

# PLAN ESTRATÉGICO 2020 – 2024



**Personería  
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

**William Yeffer Vivas Lloreda**

Personero de Medellín

**Andrés David Torres Gómez**

Personero Auxiliar de Medellín

**Carlos Alberto Bayer Cano**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**María Alejandra Figueroa Barros**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Luis Fernando Giraldo Jiménez**

Personero Delegado 20D - Unidad Permanente para los Derechos Humanos

**Dayana Marcela Vanegas Londoño**

Personera Delegada 20D - Unidad para la Protección del Interés Público

**Diego León Holguín Henao**

Personero Delegado 20D - Atención al Público

**Viasney Rengifo Rengifo**

Personera Delegada 20D – Penal

**Alexandra Virviescas Castro**

Personera Delegada 20D – Conciliaciones

**Luis Fernando Ortiz Sánchez**

Jefe Oficina de Control Interno

**Luis Aníbal Peláez Molina**

Personero Delegado 20D - Unidad Vigilancia de la Conducta Oficial – Disciplinarios

**Mateo Gómez López**

Personero Delegado 20D - Unidad Vigilancia de la Conducta Oficial – Vigilancia Administrativa

**Digna Tuirán Hoyos**

Asesora del Despacho – Gestión del Talento Humano

**Pablo Andrés Murillo Posso**

Asesor del Despacho – Gestión Jurídica

# PRESENTACIÓN

La Personería de Medellín es una agencia del Ministerio Público en la que cada vez más personas y comunidades confían; porque sienten protegidos sus derechos. Desde la Personería de Medellín hemos cambiado la narrativa de la ciudad en garantía de derechos, queremos que Medellín sea la ciudad de la diversidad, la inclusión y el respeto por los derechos de todos sus habitantes. De manera constante estaremos en la tarea de buscar el beneficio de todos, en ejercicio y goce efectivo de sus derechos.

## **William Yeffer Vivas Lloreda** **Personero de Medellín**

Abogado, especialista en Derecho Penal Procesal, Derecho Contencioso Administrativo y Derecho Procesal Contemporáneo, magister en Derecho Procesal Constitucional, en Derecho Procesal Contemporáneo, en Derechos Humanos y Derechos de los Conflictos y actualmente candidato a doctor en Derecho Procesal Constitucional.

En su ejercicio profesional, ha tenido la grata experiencia de desempeñarse como docente en la Universidad Tecnológica del Chocó, en la Universidad Nueva Granada, en la Universidad Cooperativa de Colombia, en la Universidad San Buenaventura y en la Universidad Autónoma de Chiriquí, en Panamá.

Además, ha sido contralor provincial en el municipio de Quibdó, ha estado en la Defensoría del Pueblo donde ejerció como defensor público en el mismo municipio. Además, fue secretario de gobierno de Quibdó, personero y asesor.

Es un hombre comprometido a trabajar por la ciudad en sus diferentes problemáticas, con el corazón abierto y con todas las energías para velar por el bien de Medellín y de todos sus habitantes. Apostando por una Personería de Medellín más cerca de la ciudadanía, protegiendo sus derechos, vigilando la conducta oficial y protegiendo el interés público.

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
HISTORIA DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN	6
INTRODUCCIÓN	10
MISIÓN	13
VISIÓN	13
VALORES	14
PRINCIPIOS	16
POLÍTICA DE CALIDAD	16
ANÁLISIS DEL ENTORNO	17
MATRIZ DOFA	18
LÍNEA 1. POR TUS DERECHOS MÁS CERCA	26
OBJETIVO ESTRATÉGICO	26
PROCESOS Y/O SUBPROCESOS QUE INTERVIENEN	26
LÍNEA 2. SOMOS PARA LA GENTE Y EL AMBIENTE	57
OBJETIVO ESTRATÉGICO	57
PROCESOS Y/O SUBPROCESOS QUE INTERVIENEN	57
LÍNEA 3. CON CALIDAD HUMANA	63
OBJETIVO ESTRATÉGICO	63
PROCESOS Y/O SUBPROCESOS QUE INTERVIENEN	63
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES	81

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Total servicios UPDH 2019	51
Tabla 2. Total servicios UPDH 2020	51
Tabla 3. Zonas de vulnerabilidad de hechos violentos	55
Tabla 4. Motivos por los que la ciudadanía acudió a la UPDH	56
Tabla 5. Ponderación Plan Estratégico. Líneas, componentes y programas	81
Tabla 5. Indicadores Plan Estratégico 2020 - 2024	83

## HISTORIA DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN

El origen de las personerías data casi desde el momento mismo en que la humanidad tuvo la necesidad de organizarse en forma de Estado. En la Roma imperial se conocieron varias instituciones, en las cuales se encuentran rasgos propios de las personerías. Era el defensor civitatis el que debía defender a los ciudadanos, especialmente a los más pobres, contra las arbitrariedades de los funcionarios.

Durante la edad media se conocieron las personerías, aunque con funciones en esencia fiscales, tangencialmente como defensora del pueblo y como parte de los procesos penales. No hay certeza, pero se cree que fue en Francia donde tuvieron su origen.

En América, mediante las reales cédulas de 1519 y 1528, se retomó la institución de los síndicos personeros del común, designados por el cabildo para defender los derechos de los indígenas en los concejos, audiencias y tribunales.

En Colombia, la institución del personero municipal fue heredada del régimen español durante la colonia, en el siglo XIV, oficiando como defensor de los derechos de los ciudadanos.

En el año 1825, la Ley del 11 de marzo incluyó, al reglamentarse la organización de las municipalidades, la figura de procurador municipal, encargado de representar los intereses municipales. Luego, la Ley 3 de 1848, estableció que el presidente del Concejo Municipal ejercería las funciones de personero.

La Constitución de 1863, declaraba al Ministerio Público, en cabeza del procurador general de la nación, como defensora de los ciudadanos, pero ni ésta ni ninguna de las anteriores mencionaban al personero ni incluía sus funciones.

Sólo en la Constitución de 1886 se le incluye como parte del Ministerio Público, siendo nombrado por el Presidente de la República. La Ley 81 de 1886 establece que en cada distrito y municipio habría un personero municipal, encargado de defender los intereses de la nación, promover la ejecución de leyes, sentencias judiciales y disposiciones administrativas, y súper - vigilar la conducta oficial de los empleados públicos.

Con la Ley 149 de 1888, se le atribuye a la institución la representación legal de los municipios, siendo el encargado de realizar los contratos para la adquisición de bienes y servicios, entre otros.

Con la reforma constitucional de 1910, se faculta al Concejo de Medellín para elegir, anualmente, al personero del distrito.

Por efectos de un incendio causado por hechos que aún hoy, casi un siglo después, se desconocen, misteriosamente desaparecieron todos los registros históricos consignados por el Concejo de Medellín durante los últimos años del siglo XIX y principios del XX. Por este motivo, es imposible conocer los sucesos acontecidos en la ciudad durante dicho período de tiempo.

Aunque la figura de personero ya exista en Medellín desde el siglo XIX, sólo hasta el año 1932 se crea la Personería de Medellín, mediante el Acuerdo 63 de 1932, aunque en principio se denominara departamento de asesoría, con el personero como jefe.

Ese mismo año, el Acuerdo 104 reorganiza la estructura de este ente, que en adelante se denominara Personería Municipal, hoy Personería de Medellín. En este Acuerdo, además de las funciones ya mencionadas de defensa de los ciudadanos y la representación legal del Municipio, se le atribuye la obligación de revisar todos los proyectos de acuerdo de carácter permanente que cursen en la administración municipal.

Con el pasar del tiempo, se le han agregado funciones, además de que la estructura organizacional de la institución se ha modificado constantemente. El Acuerdo 5 de 1944 establece la contratación de abogados a contrato, y de un administrador de bienes municipales, además de jefes de sección de negocios generales y civiles, y de negocios penales.

Dos años después, el acuerdo 37 de 1946 le agrega a la estructura organizacional de la entidad la sección de Bienes y Servicios, y la Abogacía de los Pobres, además de la Sección de Vigilancia Judicial y Administrativa, y el Departamento Legal.

En este acuerdo se estableció que la personería cumpliría funciones tales como iniciar y asistir los juicios contenciosos, en las empresas públicas y demás dependencias municipales, excepto los contenciosos administrativos; prácticas de visitas a cárceles, atención de quejas de los detenidos y en general de toda la ciudadanía; y compilar y ordenar todos los títulos jurídicos.

que el municipio posea sobre los diversos bienes inmuebles, licitaciones sobre venta y arrendamiento de los bienes raíces municipales.

En 1975, el acuerdo 20 crea el Departamento Penal, y el de Vigilancia Administrativa y Judicial, para atender las quejas que los ciudadanos formulaban sobre funcionarios municipales y practicar investigaciones en las respectivas dependencias del municipio.

Luego, el Decreto 01 de 1984, establece que, además de las funciones ya contempladas, las personerías se encargarán de instruir debidamente a toda persona en formulación del derecho de petición, así como de oficiar como Ministerio Público en los procesos penales de competencia de los jueces municipales.

A esto se le agregaron las estipulaciones del Código de Régimen Municipal, establecido en el Decreto 1333 de 1986, que indicó que el personero deba velar por el cumplimiento de la Constitución, Leyes, Ordenanzas, Acuerdos y órdenes superiores en su respectivo municipio, y su correcto cumplimiento por parte de los funcionarios públicos.

