega de suministros	Eficacia	90%	94%	100%
Control de inventarios	Eficacia	100%	41%	41%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL SUBPROCESO DE BIENES ADMINISTRATIVOS				87%

OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Gestión Documental</b> Efectuar todas las actividades enmarcadas en el Programa de Gestión Documental, permitiendo un adecuado manejo de la planeación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración de los documentos a partir de la aplicación de metodologías que cumplan con aspectos legales vigentes y políticas establecidas.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Recepción comunicaciones oficiales internas (correspondencia)	Eficacia	<=15%	20,8%	72,2%
Recepción comunicaciones oficiales externas (correspondencia)	Eficiencia	<1%	0,56%	100%
Consulta de expedientes realizadas por el público interno y externo	Eficacia	50%	100%	100%
capacitaciones prestadas en el manejo de la gestión documental	Eficacia	50%	100%	100%

Mantener actualizado el inventario documental transferido en custodia al archivo central	Eficacia	50%	100%	100%
Eliminación de documentos que ya cumplieron con el tiempo de retención en el archivo central	Eficacia	50%	100%	100%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL				95,4%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS</b>				<b>91,2%</b>

PROCESO RESPONSABLE	SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS - MEJORAMIENTO CONTINUO			
OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Satisfacción de las Partes Interesadas</b> Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias de las partes interesadas en forma oportuna y eficaz, y determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas referente a los servicios brindados por la entidad			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Oportunidad en la respuesta	Efectividad	100%	100%	100%
Satisfacción del usuario	Efectividad	95%	95%	100%
Satisfacción de entidades	Efectividad	95%	98%	100%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO				100%

OBJETIVO DEL PROCESO	<b>Mejoramiento Continuo</b> Establecer e implementar acciones que permitan incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del sistema de gestión de la Personería de Medellín			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Implementación del riesgo	Eficacia	90%	100%	100%
Servicio no conforme	Eficacia	95%	100%	100%
Seguimiento al plan de mejoramiento institucional	Eficacia	90%	100%	100%
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO				100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS - MEJORAMIENTO CONTINUO</b>				<b>100%</b>

PROCESO RESPONSABLE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
OBJETIVO DEL PROCESO	Definir el Plan estratégico y formular las directrices que garanticen el sostenimiento, la eficacia, la eficiencia y la efectividad de la entidad, y acompañar los diferentes planes de acción, operativos y proyectos, para el cumplimiento, fortalecimiento y mejora de la Institución. Haciendo seguimiento a la implementación de la planeación para tomar las acciones pertinentes según los resultados y autoevaluación.			
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Cumplimiento programa de auditorías	Eficiencia	100%	102%	100%
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>				<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS PROCESOS</b>				<b>98,5%</b>

Fuente: personería de Medellín.

### 1.3 INFORME EJECUTIVO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (QRSR) AÑO 2018

La Oficina Asesora de Planeación, a través del proceso de satisfacción de partes interesadas, trimestralmente elabora y difunde el informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (QRSR), para dar a conocer las diferentes manifestaciones que realizan los usuarios durante los diferentes periodos; lo anterior con el propósito de analizar y tomar las acciones correspondientes para eliminar o disminuir las causas que denotan inconformidad por parte de los usuarios, manteniendo aquellas que permiten el efecto contrario, es decir, su satisfacción.

Este análisis de datos contenido dentro del informe es un proceso que resalta información útil, sugiere conclusiones y sirve de apoyo en la toma de decisiones.

Es por lo anterior, que en cada elaboración y difusión de los informes se insta a los líderes de los procesos para que realicen los respectivos planes de mejoramiento, tendientes a identificar las causas y las acciones a implementar, con el objetivo de que no se vuelvan a presentar.

A continuación, se presenta un consolidado de las QRSR evidenciadas durante los meses Enero – Diciembre de 2018.

#### 1.3.1 Comportamiento QRSR 2018

Durante el año 2018 se presentaron un total de **84.660** atenciones, de las cuales, **168** dieron lugar a las QRSR, incluidos los reconocimientos. Estas QRSR correspondieron al **0.5%** del total de atenciones durante todo el año.

Tabla 4. Comportamiento QRSR año 2018

COMPORTAMIENTO QRSR AÑO 2018	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL	TOTAL QRSR DURANTE EL AÑO
NÚMERO DE ATENCIONES DURANTE EL PERIODO	18721	23073	23348	19518	84660	168 (Incluidos los reconocimientos, siendo la manifestación mayor durante todo el año)
TOTAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	17	28	25	26	96	
TOTAL RECONOCIMIENTOS	4	28	20	20	72	
PORCENTAJE (%) DE QRSR RESPECTO AL NÚMERO DE ATENCIONES GENERADAS	0,1	0,2	0,2	0,2	0,55	

Fuente: Personería de Medellín.

### 1.3.2 Logros en la gestión de la oficina asesora de planeación

- Análisis iniciales del plan de implementación norma ISO 9001:2015.
- Apoyo a diferentes personerías del país, dando cumplimiento al programa de apoyo interinstitucional a otras entidades.
- Renovación de la certificación institucional en las normas ISO 9001 y GP 1000, por parte del ICONTEC. Adicionalmente se obtuvo una nueva certificación en la norma técnica de calidad NTC 5906 de 2013 para el Centro de Conciliación de la Personería.
- Unificación del Plan de Mejoramiento de la Entidad.
- Actualización continua de la documentación en Sistemas de Gestión de Calidad.
- Implantación del SGSST, logrando que la documentación informada del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, esté disponible para todos los integrantes de la organización.
- Se implementó la política de datos, acatando el mandato legal establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

- Se implementó la política de gestión del riesgo, bajo los parámetros establecidos en el documento guía para la administración del riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital. diseño de controles en entidades públicas.
- Se establece el plan anticorrupción y atención al ciudadano. La Personería Municipal de Medellín acata la Constitución y las Leyes, entre ellas la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y cumple con lo establecido en el Plan Estratégico 2016-2020 “Donde todos contamos”.
- Implementación de las PQRS en la página web de la Entidad, a través de Tickets digitales y la inclusión de un módulo para PQRS, permitiendo que el usuario realice trazabilidad a su manifestación.
- Adecuación y mejoramiento del procedimiento de PQRSR.
- Solicitud de planes de mejoramiento trimestral, según informes de PQRS.
- Fortalecimiento de relaciones con las partes interesadas (clientes internos) por medio de encuesta semestral con su respectivo informe.
- Proceso que agrega valor al servicio, por medio de contacto inicial con el usuario (vía Telefónica) en el momento de presentar su manifestación PQRS.

### **1.3.3 Sistemas de la información**

Con el objetivo de posicionar la Personería de Medellín, a través de nuevas herramientas de comunicación y tecnología, hemos venido mejorando paulatinamente la prestación del servicio, facilitando el acercamiento con la comunidad y cumpliendo sus expectativas, garantizando el acceso a la información, la prestación del servicio y la transparencia.

Durante este cuatrienio, uno de los objetivos principales del área de informática fue el diseño, la implementación y el mantenimiento de los elementos de la infraestructura informática de la Personería de Medellín, entendiendo por tal los elementos físicos, lógicos, configuraciones, mantenimientos y procedimientos necesarios para proporcionar a toda la entidad los servicios informáticos necesarios para desarrollar sus actividades; además se desarrollaron e implementaron aplicaciones web en línea, al servicio de la ciudadanía.

En este informe se describe con detalle las aplicaciones web desarrolladas e implementadas, las cuales permitieron a la Personería de Medellín, cumplir con la cuarta línea estratégica del Plan Estratégico 2016-2020 y a estar a la vanguardia en la aplicación de la ley de transparencia, gobierno digital y al acceso y seguridad de la información. Algunas de estas aplicaciones fueron desarrolladas por el equipo de trabajo del área de Informática y otras fueron adquiridas con código open source

(Código abierto), las cuales no tiene precios de compra sino que el valor es por el servicio de instalación e implementación. Con la conformación de este equipo, se logró la implementación de varias herramientas tecnológicas, se mejoraron procesos con el uso de tecnologías de la información, se amplió la cobertura de servicios y se mejoró la prestación del servicio a los ciudadanos. Ahí radica la importancia de conocer la gestión realizada por esta administración, en el uso y apropiación de las tecnologías de la Información en pro de mejorar la prestación del servicio y la satisfacción de las partes interesadas. A continuación se describe cada una de estas herramientas desarrolladas e implementadas durante el cuatrienio, destacándose el mejoramiento de la seguridad de la información y la privacidad de la misma:

### 1.3.3.1 Aplicaciones WEB

- **Personería en Línea:** La Personería de Medellín implementó en el 2016, un plan piloto denominado Tutela de Salud en línea, el cual se ejecutó en pro de mejorar el desarrollo de las tecnologías de la información TIC para la entidad; es así como nació la idea de utilizar una herramienta de gestión virtual a nivel nacional, que permita una integración de las personerías del país y posibilite tener una red de colaboración en la gestión y ejecución de nuestro actuar misional, encaminándonos a proteger los derechos humanos y en general los intereses de la sociedad.

Esta herramienta permitirá a los personeros de todo el país, mejorar la gestión de sus procesos, reducir costos y tiempos, aumentar indicadores, fortalecer la cobertura de usuarios e impactar en la implementación de políticas públicas a nivel local y nacional, con los datos abiertos que se generen a través de la plataforma, con la posibilidad de entregar productos y servicios en línea, como: Acciones de tutela, incidentes de desacato, asesorías jurídicas, derechos de petición, atención domiciliaria, reacción inmediata y consulta del estado de cada uno de estos servicios ofrecidos, con el objetivo de proteger los derechos de los ciudadanos.

Esta iniciativa impactó de manera positiva la atención integral que se brinda a las personas y en especial el proceso de acompañamiento e implementación del posconflicto, en donde las Personerías locales tienen un papel preponderante, respecto de las víctimas.

Link de Acceso:

<http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/personeria/>

- **Plataforma de Formación Virtual (Moodel):** Es un software diseñado para ayudar a crear cursos en línea de alta calidad y entornos de aprendizaje virtuales. Tales sistemas de aprendizaje en línea son algunas veces llamados VLES (Virtual Learning Environments) o entornos virtuales de aprendizaje. Esta herramienta está instalada en los servidores de la entidad y cuenta con 6 cursos ya en ejecución: Inducción, ofimática, competencias blandas, SIP y diplomado en reasentamiento, este último es con el apoyo de la ONU; este producto quedará disponible para las próximas

administraciones y la ciudadanía, con el único objetivo de implementar cursos virtuales de capacitación para la defensa y promoción de los derechos humanos.

Link de Acceso:

<http://personet.personeriamedellin.gov.co/moodle>

- **Software de PQRS:** Este Software fue implementado con el objetivo de permitir a los ciudadanos interponer de forma virtual, queja, reclamos, sugerencias, reconocimiento o peticiones. El sistema cuenta con la función para visualizar por medio de un código único el estado y la trazabilidad de todas las actuaciones realizadas en el sistema, con el uso de un código o radicado único que se genera de manera automática y el cual es enviado al correo electrónico que el ciudadano matricula en el sistema. Esta Herramienta le permitió a la Personería de Medellín, brindar soluciones más eficientes, efectivas y oportunas, logrando así aplicar uno de los propósitos de gobierno digital, el cual describe en uno de sus componentes y es la aplicación del uso de medios digitales, para lograr la autenticación electrónica, interoperabilidad entre ciudadanos y entidades del Estado.

Link de acceso Ciudadanos:

<http://personet.personeriamedellin.gov.co/pqrs/upload/>

Link Personería:

<http://personet.personeriamedellin.gov.co/pqrs/upload/scp>

- **Intranet Corporativa:** Este sistema de información fue implementado con el objetivo de unificar todos los servicios y contenido que requieren a los funcionarios y colaboradores, para la realización de sus actuaciones. Esta herramienta permite tener acceso a todos los recursos informáticos de una manera más efectiva, cuenta con noticias, fotos, clasificados, programación de eventos, foros, encuestas y chat, las cuales son herramientas informativas que ayudan a la divulgación y promoción de eventos realizados por la entidad. Este sistema quedará al servicio de las próximas administraciones, siendo esta implementada por el equipo de Informática, la cual no generó costos de licenciamiento ni de instalación.

Link para ingreso:

<http://personet.personeriamedellin.gov.co/intranet>

- **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Este sistema fue desarrollado e implementado por el equipo del área de informática, contiene el enfoque de los elementos transversales para la planeación, implementación y mejora institucional y se ha convertido en una herramienta de consulta para las personas involucradas y en todos los niveles de la entidad.

Esta es una herramienta de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permiten el ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño de la entidad, en términos de calidad y satisfacción de las partes



interesadas en la prestación de los servicios, considerando los diferentes modelos referenciales que aplican a la entidad.

Con el fin de articular todos los procesos de manera armónica y complementaria, para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y demás normatividad legal aplicable, este sistema de información web, hace parte de la revolución tecnológica realizada por esta administración, la cual queda publicada y funcional para los personeros entrantes

Link de ingreso:

<http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/sig/>

- Consulta de proceso en línea: Esta aplicación web, permite a los ciudadanos la consulta de los procesos que son llevados por la Personería de Medellín. Cuenta con un sistema de seguridad que solo permite el ingreso de las personas con previa autorización de la Personería; esta es una herramienta web propia, que no generó ningún costo y se implementó con el único objetivo de permitir brindar a los ciudadanos, la posibilidad de consultar el estado de sus procesos de forma virtual.

Link de ingreso:

<http://consultas.personeriamedellin.gov.co/personeria/>

- Inscripción a diplomados: este sistema de Información web fue desarrollado con el objetivo de brindar facilidad a la ciudadanía a la hora de realizar el registro a alguno de los diplomados, seminarios o talleres, que usualmente ofrece nuestra entidad. Este software ha permitido que los ciudadanos se matriculen a estos planes de formación de una manera más efectiva, eficiente y virtual.

Link de ingreso:

<http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/DIPLOMADOS/>

### **1.3.3.2 Herramientas para la protección de perímetros y sus funciones**

- Fortimail: esta herramienta es la encargada de proteger a la Personería de Medellín contra los ataques que son enviados a través de los email, evitando la recepción de spam, spoofing y man-in-the-middle que son enviados a los correos corporativos de la entidad.

---

Donde todos contamos

## Fortimail

Mailbox	Size (KB)	Message Count
bernardop@personeriamedellin.gov.co	0	0
besierra@personeriamedellin.gov.co	0	0
bestrada@personeriamedellin.gov.co	0	0
beth_williams@personeriamedellin.gov.co	0	0
beverly_castillo@personeriamedellin.gov.co	0	0
bhgomez@personeriamedellin.gov.co	0	0
blsuares@personeriamedellin.gov.co	5	1
bonnie_doyle@personeriamedellin.gov.co	0	0
bonnie_reeves@personeriamedellin.gov.co	0	0
bonnie_robertson@personeriamedellin.gov.co	0	0
bposada@personeriamedellin.gov.co	0	0
brittany_aguilar@personeriamedellin.gov.co	0	0
brooke_morton@personeriamedellin.gov.co	0	0
bsvargas@personeriamedellin.gov.co	0	0
c.naranjo@personeriamedellin.gov.co	0	0
caalvarez@personeriamedellin.gov.co	0	0
cabayer@personeriamedellin.gov.co	0	0

Figura 1. Fortimail

Fuente: Personería de Medellín

- Fortigate: esta herramienta permite el control de aplicaciones, prevención de intrusiones, antivirus, antimalware, antispam, seguridad P2P, y filtrado web en un sólo dispositivo. Al contar con este dispositivo, se protege a la entidad contra la navegación a sitios peligrosos o no permitidos, ataques para secuestro de información, haking y antivirus a nivel del perímetro de internet.

## Fortigate

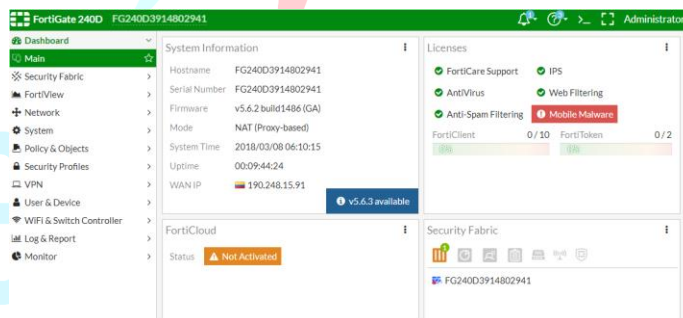


Figura 2. Fortigate

Fuente: Personería de Medellín

## Esquema Protección Fortigate y Fortimail

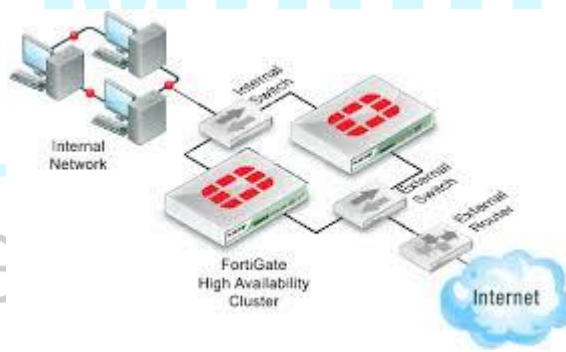


Figura 3. Esquema Protección Fortigate y Fortimail

Fuente: Personería de Medellín

- Fortiweb: En el presente año, se adquirió un sistema para la protección de las aplicaciones web (página web, intranet, Personería en Línea, correo electrónico y PQRS) sin protección que son el punto más fácil de entrada para los hackers y son vulnerables a muchos tipos de ataques. El enfoque multicapa y correlacionado de FortiWeb protege las aplicaciones web del OWASP Top 10 y más. Al combinar un servicio de seguridad de aplicaciones web de FortiGuard Labs, se está protegiendo una de las más recientes vulnerabilidades de aplicación, bots y URL sospechosas y con un motor de detección heurístico especializado para que las aplicaciones estén seguras de amenazas sofisticadas como inyección de SQL, scripting entre sitios, desbordamientos de búfer, infección por cookies, fuentes maliciosas y ataques de DOS.
- ESET NOD32 Antivirus: este moderno antivirus es una de las herramientas más poderosas y efectivas que actualmente está en el mercado, ofrece la combinación exacta de eficacia, eficiencia y velocidad. Esta plataforma ha sido reconocida por la solución antimalware y antispyware, comprobada y rápida. Además permite proteger cada equipo de escritorio de virus que son traídos por medio de dispositivos externos como memorias USB, Teléfonos Celulares, CD/DVD.

**1.3.3.3 Protección de Archivos Servidor de Archivos:** La Personería de Medellín cuenta con un servidor de Archivos con 20 TB de capacidad de almacenamiento, en donde se guardan discos duros de las base de datos, discos duros virtuales, máquinas virtuales, se almacena la carpeta de digitales que son escaneadas en gestión documental, archivo histórico de todos los funcionarios que han laborado en la entidad, licenciamientos de software, instaladores de aplicaciones, Sistema de Gestión de la Calidad, la unidad lógica R con la que cada uno de los funcionarios cuenta en sus equipos, registros multimedia y los backup de las bases de datos y las aplicaciones.

Todas estas unidades lógicas, carpetas y archivos están protegidos por medio de un sistema de seguridad de privilegios, en el cual solo el dueño de esta carpeta y los administradores de la red pueden acceder. Estos roles se aplican a todas las carpetas anteriormente mencionadas, por lo que se garantiza la confidencialidad y seguridad de la información.

---

Donde todos contamos

## Roles carpeta

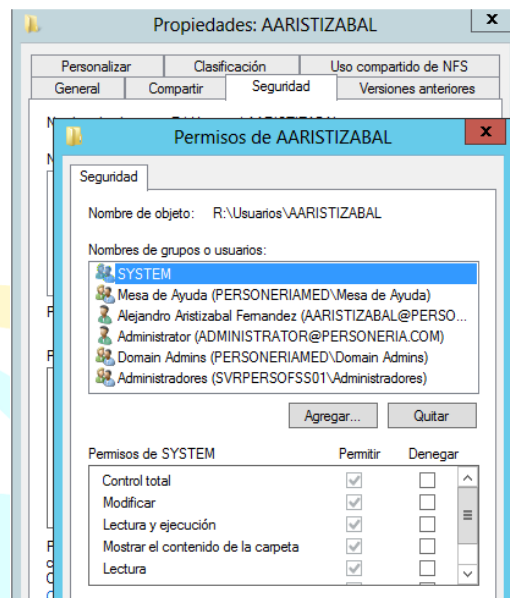


Figura 4. Roles carpeta  
Fuente: Personería de Medellín

## Carpetas y Archivos Servidor de Archivos

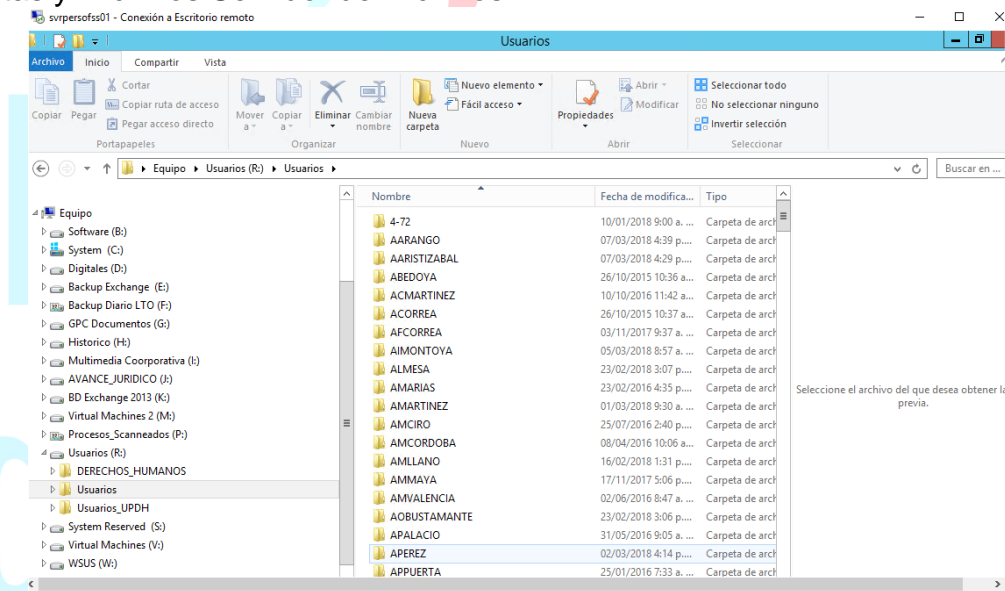


Figura 5. Carpetas y Archivos Servidor de Archivos  
Fuente: Personería de Medellín

**Backup diarios Información Crítica:** A toda la información crítica que esta almacenada en el servidor de archivos, se le realiza un tratamiento de copia o backup diario, el cual es almacenado en cintas magnéticas, con la función de encriptación que solo en los dispositivos y con una clave de seguridad se puede

restaurar los archivos. Estos backup garantizan que ante un desastre por pérdida de información se pueda restaurar y garantizar la continuidad del servicio.

## Sistema Backups

Tarea	Estado	Seleccionado	C
archivo central			
Completa Mes			
Lunes Miércoles Viernes	En ejecución	4929	0
Martes Jueves	Completado	3707	3
Sabado	Completado	2660556	2
Tarea de borrado SVRPEROSFSS01\HP Ultrium 5-SCSI (Serial Number HU13480ACU)M-J-S	Completado	1	1
Tarea de copia de seguridad Multimedia	Errores	111750	6
Tarea de formateado SVRPEROSFSS01\HP Ultrium 5-SCSI (Serial Number HU13480ACU)M-J-S	Completado	1	1
Tarea de formateado SVRPEROSFSS01\HP Ultrium 5-SCSI (Serial Number HUJ41606R4)L-Mi-V	Completado	1	1
Tarea de identificación SVRPEROSFSS01\HP Ultrium 5-SCSI (Serial Number HU13480ACU)	Errores	1	0
Tarea de identificación SVRPEROSFSS01\HP Ultrium 5-SCSI (Serial Number HU13480ACU)M-J-S	Completado	1	1
Tarea de identificación SVRPEROSFSS01\HP Ultrium 5-SCSI (Serial Number HUJ41606R4)	Completado	1	1
Tarea de identificación SVRPEROSFSS01\HP Ultrium 5-SCSI (Serial Number HUJ41606R4)L-Mi-V	Completado	1	1
Tarea de restauración	Errores	293	2

Resumen		
Nombre de la tarea	\Principal\Admin\Martes Jueves	
Tipo de tarea	Copia de seguridad	
Producto	Yosemite Server Backup 10.6.00.60037	
Modo de registro	Sólo objetos erróneos	
Copia de seguridad	Diferencial	
Verificación automática	Verificación rápida	
Escritura	Sobrescribir todos los medios	
División en medios	Reiniciar archivo	

Figura 6. Sistema Backups

Fuente: Personería de Medellín

## 1.4 PERSONERÍA AUXILIAR

### 1.4.1 Gestión financiera

**1.4.1.1 Ejecución de gastos 2018 – 2019.** El presupuesto de Gastos de la Personería de Medellín teniendo en cuenta el techo presupuestal emitido por la Secretaría de Hacienda de acuerdo con lo establecido en la Ley 617 de 2000 y la proyecciones de ingresos y gastos para el año 2018 contenidas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, se fijó para la Personería de Medellín un límite presupuestal de gastos por valor de 24.284.524.781

**Para la vigencia 2018 el presupuesto de la Personería incremento en un 16.62%**

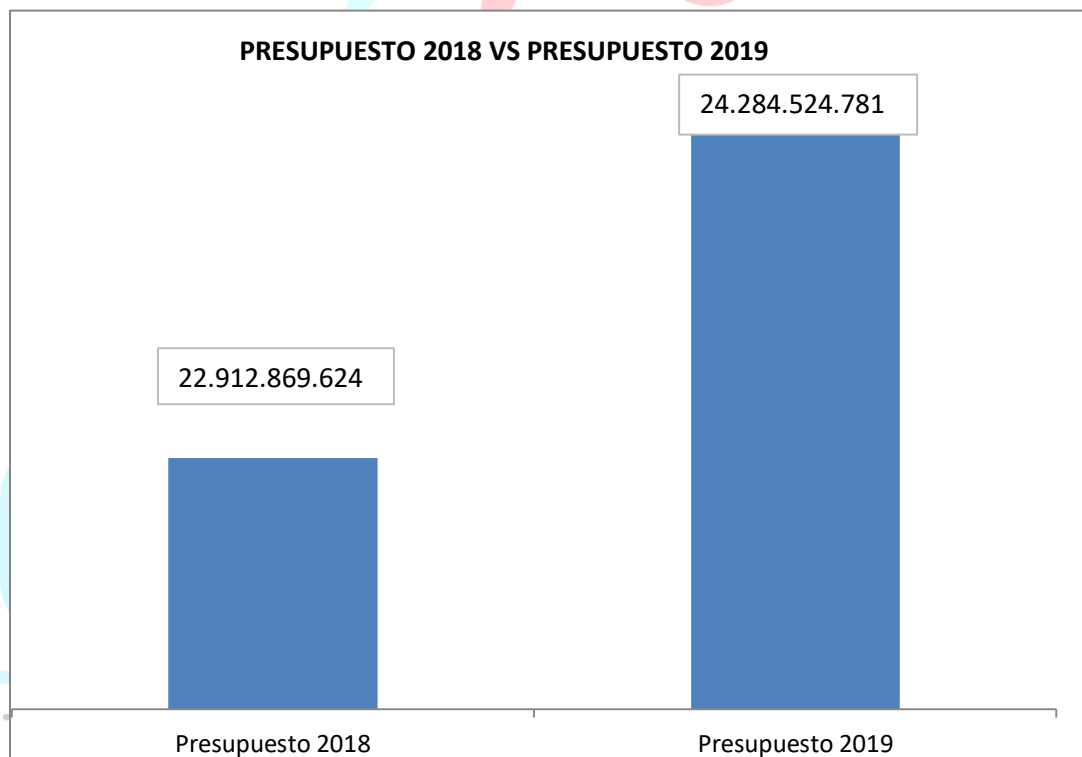
Donde todos contamos



Gráfica 1. Presupuesto 2017 VS Presupuesto 2018

Fuente: Personería de Medellín

**Para la vigencia 2019 el presupuesto de la Personería incremento en un 5.98%**



Gráfica 2. Presupuesto 2018 Vs presupuesto 2019

Fuente: Personería de Medellín

## Presupuesto de gastos de la personería vs Ejecución de gastos a 31 de Diciembre de 2018



Gráfica 3. Presupuesto de gastos 2018. Acumulado a diciembre 31 de 2018

Fuente: Personería de Medellín

### 1.4.1.2 Gastos de funcionamiento

**1.4.1.2.1 Gastos de personal y transferencias corrientes.** Durante 2018 los gastos de funcionamiento tuvieron un crecimiento en el agregado de gastos de personal de 6.89%, dado que el incremento salarial fue del IPC más 2.8 puntos, las transferencias corrientes (7.4%), teniendo en cuenta que los préstamos hipotecarios se incrementan el doble del IPC.

Para la vigencia 2019, al 28 de febrero el agregado de gastos de personal tuvo incremento del IPC, dado que para la fecha no se ha publicado el decreto de incremento salarial para los empleados públicos.

- El agregado de gastos generales corresponde a la compra de bienes y servicios destinados a apoyar el desarrollo de las funciones de la entidad y permite mantener y proteger los bienes que son de su propiedad o están a su cargo.
- Dentro de este concepto se encuentran los rubros de compra de equipos, materiales y suministros, otros gastos generales por adquisición de bienes y

servicios, plan de capacitación, plan bienestar social y estímulos, mantenimiento locativo, mantenimiento del parque automotor, servicios públicos, arrendamientos, viáticos y gastos de viaje, impresos y publicaciones, comunicaciones, transporte, seguridad y salud en el trabajo.

- Los gastos generales que se erogan por los rubros de estrategias comunicacionales, adquisición de servicios y formación ciudadana - relaciones con la comunidad, cumplen con las metas trazadas para el cumplimiento de la misión institucional de la entidad de acuerdo al Plan Estratégico de la Personería de Medellín 2016-2020 “Donde Todos Contamos”.

#### **1.4.2 Gestión contractual**

- Línea estratégica 5: una personería que gestiona en forma transparente y eficiente sus recursos.
- Componente: Planeación y adquisición de bienes y servicios que requiere la Entidad (GJC).
- Objetivo Específico: satisfacer las necesidades de manera oportuna con los recursos asignados a la Entidad.
- Programa: planeación de la actividad contractual.

##### **1.4.2.1 Actividades gestión contractual**

- Adquisición de bienes y servicios requeridos por parte de la entidad a través de procesos de selección y por medio de la tienda virtual del Estado Colombiano, portal ofrecido en la página web de Colombia Compra Eficiente.
- Publicación y actualización del Plan Anual de Adquisiciones de la Personería de Medellín en la plataforma del SECOP1 y SECOP2 de Colombia Compra Eficiente.
- Publicación y registro de la información en materia contractual en la plataforma del SECOP 1 de Colombia Compra Eficiente; GESTIÓN TRANSPARENTE de la Contraloría General de Medellín y SIGEP.
- Participación en el Sistema de Gestión de Calidad; auditorías internas, externas y planes de mejoramiento.

Donde todos contamos



## Contratos celebrados Marzo 1/2018 – Febrero 28/2019

Tabla 5. Contrato celebrados marzo 1 de 2018 a febrero 28 de 2019

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE CONTRATOS
Prestación de Servicios	249
Convenios	8
Interadministrativos	8
Mínima Cuantía	4
Subasta Inversa	7
Tienda Virtual - Colombia Compra	12

Fuente: Personería de Medellín

## Histórico contratos Marzo 1/2016 – Febrero 28/2019

Tabla 6. Histórico contratos Marzo 1/2016 – Febrero 28/2019

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE CONTRATOS PERIODO 2016-2017	NÚMERO DE CONTRATOS PERIODO 2017-2018	NÚMERO DE CONTRATOS PERIODO 2018-2019
Prestación de Servicios	191	248	249
Convenios	2	3	8
Interadministrativos	8	6	8
Mínima Cuantía	7	6	4
Subasta Inversa	7	5	7
Tienda Virtual - Colombia Compra	4	2	12

Fuente: Personería de Medellín

## Logros y mejoras del subproceso contractual

- Aumento en la adquisición de bienes y servicios por la Tienda Virtual del Estado – Colombia Compra Eficiente (Combustible, electrodomésticos, equipos celulares, vehículos, equipos tecnológicos, productos de emergencia y seguridad, equipos de cómputo portátiles y de escritorio, tabletas e insumos de papelería y útiles de oficina).

- Publicación dentro del término de todos los contratos en las plataformas de Secop1, Gestión Transparente y Sigep.
- Mejoramiento del subproceso dentro del SGC con la actualización y creación de los formatos y procedimientos, lo que permite un mejor control y desempeño de la actividad contractual de la Entidad.

## **1.5 INFORME DE GESTIÓN BIENES ADMINISTRATIVOS**

### **1.5.1 Acciones administrativas de la administración orientadas a mejoramiento continuado del bienestar de empleados y contratistas de la Personería de Medellín**

Durante el periodo del ejercicio de la actual administración de la Personería de Medellín, se ha priorizado de manera importante el logro de objetivos conducentes a garantizar de manera permanente el bienestar de las personas que prestan sus servicios en la Personería de Medellín en los diferentes puntos de intervención ciudadana, buscando con ello, impactar internamente y de manera directa al servidor, situación que permite un mejor servicio al ciudadano desde las diferentes áreas institucionalizadas para los resultados de ciudad. Las actividades que seguidamente se relacionan son la evidencia objetiva de lo hecho en procura de los resultados esperados, se trata de:

- Creación de siete puestos de trabajos (cuatro en Atención al Público, uno en Planeación, dos en Personería Auxiliar).
- Mejoramiento del filtro de atención al público, creándose un espacio más adecuado para la recepción de los usuarios que demandan el servicio de la Personería de Medellín.
- Dotación de oficinas con archivadores, según las necesidades de cada área, con ello se obtiene mayor rendimiento en el proceso de manejo del archivo de gestión, que permitirá mayor eficiencia, respecto del trámite a seguirse en relación con el archivo central, consecuentemente determina efectividad en la aplicación de imperativos legales que versan en la ley del archivo general de la nación (ley 594 de 2000).
- Mejoramiento de la oficina de gestión documental, obteniendo la organización de los puestos de trabajo que son fundamentales para la tarea de la gestión de archivo de la Personería de Medellín.
- Adecuación del casillero para la correspondencia que ingresa a la entidad, esto conforme a la necesidad planteada desde el área de gestión documental.

- Adecuación del espacio al interior de la sede principal de la Personería de Medellín, para disponer de un lugar al interior de la sede principal de la entidad para el uso de los conductores encargados del parque automotor disponible.
- Mejoramiento de sistema de seguridad al interior de la entidad consistente en la instalación de nuevas cámaras para la sede central, igualmente el mantenimiento del sistema de ingreso a través de las huellas en la entidad.
- Continuidad en la búsqueda de sostener y mejorar permanentemente el grado de satisfacción de los servidores que prestan los servicios a la Personería de Medellín, en el desarrollo de la misión institucional, para ello y con ocasión de las actuaciones contractuales para la obtención de los diferentes suministros, se ha logrado un mayor grado de aprehensión y empoderamiento de dichos servidores hacia la entidad, quiere decir que la atención en los diferentes espacios de trabajo, cocineta, oficinas y baños ha coadyuvado en dichos logros.
- La gestión administrativa de la Personería de Medellín ha permitido que la administración central, esto es Alcaldía de Medellín, conozca de manera oportuna todos y cada uno de aquellos incidentes que desmejoran el estado físico de las sedes en que presta el servicio la Personería de Medellín, de esta manera se han obtenido importantes resultados, que indican la atención de la Alcaldía en busca de mejorar el ambiente físico habilitado para la entidad. Son resultados concretos la impermeabilización de las zonas afectadas por lluvias, cafetín y correspondencia.

### **1.5.2 Suministros contratados para la garantía de la permanente atención de la Personería de Medellín a usuarios y demás interesados**

Implica el desarrollo del punto anterior todo un despliegue de actuaciones administrativas, esto es, planeación, formulación de contenidos, trámites internos precontractuales, contratación y atención de la etapa pos contractual, como ciclo importante para la obtención de los bienes y suministros que permiten la obtención de indicadores en materia de bienestar de servidores de la entidad y con ello determinar en el sentido lato de la expresión un mejor servicio al ciudadano, es por ello, que las siguientes actividades concretan la gestión orientada a permitir los logros arriba referidos, son:

- Adquisición de dos (2) neveras.
- Adquisición de seis (6) hornos microondas industriales.
- Adquisición de seis (6) ventiladores.
- Adquisición de dos (2) Grecas industriales.
- Adquisición de dos (2) dispensadores de agua.

- Adquisición de treinta y dos (32) equipos de comunicación (celulares).
- Adquisición de trescientas (300) sillas de las cuales hay ergonómicas, interlocutoras y tándem.
- Compra de insumos de papelería, adquiridos a través de la Agencia Virtual Del Estado Colombiano, Colombia Compra Eficiente.
- Adquisición de tres vehículos automotores marca Duster a través de la Agencia Virtual del Estado Colombia Compra Eficiente, esto como quiera que la Personería de Medellín para la adopción de esta decisión, consideró el estado de antigüedad del parque automotor con que contaba y el consecuente gasto en mantenimiento correctivo, sumado por supuesto al riesgo que podía ocasionarse en razón de la antigüedad de dicho parque automotor, así el proceso de planificación permitió adelantar los trámites pertinentes para la obtención de los vehículos antes referidos.
- Contratación a través de la Agencia Virtual del Estado Colombiano, del suministro de combustible para garantizar el normal funcionamiento del parque automotor disponible para la Personería de Medellín.
- Realización de procesos precontractuales en el marco de la ley 80 de 1193, 1150 de 2007 y decreto 1082 de 2015 para la obtención del suministro de elementos de aseo y cafetería y personal de aseo para las diferentes sedes de la Personería de Medellín, igualmente en el mismo marco jurídico el suministro del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor de la Personería de Medellín.