Posteriormente, la Ley 3 de 1990 modificó este Decreto, estableciendo las personerías como agentes del Ministerio Público y defensoras de los derechos humanos, y la vigilancia de la eficacia y continuidad de los servicios públicos y su equitativa distribución social.

El acuerdo municipal 17 de 1992 crea en la Personería de Medellín el grupo de Contratación Administrativa, con el objetivo de vigilar la contratación en la administración municipal.

La Ley 136 de 1994, reestructura las funciones de las personerías, e indica que éstas son entidades encargadas de la guarda y promoción de los derechos humanos, protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.

El acuerdo 41 de 1995 ratificó esta naturaleza para la Personería de Medellín, y además de establecer que el auxiliar del personero se denominara en adelante Personero Auxiliar, creó los cargos de Personeros Delegados en Penal, Vigilancia Administrativa y Judicial, Participación Ciudadana, Medio Ambiente, Derechos Humanos y Contratación Estatal, los cuales serán suprimidos por el acuerdo 57 de 1998, en razón de la creación de las Unidades de Guarda y Promoción de los Derechos Humanos, Protección del



Interés Público y Vigilancia de la Conducta Oficial, además de establecer como Unidad de Gestión a la Personería Auxiliar.

En el año 2001, la Personería de Medellín crea la Unidad Permanente para los Derechos Humanos, la cual funciona hasta el año 2003, para luego ser reabierta al público en el 2005, con atención al público las 24 horas del día.

Para el año 2002, esta agencia del Ministerio Público debió asumir un proceso de reestructuración con el fin de dar aplicación a la Ley 617 de 2000, la cual normatizó la descentralización y racionalización del gasto público nacional. El acuerdo municipal 08 de 2002 adoptó una nueva estructura organizacional dentro de la entidad y determinó un ajuste significativo en la planta de cargos, limitando el número de empleos a 100.

En el siglo XXI, la Personería de Medellín se perfila para ser reconocida internacionalmente como institución líder, por su labor en la guarda y promoción de los derechos humanos, y la vigilancia de la conducta oficial, además de la protección del interés público.

## INTRODUCCIÓN

Para la elaboración del presente plan estratégico 2020-2024 “Por tus Derechos más Cerca” se abordó una metodología participativa con la finalidad que todas las partes interesadas pudiesen intervenir en su construcción, entendiendo que nuestra entidad tiene como finalidad suprema la protección de los derechos de todos.

Fue así como se estructuró un plan de trabajo por fases o etapas donde identificamos las acciones a desarrollar partiendo del momento de la elección del señor personero WILLIAM YEFFER VIVAS LLOREDA por el Honorable Concejo Municipal, donde recopilamos los temas más trascendentales de su discurso de gobierno y planteamientos que efectúa ante la opinión pública destacando algunos temas como son: hacer de Medellín la gran capital de la diversidad, la inclusión y la vigencia de los derechos humanos, protegiendo al medio ambiente, etnias, migrantes, equidad de género, población carcelaria, comunidad desplazada intraurbana. Igualmente propone modernizar la entidad y su estructura, crear un observatorio de mujer y género. Hace énfasis en acercar la Personería a la comunidad y es así como nace su eslogan para estos cuatro años “Por tus derechos, más cerca”

Se implementó el siguiente cronograma para dicha elaboración

	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	METODOLOGÍA	RESPONSABLES
	Reunión presentación de trabajo a desarrollar cronograma	Alta dirección	Reunión comité directivo	Alta dirección
	1. Definición Visión, Misión	Alta dirección y todos los integrantes de la organización	Intranet	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	Se realiza con la participación de todos los integrantes de la organización, se valoran las propuestas y en consenso se define misión y visión			

<b>ESTRUCTURACIÓN PLAN ESTRATÉGICO</b>	2. Definición de contexto estratégico	Alta dirección y todos los integrantes de la organización	Intranet	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	Se convoca a los integrantes de la organización y partes interesadas, comunidad en general a participar en la definición e identificación de nuestra matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), logrando una participación superior a trescientas intervenciones en las que se incluyen concejales, agremiaciones, líderes, diferentes actores de la vida pública y comunidad en general, que gracias a sus aportes contribuyeron a identificar nuestra DOFA y estructurar acciones frente a ella.			
	3. Esbozos de líneas estratégicas del plan 2020-2024	Alta dirección y todos los integrantes de la organización	Intranet	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	4. Convocatoria a ciudadanía para participar en la elaboración del Plan Estratégico.	Comunidad	Página web	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	Se efectúa una amplia convocatoria a todas las partes interesadas, comunidad en general, para que hagan sus aportes al proyecto del plan estratégico. Gracias a esta convocatoria se recibieron más de trescientos aportes de diferentes estamentos de la sociedad, incluida la comunidad en general			
	5. Definición y presentación para aprobación de la alta dirección de las líneas estratégicas	Oficina de Planeación	Reunión en comité directivo	Alta dirección

	6 Definición de componentes y programas a desarrollar en las líneas estratégicas	Alta dirección y grupos de trabajo	Intranet	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	7. Aprobación de componentes y programas a desarrollar en las líneas estratégicas	Alta dirección	Reunión directiva	Alta dirección
	8. Definición de actividades a desarrollar en las líneas estratégicas	Alta dirección y equipos de trabajo	Intranet	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	9. Aprobación de actividades a desarrollar en las líneas estratégicas	Alta dirección	Reunión directiva	Alta dirección
	10. Definición conceptual del plan estratégico	Alta dirección	Reunión directiva	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	11. Presentación del proyecto de plan estratégico 2020-2024	Alta dirección	Reunión directiva	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	12. Ajustes y aprobación del proyecto de plan estratégico 2020-2024. Elaboración de resolución	Alta dirección	Reunión directiva	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación
	13. socialización con partes interesadas del plan estratégico	Alta dirección y equipos de trabajo	Reuniones participativas. Estrategia publicitaria, impresos, página web, redes sociales	Jefe Comunicaciones/ Jefe de Planeación

## MISIÓN

La Personería de Medellín protege y promueve los derechos humanos, vigila la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, protege el interés público y el medio ambiente, aporta a la solución alternativa de conflictos; al fortalecimiento, respeto y garantía de la diversidad y grupos poblacionales, buscando estar más cerca de la comunidad.

## VISIÓN

La Personería de Medellín al finalizar el cuatrienio 2020-2024, será identificada local y globalmente como una entidad comprometida en el cumplimiento de su mandato constitucional, en la protección a los derechos humanos, al medio ambiente, el hábitat, a los seres sintientes, a la diversidad, a los diferentes grupos étnicos. Cercana a la comunidad a través de la inclusión con enfoque diferencial de los sectores más vulnerables; acompañando a las víctimas del conflicto, liderando la lucha anticorrupción; orientando la formulación y aplicación de las políticas públicas que aseguren la diversidad, el pluralismo, la convivencia pacífica; vigilando el desarrollo de los acuerdos del post-conflicto; adaptada a las nuevas tecnologías y transformada para asumir grandes retos; fortalecida en su recurso humano, mejorando la prestación de sus servicios.

## VALORES

La Personería de Medellín ha establecido los siguientes atributos y cualidades de los integrantes de su organización como una convicción que tienen para el ejercicio de sus funciones y obligaciones, buscando siempre cumplir con nuestro lema institucional “Por tus derechos, más cerca” y son:

**COMPROMISO:** somos conscientes de la importancia de nuestro rol como servidores públicos y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**RECTITUD:** los integrantes de la entidad actúan de forma transparente, atenta, con suma educación, siempre con sinceridad, se comportan de manera justa, íntegra y de manera firme en sus decisiones, reconociendo el camino correcto íntimamente relacionado con la verdad.

**TRANSPARENCIA:** comunicar la realidad de la entidad a todas las partes interesadas, dentro de un clima de confianza. La entidad se caracteriza por asumir una práctica social guiada por la sinceridad y por la total accesibilidad a toda la información vinculada, con las excepciones de ley, la participación de todos los funcionarios en la toma de decisiones y que concierne e interesa a la opinión pública.

**HONRADEZ:** hace referencia a la forma como actúan en el ejercicio de sus funciones todos los servidores de la entidad, constituyéndose en una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. Actuando siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**LEALTAD:** asumimos el compromiso de defender y de ser fieles a lo que creemos y en quien creemos. Consiste en la obediencia de las normas, el honor, la gratitud y respeto, lo que implica cumplir con nuestros compromisos aún frente a circunstancias cambiantes o adversas

**RESPECTO:** implica reconocer en sí y en los demás los derechos y las obligaciones. Es un valor que permite a los servidores de la Personería de Medellín reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos, reconociendo, valorando y tratando de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. El respeto no solo se manifiesta hacia la actuación de las personas o hacia las leyes, también se expresa hacia la autoridad.

**DILIGENCIA:** cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**JUSTICIA:** actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## PRINCIPIOS

Son las directrices y normas que regulan el funcionamiento en general de la Personería de Medellín, y que constituyen el conjunto de pensamientos que soportan la cultura organizacional; por lo tanto son compartidos por todos sus integrantes y están establecidos en la Resolución 432 de 2018 y son:

- Cultura del servicio público, con compromiso y pertinencia en las decisiones.
- Responsabilidad, trabajo en equipo, creatividad y consenso.
- Reconocimiento de la dignidad humana como finalidad de nuestros servicios.
- La información y la comunicación como fundamento de los procesos institucionales.
- Prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia.

## 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 actuando en línea con los cambios tecnológicos.



## ANÁLISIS DEL ENTORNO

Para su identificación se tiene en cuenta el contexto estratégico identificado en abril de 2020 con la participación activa de todos los integrantes de la organización y de la comunidad como un paso previo para la elaboración del presente plan estratégico y del cual podemos evidenciar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que permitirán afrontar acciones para el desarrollo de nuestra carta de navegación durante el cuatrienio 2020-2024.

La Personería de Medellín, para el cumplimiento de su misión constitucional y legal y de conformidad con el acuerdo 08 de 2002 tiene el siguiente esquema organizacional con una planta de cien (100) cargos distribuidos según el nivel jerárquico así:

NIVEL JERÁRQUICO	No. DE CARGOS	P	E	M	% DISTRIBUCIÓN
Directivo	33	33	33	4	33%
Asesor	4	4	4	4	4%
Secretaría Ejecutiva	2	0	0	0	2%
Profesional Universitario	39	39	36	2	39%
Auxiliar Administrativo	20	6	1	0	20%
Conductor	2	0	0	0	2%
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>74</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>CONVENCIONES:</b>					
P: Profesional Universitario – E: Especializado – M: Maestría u Otro					

## MATRIZ DOFA

Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, identificadas en la entidad y el posible impacto en los objetivos estratégicos

FACTORES INTERNOS	
DEBILIDADES	
FACTOR	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Instalaciones locativas limitadas y antifuncionales para la gestión misional.	Inadecuada prestación del servicio, pérdida de imagen institucional.
Políticas en materia de salud ocupacional insuficientes.	Alteración negativa del ambiente laboral
Recursos humanos insuficientes para atender toda la demanda del municipio	Inconformidad por parte de los usuarios y pérdida de posicionamiento de la entidad
Las condiciones de los espacios físicos de atención al público son limitados.	Dificultad para el desarrollo de las funciones por parte de los colaboradores e inapropiada prestación del servicio.
Falta de promoción de capacitación entre los funcionarios de las diferentes entidades	Pérdida de oportunidades para fortalecer y actualizar las competencias.
No se cuenta con grupo interdisciplinario suficiente y capacitado para el seguimiento y atención de las necesidades que se presentan en las entidades de carácter municipal	Disminución en la cobertura y posibilidad de incurrir en errores por parte del personal.
Recursos financieros insuficientes para atender toda la demanda de la población vulnerable y el desarrollo de los programas de la Personería de Medellín	Reducción en la cobertura en la prestación del servicio.

Infraestructura insuficiente para llevar a cabo asesorías en diferentes áreas o disciplinas	Minoración en la percepción positiva afectando el posicionamiento de la entidad.
No se tiene el personal y recursos logísticos suficientes para cubrir con eficacia las necesidades de los usuarios y de la entidad en general.	Inadecuada prestación del servicio.
Alta rotación de personal	Pérdida de la gestión del conocimiento.
Falta de tecnología apropiada para atender a la comunidad aplicando las TIC	Impedimento para aumentar la cobertura y disminución del índice de respuesta en la atención al usuario
No se cuenta con una debida articulación y/o conversación entre las distintas áreas de la entidad, para así evitar reprocesos y ser más efectivos y eficaces en la atención al usuario	Deterioro en el enfoque por procesos al interior de la entidad, lo que impide la prestación del servicio con certeza.
Falta más integración entre los servidores	Disminución del buen ambiente laboral y ausencia de comunicación asertiva.
Mayor comunicación al usuario interno sobre cambios dentro de la entidad. Falta de capacitación sobre el SGC – Sistema de Gestión de la Calidad.	Apatía para contribuir con el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
Siempre estamos en riesgo por el lugar donde prestamos el servicio	Pérdida o daño de la información, infraestructura y bienes muebles. Posible deterioro en la salud de los colaboradores.
Falta de motivación y promover el talento humano	Carencia de sentido de pertenencia (compromiso).
Falta de prácticas de seguridad que ponen en riesgo de salud a quienes atiende población vulnerable, enfermos y personas agresivas.	Daño o deterioro en la salud física, mental y social de los colaboradores, lo que puede conllevar a la ausencia de los mismos y a su vez, impedir al buen funcionamiento de la entidad.

Falta introyectar en el personal la filosofía del control y el auto-control. Falta difundir en el personal la ética y los valores como principios de vida.	No ejercicio transparente de la función pública.
Falta de trabajo articulado con otras entidades del orden municipal	Disminución de competencias y fortalecimiento de funciones.
Limitaciones de transporte para atender casos y hacer visitas en la ciudad.	Demoras en la prestación del servicio, y riesgos para los colaboradores en el tema de seguridad.
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>FACTOR</b>	<b>IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>
Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones.	Fortalecimiento del ejercicio del Ministerio Público con estándares de calidad.
Alta dirección con formación académica, liderazgo, visión de ciudad y conciencia de la importancia de la modernización de la gestión del Estado.	Integralidad en el servicio.
Talento humano cualificado, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicios.	Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
Actuación institucional bajo principios de sistemas de gestión.	Optimización de los servicios, satisfacción de los clientes internos y externos, potencia la imagen positiva de la entidad.
Autonomía administrativa.	Asignación adecuada de los recursos para la satisfacción de las necesidades de la Entidad.
Autorización legal y capacidad institucional para servir de mediador en la solución efectiva de conflictos entre particulares de manera extrajudicial.	Resolución de conflictos de forma ágil, pacífica y concertada, permitiéndole además a la entidad ampliar el portafolio de servicios.

Implementación de observatorios sobre derechos humanos.	Identificación y análisis de problemáticas de interés público, produciendo resultados que contribuyan al fortalecimiento de los procesos internos de la entidad que inciden positivamente en la transformación social. Mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la ciudad
Programas que coadyuvan a mejorar el goce efectivo de los derechos humanos.	Mayor enfoque y efectividad en la defensa de los derechos humanos
Desconcentración de la entidad (11 puntos de atención)	Mayor cobertura y facilidad para los usuarios de acceder a los servicios.
La realización de capacitación continua a la ciudadanía	Incremento del conocimiento por parte de la ciudadanía y a su vez, aumento de la reputación de la entidad.
Los programas de autocontrol promovidos por la entidad	Ejercicio transparente de la función pública.
Fortalecimiento del proceso de vigilancia de la conducta oficial (grupo anti corrupción).	Mayor efectividad en las funciones investigativas, de promoción y operativas. Fortalecimiento de la cultura de NO corrupción.
El servicio que se otorga a los usuarios es de calidad y trato personalizado	Cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.
La existencia de una Unidad Permanente para los Derechos Humanos – UPDH, 5 oficinas en los corregimientos y la sede principal de la Personería de Medellín.	Aumento de la cobertura y facilidad de acceder a los servicios por parte de los usuarios.
Mejor acompañamiento a la comunidad a través de los observatorios.	Aumento en la investigación referente a temas de ciudad y la asistencia para contribuir a la solución.
Amplio portafolio de servicios para la comunidad.	Reconocimiento y suplir aún más las necesidades de la comunidad.
Programas de movilización ciudadana, VOZ A VOZ y El Personero en mi Comuna, que vinculan a la ciudadanía con los servicios que presta la entidad.	Mayor reconocimiento y mayor posibilidad de acceder a los servicios por parte de la ciudadanía.

Protección y vigilancia de los derechos colectivos y del ambiente	Concordancia con lo establecido en la normatividad legal y contribución de acciones positivas para el goce de un ambiente sano por parte de la comunidad.
Atención personalizada	Incremento en la satisfacción de los usuarios.
Reconocimiento no solo local sino nacional de la entidad de cada uno de los procesos y observatorios con que cuenta, siendo autoridad en muchos temas de ciudad.	Posicionamiento de la entidad.
Un control interno que siempre está pendiente	Transparencia en el desarrollo de las funciones.
Vinculación de otras entidades particulares como las EPS.	Facilidad en el acceso al servicio por parte de los usuarios.
Fortaleza en reacciones inmediatas y apoyo inmediato en temas salud	Impacto favorable en la prestación del servicio. Contribución en la defensa de los derechos humanos.
Calidad humana de todos los servidores y contratistas de la Personería de Medellín	Mejor ambiente laboral y mejor prestación del servicio.
La relación permanente con la comunidad	Conocimiento de las necesidades de la comunidad y acciones encaminadas a coadyuvar.
Personería Móvil para la prestación de los servicios de la entidad ( Mas CercaApp)	Reconocimiento de la entidad, mayor cobertura y fácil acceso en la prestación del servicio.
Personería en Línea para que la comunidad solicite los servicios de nuestra entidad	Estar en evolución con las tecnologías y permitir la prestación del servicio de una manera más ágil, asequible y cómoda para los usuarios.