### **1.5.3 Campaña y jornada de sensibilización del programa de las 5s**

Cada año se realiza una campaña de sensibilización del programa de la 5s ("Crear y mantener un ambiente de trabajo ordenado, limpio, seguro y agradable que facilite el trabajo diario y nos ayude a brindar productos y servicios de calidad"), la cual incluye una representación lúdica, acompañada de mensajes a través del correo institucional durante todo un periodo previamente seleccionado desde la administración de la entidad, creando expectativa y dando a conocer cada uno de los términos que componen esta actividad.

## **1.6 ÁREA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Es de especial relevancia la importancia que para la Personería de Medellín significa la atención constante y recurrente de la mayor riqueza que tiene la entidad, no es otra que su RECURSO HUMANO, este garantiza la proyección de la misión institucional en la intervención de ciudad, finalidad constitucional y legal que permite

dimensionar un estado de cosas o línea de base y a partir de esta posibilidad, marcar derroteros desde el saber y el deber ser que se proyecta en planes y acciones concretas, las mismas que son ejecutadas por seres humanos que capacitados, motivados, atendidos desde todos los imperativos legales y reglamentarios permiten el despliegue necesario para la ejecución de los planes estratégicos, los condicionamientos superiores y normas que los desarrollan para los fines perseguidos.

El siguiente esquema de desarrollo es la prueba o evidencia concreta con que cuenta la Personería de Medellín en el proyecto de lograr día a día el mejor talento humano para sus cometidos de ciudad, se trata de:

### **1.6.1 Capacitación Institucional**

Con una ejecución presupuestal del noventa y nueve punto dos por ciento (99.2%), durante la vigencia 2018, se programó y ejecuto el Plan Institucional de Capacitación, la cual se desarrolló de la siguiente manera:

**En cuanto a Inducción y Reinducción:** Cada uno de los nuevos empleados recibieron inducción. Se realizó además reinducción con la asistencia de todos los servidores públicos de la Entidad, dirigida a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos y capacitando en la actualización de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y las que regulan la moral administrativa, informando acerca de las reformas en la organización del Estado y de sus funciones. También sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo, de esta manera fortalecer el sentido de pertenencia e identidad, poniendo para conocimiento las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, para ello orientando acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos y capacitando en recepción, trámite y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos PQRS recibidas en la Personería de Medellín.

**En cuanto a capacitación Individual:** fueron 20 servidores públicos a quienes se les concedió este beneficio.

**Respecto a Capacitación Grupal:** En cumplimiento a la normatividad en cuanto a que todo servidor público reciba capacitación para el mejor desempeño de sus funciones y a la obligación de todo servidor público de capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función; este programa proporcionó a los empleados de la Entidad la actualización de los conocimientos, habilidades y competencias en su quehacer laboral para desempeñar sus funciones de manera idónea. Los cursos desarrollados fueron: Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Proyectos, Derecho Disciplinario, Manejo del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición, Régimen de Inhabilidades e Incompatibilidades, Derecho Administrativo, Actualización Jurisprudencial en Temas de Salud,

Indicadores, Protección de Datos Personales, Derecho de Víctimas y Restitución de Tierras, Acuerdos de Gestión, Evaluación del Desempeño Laboral, Ley de Transparencia y Estatuto Anticorrupción, Medios Probatorios Audiencias Verbales y Pliego de Cargos. Se precisa que todos los servidores objeto, fueron involucrados en el proceso de capacitación, esto en las diferentes modalidades utilizadas para ello.

**En cuanto a Capacitación en Temas Sindicales Según Acuerdo Laboral:** la totalidad de miembros de la Asociación de Servidores Públicos de la Personería de Medellín “ASOPERMED”, fortalecieron sus conocimientos en temas relacionados con la labor sindical y en temas académicos según las necesidades presentadas por la asociación.

### **1.6.2 Bienestar Laboral**

En cuanto al programa de Bienestar Institucional, con una ejecución presupuestal del noventa y nueve punto seis por ciento (99.6%), durante la vigencia 2018, se programaron y ejecutaron los siguientes programas:

### **1.6.3 Préstamo de Calamidad y Urgencia Familiar:**

Esta actividad está destinada para atender acontecimientos graves e imprevisibles de carácter urgente para los empleados y su grupo familiar; para la vigencia 2018, fueron atendidas y concedidas todas las solicitudes presentadas.

### **1.6.4 Convenios Empresariales**

Con una ejecución del cien por ciento (100%), se suscribieron dos (2) convenios en beneficio de los empleados de la Entidad. El primero con la Universidad de Medellín en el cual se concede el Treinta Por Ciento (30%) para los programas de maestría en derecho, derecho procesal y doctorado quince Por ciento (15%) en todos los programas de especialización y el segundo con la Universidad Pontificia Bolivariana, con el fin de aunar esfuerzos para lo cual se otorgan descuentos sobre el valor de la matrícula para los programas de pregrado, postgrado y formación continua.

### **1.6.5 Promoción del Tiempo libre y actividades Saludables**

Con el fin de apoyar aquellas actividades que proporcionen descanso, diversión, participación social, desarrollo de la personalidad y estilos de vida saludable, para los empleados y su grupo familiar, con una ejecución del cien por ciento (100%), fueron expedidos los correspondientes actos administrativos de reconocimientos a los cien (100) empleados de la Planta.

### **1.6.6 Vivienda**

Contribuyendo a solucionar las necesidades de vivienda y con una ejecución del cien por ciento (100%), tres (3) empleados de la Entidad fueron favorecidos con el otorgamiento de créditos para vivienda.

### **1.6.7 Cultural, Recreación y Social**

**Actividades Socioculturales para el empleado:** con la participación de la totalidad de los empleados en una u otra actividad se realizaron los programa de:

- Caminatas ecológicas: con el fin de posibilitar recorridos por senderos ecológicos, observando y disfrutando de la naturaleza, se realizaron en el año dos Caminatas: La primera al Municipio de Angelópolis y la segunda al Corregimiento de Palomos en el municipio de Fredonia, con la participación de los empleados públicos y su grupo Familiar.
- Clima laboral: con el fin de determinar el grado de satisfacción de los empleados y adoptar las medidas necesarias que les permitan desarrollar su trabajo, fue entregado el Programa de vigilancia Epidemiológica para el Control del Factor de Riesgo Psicosocial y se desarrolla la intervención con el programa más felicidad menos estrés.
- Gastronomía: Con el objetivo de proporcionar un espacio para aprender a cocinar y descubrir una nueva forma de entender la cocina.
- Masajes anti estrés: Con la finalidad de proporcionar pausas laborales activas que permitan la aplicación de técnicas de relajación anti-estrés.
- Turismo regional: Con el fin de promover espacios de esparcimiento e integración, el día 1º de diciembre se realizó recorrido por el occidente antioqueño visitando los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán y San Jerónimo, terminando el recorrido en la Hostería Lago Tour.
- Integración Familiar: Posibilitando la asistencia de los empleados y su grupo familiar, para fomentar la participación en actividades culturales, deportivas, recreativas y de convivencia armónica entre estos, el fortaleciendo la unión institucional, esta actividad se desarrolló en la el municipio de Sopetrán, en el Hotel Villas del Marqués; durante un jornada de día de Sol, se realizaron actividades de esparcimiento tales como rifas, bingo, hora loca, disfrute de zona húmedas.
- Integración Navideña: Con el objetivo de posibilitar la asistencia de los empleados a un espacio integrativo para fortalecer la unión institucional en la tradición de la navidad, en el municipio de Copacabana.
- Programa de Incentivos para Auditores: Cumpliendo con el objetivo de fortalecer las competencias de los auditores en el manejo de las relaciones interpersonales, los auditores fueron capacitados en buenas prácticas para la realización de auditorías internas basadas en riesgos.

- Jornada de Bienestar para Empleados: Posibilitando la integración de los miembros de la institución mediante una actividad lúdica que promovió el sano esparcimiento y la unión entre compañeros de trabajo, en una jornada de mañana en la cual se recibió la navidad.
- Exaltaciones: Con la realización de actividades de tipo social se pretendió rescatar la historia, valores y creencias tanto a nivel individual como colectivo, fue así como se resaltaron valores mediante la exaltación de los días de: día del hombre, día de la secretaria, día de la madre, día del padre, día del abogado, día del servidor público, mejores empleados, y reconocimiento en pro del Servicio, homenajando a cada rol de manera particular.

### **1.6.8 Calidad de Vida Laboral**

**1.6.8.1 Asesoría Pensional.** Con el objetivo de asesorar a los empleados próximos a pensionarse respecto a los beneficios e inconvenientes del régimen pensional, a través de la caja de compensación Comfama, se cumplió el Cien Por Ciento de esta actividad.

**1.6.8.2 Retiro Laboral Asistido.** Preparando para el retiro laboral a los empleados que se encuentran próximos a obtener el derecho a la pensión, de tal forma que logren adaptarse al cambio para vivir su nueva etapa de manera activa y plena se cumplió con el cien por ciento (100%) de esta actividad la cual se ejecutó por sesiones en diferentes días y en la cual se trataron los siguientes temas: así:

**1.6.8.3 Gestión del Cambio.** En el cual se identifican factores fundamentales para asumir el cambio en cada una de sus etapas, sensibilizando al servidor hacia la significación de su experiencia de vida, con el fin de extraer los elementos que desde el sentir, pensar, y actuar facilitaran el proceso de adaptación a la etapa de jubilación.

**1.6.8.4 Administración del tiempo.** En el cual se estimula la generación de nuevos criterios para una efectiva gestión del tiempo libre, teniendo en cuenta aquellas actividades que le generan felicidad y bienestar al participante, así como las oportunidades que el medio le ofrece para llevar a cabo.

**1.6.8.5 Finanzas Personales.** Se trabajó los elementos que inciden en la nueva realidad financiera del jubilado en la cual Comfama entrega información para planear las finanzas personales desde lo individual y lo familiar.

Donde todos contamos



**1.6.8.6 Proyecto de Vida.** Se revisa el proyecto de vida actual facilitando la validación de su pertinencia a la etapa en el que el servidor público está a punto de comenzar, para definir los ajustes a realizar, entregando las herramientas para diseñar un plan de acción que le permitirá llevar a la práctica dichos ajustes y convertirse en un gerente exitoso de la propia vida.

**1.6.8.7 Asesoría Jurídica.** Se determinan los pasos (trámite) a seguir en términos técnicos y legales para iniciar el procesos de jubilación; así como los trámites, documentos y demás requisitos asociados al tema, se resolvieron dudas e inquietudes con respecto a casos particulares.

**1.6.8.8 Vida en Familia.** Se visualiza los posibles escenarios que pueden recrearse en la dimensión familiar, así como los recursos, mecanismos y redes de apoyo, que facilitan el ajuste de dinámicas y roles para el regreso a casa.

**1.6.8.9 Gestión de Autocuidado.** Se determina los hábitos positivos que determinan el auto cuidado y se analizan los factores de protección y los factores de riesgo para esta nueva etapa de la vida en términos de salud física y mental.

**1.6.8.10 Gestión de la Actitud.** Se simboliza la apertura de un nuevo ciclo desde la disposición y la actitud, de manera que el empleado lleva a la conciencia el fruto del aprendizaje.

Clausura del retiro Desarrollando actividades al Aire libre, recorrido por senderos ecológicos y tiempo libre para compartir y disfrutas de las experiencias de los compañeros de trabajo en conmemoración de los años de servicio.

#### **1.6.8.11 Estímulo a la Educación Superior**

Con el fin de fomentar la educación académica de aquellos empleados con desempeño en niveles de excelencia, beneficiándose con este programa siete (7) empleados de la entidad.

#### **1.6.8.12 Mejores Empleados**

Reconociendo el desempeño en niveles de excelencia de los empleados que aportaron al cumplimiento de planes y objetivos institucionales, se premió a los mejores empleados en el nivel asistencial, nivel profesional y al mejor empleado de libre nombramiento y remoción.

**1.6.8.13 Ingreso, Permanencia y Retiro de Servidores Públicos.** Actos de administrativos y novedades de ingreso.

En total de profirieron 665 actos administrativos en la vigencia 2018.

## **1.7 DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PERSONERÍA MEDELLÍN**

Para el año 2018 se implementó el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual ya está documentado dentro del sistema de gestión de la Personería Medellín y está dividido en:

1. POLÍTICA
2. ORGANIZACIÓN
3. PLANIFICACIÓN
4. APLICACIÓN
5. AUDITORÍA Y REVISIÓN
6. MEJORAMIENTO

Actualmente representa una de las herramientas de gestión importantes para mejorar la calidad de vida laboral en los funcionarios de la Personería de Medellín y con ella su competitividad. Esto es posible porque la entidad promueve y estimula en todo momento la creación de una cultura en seguridad y salud en el trabajo que debe estar sincronizada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos y puestos de trabajo, productividad, desarrollo del talento humano y dentro de la organización.

#### 1.7.1 Plan de capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo

Se manejan indicadores de:

- **Cumplimiento:** porcentaje de cumplimiento de capacitaciones del año 2018 es de un 93% lo que demuestra que el plan de trabajo de SST se cumplió con un resultado positivo y está por encima de 80% de acuerdo a la meta propuesta.
- **Cobertura:** promedio del 2018 año fue de 55% estamos 25 puntos por debajo de la meta propuesta, esto se debe a que los funcionarios no participan en actividades de capacitación
- **Efectividad:** dio como resultado 94% para el año 2018, puesto que, se aplicaron evaluaciones solo para cuatro meses en el año, dando un cumplimiento de 14 puntos por encima de la meta planteada.

Estos resultados se generaron gracias al apoyo de la personería Auxiliar, Copasst y Arl.

En total se programaron 247 actividades en el año 2018 y se ejecutaron 230 para un total de 93% cumplimiento

Donde todos contamos

**1.7.1.1 Plan de trabajo del año 2019.** El plan de trabajo anual de la Personería de Medellín está en promedio de 18 actividades por mes, esto no contempla todas las actividades que se deben ejecutar dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se e determina lo más significativo. El promedio de cumplimiento total para el año 2018 está en 93%, ocho puntos de la meta anual, lo que manifiesta que se está trabajando permanentemente en la implementación de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el apoyo de Talento Humano, Comunicaciones y la Personería Auxiliar.

**1.7.1.2 Objetivos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.** Para el año 2018 se plantearon los siguientes objetivos.

Tabla 7. Objetivos de gestión

OBJETIVOS DE GESTIÓN	LÍMITE PARA EL INDICADOR O META	MÉTODO DE CALCULO
Mantener de la tasa de accidentalidad con respecto al 2017	2	<b>TASA DE ACCIDENTALIDAD</b> $\frac{\text{N}^\circ \text{ AT 2018}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores 2018}} \times 100$
Mantener en Cero (0) los índices de incidencia para enfermedades laborales en el 2018	0%	<b>Proporción de incidencia:</b> $\frac{\text{No. de trabajadores del SVE clasificados como casos nuevos}}{\text{No. total de trabajadores objeto del SVE}} \times 100$
Cumplir con el plan de trabajo anual según el Dec. 1072 de 2015.	85%	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b> $\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades y capacitaciones ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades y capacitaciones programadas en el periodo}} \times 100$

Fuente: Personería de Medellín

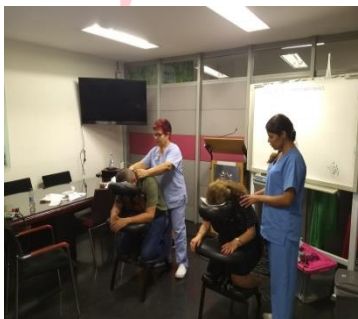
- Mantener de la tasa de accidentalidad con respecto al 2017: La meta propuesta para el año 2018 está definido con un máximo de dos accidentes por año. En el mes de diciembre ocurrió un accidente de trabajo lo que puso un punto en la meta del año. Se cumplió con la meta y la Personería de Medellín está por debajo de los dos puntos límite.
- Mantener en Cero (0) los índices de incidencia para enfermedades laborales en el 2018: No se han presentado casos de enfermedad laboral para el año 2018 en la Personería de Medellín, se continúa gestionando actividades preventivas en el tema Biomecánico, visual y psicolaboral; los índices de incidencia para enfermedades

laborales están en cero, porque se está trabajando en temas preventivos que apuntan a mejorar el ambiente laboral.

- Cumplir con el plan de trabajo anual según el Decreto 1072 de 2015: El promedio de cumplimiento total para el año 2018 está 93% cumplimiento, ocho puntos de la meta anual lo que manifiesta que se está trabajando permanentemente en la implementación de sistema de gestión de seguridad.

**1.7.1.3 Se gestionó la Semana de la Salud en el mes de abril de 2018.** Como actividades principales del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se realizaron las siguientes actividades:

1. Capacitación sobre Riesgo psicosocial: manejo del estrés y salud mental
2. Charlas sobre Estilos de Vida y Trabajo Saludables y Tamizaje nutricional
3. Obra de teatro: Orden y aseo puestos de trabajo y sensibilización sobre seguridad y salud en el trabajo
4. Masajes de relajación
5. Juegos y Sensibilización al SGSST
6. Campaña visual doctor Jorge Escobar
7. Maquillaje mujer y sentirte bien
8. Promoción de estilos de vida y trabajo saludable con la entidad Bodytech



# de Medellín

Donde todos contamos

Foto 1. Realización de obra de teatro para enseñar la limpieza en puestos de trabajo



y pausas activas

### 1.7.2 Planes de emergencias

Se adecuaron los planes de emergencias de las sedes Plaza de la Libertad, UPDH, piso 11 Alcaldía y piso 16 Palacio de Justicia.

Se publicaron los planos de ruta de evacuación, se adquirieron extintores, señalización, botiquines y camillas; adicional se realizó el simulacro en el mes de octubre. En el año 2018 se realizaron capacitaciones al personal de la brigada de emergencias.

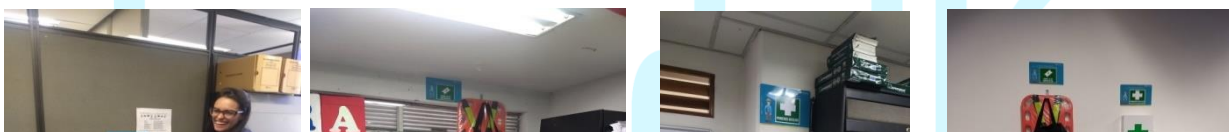
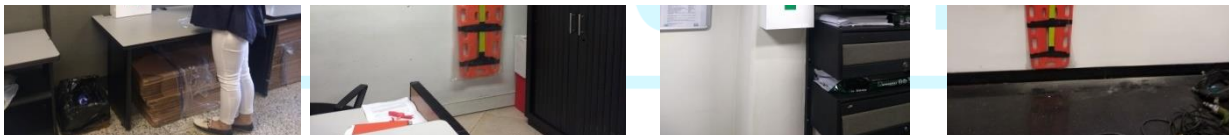


Foto 2. Ejercicios de señalización y simulación de acciones frente a emergencias



Donde todos contamos

### 1.7.3 Accidentalidad de la Personería de Medellín en el año 2018

Solo se presento un accidente de trabajo para el año 2018

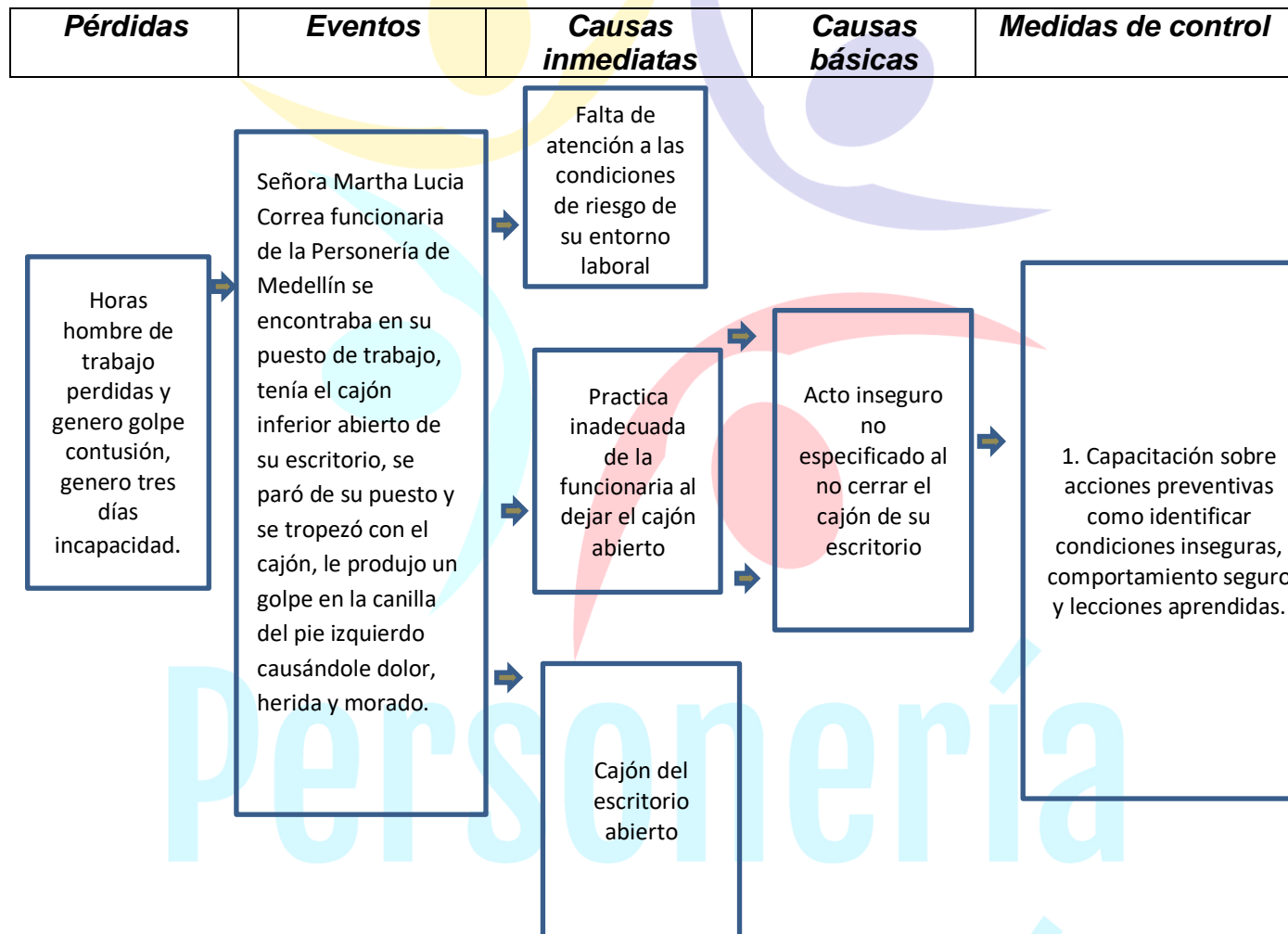


Figura 7. Accidentalidad de la personería de medellín en el año 2018

Fuente: Personería de Medellín

Donde todos contamos

#### 1.7.4 Actividades con el COPASST 2018

Se realizaron 12 reuniones con los integrantes del Copasst y se generaron actas de reunión, adicional se realizó un desplazamiento a las Casas de Justicia, para realizar inspecciones de seguridad.

El día 25 de mayo de 2018, se realizó la visita a las sedes de la Personería de Medellín de la Casa de Gobierno de Alta Vista, San Cristóbal y San Antonio de Prado.

##### 1.7.4.1 Seguimiento programa prevención riesgo biomecánico

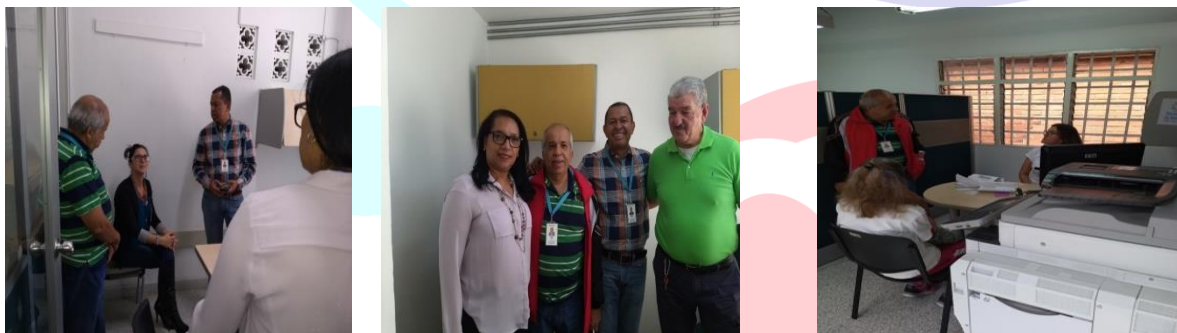


Foto 3. Seguimiento programa prevención riesgo biomecánico

Para el año 2018 se cuenta con un cumplimiento de ejecución de actividades de un 98% de cumplimiento y no se han presentado casos de enfermedades laborales; el indicador de prevalencia dio como resultado 0, lo que demuestra que las actividades están apuntando a la prevención de enfermedades laborales de tipo biomecánico.

##### 1.7.5 Seguimiento programa de gestión de prevención del riesgo visual

Para el año 2018 resultaron 16 casos de recomendación para visitar optómetra de acuerdo a los exámenes ejecutivos. No se han presentado casos de personal con patologías que representen enfermedades laborales; el cumplimiento del programa de gestión de prevención del riesgo visual dio como resultado 97% de cumplimiento.

**1.7.5.1 Seguimiento al programa de prevención de riesgo vial.** En el año 2018 se programaron 88 actividades de las cuales se ejecutaron 86, del programa de riesgo vial. Este mismo dio un cumplimiento de 98%. Se llevaron a cabo también, capacitaciones con apoyo de expertos de seguridad vial que nos brindó la ARL Colmena. La Personería cuenta 11 profesionales del transporte, de los cuales participaron un promedio de 7 profesionales por capacitación, esto se presentó porque no se puede dejar de prestar servicios de atención al público.

## 1.8 PROGRAMA DE INSPECCIONES POR SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La cobertura del programa de inspecciones, dio como resultado por debajo de la meta de 65% de cumplimiento. No se cumplió porque las inspecciones de Copasst solo se aplicaron en el primer semestre; para el segundo semestre, quedaron faltando 4 inspecciones. Adicionalmente, los conductores de los vehículos no entregan los formatos de inspecciones preoperativas diarias de vehículos al mes. Se programaron 313 inspecciones y se ejecutaron 204, lo que demuestra que los funcionarios se están ajustando a la cultura de seguridad aplicable al SGSST. Por último, de todas las inspecciones ejecutadas durante el año, resultaron 63 hallazgos de los cuales se les dio solución a 53, lo que demuestra un indicador de eficacia de un 84%.



Personería  
de Medellín

---

Donde todos contamos



## 2. UNIDAD PARA LA GUARDA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS HUMANOS

### 2.1 ÁREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Durante el periodo de marzo de 2018 a febrero del 2019 fueron realizadas actividades de como:

- El Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos - RAMV, desde el 6 de abril hasta el 8 de junio de 2018, según decreto 542 de 2018 registrando 8.443 familias, para un total de 14.353 ciudadanos venezolanos de forma irregular.
- Se da inicio a la desconcentración de servicios en las Casas de Justicia del 20 de Julio, Robledo, Santo Domingo y Villa del Socorro, desde el mes de febrero de 2018.
- Se realizaron 45.335 atenciones preliminares por profesionales (abogados) en el filtro de ingreso a la Personería, para la respectiva asesoría frente al servicio solicitado y señalamiento de rutas de atención
- Se realizaron 13.340 escritos de acción de tutela.
- Se realizaron 27.115 atenciones por intermedio de los convenios que se tienen con entidades como: Savia salud – EPS, Cafesalud, Coomeva, DSSA. Con lo cual se logró que una misma cantidad de atenciones se convirtieran en acciones de tutela y así, ayudar con la descongestión del sistema judicial.
- Igualmente desde marzo de 2019 se viene prestando la atención al público en línea por parte de la plataforma Personería en Línea, un medio fácil, efectivo y a un click desde cualquier lugar, con calidad y con valor por el tiempo, con servicios de: tutelas en línea, incidente de desacato, asesoría, derecho de petición, atención domiciliaria, reacción inmediata y un link que es ¿en qué va mi caso? para que los usuarios realicen seguimiento a los diferentes casos.

Personería  
de Medellín

---

Donde todos contamos

Tabla 8. Actividades realizadas, Área de atención al público

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>
Acompañamiento al Plan Institucional	12
Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	1.389
Escrito acción de tutela	13.340
Impugnación fallo de tutela	91
incidente de desacato y/o Solicitud de cumplimiento de fallo de tutela	5.230
Seguimiento efectividad de la tutela	10.799
Conciliación extrajudicial en derecho	2.115
Solicitud Revisión proceso penal	164
Solicitud revisión proceso civil	2
Revisión procesos de restablecimiento de derechos NNA	58
Reclamación y seguimiento a derechos del consumidor	75
Derechos de petición (Atención personal)	1.390
Acciones de tutela virtual	572
Asesorías personalizadas	28.125
Recepción queja	9
Revisión debido proceso comisaria de familia	280
Recepción procesos contravencionales Policía	155
Solicitud protección y/o Cancelación de tierras	4
Solicitud de Vigilancia a la contratación estatal	0
Vigilancia a los actos de la administración	383
Solicitud de asistencia a eventos Interinstitucionales	174
Solicitud Averiguación Disciplinaria	517
Declaración bajo juramento (de temas de vulneración de derecho )	8
Derecho de petición interno (correspondencia)	1.275
Recurso reposición y/o apelación victimas	320
Estudio y/o elaboración de coadyuvancia acciones publicas	4
Estudio y/o elaboración de acción popular	20
Elaboración concepto jurídico	64
Revocatoria directa	78
Solicitud estudio tutela especial	15
Asesorías telefónicas	1.000
Atención a través del sistema INFO	2.345
Asesorías convenio Savia salud - EPS	5.017
Asesorías convenio Cafesalud	4.454
Asesoría convenio coomeva	6.483
Asesorías convenio DSSA.	1.046
Asesorías facilitador UARIV	10.115

Fuente: Personería de Medellín

## 2.2 UNIDAD PERMANENTE PARA LOS DERECHOS HUMANOS - UPDH ATENCIÓN AL PÚBLICO

El Grupo de atención al público de la Unidad Permanente para los Derechos Humanos, presta sus servicios a la comunidad 24 horas al día, todos los días del año, velando por la efectiva protección de los Derechos Humanos de todos los ciudadanos que habitan nuestra ciudad.

Para ello y de conformidad con el Plan Estratégico de la Personería de Medellín, se tienen dispuestos 17 abogados y 14 auxiliares que prestan sus servicios a través del convenio de asociación que permite atender la gran demanda que respecto a los Derechos Humanos tiene la ciudad de Medellín.

En el término comprendido entre marzo de 2018 y febrero de 2019, en la Unidad Permanente de Derechos Humanos, el grupo de atención al público realizó 26.686 atenciones, en cada uno de los servicios que se ofrecen. Así mismo, se realizaron acompañamientos en eventos de ciudad, movilizaciones, plantones, brigadas socio-jurídicas, reacciones inmediatas en diversas situaciones en las cuales se verifica la posible vulneración de Derechos Humanos y se materializa su efectivo goce así:

Tabla 9. Atenciones de la Unidad Permanente de Derechos Humanos

SERVICIO	CANTIDAD
ACCIÓN DE TUTELA	2808
ASESORIA	13513
ASISTENCIA A CONSEJOS DE DISCIPLINA	1
ASISTENCIA E INTERVENCIÓN EN DILIGENCIA JUDICIAL	39
CANCELACIÓN PROTECCIÓN DE TIERRAS	4
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	6
DECLARACIÓN BAJO JURAMENTO	10
DERECHO DE PETICIÓN	1978
DERECHO PETICIÓN INTERNO	12
ENTREGA DE NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE	86
ESTUDIO Y/O ELABORACIÓN ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	1
ESTUDIO Y/O ELABORACIÓN ACCIÓN DE TUTELA	1
IMPUGNACIÓN FALLO ACCIÓN DE TUTELA	30
INCIDENTE DE DESACATO	1065
RECEPCIÓN DE QUEJA	147
RECLAMACIÓN Y SEGUIMIENTO A DERECHOS CONSUMIDOR	2
RECURSO REPOSICIÓN Y/O APELACIÓN DE VÍCTIMAS	399
REGISTRO VÍCTIMA CONFLICTO ARMADO	6471
REITERACIÓN SOLICITUD APERTURA INCIDENTE DESACATO	2
REITERACIÓN SOLICITUD CUMPLIMIENTO FALLO DE TUTELA	4
REVISIÓN DEBIDO PROCESO CIVIL	1

REVISIÓN DEBIDO PROCESO PENAL	8
REVISIÓN PROCESO COMISARIA DE FAMILIA	17
REVISIÓN PROCESO CONTRAVENCIONAL DE POLICÍA	3
REVOCATORIA DIRECTA	50
SOLICITUD DE CALIFICACIÓN DE INVALIDÉZ	2
SOLICITUD NOVEDAD REGISTRO DE VÍCTIMAS	2
SOLICITUD PROTECCIÓN DE TIERRAS	9
VERIFICACIÓN ALERTAS TEMPRANAS	11
VIGILANCIA A LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN	1
ENTREGA DE PERSONA DESMOVILIZADA	1
EFFECTIVIDAD DERECHO DE PETICIÓN	1
ESCRITO INTERPOSICIÓN DE RECURSO PARA REPARACIÓN ADMINISTRATIVA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>26.686</b>

Fuente: Personería de Medellín

Tabla 10. Servicios de atención

<b>SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>NRO</b>
Movilizaciones, plantones	Acompañamiento a movilizaciones, plantones, eventos y manifestaciones que se realicen en la ciudad.	43
Brigadas sociojuridicas	Se realizaron en diferentes partes de la ciudad	8
Reacciones de presunta vulneración de DDHH	Se visitan y verifican día a día todas las comunas y los corregimientos que tiene la ciudad de medellín, haciendo presencia en las estaciones de policía, centros asistenciales, unidades intermedias, albergues municipales, cai de policía y centro penitenciarios	341

Fuente: Personería de Medellín

Desde la Personería de Medellín, específicamente desde la UPDH, se vela por los derechos de las personas venezolanas que han llegado a nuestro territorio, a raíz de la compleja situación social que atraviesa el vecino país, en donde resaltan los problemas que presentan estas personas, en lo relacionado con su regularización, salud, educación, entre otros. Desde la personería se realizaron acciones tendientes a la materialización de sus derechos, se activó la ruta con Migración Colombia, ACNUR y ONGS, se realizaron acciones de tutela para proteger especialmente los derechos de los niños, mujeres embarazadas y de personas con enfermedades catastróficas. Se presentaron igualmente, derechos de petición y acciones de tutela buscando proteger el derecho fundamental a la educación de los menores, quienes

por no cumplir con los documentos regulares se ven expuestos a la desescolarización.

Por la falta de la regularización, el servicio de salud se ha visto altamente afectado, aun teniendo en cuenta que las urgencias vitales deben ser atendidas, su protección sólo es posible en muchos de los casos, a través de la acción de tutela.

Tabla 11. Servicios de atención

<b>SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>NRO</b>
<b>ATENCIONES VENEZOLANOS</b>	Las atenciones realizadas fueron en su totalidad acciones de tutelas asesorías y registro de víctimas	274

Fuente: Personería de Medellín

También se realizó todo el proceso para la atención de las víctimas del conflicto armado, como son los desplazados o sujetos de cualquier otro hecho victimizante, recepcionando para ello 6.471 declaraciones, tanto de otros municipios como los que se presentan al interior de la ciudad, activando las rutas de atención necesarias que garanticen su permanencia en la ciudad de Medellín hasta tanto la UARIV valore su situación particular y se defina si se incluyen o no en el Registro Único de Víctimas. El número de declaraciones recibida fue superior a las reportadas en el mismo periodo del año anterior.

- Atenciones a indígenas desplazados en los meses de noviembre y diciembre.

Tabla 12 . Atenciones a indígenas desplazados en los meses de noviembre y diciembre.

<b>SERVICIO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>
Atención a población indígena	Las atenciones realizadas correspondieron en su mayoría a registro de víctimas del conflicto armado.	43

Fuente: Personería de Medellín

Fotos que evidencien dichas actividades.

Donde todos contamos



Foto 4. Atenciones a indígenas desplazados en los meses de noviembre y diciembre.

## 2.2.1 Propuesta metodológica y de enfoque investigativo grupos poblacionales

Para el grupo de investigación poblacional, conformado por los componentes de: Niños, niñas y adolescentes; indígenas, afrodescendiente; población privada de la libertad; habitantes de y en situación de calle; persona mayor, y persona con discapacidad.

**2.2.1.1 Niños, niñas y adolescentes:** Método de investigación etnográfico y enfoque socio jurídico.

Temas: Violencias (sexuales) – VIF – Abandono – Trabajo infantil – Muertes violentas (suicidio) – RUV- TRANVERSAL AL USO DE REDES SOCIALES O MASSMEDIA

Pregunta orientadora: ¿cómo estos fenómenos con esta transversalización, cambian la perspectiva de los enfoques de protección para los NNA en la ciudad de Medellín durante el año 2018? Es bueno dar una mirada desde los padres y otros entornos protectores frente a los retos del uso de las redes sociales y los medios de comunicación.

**2.2.1.2 Indígenas:** Método de investigación etnográfico y enfoque socio jurídico.

Temas: Transversalización de derechos y política pública indígena, víctimas indígenas del conflicto armado y su normativa especial, pérdida de identidad cultural por los contextos de ciudad.

Pregunta orientadora: ¿Los indígenas que habitan el contexto de la ciudad de Medellín, gozan de sus plenos derechos especiales que les han sido otorgados la constitución y las leyes?

**2.2.1.3 Afrodescendientes:** El tipo de investigación será descriptivo con trabajo de grupos focales.

Método de investigación etnográfico y enfoque socio jurídico.

Temas: Identificación de identidad cultural en contexto de ciudad – derecho de participación de comunidad afrodescendiente – multidiscriminación y acciones institucionales enfocadas al desarrollo de los derechos especiales afrodescendiente – identificación de grupos vulnerables y estado de atención.

Pregunta orientadora: Acorde a las visitas de campo a las diferentes comunas y corregimientos ¿Cuál es el concepto de identidad de comunidad de este grupo poblacional y las posibilidades de ejercicio a su derecho de participación en el contexto de la ciudad de Medellín para el año 2018, además la identificación de las diferentes barreras de acceso y goce de sus derechos como ciudadano?

**2.2.1.4 Personas privadas de la libertad.** Tipo de investigación descriptiva con estudio de caso con enfoque neoinstitucional.

Temas: Política criminal y estado de articulación en la ciudad de Medellín, y proceso de resocialización – Monitoreo de barreras de acceso a DESC – identificación de las principales causas de privación de libertad en la ciudad de Medellín y efectos en materia de seguridad.

Pregunta orientadora: ¿cómo se encuentra articulado el ente territorial con las etapas de la política criminal en la ciudad de Medellín y cómo de su resultado determina la sistemática violación de derechos humanos a PPL y sobrecargas a funcionarios específicos?

**2.2.1.5 Habitantes de y en situación de calle:** Método de investigación etnográfico y enfoque socio jurídico.

Técnicas de investigación

Temas: Economía y subsistencia digna del habitante de y en situación de calle.

Pregunta orientadora: ¿dignidad humana del habitante de y en situación de calle en la ciudad de Medellín para el año 2018, falacia argumentativa o utopía difícil de alcanzar?

**2.2.1.6 Persona mayor:** Método de investigación: etnográfico y enfoque socio jurídico.

Técnicas de investigación: Entrevistas, fichaje y cuestionario.

Temas: Delitos (Abandono, abuso sexual y violencia intrafamiliar). Estado de hogares para persona mayor, entornos familiares y salud.

Pregunta orientadora: ¿Cuáles son las causas e irregularidades que lesionan o afectan el bienestar y la tranquilidad de las personas mayores en la ciudad Medellín, que por acción u omisión de la autoridad o por del deber de los particulares, trasgrede sus garantías fundamentales en el año 2018?

**2.2.1.7 Persona con discapacidad:** Método de investigación: etnográfico y enfoque socio jurídico.

Técnicas de investigación: Entrevistas, fichaje y cuestionario.

Temas: Trabajo (accesibilidad, infraestructura y oportunidad), educación (infraestructura, capacidad, atención profesional y cupos educativos – todos los niveles de escolaridad), salud, Movilidad (accesibilidad, capacidad y rutas), deporte y recreación.



Pregunta orientadora: ¿Cuáles son las causas e irregularidades que lesionan o afectan el bienestar y la tranquilidad de las Personas con Discapacidad en la ciudad Medellín, que por acción u omisión de la autoridad o por del deber de los particulares, trasgrede sus garantías fundamentales en el año 2018?



Foto 5. Foro Líderes sociales



Foto 6. Acompañamiento a manifestaciones

Donde todos contamos



Foto 7. Acompañamiento población LGTBI

## 2.2.2 Unidad Coordinadora para la Atención a Víctimas de la Personería de Medellín

Durante el año 2018 se elaboró el proyecto de creación de dicha Unidad, utilizando la metodología del marco lógico, definiendo sus objetivos general y específico, así como sus grandes resultados y los impactos esperados.

**2.2.2.1 Objetivo general:** Gestionar y adelantar oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos humanos en la ciudad de Medellín.

**2.2.2.2 Objetivo específico:** Consolidar la Unidad de coordinación para la atención integral a las víctimas del conflicto social y armado de la Personería de Medellín.

### 2.2.2.3 Resultados esperados:

- Garantizar la excelencia en el servicio inicial a la población víctima del conflicto armado que recurre a la Personería de Medellín para presentar la declaración de los hechos victimizantes e iniciar su ruta de atención.
- Coordinar la realización de las acciones que como Secretaria Técnica de la Mesa Municipal de Víctimas del Municipio de Medellín, le corresponden por ley a la Personería de Medellín.
- Crear y coordinar una estrategia que de forma integral acompañe a las víctimas del conflicto armado que residen en la ciudad de Medellín, en la búsqueda de su reparación integral. (RESURGIR).

Durante el segundo semestre de 2018, se trabajó en la definición de actividades y tareas para cada uno de los resultados, así como en la definición de los compromisos de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo y el espacio en la Unidad Permanente para los Derechos Humanos.

Finalizando el mes de febrero de 2019, se inició la ejecución de acciones de dicha Unidad, por lo que serán presentados sus resultados a comienzos del año 2020.

### **2.2.3 Alertas tempranas de la unidad permanente para los derechos humanos**

Durante el segundo año consecutivo de trabajo del Equipo de Alertas Tempranas de la Unidad Permanente para los Derechos Humanos, donde continuamos trabajando para la investigación y presentación de informes con el propósito de identificar situaciones, problemáticas o coyunturas que permitan desarrollar acciones de mitigación de posibles vulneraciones a Derechos Humanos, me permito comunicarle que, la meta para el 2018, según el Plan Operativo de Actividades (POA), era de 11 informes, por lo que se cumplió en un 100 %.

Más allá de la elaboración de informes, es importante tener en cuenta el acompañamiento que realizó el equipo de Alertas Tempranas en situaciones de vulneración de Derechos Humanos que se presentaron en la ciudad, donde alertamos sobre situaciones como la inasistencia a clases de los alumnos de instituciones educativas públicas, o el problema de la extorsión, principalmente en la comuna 12 (La América) y la comuna 13 (San Javier). De esta manera, se logró que los Derechos Humanos estuvieran en la agenda pública.

A continuación, resumimos los hallazgos más relevantes en cada una de las Alertas Tempranas:

**2.2.3.1 Femicidios en la Ciudad de Medellín.** Para el mes de febrero de 2018, se realizó una investigación acerca de la violencia contra las mujeres, una realidad latente y preocupante. Por eso, en la Personería de Medellín nombramos, visibilizamos y conceptualizamos desde esta alerta los asuntos problemáticos respecto a los homicidios de mujeres ocurridos en la ciudad, a la vez que reiteramos nuestro compromiso en el acompañamiento de las mujeres que son víctimas silenciosas de la violencia.

**2.2.3.2 Aumento conflictividad Comuna 7 Robledo.** Según lo informaron varios medios de comunicación y la ciudadanía en general, en la comuna 7, Robledo, se cometió 7 homicidios en las dos primeras semanas de febrero de 2018, Además, aparecieron cuatro cadáveres embolsados en la zona occidental de Medellín, atribuidos a presuntos reacomodos al interior de la ODIN Robledo.

Aunado a esto, durante 2017 esta comuna fue la que generó mayor desplazamiento forzado intraurbano, por lo que se puede afirmar que la situación de orden público es preocupante y hay un enorme riesgo de que las vulneraciones de Derechos Humanos continúen.

Una de las falencias encontradas en la investigación, gracias al testimonio de líderes comunitarios y funcionarios que trabajan en la zona, es que Robledo no cuenta con una estación de policía autónoma, pues dependen de la estación Castilla (comuna 5). Esto dificulta la acción inmediata y eficiente por parte de los miembros de la Policía, lo que, a su vez, permite que los grupos delincuenciales que operan en el sector puedan recurrir a los homicidios, el loteo ilegal, el desplazamiento forzado, la extorsión, entre otros, para consolidar su control territorial y obtener lucro de las rentas ilegales.

**2.2.3.3 Asentamiento de personas en zonas de alto riesgo no recuperable en las laderas de la Comuna 1, Popular, y la Comuna 3, Manrique.** En las laderas de la zona nororiental de Medellín, compuesta por barrios de la parte alta de la Comuna 1, Popular, y la Comuna 3, Manrique, se identificaron dos problemas estrechamente relacionados y que afectan directamente la calidad de vida de las personas: por un lado, la existencia de construcciones en zonas de alto riesgo no mitigable, que podrían poner en riesgo la vida y la integridad de las personas que habitan allí, quienes además viven en condiciones socioeconómicas precarias. Por otro lado, la presencia de grupos delincuenciales organizados que controlan la compra y venta de lotes de propiedad pública.

Históricamente, la falta de control sobre los territorios periféricos por parte de la Alcaldía de Medellín, aunado a problemáticas regionales y nacionales, como el desplazamiento forzado y la migración masiva del campo a la ciudad, ha llevado a que las laderas de la ciudad se urbanicen de forma no planificada. En la misma línea, las políticas, pese al reconocimiento del problema, tienden más a la reacción que a la prevención. Si bien es claro que hay una gran cantidad de población que requiere reasentamiento, por la complejidad, la gran cantidad de recursos y las pugnas con la comunidad, no se avizora una solución pronta. En ese sentido, es importante que la institucionalidad local retome el control de las zonas periféricas y ataque el control que los grupos armados ilegales ejercen sobre la compra y la venta de lotes. Además, es pertinente que se creen estrategias para contrarrestar el asentamiento masivo de personas en zonas de alto riesgo no mitigable, pues su vida e integridad, así como otros derechos fundamentales, estarían en riesgo.

---

Donde todos contamos



Foto 8. Recorrido zona 1 de la Ciudad.

**2.2.3.4 Aumento de vulneraciones contra la vida en las comunas 8 Villahermosa, 10 La Candelaria y 12 La América en 2018.** De acuerdo con el Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia (SISC), del 1 de enero al 10 de junio de 2018, se presentaron 16 casos de homicidio en Villahermosa, el doble que, en el mismo periodo del año 2017, lo que representa un aumento del 100 %. El aumento de los homicidios ocurrió sobre todo en febrero (5 casos) y en mayo (4 casos), lo que se debe, en gran parte, al aumento de la conflictividad urbana relacionada con grupos armados ilegales.

Las tres comunas presentan problemáticas diferentes. En el caso de Villahermosa (Comuna 8), el aumento de los homicidios estuvo relacionado con las disputas entre *La Libertad* y *San Antonio*, grupos delincuenciales organizados que han tenido disputas y tensiones desde 2012. En La Candelaria el aumento estuvo jalonado por la victimización de habitantes de calle que, utilizados para la venta y transporte de sustancias psicoactivas, han sido víctimas de homicidio por no entregar las ganancias a los grupos delincuenciales que controlan el negocio ilegal. También se evidenció que los Grupos de Delincuencia Organizada amenazan con la muerte a los comerciantes que no paguen las extorsiones, que son un problema generalizado, pese a que el nivel de denuncia es muy bajo. En La América, por su parte, se evidenció un coletazo de la conflictividad de la Comuna 13, sobre todo en abril y mayo 2018, cuando esta sufrió un aumento de vulneraciones de Derechos Humanos. También se evidenció que la extorsión por parte de estos grupos de delincuencia de la Comuna 13 ha puesto en riesgo la vida de comerciantes de La América e incluso podría estar detrás de algunos de los homicidios cometidos en la zona.

---

Donde todos contamos



Foto 9. Comité Local de gobierno  
Comuna 10

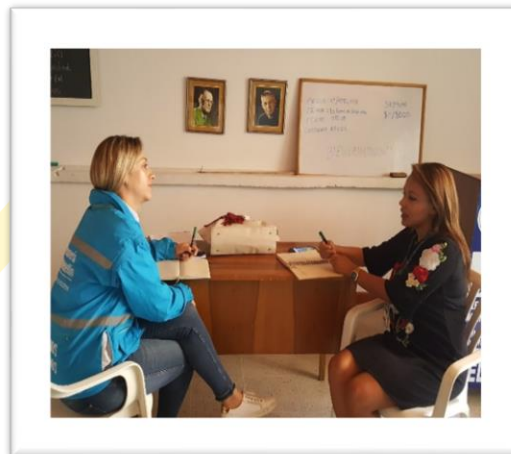


Foto 10. Entrevista con  
promotora de gobierno C - 12

**2.2.3.5 Amenazas a Docentes.** Si bien las cifras reportadas por la Secretaría de Educación dan cuenta de una disminución de las amenazas a docentes con corte a mayo de 2018 con respecto al 2017, para la Personería de Medellín es motivo de preocupación este hecho victimizante que genera temor en los docentes de la ciudad, sobre todo porque en la mayoría de los casos, incluyendo los que llevan varios años en investigación, se desconocen las causas. Todos los docentes que son amenazados deben ser trasladados, lo que afecta el desarrollo de su labor profesional y, asimismo, a las comunidades educativas en las que trabajan.

Es importante señalar que ninguno de los docentes amenazados entrevistados consideró que detrás de estas amenazas estuvieran los grupos delincuenciales organizados que operan en los barrios donde trabajaban.

Finalmente, sin importar las causas, es preocupante que los docentes sean amenazados en los barrios de la ciudad, pues estos tienen una labor fundamental para las comunidades y para llevarla a cabo plenamente deben contar con todas las garantías de seguridad.

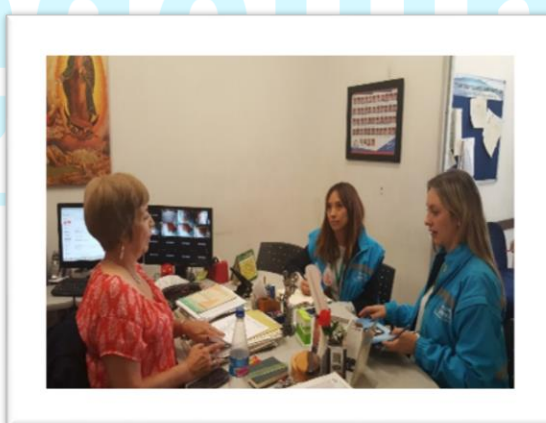


Foto 11. Entrevista Rectora Institución Educativa Monseñor Gerardo Valencia Cano

### **2.2.3.6 Intensificación de la conflictividad en la comuna 13 - San Javier.**

Teniendo en cuenta que la comuna 13 – San Javier es la zona de la ciudad que presentó los mayores índices de conflictividad y de vulneraciones de Derechos Humanos en el 2018 (como se ha expuesto en los informes mensuales, es la segunda comuna con mayor número de homicidios y la primera en cuanto a desplazamiento forzado intraurbano), en el mes de julio se decidió monitorear dos problemáticas que se identificaron gracias a información brindada por la comunidad y por las estadísticas propias de la Personería de Medellín: en primer lugar, la inasistencia a clases producto de la conflictividad; en segundo lugar, las extorsiones de las que estaban siendo víctimas los conductores y despachadores de buses que prestan servicio a esta comuna.

Para verificar la inasistencia a los centros educativos, se acudió a los núcleos, a la Secretaría de Educación y a las instituciones educativas directamente para indagar por las causas, por lo que se obtuvo información cuantitativa (cuántos estudiantes dejaron de asistir, cuántas cancelaciones de matrícula se presentaron, entre otros) y cualitativa (por qué dejaron de asistir los estudiantes, cuáles son las zonas más afectadas, etc.). En total, se visitaron 9 instituciones educativas.

Gracias a estas visitas, se pudo constatar que en estas instituciones había, hasta esa fecha, 932 cancelaciones de matrícula, lo que representaba el 10,3 % de los estudiantes matriculados a principio del año (9048 aproximadamente). Además, se pudo dar cuenta de que, en algunas instituciones, como La Independencia, Carlos Vieco Ortiz y Fundadores en Administración, la inasistencia a clase había aumentado hasta en un 217 %.

Por otra parte, durante el mes de julio los conductores de buses y despachadores que prestan el servicio público a la comuna 13 fueron victimizados reiteradamente mediante el aumento de las extorsiones, los atracos, la quema de un bus de Coonatra (que se suma a uno que ya había sido quemado el 28 de abril de 2018) y el homicidio de dos conductores, uno de la misma empresa y otro de Conducciones América. Por esta razón, con el ánimo de velar por la protección de los derechos de los conductores y despachadores, el equipo de Alertas Tempranas llevó a cabo un acompañamiento permanente a los conductores, que consistió en la verificación en el territorio de las condiciones de seguridad y de dignidad para que estos pudieran continuar con sus labores, pues ambas empresas cesaron sus actividades por las amenazas y el temor en el mes de julio.

---

Donde todos contamos



Foto 12. Terminal de buses San Javier - La América



Foto 13. Recorrido terminal de buses Floresta San Juan



Foto 14. Terminal buses Olaya, Calasanz- Botón



Foto 15. Entrevista rector I.E EDUARDO SANTOS



Donde todos contamos

gnoría  
edellín



**2.2.3.7 Informe Derechos Humanos líderes, y comités locales de Gobierno.** En vista de la difícil situación de vulneración de Derechos Humanos que viven algunas de las comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín, la Unidad Permanente para los Derechos Humanos se dio a la tarea de realizar un minucioso recorrido por la totalidad de los territorios, asistiendo a los Comités Locales de Gobierno, espacios conformados mediante el Decreto 1028 de 2015, esta Instancia tiene entre sus principales funciones las de coordinar y articular los planes, políticas públicas, programas y proyectos que desarrolla la Administración Municipal, con especial énfasis en los temas relacionados con el orden público, la convivencia, el desarrollo humano integral y la seguridad en la respectiva comuna o corregimiento.

Así mismo, dentro de este proceso de reconocimiento e indagación, se realizaron reuniones y conversatorios con líderes y lideresas de las distintas zonas, como también con algunos expertos en relación con las conflictividades de la ciudad. Todo este proceso de indagación con la finalidad de conocer de primera mano las problemáticas que en cada territorio se están presentando, la forma como cada sector las está abordando y, de igual forma, escuchar propuestas de actuación para conjurar las dificultades de cada zona y de la ciudad en su conjunto.

Los hallazgos obtenidos en los diferentes recorridos por las comunas y corregimientos fueron los siguientes: El microtráfico y el consumo de alucinógenos, la extorsión y la amenaza, La extorsión es una de las fuentes de financiación de los grupos delincuenciales, el desplazamiento forzado intraurbano, violencia homicida, el loteo y la construcción ilegal.

**2.2.3.8 Informe sobre la migración de venezolanos en Medellín.** La migración masiva de ciudadanos venezolanos a Colombia ha representado un reto para las instituciones nacionales, regionales y locales, pues, en razón de las dificultades sociales, económicas y políticas del país vecino desde el año 2014, llegan miles de personas en condiciones precarias y con necesidades relacionadas con el derecho a la salud, la vivienda, la educación de Niños, Niñas y Adolescentes, el trabajo, entre otros.

La Personería de Medellín, en el marco de sus funciones de promoción y salvaguarda de los Derechos Humanos, se ha abanderado de esta situación y, por tal motivo, ha atendido más de 591 venezolanos desde el 1 de enero de 2017 al 30 de septiembre de 2018 en diferentes temas relacionados con el pleno goce de los derechos y asesorías jurídicas, a lo que se suma el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos, en cuyo marco esta agencia del Ministerio Público atendió a 14.353, lo implica que, en total, la Personería ha atendido 14.944 personas provenientes del vecino país en 21 meses.

**2.2.3.9 Extorsión en la Comuna 12- LA América.** El fenómeno de la extorsión ha incrementado y afianzado a los grupos delincuenciales organizados hasta tal punto que algunos comerciantes dentro de su contabilidad se han visto obligados a tener como uno de sus gastos fijos el pago de la extorsión; un delito que pocas veces es denunciado por miedo a perder la oportunidad de empleo o la propia vida; en la Comuna 12 de la ciudad de Medellín operan grupos delictivos, al parecer, pertenecientes a Comuna 13 con la que limita, dedicados al microtráfico, extorsión, porte y tenencia ilegal de armas, entre otros.

Pese a la producción legislativa y judicial respecto al tema, la extorsión continúa siendo uno de los grandes flagelos que en la actualidad vulnera derechos. Fuentes entrevistadas, como comerciantes y Policía, relatan que la comuna se ha visto afectada por la violencia que se ha vivido en los últimos meses en San Javier; los habitantes de la zona sienten miedo, además hay grupos delincuenciales de esa zona que bajan a La América, Santa Lucía y La Floresta a extorsionar a los comerciantes; aunque este delito siempre se ha presentado, no es algo nuevo, sí se ha incrementado, según lo que dan a conocer los comerciantes entrevistados.



Foto 16 .Entrevista Fenalco



Foto 17. Estación de Policía Laureles



Foto 18. Entrevista habitante y comerciante Comuna 12- La América

**2.2.3.10 Homicidios en la comuna 14 – El Poblado.** La violencia homicida en la comuna 14 – El Poblado confirma la hipótesis mencionada por el Centro de Análisis Político (CAP – Universidad Eafit) en cuanto la relación entre la pobreza y la incidencia, no es proporcional entre estas dos variables, pues hay comunas pobres en las que no necesariamente hay una alta cantidad de homicidios, u otras, con ingresos medios o altos, donde la cantidad de homicidios es relativamente alta), puesto que, si se compara con las demás comunas de la ciudad, la calidad de vida en El Poblado es inversamente proporcional a la cantidad de homicidios que ocurren allí.

También es importante señalar que la violencia homicida no es la principal preocupación de seguridad en El Poblado, pues actualmente existen problemáticas más críticas, como el alto nivel de hurtos o el consumo de sustancias psicoactivas por ser este un sector de alta afluencia de turistas (por su oferta comercial y hotelera, así como la concentración de servicios).

**2.2.3.11 Desaparición forzada en la zona nororiental de Medellín.** Problema General: Según lo informado por algunas personas de la comunidad, en la zona nororiental, compuesta por las comunas 1, 2, 3 y 4, habría un problema de desaparición forzada que, además, tendría un subregistro. Según la información brindada por la comunidad, los grupos delincuenciales de este sector de la ciudad acudirían a la desaparición forzada y los familiares de las víctimas, por temor, no estarían denunciando ante las autoridades correspondientes.

No fue posible argumentar después de realizar la investigación en favor de la hipótesis que señala que existe un subregistro del delito de la desaparición forzada en la zona nororiental de la ciudad, por lo que no es pertinente emitir una alerta temprana. No se pudo verificar que hubiera un subregistro sobre la desaparición forzada.

## **2.2.4 Equipo Código de Policía**

Desde la implementación del Código Nacional de Policía, ley 1801 de 2016, la Personería de Medellín, en aras de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos que pudieran ser objeto de una medida correctiva por un comportamiento contrario a la convivencia, vio la necesidad de conformar un equipo de trabajo, para prestar asesoría, socialización y acompañamientos a los procedimientos y actividad policial.

Es por esta razón que este grupo se ha ido aumentando y hoy está conformado por un coordinador, una auxiliar administrativa y 10 abogados, los cuales atienden los siguientes componentes.

**2.2.4.1 Espacio público.** Ante esta Subsecretaría se acompaña a los comerciantes, informales regulados y no regulados, estacionarios, semiestacionarios y ambulantes, en la realización de solicitudes para acceder a los permisos de ocupación del espacio público, además de acciones de tutela, de conformidad con la sentencia C 211 de 2017, la cual hace referencia a la confianza legítima, al igual que derechos de petición y recursos de ley frente a las negaciones de los permisos.

Asimismo se continúa con la veeduría del proceso de reubicación de los comerciantes por la realización de obras en el centro de la ciudad donde se han sido trasladados alrededor de 875 vendedores.

De igual manera se vela por la aplicación del debido proceso, en las audiencias orales, llevadas a cabo mediante el proceso verbal abreviado, producto de la incautación de enseres que se utilizan en torno a la indebida apropiación del espacio público.



Foto 19. Espacio público

**2.2.4.2 Comerciantes formales.** En este componente se capacita a todos los comerciantes en el código de policía nacional, ley 1801, toda vez que el artículo 87 de la normativa en cuestión, trae unos requisitos para ejercer la actividad comercial y muchos de estos son desconocidos por esta población, mientras que otros, son bastante demorados para su trámite, debido a los pocos funcionarios con los que cuenta la Secretaría de salud y el DAGRD.

A su vez este componente sirve como un puente entre la Administración Municipal y los comerciantes, dado que permite poner en conocimiento las inconformidades que surgen en torno a lo que ellos pueden considerar, la indebida aplicación de la norma.



Foto 20. Comerciantes formales

**2.2.4.3 Centro de Resolución de Comparendos (CRC).** En este lugar se cuenta con dos funcionarios los cuales brindan la asesoría para analizar si se cuenta con elementos de conocimiento para oponerse a la orden de comparendo o si por el contrario es mejor aceptar el comportamiento contrario a la convivencia y acceder al descuento del cincuenta por ciento de la multa o conmutar por curso pedagógico.

De igual forma en el marco de este componente, se suscita el análisis acerca de si los actos administrativos que surgen a partir de la aplicación del comparendo pueden ser objeto de recursos, revocatoria directa o acción de tutela.

Por otra parte, si dentro de la asesoría inicial el usuario decide solicitar audiencia de oposición a la orden de comparendo, puede solicitar acompañamiento a dicho procedimiento e igualmente se le brinda asesoría acerca de las pruebas que allí puede hacer valer y cómo puede acceder a las mismas.

Dentro de este turno se materializan las quejas disciplinarias contra funcionarios públicos, que surgen en el marco de la aplicación del Código de Policía, las cuales tienen como génesis el uso indebido de la fuerza, hasta la violación del debido proceso o el presunto maltrato por parte de las autoridades a la ciudadanía.

Donde todos contamos



Foto 21. Centro de Resolución De Comparendos (CRC)

**2.2.4.4 Inspecciones de Policía.** La presencia en las Inspecciones de Policía es de vital importancia pues tanto los usuarios como los Inspectores de Policía, permanentemente solicitan presencia de la agencia del Ministerio Público, para velar porque se respete el debido proceso dentro de los diferentes asuntos que conocen estas sedes, tales como inconvenientes de convivencia, infracciones urbanísticas y procesos verbales abreviados.

Además de este acompañamiento, todas las Inspecciones de la ciudad, son visitadas permanentemente de forma oficiosa por el personal de esta agencia del Ministerio Público, lo anterior con el ánimo de dialogar acerca de las inquietudes que surgen en el marco de la aplicación de la Ley 1801.

A su vez se realiza la revisión de expedientes de procesos en curso o archivados, cuando los usuarios acuden a manifestar inquietudes acerca del actuar de los funcionarios públicos, de dicha actividad surge la explicación del proceso al usuario, o cuando se da cuenta de irregularidades dentro del expediente, se da traslado a los órganos competentes.

de Medellín

Donde todos contamos



Foto 22. Inspecciones de Policía

**2.2.4.5 Operativos de ciudad.** La administración municipal tiene un equipo de trabajo donde atiende las PQRS de los ciudadanos y todos los fines de semana despliega operativos de ciudad para atender las peticiones, donde funcionarios del equipo de Código de Policía de la Personería de Medellín, acompaña todos los procedimientos para garantizar el debido proceso.



Foto 23. Operativos de ciudad

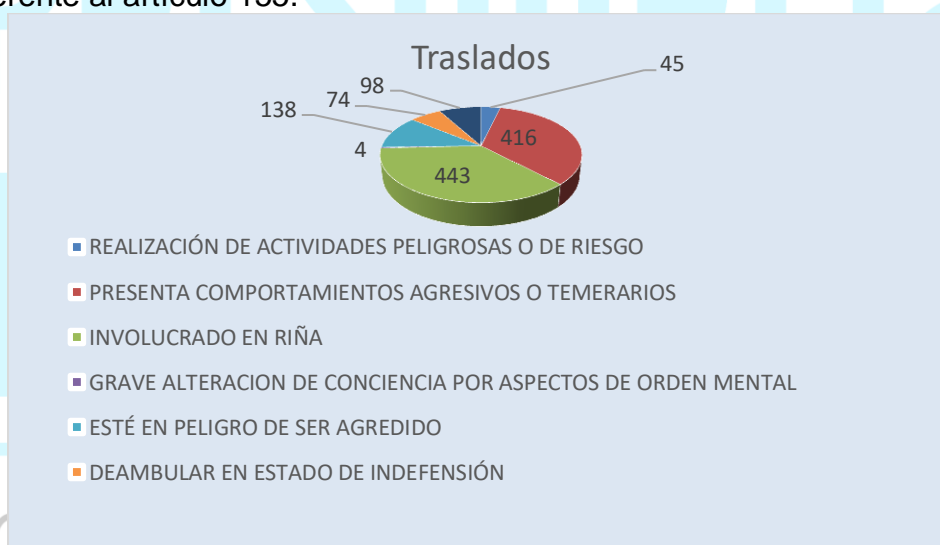
**2.2.4.6 Comité Civil de Convivencia.** Es el lugar en el cual la Personería de Medellín, expone todo lo pertinente frente a denuncias, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía frente a la aplicación del Código de Policía, al igual que la Administración y la Policía informan lo pertinente en el desarrollo de las actividades de la ley 1801 de 2018.



Foto 24. Comité Civil de Convivencia

**2.2.4.7 Centro de Traslado por Protección.** En el centro de traslado por protección, desde el mes de marzo a la fecha se ha logrado verificar la legalidad y constitucionalidad de los procedimientos realizados por la Policía Nacional, en la ejecución de las actividades del Código Nacional de Policía y Convivencia Ley 1801 del 2016, en lo referente al artículo 155, Traslado por Protección.

Ingresando a las instalaciones 1218 personas por la Policía Nacional, en la ejecución de las actividades del Código Nacional de Policía y Convivencia Ley 1801 del 2016, en lo referente al artículo 155.



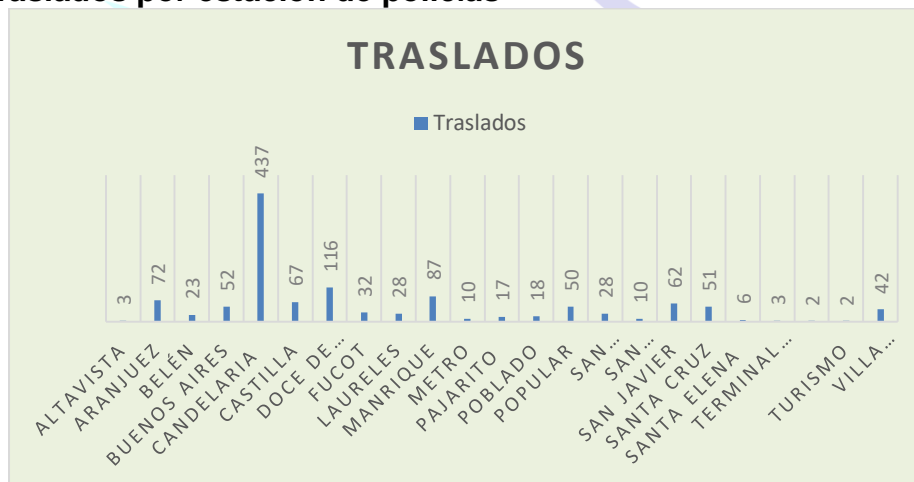
Gráfica 4. Traslados

Fuente: Personería de Medellín



Una vez se realizó el correspondiente análisis se pudo observar lo siguiente: Cuatrocientos cuarenta y tres (443) fueron trasladados por estar involucrados en riña, cuatrocientos diez y seis (416) por comportamientos agresivos o temerarios, noventa y ocho (98) por encontrarse bajo efectos de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas o tóxicas, ciento treinta y ocho (138) por encontrarse en peligro de ser agredido, setenta y cuatro (74) por deambular en estado de indefensión, cuarenta y cinco (45) por realizar de actividades peligrosas o de riesgo y cuatro (4) por encontrarse bajo grave alteración de conciencia por aspectos de orden mental.

#### 2.2.4.8 Traslados por estación de policías



Gráfica 5. Traslados por estación de policías

Fuente: Personería de Medellín

De los 1218 traslados al C.T.P, se pudo evidenciar que la estación de policía que más traslado es la Candelaria con 437, seguido de las Estaciones; Doce de Octubre con 116, Manrique 87, Aranjuez 72, San Javier 62, Buenos Aires 52, Castilla 67, Santa Cruz 51, Villa Hermosa 42, Popular 50, San Antonio de Prado con 28, FUCOT 32, Laureles 28, Pajarito 17, Belén 23, Poblado 18, Metro 10, San Cristóbal 10, Terminal del Norte 3, Terminal del sur 2, Turismo 2, Santa Helena 6, Altavista 3.

Ahora bien, del análisis anterior se puede observar que los procedimientos de Policía en general están adecuados a la norma y del 100% de traslados el 36% fueron realizados por la Estación Candelaria, lo que demuestra el compromiso del Ministerio Público por el mejoramiento de la comuna 10 Candelaria.

Donde todos contamos

**2.2.4.8.1 Aciertos del centro de traslado por protección.** El Centro de Traslado por Protección se ha convertido en un bienestar para toda la sociedad, toda vez que, la gran mayoría de los trasladados son por riña y comportamientos agresivos y temerarios lo que genera tranquilidad y protección frente a las conductas que son contrarias a la convivencia, de ahí que las vidas que se han salvado son muchas, además la incautación de las armas blancas que le quitan a los trasladados garantizan que sean destruidas y por ende no se utilicen más, con el simple hecho de sacarlas de las calles ya se están salvando muchas vidas y lesiones personales.

Armas blancas incautadas a los trasladados al CTP.



Figura 8. Armas blancas incautadas a los trasladados al CTP.

Fuente: Personería de Medellín

Como medida de restablecimiento de Derechos Fundamentales y Humanos se ha asesorado a los ciudadanos ingresados al Centro de Traslado por Protección (CTP), de conformidad con la Ley 1801 del 2016 artículo 155, en conexidad con el artículo 27 de la citada norma.

La presencia de la Personería de Medellín, (Ministerio Público) ha sido fundamental e indispensable en el CTP, para salvaguardar los Derechos Humanos de cada ciudadano.

El Centro de Traslado Por Protección ha sido un pilar fundamental para salvaguardar la vida de muchos trasladados, así mismo se ha garantizado el debido y el respeto de los Derechos Humanos, los cuales al salir del CTP, salen muy conformes y con agradecimiento dado que se les explica con fundamentos jurídicos y hasta psicológicos de su estadía, indicándoles que es una medida de prevención, o protección.

Otro acierto de vital importancia que posee el Centro de Traslado por Protección, es tener la presencia del Ministerio Público las veinticuatro (24) horas durante todos los días del año para que ningún funcionario, servidor público y órgano administrativo, o incluso judicial este avalado ni amparado para coartar e interrumpir con afectación al

bien jurídico tutelar de la libertad con motivos y fundamentos ajenos a la aplicación de la Ley 1801 de 2016.

Restablecer derechos fundamentales de operativos policiales, dentro del cual se ve el abuso de autoridad en cuanto a tratar de ingresar personas sin el fundamento jurídico del artículo 155 en conexidad con el artículo 27 de la ley 1801 de 2016, en especial menores de edad, personas que solo están consumiendo su dosis personal, llevar personas al Centro de Traslado por Protección para confrontar sus antecedentes judiciales y hasta llevar personas lesionadas e incluso mujeres en avanzado estado de embarazo.