Sistemas de información para apoyo a los procesos administrativos y operativos.	Organización y trazabilidad de la información y la ejecución de las funciones.
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>FACTOR</b>	<b>IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>
Aumento de los requisitos de ley .	Conocimiento y actualización constante al interior de la entidad.
Mayores conocimientos por parte de los ciudadanos.	Exigencias en las competencias de los colaboradores.
Convenios de colaboración con instancias estatales, entes de control del municipio, entidades públicas y ONG´S; para impulso a los programas de capacitación y apoyo a las comunidades.	Ampliación en la cobertura de los servicios. Fortalecimiento de la capacidad institucional. Mejoramiento de la prestación del servicio. Aprovechamiento mutuo de recursos y fortalezas.
Mayor participación en la planeación de la entidad por parte de la comunidad .	Vinculación de la comunidad para robustecer y mejorar las funciones de la entidad a través de sus necesidades y expectativas
Apoyos internacionales .	Mejoramiento de la prestación del servicio. Ampliación en la cobertura de los servicios. Eleva la calidad de los colaboradores.
Mejoramiento plataforma virtual .	Facilidades para el acceso al servicio. Fomento de la comunicación usuario - entidad.
<b>AMENAZAS</b>	
<b>FACTOR</b>	<b>IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>

Creciente demanda del servicio (esto incluye la insuficiencia de apoyos municipales y estatales aumenta la demanda de usuarios en la Personería de Medellín ).	Insatisfacción por parte de los usuarios. Disminución de la capacidad de cumplir con calidad, y en el posicionamiento de la entidad frente a una mejor prestación del servicio
Nuevas políticas por cambio de la administración municipal y/o de los representantes en las corporaciones públicas.	Proceso de adaptación por parte de los colaboradores y los usuarios, tendientes a interrumpir la ejecución habitual de las funciones. Disminución del presupuesto, personal itinerante que labora en la entidad, asignación insuficiente de los recursos para la satisfacción de las necesidades de la Personería de Medellín.
Pérdida de la información por cambio de administración y personal.	Retrocesos, reprocesos y duplicidad de actividades.
Incertidumbre por reformas legislativas, administrativas y constitucionales.	Aumento de los servicios que presta la entidad, disminución en la cobertura de la prestación del servicio
Demora en los procesos por parte de los otros entes investigadores .	Genera escepticismo, traducido en falta de credibilidad por parte de los usuarios.
Acciones legales contra la entidad .	Impacto negativo en la reputación y la imagen de la entidad. Necesidad de buscar diversos métodos y análisis rigurosos para la adecuada defensa jurídica de la entidad. ( Implica tiempo, tensión por parte de los colaboradores) .
Emergencias sanitarias o de otra índole que se presentan en el mundo y llegan a afectar directamente en lo local .	Ausencia de algunas herramientas necesarias para que el servicio no se vea afectado.
Pérdida de empleos .	Aumento de las solicitudes por parte de los usuarios. Aumento de la demanda del servicio.



Incremento de usuarios por violación de derechos por la emergencia sanitaria .	Falta de capacidad instalada, recurso humanos para la completa y adecuada atención.
Protestas, manifestaciones, agresiones a los empleados y contratistas.	Incertidumbre por la seguridad de los colaboradores.
Instalaciones (sede principal) vulnerable a eventos como inundaciones .	Daño o pérdida de información, infraestructura o bienes muebles que son necesarios para la prestación apropiada del servicio.
Recurso humano: perfiles no relacionados con el cargo, cambio del recurso humano constante y contratación por periodos cortos	Incertidumbre por inestabilidad laboral. Inadecuada prestación del servicio. Pérdida en la gestión del conocimiento.
Asignación de presupuesto muy ajustado y con el que no se puede planificar un desarrollo competitivo de la entidad. (Reformas locativas, de infraestructura y de personal).	Disminución de la capacidad de cumplir con calidad. Disminución en la cobertura de la prestación del servicio. Reducción de actividades que ayudan a vigorizar las funciones de la entidad.
Políticas de contratación estatal que se prestan para futuras demandas	Desviaciones desfavorables para la entidad.

# LÍNEA 1: POR TUS DERECHOS MÁS CERCA

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Ejercer el mandato constitucional y legal en la defensa de los derechos de las personas en forma eficaz, a través de los mecanismos dispuestos en el ordenamiento jurídico, buscando la protección de las personas.

**PROCESOS Y/O SUBPROCESOS QUE INTERVIENEN:** Unidad para la Protección del Interés Público (UIPIP), Conciliaciones, Vigilancia Administrativa, Disciplinarios, Atención al Público, Unidad Permanente para los Derechos Humanos (UPDH)

**COMPONENTE 1:** Acciones para la defensa de los derechos colectivos e individuales

## Justificación

Grandes avances de la Constitución Política de 1991 en desarrollo del Estado Social de Derecho se encuentran a lo largo de su articulado y entre estos podemos citar los artículos 117 y 118. El primero de ellos, hace énfasis en que el Ministerio Público y la Contraloría General de la República son órganos de control y el segundo nos aclara que “El Ministerio Público será ejercido por los agentes del Ministerio Público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los personeros municipales (...) Al Ministerio Público corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas”, artículo que tiene soporte en múltiples sentencias constitucionales, entre estas la sentencia C-200 y 996 de 2001, sentencia C-364 de 1993, entre otras.

Este mandato legal contemplado en el artículo 118 ibídem, tiene su mayor desarrollo en algunos apartes del artículo 178 de la Ley 136 de 1994, los cuales establecen en su orden, que las personerías municipales como agentes del Ministerio Público les asiste la responsabilidad no solo de la guarda y promoción de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, sino la protección del interés público, el cual se desarrolla por medio de diferentes servicios brindados a la comunidad, entre estos

su formación en temas de interés general y la elaboración de diferentes acciones constitucionales.

Ordena el artículo 178 de la Ley 136 de 1994 a las personerías municipales entre otras y en su orden, en el numeral 2. “Defender los intereses de la sociedad”, en el numeral 8. “Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley”, en el numeral 17. “Interponer por delegación del defensor del pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión”, en el 18. “Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades.”

Estos son mandatos legales, los cuales son a su vez un desarrollo del mandato Supralegal ya citado, deben ser desarrollados por las personerías municipales; orden que la Personería de Medellín ha venido cumpliendo en el tiempo en la defensa del interés de la sociedad, con la elaboración de acciones de tutela, defendiendo el interés colectivo mediante la interposición de diferentes acciones, tales como populares, de cumplimiento, etc., velando por la efectividad del derecho de petición, al igual que protegiendo los derechos de los consumidores, razón por la que requiere de la existencia de este componente de acciones para la defensa de los derechos colectivos e individuales, buscando de esta forma acercar a la comunidad para ejercer de una manera oportuna y eficaz las diferentes acciones para la defensa, promoción y protección de los derechos colectivos e individuales en los ciudadanos, sin distinción alguna cuando seamos competentes para ello, pues de lo contrario, se estaría desconociendo un mandato legal y supralegal, lo cual es contrario a su deber de cumplir y hacer cumplir la ley.

De ahí, que la Personería de Medellín requiere seguir brindando a la comunidad el servicio de estas acciones de tutela, elaboración de acciones populares, de cumplimiento, velar por la efectividad del derecho de petición etc., para de esta forma también darle cumplimiento a lo ordenado en el artículo 123 de nuestra constitución que ordena que los servidores públicos están al servicio de la comunidad y que la función administrativa está al servicio de la comunidad tal como reza en el artículo 209 de la constitución política.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P1. Acciones constitucionales y legales.	Acercar a la comunidad a los mecanismos de protección de los derechos humanos, constitucionales y legales, cuando los mismos estén amenazados o hayan sido vulnerados, mediante la elaboración de acciones constitucionales y legales correspondientes cuando haya lugar a ellas.	Número de acciones realizadas / Numero acciones solicitadas	Documentos elaborados	Eficacia
		Responsable Líder del proceso / programa		

**COMPONENTE 2.** Acciones afirmativas para la promoción y construcción de entornos protectores

### Justificación

Con la entrada en vigencia de la nueva Constitución Política, el concepto de acciones afirmativas gana especial notoriedad, dado que artículo 13 resalta el deber del Estado de promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptar medidas a favor de los grupos discriminados o marginados. Dentro del texto superior se encuentra entre otras disposiciones que de manera específica plantean el mismo mandato frente a colectividades específicas, entre ellas los artículos 43 a favor de las mujeres, 47 a favor de las personas en situación de discapacidad y 171 y 176 sobre circunscripciones especiales para determinados grupos étnicos para la elección del Senado y la Cámara de Representantes.

Es por esto que la Personería de Medellín con las acciones afirmativas busca cerrar brechas, a través de

(i) La formación ciudadana, con los procesos formativos y de gestión del conocimiento, se le brinda a la ciudadanía en general el derecho a la información de calidad, actualizada y pertinente, así como la posibilidad de cualificar las poblaciones con enfoque transversal y finalmente, construir un dispositivo de acompañamiento a las comunidades que posibilite el acceso a información fenomenológica que pueda ser triangulada con los procesos de investigación, facilite la formación especializada según las condiciones particulares de los grupos sociales y facilite salvaguardar los derechos de los mismos con acciones cercanas y efectivas. El Centro de Pensamiento y Estudios en Derechos Humanos y Sociopolíticos “Adán Arriaga Andrade”, tendrá como meta integrar procesos de formación presencial, virtual y semipresencial, con

cualificación externa de personas, la gestión de diplomados, foros, seminarios, conversatorios, conferencias, asesorías, talleres, charlas u otra forma dirigidos a la comunidad, en articulación con profesionales adscritos a la Personería de Medellín, universidades, grupos de investigación, y cooperantes internacionales. A través de esta se debe homologar y unificar todos los procesos de cualificación externa de la Personería de Medellín, así mismo, desarrollar un Centro de investigación y biblioteca, cuali-cuantitativo para la toma de decisiones a través de las cuales se lidera la producción y publicación de soportes pedagógicos, material audiovisual (videos, documentales), artículos académicos, materiales de difusión, y otras piezas editoriales destinadas a la comunidad. Este centro debe integrar los Observatorios, y los investigadores de la Personería de Medellín.

(ii) El fortalecimiento al gobierno escolar, al propender por la protección y acompañamiento de los derechos de los escolares, se permite el desarrollo de actividades en torno al fortalecimiento de los personeros y personeras estudiantiles creados mediante la Ley 115 de 1994 y regulados por el decreto 1860 del mismo año y demás reglamentarios, trabajando en conjunto en la defensa, guarda y promoción de los derechos humanos a través de los procesos de democracia y convivencia en las instituciones educativas y sus entornos, además del fortalecimiento participativo de la comunidad educativa en general<sup>1</sup>.

Mediante las jornadas de sensibilización a docentes, directivos docentes, líderes estudiantiles y padres de familia, la jornada de elección, posesión, acompañamiento y rendición de cuentas de los personeros y personeras estudiantiles durante su periodo, la Personería de Medellín promueve la participación de la comunidad educativa en búsqueda de convivencia, conciencia de respeto por el otro, por los animales y por el medio ambiente, reforzando este trabajo con la creación de las redes municipal, departamental y nacional de personeros y personeras, con quienes se prevén encuentros de promulgación de derechos y deberes y manejo de problemáticas en sus entornos; así como través de sus alertas tempranas atiende posibles vulneraciones a los derechos humanos en las instituciones educativas de la ciudad de Medellín, por medio de las PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y de forma personal o virtual.

(iii) Protección de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres y familia; la protección prevalente de los derechos de los niños, niñas y adolescentes<sup>2</sup>, hacen

---

<sup>1</sup>La ley 1620 de 2013 y el decreto 1965 de 2013, establecen que convivencia escolar forma parte de Gobierno Escolar.

Regulado en la ley 115 de 1994 art. 142 y el decreto 1860 -1994.

<sup>2</sup>Constitución Política, Tratados internacionales y Ley 1098 del 2006.

necesario una intervención institucional en aras de hacer efectivo el goce de sus derechos y la activación de rutas para el restablecimiento de los mismos. Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la Organización de Estados Iberoamericanos (PROTECTORES”, 2016) a la familia se la considera como el primer escenario del ejercicio de los derechos de sus integrantes y responsables de su garantía, especialmente de los niños, niñas y adolescentes, de modo que por estas razones debe ser sujeto de protección por parte del Estado y de la sociedad.

Los entornos protectores, concepto definido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, basados en la política nacional para la infancia y la adolescencia con la estrategia “De Cero a Siempre”, son un entorno donde todos, el Estado, los gobiernos, la familia, la institución educativa, las organizaciones de la sociedad y civil y el sector privado, cumplen sus responsabilidades para asegurar que los niños, niñas y adolescentes estén protegidos contra el abuso, la violencia y la explotación. Un entorno protector favorece la salud física, mental, emocional y social de los niños, niñas y adolescentes, contribuye a acogerlos a promover identidades y encuentros con su comunidad y su cultura.

La violencia basada en género y los actos de discriminación son factores que victimizan a las mujeres de todas las edades y se puede presentar en el hogar, el trabajo, las instituciones educativas y la calle, constituyendo graves violaciones a los derechos humanos, que obstaculizan la consecución de la equidad de género. Dentro de la preocupante dimensión de las violencias de género y sus múltiples manifestaciones, el feminicidio y la violencia sexual se constituyen en violencias transversales. La violencia de género es cometida principalmente en los espacios privados (en las familias), su característica principal es que los actos violentos son cíclicos, sin distinción de edad, raza, religión, estado civil o clase social y en algunos casos terminan con la vida de las mujeres.

Es por ello que resulta fundamental y necesario trabajar acciones afirmativas tendientes a reducir la brecha de género en nuestra ciudad, buscando entonces la seguridad de las mujeres y su derecho a vivir una vida libre de violencias, el derecho a una participación social efectiva y activa, estimulando y reconociendo sus liderazgos y potencialidades, generando procesos de promoción del conocimiento y acciones pedagógicas con niños, niñas y adolescentes (NNA), rectores, docentes y comunidad educativa para el ejercicio responsable de sus derechos, la activación de rutas y la asesoría jurídica sobre problemáticas de vulneración de derechos de los NNA, la juventud, la mujer y la familia para garantizar que la solución sea eficaz y tenga en cuenta un enfoque diferencial y la prevalencia de los derechos, con el registro de las organizaciones juveniles formales, no formales e informales para conformar la plataforma de juventudes de

conformidad con el artículo 60 de la Ley 1622 de 2013, y realizando acompañamiento en sus espacios de participación.

(iv) Y a los grupos étnicos y población migrante de la ciudad; Los derechos humanos son universales, civiles, políticos, sociales y culturales y pertenecen a todos los seres humanos<sup>3</sup>, los grupos étnicos deben gozar de la realización de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en términos iguales junto con los otros en la sociedad, sin discriminación de ningún tipo. Las minorías étnicas, los individuos pertenecientes a las minorías étnicas y las minorías étnicas como grupos, también gozan de ciertos derechos humanos específicamente ligados a su estatus étnico, incluyendo su derecho a mantener y disfrutar de su cultura, religión e idioma libres de discriminación.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P2. Centro de Pensamiento y Estudios en Derechos Humanos y Sociopolíticos "Adán Arriaga Andrade"	Desarrollar estudios, contenidos académicos, generar publicaciones en temas afines a la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, así como en analizar las problemáticas que se presenten en la ciudad y poder construir una agenda formativa e informativa para tratar los temas de relevancia social y jurídica para los habitantes de la ciudad de Medellín y sus corregimientos; dedicados a la formación de profesionales y no profesionales a través de programas y actividades académicas, presenciales y virtuales	Número de formaciones realizadas / Número de formaciones programadas	Eventos, Diplomados, Capacitaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		

<sup>3</sup> Los derechos humanos de las minorías étnicas se encuentran explícitamente ubicados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, Pactos Internacionales, la Convención de la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, La Convención de los Derechos del Niño, la Declaración de los Derechos de las Personas pertenecientes a las Minorías Nacionales, étnicas, religiosas o idiomáticas y otras ampliamente adheridas a los tratados y declaraciones internacionales de derechos humanos.

P3. Gobierno escolar	Propender por la protección de los derechos de los escolares, además de brindar acompañamiento a la comunidad educativa en general, previniendo la vulneración de derechos, siendo garantes de los mismos y contribuyendo a la construcción de convivencia en los entornos educativos. Sumado a mesas de trabajo interinstitucionales que buscan hacer efectivo el goce de dichos derechos.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de acompañamientos realizados / Número acompañamientos programados	Informes de acompañamientos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P4. Niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres y familia	Proteger los derechos de estos grupos poblacionales implementando las acciones a que haya lugar y que estén a cargo de la entidad, activar rutas de ser necesario, asesorar a quien lo requiera, además de verificar que se cumpla efectivamente con las obligaciones y/o funciones asignadas a cada dependencia del Estado.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de asesorías realizadas / Numero asesorías solicitadas	Asesorías e informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

### COMPONENTE 3. Garantías para el ejercicio del control social y la participación

#### Justificación

Para combatir la corrupción, la Constitución Política de 1991 en sus artículos 103 a 106, desarrollados por la Ley 134 de 1994, creó y fortaleció la sociedad civil a través de la participación ciudadana, además de adoptarla con un enfoque democrático, participativo y pluralista, generando espacios y mecanismos de participación y concertación que no existían con anterioridad. “La participación ciudadana es un proceso social que surge de la acción de la ciudadanía y sus grupos, al intervenir con sus respectivos intereses de forma directa o indirecta, con el fin de alcanzar la transformación de los sistemas políticos y sociales. Además, la participación ciudadana actúa en función de unos intereses sociales generales como: la salud, la educación, la vivienda, la movilidad, el medio ambiente, etc., y



a través de colectivos como asociaciones de consumidores, gremios, sindicatos, entre otros.

El mecanismo de participación ciudadana más usado en Colombia es el voto. En una democracia representativa como la colombiana, tener garantías para ejercer este derecho, se constituye en una necesidad vital para la construcción de ciudadanías activas. Si bien los ciudadanos ejercen el voto libremente, en Colombia hace falta aumentar el nivel de preparación de las personas y comunidades en virtud de los dispositivos, riesgos, procedimientos, momentos, actores que acompañan una jornada electoral, esto con el fin de robustecer la participación activa, la vigilancia y veeduría ciudadana, la transparencia y con ello, ejercer un derecho ciudadano, con suficiente ilustración, en razón de las garantías emanadas de la Constitución y la Ley, donde la Personería de Medellín es autoridad garante y control de la jornada electoral.

Teniendo en cuenta que la Constitución política garantiza a todos los ciudadanos colombianos su derecho a la participación ciudadana, a ejercer control social de lo público, y a movilizarse, el Ministerio Público en ejercicio de sus facultades y funciones realiza el acompañamiento necesario para la garantía del goce efectivo y pleno de estos derechos.

Por último, es necesario que el control social, las veedurías y los veedores sean vistos como aliados de los gobiernos territoriales, en la búsqueda de un fin y bien común en el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos de la nación. De ser concebidas así, se obtendrá desarrollo en las habilidades de los ciudadanos para controlar la gestión pública y coadyuvar con el manejo eficientemente de los recursos del Estado, se contribuirá en la organización de la sociedad en torno a metas e intereses comunes, se generará una cultura de equidad y de corresponsabilidad, intercambio de saberes y buenas prácticas, valiosos aportes en los procesos de planificación, ejecución y control de la gestión pública y a mejorar su calidad de vida al exigir oportunamente el suministro de los bienes y la prestación eficiente de los servicios públicos.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P5. Control social y veeduría ciudadana	Acompañar, promover, garantizar y difundir los diferentes mecanismos de control social y veedurías ciudadanas.	Número de veedurías realizadas / Número de veedurías programadas	Veedurías e informes	Eficacia

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P6. Vigilancia y control electoral	Realizar acompañamiento en los diferentes certámenes electorales, con el fin de garantizar el ejercicio pleno del derecho a la participación	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de acompañamientos realizados / Número de acompañamientos programados	Informes de acompañamientos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

#### COMPONENTE 4. Gestión y articulación interinstitucional

##### Justificación

De acuerdo a las necesidades actuales de la comunidad y en la búsqueda de su gestión oportuna, se pretende una relación directa y eficiente con las diferentes entidades de todo orden y de carácter no gubernamental para el cumplimiento de nuestras funciones misionales y constitucionales. Además, se articula la función institucional con otras entidades que así lo requieran, con los planes territoriales de desarrollo y/o sectoriales.