### 2.3 ÁREA DE PENAL

Tabla 13. Área penal

<b>Área:</b>	Penal
<b>Objetivo del Proceso</b>	Gestionar y adelantar oportunamente acciones dirigidas a garantizar la guarda, protección y promoción de los derechos humanos en la ciudad de Medellín
LOGROS REPRESENTATIVOS	
TEMAS DENTRO DEL CUATRIENIO	HECHOS
<b>RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ANTE COMISARÍAS DE FAMILIAS</b>	<p>Dentro del cuatrienio nos propusimos hacer un mejor acompañamiento a los procesos que por presunta vulneración de derechos, adelantaran las diferentes Comisarías de Familia, teniendo en cuenta que son veintiuna (21) incluyendo los corregimientos, las cuales para su cubrimiento, solo contamos con dos delegadas y dos contratistas, estos últimos, que solo pueden acudir a realizar revisión de debidos procesos, quedando solo las dos delegadas para realizar las audiencias de restablecimientos de derechos en todas las diferentes comisarías; aun así, se ha brindado un cubrimiento dentro del cuatrienio de <b>1.169</b> audiencias en procesos administrativos de restablecimientos de derechos para Niños, Niñas y Adolescentes, dentro de los cuales se ha brindado confianza y seguridad a quienes en ella intervienen y a la misma sociedad como garantes del ordenamiento jurídico. Se realizaron seguimientos a las medidas tomadas por los comisarios dentro de las audiencias relevantes y donde actuó el Ministerio Público como garante, seguimientos que se implementaron en esta gestión y que dieron una alerta en cada comisaria para cumplir con el seguimiento establecido dentro del acto administrativo, pues anteriormente esto no se cumplía en algunas comisarías, lo que ha generado en los usuarios una mayor confiabilidad y seguridad del restablecimiento de los derechos, no solo de los menores, sino también de los adultos mayores.</p> <p>Se programaron capacitaciones a los diferentes comisarios de los municipios del departamento de Antioquia, con la finalidad de hacer del Ministerio Público dentro de los procesos de restablecimiento de derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, e igualmente la unificación de algunos criterios garantes del ordenamiento jurídico y lo fundamental, los derechos</p>

	<p>humanos, llegando cada momento a garantizar la no negación de justicia y logrando de la mano con la autoridad administrativa, el restablecimiento de derechos en la población más vulnerable de la ciudad, los menores.</p> <p><b>ADULTOS MAYORES:</b> Entrada en vigencia la Ley 1850 de 2017, asume el subproceso de penal la responsabilidad para verificar el restablecimiento de derechos de los adultos mayores, lo que generó un análisis normativo para ejercer la labor de garante; la ciudadanía confiando en nuestra labor, hasta la fecha han acudido alertando la vulneración de derechos a nuestros adultos mayores en la cantidad de <b>27</b> alertas que han generado enlaces con diferentes entidades, entre ellas las diferentes EPS, Hospitales, Inclusión Social y primordialmente un trabajo ameno con los familiares de los adultos en situación de abandono.</p> <p><b>LOGROS DEJADOS PARA CIUDAD:</b> Real cumplimiento de los parámetros constitucionales y legales para el restablecimiento de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes; operadores capacitados en el departamento de Antioquia para garantizar los derechos fundamentales y la revisión y seguimiento de las decisiones adoptadas dentro de los procesos administrativos.</p> <p>Con respecto a los adultos mayores, una ciudad con certeza de un verdadero acompañamiento, no solo al adulto mayor para el restablecimiento de sus derechos, sino también para los familiares acompañantes de estos adultos mayores.</p>
<p><b>ACTUACIONES ANTE LOS FISCALES LOCALES</b></p>	<p>Como Ministerio Público y de conformidad con nuestra Constitución Nacional y delegaciones de la Procuraduría General de la Nación, en garantía del cabal cumplimiento del ordenamiento jurídico, dentro de las investigaciones que adelanta la Fiscalía General de la Nación, hemos realizado y avalado la gestión de archivos provisionales de algunas investigaciones; dentro de este periodo hasta este día, nos hemos notificado de <b>178.003</b>; con respecto a las actuaciones ante la Policía Judicial acudimos a <b>548</b> reconocimientos fotográficos y <b>59.457</b> destrucciones de elementos incautados por las autoridades.</p> <p><b>LOGROS DEJADOS PARA CIUDAD:</b> El Ministerio Público en cumplimiento de nuestro ordenamiento en materia procesal, deja sentada una directriz clara y precisa en el manejo de la actuación de la Fiscalía General de la Nación para el archivo de las investigaciones, el manejo de las destrucciones de elementos, como también frente a los parámetros de garantía para los reconocimientos en fila de personas y fotográficos. Quedando así la ciudad convencida que se da cumplimiento a sus garantías constitucionales.</p>

Donde todos contamos

<p><b>ACTUACIÓN ANTE JUECES DE CONOCIMIENTO</b></p> <p><b>JUZGADOS PENALES MUNICIPALES</b></p>	<p>Como garante de los derechos constitucionales dentro de las audiencias de conocimientos, los delegados obrando como Ministerio Público en las diferentes audiencias como son las de acusación, preparatoria, verificación de allanamiento, individualización de pena y lectura de fallo, juicio oral, preclusión y otras audiencias, realizaron <b>5.195</b> intervenciones dentro de las cuales se presentaron todas con relevancia por parte de los jueces penales municipales a la intervención de los Personeros delegados como Ministerio Público.</p> <p>Para el logro de este reconocimiento por parte de los operadores de la justicia, se realizó unificación de criterios en los personeros delegados, constante análisis jurisprudencial y actualización en los cambios normativos; lo que igualmente permitió estar instruidos para hacerles un acompañamiento y capacitación a los personeros de los diferentes municipios de Antioquia. Logrando también realizar una ponencia que fue presentada por el señor Personero de Medellín en la semana de la criminalística realizada en la ciudad de Medellín.</p> <p><b>LOGROS DEJADOS PARA CIUDAD:</b> un Ministerio Público capacitado académicamente y líder en la garantía de los derechos fundamentales dentro de las audiencias de conocimiento, donde su intervención es reconocida y avalada por la segunda instancia, muestra de ello, los pronunciamientos de los superiores en audiencias relevantes en la ciudad.</p>
<p><b>VENTA DE BIENES DE INTERDICTOS</b></p>	<p>En cumplimiento con el Decreto 1664 de 2015, hemos emitido desde 2017, 82 conceptos sobre la venta de bienes de interdictos adultos mayores, esto en protección de los derechos de los incapaces; actuaciones que se adelantan ante las diferentes Notarías del círculo de Medellín.</p> <p><b>LOGROS DEJADOS PARA CIUDAD:</b> teniendo en cuenta la credibilidad de las diferentes autoridades (Notarios) en la gestión y análisis de los personeros delegados, las diferentes notarías, no toman una decisión de fondo frente a la venta de los bienes de los interdictos, sin antes conocer el concepto que tenga la Personería de Medellín sobre dicha venta.</p>
<p><b>RESUMEN DE GESTIÓN 2016-2019</b></p>	<p>El Ministerio Público desde lo penal, ha entregado y se ha forjado en realizar en beneficio de la comunidad una garantía de sus derechos constitucionales y legales desde el ámbito de lo penal dentro de las actuaciones en la Fiscalía General de la Nación, Juzgados Penales Municipales y ante las autoridades administrativas, sean estas Comisarías de Familia, Inspecciones o ante las Notarías, y esto solo se logra con la fortaleza de un equipo formado desde la actualidad normativa y jurisprudencial, capacitado para que como garante de los derechos humanos, pueda con propiedad y una buena argumentación jurídica, defender el cumplimiento del ordenamiento constitucional.</p> <p>El reconocimiento y respeto ganado por este Ministerio Público, se debe entre otras, a la solidez de nuestra entidad y credibilidad de la comunidad, la cual no duda en acudir a solicitar nuestro acompañamiento aún sin que se vislumbre vulneración alguna de sus derechos, pero el solo hecho de saber que nuestra entidad está presente, genera tranquilidad en el ciudadano, que sus derechos por ningún motivo serán violados.</p>
<p><b>PROPUESTA QUE SE ESTÁN IMPLEMENTADO EN EL AREA DE PENAL</b></p>	
<p><b>PROPUESTA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanecer como un subproceso garante del ordenamiento jurídico dentro de las diferentes audiencias y procedimientos adelantados por los operadores de la justicia; igualmente, estar constantemente a la vanguardia de los cambios normativos para ser aplicados en garantía de los derechos de los ciudadanos.</li> </ul>
<p><b>OBJETIVO:</b> Promover, proteger y defender de manera eficiente y eficaz los derechos humanos de las personas que se encuentran inmensos en problemas penales.</p>	

Fuente: Personería de Medellín

**Cumplimiento de Plan de Acción en el Periodo 2018**

Tabla 14. Cumplimiento de Plan de Acción en el Periodo 2018

ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO DEL AÑO
1.1 Audiencia de legalización de captura, medida de aseguramiento e imputación de delitos de mayor impacto en la ciudad de Medellín. 1.1.1 Audiencias de delitos que involucren como indiciado o víctima a habitante en situación de calle, población LGBTI, adultos mayores, NNA, indígenas y en general personas en situación manifiesta de vulnerabilidad. 1.1.2 En caso de no darse los criterios anteriores se intervendrá en las demás audiencias sin distinción alguna	1.060
<b>2. Intervención audiencia ante jueces de conocimiento</b>	
2.1 Audiencia de Acusación	505
2.2 Audiencia preparatoria	308
2.3 Audiencia de juicio oral	209
2.4 Audiencia verificación de Allanamiento y/o preacuerdos	231
2.5 Audiencia individualización de pena y lectura de fallo	261
2.6 Audiencia de preclusión	143
2.7. Otras Audiencias	183
3.Revision debido proceso	133
<b>4. Actuaciones ante policía judicial</b>	
4.1 Reconocimientos en fila y/o fotográficos	193
5. Notificación Decisiones judiciales(archivo prescripciones), ley 906 y 600 rebajo 750	85.130
<b>6. Diligencia de notificación y destrucción de elementos</b>	
6.1 Diligencia de destrucción de elementos rebajo 125	6.702
<b>7. Grupo Familia, Niñez y Adolescencia</b>	
7.1. (Intervención audiencias en comisarías de Familia)	80
7.2. Realizar informe sobre la vulneración de derechos de NNA más frecuente	1
7. 3. Revisión Debido proceso administrativo de restablecimiento de derecho NNA - discapacitado o adulto mayor, delegación Procuraduría general de la Nación	296
7.4 Asistencia a comités y mesas de trabajo NNA	15
7.5. Visitas a instituciones NNA	39
7.6 Asesoría en Área penal	14
7.7 Presentación de Recursos o solicitudes a comisarías de familia	0
<b>8. Procedimiento venta de bienes de incapaz</b>	
Círculos de calidad	2
9. Consejo de disciplina - Cárcel	3
10. Inspecciones	0
11. CONCEPTOS PARA VENTA DE BIENES DE INTERDICTO	19

Fuente: Personería de Medellín



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

### 3. PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO – CONCILIACIONES UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO - UPIP

#### 3.1 PROGRAMAS

##### 3.1.1 Gobierno escolar y educación con enfoque de participación

Las actividades que se han desarrollado por el área de gobierno escolar, han mostrado año a año un aumento en el número de participantes, en las actividades y en el impacto de las mismas, puesto que a partir de la posesión del señor personero, se ratificó el acompañamiento continuo a los personeros y líderes estudiantiles de la ciudad de Medellín.

Área de Gobierno Escolar de la Personería de Medellín y su evolución:

##### 2016:

- Sensibilización, elección y posesión de Personeros y líderes estudiantiles: se posesinaban entre representantes y Personeros 400 líderes.
- Se tenía la red municipal de personeros donde asistían a las reuniones aproximadamente 20 líderes en promedio.
- Se desarrollaba un seminario (5H), con participación de 45 líderes estudiantiles.
- Capacitaciones (50 horas constitucionales) en las instituciones educativas donde se llegaba a más de 2.500 líderes estudiantiles y 80 docentes.

##### 2017:

Se incorpora al plan de trabajo actividades como:

- Red de personeros virtuales.
- Sensibilización, elección, posesión y rendición de cuentas de los personeros estudiantiles (Ley 115/94). Se sensibilizan más de 2.000 líderes y se posesionan en conjunto con la Secretaría de Educación más de 1100 líderes estudiantiles.
- Conformación y desarrollo de la red de personeros, expersoneros, representantes estudiantiles y líderes comunitarios de Medellín y el Área Metropolitana. Se incrementa la red, ya participan más de 60 líderes en cada reunión.
- Alfabetización en Constitución y Democracia.



- Bitácora para la Paz y la Convivencia. se dejaron en 10 I.E. de la ciudad, buzones para facilitar la comunicación entre la comunidad educativa y la Personería de Medellín.

Se realizó una exposición de fotografías de los estudiantes y sus mascotas



Foto 25. Exposición de fotografías de los estudiantes y sus mascotas

- Territorio Verde. Se dio inicio como prueba piloto a la sensibilización de 10 instituciones educativas de la ciudad, sobre todo el tema de manejo de medio ambiente, residuos sólidos, basuras en articulación con los demás estudiantes y docentes
- Lanzamiento de la Red Departamental de Personeros Estudiantiles-

Territorio de Paz. Se atendieron durante 2 días a 150 personeros de la ciudad y el departamento.



Figura 9. Lanzamiento de la Red Departamental de Personeros Estudiantiles

Fuente: Personería de Medellín

- Mesa de Trabajo Interinstitucional para presentar proyecto de reestructuración de normatividad de los personeros estudiantiles

- Juguemos a la paz y a la Convivencia, se entregaron uniformes, se llevaron a cabo partidos entre barristas y se brindó primera charla sobre barrismo a 120 jóvenes líderes de Belén.



Foto 26. Posterior a la charla sobre barrismo en Belén.

### 2018:

Para este año se incorpora una actividad llamada rendición de cuentas y clausura de red de personeros, además de plan de incentivos y se retira la mesa de trabajo por haber terminado el estudio de modificación del proyecto en mención.



Figura 10. Red de personeros virtuales

Fuente: Personería de Medellín

- Red de personeros virtuales. Se incrementó en más de 100 estudiantes.
- Sensibilización, elección, posesión y rendición de cuentas de los personeros estudiantiles (Ley 115/94). Se incrementó en más de 800 estudiantes, haciendo parte de la mesa de Democracia Escolar. Se logró sensibilizar más de 2600 líderes estudiantiles.



Foto 27. Sensibilización, elección, posesión y rendición de cuentas de los personeros estudiantiles

- Conformación y desarrollo de la red de personeros, expersoneros, representantes estudiantiles y líderes comunitarios de Medellín y el Área Metropolitana. Se incrementó en más de 60 estudiantes por reunión.

# Personería de Medellín

Donde todos contamos



Foto 28. Conformación y desarrollo de la red de personeros, expersoneros, representantes estudiantiles y líderes comunitarios de Medellín y el Área Metropolitana

- Alfabetización en Constitución y Democracia.
- Bitácora para la Paz y la Convivencia. se dejaron en 10 I E de la ciudad, unos buzones para facilitar la comunicación entre la comunidad educativa y la Personería de Medellín.



Foto 29. Bitácora para la Paz y la Convivencia

- Territorio Verde. Se dio inicio a la segunda parte de Territorios Verdes, declarándolos territorios de paz por su compromiso con el cuidado del medio ambiente; piloto la sensibilización a 10 instituciones educativas de la ciudad. Se pasó de solo sensibilizar a acompañar a las I.E. con materiales y charlas para el manejo de residuos y la mejora del medio ambiente.

Donde todos contamos



Foto 30. Territorio Verde

- Lanzamiento de la Red Departamental de Personeros Estudiantiles- Territorio de Paz. Se llevó a cabo encuentro con 210 personeros estudiantiles de Medellín y el departamento de Antioquia.
- Se tuvo exposición de fotografías del lugar más representativo del municipio de los Personeros estudiantiles, premiando las 3 mejores fotografías.



Foto 31. Lanzamiento de la Red Departamental de Personeros Estudiantiles- Territorio de Paz.

- Jugamos a la paz y a la convivencia, se realizó charla en Belén con más de 300 asistentes sobre el barrismo en paz.

Donde todos contamos



Foto 32. Juguemos a la paz y a la convivencia

### 2019:

Para el año 2019, se sigue participando del evento de barrismo en paz y se elimina el encuentro departamental de personeros estudiantiles.

Bitácora para la paz se cambia por la plataforma virtual, la cual tendrá como participantes al total de personeros estudiantiles de la ciudad, cada uno con usuario y contraseña, podrá interactuar con nosotros en tiempo real.

El resto de actividades totalmente fortalecidas:

- De personeros virtuales. Con el objetivo de crecer y vincular a los personeros departamentales.
- Sensibilización, elección, posesión y rendición de cuentas de los personeros estudiantiles (Ley 115/94). Se incrementó en más de 1000 estudiantes, haciendo parte de la mesa de democracia escolar. Se sensibilizaron más de 2600 líderes estudiantiles, más de 180 docentes y aproximadamente 70 padres de familia; de igual manera se posesionan más de 1300 líderes estudiantiles, entre ellos 412 personeros estudiantiles.

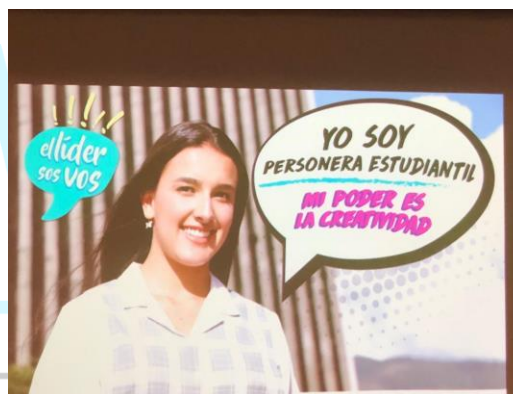


Foto 33. Personera estudiantil

- Conformación y desarrollo de la red de personeros, expersoneros, representantes estudiantiles y líderes comunitarios de Medellín y el Área Metropolitana.



Foto 34. Conformación y desarrollo de la red de personeros

- Alfabetización en constitución y democracia.
- Territorio Verde. Se pasa de sensibilizar a acompañar a las I.E. con materiales y charlas para el manejo de residuos y la mejora del medio ambiente, se sembraron en un lote de la comuna 7, unos 60 árboles nativos y se piensa hacer otras dos siembras y varios jardines verticales.



Foto 35. Territorio Verde

Se adicionan para este año la escuela de padres y los semilleros de participación ciudadana.

Donde todos contamos

## **3.2 FORMACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LA DEFENSA DEL SER HUMANO Y SU ENTORNO - CENTRO DE PENSAMIENTO Y FORMACIÓN "GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA", PAZ Y POSACUERDO**

El programa de formación con enfoque diferencial para la defensa del ser humano y su entorno, del componente acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios, ha tenido desde el año 2016 un crecimiento de más del 700%, encaminado a proveer formación a la ciudadanía en temas acordes con las funciones de la entidad y que recogieran problemáticas de la ciudad, es así, como se les ha formado por medio de charlas, capacitaciones a solicitud, escuelas de paz, foros, diplomados etc.

A continuación se dará un resumen ejecutivo sobre los logros más importantes de cada año, así como el impacto en la formación ciudadana y en la formación de servidores públicos.

### **3.2.1 Año 2016**

#### Diplomados (3)

- Diplomado en conciliación extrajudicial en derecho: un total de 80 personas certificadas.
- Diplomado en derechos humanos: un total de 80 personas certificadas.
- Diplomado derecho procesal penal: un total de 80 personas certificadas.

**3.2.1.1 Diplomado Derechos Humanos Paz y Post Conflicto.** Formación a la comunidad en general sobre los derechos humanos con enfoque al proceso de paz adoptado por el Gobierno Nacional y las FARC, la naturaleza del post conflicto, el plebiscito y educación para la paz. En este proceso fueron beneficiarios 120 personas.

La Personería de Medellín, mediante el desarrollo de este proceso educativo no formal, entregó herramientas para la construcción de perspectivas no solo en la comprensión del conflicto armado en el país, la paz y los acuerdos oficiales del gobierno nacional, sino además, elementos valorativos en la adopción de decisiones trascendentales

Un total de 240 personas formadas y certificadas. Se capacitan cerca de 300 Uniformados próximos a graduarse como Policías en temas de violencia basada en género, violencia intrafamiliar y derechos humanos

### **3.2.2 Año 2017**

#### Diplomados (6)



Pasamos de los 2 diplomados tradicionales a tener 6 en un mismo semestre, gracias a una articulación institucional que nos permitió la consecución de espacios para la formación a 0 costo. Se inician alianzas con distintas universidades y el diplomado de derechos humanos pasa a tener una línea específica como tema:

- Conciliación extrajudicial en derecho: certificados un total de 82 estudiantes.
- Argumentación Jurídica: certificados un total de 121 estudiantes.
- Contratación estatal: certificados un total de 141 estudiantes.
- Derechos Humanos y grupos poblacionales: certificados un total de 99 estudiantes.
- Género y nuevas masculinidades: certificados un total de 71 estudiantes.
- Políticas ambientales y derechos de la naturaleza: certificados un total de 103 estudiantes.
- Para un total de: 617 estudiantes certificados.

Escuelas de paz (3). Es un nuevo programa que se crea para dar cumplimiento al enfoque de paz y pos acuerdo como iniciativa del señor Personero, con este, vinculamos a las organizaciones comunales para que se certifiquen como:

- Gestores de paz, encaminados a trabajar en procesos de convivencia en su Entorno.
- De igual forma se certifican como “ecogestores”, dándole un enfoque de trabajo por el medio ambiente, la protección de su entorno y ecosistema para lograr una sana convivencia.
- Y por último se certifica a la comunidad como gestores protectores, son los encargados de activar las rutas ante cualquier vulneración de derechos sobre los menores de edad en su territorio o comuna.
- Escuela de paz la 70 (Cooperativa Comparta): certificados un total de 22 personas.
- Escuela de paz la Maquinita (Comuna 4): certificados un total de 23 personas.
- Escuela de paz Campo Valdés: certificados un total de 16 personas.
- Un total de 61 personas.

Capacitación Subsecretaría de Espacio Público (1) (a solicitud). Se hace una capacitación de once (11) sesiones para el personal contratista de esta subsecretaría en temas variados, tales como derechos humanos, acciones constitucionales, veedurías, espacio público, violencia de género, adulto mayor y discapacidad, entre otros, para un total de 54 personas capacitadas y certificadas por la Personería de Medellín.

Capacitaciones en violencia basada en género (7) (a solicitud). Se realizan un total de siete capacitaciones en tema de violencia basada en género en la comuna 5, 6 y 7 de la ciudad de Medellín en el segundo semestre de 2017, en estas se capacitó a un total de 105 personas, entre hombres y mujeres de varias edades.

Capacitaciones en tema de ley 1448 de 2011 (2) (fundación poder joven). Se realizan dos sesiones de charlas en la comuna 3 (Manrique), en la sede de la fundación poder joven, allí somos convocados y asisten dos funcionarios de la entidad para dar una capacitación exitosa en todo el tema de víctimas y reparación administrativa; asisten a esta capacitación un total de 66 personas de variadas edades.

Foro Avances, Retos y Desafíos en la Ley que Penaliza el Maltrato Animal (1). Se realiza Foro en el auditorio de Plaza de la Libertad, este lo realiza el Observatorio de Medio Ambiente, adscrito a la UPIP, en este se tiene un aforo de 212 personas debidamente inscritas.

Para el año 2017, la Unidad de Protección del Interés Público forma o capacita en sus diferentes ítems a un total de: **1.175 personas;** en relación con el año inmediatamente anterior, se tuvo un crecimiento de cerca del 90%.

### **3.2.3 Año 2018**

Diplomados, para este año 2018, pasamos de 6 diplomados a realizar un total de diez (10) diplomados en el año, uno de ellos virtual.

- Conciliación extrajudicial en derecho: certificados un total de 140 estudiantes.
- Derechos humanos NNA: certificados un total de 101 estudiantes.
- Derecho de familia: certificados un total de 87 estudiantes.
- Derecho disciplinario: certificados un total de 118 estudiantes.
- Argumentación jurídica: certificados un total de 59 estudiantes.
- Derecho disciplinario (ley 1015 de 2006): certificados un total de 89 estudiantes.

- Formulación de proyectos y contratación estatal: certificados un total de 138 estudiantes.
- Plan decenal de fútbol, Código de Policía y Convivencia: certificados un total de 33 estudiantes.
- Lengua de señas: certificados un total de 39 estudiantes.
- Diplomado reasentamiento en perspectiva de derechos humanos: certificados un total de 99 estudiantes.
- Para un total de 903 estudiantes formados y certificados.

Escuelas de paz, para el año 2018, pasamos de hacer tres escuelas de paz, a realizar un número se seis (6) escuelas de paz en varias comunas de la ciudad de Medellín.

- Escuela de paz Cárcel Nacional Bellavista: un total de 27 jóvenes certificados como gestores de paz.
- Escuela de paz ACCA (Asociación Cristina y Carcelaria de Antioquia): un total de 25 personas certificadas como gestores de paz.
- Escuela de paz Cárcel nacional Bellavista (segundo semestre): un total de 33 hombres certificados como gestores de paz.
- Escuela de paz Comuna 6 (zona 30): un total de 26 personas
- Escuela de paz comuna 10 (centro): un total de 16 personas
- Escuela de paz Red de Mujeres (comuna 11): un total de 25 mujeres certificadas como gestoras de paz.
- Para un total de 152 personas certificadas.

Evento de ciudad para comunidad sorda (1). Se realizó en el mes de octubre de 2018, un encuentro con la comunidad sorda con apoyo de ASANSO, allí pudimos tener cerca de **25 personas sordas**, a las cuales se les contó y difundió los servicios que ofrece la Personería de Medellín en lengua de señas y como es la forma de poder acceder a ellos.

Foro Plan Decenal de Fútbol y Barrismo Social (1). Se realizó en el mes de agosto de 2018, un evento para la comunidad futbolera e hincha del fútbol en paz, un encuentro con periodistas y diferentes personalidades conocedoras del fútbol, para exponer la normatividad existente en el país frente a este tema. Un total de 180

asistentes acompañaron esta jornada que se realizó en el auditorio Himerio Pérez de EPM.

Capacitaciones en violencia basada en género (2). Se realizaron dos (2) capacitaciones por parte de la doctora Alexandra Virviescas Castro, en el tema de violencia de género. Las mismas fueron realizadas en las comunas 6 y 12 de la ciudad de Medellín, en donde se capacitó a 40 personas.

Capacitaciones a solicitud de entidades públicas y (o) privadas (15). En el año 2018, se realizaron un total de 15 acompañamientos (charlas y capacitaciones), en diferentes lugares del municipio de Medellín en temas variados, tales como: derechos humanos, acciones constitucionales, veedurías, derechos fundamentales, víctimas y participación ciudadana; para un total de 300 personas promedio formadas en estos eventos de formación ciudadana llevados a los barrios y comunas.

Capacitaciones en derecho disciplinario para funcionarios de la BPP (Biblioteca Público Piloto) (2). Capacitaciones llevadas a cabo por la UPIP, en cabeza del doctor Iván Torres. Fueron realizadas en el Parque Biblioteca San Javier, a los funcionarios de control interno disciplinario de esta entidad del orden municipal, allí se capacitó a 15 personas.

Capacitación en derechos humanos a funcionarios de la coordinación de DDHH de la Gobernación de Antioquia (1). Se llevó a cabo capacitación en derechos humanos, derechos internacional humanitario y DPI, a funcionarios de la Gobernación de Antioquia adscritos a la coordinación de derechos humanos, allí se hace charla con 16 profesionales del área, evento de formación llevado a cabo en julio de 2018.

- Capacitación en Temas Electorales al personal y contratistas de la Subsecretaría de Discapacidad.
- Capacitación de más de 100 líderes en oratoria y expresión corporal como una forma de contribuir a al buen ejercicio de su liderazgo.
- Montaje de la Biblioteca Virtual del Centro de Pensamiento y Estudios de la Personería de Medellín.

Para el año 2018, la Unidad para la Protección del Interés Público forma o capacita en sus diferentes ítems a un total de: 1.731 personas, en relación con el año inmediatamente anterior, se tuvo un crecimiento del 41%.

### **3.2.4 Año 2019**

#### Diplomados (8)

- Diplomado Amenazas Ambientales: en desarrollo 100 personas inscritas.

- Diplomado Gerencia Publica: en desarrollo 100 personas inscritas.
- Diplomado lengua de señas I: en desarrollo 50 personas inscritas.
- Derechos humanos población LGTBI: en desarrollo 102 personas inscritas.
- Diplomado conciliación extrajudicial en derecho.
- Diplomado derecho laboral administrativo.
- Diplomado lengua de señas II.
- Diplomado sanando el ser a través del saber.

#### Escuelas de paz (10)

- Escuela de paz Comuna 1 (Popular): en desarrollo 30 personas inscritas.
- Escuela de paz sector Pedregal: en desarrollo 30 personas inscritas.
- Escuela de paz comuna 15 (La Colinita): En desarrollo 30 personas inscritas.

### **3.3 SEGUIMIENTO A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA, JUVENTUD, MUJER Y FAMILIA Y, CONSTRUCCIÓN DE ENTORNOS PROTECTORES Y LA PROMOCIÓN DE LA NO VIOLENCIA**

#### **3.3.1 ACTIVIDADES 2016**

**3.3.1.1 Primer Encuentro de Entornos Protectores para la Niñez y la Adolescencia.** Articulación, formación y sensibilización a los enlaces territoriales que desarrollan procesos de atención en los territorios, con el fin de proporcionar herramientas para proteger a los NNA desde su acción. En este proceso fueron impactados 160 enlaces territoriales de las comunas 1, 2, 3 y 4.

Uno de los retos de las entidades es poder llevar su oferta institucional a los territorios, siendo ostensible que los proyectos y programas desarrollen sus componentes en la atención a las comunidades. Sin embargo, la construcción de cultura ciudadana es el reto mayor dificultad, principalmente en la cultura de la protección y el cuidado de los NNA, por lo cual, se buscó a través de los enlaces territoriales generar el acompañamiento a los líderes territoriales en la respuesta institucional para proteger a los niños, niñas y adolescentes.

### 3.3.2 Actividades 2017

**3.3.2.1 Creación de la Comisión de Veeduría de la Política Pública de Infancia y Adolescencia.** A través del Acuerdo 084 de 2006, el Concejo Municipal delegó en la Personería de Medellín la coordinación de una comisión de veeduría que garantizará el cumplimiento de la política pública de infancia y adolescencia, con la participación de otras entidades públicas y privadas, entre ellas, la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.

El periodo constitucional de la Personería de Medellín 2016 – 2020, se propuso en el marco de su plan estratégico, y después de 10 años desde la vigencia del acuerdo, dar cumplimiento a esta obligación generando para el año 2017 la creación de la comisión, no solo como un deber misional, sino un compromiso con la infancia y la adolescencia

**3.3.2.2 Primer Foro Internacional de Reclutamiento y Utilización de NNA.** TEMA: “El Uso y Reclutamiento de Niños, Niñas y Adolescentes: un Reto de la política pública y derechos humanos, lecturas y apuestas hacia la puperación de la violencia”

Contextualización a los asistentes sobre la problemática del reclutamiento y utilización de los niños, niñas y adolescentes en Medellín y Latinoamérica, con la ponencia de invitados del Brasil, quienes expusieron la realidad de las favelas y los retos para combatir el reclutamiento.

Es el primer evento a nivel internacional que analiza el contexto del reclutamiento en la ciudad de Medellín en comparación con las experiencias de otros países como Brasil. La Personería lideró la iniciativa y la articulación entre las instituciones organizadoras del evento.

**3.3.2.3 Mesa de trabajo para la actualización de la Mesa de Registros Pedagógicos.** A partir de la Circular 086 de 2010, suscrita por la Alcaldía de Medellín, se dio creación a la mesa de registros pedagógicos que intervenía a las instituciones educativas a través de operativos policivos para la prevención del porte de elementos prohibidos como estupefacientes o armas de fuego. La Personería lideró una mesa interinstitucional en donde se buscó modificar el acto administrativo para garantizar que los procedimientos realizados cumplieran con la defensa de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes desde un enfoque de protección integral, así como la adopción de la nueva normativa como la Ley 1620 de Convivencia Escolar y el Código de Policía.

### 3.4 PARTICIPACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA CIUDADANA

Las actividades que se han desarrollado por el área de participación ciudadana han mostrado un aumento en número de personas impactadas, puesto que, a partir de la posesión del señor personero Guillermo Durán Uribe, se realizó una ampliación en el

espectro de comunidad atendida, es así como además de trabajar con los veedores de la ciudad se inició la atención y acompañamiento a otras formas y expresiones de participación ciudadana, desarrolladas dentro de nuestra jurisdicción.

A continuación, algunas actividades desarrolladas:

- Sensibilización y seguimiento a veedurías ciudadanas, se tienen programadas 30 sensibilizaciones por año, para un número promedio de 650 personas.
- Rendición de cuentas de veedurías ciudadanas, se tienen presupuestado que este año 190 integrantes de las diferentes veedurías inscritas en nuestras dependencias participen en el informe anual programado para que compartan el trabajo por ellos realizado. Actividad que empezó a desarrollarse en este periodo y que completa con la vigencia 2019 un aproximado de 500 personas participantes.
- Jornadas de participación ciudadanas, se impactan 600 personas capacitándolos en el marco de la “Personaton” en temas relativos al control social y la participación ciudadana. Actividad que se empezó a desarrollar en este periodo y que se realizó durante 3 años de manera consecutiva, siendo en el 2019 reemplazada esta actividad por lo desarrollado dentro del plan operativo aprobado para el Observatorio de Participación Ciudadana.
- Fortalecimiento a organizaciones sociales y comunitarias; esta actividad se empezó a llevar a cabo en este periodo y se impactaron 500 integrantes de diferentes JAC y JAL de la ciudad, completando 3 años consecutivos de su realización; para la vigencia 2019, esta actividad u otras tendientes a abarcar este conjunto de organizaciones serán desarrollada por el Observatorio de Participación Ciudadana.
- Edición y publicación de “Soy Un Buen Veedor” y del decálogo del veedor ciudadano; así como de revistas con la ley 850 de 2003 y 1757 de 2015.

Además se asiste permanente a eventos interinstitucionales, asambleas de JAC, reuniones de JAL y se acompañan procesos electorales en la ciudad; entre los que podemos mencionar elecciones en el ITM, elecciones Politécnico Jaime Isaza, elecciones delegados de PP, elecciones Comité de Discapacidad Municipal, elecciones Comité de Convivencia Municipal, elecciones miembros de las Juntas Administradoras Locales, entre otras.

Durante este periodo se han inscrito 138 veedurías ciudadanas.

### **3.5 ACCIONES CONSTITUCIONALES - ACCIONES DE TUTELA**

#### **3.5.1 Año de 2016**

Durante el año de 2016 dentro de las múltiples acciones de tutelas presentadas, se pueden destacar las siguientes y sobre las cuales se tiene certeza de su fallo a favor del actor.

ROGER SNEYDER BETANCUR VILLA contra Secretaría de Movilidad del municipio de Medellín, por una foto detección. Se ordenó revocar los actos administrativos expedidos en su contra.



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos



### 3.5.2 Año de 2017

1. LUZ MARY ORTIZ MUÑOZ contra MUNICIPIO DE MEDELLÍN-EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN por carencia de acueducto y alcantarillado. Se ordenó la instauración de esos servicios y mientras se cumple con los estudios requeridos, se les suministrará agua potable a través del servicio de carro tanque.
2. MILLER DEL PILAR VALENCIA DE LARA en contra de la UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN por el derecho fundamental a la estabilidad laboral reforzada, pues fue despedida estando a punto de pensionarse. Se ordenó a la universidad el reintegro.

### 3.5.3 Año de 2018

1. RIGOBERTO HERNÁNDEZ ALZATE en contra de CEMENTOS ARGOS. Se argumentaba violación a los derechos fundamentales a al mínimo vital y a la seguridad social, al no emitir y redimir su bono pensional. Se falló a su favor y se le ordenó a Argos emitir los bonos.
2. YANCY SIRLEY VELÁSQUEZ MUÑOZ contra INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO y estudios técnicos en el exterior ICETEX, Ser Pilo Paga, por violación a los derechos fundamentales de educación, igualdad y dignidad humana. Se ordenó autorizar el ingreso a la Universidad Pontificia Bolivariana.

## 3.6 ACCIONES POPULARES POR VIOLACIÓN A LOS DERECHOS COLECTIVOS.

### 3.6.1 Año de 2016

RUTH MARINA OCHOA ÁLVAREZ Contra MUNICIPIO DE MEDELLÍN -EPM-ÁREA METROPOLITANA VALLE DE ABURRÁ - ISVIMED. Por entre otros, la falta de obras adecuadas en el sector como la no continuidad de las cunetas de aguas de escorrentías y la ausencia de obras de captación y de disposición de las aguas de las viviendas colindantes, violándose los siguientes derechos colectivos:

El goce de un ambiente sano, de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias.

La seguridad y salubridad públicas.

El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente.

Se falló favorable a la accionante y en la actualidad se está en la ejecución del fallo con la construcción de las obras ordenadas por el juzgado.

PIEDAD DEL SOCORRO ARIAS SOSA en contra del MUNICIPIO DE MEDELLÍN. Porque la comunidad carece de andenes o senderos peatonales para la circulación, violándose derechos colectivos a:

El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna; la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada, y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes. El fallo fue favorable y se ordenó lo solicitado en la demanda.

### **3.6.2 Año de 2017**

CONSUELO SUÁREZ MAYA en contra del MUNICIPIO DE MEDELLÍN - EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN- SINESCO. Por la existencia de una escombrera en el barrio Los Colores y el sector aledaño.

Con base en la existencia de la acción popular se cerró la Escombrera. Se violentaban los derechos colectivos al goce de un ambiente sano, de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias.

MARLENY DE JESÚS HIGUITA SILVA en contra de EPM, por la ubicación a una mínima distancia de poste que sostienen cables de energía eléctrica de alta peligrosidad. Se ordenó el retiro del poste.

Se violentaban derechos colectivos como:

El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente.

JAIRO DE JESÚS HERNÁNDEZ, en contra de las EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN y el MUNICIPIO DE MEDELLÍN. Porque en su barrio gran parte la comunidad carece de servicios públicos domiciliarios, en especial, la carencia del servicio de alcantarillado. Se ordenó lo solicitado en la demanda.

Ha de anotarse que tanto en los años citados como en los correspondientes a 2018 y 2019 se han instaurados varias acciones populares de gran trascendencia para la comunidad, pero aun los juzgados que le dan su trámite no se han pronunciado.

## **3.7 ACOMPAÑAMIENTOS**

Igualmente, por mandato judicial se realizan varios acompañamientos a fallos de acción de tutela como en el caso del señor JHON JAIME PALACIO CANO, donde se le brinda un acompañamiento en su fallo de tutela en contra de COOMEVA EPS.

Acompañamiento a la señora LUZ MARINA GÓMEZ GIRALDO en fallo de tutela, donde la Corte Constitucional ordenó acompañamiento a la citada dama en los

tramites a realizar en la Alcaldía de Medellín para para acceder a los programas de vivienda para personas de escasos recursos y se le hiciera la devolución de los dineros que había cancelado por concepto de una multa que se le había impuesto.