El seguimiento a las políticas públicas de los grupos de protección constitucional, se enmarca como un proceso continuo de recolección y análisis de información que permite determinar el grado de avance hacia las metas de cada administración para proteger y fortalecer la sociedad civil, de tal forma que retroalimente la gestión y sirva como herramienta consultiva para el personero y desde allí identificar la eficiencia del gasto, la inversión pública y la efectividad en el cumplimiento de los fines del Estado; así como atender las funciones constitucionales y legales como Ministerio Público, en el seguimiento a las acciones del Estado en la promoción, prevención, protección y restablecimiento de derechos de los grupos de protección constitucional, que son la infancia y adolescencia, juventud, mujer, familia y convivencia escolar.

La Personería de Medellín propende por participar en los organismos institucionales que desarrollan las políticas públicas, tales como comités, mesas municipales y departamentales, consejos, y en general, los espacios de articulación interinstitucionales, intersectoriales de iniciativa pública o privada con el fin de hacer el debido seguimiento, recomendar o exigir acciones para la

garantía de los derechos. La ciudadanía cuenta con la posibilidad de solicitar a la Personería de Medellín el seguimiento a casos, la activación de rutas y la asesoría jurídica sobre problemáticas de vulneración de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, la juventud, la mujer y la familia para garantizar que la solución sea eficaz y tenga en cuenta un enfoque diferencial y la prevalencia de los derechos.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
P7. Participación Interinstitucional	Articular enlace con el Concejo de Medellín, instituciones públicas y privadas en ejercicio de la función, promoción y garantía de los intereses públicos y asistir a los eventos interinstitucionales.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de eventos asistidos / Número de eventos programados	Eventos e informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/Programa		
P8. Seguimiento a Políticas públicas	Hacer seguimiento a las diferentes políticas públicas poblacionales del municipio, con la participación en mesas, comités y demás organismos encargados de la protección de derechos, además de intervenir, apoyar, sugerir, acompañar, vigilar y/o controlar la puesta en marcha de las mismas políticas públicas desde las diferentes instituciones del Estado, verificando que se cumpla efectivamente con las obligaciones y/o funciones asignadas a cada dependencia.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de seguimientos realizados / Número de seguimientos programados	Informes de seguimientos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## Bibliografía

- Toro, B. L. (julio/diciembre de 1999). Las acciones colectivas en defensa de los derechos de tercera generación. Estudios Socio-Jurídicos Universidad del Rosario.
- MARINO, C. B. (2006). La acción de tutela en el ordenamiento constitucional colombiano. Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla–Consejo Superior de la Judicatura, BOGOTÁ.
- Pueblo, D. d. (2020). Defensoría del Pueblo. Obtenido de <https://www.defensoria.gov.co/es/nube/enlosmedios/5911/Cada-35-minutos-se-presenta-una-tutela-por-la-salud.htm>

PROTECTORES”, D. D. (2016). Organización de Estados Ibero-americanos. Obtenido de <http://www.oei.org.co/uploads/files/Informe-Sistematizacion.pdf>

participativa, C. S. (2019). Obtenido de <https://participacion.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla.pdf>

## **COMPONENTE 5.** Prevención y mitigación de conflictos

### **Justificación**

**John Paul Lederach**, uno de los académicos más reconocidos en materia de mediación de conflictos y construcción de paz en el mundo, dijo: no es fácil pasar de la guerra a la paz y por eso la mediación social es tan importante para Colombia. En este sentido, como actores sociales, se hace imprescindible resolver conflictos entre vecinos, las familias, al interior de las organizaciones sociales y muchos otros grupos que deben resolver problemas a diario. Y se lograría el fin de la resolución de conflictos que es descongestionar el aparato judicial, y de igual forma los centros de conciliación, por medio de actividades que intervengan el conflicto desde sus inicios propiciando escenarios de diálogo, formación y empoderamiento para que los desacuerdos que suelen ser emocionales, financieros, sociales, comunitarios y familiares que implica una disputa que no necesariamente tiene que terminar en un litigio sino que la eficacia de la materialización de los métodos alternativos que implementamos nos lleva a su terminación desde el acuerdo amigable para que más allá de un requisito de procedibilidad, sea la prevención y la reconciliación de las diferencias la forma de proceder de manera voluntaria.

Y a través de la prevención, establecer permanencia en el tiempo de mecanismos que puedan apoyar los procesos comunitarios que vienen adelantando a través del tiempo nuestros líderes y lideresas, sumando nuevas generaciones sociales como los líderes estudiantiles para coadyuvar en las actividades de sensibilización y prevención de las violencias, como una forma de participación social, pues son ellos, los que han venido orientando a su comunidad, realizando una labor admirable, que requiere de apoyo institucional a través de acciones afirmativas que materialicen la garantía de los derechos humanos, de allí la importancia de cualificarlos como amigables componedores, y poder concretarlo a través de la mediación de la comunidad, logrando resolver sus propias disputas y transformar su entorno, en un territorio de paz.

De igual forma, el señor personero busca llevar la entidad al territorio, buscar a la comunidad y desde allí llevarle una oferta institucional, acomodarnos a sus

necesidades, poder a través de diferentes espacios institucionales llevar nuestro servicio a los corregimientos y la ruralidad, y establecer procesos de atención en el territorio que contribuyan a generar nuevas participaciones comunitarias con pedagogía de buenas prácticas de relacionamiento.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P9. Avanzadas Territoriales de Reconciliación	Lograr instalar en los territorios, una cultura de la no-violencia, realizando acciones afirmativas que permitan su permanencia en el tiempo	Número de avanzadas realizadas / Número de avanzadas programadas	Lista de avanzadas	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P10. Red-Conciliando	Fomentar una red ciudadana conformada por líderes y lideresas comprometidos con la reconciliación permanente, generando una cultura de sana convivencia y paz	Número de redes realizadas / Número de redes programadas	Informes de las redes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo

## COMPONENTE 6. Entornos de conciliación con enfoque diferencial

### Justificación

Los índices de conciliaciones que se adelantan en la entidad y la demanda que día a día crece en la comunidad por los servicios gratuitos que presta el centro de conciliaciones, en parte refiere a la falta de una cultura ciudadana encaminada a resolver sus diferencias sin llegar al conflicto, a un litigio; las violencias que se dan al interior de nuestras comunas, representa la necesidad de una formación encaminada a entender, respetar sus diferencias y resolver los conflictos de una forma pacífica, empero se debe al mismo tiempo trabajar en la prevención del conflicto, evitar que se produzca.

El COVID- 19, nos llevó a la necesidad de ampliar los canales de atención a la ciudadanía para garantizar de forma permanente los servicios que presta el centro de conciliaciones, siendo la virtualidad una nueva herramienta para brindar el servicio.

Partimos de la necesidad de ir más allá del requisito de procedibilidad que puede llegar a ser la conciliación, buscando siempre desestimar el del litigio y la violencia como una forma de manejar su relacionamiento. Es necesario marcar pautas de inclusión hacia los grupos poblacionales para prevenir vulneraciones basadas en la ausencia de reconocimiento del otro a través de su diversidad cultural, social y de derechos, y hacerla efectiva a través de la atención con enfoque diferencial para ser incluyentes a través de acciones afirmativas en las que los derechos fundamentales sean el fundamento de cada actuación, con herramientas tecnológicas que amplían la capacidad de atención y reacción ante las limitantes que se puedan presentar.

En busca entonces de brindar espacios institucionales que sean entornos protectores, se debe disponer en cualquier audiencia de conciliación por la no repetición de violencias, la vulneración de derechos o la re victimización de las personas que actúan al interior de ellas, activando rutas de atención con intervención multidisciplinaria que pueda orientar el restablecimiento de derechos cuando fuere necesario.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P11. Reconcílate (Jornadas conciliación en territorio)	Llevar a diferentes lugares de la ciudad los servicios institucionales encaminados a prevenir y reconciliar las diferencias evitando acciones de violencia, encaminadas a una convivencia sana y libre de conflicto, entregándole a la ciudadanía la oferta institucional que la oriente	Número de jornadas realizadas / Número jornadas programadas	Jornadas	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P12. Atención	Reducir los factores que se	Fórmula	Un. Medida	Tipo

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
en crisis (Acciones, protocolos y rutas)	presenten en las relaciones sociales, familiares y comerciales y que puedan afectar derechos y re victimizar, sin que la población tenga que llegar a un litigio para que se le resuelva la atención de derechos fundamentales.	Número de atenciones realizadas / Numero atenciones programadas	Informes de atenciones	Eficacia
Responsable Líder del Proceso / Programa				

## COMPONENTE 7. Vigilancia activa del cumplimiento de los principios de la función pública y aplicación del modelo preventivo

### Justificación

La Personería de Medellín atendiendo a la misión constitucional de vigilancia de los actos de la administración, tiene como compromiso el ejercicio de una activa gestión en pro del cumplimiento de los principios de la función pública contribuyendo activamente a la lucha contra la corrupción.

El modelo preventivo de vigilancia administrativa de la Personería de Medellín, busca anticipar eventuales vulneraciones de los deberes funcionales de los servidores públicos, con el fin de evitar conductas sancionables que pudiesen vulnerar el ordenamiento jurídico o que ya habiéndose contravenido u omitido los deberes funcionales, ameriten la elaboración calificada de una noticia disciplinaria.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
P13. Fortalecimiento en la capacidad del subproceso para realizar la vigilancia administrativa	Implementar el acceso a las herramientas o aplicativos con talento humano calificado y tecnologías de información para obtener elementos necesarios de la actividad de vigilancia administrativa en las dependencias del nivel central y sus entidades descentralizadas .	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de aplicativos implementados / Número de aplicativos solicitados	Aplicativos en funcionamiento	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/Programa		

P14. Divulgación y promoción del modelo de vigilancia preventiva por las personerías de Antioquia o del país	Permitir a través de herramientas educativas la divulgación del modelo de vigilancia preventiva, de tal manera que sea aplicado por distintas personerías del país que lo soliciten o participen en las jornadas académicas programadas	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de modelos implementados / Número modelos divulgados	Modelos de vigilancia en ejecución	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		

## COMPONENTE 8. Proceso disciplinario con confianza y credibilidad.

### Justificación

Históricamente el subproceso de Averiguación Disciplinaria no ha sido reconocido de manera positiva por parte de la comunidad, la cual en muchas ocasiones considera que no se actúa de manera oportuna y eficaz, esto debido en gran parte por el desconocimiento que se tiene del debido proceso y la normatividad que rige el proceso, por lo que es necesario que nuestra actuación misional de Vigilancia de la Conducta Oficial sea conocida por la comunidad e interesados; en qué consiste el proceso disciplinario, sus términos y garantías procesales y alcances de la Ley 734 de 2002 y el nuevo Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P15. Visualización y publicidad de la gestión disciplinaria ante la comunidad	Conocer las investigaciones que se adelantan y sus resultados que sean de interés de la comunidad, respetando la reserva estipulada en el artículo 95 de la Ley 734 de 2002.	Número de investigaciones adelantadas / Número de investigaciones radicadas en la entidad	Investigaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		



PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P16. Fortalecimiento de las competencias funcionales de las autoridades disciplinarias	Fortalecer las competencias de los Delegados 17D y las Oficinas de Control Interno Disciplinario del Municipio de Medellín, quienes tienen la titularidad de la potestad disciplinaria, según lo ordenado en el artículo 1° de la Ley 734 de 2002, con la entrada en vigencia de nueva legislación y en especial el nuevo Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019.	Número de capacitaciones realizadas en temas disciplinarios / Número capacitaciones solicitadas en temas disciplinarios	Capacitaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## COMPONENTE 9. Una Personería innovando y modernizando.

### Justificación

El Subproceso de Averiguación Disciplinaria con el fin de garantizar el acceso a la información de los intervinientes en las actuaciones, debe ir a la par de las nuevas tecnologías, las cuales serán herramientas que faciliten la actuación de los delegados y garanticen el debido proceso y la reserva de las actuaciones, además que permitan la consulta de los procesos de manera virtual; además, por la entrada en vigencia del nuevo Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019, se hace necesaria la actualización de los formatos, manuales y procedimientos del Subproceso de Averiguación Disciplinaria

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Formula	Un. Medida	Tipo
P17. Aplicación de tecnologías de la información con calidad	Implementación de tecnologías de la información para garantizar el debido proceso y el cumplimiento de los principios constitucionales y legales, en el desarrollo de su misión de vigilancia de la conducta oficial.	Número de software en funcionamiento / Número de software solicitados	Software	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		

**COMPONENTE 10.** Atenciones integrales, ágiles y efectivas, de los servicios que presta la entidad,

### **Justificación**

Son los diferentes servicios que presta la entidad, las actividades diarias que debe cumplir la Unidad de Atención al Público, estos servicios que se prestan se convierten en el parámetro fundamental en el cumplimiento de metas y objetivos que tiene identificados la entidad, ya que los ciudadanos acuden a la personería de Medellín, en busca de soluciones de sus problemas al sentir vulnerados sus derechos fundamentales o requerir de un derecho de petición para reclamar un servicio, o de una asesoría. Es por esto, que esta área es el inicio y fin, es el puente entre el ciudadano y la Personería de Medellín. Para poder cumplir con los servicios que nos demandan, necesitamos soportar todas las actuaciones con tecnología avanzada y acorde con las necesidades, ya que somos la cara de la Personería de Medellín, por nuestro deber misional.

También el subproceso de Atención al Público ha venido ampliando su cobertura en aras de garantizar un óptimo servicio y el cumplimiento de nuestra misión. En la actualidad presta sus servicios de varias formas: presencial, telefónica, correspondencia info, plataforma virtual, Personería en Línea, redes sociales, entre otras, pero también ha querido estar más cerca del ciudadano, desconcentrando sus servicios y llevándolos a diferentes comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín, como casas de justicia, facilitando así al ciudadano una atención más efectiva y cerca de su lugar de vivienda, sin tener que desplazarse a la sede central, facilitando un mayor bienestar para el usuario, que generalmente hace parte de la población más vulnerable.

Pero a la par que estamos garantizando esta ampliación de la cobertura de los servicios, tanto en la forma de prestarlos como en su ampliación de cobertura física, queremos también brindar mejores atenciones y que estas sean integrales, en forma ágil y efectiva, con calidad, soportadas con las mejores tecnologías de la información para hacer las cosas, integrando las diferentes bases de datos estatales para nuestro servicio, mejorando la trazabilidad, y el cumplimiento del proceso de gestión documental en su totalidad. Para poder dar cumplimiento a este componente, a la fecha la entidad no cuenta con el hardware y el software existente es necesario ajustarlo, también se requiere mejorar las redes existentes en aras de que sean las adecuadas para prestar el servicio.

Cuando hablamos servicios integrales, efectivos y oportunos, buscamos que el usuario tenga una excelente atención, brindada por herramientas óptimas de tecnología, soportada en la normatividad vigente y actualizada a la fecha, también cuando se preste el servicio este sea pertinente con su necesidad y además que el servicio que brindamos sea efectivo,

Todos los días se producen situaciones irregulares del orden local, regional, nacional y hasta del orden internacional que demandan una participación activa de la entidad, debiendo activar nuevos servicios o rediseñar los existentes o donde se convierte en un actor necesario y debe participar en aras de garantizar los derechos de la Población o de mantener su status quo. Los casos que sirven de ejemplo son los migrantes venezolanos, la pandemia COVID-19, estos casos son situaciones que nos llevan cada día a innovar y a implementar nuevas formas de trabajo. Para el año de 2018, con la migración de venezolanos, el gobierno departamental nos delegó el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos. Entre los meses de abril y junio de ese año, se registraron un total de 8.443 atenciones o registros, los cuales equivalen a 14.353 ciudadanos venezolanos, que para su momento se encontraban radicados en la ciudad de Medellín de forma irregular, esta actividad además requirió de todos los abogados, que acompañaron el registro.

La situación actual que vive el mundo, por el COVID-19, nos ha planteado la necesidad de reinventarnos, innovando e implementar nuevas formas de ofrecer y prestar los servicios de la Personería de Medellín, si queremos continuar prestando servicios tal y como lo hemos venido prestando y seguir generando reconocimiento como lo hemos tenido en los últimos 20 años.

Consecuencia del aislamiento social o trabajo desde casa, desde el 17 de marzo del presente año y hasta la fecha, el personal de atención al público dejó de atender en forma personal y ahora atiende a los usuarios de otras formas, a través de canales como: teléfono, plataforma info, Personería en línea, PQRS, redes sociales y otros, a la fecha se han registrado 13.482 atenciones, de las cuales 6.117 se han realizado a través de la Personería en Línea, con algunas dificultades en referencia a trazabilidad de la información, duplicidad de la información y de documentos digitales, es por ello que requerimos y en aras de prestar un servicio oportuno, eficiente y sobre todo integral estandarizar la atención en un único medio virtual, para garantizar una mejor trazabilidad de la información y servicios con calidad y porque además es un requisito legal que debemos de cumplir.

La Personería de Medellín, en el año 2018, registro en el sistema de información un total de 84.660 servicios; para el año 2019 se incrementó y los registrados fueron de 115.000 servicios a los ciudadanos medellinenses: Como novedad se tiene que en este mismo año, es decir el 2019, en el mes de marzo se dio inicio a la atención virtual **"PERSONERÍA EN LÍNEA"** con el siguiente registro: Asesoría 250, Atención domiciliaria 60, Derecho de petición 146, Incidente de desacato 90, Reacción inmediata 106, Tutela 325, Total general 977. Es pertinente señalar que a la fecha se ha convertido en uno de los principales canales de atención al usuario debido a la emergencia.