Acompañamiento a los diferentes comités de verificación de los fallos judiciales de acciones populares en los cuales el juzgado nos incluye como miembro del comité de verificación, entre estos fallos podemos citar:

1. Fallo del Juzgado Cuarto Administrativo Oral del Circuito, demandante LUIS FERNANDO ZAPATA CARO, demandado: Colegio Corazonista.
2. Fallo del Juzgado Décimo Administrativo Oral, demandante CÉSAR HERNANDO BUSTAMANTE, demandado MUNICIPIO DE MEDELLÍN Y OTROS.
3. Fallo del Juzgado Veintiséis Administrativo Oral del Circuito, demandante GABRIEL JAIME ESCOBAR CASTAÑEDA, demandado MUNICIPIO DE MEDELLÍN Y OTROS.
4. Fallo del Juzgado Doce Administrativo Oral del Circuito, demandante GUSTAVO MANUEL CASTAÑO ROSSO, demandado MUNICIPIO DE MEDELLÍN.
5. Fallo del Juzgado Veintiséis Administrativo Oral del Circuito, demandante DIEGO ARMANDO VALENCIA GABRIEL, demandado MUNICIPIO DE MEDELLÍN.
6. Fallo del Juzgado Veintiséis Administrativo Oral del Circuito, demandante NÉSTOR ACEVEDO GAVIA, demandado MUNICIPIO DE MEDELLÍN.
7. Fallo del Juzgado Dieciséis Administrativo Oral del Circuito, demandante JORGE MARIO DUEÑAS ROMERO, demandado MUNICIPIO DE MEDELLÍN.
8. Fallo del Juzgado Treinta Administrativo Oral del Circuito, demandante RUTH MARINA ÓCHOA ÁLVAREZ, demandado MUNICIPIO DE MEDELLÍN Y OTROS.

### **3.7.1 Efectividad al derecho de petición**

El servicio de efectividad al derecho de petición realiza acciones constitucionales como la acción de tutela por no respuesta al derecho de petición, estudios a los derechos de petición, respuestas de efectividad e incidentes de desacato e impugnaciones de fallo a los que haya lugar en pro de velar por el derecho del ciudadano. También se brinda una oportuna y adecuada atención a los usuarios en términos de la prestación del servicio, propendiendo por una adecuada asesoría para la satisfacción de sus necesidades e inquietudes.

Para este último año se están realizando visitas de verificación a las entidades que más violentan el derecho de petición, para verificar el cumplimiento a cabalidad de la ley 1755 de 2015.

### **3.8 INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS SERVICIO SEGUIMIENTO CONCEJO DE MEDELLÍN PERIODO 2016-2019**

Desde la creación del servicio de seguimiento al Concejo municipal en el año 2016, la relación interinstitucional entre el colegiado y la entidad tuvo una gran notoriedad en el campo jurídico-político, puesto que, se logró un avance en todo lo relacionado con el acompañamiento que los cabildantes requerían de la Personería como ente garante de vigilar, promover, divulgar y defender los derechos fundamentales de la comunidad.

Se obtuvo una mayor relación con las problemáticas cotidianas de la ciudadanía, en vista de que diferentes comisiones accidentales como la 056 de 2016 del Concejal Carlos Alberto Zuluaga, nos llevó a estudiar y analizar las situaciones de los Corregimientos del municipio, la comisión accidental 133 de 2016 del Concejal ponente Jesús Aníbal Echeverri, con la que se realizó un seguimiento al Plan de Desarrollo de la ciudad y en la cual pudimos solucionar varias problemáticas desde el plano jurídico de la entidad, así mismo las comisiones accidentales 021, 023 y 210 del Honorable Concejal Bernardo Alejandro Guerra, con la que se brindó un gran apoyo a las víctimas de la salud en la ciudad de Medellín, a su vez la comisión 271 de la Concejal Aura Marleny Arcila, que toco una problemática a nivel departamental como es la situación del proyecto hidroeléctrico Pescadero Ituango y que desde la Personería municipal estuvimos presente en todo momento.

Así mismo se logró por parte de la Personería tener un mayor acercamiento desde el área jurídica de la entidad en todo lo relacionado con los conceptos requeridos por los colegiados en lo necesario para los proyectos de acuerdo presentados en este periodo, proyectos como el 161 de 2018 por medio del cual se institucionaliza el sistema de alertas tempranas SATMED de la Honorable Concejal Daniela Maturana en el que se brindó lo necesario para su propulsión y en el que hay un gran enlace con el área de Unidad Para la Protección del Interés Público, puesto que, desde la entidad es el área encargada de las políticas públicas de los niños, niñas y adolescentes.

Desde esta administración se logró un trabajo exitoso con el Concejo Municipal, logrando trabajar en conjunto para la sociedad, quienes son los directos favorecidos de esta la relación interinstitucional.

### **3.9 SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS - CONCILIACIONES**

Reseña 3 últimos años del centro de conciliación de la Personería de Medellín:

La paz no es la inexistencia de conflictos, que además son propios de la naturaleza humana. La paz es el estado de convivencia ideal, en el que las necesidades básicas de los ciudadanos están plenamente satisfechas, permitiendo, entre otras cosas, que los conflictos que se susciten tengan vías institucionales y adecuados para su solución (Gonzales, 2017).

Al asumir la Personería de Medellín el Dr. Guillermo Durán Uribe, en Marzo 1 de 2016, el centro de conciliación de la Personería de Medellín, estaba aproximándose a sus 13 años (el 3 de abril de 2016).

Su dinámica ha sido conservada, no obstante sus apenas 4 conciliadoras y 3 auxiliares administrativos, quienes haciendo esfuerzos ingentes, para que los protagonistas de un conflicto se apropien del mismo y así ir tejiendo, la transformación del entorno, hacia una sociedad armónica y pacífica, se ha caracterizado por la alta demanda del servicio, y el posicionamiento del mismo como referente Nacional comunitario.

Así, continuar en la búsqueda de la paz, la convivencia armónica, la reconstrucción del tejido social, la equidad y el ejercicio legítimo de los derechos, a través de la prestación de sus servicios, por intermedio de los conciliadores adscritos al centro de conciliación

De esta manera, garantizando el acceso prioritario al servicio de la población vulnerable, los estratos socioeconómicos 1, 2, y 3 ó al SISBEN, madres comunitarias, desplazados, discapacitados, padres y madres cabeza de familia, adulto mayor, personas que pertenezcan a minorías étnicas, y últimamente a los venezolanos, siempre y cuando su capacidad económica no les permita acceder a centros de conciliación que cobren por sus servicios y siempre a las personas sujetas a especial protección constitucional.

El servicio se demanda no solo por los habitantes de Medellín, sino de todas las regiones del país e incluso del exterior, y se presta de forma impecable, con la recertificación en la Norma ISO 5906, de calidad para centros de Conciliación, Arbitramento y Amigable composición, además de las demás normas de calidad bajo las que está certificada la Personería de Medellín.

En total se ha logrado conciliar desde el año 2016 a abril 30 de 2019, una suma superior a diecinueve mil trescientos cuarenta y ocho millones cuatrocientos siete mil cuarenta y tres pesos m.l (\$19,348,407,048.00), y tramitar completamente más de 2000 solicitudes de conciliación en el año 2016, 2553 en el año, 2017, 2211 en 2018 y de enero a abril de 2019, se han tramitado completamente, 664 actuaciones de fondo (trámites a solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho) de 2000 planeadas para el año y más de 2019 actuaciones de forma, de parte de las conciliadoras, de 6000 planeadas a dic 31 de 2019.

Del mismo modo los auxiliares administrativos han realizado 3021 actuaciones de fondo, de 4000 planeadas para el año, y de forma, de 2000 planeadas han realizado 1532.

Y es que a través del centro de conciliación, como operador de método alternativo de solución de conflictos, seguimos apostándole a los logros sociales y de convivencia

pacífica y armónica, a la corresponsabilidad ciudadana, a la construcción del valor de la sociedad civil, y a la contribución del logro de la paz y la civilidad, que redundan en progreso comunitario e individual.

Finalmente, no solo se resaltan los magníficos resultados que se persiguen y han demostrado grandes logros, sino también los costos económicos y psicológicos que ganan (compilados en estudio del Consejo Superior de la Judicatura, RESULTADOS DEL ESTUDIO DE COSTOS PROCESALES TOMO II Bogotá. Abril de 2016), con un análisis profundo de cada elemento constitutivo de un proceso, a valores del año 2014.

Tabla 60. Jurisdicción Ordinaria. Costo diario de un proceso en la especialidad civil por tipo de despacho

Distrito	Juzgados		Tribunales
	Municipales	Circuito	Salas Especializadas
ANTIOQUIA	760,8	2.365,4	9.974,1
BOGOTÁ- CUNDINAMARCA	398,6	998,3	2.985,7
CALI	716,2	1.353,9	7.548,2
CARTAGENA	667,3	2.051,0	28.394,2
CUCUTA	621,9	2.162,5	19.264,2
MEDELLÍN	609,2	1.146,1	2.917,4
			<b>Salas Mixtas</b>
ARAUCA	N.D.	1.318,1	6.842,4
ARMENIA	950,3	2.287,8	3.249,1
BARRANQUILLA	545,6	1.691,7	4.087,3
BUCARAMANGA	579,0	1.455,5	3.400,1
BUGA	1.253,8	3.022,9	4.380,6
FLORENCIA	687,3	1.607,6	1.995,5
IBAGUÉ	802,0	2.491,6	2.996,6
MANIZALES	1.108,3	1.548,5	4.267,8
MOCÓA	931,1	2.887,1	2.786,7
MONTERÍA	436,8	1.518,0	3.447,0
NEIVA	616,3	2.169,9	2.352,2
PAMPLONA	1.031,1	3.909,1	14.987,7
PASTO	522,0	3.426,8	6.360,5
PEREIRA	745,0	1.962,8	5.569,6
POPAYÁN	760,6	2.744,0	17.614,0
QUIBDO	710,8	1.915,3	6.949,7

Figura 11. Jurisdicción Ordinaria. Costo diario de un proceso en la especialidad civil por tipo de despacho

Fuente: Personería de Medellín

Con promedios de temporalidad, que en veces son superados en la realidad.

# de Medellín

Donde todos contamos

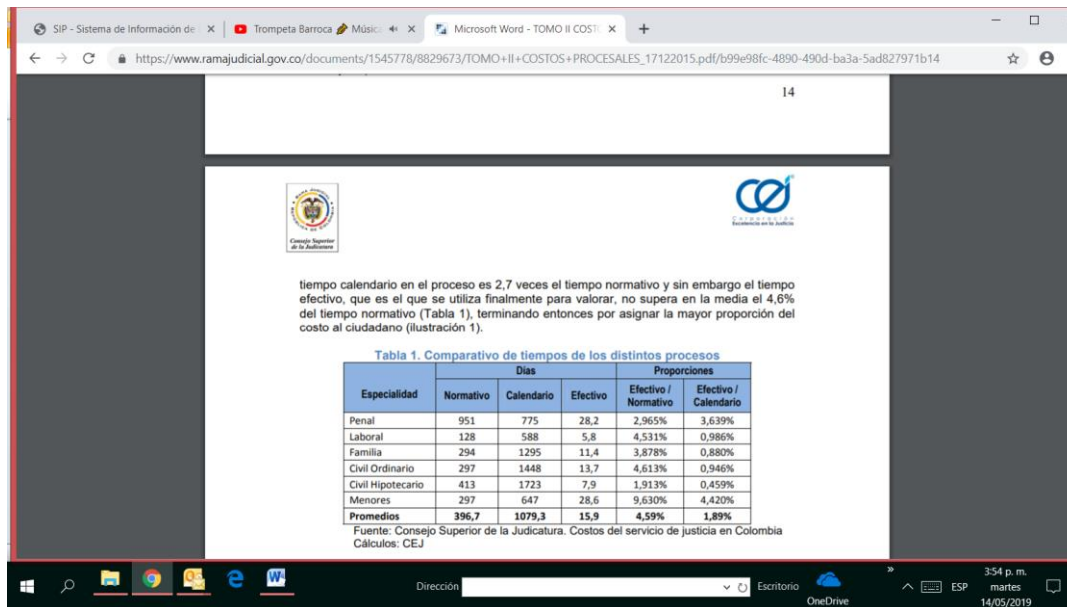


Figura 12. Comparativo de tiempos de los distintos procesos  
Fuente: Personería de Medellín

...Costos para el usuario del servicio judicial. Aunque el artículo 6 de la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia<sup>1</sup> consagra la gratuidad de la administración de justicia, no solo prevé como regla general la procuración obligatoria sino que autoriza el cobro de las expensas, agencias en derecho y costos judiciales que deberán ser sufragados por los usuarios de los servicios que ofrece la rama judicial. En tal virtud mediante la Ley 1394 de 2010 el legislador nacional reguló el arancel judicial bajo la naturaleza jurídica de una contribución parafiscal destinada a acrecer las fuentes de recursos para financiar la inversión en la Administración de justicia. Al amparo de esta norma la obligación de pago del arancel se genera en todos los procesos ejecutivos civiles, comerciales y contencioso administrativos cuando el monto de las pretensiones se haya estimado en una cifra igual o superior a doscientos (200) salarios mínimos legales 1 Ley 270 de 1996 12 mensuales y en otros casos que la norma lista de manera taxativa; tiene una tarifa del 2% del valor de las pretensiones y debe ser sufragado a la terminación del proceso judicial...

...Otro costo que podría asumir un usuario en... un proceso judicial y que no hace parte de este estudio, es el de expedición de la póliza de seguros con la que se presta caución. Para citar algunos casos, la caución se exige al demandante cuando se solicita el decreto y práctica de una medida cautelar previa (embargo y secuestro) a la notificación del mandamiento de pago o inscripción de la demanda en los procesos ordinarios, también se exige al secuestre en garantía del cumplimiento de sus deberes. En adición a lo anterior, el usuario del aparato judicial, en los procesos en que está establecida la procuración como obligatoria o cuando de manera voluntaria así lo determina, deberá costear los honorarios profesionales del abogado que asume su representación...(…) pueden citarse otros rubros que afectan al ciudadano tales como gastos médicos, funerarios, lucro cesante o daño emergente por imposibilidad manifiesta de generar rentas, lo

que genera el litigio, los costos de los dictámenes periciales y en general las costas judiciales y los gastos de copias, certificaciones, notificaciones, transporte, etc. en que debe incurrir para fundamentar la pretensión o las defensas (Consejo Superior de la Judicatura, 2016).

Costos de las entidades públicas intervinientes en el proceso... costos del Servicio de Justicia... costos asociados dentro del proceso al Estado y al ciudadano, mientras que hoy se pide una estimación del costo asociado al tiempo procesal. Los costos tanto desde lo atinente al estado como de lo competente al ciudadano, se asignan con base en estimativos sobre el valor de los servicios prestados o de las pruebas realizadas. Lo anterior verificable en el referido estudio de manera específica.

Así las cosas, estamos participando de manera activa en la construcción de una sociedad mejor, basada en el respeto propio el otro y para el otro, con soluciones efectivas y eficientes a sus diferencias, con la posibilidad de resolver a través de sí mismos, y en caso que no se logre el acuerdo propuesto, las personas ya conocen esta posibilidad y para próximas oportunidades acudirán a ellas con mayor frecuencia, porque es precisamente en la cotidianidad donde se gesta la violencia o al paz, y enseñando con práctica y seriedad y amor esta posibilidad se genera la opción de elegir una solución pacífica.

Seguimos invitando a la comunidad a resolver sus diferencias de forma pacífica, armónica, económica eficiente y eficaz.

Para terminar, como en su momento lo afirmo el filósofo, aun con vigencia:

La mejor ley, el más excelente uso, el más útil que haya visto jamás en esta Holanda. Cuando dos hombres quieren pleitear el uno contra el otro, son obligados a ir ante el tribunal de los jueces conciliadores llamados hacedores de paz, si las partes llegan con un abogado o un procurador se hace pronto retirar a estos últimos como se aparta la leña de un fuego que se quiere extinguir. Los pacificadores dicen a las partes: sois unos locos por querer gastar vuestro dinero en haceros mutuamente infelices; nosotros vamos a arreglarnos sin que os cueste nada. Si el furor por pleitear es sobrado fuerte en estos litigios, se aplaza a otro día a fin que el tiempo suavice los síntomas de la enfermedad; enseguida los jueces les envían a buscar una segunda, una tercera; si su locura es incurable se les permite litigar, como se abandona la amputación de los cirujanos los miembros gangrenados; entonces la justicia hace su obra.

Voltaire (Métodos negociación de conflictos, 2016).

---

Donde todos contamos



Tabla 15. Proceso prestación del servicio

<b>Proceso Prestación del Servicio</b>	Protección del Interés público - Conciliaciones
<b>Objetivo del Proceso</b>	Promover el uso y aplicación del método de solución alternativa de conflictos o diferencias, aplicando un modelo que contribuya a prevenir litigios innecesarios, hacia la construcción de tejido social con el protagonismo ciudadano hacia la construcción del valor de la sociedad civil. Es así como los ciudadanos inmersos en el conflicto pueden solucionar por se sus diferencias, en ejercicio de su libertad dentro de la legalidad y ahorrando costos altísimos al evitar el uso del aparato judicial, generando conciencia individual y colectiva que genera civilidad y progreso.
<b>TEMA</b>	<b>LOGROS</b>
<b>Audiencias de conciliación</b>	<p>Se tramitaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2176 solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho a febrero 28 2019, permitiendo el acceso a la conciliación a un número aproximado de más de 8 mil ciudadanos población vulnerable.</li> <li>• Se lograron 707 acuerdos conciliatorios, totales y parciales, algunos con valor tangible por <u>seis mil once millones cuatrocientos cuarenta y ocho mil ciento treinta y dos pesos m.l. (\$6,011,448,132.00)</u></li> <li>• Se evitó el inicio del mismo número (707) de procesos judiciales, y consecuente congestión de despachos judiciales en materias de familia, responsabilidad civil y asuntos comerciales.</li> </ul>
<b>Participación en conciliación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participamos en la IV jornada de conciliación Nacional promovida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, los días, 24, 25 y 26 de abril de 2018.</li> </ul>
<b>Auditorías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logró presentar y cerrar el plan de mejora de la auditoría interna de calidad y se logra así mismo la recertificación en la Norma internacional <b>5906 de 2012</b>, para el centro de conciliación, sin no conformidades.</li> </ul>
<b>Traslado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hará el traslado del centro de conciliación al sótano B, del CAM, con la generosa asignación por la Alcaldía de Medellín, de un espacio adecuado y moderno, con mayor independencia y accesibilidad al público usuario.</li> </ul>

Fuente: Personería de Medellín

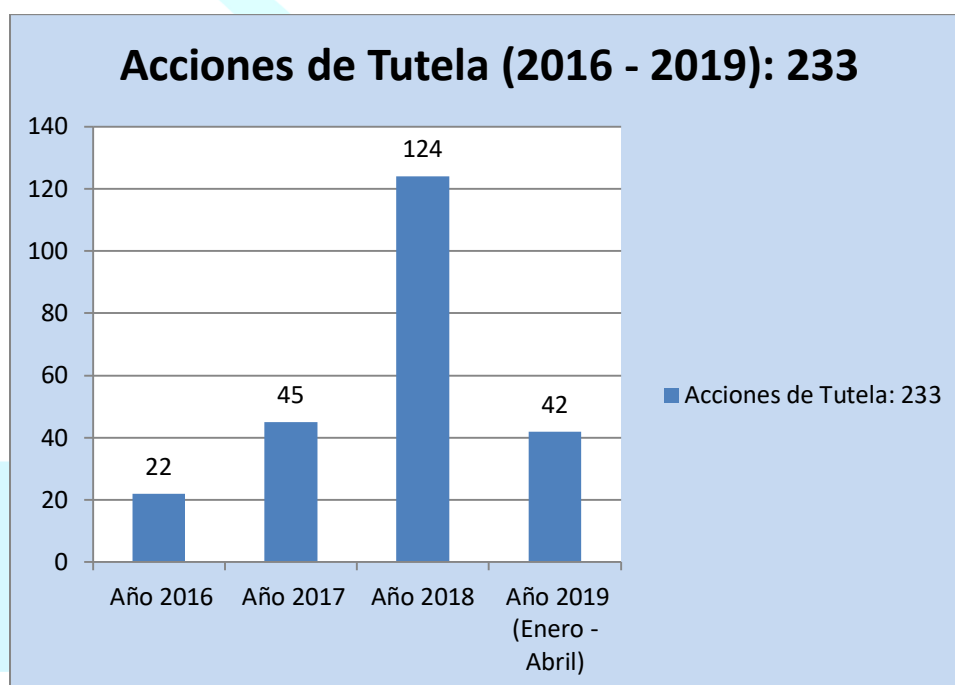
# de Medellín

Donde todos contamos

#### 4. ÁREA DEL ASESOR DEL DESPACHO

El Área de Gestión Jurídica desarrolló en el periodo en mención, las siguientes actividades, las cuales tienen como objetivo principal blindar las actuaciones administrativas que desarrolla la Personería de Medellín y de esta forma materializar el principio de legalidad que rige a las entidades del Estado:

**Acciones de Tutela:** En la vigencia antes relacionada (2016-2019), la entidad fue vinculada en 233 acciones de tutela, las cuales fueron tramitadas dentro de los términos y con los argumentos jurídicos aplicables para cada caso:

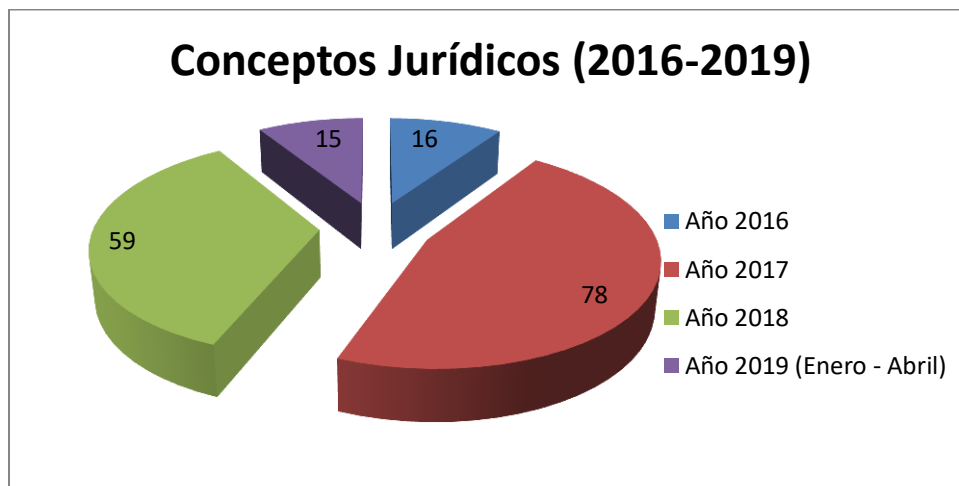


Gráfica 6. Acción de tutelas 2016-2019

Fuente: Personería de Medellín

**Derechos de Petición:** En la vigencia (2016-2019), fueron tramitados y/o contestados 330 derechos de petición, encontrándose dentro de estos **168** en Grado de Consulta (**Conceptos Jurídicos**), los cuales en su mayoría fueron solicitados por el Concejo Municipal de Medellín.

Donde todos contamos



Gráfica 7. Conceptos jurídicos 2016-2019

Fuente: Personería de Medellín

### CONCEPTOS JURÍDICOS RELEVANTES 2016 – 2019

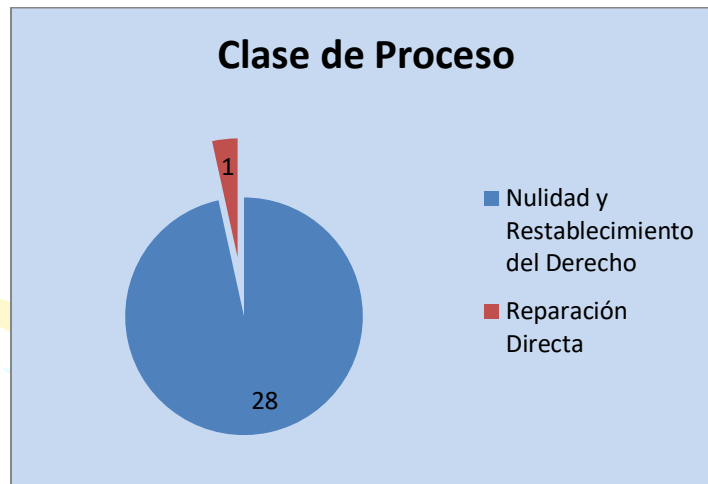
Nro. Acuerdo	Nro. Proyecto Acuerdo	Título
102-2018	160-2018	Por el cual se crea la política pública para la igualdad de género de las mujeres urbanas y rurales del municipio de Medellín.
95-2018	156-2018	Por medio del cual se establece el Presupuesto General del Municipio de Medellín para la vigencia fiscal 2019.
90-2018	150-2018	Por medio del cual se autoriza la enajenación de unas participaciones accionarias.
79-2018	118-2018	Por medio del cual se autoriza al Alcalde Municipal para que realice cesión a título gratuito o donación del derecho que se tiene sobre un bien inmueble de propiedad del Municipio de Medellín denominado Tulio Ospina en el Municipio de Bello, al Área...
68-2017	107-2017	Por medio del cual se establece el Presupuesto General del Municipio de Medellín para la vigencia fiscal 2018.
66-2017	109-2017	Por medio del cual se expide la normativa sustantiva aplicable a los tributos vigentes en el Municipio de Medellín
65-2017	.3-2016	Por medio del cual se adopta la estrategia ambiental "Medellín cuida, protege y preserva sus recursos".
31-2017	58-2017	Por medio del cual se promueve el uso y la generación de energía con fuentes no convencionales de energía renovable en el municipio de Medellín.
109-2019	174-2019	Por el cual se establecen las normas sobre la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de las Empresas industriales y comerciales del Estado y de las sociedades de economía mixta sujetas al régimen de aquellas, del orden municipal de Medellín, dedicadas a actividades no financieras.

Figura 13. Conceptos jurídicos relevantes 2016 – 2019

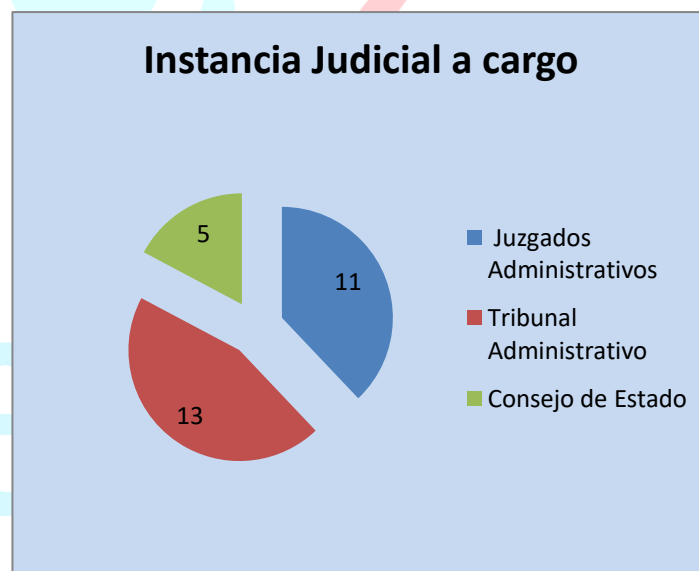
Fuente: Personería de Medellín

**Demandas en contra de la entidad:** Se encuentran activas 29 demandas, oscilando el valor de su cuantía de aproximadamente en **\$3.612.799.954:**

Donde todos contamos



Gráfica 8. Clase de proceso  
Fuente: Personería de Medellín



Gráfica 9. Instancia Judicial a cargo  
Fuente: Personería de Medellín

de Medellín

---

Donde todos contamos

## 5. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

La Oficina Asesora de Comunicaciones es un área cuyo proceso se encuentra ubicado en la alta dirección y tiene como finalidad contribuir al posicionamiento de la imagen institucional de la Entidad y del Personero Municipal; de igual forma, lidera los procesos comunicacionales de esta agencia del Ministerio Público, tanto interna como externamente.

Es función de esta oficina los procesos de intervención comunicacionales en las diferentes comunas y corregimientos de la ciudad, trabajando en sinergia y empoderando a los líderes en cada territorio para convertirlos en personajes de opinión que trabajen en pro de llevar información sobre los servicios y el quehacer misional de la Personería a cada una de sus comunidades.

Entre los principales logros obtenidos para el período comprendido entre marzo de 2018 y febrero de 2019, se destaca:

### 5.1 MOVILIZACIÓN CIUDADANA

Para este período, el proceso de gestión de comunicaciones concentró sus esfuerzos en la promoción y divulgación del quehacer misional de la personería, a través de escenarios de participación territorial. La comunicación para el desarrollo basada en la educación y sensibilización de los habitantes de Medellín, fue la herramienta que permitió la apropiación de los servicios y el empoderamiento del ciudadano frente al rol del Ministerio Público. Como estrategias de Movilización Ciudadana se lograron:

#### 5.1.1 - Personatón "Una maratón de servicios"

Estrategia que busca promover y sensibilizar a las comunidades más vulnerables, en la implementación de herramientas que garanticen el restablecimiento frente a la vulneración de sus derechos fundamentales; seguido de una intervención (*maratón*) en donde se brinda el acceso a nuestros servicios misionales y también algunos de la Administración Municipal, garantizando así la descentralización. Entre marzo de 2017 y febrero 2018, la Personatón ha visitado 10 Comunas (7 – Robledo, 8 – Villa Hermosa, 16 – Belén, 80 – Corregimiento San Antonio de Prado, 4 – Aranjuez, 70 – Corregimiento de Altavista, 5 – Castilla, 13 – San Javier, 6 – Doce de Octubre y de nuevo la comuna 16 – Belén en el año 2018) registrando cerca de 5.930 servicios impactando a más de 3.902 familias (en promedio 400 familias en cada territorio visitado). 25 entidades, entre públicas y privadas y 35 servicios, que han brindado una oferta de beneficios a los ciudadanos más vulnerables de Medellín.

Tabla 16. Personatón

Año	Mes	Comuna	Nombre comuna	Barrio evento	Asistentes	Servicios
	Marzo	7	Robledo	Robledo Aures	502	692
	Abril	8	Villa Hermosa	Sol de oriente	441	715
	Mayo	16	Belén	Belén Rincón	469	743
	Junio	80	Corregimiento San Antonio de Prado	Centralidad	435	668
	Julio	4	Aranjuez	Moravia	414	574
	Agosto	70	Corregimiento Altavista	Centralidad	115	172
	Septiembre	5	Castila	Francisco Antonio Zea etapa 4	285	499
	Octubre	13	San Javier	Antonio Nariño	338	523
	Noviembre	6	Doce de Octubre	Jorge Eliecer Gaitán	483	772
<b>2018</b>	Febrero	16	Belén	Las Violetas	420	572

Fuente: Personería de Medellín

### 5.1.2 Voz a Voz:

Estrategia de promoción social que pretende:

- 1). Promocionar e informar el quehacer misional de la Personería y las herramientas efectivas que garanticen el restablecimiento de los derechos en los territorios de mayor vulneración.
- 2). Conformar grupos de vocerías activas que promuevan de manera permanente el uso de los mecanismos para la protección de los derechos de sus habitantes.

Entre marzo de 2017 a febrero de 2018 se han intervenido 3.234 familias (4 personas promedio por familia), y 12.937 habitantes ubicados en 80 barrios pertenecientes a las comunas 7 – Robledo, 8 – Villa Hermosa, 16 – Belén, 80 – Corregimiento San Antonio de Prado, 4 – Aranjuez, 70 – Corregimiento de Altavista, 5 – Castilla, 13 – San Javier, 6 – Doce de Octubre y de nuevo la comuna 16 – Belén en el año 2018, en donde participaron a través de reuniones, encuentros comunitarios, acercamientos a personas claves del territorio, talleres de servicios y Derechos Humanos, visitas domiciliarias, entre otras actividades, realizadas durante el acompañamiento social del equipo de Promotores con el apoyo de los Profesionales Sociales. Inició el proceso de entrenamiento para los primeros 25 voceros activos de la Ciudad, que forman parte de la dinámica de participación comunitaria de las diferentes comunas y corregimientos en escenarios como: juntas administradoras locales, juntas de acción comunal, grupos de personas adultas, comunidades

educativas, madres comunitarias, estudiantes de instituciones educativas, mesas de derechos humanos, escuelas de padres de familia, grupos de docentes, grupos religiosos, entre otros. Para el mes de febrero de 2018, 40 nuevos ciudadanos voluntarios, iniciarán con el entrenamiento, para en el mes de agosto estar graduados como voceros, nueva promoción de la Personería de Medellín.

### **5.1.3 Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos**

Busca crear espacios de participación y articulación entre la institucionalidad y la comunidad Universitaria a través de una campaña publicitaria, orientada a la población estudiantil y con el propósito de sensibilizarlos sobre la importancia de la defensa, guarda y promoción de los derechos humanos en la ciudad. En el proceso 2018 participaron siete universidades domiciliadas en Medellín. La campaña ganadora “Un Monstruo Silencioso” de la Universidad de Medellín; hizo referencia al cuidado del medio ambiente a través de un Filminuto que se proyectó en las principales salas de cine de la ciudad previo a los estrenos infantiles en el mes de diciembre de 2018.

## **5.2 EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EN PRENSA**

El proceso de gestión de comunicaciones dispuso un presupuesto para el plan de medios por valor de 90 millones de pesos. Este plan tuvo como propósito destinar recursos económicos a diferentes medios de comunicación radial, televisivo, escrito y online, con el objetivo de generar impacto mediático en la agenda setting de la ciudad. Producto de la gestión de los contenidos noticiosos generados, construidos y emitidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones; la Personería de Medellín obtuvo un Free Press (medición cuantitativa y en pesos de las notas referentes a la Personería y publicadas de forma gratuita por los medios de comunicación) de 8 mil 376 millones 311 mil 520 pesos (\$8.376.311.520).

De estos valores se puede inferir que la Oficina de Gestión de Comunicaciones, partiendo de un presupuesto de 90 millones de pesos, logró incrementar su valor en emisiones mediáticas en un 101%, teniendo como picos más altos en la publicación de notas de manera gratuita, los siguientes temas:

- Orden Público comuna 13 – Julio de 2018.
- Semana de los Derechos Humanos – Diciembre de 2018.
- Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos – Abril de 2018.
- Operativo en contra de Habitante de Calle – Avenida de Greiff – Agosto de 2018.

### 5.3 MEDIOS VIRTUALES Y ESTRATEGIA DIGITAL

Las redes sociales de La Personería de Medellín trascendieron el rol de informar y divulgar, a ser consideradas herramienta de consulta de otras agencias del Ministerio Público, entidades gubernamentales y medios de comunicación. Así lo demuestra el alcance en las publicaciones y los usuarios que replican los mensajes emitidos en las redes sociales.

- **En Twitter crecimos durante el último año.** En este período se proyectaron 2.224 tweets, y el número de seguidores se elevó en 3.013, logrando llegar a la cifra de 26.303. Además se obtuvo 1.749.081 alcances entre marzo de 2018 y febrero de 2019.
- **Instagram se mantiene en sus resultados.** Esta red social que lleva dos años de ser incluida en la estrategia digital de la Personería, cuenta con 2.100 publicaciones, 2.173 seguidores y un alcance de la visualización de nuestras publicaciones de 244.122 usuarios.
- **En Facebook crecimiento permanente.** Pasamos de tener 1.871 seguidores en la fan page de la entidad, a un número significativo de 13.412 seguidores en febrero 2018, cifra que sigue en aumento para el 2019, llegando a 15.283. En cuanto alcances en esta red social crecimos considerablemente en 1.268.635
- **YouTube sigue creciendo.** Aumentamos 175 seguidores con un alcance en visualizaciones de los videos compartidos en esta red social durante el periodo entre marzo de 2018 y febrero de 2019 de 164.143 visualizaciones.

Tabla 17. Redes sociales

REDES SOCIALES	SEGUIDORES	PUBLICACIONES EN EL AÑO	ALCANCES PUBLICACIONES
Twitter, Facebook, Instagram e YouTube	44.588	4.458	3.425.981

Fuente: Personería de Medellín

**“Donde Todos Contamos” Nuevo Programa Radial.** En 2018 la Personería de Medellín continuó con el programa radial *“Donde todos contamos”*. Espacio de dialogo en doble vía con el ciudadano que quiere dar a conocer cada semana los principales hechos noticiosos de la entidad, así como fortalecer la imagen institucional de esta agencia del Ministerio Público.

Bajo este nuevo formato de radio, la comunidad oyente recibe de manera directa asuntos de interés que les permiten la activación de rutas de acción para el restablecimiento de derechos vulnerados.



Tabla 18. Programas radiales producidos

Nº	TEMÁTICA	FECHA
<b>2018</b>		
1	Comercialización ilegal de fauna silvestre y animales de compañía en Medellín	05 de marzo
2	Informe de la situación de DDHH 2017	12 de marzo
3	Violencia de género y diversidad sexual	19 de marzo
4	Violencia intrafamiliar.	24 de marzo
5	El programa Gobierno Escolar y elecciones de Personeros Escolares	31 de marzo
6	Vulneración de los Derechos Niños, Niñas y Adolescentes.	09 de abril
7	Calidad del Aire y resultados de la contingencia ambiental	16 de abril
8	Situación de las personas mayores en Medellín	21 de abril
9	Situación de las cárceles de Medellín y el Sistema Penal Acusatorio	28 de abril
10	Situación de víctimas y posacuerdo en Medellín y Colombia	05 de mayo
11	Situación de afrodescendientes en Medellín	12 de mayo
12	Cómo ha evolucionado el Barrismo social en la Ciudad.	19 de mayo
13	La corresponsabilidad en la nutrición	26 de mayo
14	La vulneración de los Derechos Humanos en el ciberespacio.	02 de junio
15	El vínculo entre el humano - animal	09 de junio
16	Situación de los Migrantes Venezolanos	16 de junio
17	Movilidad Humana	23 de junio
18	El reto de ser diferente y no ser discriminado	30 de junio
19	Qué pasa con los líderes sociales en Colombia.	07 de julio
20	Situación actual en la Comuna 13 y el acompañamiento de la Personería de Medellín	14 de julio
21	Cifras de tutelas e incidentes de desacato durante el primer semestre de 2018.	21 de julio
22	Incidencia que tiene la Personería de Medellín con la vigilancia administrativa en el proyecto Hidroituango.	28 de julio
23	Especial estafa inmobiliaria	04 de agosto
24	II especial estafa inmobiliaria	11 de agosto
25	Campaña Yo no como callado	18 de agosto
26	Jornada Consulta Anticorrupción	25 de agosto
27	Ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sustentable	01 de septiembre
28	Campaña Vuelve a casa y las ausencias voluntarias de las personas a sus hogares.	08 de septiembre
29	Los mitos, verdades de las desapariciones forzosas y ausencias voluntarias	15 de septiembre
30	Qué tan racista somos con las palabras	22 de septiembre
31	Acoso Laboral y Sexual. Rutas para denunciar estos casos en la Personería	29 de septiembre
32	La problemática sobre el tráfico, fabricación o porte de estupefacientes desde el punto de vista de los DDHH, lo social, lo clínico y lo jurídico.	06 de octubre
33	Los hijos no se divorcian	13 de octubre
34	¿Las autoridades en Medellín deberían repetir la Operación Orión?	20 de octubre
35	Filminuto por el Medio Ambiente #UnMinutoPorElAmbiente	27 de octubre
36	Arriendo verbales un problema de cada día en algunos sectores de Medellín.	03 de noviembre
37	Salud mental en Medellín	10 de noviembre

38	Inequidad en la Salud	17 de noviembre
39	Desafíos de la nueva agenda urbana.	24 de noviembre
<b>2019</b>		
01	Ruta de inscripción para participar en la elección de delegados a la Mesa Municipal de Participación Efectiva de Víctimas 2019	02 de febrero
02	Deberes de los usuarios con el sistema de salud	07 de febrero
03	Servicio que ofrece la Personería a los extranjeros en Medellín	14 de febrero
04	Cuál es el principal reto para este Sistema Judicial frente al Plan Desarrollo Nacional.	23 de febrero

Fuente: Personería de Medellín



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

## 6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

### 6.1 ROL DE LIDERAZGO ESTRATÉGICO

Durante el periodo 2017-2018 se realizaron diversas acciones orientadas al posicionamiento de la Oficina de Control Interno como un actor estratégico dentro de la Personería de Medellín. Adicionalmente a las jornadas de sensibilización, capacitación y campañas internas comunicacionales desarrolladas para dar a conocer las funciones y labores que desempeña esta área, también se pone en funcionamiento una instancia imprescindible, y además exigida por normativa legal: El **Comité de Coordinación de Control Interno**.

Este Comité, adoptado por resolución 379 de 2018, presidido por el Señor Personero y coordinado por la Jefe de la Oficina de Control Interno, presentó importantes avances en el marco de las funciones que la ley le asigna, entre otras:

- Se revisó y aprobó el Estatuto de Auditoría de la Personería de Medellín y el Código de Ética del Auditor.
- Se revisaron y aprobaron los programas anuales de Auditoría Interna, presentados por la Jefe de la Oficina de Control Interno y los cuales integraron las auditorías e informes de ley, las auditorías internas de calidad y las auditorías especiales.
- Se revisaron y aprobaron los principales procedimientos y políticas a adoptar por la Oficina de Control Interno en su labor auditora.
- Se presentaron y analizaron los principales hallazgos de auditoría en estos dos años y se definieron acciones para el involucramiento de los líderes en la solución de los mismos.
- Se aprobó el equipo auditor de la Entidad, de acuerdo a la evaluación de desempeño de cada uno de los auditores, elaborada y presentada por la Jefe de Control Interno.

En el desarrollo de este rol, a comienzo de la vigencia 2017, la Oficina de Control Interno también realizó un completo diagnóstico sobre el estado del Sistema de Control Interno de la Entidad acorde al modelo MECI, el cuál fue socializado a todos los directivos durante reunión de “Revisión por la Dirección”.

### 6.2 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

A fin de determinar la efectividad de las políticas y controles para la gestión del riesgo y así asegurar que los riesgos son identificados, valorados y tratados de manera apropiada, la Oficina de Control Interno ha realizado dos evaluaciones

exhaustivas a la “*Gestión de Riesgo Institucional*” (año 2017 y año 2018), en la cual se han involucrado tanto líderes de los procesos como a los promotores de calidad.

Además de la evaluación a los *Mapas de Riesgo Institucional*, y en el marco del seguimiento al *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* (exigido por la Ley 1474 de 2011), esta oficina también ha realizado la evaluación a los *Mapas de Riesgo de Corrupción*, generando las recomendaciones pertinentes, a fin de fortalecer esta gestión.

### 6.3 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Por medio de la planificación, ejecución y seguimiento de los *Programas Integrados de Auditoría Interna* para los años 2017 y 2018, la Oficina de Control Interno ejerció su rol de evaluación independiente. Estos programas, que tienen como principal objetivo “*Evaluar la gestión de los procesos, el cumplimiento de los objetivos, la conveniencia, adecuación y eficiencia de los mismos*”, han incluido la ejecución de más de 25 auditorías (o informes de Ley) por año, entre otros:

- Evaluación Institucional de Gestión por Dependencias.
- Informe Ejecutivo Anual de Control Interno (según instrucciones del DAFP).
- Informe Pormenorizado del estado de control interno (Cuatrimestral).
- Informe semestral sobre la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Reporte sobre Legalidad del Software y Derechos de Autor.
- Informe trimestral sobre Austeridad del Gasto.
- Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de Medellín.
- Seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP.
- Evaluación y seguimiento a la atención de los derechos de petición.
- Seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia.
- Seguimiento semestral al Fondo Fijo Reembolsable.

Adicionalmente se ejecutaron dos ciclos de auditorías internas de calidad a 20 subprocesos que operan en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y se realizaron varias auditorías y seguimientos de carácter especial, como:

- Auditoría al sistema de información de la personería SIP.
- Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
- Auditoría a la contratación y órdenes de pago.
- Revisión del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.
- Evaluación del estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **6.4 ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN**

La Oficina de Control Interno, a través de actividades de asesoría, acompañamiento y comunicación, permanentemente estuvo fomentando dentro de las áreas de la entidad, los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Junto con la Oficina de Comunicaciones, se han planificado y desarrollado dos campañas internas, en las cuales, a través de actividades lúdicas, y piezas digitales, se ha socializado y sensibilizado sobre los roles de la Oficina de Control Interno y las responsabilidades de todos los funcionarios en el marco del nuevo MECI articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIP.

En el desarrollo de este rol también se diseñó e implementó, una nueva *herramienta para la autoevaluación* de procesos, la cual ha sido aplicada por todos los líderes a fin de verificar y evaluar su propia gestión y su contribución a los objetivos institucionales.

#### **6.5 RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS**

Buscando que el proceso de auditoría por parte de la Contraloría General de Medellín se lleve a cabo de una manera eficaz, la Oficina de Control Interno ha sido el principal facilitador de la comunicación entre la Personería y este Ente de Control Externo. Por medio de un acompañamiento permanente a funcionarios y auditores, se logró llevar a cabo las actividades de evaluación sin ningún contratiempo y se articuló el Plan de Mejoramiento Único para dar respuesta a las observaciones finales generadas por el ente auditor.



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

## 7. INVESTIGACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS

### 7.1 OBSERVATORIO DE REASENTAMIENTO Y MOVIMIENTOS DE POBLACIÓN

El Observatorio de Reasentamiento y Movimientos de Población, por parte de la Personería de Medellín, ha venido acompañando y monitoreando continuamente todos los procesos que se desarrollan en la ciudad de Medellín, en temas relacionados con obra pública, alto riesgo y desplazamiento forzado. De esta manera se han fortalecido las capacidades individuales, comunitarias e institucionales, en materia de derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales, con especial énfasis en acciones que favorezcan a los grupos vulnerables a través del diplomado en reasentamiento en perspectiva de derechos y del seminario académico. Así, hemos logrado crear varias crónicas de historias de vida surgidas de los casos exitosos producto de los acompañamientos que se le hacen a las comunidades impactadas por procesos de reasentamiento, desarrollando diferentes investigaciones académicas en conjunto con la Universidad Nacional - sede Medellín y por último, acompañamos las Comisiones Accidentales sobre reasentamiento, en el honorable Concejo de Medellín.

Describiremos las actuaciones más importantes del 2018, por parte de este despacho:

#### 7.1.1 Acompañamiento a Usuarios

➤ Desde el mes de marzo de 2018 hasta marzo de 2019 se acompañó a 62 usuarios, el motivo de estas solicitudes se presentó en función de presuntas vulneraciones derivadas de situaciones de alto riesgo, es decir veintiséis (26) usuarios solicitaron acompañamiento, por obra pública fueron treinta (30) personas y cinco (5) se presentaron por otras situaciones diferentes a las descritas. Durante la gestión desarrollada se realizaron alrededor de cuatrocientos sesenta y ocho (468) solicitudes de información y respuestas a usuarios.

El Observatorio atendió 62 usuarios y remitió ocho (8) solicitudes a la Unidad de Vigilancia de la Conducta Oficial - Área de Vigilancia, tres (3) solicitudes de informes averiguación disciplinaria; se remitieron también cinco (5) solicitudes de acción de tutela especial a la Unidad para la Protección del Interés Público y se atendió a treinta y siete (37) personas de forma directa en nuestras instalaciones.

En el marco del acompañamiento a los usuarios se eligieron tres (3) procesos de personas que solicitaron nuestros servicios y que por lo que represento su proceso y el apoyo brindado en cada uno de ellos, generaron un impacto digno de ser reflejado como las historias de vida 2018.



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos



### 7.1.2 Mesas de trabajo y acompañamiento al Concejo de Medellín

- Respecto a las mesas de base comunitaria e interinstitucionales, señalamos específicamente los proyectos que más acompañamientos han tenido: Metro Cable Picacho, Puente Madre Laura Montoya, Corredor Verde Avenida Ayacucho y sus dos cables alimentadores, Corredor Vial de la 80, la Playita y el Plan Parcial Moravia.
- Otro de los acompañamientos constantes, fue el realizado al honorable Concejo de Medellín a través de las diferentes comisiones accidentales. Este despacho asistió a dieciocho (18) de ellas, las mismas coordinadas por los honorables concejales, Jesús Aníbal Echeverri Jiménez, Luz María Múnera Medina y Bernardo Alejandro Guerra Hoyos, las cuales debido a su temática, se relacionan con el objeto de este Observatorio. Para este periodo se hizo presencia a veinticinco (25) encuentros en diferentes barrios de Medellín y sus cinco (5) Corregimientos, realizando cincuenta y cinco (55) solicitudes de información a diferentes instituciones, en donde se requiere estados actuales de usuarios, de proyectos y cronogramas de trabajo.

#### **Diplomado semipresencial de “REASENTAMIENTO EN PERSPECTIVA DE DERECHOS HUMANOS”:**

- Realizado en conjunto por la Personería de Medellín y ONU HÁBITAT en el mes de agosto de 2018, logrando graduar 93 estudiantes que al día de hoy cumplen con las competencias del diplomado, puesto que, tienen el conocimiento de desarrollar procesos de formación semi-presencial en Moodle, logran identificar el fenómeno de reasentamiento con claridad y apropiándose de conceptos y procedimientos que les permiten reconocer las diferencias y recurrencias de diversas experiencias de reasentamiento y las funciones de las instituciones que interactúan con el este fenómeno. En igual medida, adquirieron las competencias para activar salvaguardas de protección a moradores y mecanismos de protección nacional e internacional, logrando identificar los avances de la ciudad en consonancia con lo propuesto por la nueva agenda urbana.

### 7.1.3 Seminario Internacional “Control Urbanístico y la Nueva Agenda Urbana”

- Realizado el 28 y 29 de noviembre de 2018, el segundo seminario Internacional sobre el “Control Urbanístico y la Nueva Agenda Urbana”, contó con más de 30 ponentes y la participación de más 300 personas. La finalidad del mismo era generar una herramienta para la ciudad de Medellín que viene en contaste crecimiento y desarrollo.

### 7.1.4 Investigaciones con la Universidad Nacional:

- Este despacho ha generado varios insumos que sirven no solo para el actuar misional de la Personería de Medellín como órgano de control, sino para contribuir a

las investigaciones académicas que se han realizado y que a la fecha se desarrollan en conjunto con la facultad de arquitectura de la Universidad Nacional - Sede Medellín, en el marco del Convenio 01 - 2012, para el año 2018 se realizaron las siguientes investigaciones:

- *“Territorialización de los Derechos: Propuesta de Índice de Impacto”.*
- *“Reasentamiento de Población en Medellín en el Siglo XXI. Trayectorias del Observatorio: Sistematización e Interpretación”.*
- Y se elaboró el libro denominado: *“Ordenamiento Territorial y Desplazamiento Poblacional: Impactos, Políticas y Derechos”.*

## **7.2 OBSERVATORIO DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE**

La tendencia generalizada a nivel mundial de mejorar la calidad de vida y por ende la del medio ambiente, procede del reconocimiento y la importancia que en la última década ha tomado este tema debido al daño que el ser humano viene generando a los diferentes ecosistemas del planeta.

Colombia no ha sido ajena a esta tendencia y reconoce la importancia de aplicar indicadores en los sistemas de evaluación y planificación de la gestión ambiental, sumado a la formulación y aplicación de políticas públicas que promuevan las condiciones adecuadas para establecer la sostenibilidad ambiental de las ciudades. Es por esto que la Personería de Medellín, promueve la creación de un observatorio que no solo vele por el derecho a un ambiente sano, sino que también revise el cumplimiento de las políticas públicas que protegen los recursos naturales y a los seres sintientes en la ciudad.

De acuerdo a lo anterior, la Personería de Medellín en su misión de promoción y guarda de los derechos humanos, en especial el “Derecho a gozar de un ambiente sano”, crea dentro de su Plan Estratégico 2016 - 2020, la línea estratégica 2: *“Una Personería defendiendo el medio ambiente, el hábitat y los animales”*, la cual contiene dos programas estratégicos que son: el seguimiento a problemáticas ambientales y la protección de los animales a través de la creación de una cultura ambiental y vigilancia de la conducta oficial.

Se constituye el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente en el instrumento de seguimiento a las políticas públicas, que busca fortalecer en la ciudad de Medellín la protección, el cumplimiento y el respeto del derecho a gozar de un ambiente sano, en el marco de los derechos consagrados en la Constitución y el derecho internacional.

La Personería de Medellín adopta el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente como un mecanismo para el cumplimiento de sus funciones constitucionales de guarda y promoción de los derechos humanos, protección del

interés público y vigilancia de las conductas de quienes desempeñan funciones públicas (Ley 136 de 1994, art. 169), como una herramienta de observación y seguimiento permanente de fenómenos claramente definidos, a través de 2 componentes: estadístico e investigativo. El componente estadístico hace referencia al proceso de recolección, procesamiento y sistematización de datos estadísticos a través de indicadores; mientras que el componente investigativo se refiere al análisis de la información recopilada, de donde surgen problemáticas que merecen ser miradas a profundidad y requieren de investigaciones específicas.

Así mismo el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente se convierte en un instrumento de seguimiento a las Políticas Públicas ambientales y a los sistemas de información de la calidad ambiental urbano rural, que permite entregar información objetiva y real sobre los cambios ambientales en el territorio. El Observatorio trabaja en el cumplimiento de cuatro estrategias básicas relacionadas con la defensa del derecho colectivo a un ambiente sano:

- Informar, documentar e investigar.
- Promover y defender.
- Articular acciones otras organizaciones.
- Vigilar.

### **7.2.1 Informe de gestión 2018 observatorio de los derechos colectivos y del ambiente**

Para el año 2018 el Observatorio se plantea una estructura más afín a las ya existentes a nivel nacional y definidas por el Sistema Nacional Ambiental – SINA, a nivel regional por el Área metropolitana del Valle de Aburrá y Corantioquia. A nivel municipal por el Plan Ambiental de Medellín – PAM, con el fin de que los seguimientos e investigaciones sean acordes a las políticas y proyectos del municipio.

De acuerdo al Plan Ambiental 2012-2019 – PAM-“Hacia una Ciudad Sostenible”, El Capítulo II, art. 16 del Acuerdo 21 de 2007 define el Plan Ambiental de Medellín, como el instrumento técnico, metodológico y operativo del SIGAM de Medellín que define y desarrolla el marco estratégico de actuación tendiente a estabilizar, equilibrar y cualificar los procesos sociales, culturales y de intercambio de recursos naturales y ambientales que se establecen entre Medellín y los territorios vecinos.

Así mismo el Plan de Desarrollo Municipal – PD-2012-2015 “Medellín un Hogar para la Vida” Aprobado por el Concejo Municipal el 30 de mayo de 2012, con un presupuesto de 14.5 billones de pesos, está compuesto por 5 líneas estratégicas, 19 componentes, 100 programas y un total de 353 indicadores, donde el tema la Secretaria de Medio Ambiente lidera la Línea Estratégica 4 “Territorio Sostenible Ordenado Equitativo e Incluyente”, con 3 componentes, 12 programas y 52 indicadores.

En el Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019 “Medellín cuenta con vos” aprobado por el Concejo municipal con el Acuerdo 003 de 2016, tiene en su línea ambiental “Una propuesta de ciudad para el cuidado del medio ambiente”. Con retos tales como: Medellín una ciudad verde y sostenible, Medellín con acceso de calidad a los servicios públicos y Medellín gestiona su riesgo.

Para poder analizar toda la información de los programas e indicadores es necesario que el Observatorio realice investigaciones y seguimientos con análisis de esos indicadores y la creación de los propios con el fin de corroborar la información recolectada. Por este motivo se hace necesario tener un marco ordenador que permita organizar y estandarizar toda la información, para lo cual tenemos algunos ejemplos:

La estructura para la investigación y seguimiento sobre las problemáticas ambientales del Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente requiere de un marco ordenador, para lo cual se revisaron dos que fueran acordes a las necesidades existentes, las propuestas fueron:

- Presión – Estado - Respuesta - PER: desarrollado y recomendado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE.
- Temas o Área Temática: utilizado por Canadá y la Comisión de Desarrollo Sostenible (CDS) de las Naciones Unidas. Este es el más usado en los países de América Latina y el caribe según la guía de la CEPAL, donde generalmente el marco ordenador de tema y subtema es ajustado a los instrumentos de planificación y prioridades nacionales o locales. Como ejemplo podemos ver la imagen del Observatorio Ambiental de Medellín.

El Marco Ordenador escogido para el sistema de indicadores del observatorio de los derechos colectivos y del ambiente de la Personería de Medellín fue el de *Temas o Área Temática* que maneja la CDS, en el cual definimos y enmarcamos las siguientes líneas estructurales:



Figura 14. Componentes manejados por el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín

De este Marco Ordenador propuesto se desprende un mapa conceptual que se define de acuerdo al Plan de Acción y Operativo, tal como podemos observar a continuación.



Personería  
de Medellín

---

Donde todos contamos

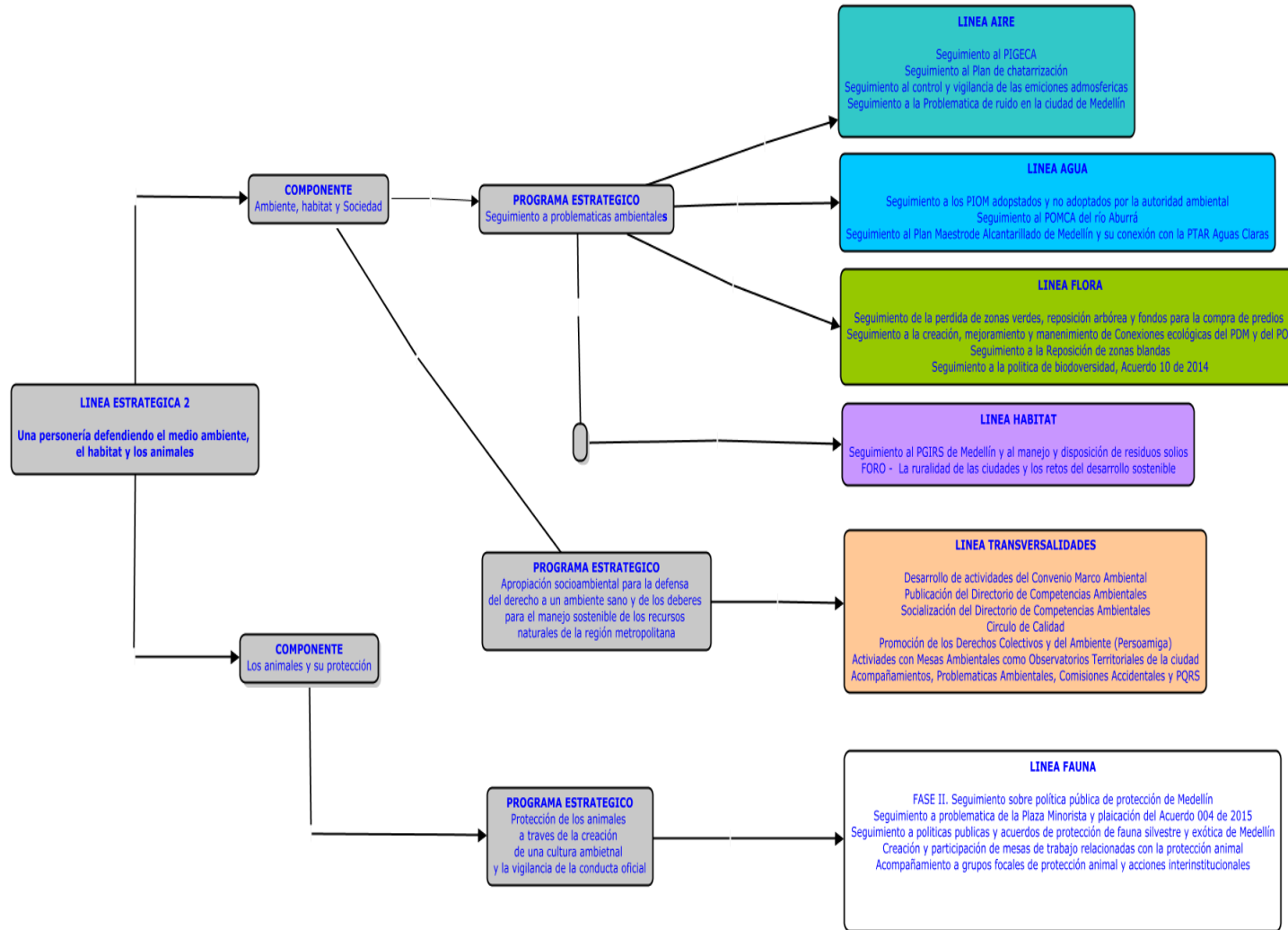


Figura 15. Plan de acción Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente.  
Fuente: Personería de Medellín

Una vez determinado el Marco de los temas y subtemas, es importante definir el proceso de seguimiento e investigación, y por ende los indicadores resultantes. Pero antes debemos aclarar que es un indicador, los mecanismos de participación ciudadana referentes al tema ambiental y su alcance para este caso.

- Indicador. “Relativo a indicar. Dar a entender o significar una cosa con indicios o señales”. Medible, Preciso, Consistente basado en información confiable.
- Indicador Ambiental: “*es un parámetro medible del medio natural que nos informa del estado del medio o de aspectos relacionados con él.*” Como por ejemplo: calidad del aire, número de residuos sólidos peligrosos producidos, etc.
- Sistema de Indicadores. “Es un instrumento de gestión y difusión de información ambiental estratégica, que le permite al país: conocer el estado y los cambios que presentan los recursos naturales y el ambiente, y sus relaciones con la estructura sociocultural; facilitando la toma de decisiones que propicien el cumplimiento de los objetivos que la sociedad se ha propuesto alcanzar, en especial, el desarrollo sostenible”.
- Indicadores de participación ambiental: Instrumentos que apoyan las funciones de promoción, vigilancia y defensa de los intereses colectivos ambientales. (Ley 136 de 1994 art.178).
- Mecanismo de tutela de otros derechos: El artículo 79 constitucional reconoció el derecho colectivo a un ambiente sano y estableció la obligación del legislador de garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarla.
- Intervención En Procedimientos Administrativos Ambientales: Artículo 69, Ley 99 de 1993. Toda persona natural o jurídica, pública o privada, sin que sea requisito demostrar un interés jurídico específico, posee la facultad de solicitar intervención en los procedimientos administrativos consistentes en: “la expedición, modificación o cancelación de permisos o licencias de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente o para la imposición o revocación de sanciones por el incumplimiento de las normas y regulaciones ambientales”.
- Audiencias Públicas Ambientales: Artículo 72 de la Ley 99 de 1993 Decreto 330 de 2007. Dar a conocer a las organizaciones sociales, comunidad en general, entidades públicas y privadas la solicitud de licencias, permisos o concesiones ambientales, o la existencia de un proyecto, obra o actividad, los impactos que este pueda generar o genere y las medidas de manejo propuestas o implementadas para prevenir, mitigar, corregir y/o compensar dichos impactos; así como recibir opiniones, informaciones y documentos que aporte la comunidad y demás entidades públicas o privadas.
- Petición De Información: Artículo 74, Ley 99 de 1993. Toda persona natural o jurídica tiene derecho a formular directamente petición de información en relación

con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana.

- Consulta Previa: Decreto 1320 de 1998. Persigue la facilitación de espacios para la información y concertación tanto de grandes proyectos en territorios de comunidades étnicas, como de normas y políticas que directa o indirectamente estén relacionadas con la promoción de la identidad cultural de las comunidades étnicas.

El Estado colombiano asumió las obligaciones derivadas del Convenio 169 de la OIT a partir de su adopción por medio de la Ley 21 de 1991.

- Veedurías Ciudadanas En Asuntos Ambientales: Ley 850 de 2003. Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, ONG de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

- Acciones Populares: Las acciones populares son aquellas dirigidas a garantizar la defensa y protección de los derechos colectivos. Estas acciones también llamadas colectivas se encuentran consignadas en el artículo 88 constitucional y su procedimiento es regulado por la Ley 472 de 1998.

A continuación, se describen las acciones y actividades realizadas por el Observatorio de Derechos Colectivo y del Ambiente –ODCA– de la Personería de Medellín en la vigencia fiscal del año 2018.

### 7.2.2 Investigaciones y seguimientos

En el marco del contrato interadministrativo N°4600076987 del 2018, suscrito con la Corporación para el Manejo Sostenible de los Bosques –MASBOSQUES–, cuyo objeto fue la *“Prestación de servicios para el análisis de las problemáticas y alternativas sobre la calidad del aire, el mínimo vital de agua, planes de intervención y ordenación del Río Aburrá y sus quebradas afluentes, los diferentes planes de reforestación y compensación ambiental y la gestión integral de residuos, en la ciudad de Medellín”*.

En efecto se dio como resultado un informe del cual exponemos un resumen general del procedimiento metodológico para alcanzar el análisis deseado con respecto al estado y efectividad de los programas, proyectos y acciones orientadas al análisis de las problemáticas y alternativas ambientales en la ciudad de Medellín, el cual se describe a continuación:



### **7.2.3 Informe sobre el mínimo vital de agua, planes de intervención y ordenación del río aburra y sus quebradas afluentes.**

La información revisada para la elaboración del informe es la siguiente:

- Revisión y análisis de los Planes Integrales de Ordenamiento y Manejo de Microcuencas – PIOM–, a través del cual se analizó cuáles PIOM se han formulado, cuáles han sido adoptados normativamente, y qué acciones se han ejecutado en el marco de estos instrumentos.
- Revisión y análisis del Plan de Manejo y Ordenamiento de la Cuenca Río Aburrá – POMCA-, por medio del que se realizó el seguimiento a la formulación y ejecución de programas y proyectos definidos en este instrumento, así como un análisis de los instrumentos formulados en el año 2007 y el más reciente.
- Revisión y análisis del Plan Maestro de Alcantarillado y su conexión con la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Aguas Claras, en el que se analizó este Plan y las acciones que se han ejecutado en el marco del mismo, determinando de manera específica cómo ha sido su articulación a la PTAR, pues esto es condición fundamental para el saneamiento ambiental.
- Creación de indicadores de cobertura en servicios de acueducto y alcantarillado bajo el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales.

### **7.2.4 Informe sobre los diferentes planes de reforestación y compensación ambiental**

La información revisada para la elaboración del informe es la siguiente:

- Revisión y análisis de la pérdida de zonas verdes, reposición arbórea y fondos para la compra de predios en el que se indaga a las entidades relacionadas con el tema, acerca de las tasas de reducción en áreas verdes, y las compensaciones urbanísticas en espacios públicos verdes, su real aplicación y las opciones que actualmente se utilizan para su ejecución.
- Revisión y análisis de la creación, mejoramiento y mantenimiento de conexiones ecológicas del Plan de Desarrollo Municipal y del Plan de Ordenamiento Territorial, a través del cual se analizó ambos instrumentos desde los indicadores en ellos establecidos, con el fin de determinar los avances en el mejoramiento de las conexiones ecológicas y su impacto en la calidad de las condiciones de la biodiversidad.
- Revisión y análisis de la reposición de zonas blandas, por medio de la cual se establecieron las tasas de reposición y aumento de áreas blandas, definiendo las razones por las cuales se presentan estas tasas.

- Revisión y análisis de la Política Pública de la Biodiversidad, Acuerdo 10 de 2014, en la que se realizó seguimiento a los avances en la implementación de esta política, determinando aquellos aspectos que hayan dificultado su ejecución a cabalidad.
- Creación de indicadores de gestión y de cumplimiento de los planes propuestos.

### **7.2.5 Informe sobre ruido y alternativas sobre la calidad del aire en la ciudad de Medellín**

La información revisada para la elaboración del informe es la siguiente:

- Revisión y análisis al Plan Integral de Gestión de Contaminación del Aire – PIGECA–, este plan comenzó su ejecución en el año 2017 y tiene un horizonte al año 2030, se realizó un seguimiento a la ejecución de sus 10 ejes temáticos, los cuales son:
  - Generación, aprovechamiento y fortalecimiento del conocimiento científico y la tecnología.
  - Planificación y ordenamiento territorial con criterios de sostenibilidad.
  - Infraestructura y equipamientos con alta cobertura, seguros e incluyentes para una movilidad activa.
  - Transformación hacia un sistema de movilidad de bajas emisiones.
  - Industria sostenible, competitiva y productiva.
  - Protección, restauración y restitución de arbolado urbano, espacio público y ecosistemas.
  - Efectividad y cobertura en el control y sanciones a agentes contaminantes.
  - Atención oportuna y eficaz a episodios de contaminación del aire.
  - Protección y transformación de zonas sensibles a la contaminación del aire.
  - Sistema de cargas, beneficios e instrumentos de información.
- Revisión y análisis al Plan de Chatarrización, por medio del cual se realizó el seguimiento al recaudo e inversión efectiva realizada desde el Fondo de Racionalización, el cual es el encargado de recoger los dineros de las empresas de transporte público dirigidos al retiro de los buses y vehículos, afiliados a las diferentes empresas legalmente habilitadas por la Secretaría de Movilidad de Medellín y que hacen parte de la sobre oferta vehicular que presenta la ciudad, con

miras a mejorar la calidad de vida de los habitantes, garantizando la seguridad en la prestación del servicio, mediante la figura de la chatarrización y finalmente destinarlos a la fundición.

- Control y vigilancia oficial de las emisiones atmosféricas, este control hace parte de los más importantes aspectos que involucra la calidad del aire, y por lo tanto es objeto de seguimiento, indagando acerca de los indicadores que reflejan la gestión al respecto, tales como los operativos realizados, la cantidad de infracciones impuestas por esta vía, la efectividad en la imposición de sanciones, entre otros aspectos.

### 7.2.6 Gestión integral de residuos sólidos

La información revisada para la elaboración del informe es la siguiente:

Se revisó y analizó el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) de Medellín, este plan está definido por la Resolución 754 de 2014 *“Por la cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los planes de gestión integral de residuos sólidos”* (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2014) que busca garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo en los ámbitos municipal en el marco de una adecuada planeación y gestión integral de los residuos sólidos en todo su territorio, a partir de principios de calidad, eficiencia, solidaridad y sostenibilidad, en función de garantizar la presencia de la comunidad en la gestión y fiscalización del servicio, lo que permite el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

En desarrollo de la mencionada Resolución el municipio de Medellín y la Universidad de Medellín celebraron el Convenio 4600059602 en el año 2015, y el primero, mediante el Decreto 0636 de 2015, conformó los Grupos Coordinador y Técnico para la ejecución de las actividades tendientes a la actualización.

La Resolución 754 de 2014 marca un hito importante en la gestión integral de residuos sólidos en el país, como quiera que trajo consigo importantes cambios pues define el número y tipo de programas; para la formulación y evaluación de los proyectos especifica la Metodología de Marco y determina, además, la articulación del PGIRS con el Plan de Ordenamiento Territorial-POT- que para el caso del Municipio de Medellín es el Acuerdo 048 de 2014 y el Plan de Desarrollo propuesto por la Administración Municipal.

El texto completo puede ser solicitado al Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín.

**7.2.6.1 Seguimiento a la política pública de protección animal de Medellín.** El objetivo de este seguimiento pretende revisar la aplicación integral de las políticas públicas de protección animal en el municipio de Medellín.

El seguimiento se hizo mediante las técnicas documental (modalidad analítica), análisis de contenido y de observación, se hace una revisión de las cartas, oficios, notas de prensa, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, informes de entidades oficiales e incluso visitas de campo de verificación, que sirvan al Ente de Control para hacer un análisis de la información que permita llegar a conclusiones respecto al cumplimiento del acuerdo municipal 04 de 2015.

Los animales cuentan con una especial protección en todo el territorio nacional. Así, desde la promulgación de la Ley 84 de 1989, se establecieron varias disposiciones orientadas a garantizar la protección y el bienestar animal. Asimismo, desde la promulgación de esta Ley, se consagraron todos los hechos constitutivos de maltrato frente a los animales, y se establecieron unas sanciones. No obstante, la protección animal no es absoluta, y siguen existiendo algunas excepciones, tales como las prácticas culturales arraigadas –que presentan un estado de inexecutable declarada hasta que el Congreso de la República legisle en la materia - la experimentación científica –cuando sea estrictamente necesaria-, etc. Sin embargo, una lectura sistemática de la normatividad permite corregir que en el ejercicio de todas estas prácticas exceptuadas se deben garantizar los más altos estándares de protección y bienestar animal.

Desde el año 2016 los animales en Colombia son considerados seres sintientes. Esto, a partir de la promulgación de la Ley 1774, en la cual se modificó la naturaleza jurídica a los animales en el ordenamiento jurídico colombiano. También en esta disposición normativa se establecieron unos principios orientadores para el tratamiento que deben tener todas las personas respecto a los animales en el territorio nacional. Entre los principios se destacan el de protección animal, el de bienestar animal, y el de responsabilidad social. Asimismo, en este cuerpo normativo se creó el tipo penal de maltrato animal, que pasa a ser parte del Código Penal colombiano.

En el ordenamiento jurídico colombiano existen diferentes normas tendientes a regular aspectos concretos de la relación humano – animal, entre él se destacan las relativas a regular asuntos relacionados con la tenencia responsable de caninos potencialmente peligrosos, la prohibición de animales silvestres en circos fijos e itinerantes, las obligaciones de los municipios de contar con un Coso Municipal - entre otras. Esto implica que el legislador colombiano se ha ocupado de concretar algunos aspectos de la Protección Especial a los animales en diferentes ámbitos cotidianos.

En la jurisprudencia colombiana existen varios avances y retrocesos. Gran parte del desarrollo en materia de protección jurídica a los animales se ha hecho vía jurisprudencial, lo que posiciona a las altas Cortes como actores fundamentales en el reconocimiento jurídico de los animales en el ordenamiento jurídico colombiano. No obstante, es importante que estos altos tribunales decidan dar pasos más altos en los elevados peldaños de la escalera hacia el progreso ético de la sociedad colombiana en materia de protección y bienestar animal.

El texto completo puede ser solicitado al Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín

**El desarrollo en la aplicación de las principales estrategias establecidas en la política pública para la protección integral de la fauna del municipio de Medellín durante sus diez años de vigencia.**

Un tema muy importante tiene que ver con el hallazgo de la falta de un Coso Municipal, en esta materia el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín consulto a la Secretaría de Medio Ambiente de Medellín si *¿El centro de Bienestar Animal La Perla, es considerado por la administración municipal, de manera oficial, como el Coso Municipal?, en otras palabras, ¿Reemplaza el Centro de Bienestar Animal La Perla al Coso Municipal en sus funciones y operación?, ¿Existe otra figura con la que la administración municipal este dando cumplimiento a lo ordenado por el Acuerdo Municipal 22 de 2007?*

Al parecer existen ambigüedades al interior de la Secretaría de Medio Ambiente, pues a la personería de Medellín le respondieron que efectivamente La Perla no cumplía las funciones de Coso Municipal, pero a la Secretaría General de la Alcaldía le respondieron que sí. Por este motivo la Procuraduría oficio al señor Alcalde para requerirle la implementación y cumplimiento inmediato de la puesta en marcha del Coso Municipal.

También se encontró que la Secretaría de Medio Ambiente de Medellín no cuenta con registro de los albergues privados con censo y plan de manejo ambiental y sanitario aprobado por la autoridad competente, así como tampoco se cuenta con información de ubicación en suelo rural o suburbano según lo establece el Plan de Ordenamiento Territorial de Medellín. Sin embargo dicha Secretaría argumentó que se encuentran actualmente en la creación del censo, pero no presentaron cronograma de actividades o alguna otra información que permita tener conocimiento del tema.

En cuanto a fauna doméstica y callejera es importante que las actividades se focalicen en campañas de sensibilización, educación y formación a la población general con respecto al manejo adecuado de la fauna doméstica y callejera, procurando la orientación en la tenencia responsable y respetuosa por la población. Se hace necesario debido al aumento de la población felina, el refuerzo de las campañas educativas en el manejo y tenencia responsable de esta. Es prioritario continuar con la promoción de la implementación de identificación y registro de los animales de compañía para garantizar el control de los mismos y la orientación de actividades para disminuir riesgos. Se hace prioritario continuar con la concientización de la comunidad general en el uso de elementos de protección y del adecuado manejo de animales potencialmente peligrosos. Se debe continuar con el fortalecimiento interinstitucional y la vinculación de todos los actores en la atención de la problemática de la fauna doméstica y callejera del Municipio.

Los esfuerzos de la Administración Municipal deben orientarse en el fortalecimiento territorial, presupuestal e institucional para el cumplimiento de los objetivos en materia de atención con calidad y eficiencia de la fauna doméstica y callejera del Municipio y de sus corregimientos.

### 7.2.7 Acompañamiento a grupos focales y mesas temáticas

Durante 2018 se impactó un total de 1.205 personas mediante socializaciones y salidas de campo con la comunidad, en temas relacionados con las funciones del Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, en cuanto a la defensa del derecho a gozar de un ambiente sano. En la tabla 1 se evidencia el número de actividades realizadas en dicha vigencia.

Tabla 19. Reporte de actividades realizadas para la promoción de los derechos colectivos y del ambiente, 2018

ACTIVIDAD	FECHA	Nº PERSONAS IMPACTADAS
Acompañamiento comunidad Vereda el Jardín corregimiento Alta Vista	03/02/2018	4
Acompañamiento mesa de trabajo Problemática quebrada La Madera	13/02/2018	18
Reunión Junta Protectora de Animales	07/03/2018	10
Reunión Mesas Ambientales en Provenza	24/03/2018	25
Conmemoración día de la tierra	22/04/2018	40
Acompañamiento comunidad Barlovento	24/04/2018	11
Acompañamiento obra Parques del Río	30/05/2018	7
Capacitación Junta Protectora de Animales	24/07/2018	13
Acompañamiento JAC Barrio Fátima	16/08/2018	25
Acompañamiento comunidad Comuna 9 cierre sendero ecológico	23/08/2018	20
Reunión Túnel de Oriente	30/08/2018	15
Foro "La ruralidad en las ciudades y el reto del desarrollo sustentable"	31/08/2018	232
Reunión Áreas Protegidas	12/09/2018	4
Acompañamiento Mesa Ambiental Comuna 11	15/09/2018	35
Acompañamiento a la V Versión del Concurso Interuniversitario DDHH	19/09/2018	25
Acompañamiento JAL de Santa Elena mesa de trabajo acueductos	19/09/2018	20
Jornada Académica Ambiental con Mesas Ambientales de Medellín	17/11/2018	112
Conversatorio Mecanismos de Participación Ciudadana para la Defensa del Ambiente y de los Animales	22/11/2018	70
Jornada Académica Ambiental JAC, JAL y comunidad en general	24/11/2018	112
Jornada académica ambiental grupos focales ZONA 4	05/12/2018	97
Acompañamiento comunidad Fundación KIO GUERREROS DE VIDA	16/12/2018	70

ACTIVIDAD	FECHA	Nº PERSONAS IMPACTADAS
Acompañamiento Festival de Mascotas Comuna 10	16/12/2018	150
Acompañamiento comunidad JAL Santa Mónica Comuna 12	17/12/2018	50
Socialización Competencias Ambientales Observatorios e Investigadores	21/12/2018	40
<b>TOTAL</b>		<b>1.205</b>

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

A continuación, exponemos algunas imágenes de las actividades realizadas en el 2018:



Foto 36. Actividades con la Red de mesas Ambientales de Medellín en el Parque de las Aguas.

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.



Foto 37. Socialización con grupos juveniles y deportistas. Parques del Río

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.



Foto 1. Reunión con líderes de la comuna 9, directivos del túnel de oriente y la Gobernación.

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.



Foto 29. Actividad con Mesas Ambientales en la Ecohuerta Provenza

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

El Observatorio atendió 44 peticiones durante 2018, entre las que se encuentran quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con el componente ambiental, como se describe en la tabla 2.

Donde todos contamos



Tabla 20. PQRS atendidas por el Observatorio en 2018

Cuenta de TIPOLOGIA DE PQRS		Total	%
TIPOLOGIA DE PQRS			
ACUEDUCTO		1	2.27%
ALCANTARILLADO Y AGUAS RESIDUALES		2	4.55%
ALUMBRADO PÚBLICO		1	2.27%
ATENCIÓN POR INFO		1	2.27%
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA		2	4.55%
CONTAMINACIÓN POR QUÍMICOS		1	2.27%
CPP		1	2.27%
EROSIÓN		1	2.27%
ESPACIO PÚBLICO		2	4.55%
INFRAESTRUCTURA Y URBANISMO		5	11.36%
MALTRATO ANIMAL		8	18.18%
MOVILIDAD		1	2.27%
POT		2	4.55%
QUEBRADAS		4	9.09%
RESIDUOS SÓLIDOS		3	6.82%
REVISIÓN , PODA Y TALA DE ÁRBOLES		1	2.27%
REVISIÓN, PODA Y TALA DE ÁRBOLES		5	11.36%
VEEDURÍAS		2	4.55%
ZONAS PROTEGIDAS		1	2.27%
<b>Total general</b>		<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

El 18.18% de las quejas recibidas por el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente durante 2018, estuvieron relacionadas con el maltrato hacia los animales. En estas PQRS relacionadas se distinguen los casos sobre hogares de paso y albergues para animales sin hogar, pero que en realidad pueden ser fachadas para pedir donaciones en dinero y otros además de promover la venta ilegal de caninos potencialmente peligrosos y otras razas.

También se hizo seguimiento a un caso muy puntual sobre un albergue en el barrio Belén Aliadas, donde se logró cerrar un albergue ilegal de animales que presentó varios casos de maltrato.

Así mismo está el caso de Belén la Gloria que en conjunto con la Inspección de Policía Ambiental, se logró trasladar un albergue en suelo urbano que estaba afectando la convivencia del sector, toda vez que según el POT estos lugares deben estar ubicados en suelo rural o suburbano.

También tenemos el caso del Módulo de fauna de la Plaza de Mercado La Minorista, el cual está a la espera de ser demolido y transformado en un pabellón con todas las

condiciones fitosanitarias y técnicas que requieren los animales. Gracias al trabajo y seguimiento que se viene desarrollando desde el 2017 el maltrato a los animales en el sector de la Minorista se ha reducido sustancialmente y la construcción de este módulo de fauna será una realidad.

### 7.2.8 Hábitat

Otros temas importantes son los relacionados con infraestructura y urbanismo, dentro de los cuales están los asentamientos ilegales en la zona de retiro de las quebradas, invasiones en zonas de protección ecológica y zonas de alto riesgo, daños en vías, puentes o infraestructura pública, entre otros.

En la figura 16. Se evidencian los temas de mayor reporte en 2018.

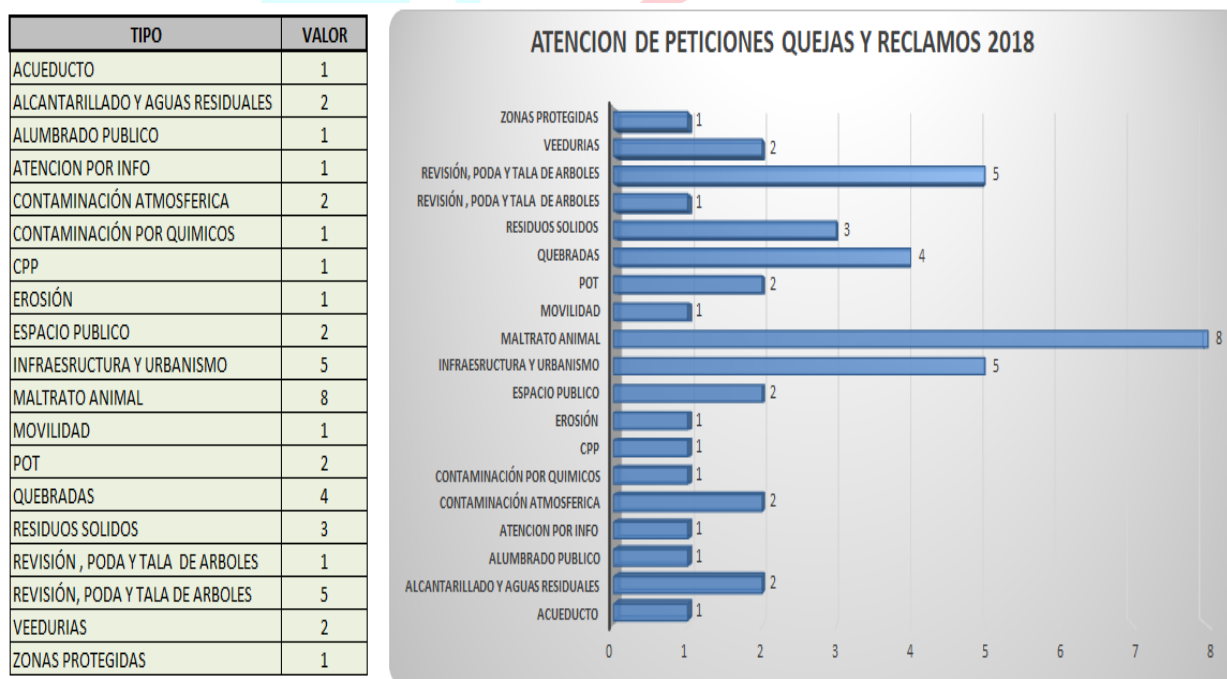


Figura 3. Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín

Dentro de las actividades del plan de acción del observatorio, se encuentra la promoción de los derechos colectivos y del ambiente con la Personamiga. Este es un personaje que encarna la defensa del derecho a gozar de un ambiente sano y sensibiliza a la comunidad.

En el año 2018 se participó en 6 de las 10 actividades de La Personatón, la cual es una oferta institucional manejada por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Tabla 21. Número de personas sensibilizadas mediante las actividades realizadas por Persoamiga

FECHA	PERSONAS SENSIBILIZADAS
Febrero 21 / 2018	420
Abril 26 / 2018	463
Mayo 31/ 2018	456
Julio 26 / 2018	367
Agosto 30 / 2018	508
Noviembre 30 / 2018	741
<b>TOTAL</b>	<b>2955</b>

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

De las 2.955 personas sensibilizadas gracias a las actividades de socialización de Persoamiga, se suman los 1.205 acompañamientos a grupos focales, dándonos como resultado 4.160 personas sensibilizadas en el año 2018, lo que significa un aumento del 52.26% sobre las interacciones con la comunidad entre 2017 y 2018.



Figura 4. Número de personas impactadas en el año 2017 y 2018

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

de Medellín

Donde todos contamos



Foto 40. La Persoamiga socializando temas ambientales a la comunidad.  
Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

### 7.2.9 Foro “La ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sustentable”

A continuación se anexa la relatoría hecha en el Foro:

En la instalación del foro la Dra. DIANA PATRICIA GUERRA MAZO, Jefe de Procesos Observatorios de la Personería de Medellín trajo a colación algunas sentencias de la Corte Constitucional como la C-077 de 2017, C123 de 2014, C449 de 2015, entre otras, en las que esa alta corporación ha definido retos para asumir como país en las ruralidades, con especial protección a los campesinos, protección de la cultura y riquezas del medio ambiente en todo el territorio, compromisos que quedaron plasmados como resultado del proceso de paz, razones que evidencian la necesidad de formulación de políticas públicas ajustadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la agenda 2030.

Por su parte el Dr. SANTIAGO RUIZ ALZATE, Coordinador del Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín, expresó en su saludo de bienvenida la necesidad de fortalecer el cumplimiento de normas ambientales para evitar conflictos socioambientales en el contexto corregimental. Asimismo, indicó que la ausencia de planeación ambiental puede mitigarse con estrategias como reglamentación por acuerdo municipal lo establecido en el artículo 108 de la Ley 99 de 1993, en relación con la adquisición por la Nación de áreas o ecosistemas de interés estratégico para la conservación de los recursos naturales.

**Ponencia N° 1.** “Sistemas de abastecimiento alimentario, una herramienta para la integración urbano – rural”. JUAN FERNANDO ZULUAGA ORREGO. Coordinador para Antioquia de proyecto Sistemas Agroalimentarios – FAO. 9:00 am a 9:45 am.

Como puntos de especial interés, el Dr. Zuluaga consideró en su presentación la gobernanza de los servicios y de los recursos naturales, así como la tendencia a que

seamos un planeta de ciudades. En contraste a ello, en el ámbito local, la ruralidad del municipio de Medellín solo aporta el 0,3 de los productos que necesita, por lo que se plantea la siguiente reflexión: ¿De dónde provienen los alimentos que consume la ciudad de Medellín, aproximadamente 869.000 toneladas?

Esta reflexión conduce a afirmar que las ciudades deben pensar en su relación urbano – rural, sin desconocer que Medellín tiene limitaciones legales para intervenir en las zonas donde se producen los alimentos, la excepción se da en cuanto al recurso hídrico.

No hay cultura del manejo de los desechos y desperdicios alimentarios, los mercados son inhumanos, se vive de la oferta y la demanda y hay deficiencias estructurales en términos logísticos, estas circunstancias permiten la proliferación de intermediarios. Es necesario entender el mercado más allá de la oferta y la demanda, dado que la transformación de alimentos se encuentra en manos de microempresas.

La ciudadanía debe ser responsable desde la compra misma y el Estado tiene el deber de garantizar a los habitantes del territorio la incidencia en las decisiones que se toman en él.

Concluye su intervención indicando que la FAO con su acompañamiento a la ciudad pretende contribuir a la reducción de la brecha entre la ruralidad y lo urbano en Medellín, centrando las acciones sobre la brecha, no sobre el individuo.

**Ponencia N° 2.** “Resultados del estudio de caracterización de los productores agropecuarios rurales de Medellín”. JUAN ALBERTO VÁSQUEZ ROLDÁN. Subsecretario de Desarrollo Rural, alcaldía de Medellín. 10:15 am a 11:00 am.

La conferencia parte de un estudio llevado a cabo entre el municipio de Medellín y la Universidad de Antioquia, consistente en la caracterización del productor rural campesino en Medellín entre los años 2015 y 2016, y la evaluación de la población rural de Medellín con especial interés en el pequeño y mediano productor. En el estudio se evidencian los siguientes resultados: Forma dramática de crecimiento de Medellín en relación con el resto de Antioquia, cifras que dan alerta sobre lo que pasa en la gran urbe “concentración de población”, corregimientos como lugares dormitorio.

En cuanto a la producción agropecuaria, ha ido cambiando la dinámica en la ciudad: 41% San Cristóbal, 23% Palmitas (de veredas a zonas de expansión urbana: El Picacho y Pajarito). En el sector agrícola son preponderantes las hortalizas y frutas, además del café. Las áreas de producción se han ido reduciendo en los corregimientos y es más costoso para los productores procurar alimentos que en el promedio del país. En todos los corregimientos hay presencia de cultivos de café, incluso en muchos de los barrios, porque hace parte de la cultura tradicional antioqueña. En cuanto a flores también hay presencia especialmente en Santa Elena

y San Cristóbal. La producción pecuaria se ha venido a menos, aunque San Antonio de Prado cuenta con la mayor producción pecuaria del municipio. La regulación avícola es muy restrictiva por parte del ICA, lo que genera dificultades para los excedentes de huevos y pollos y hace difícil el acompañamiento de parte de la administración municipal es especies menores (Proyectos de fomento).

Ahora bien, el tamaño de las parcelas es un asunto problemático porque está por debajo de la media nacional y departamental. El uso del suelo se está cambiando – permitido o no permitido- pero se está haciendo por la ausencia del Estado en la política agropecuaria. En cuanto al crédito hay informalidad, y en materia de consumo del agua por parte de los campesinos existe una problemática de salubridad, dado que el agua se toma de fuente natural (no tratada) en el 78% de la población de campesinos.

En el estudio se destacaron estrategias importantes en procura de acompañar a los pequeños productores, entre las que se encuentra la Poscosecha -mercados campesinos, como estrategia en 21 parques de la ciudad inscritos en la Umata, se trata de un esquema que lleva 30 años creado por Acuerdo Municipal; el Programa de Alimentación Escolar PAE; alternativas de asociatividad entre campesinos, entre otras.

Por otra parte, se indican como estrategias de acompañamiento a los pequeños productores la presencia con proyectos de fomento, descuento del 50% a los campesinos en el pago del impuesto predial, entre otras, dado que se trata de un eslabón muy importante en la cadena de seguridad alimentaria del Valle de Aburrá.

**Ponencia N° 3.** “¿Cómo lograr que el río corra para arriba?”, El caso de hoy: Los sistemas agroalimentarios rurales-urbanos”. ANDRÉS ÁLVAREZ OROZCO. Asesor y consultor en temas agropecuarios, desarrollo rural y sostenibilidad. 11:00 am a 11:45 am.

En esta intervención se parte de algunos datos y afirmaciones de capital importancia con el propósito de re-pensar la forma en que se explota la tierra para proveernos de los alimentos necesarios en las urbes, ejemplo de ello se tiene que “el 70% del agua que se consume por parte de la población mundial se usa en producción de alimentos” -FAO-; “nuestras ciudades se han convertido en una cosa que nadie sabe cómo agarrar”, profesor Julio Carrisoza; “Colombia es un país anfibio” Von Humboldt.

Los sistemas agroalimentarios deben re-pensarse, de tal forma que respondan a la función de “relación” en vez de “tensión” de sistemas rurales – urbanos. Esto se logra introduciendo cambios en la cadena de abastecimiento de alimentos desde la estructura, para ello es clave la producción en cementseras (sembrados de muchos productos de manera paralela), contrario a lo que sucede hoy con los sembrados en monocultivos. Ahora bien, en relación con la distribución y consumo, se afirma que en el mundo se pierden 1000 millones de toneladas cada año de alimentos, de

acuerdo con la FAO, por lo cual se concluye que no hay escasez de alimentos sino de distribución. Finalmente, se invita a ser dinamizadores del cambio, dado que este empieza por nosotros mismos, recuperando nuestras tradiciones alimenticias.

**Ponencia N° 4.** “Medellín, objeto del desarrollo endógeno. Entre la retórica y la realidad”. ADOLFO HERNÁN RODRÍGUEZ. Director del área curricular de Economía de la facultad de Ciencias Humanas y Económicas de la Universidad de Colombia. 11:45 am a 12:30 pm.

Se parte de una aproximación teórica del “desarrollo endógeno”, como la posibilidad de responder a las necesidades del territorio con perspectiva de crecimiento y mejoramiento de las condiciones de las poblaciones.

La organización de las comunidades depende de las instituciones, por ello se hace necesaria la voluntad política de enfrentar los retos de la ruralidad de Medellín, para evitar el avance de la pobreza y posibilitar el desarrollo rural teniendo en cuenta las personas y su devenir histórico. Precisamente un reto importante en materia de acompañamiento a los pequeños productores radica en que las políticas deben diseñarse no en general sino reconociendo las particularidades de cada productor, partiendo de una caracterización que dé objetivos de políticas más específicos. Se explica la afirmación anterior con una crítica al actual enfoque de políticas generales, así: “Hoy toca tener infraestructuras internacionalmente aceptadas para matar una gallina”. El reto, entonces, es planificar de manera consecuente con las necesidades de las comunidades, máxime si se tiene en cuenta que todas las sociedades que hoy son nuestros referentes nacieron de la agricultura.

Se evidencian serias dificultades para el pequeño productor presente en la ruralidad del municipio de Medellín, entre las que se contempla que el agricultor no tiene posibilidad para producir por la limitación de tecnología y de espacio y, en consecuencia, se plantean como retos de hoy y mañana integrarnos con una economía mundial que ya no existe, ante el hecho de que la agricultura se industrializó con cadenas que manejan desde la semilla hasta la distribución.

**Ponencia N° 5.** “La ruralidad se proyecta a la sustentabilidad”. RICARDO LEÓN GIRALDO LÓPEZ. Gerente de corregimientos. 11:45 am a 12:30 pm.

Se parte de la definición de desarrollo sustentable, “Nuestro futuro común 1987”, como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. A partir de esta introducción, se da cuenta de lo que actualmente está haciendo Medellín en términos ambientales, como la introducción de vehículos eléctricos; construcción de ciclorutas, corredores verdes, jardines verticales; compra de predios para ampliación de espacios verdes; Pago por Servicios Ambientales; implementación de estrategias de turismo rural comunitario; consumo de combustible limpio o de mayor pureza suministrado por Ecopetrol. Todas estas estrategias han sido desplegadas por el municipio de Medellín con el propósito de recuperar la confianza de los campesinos en la ruralidad y en los campos, dado que

se evidencia disminución de las unidades agropecuarias, de 5796 en el año 1960 pasamos a 2347 en 2015.

Como conclusión se propone trabajar juntos por nuestros territorios rurales.

**Ponencia N° 6.** “Políticas públicas en torno al sistema agroalimentario: Camino para la equidad territorial”. JUAN SÁNCHEZ HERNÁNDEZ. Economista de la Universidad de Antioquia / Participante de diferentes proyectos agropecuarios. 2:30 pm a 3:15 pm.

Se afirma que los alimentos unen a las personas con un lugar, así, la propuesta desde la FAO es la comprensión del sistema agroalimentario de Medellín, dado que el sistema agroalimentario trasciende la garantía de que lleguen los alimentos a la familia.

La política pública debe ser integral, y por eso dado que el municipio de Medellín está en la formulación del Distrito Rural Campesino debe garantizar la inclusión de los pequeños productores, este DRC fue incorporado en el actual Plan de Ordenamiento Territorial del municipio sobre la base de la propuesta de Unidades de Planeación Rural Campesinas para los cinco corregimientos, las cuales buscan desarrollar el Área de Producción Agrícola -APA, donde se reúnen las zonas que expresan para Medellín y la región realidades geográficas, regionales, humanas, de hábitats y económicas, construidas social e históricamente por la comunidad campesina a partir de su relación singular con la tierra y la implementación de sus actividades agroalimentarias.

El conferencista indicó además, que en 2016 Medellín suscribió el Pacto de Milán para lograr un manejo justo del sistema agroalimentario para ciudades intermedias, y evidenció como objetivos pendientes de lograrse, de una parte el manejo de pérdidas y desperdicios de alimentos, y de otra la incorporación del fenómeno de cambio climático a las políticas públicas que sean adoptadas por el municipio en materia ambiental, no obstante reconocerse que Colombia contribuye el 0,3% en producción de gases de tipo invernadero, lo cual indica que si se mitigara no sería muy significativo a nivel global.

Panel de preguntas y conclusiones. Moderador HERNÁN PORRAS GALLEGU. Ingeniero forestal de la Universidad Nacional de Colombia / participante activo de la Mesa de Seguridad Alimentaria y de la Red Departamental de Desarrollo Rural. 3:15 pm a 4:30 pm.

¿Cuál es el papel de las universidades en la integralidad de la propuesta de formulación de política pública? R//. Se está integrando la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma Latinoamericana –UNAULA-, la Universidad de Antioquia, la Universidad Nacional de Colombia, dado que se reconoce la necesidad de llevar el saber teórico a lo práctico, con temas de educación para la ruralidad. El trabajo teórico debe trascender la institucionalidad, hay que pasar a la asociatividad, superar las brechas de desconfianza y formar puentes que permitan cohesión social.



¿Hay normas o instrumentos para proteger a los campesinos de la salida de sus territorios con la pérdida de suelo productivo o bancos de tierra? R//. No se han contemplado bancos de tierra para el municipio de Medellín, los predios que ha adquirido el municipio son para cumplir con el objetivo de conservación, no para producción.

No obstante, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural expidió la Resolución 446 el 29 de diciembre de 2017 con el propósito de brindar lineamientos estratégicos de política pública en materia de agricultura campesina, familiar y comunitaria, lo que se entiende como una muestra de que se puede incidir desde las asociaciones sociales en la generación de políticas públicas. Expedición de normas como la que se acaba de mencionar, es necesaria para la protección de los campesinos pequeños productores, máxime si se tiene en cuenta que cada vez hay menos producción rural, cada vez hay menos espacio rural, cada vez los terrenos valen más por su capacidad de construcción que por su capacidad de producción, no obstante, hay una gran relación entre lo rural y lo urbano.

Finalmente, fue expresado un reconocimiento hacia la Personería de Medellín por tratar de unir esfuerzos pensados hacia la ruralidad sostenible, mediante su Observatorio Ambiental.



Foto 41. Foro, La ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sustentable  
Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

Donde todos contamos



*Foto 42. Foro, La ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sustentable.*

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

### **7.2.10 Convenio marco para el fortalecimiento del control, la gestión ambiental del territorio y la defensa del derecho a un ambiente sano en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá**

Segunda Reunión Ordinaria Del Convenio Marco, año 2018.

Este convenio iniciado en 2016 tiene como integrantes a las entidades de control y las autoridades ambientales con jurisdicción en el Valle de Aburrá, estas son: Contraloría General de Medellín, la Personería de Medellín, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia (Corantioquia), la Secretaría de Medio Ambiente Municipio de Medellín, la Contraloría General de Antioquia, la Personería de Girardota, la Personería de La Estrella, la Personería de Copacabana, la Personería de Barbosa, la Personería de Bello, la Personería de Caldas, la Personería de Sabaneta, la Personería de Envigado, la Personería de Itagüí, la Contraloría de Envigado, la Contraloría de Bello y la Contraloría de Itagüí.

En desarrollo de las actividades del PAO 2018, se reunieron el 16 de abril de 2018 en la Personería de Medellín, los signatarios del Convenio Marco con la intención de abordar la mayor problemática ambiental de la Región Metropolitana, que es la contaminación atmosférica. Esto en cumplimiento de uno de los ejes en los cuales se soporta el Convenio: el de propender porque se realice la gestión que amerita los problemas ambientales del área; y con la finalidad de coadyuvar en la protección de la integridad de los habitantes de la región, han decidido realizar un seguimiento continuo y sostenido, durante la vigencia del Convenio, al cumplimiento y efectividad de las medidas implementadas en respuesta a las declaratorias de prevención, alerta o emergencia expedidas por la autoridad ambiental, en el marco del Plan Operacional para Enfrentar Episodios de Contaminación Atmosférica en el Valle de Aburrá (POECA).

El seguimiento se inició con el primer episodio 2018 de contaminación atmosférica por altos niveles de material particulado fracción 2,5 microgramos (PM<sub>2,5</sub>) en el Valle de Aburrá, que comprendió a su vez dos niveles de criticidad, de la siguiente forma:

en primera instancia el Área Metropolitana del Valle de Aburra activó el 22 de febrero de 2018 un estado de Prevención Nivel II, que finalizó el 7 de abril de 2018; así mismo, en segundo lugar en fracción de este periodo, mediante Resolución Metropolitana Radicado número 00-000475 del 6 de marzo, declaró un estado de Alerta Nivel III, validado del 7 al 9 de marzo de 2018.

Para mayor comprensión de los episodios, es pertinente resaltar que según los niveles de contingencia ambiental, la declaratoria de “Estado de prevención” – Nivel 2, significa que quienes pertenecen a los grupos sensibles pueden experimentar efectos en la salud; y de “Estado de alerta” – Nivel 3, hace alusión a que todos pueden experimentar efectos en la salud, quienes pertenecen a los grupos sensibles pueden experimentar efectos graves en la salud.



Foto 43. Reunión con los signatarios del Convenio Marco Ambiental en la Personería de Medellín.

Fuente: Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, Personería de Medellín.

#### - Celebración Segundo Año Del Convenio Marco Ambiental

La Personería de Medellín, a través del Convenio suscrito con la Contraloría General de Medellín, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia (Corantioquia), la Secretaría de Medio Ambiente Municipio de Medellín, la Contraloría General de Antioquia, la Personería de Girardota, la Personería de La Estrella, la Personería de Copacabana, la Personería de Barbosa, la Personería de Bello, la Personería de Caldas, la Personería de Sabaneta, la Personería de Envigado, la Personería de Itagüí, la Contraloría de Envigado, la Contraloría de Bello y la Contraloría de Itagüí; celebro los dos primeros años de este convenio. Dicho evento estuvo a cargo de la Contraloría de Medellín y el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín.

La Actividad da apertura al evento con una obra de teatro con temática ambiental, llamada “El espíritu del agua” en la que se pretende concientizar a las personas sobre la importancia del agua para el sostenimiento de la vida.

Luego de la anterior obra de teatro con temática alegórica a las principales problemáticas ambientales de las jurisdicciones de los 18 signatarios del Convenio Marco Ambiental, se da paso a la intervención y bienvenida del Secretario Técnico del Convenio Marco Ambiental en sus dos años de vida – Doctor Carlos Enrique Henao Quintero para su saludo inicial.

Continúan los saludos protocolarios de la Sub Directora del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, María del Pilar Restrepo, y del Director de Corantioquia, Alejandro González, quienes nos presentaron asuntos relacionados con la importancia del Convenio Marco Ambiental y los logros en la gestión a través del trabajo articulado por medio de esta iniciativa.

Acto seguido por delegación del señor Personero de Medellín, Guillermo Durán Uribe, se dirige a los delegatarios el Doctor Carlos Alberto Bayer Cano, quien nos presentó los logros en la gestión de la Personería con soporte en el trabajo articulado que se tiene en el Convenio y los retos que tiene este para cumplir con las expectativas que se han creado.

Continuando con la agenda de la celebración del segundo de año de vida del Convenio Marco Ambiental, contamos con la presencia del representante del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Doctor Camilo Quintero Giraldo, quien nos presentó los principales asuntos de la agenda del Ministerio para el periodo de gobierno que se inicia, con énfasis en la Región Metropolitana del Valle de Aburrá.

El doctor Quintero expuso sus felicitaciones a los delegatarios del convenio y exaltó la gestión del Secretario Técnico por su persistencia y tenacidad para mantener a flote este convenio que hoy está dando sus primeros frutos.

Acto seguido se da paso a la presentación del Directorio de Competencias Ambientales la participación ciudadana se erige como uno de los ejes dinamizadores del Convenio Marco Ambiental; es por este que desde el Convenio la Personería de Medellín ha elaborado el Directorio de Competencias Ambientales, que consiste en un hoja de ruta para que cualquier ciudadano tenga claridad de dónde recurrir ante cualquier problema ambiental y obtener la atención respectiva. Esta presentación la realiza el abogado Juan Carlos Sepúlveda en representación Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín.

Una vez terminada la exposición del Directorio se hace entrega de la distinción a las entidades signatarias, que se hayan destacado por su participación activa en el Convenio, presentando temáticas de interés y al mismo tiempo siendo partícipe en la formulación de las posibles soluciones a problemáticas ambientales.

Para esta ocasión fueron galardonadas la Contraloría Ambiental de Medellín por su desempeño en la Secretaría Técnica del Convenio y el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín por su apoyo y gestión en el Convenio.

Para el cierre del evento se invitó a todos los asistentes a un brindis por la perduración del Convenio Marco Ambiental, amenizado con música instrumental.



Personería  
de Medellín

---

Donde todos contamos

### 7.2.11 Cumplimiento en el desarrollo de investigaciones DDHH y observatorios - 2018 - formato para reporte indicadores

PERSONERIA DE MEDELLIN	HOJA DE INDICADORES		ADOPTADO POR RESOLUCION Nº97 DE ENERO DE 2015
Nombre del Indicador	Cumplimiento en la implementación y desarrollo de las investigaciones en DDHH y observatorios	Proceso	INVESTIGACION EN DDHH Y OBSERVATORIOS
Formula	Número de actividades realizadas en el periodo / Número actividades Programadas en el periodo	Frecuencia de Medicion	Semestral
Meta	100%	Tipo	Eficacia
DATOS	AÑO 2018		
	DE ENERO A JUNIO	DE JULIO A DICIEMBRE	TOTAL
Número de actividades realizadas en el periodo	32	61	93
Número actividades Programadas en el periodo	33	60	93
CUMPLIMIENTO	97%	102%	100%
PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCION CORRECTIVA (TRATAMIENTO POR NO CUMPLIMIENTO DE META)			
Descripción del Hallazgo ( <b>ENERO A JUNIO</b> ): No se Publico a tiempo el Directorio de Competencias Ambientales			
ANALISIS DE LA CAUSA			
1. PORQUE: Debido a la ley de garantías que hizo aplazar los contratos con los operadores del área de Comunicaciones	2. PORQUE:	3. PORQUE:	
ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	F. SEGUIMIENTO	F. CUMPLIMIENTO
ACTIVIDAD: Se genera una alerta al área de Comunicaciones para que realice los contratos con sus operadores con suficiente antelación para no retrasar las	Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente	junio de 2019	
ACTIVIDAD:			
Descripción del Hallazgo ( <b>Periodo a Analizar</b> ):			
ANALISIS DE LA CAUSA			
1. PORQUE:	2. PORQUE:	3. PORQUE:	
ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	F. SEGUIMIENTO	F. CUMPLIMIENTO
ACTIVIDAD:			
ACTIVIDAD:			

Figura 18. Cumplimiento y desarrollo de Investigaciones

Fuente: Personería de Medellín

Personería  
de Medellín

Donde todos contamos

## Cumplimiento de Investigaciones año 2018

PERSONERIA DE MEDELLIN	HOJA DE INDICADORES		ADOPTADO POR RESOLUCION Nº07 DE ENERO DE 2015	
Nombre del Indicador	Cumplimiento de investigaciones en DDHH y observatorios	Proceso	INVESTIGACION EN DDHH Y OBSERVATORIOS	
Formula	DDHH investigados y observados / Total de Investigaciones en DDHH programadas	Frecuancia de Medicion	Anual	
Meta	100%	Tipo	Efectividad	
<b>DATOS</b>	<b>AÑO 2018</b>			
	DE ENERO A DICIEMBRE			TOTAL
DDHH investigados y observados	6			6
Total de Investigaciones en DDHH programadas	6			6
<b>CUMPLIMIENTO</b>	100%			100%
<b>PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCION CORRECTIVA (TRATAMIENTO POR NO CUMPLIMIENTO DE META)</b>				
Descripcion del Hallazgo ( <b>Periodo a Analizar</b> ):				
<b>ANALISIS DE LA CAUSA</b>				
1. PORQUE:	2. PORQUE:	3. PORQUE:		
ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	F. SEGUIMIENTO	F. CUMPLIMIENTO	
ACTIVIDAD:				
ACTIVIDAD:				
Descripcion del Hallazgo ( <b>Periodo a Analizar</b> ):				
<b>ANALISIS DE LA CAUSA</b>				
1. PORQUE:	2. PORQUE:	3. PORQUE:		
ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	F. SEGUIMIENTO	F. CUMPLIMIENTO	
ACTIVIDAD:				
ACTIVIDAD:				

Figura 19. Cumplimiento de Investigaciones año 2018

Fuente: Personeria de Medellín

de Medellín

Donde todos contamos

## Seguimiento a violación de DDHH año 2017

PERSONERIA DE MEDELLIN	HOJA DE INDICADORES		ADOPTADO POR RESOLUCION Nº07 DE ENERO DE 2015	
Nombre del Indicador	Seguimiento a recomendaciones por violación de DDHH investigados	Proceso	INVESTIGACION EN DDHH Y OBSERVATORIOS	
Formula	Número de recomendaciones con seguimiento en el periodo actual /Número de recomendaciones realizadas en el periodo anterior	Frecuencia de Medicion	Anual	
Meta	100%	Tipo	Efectividad	
DATOS	<b>AÑO 2017</b>			
	DE ENERO A DICIEMBRE			TOTAL
Número de recomendaciones con seguimiento en el periodo actual	2			2
Número de recomendaciones realizadas en el periodo anterior	2			2
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>100%</b>			<b>100%</b>
<b>PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCION CORRECTIVA (TRATAMIENTO POR NO CUMPLIMIENTO DE META)</b>				
Descripción del Hallazgo ( <u>Periodo a Analizar</u> ):				
<b>ANALISIS DE LA CAUSA</b>				
1. PORQUE:	2. PORQUE:	3. PORQUE:		
ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	F. SEGUIMIENTO	F. CUMPLIMIENTO	
ACTIVIDAD:				
ACTIVIDAD:				
Descripción del Hallazgo ( <u>Periodo a Analizar</u> ):				
<b>ANALISIS DE LA CAUSA</b>				
1. PORQUE:	2. PORQUE:	3. PORQUE:		
ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	F. SEGUIMIENTO	F. CUMPLIMIENTO	
ACTIVIDAD:				
ACTIVIDAD:				

Figura 20. Seguimiento a violación de DDHH año 2017

Fuente: Personería de Medellín

Para finalizar, es importante resaltar que el Observatorio a pesar de estar en la línea de seguimientos e investigaciones también cumple con actividades misionales de la Personería, como las atenciones a público cuando se presentan PQRS en temas ambientales y recogemos esta información como sustento y prueba de nuestras investigaciones y alertas tempranas.

Para el año 2019, el propósito será continuar con las líneas de investigación y seguimiento ya establecidas, alimentándolas con información primaria y secundaria, perfilar el segundo foro “*La ruralidad de las ciudades y los retos del desarrollo sostenible*” impulsándolo con nuevas alianzas internacionales, sacar adelante la impresión de las investigaciones por medio de un convenio, perfilar un proyecto para el cambio de actividad económica de los comerciantes de fauna en conjunto con la



Junta Protectora de Animales y realizar el “*Primer Festival de la Familia Multiespecie*”.

Para cualquier información adicional pueden contactar al Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín al correo electrónico [sruiz@personeriamedellin.gov.co](mailto:sruiz@personeriamedellin.gov.co).

### 7.3 OBSERVATORIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Este informe busca ofrecer de manera sintética y general los principales resultados de la gestión realizada por el observatorio de Participación Ciudadana durante el año 2016, 2017, 2018 y principios del año 2019 (abril). En el mismo y buscando homologar los resultados se agruparon los resultados en tres tópicos: Investigaciones desarrolladas desde el 2016 hasta el 2019 sobre temas de Participación Ciudadana; acompañamientos comunitarios realizados entre 2016 a principios de 2019 sobre temas de Participación Ciudadana; y finalmente, solicitudes Comunitarias desde 2016 a principios de 2019 sobre temas de Participación Ciudadana.

Como resultado de la gestión realizada por el observatorio entre el año 2016 y el mes de abril de 2019 se han desarrollado:

- 12 investigaciones sobre temas de participación ciudadana.
- 1307 acompañamientos comunitarios.
- 234 respuestas y acompañamiento a solicitudes de usuarios que acuden al observatorio de Participación Ciudadana.

A continuación se presenta, de forma desagregada, en cada temporalidad, los datos generales de las acciones realizadas y la cantidad de acciones implementadas, información que se puede ampliar en los informes anuales desarrollados por el Observatorio, donde reposan las fuentes de verificación de cada una de las actividades. Igualmente en el periodo comprendido entre 2016 y 2018, se realizaron 3 seminarios internacionales, con la participación de conferencistas de Brasil, Portugal y Bolivia.

---

Donde todos contamos

### 7.3.1 Proyectos 2019

**7.3.1.1 Estrategia hablame D, para tomar decisiones.** Se firma un memorando de entendimiento con el Fondo de Población de las Naciones Unidas, con el objetivo de aportar a los planes de Desarrollo Local y los objetivos de desarrollo Sostenible, a través de la estrategia Háblame D para tomar decisiones para Medellín y Antioquia, que tiene como objetivo gestionar, articular y aplicar la herramienta de inteligencia artificial ECHO, para la identificación de demandas y percepciones comunitarias traducidas en ODS y las metas establecidas por los gobiernos a nivel mundial para lograr un desarrollo sustentable, a través de testeos en diferentes sitios de la ciudad.

Tabla 22. Investigaciones desarrolladas desde el 2016 hasta el 2019 sobre temas de Participación Ciudadana

Fuente: Personería de Medellín



Personería  
de Medellín

---

Donde todos contamos

12 Investigaciones desarrolladas desde el 2016 hasta el 2019 sobre temas de Participación Ciudadana	
<b>2016</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sobre cómo influye la participación ciudadana en el proceso electoral de asambleas barriales y veredales del año 2016 en Medellín.</li> </ul>
<b>2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado del arte de la información sobre planeación local y presupuesto participativo disponible en Medellín, georreferenciada y con estrategias de apropiación social del conocimiento periodo 2004 -2017.</li> <li>Sistematizada la experiencia sobre PLYPP en Medellín en sus componentes metodológicos, actores e inversión en el periodo 2004 -2017.</li> <li>Evaluado el impacto social y político de los procesos de planeación local y presupuesto participativo en Medellín en el periodo 2004 -2017.</li> </ul>
<b>2018</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado del arte de la información sobre planeación local y presupuesto participativo disponible en Medellín, georreferenciada y con estrategias de apropiación social del conocimiento periodo 2004 -2017.</li> <li>Realizar seguimiento sobre el enfoque de derechos humanos y los objetivos del desarrollo sostenible en los Planes de Desarrollo Local (PDL) de las 21 comunas de Medellín.</li> </ul>
<b>2019</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación divulgativa y pedagógica sobre el derecho a la participación en Medellín escrito por 15 de los mejores escritores de Medellín. (en proceso).</li> <li>Publicación de investigación sobre impacto de la educación superior por presupuesto participativo en las zonas 1 y 6 de Medellín. (en proceso).</li> <li>Realización de Investigación para identificar cuáles han sido las principales problemáticas en torno a los escenarios y mecanismos de participación ciudadana en Medellín a partir de la entrada en vigencia de la ley 1757 de 2015 (en proceso).</li> </ul>

# de Medellín

Donde todos contamos

Tabla 23. Respuestas a Solicitudes Comunitarias desde 2016 a principios de 2019 sobre temas de Participación Ciudadana

<b>Respuestas a Solicitudes Comunitarias desde 2016 a principios de 2019 sobre temas de Participación Ciudadana</b>		
<b>2016</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 34 Derechos de Petición</li> <li>▪ 56 Quejas</li> <li>▪ 6 Sugerencias</li> <li>▪ 1 denuncia</li> <li>▪ 5 Audiencias Públicas</li> <li>39 Respuesta de información</li> </ul>	<b>142</b> Respuestas a Solicitudes Comunitarias
<b>2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 11 Documentación de las alertas de los riesgos de la política pública en Presupuesto Participativo</li> <li>▪ 30 Atención, documentación y Trámite PQRS</li> <li>▪ 9 Atención a Usuarios</li> </ul>	<b>50</b> Respuestas a Solicitudes Comunitarias
<b>2018</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 11 Documentación y notificación de las alertas de los riesgos de la política pública, el derecho o realidad social</li> <li>▪ 13 Atención de PQR</li> <li>▪ 18 acciones de monitoreo y seguimiento</li> </ul>	<b>42</b> Respuestas a Solicitudes Comunitarias
<b>2019 Hasta abril</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 7 Atenciones, documentación y Trámite PQRS relacionadas - manifestaciones de usuarios.</li> <li>▪ 12 Elaboración de informes, alertas y recomendaciones</li> <li>▪ 3 Proyectos, convenios, memorandos de entendimiento formulados o firmados</li> </ul>	<b>22</b> Respuestas a Solicitudes Comunitarias

Fuente: Personería de Medellín

La Ciudad de Medellín, es el primer laboratorio en Colombia que usa la inteligencia artificial para dar a conocer los ODS y permitirle al habitante en su territorio la participación en la construcción conjunta de una agenda que aporte a la sostenibilidad 2030, convirtiéndonos así, en modelo latinoamericano de innovación y uso de inteligencia artificial para la planificación participativa y será presentado en el Foro Político de Alto Nivel de Naciones Unidas- NY. Sept 2019.

Donde todos contamos

### **7.3.2 Planes de desarrollo de local con enfoque de derechos humanos y objetivos del desarrollo sostenible**

Con el objetivo contribuir al desarrollo del municipio, a través de la apropiación e implementación del Enfoque Basado en Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los 21 Planes de Desarrollo Local e incluirlos en las agendas y políticas públicas de la ciudad, para aportar a la reducción de las desigualdades y a la igualdad de oportunidades, de paz y prosperidad para todos la ciudad, se realiza un proceso de formación para el empoderamiento de líderes con el desarrollo de los siguientes ítems:

1. Proceso formativo para líderes y lideresas pertenecientes a Consejos Comunales y Corregimentales de Planeación
2. Proceso formativo para líderes y lideresas NO pertenecientes a Consejos Comunales y Corregimentales de Planeación
3. Congreso Internacional sobre participación ciudadana.



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

## 7.4 OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD

Tabla 24. Informe de gestión - observatorio del derecho fundamental a la salud, del 1 marzo de 2018 a 28 febrero de 2019

INFORME DE GESTIÓN - OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD, del 1 marzo de 2018 a 28 febrero de 2019					
ACTIVIDADES					
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y/O CONTROL EN SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA	RECOMENDACIONES
Encuentros Red de Controladores en Salud	4	5	Se realizaron cinco encuentros de red de controladores en salud Antioquia (Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá, Defensoría del Pueblo Antioquia, Secretaría Seccional de Salud Antioquia, Secretaría de Salud Medellín, Supersalud Regional Andina y Personería de Medellín) donde se planeó y llevó a cabo las visitas de monitoreo a las EPS Coomeva, Savia salud EPS, y Medimas EPS, las cuales presentan mayor vulneración al derecho fundamental a la salud de sus afiliados según el número de PQRS y tutelas instauradas según el total de afiliados.	Población afiliada a las EPS Coomeva, Medimas y Savia salud.	Continuar a futuro con esta estrategia de monitoreo a las EPS ya que se evidencia un impacto positivo en la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS-
Verificación de derechos en salud por parte de la Red de Controladores en Salud	3	2	Se llevaron a cabo dos visitas de verificación de derechos en salud por parte de la red de controladores en salud de Antioquia a las EPS Coomeva y Savia Salud, evidenciando las vulneraciones expresadas por los usuarios de estas EPS mediante PQRS y Tutelas, situación que fue puesta en conocimiento de las autoridades competentes del nivel local y nacional con el propósito de contribuir en la toma de decisiones a favor de los usuarios.	Población afiliada a las EPS Coomeva y Savia salud.	Dar continuidad a esta estrategia que busca la garantía de los Derechos de los afiliados, toda vez que se logra evidenciar la vulneración del derecho fundamental a la Salud expresado por los usuarios a través de PQRS, derechos de petición y Tutelas, situación que se pone en conocimiento de las autoridades competentes y ayudan a la toma de decisiones a favor de la población.

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y/O CONTROL EN SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA	RECOMENDACIONES
Verificación de derechos en redes de farmacias dispensadoras de medicamentos.	80	80	<p>Se realizaron 80 visitas a farmacias cuyo fin consistió en verificar la accesibilidad y oportunidad en la entrega de los medicamentos prescritos por los médicos tratantes a los usuarios de SGSSS, encontrando lo siguiente:</p> <p>El 45% de los establecimientos visitados dispensa medicamentos no incluidos en el plan de beneficios en salud (NO PBS); y un 67% de estos dispensa medicamentos alto costo.</p> <p>El 79% de los establecimientos visitados dispensan prescripciones incompletas a los usuarios generando pendientes, solo el 15% expreso no generar pendientes a sus usuarios.</p> <p>En razón al cumplimiento de lo establecido en la resolución 1604 de 2013 art 1 y art 5 numeral 7 se encontró que el 41% de los dispensadores que brindaron información al respecto no entregan los pendientes dentro de los términos de la resolución en mención.</p> <p>El 31% de los establecimientos dispensadores de medicamentos visitados no cuenta con una oficina de atención al usuario para atender y resolver las dificultades que surjan en el proceso.</p> <p>El 20% de los establecimientos dispensadores de medicamentos visitados no cuenta con un Buzón de sugerencias para que los usuarios puedan expresar y poner en conocimiento de la entidad sus PQRS.</p> <p>El 5% de los establecimientos dispensadores de medicamentos visitados no cuenta con espacios libres para la Movilidad de los usuarios con Capacidad diferente o Movilidad Reducida.</p> <p>El 23% de los establecimientos dispensadores de medicamentos visitados no cuenta con espacios cómodos para la espera durante el proceso de dispensación.</p>	Población afiliada al sistema de seguridad social en salud (SGSSS).	<p>Continuar con los monitoreo para verificar el grado de cumplimiento de lo ordenado Ley Estatutaria en Salud y el SGSSS relacionado con la dispensación completa de las prescripciones médicas, teniendo presente que los sitios deben ser centros de dispensación integrales para evitar desplazamientos innecesarios a diferentes lugares.</p> <p>Continuar con la verificación de cumplimiento de requisitos sobre el acondicionamiento de los establecimientos dispensadores de medicamentos de acuerdo a la normatividad sanitaria, ya que un porcentaje alto de establecimientos no cuentan con unidad sanitaria, tienen ventilación deficiente y en algunos casos condiciones de hacinamiento.</p>

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y/O CONTROL EN SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA	RECOMENDACIONES
			<p>En la baja complejidad solo el 31,25% expreso tener impacto positivo y el 43,7 expreso tener impacto negativo con su implementación, el 18, 7% poco impacto y al 6.25% expreso que no le aplica la estrategia.</p> <p>Se evidencio que en algunos casos son negados los servicios de urgencias por no tener convenio con la EPS a la que pertenece el usuario.</p> <p>Redes de servicios reducidas en el caso de algunas EPS.</p>		<p>Hacer mayores controles a las EPS para que garanticen una red prestadora de servicios efectiva y eficiente, toda vez que se evidencia que en muchas oportunidades la red es de papel.</p>
Medellín sin Barreras en Salud	4	4	<p>Se realizaron cuatro encuentros de “Medellín sin barreras” donde se ha hecho énfasis en la situación de salud de la población privada de la libertad –PPL-.</p> <p>En esta estrategia que lidera el Observatorio de Salud de la Personería de Medellín reúne a las autoridades que deben garantizar el bienestar en salud de la PPL –EPS, INPEC, USPEC, Entes territoriales en salud de Medellín, Antioquia, Bello, e Itagüí., Defensoría del Pueblo Antioquia-</p>	Población privada de la libertad –PPL-	<p>Continuar con la estrategia porque se logró que las EPS iniciaran la construcción de un modelo de atención en salud para su PPL, teniendo como ejemplo el diseño que hizo EPS SURA en este escenario para la población PPL en la regional del eje cafetero.</p> <p>Se logró la vinculación y compromiso de la USPEC y Fiduprevisora en la estrategia. (aún con grandes retos por resolver como el tema de la calidad y cantidad de los alimentos, para evitar las intoxicaciones maxivas, se requiere garantizar la atención básica en salud en el sitio, el traslado oportuno de los internos)</p>

Donde todos contamos





# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y/O CONTROL EN SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA	RECOMENDACIONES
					Se evidenció la necesidad que el municipio de Medellín garantice la seguridad alimentaria, la salud y condiciones de higiene de las personas que se encuentran reclusas en las estaciones de policía del municipio, en el bunker de la Fiscalía y URI, de forma particular la salud de aquellos que no cuentan con el aseguramiento.
Recolección, Análisis y seguimiento PQRS.	24	24	<p>Con dos recorridos mensuales a las IPS Públicas se viene dando cumplimiento a esta actividad, prestando especial atención a lo encontrado en las unidades hospitalarias de metro salud, generando informes trimestrales donde se concluye:</p> <p>“Que se mejore la calidad de atención en la línea de frente, en especial por la actitud de los funcionarios, las demoras y la falta de información precisa al momento de pretender ingresar a los servicios; que los profesionales asistenciales presten un servicio con calidad, tratando bien al paciente y unas Unidades Hospitalarias que garantice la entrega de las prescripciones médicas de manera oportuna, son las pretensiones de los usuarios que acuden a las PQRS como mecanismo de llamado al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud que demandan.”</p>		<p>Garantizar tramite de PQRS de parte de las EPS e IPS y la implementación de planes de mejora cuando sea el caso.</p> <p>Capacitación al recurso Humano de la ESE Metrosalud en lo relacionado con servicio al cliente.</p>

Pe  
Fisc  
de Medellín

Donde todos contamos

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y/O CONTROL EN SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA	RECOMENDACIONES
ESTUDIO DEL DFS (sistematización ODFS)	1	1	Se adelantó el proceso de sistematización de las actividades realizadas en el observatorio del derecho fundamental a la salud de las vigencias 2017 y 2018, encontrando que el "Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud (ODFS) de la Personería de Medellín, ha venido adelantando una labor esencial en el acceso y goce efectivo de la salud en la ciudad de Medellín, realizando un abordaje con humanidad, criterio institucional, social y científico de este tema por medio de una serie de actividades que se realizan anualmente para atender la crisis de este sector y buscar soluciones por medio de ingentes esfuerzos conjuntos con los diferentes entes de control público, convocados por esta agencia del ministerio público"	Todas las personas habitantes de Medellín y Antioquia. (algunas de manera directa y otras de forma indirecta) En el Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud –ODFS, se ha procurado realizar una buena planeación desde la mirada misional de la Personería de Medellín para alcanzar el objeto macro en la defensa de los derechos humanos y la protección de la población más vulnerable.	A pesar de que el Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud – ODFS- se propone una mirada integral, es inevitable profundizar la acción en las problemáticas más sentidas en términos de salud en la ciudad. En lo que respecta desde la creación del ODFS el acceso a la prestación de servicios de salud, sigue siendo la demanda más sentida por los ciudadanos, pues esta no se da efectivamente ni de forma oportuna. De allí, que muchas de las actividades, se concentren en gestionar o contribuir a los procesos de inspección y vigilancia para la efectiva prestación de servicios de salud, por lo cual se trabaja con la red de IPS públicas de la ciudad y algunas IPS privadas que se han acercado a diferentes procesos, con las secretarías de salud municipal y departamental y las EAPB que tienen afiliados residentes en jurisdicción de Medellín.

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y/O CONTROL EN SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA	RECOMENDACIONES
					A futuro se debe signar los recursos necesarios para la sistematización en cada vigencia, esto permite recuperar la experiencia de sus procesos como alternativas para la construcción de métodos de intervención y socialización de conocimientos y aprendizajes basados en la práctica.
Mesas de trabajo con EPS, Rama Judicial y Ministerio Público Departamental.	5	5	Se ha logrado establecer puntos de convergencia institucional para la adecuada solución a las diferentes acciones jurídicas interpuestas por los usuarios del sistema de salud, garantizando su derecho fundamental. En esta actividad se organizan reuniones de tipo institucional entre los servidores de la personería de Medellín, la rama judicial y representantes de las diferentes EPS citadas, donde se tratan salidas conjuntas a las diferentes acciones jurídicas interpuestas por los usuarios en defensa de su legítimo derecho fundamental a la salud.	Los accionantes de la acción de tutela y usuarios en general.	Hacer seguimiento a la eficacia de las acciones de tutela y tener presente el cumplimiento de las mismas en el ranking de las EAPB
Fortalecimiento y acompañamiento de las veedurías en Salud	14	14	Se llevó a cabo 14 mesas de trabajo con las veedurías en salud  Ligas y alianzas de usuarios de las diferentes EPS e IPS de la ciudad, en búsqueda de la garantía a la participación comunitaria en salud, y sensibilización de los participantes en defensa de la accesibilidad a servicios de salud con calidad y oportunidad, entre otros.	Población afiliada al sistema general de seguridad social en salud.	Se debe fortalecer la participación social en salud, teniendo como referente la Ley Estatutaria en Salud.

Donde todos contamos

REDES SOCIALES EN DEFENSA DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA.	RECOMENDACIONES
Apoyo a la Personatón	9	9	El Observatorio de salud inició con esta estrategia desde 2010 con el fin de eliminar barreras de acceso a los servicios de salud, hoy apoya la Personatón que recoge éste espíritu y amplía a la oferta institucional para garantizar el acercamiento institucional a las comunidades más vulnerables y de difícil acceso a las sedes de la personería, allí se realiza acompañamiento de parte del observatorio a esta estrategia garantizando el acceso a la información, y seguimiento a casos de vulneración del derecho fundamental a la salud de esta población.	Las comunidades donde se programa la Personatón	Avanzar con la estrategia para que llegue a las zonas más vulnerables.
Diálogos en Salud (con diversos actores del SGSSS)	4	4	Con esta estrategia se ha buscado la humanización en los servicios de salud para que la relación entre el sujeto y los servicios de salud se base en la dignidad humana.	Pacientes atendidos en Medellín	Continuar con la estrategia y hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.
Momentos de verdad en Salud (enfermedades de alta complejidad terapéutica)	12	12	La personería en su función misional y constitucional de velar por la garantía de los derechos humanos creó la estrategia momentos de verdad en salud a través de su observatorio del derecho fundamental a la salud. Esta actividad atiende a las necesidades de los medellinenses en el tema del conocimiento de sus derechos y el cómo hacerlos exigibles; a su vez se entiende el ejercicio como una oportunidad para que los usuarios participen de una forma constructiva y expresen sus experiencias con el sistema de salud, esto ayuda a sensibilizar y a generar empatía dado que las ineficiencias y barreras propias del sistema generan sentimientos de impotencia, angustia, tristeza, etc.	Población trasplantada de la ciudad de Medellín.	Implementar acciones que permitan la efectivización del derecho fundamental de esta población de especial protección por su condición de salud.

REDES SOCIALES EN DEFENSA DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA.	RECOMENDACIONES
Participación y apoyo Mesa de Salud Antioquia	11	11	Se han realizado once acompañamientos a la mesa de salud Antioquia logrando indicar en las propuestas de nuevas reformas en salud, a través de análisis de normas como proyectos de ley, decretos, resoluciones.	La Población en general	La Mesa Antioquia cuenta con varias submesas o ejes temáticos, a saber: rectoría del sistema (esta mesa es coordinada por la Personería de Medellín), financiamiento, aseguramiento, prestación de servicios de salud, talento humano, tecnología (medicamentos, infraestructura física, equipos y dispositivos médicos, instrumentos de gestión.) Este espacio de articulación entre academia, sociedad civil, hospitales, entes territoriales, personería es un espacio de construcción de saberes para aportar a la concreción de los derechos de las personas.
Sensibilizaciones a la comunidad en deberes y derechos en salud	10	10	De manera permanente y en 8 encuentros con las comunidades más vulnerables se realizaron talleres de sensibilización en derechos y deberes en salud, con el fin de afianzar el conocimiento y exigibilidad de los mismos.	Comunidades de los estratos 1, 2 y 3	Se ha logrado comprender las dinámicas del sector salud, que no dependen de un solo actor, además se ha posicionado la salud entre las comunidades como derecho humano fundamental.

Personería  
de Medellín

Donde todos contamos

REDES SOCIALES EN DEFENSA DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA.	RECOMENDACIONES
Acompañamiento y apoyo a ligas y alianzas de usuarios en salud	42	56	Con el fin garantizar los espacios de participación en salud, de fortalecerlos y evidenciar la objetividad e independencia de las asociaciones de usuarios de las EPS e IPS de la ciudad se han realizado 56 acompañamientos a las asociaciones de usuarios entre el 1 de marzo de 2018 y el 28 de febrero de 2019.	Usuarios del SGSSS que están afiliados a las EPS Medimas, Coomeva, Cruz Blanca, Sura, Sumimedical, Savia Salud, y los usuarios de las ESE METROSALUD, HGM, de las IPS HUSF, IPS Universitaria, entre otros.	Se ha fortalecido los espacios de participación de los usuarios y hoy se escuchan más en esas entidades, se ha logrado ganar un espacio para que sean escuchados sus peticiones y requerimientos.
Orientación de rutas en salud de la población víctima en los CAV	22	23	Se han realizado 19 reuniones de trabajo con la población desplazada que asiste a los CAV en busca de la restitución de derechos, socializando las rutas de atención en salud, derechos y deberes en salud, mecanismos de movilidad y portabilidad en salud entre otros. Y atención y seguimiento a casos de vulneración del DFS.	Las Víctimas del Conflicto armado	Se ha apoyado a la población víctima del conflicto armado, con sensibilización y orientación en los Centro de CAV en el tema de rutas en salud para ésta población. En esta actividad se realizan orientaciones por parte del profesional del observatorio que explica de forma breve y concreta la labor del observatorio de salud, los servicios que presta la personería en materia de apoyo en derechos en salud y las rutas de las diferentes instituciones, urgencias ambulatorias, IPS, entre otras que pueden seguir las personas víctimas del conflicto en caso de requerir

Donde todos contamos

REDES SOCIALES EN DEFENSA DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA.	RECOMENDACIONES
					a la institución para hacer efectivos sus derechos, y superar las trabas administrativas.
Mesa salud urgencias	10	9	Participación en 9 mesas de trabajo de la mesa salud Urgencias Municipal en busca de la prestación oportuna y con calidad de los servicios de urgencias en la ciudad de Medellín. Esta actividad es liderada por la Secretaría de Salud de Medellín.	Población que acude a los servicios de urgencias en la ciudad de Medellín	En este espacio se incide con la búsqueda de la efectivización de los derechos de los pacientes en los servicios de urgencias con un enfoque de los DDHH.
Mesa Misión salud	11	11	Se analiza la situación de la misión médica en Medellín y Antioquia y se propone acciones de incidencia para la protección de la misma.	La misión salud de Antioquia	En este espacio se ha logrado fortalecer los lazos entre las diferentes instituciones para proteger a la misión salud en caso de eventos de agresión, se socializan las diferentes rutas de protección. Las entidades que participan son: Secretaría de Salud Antioquia quien lidera, la Defensoría del Pueblo, la Policía Nacional, Clínicas y Hospitales públicos y privados, Personería de Medellín, ARL, entre otros.
Acompañamiento y apoyo al RAIS	10	10	Se apoya a la Red de Acompañamiento Interinstitucional en Salud – RAIS -, la cual está constituida básicamente por trabajadoras sociales de las IPS privadas y públicas de Medellín, allí participan otros hospitales de Itagüí, desde las competencias de la Personería a través del Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud se fortalece el espacio para lograr la garantía de los derechos de los pacientes.	Pacientes del Área Metropolitana	Es una red de apoyo para lograr la solución a situaciones complejas como abandono de personas en los hospitales, identificación de la red social o familiar de los pacientes, apoyo del Estado con los programas que protegen a las poblaciones más vulnerables.

Donde todos contamos



REDES SOCIALES EN DEFENSA DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	PROGRAMADO	EJECUTADO	LOGROS	POBLACION BENEFICIADA.	RECOMENDACIONES
Participación y apoyo a la Red de Observatorios Nodo Antioquia y otros observatorios	5	7	El Observatorio del Derecho Fundamental a la salud de la Personería de Medellín lidera a nivel departamental –Antioquia- la Red Nacional del Observatorios de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, que se encuentra consagrada en la Ley 1448 y el decreto 48000	Población de Antioquia	Se ha elaborado un reporte de derechos humanos en Antioquia sobre “Delitos contra la libertad, integridad y formación sexual en el Departamento de Antioquia 2018”, el cual se encuentra publicado en la página web a nivel nacional y en cada una de las instituciones que hizo parte del reporte: Conformado por el Observatorio de Asuntos de Mujer y Género de la Gobernación de Antioquia, Observatorio de la Gestión Pública, Observatorio de la Seccional del Departamento de Policía Antioquia y Observatorio de la Regional de Investigación Criminal N. 6 de la Policía, el Observatorio de Inclusión y Equidad para la Mujer del Municipio de Itagüí, el Observatorio Siderense “Inclusión y Equidad” del Municipio de la Estrella, la Red Nacional de Información Dirección Territorial Antioquia –UARIV-, el Observatorio de Participación Ciudadana y el Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud de la Personería de Medellín

Fuente:

Personería

de

Medellín

Donde todos contamos

### 7.4.1 Principales logros

1. Reconocimiento a nivel Nacional en el liderazgo de los Observatorios con enfoque de DDHH, a través de la coordinación de la Red de Observatorios RODHI en Antioquia, la cual es acompañada por la Oficina de Consejería Presidencial para los Derechos Humanos y Asuntos Internacionales y por la UARIV, Subdirección Red Nacional de Información, SRNI.
2. Participamos en un concurso CODI, con la Facultad Nacional de Salud Pública y la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia. Tema propuesto de investigación “La acción de tutela y el derecho de petición en pro del derecho fundamental a la salud. Trayectoria de las acciones co-gestionadas desde la Personería de Medellín 2008-2018” ganamos el concurso y fuimos seleccionados, en consecuencia se asigna un recurso de 50 millones para la investigación.
3. Se publicaron 3.000 ejemplares de la cartilla “EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD”
4. El Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud lidera la Red de Controladores en salud Antioquia, allí cual contamos con el respaldo y colaboración armónica de diferentes órganos e instituciones del Estado, entre ellos la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, la Secretaría de Salud de Medellín, la Supersalud Regional Andina, la Defensoría del Pueblo Antioquia y la Procuraduría provincial del Valle de Aburrá, esto con el fin de buscar la garantía de los derechos en salud de las personas.
5. Como Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud fuimos convocados por la Honorable Corte Constitucional para participar en calidad de ponentes de la situación de salud en Medellín y Antioquia. **“Encuentro Territorial de la Corte Constitucional y la Procuraduría General de la Nación: situación carcelaria y derecho a la salud en Antioquia**, Auditorio Fundadores Universidad EAFIT.
6. El Observatorio del Derecho Fundamental a la salud cuenta con un alto posicionamiento frente a la comunidad y otras instituciones.
7. el equipo del Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud cuenta con un talento humano cualificado y con sentido de pertenencia.

---

Donde todos contamos

## 7.5 OBSERVATORIO DE SISTEMA PENAL CARCELARIO

Tabla 25. Observatorio de Sistema Penal Carcelario

<b>Área:</b>	<b>PENAL : OBSERVATORIO PENAL</b>
<b>Objetivo del Observatorio</b>	Revisar las condiciones de los derechos de las personas en la ciudad de Medellín mediante una mejor presencia institucional.
<b>LOGROS REPRESENTATIVOS</b>	
<b>TEMAS DENTRO DEL CUATRIENIO</b>	<b>HECHOS</b>
<b>SPOA</b>	<p>A partir del año 2016 fue directriz del señor Personero enfocar los esfuerzos del Observatorio de Penal en realizar un seguimiento minucioso a las estadísticas ofrecidas tanto por la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, que da cuenta de las capturas diarias realizadas, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos que dan origen a las mismas, esta información sirve de insumo para identificar tanto de capturas diarias en la ciudad de Medellín, como el modo de operar de los delincuentes; desde la Fiscalía Seccional de Medellín también se nos suministra un censo delictivo mensual, el cual nos mantiene informados de todos los delitos de más impacto, indicando las denuncias y el porcentaje delictual y del Centro de Servicios Judiciales de Medellín, nos suministra todo lo relacionado con la Judicialización en temas de Audiencias de Control de Garantías y de Conocimiento. Así mismo se confronta con los rastreos a los medios de comunicación toda esta información.</p> <p>Mensualmente en un informe se resaltan las evidencias relacionadas con los delitos de más impacto en la ciudad, y la comuna de más influencia delictual, podría decirse que es un monitoreo a los delitos de más impacto, si es del caso hacer recomendaciones de Políticas Publicas relacionadas con estos delitos.</p> <p>En el 2018 el tema central de la investigación del Observatorio de Penal ha sido hacerle un seguimiento a los delitos de más impacto en la ciudad de Medellín, y después de evidenciar a través de las estadísticas y los rastreos de noticias se identificó como el delito de más impacto el de Trafico, Fabricación o Porte de Estupefacientes pero también se evidencio que se está judicializado gran cantidad de personas enfermas adictas que no llegan a ser penalizadas, quedando un vacío o sin sabor por no solo el desgaste de la administración de justicia, sino que tampoco se envía un mensaje a la sociedad.</p>

Donde todos contamos

SPOA	<p><b>En octubre 2 del 2018 se realizó el “Seminario Internacional de Derecho Penal en el marco de los Derechos Humanos” organizado por el observatorio.</b></p> <p><b>LOGROS DEJADOS PARA CIUDAD:</b> se logró mostrar la problemática que existe en la ciudad y a nivel nacional sobre el consumo de sustancias psicoactivas y sus consecuencias tanto en la salud mental como en el entorno social.</p> <p>La población beneficiada al cual fue dirigido el seminario fueron estudiantes y docentes de las facultades de derecho de las diferentes universidades de Medellín, funcionarios públicos, público en general y los mismos ponentes.</p> <p>Se logra reunir cuatro ponentes con amplio conocimiento en problemática sobre el tráfico, fabricación o porte de estupefacientes desde el punto de vista de los Derechos Humanos, lo social, lo clínico y lo jurídico; ofreciendo los conocimientos profesionales a los asistentes interesados en la problemática y sus soluciones.</p> <p>Como aporte y complemento, se entregó en diciembre 2018 un informe final lo más completo posible de lo expuesto y reflejado en el seminario.</p> <p><b>Conclusiones del evento:</b></p> <p>Frente a la lucha contra el microtráfico, en el tema de las finanzas y las rentas criminales, lo principal en una investigación judicial para atacar las finanzas, dejarlas sin recursos o cortar el flujo de capital ya que así se les dejaría con un negocio sin rentabilidad y se verían avocados a abandonarlo Y obviamente el ataque a los expendios, la operatividad y las capturas sería constante, pero hay que hacer un trabajo bien juicioso frente al tema de rentas criminales, si se cortan los flujo de dinero y todos los entornos colaboran con ello, creando estrategias para combatir estas acciones delincuenciales.</p> <p>La inversión en prevención y más con las cifras y los estudios nacionales de consumo, es una apuesta de país, es un trabajo permanente, es que la política y lo político no es de un personaje sino que es de todos, y definitivamente el llamado debe ser permanente a la prevención, si no se invierte en prevención, el panorama cada vez va a ser más complejo.</p> <p>La voluntariedad del consumidor a someterse a un proceso es el primer elemento que se tiene que trabajar y el segundo son todos los procesos de educación, pero no solo a las personas sino a los profesionales que se viene aprovisionando para todos estos los programas de tratamiento y de prevención. Estas son las dos líneas que hay que empezar a trabajar para que las personas puedan ingresar en este proceso de cambiar.</p> <p>Los ponentes reconocen que es muy importante encaminar la lucha contra la droga en los ámbitos tratados, buscando estrategias para que converjan en este fin común y que evidencie un impacto positivo en la lucha contra el flagelo de la droga.</p>
------	--

---

Donde todos contamos

<p><b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE DERECHOS EN SALUD, ALIMENTACIÓN, HACINAMIENTO Y DDHH DE LA POBLACIÓN PRIVADA DE LA LIBERTAD</b></p>	<p>Para el 2019 Se han abordado los temas de recurrente vulneración de derechos, los cuales están enfocados a la población privada de la libertad, es por ello que hemos venido realizando visitas a centros carcelarios permanentes y transitorios en verificación de derechos fundamentales, cuyo objetivo primordial es visibilizar la problemática y de alguna manera hacer llamados constantes a los involucrados que directa o indirectamente son los principales vulneradores de los derechos de estos internos, llámese INPEC, Secretaria de Salud, Corte Constitucional, Defensoría del Pueblo, etc.</p> <p><b>LOGROS DEJADOS PARA CIUDAD:</b> El Observatorio le da un enfoque humanitario ayudando a mejorar un poco las condiciones extremas de las personas privadas de la libertad y mediante comunicados evidencia ante las entidades competentes las condiciones inhumanas de salud, alimentación, hacinamiento y DDHH que se viven en las estaciones de policía de la ciudad y cárcel pedregal, gestionando para que la realidad carcelaria actual cambie.</p> <p>El observatorio mediante las acciones que realiza apunta a que en un futuro se suspenda el equilibrio decreciente con el fin de bajar el hacinamiento en las estaciones de policía y que se implemente políticas públicas en beneficio de esta población.</p> <p>Con todo ello, generamos mayor credibilidad en la ciudadanía frente al restablecimiento de los derechos humanos.</p>
<p><b>RESUMEN DE GESTIÓN 2016-2019</b></p>	<p>El equipo del Observatorio de Penal, no duda en hacer el mayor esfuerzo para estar constantemente verificando como garante de derechos humanos, el devenir de las actividades de quienes tienen a cargo velar por el bienestar, en este caso de los privados de la libertad y nos encaminamos al restablecimiento de los derechos que se vean amenazados con una vulneración.</p> <p>Con ello pudimos evidenciar cuales fueron los diez delitos de mayor impacto en la ciudad, de manera tal que se pudieran generar cuestionamientos por la administración y solicitar el aporte de estamentos como los universitarios, académicos y público en general para mejorar la situación. de la misma manera ocurre con la problemática carcelaria, donde el propósito fundamental es el pronunciamiento de la Corte Constitucional, frente al manejo penitenciario y carcelario, como también de las estaciones de policía.</p> <p>El reconocimiento de toda la actividad se da, cuando cada día vemos que son más las personas que acuden a nuestra entidad, informando y pidiendo nuestra intervención para que se restablezcan sus derechos, credibilidad ganada por una gestión orientada al beneficio de la ciudad.</p>

DE MEDICINA

Donde todos contamos

<b>PROPUESTA QUE SE ESTÁN IMPLEMENTANDO EN EL OBSERVATORIO DE PENAL</b>	
<b>PROPUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permanecer como garante de la observancia de los derechos humanos por quienes deben asumir el papel de restablecedores del mismo, igualmente mostrando la realidad de la problemática social que se genera en la ciudad, de manera que se puedan implementar medidas acordes con la vivencia del momento por parte de las autoridades de cada materia.</li></ul>
<b>OBJETIVO:</b> Promover, proteger y defender de manera eficiente y eficaz los derechos humanos de las personas.	

Fuente: Personería de Medellín

# Personería de Medellín

Donde todos contamos

## CIBERGRAFÍA

Consejo Superior de la Judicatura (2016). Resultados del estudio de costos procesales Tomo II. Bogotá. Abril de 2016.

Gonzales T, Rómulo (2017). Jornada de Resolución de Conflictos. Lanzaderas. Recuperado de <http://www.lanzaderasdeempleo.es/jornada-de-resolucion-de-conflictos>.

Métodos negociación de conflictos (2016). Habilidades de Negociación y Manejo de Conflictos. Reflexión Voltaire Recuperado de <http://metodosderesoluciondeconflictos05.blogspot.com/2016/03/reflexion-voltaire.html>.

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2014). Resolución 754 de 2014, por la cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Diario Oficial No. 49352 del 01 de diciembre de 2014. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=64163>.

Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura (2016). Sistemas de Abastecimiento Alimentario. Bases para la Inclusión de la Agricultura Familiar. Propuestas para modelos de abastecimiento alimentario. Subregión Occidente Departamento de Antioquia Colombia. Medellín. Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-i5210s.pdf>.

Personería de Medellín (2018). Centro de PQRS. Recuperado de <http://personet.personeriamedellin.gov.co/pqrs/upload/scp>.

Personería de Medellín (2018). Diplomados segundo semestre personería de medellín UPIP 2019. Recuperado de <http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/DIPLOMADOS/>.

Personería de Medellín (2018). Personería. Recuperado de <http://consultas.personeriamedellin.gov.co/personeria/>.

Personería de Medellín (2018). Personet. Recuperado de <http://personet.personeriamedellin.gov.co/intranet>.

Personería de Medellín (2018). SIG. Recuperado de <http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/sig/>.

Personería de Medellín (2018). SIG. Recuperado de <http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/personeria/>.

Personería de Medellín (2018). Plataforma virtual. Recuperado de <http://personet.personeriamedellin.gov.co/moodle>.

Personería de Medellín (2019). Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente. Medellín.



# Personería de Medellín

---

Donde todos contamos