Otra situación que tenemos que mejorar para poder garantizar una atención integral y oportuna, además de que sea un servicio con calidad es que cada día la continua generación de normatividad y jurisprudencia nos genera “nuevas imposiciones legales y normativas” que hacen que nuestro portafolio de servicios se expanda más y que requiera de una constante actualización. Normas nuevas como “Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Ley 1996-291- Régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad, Ley 1755-2015 - derecho fundamental de petición; decreto legislativo 546 de 2020; c-038-20 de la Corte Constitucional - inexecutable fotodetenciones, temas varios, desplazados - víctimas, temas de salud, registro automático en el SISBEN, entre otros. Son normas y sentencias que hace que nuestros usuarios se incrementen y para ello requerimos tener actualizada la información en aras de prestar servicios oportunos, integrales y con calidad. No es solo por esta situación, sino que además todas las instituciones públicas nos vienen asignando una competencia general, que cuando no tienen una solución a los problemas de los ciudadanos, los enrutan hacia la Personería de Medellín.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Formula	Un. Medida	Tipo
P18. Sistemas de información estandarizados y actualizados	Estandarizar en una sola plataforma toda la información que soporta la atención, bajo estándares que cumplan con todos los lineamientos que el gobierno exige en materia de las TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones)	Número de software instalados / Número de software solicitados	Software	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P19. Integración de plataformas	Generar convenios interadministrativos con diferentes entidades, para mejorar la prestación del servicio	Número de convenios en ejecución / Número de convenios solicitados	Convenios	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
1. Mayor cobertura y mejor calidad	Ampliar el portafolio de servicios para una mejor cobertura con calidad, con énfasis en generar una cultura de servicio a través de las redes sociales que permitan su interacción.	Número de servicios implementados / Número de servicios solicitados	Nuevos servicios	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P21. Servicios virtuales	Ampliar la cobertura de prestación de servicios utilizando las plataformas virtuales.	Número de software instalados para los servicios / Número de software solicitados de los servicios	Software	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo

**COMPONENTE 11.** Entorno protector para los Niños, Niñas, Adolescentes y Adultos Mayores.

### Justificación

La intervención de los Personeros Delegados esta enmarcada en el mandato constitucional y legal bajo el cual le corresponde actuar al Ministerio Público como garante de los derechos fundamentales de los ciudadanos, partiendo de la Ley 294 de 1996, Ley 599 de 2000, Ley 906 de 2004, Ley 1098 de 2006, Ley 1959 de 2019, hemos tenido intervenciones dentro de algunas audiencias que frente al restablecimiento de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en las diferentes Comisarías de Familia y en las actividades que se ejecutan revisando e interviniendo dentro de los procesos adelantados con una estadística de intervención durante los últimos años como se evidencian en el siguiente cuadro:

Número de Procesos Revisados PARD	
Año	Nº de procesos
2016	140
2017	200
2018	295
2019	276
2020	10
<b>Total Procesos Revisados</b>	<b>921</b>

En estas revisiones de los procesos administrativos de restablecimiento de derechos que se adelantan en las Comisarías de Familia, hemos podido observar que con frecuencia se genera la vulneración de derechos a esta población, en su gran mayoría por falta de conocimiento de pautas de crianza, manejo de la ira y autoridad de los padres. Por ello consideramos necesario capacitar a la población y así evitar la repetición de patrones de conductas vulneradoras de derechos.

Partiendo también del orden normativo de nuestra Constitución Política Nacional, nuestro Código Civil, la Ley 294 de 1996, Ley 599 de 2000, Ley 906 de 2004, Ley 1171 de 2007, Ley 1251 de 2008, Ley 1276 de 2009, Ley 1315 de 2009, Ley 1850 de 2017, es necesario el acompañamiento para la protección de nuestra población adulta mayor como Ministerio Público garante de derechos, teniendo en cuenta que igualmente son, personas de alta vulnerabilidad; y que frente a la protección que debe asumir el estado y la familia, se ha observado una gran falencia en el seguimiento de las medidas que se tomen en su protección, lo que genera un incremento de violación a sus derechos, como se puede evidenciar con los casos que en los últimos años nos han reportado desde diferentes medios y que hemos intervenido desde el área penal, con el acompañamiento como garantía y salvaguarda de sus derechos como a continuación mostraremos:

Número de atenciones al adulto mayor	
Año	Nº de personas atendidas
2017	10
2018	26
2019	70
2020	41
Total Atenciones	147

Dado el constante incremento de reporte para el seguimiento y atención de derechos por la violencia contra el adulto mayor, es necesario concientizar a la población sobre nuestro deber constitucional para su protección e igualmente como Ministerio Público, debemos tener una intervención más activa en la protección y garantía de sus derechos, derechos que con la contingencia de la pandemia se ha evidenciado mucho más su incremento en la desprotección, pues del año 2019, hasta lo corrido del año 2020 ha superado el 58,57%.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P22. La comunidad frente a sus derechos y obligaciones	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 competencia.	Número de acciones de protección realizadas/ Número de acciones de protección promocionadas	Acciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		

## **COMPONENTE 12.** Liderazgo en el ejercicio del Ministerio Público

### **Justificación**

La intervención del Ministerio Público garante del ordenamiento jurídico dentro de las actuaciones de los órganos judiciales, como corresponde para nuestra misión a los jueces penales municipales y fiscales locales de nuestra ciudad, que de acuerdo con la Constitución Política Nacional, nuestro Código Penal (Ley 599 de 2000), delegaciones del Procurador General de la Nación, Ley 906 de 2004 y demás normas que modifican y complementan nuestra intervención como garantes; hemos podido en este cuatrienio dentro de las audiencias de conocimientos, obrar 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, intervención en 5.195 audiencias dentro de las cuales se presentaron todas con relevancia por parte de los jueces penales municipales a la intervención de los personeros delegados.

Como en años anteriores, hemos observado que desde la unificación de criterios para las intervenciones del Ministerio Público dentro de las audiencias de los Juzgados Penales Municipales y las actuaciones administrativas en las Comisarías de Familia, han generado en la comunidad y los órganos de la justicia, un mayor compromiso por la contundencia de sus intervenciones; lo que es un respaldo en garantía de los derechos de nuestra ciudadanía, se considera necesario darle continuidad a esta actividad académica .

Teniendo en cuenta además, que contamos con personal capacitado y calificado para afrontar los retos académicos que requiere la ciudad, estaremos brindando nuestro conocimiento como apoyo a los eventos de capacitación que en materia penal y de familia requiera la entidad y la comunidad, como elemento de prevención a la vulneración de derechos, por tanto es fundamental continuar con las diferentes capacitaciones y análisis constante de pronunciamientos de las altas cortes.

Es necesaria la actividad de difundir las garantías de los derechos de nuestra comunidad, porque en las diferentes audiencias, sobre todo de restablecimiento de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, hemos podido evidenciar que la vulneración se debe más al desconocimiento del buen trato para con esta población, que cualquier otra situación familiar, igualmente se requiere orientar sobre el manejo de la ira y tolerancia que se debe tener, no solo para el trato de esta población, sino también para nuestros adultos mayores, víctima de igual tipo de vulneración.



pronunciamientos de las altas cortes, para darle continuidad a nuestra contundencia en las diferentes actuaciones.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P23. Aprendizaje y mejoramiento continuo	Capacitar a los delegados sobre actuaciones como Ministerio Público, frente a audiencias penales y de restablecimiento de derechos administrativos	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Capacitaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P24. Ejercicio oportuno y diligente del Ministerio Público	Unificar los criterios de intervención del Ministerio Público ante las diferentes autoridades judiciales y administrativas, que generen impacto en la actividad	Número de criterios unificados que generaron impacto / Número criterios existentes de intervención	Criterios	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo

### COMPONENTE 13. Salvaguarda de los derechos humanos

#### Justificación

La Personería de Medellín de acuerdo a su actuar misional se propone trabajar en este cuatrienio 2020-2024 por el fortalecimiento del Estado Social de Derecho y la creación de estrategias que conduzcan a fortalecer la presencia de esta agencia del Ministerio Público en los asuntos de su competencia; esto es, la defensa de los derechos humanos debe ser propósito central de todo gobernante, y de manera muy especial se le ha encomendado esta misión constitucional a la Personería Medellín.

En vista de lo anterior es necesario crear estrategias, que desde políticas públicas permitan alcanzar condiciones de seguridad, convivencia y DDHH propicias; donde la progresividad en el goce efectivo de los derechos humanos, la priorización de necesidades y la participación ciudadana sean la guía de garantía y respeto de los derechos fundamentales de la población. La situación de derechos humanos es una cuestión de vital importancia para el Estado, quien en cumplimiento de los postulados convencionales y constitucionales está en la

obligación de promoverlos, protegerlos y garantizarlos de forma completa, general y sistemática<sup>4</sup>.

Para lograr estos objetivos de una manera más eficiente, aparece entonces dentro de la estructura orgánica del Estado la figura del Ministerio Público como organismo de control<sup>5</sup>, dentro de él entran los personeros municipales, quienes, en desarrollo de la Ley 3 de 1990, tienen la obligación de recibir quejas y reclamos referentes a la violación de derechos fundamentales por parte de agentes estatales y privados<sup>6</sup>.

Así, la Personería de Medellín, en desarrollo de sus competencias constitucionales y legales, tiene como parte de su misión la promoción y defensa de los derechos de las personas, así como del interés público y el hábitat.

El inicio de una nueva administración en la Personería de Medellín conlleva una oportunidad de mejoría y evolución en el cumplimiento misional de las competencias establecidas en la Constitución Política y la ley para esta agencia del ministerio público.

Así, la Unidad Permanente de Derechos Humanos constituye el centro del esfuerzo institucional por cumplir como entidad promotora y protectora de derechos humanos en la ciudad, lo que implica una gran responsabilidad de frente a la ciudadanía, que confía en el Ministerio Público a la hora de requerir protección por situaciones que hoy son comunes en Medellín.

Las dinámicas complejas de una urbe en movimiento como Medellín conllevan, necesariamente, la existencia de situaciones, condiciones y contextos de vulneración a derechos humanos, más cuando las sociedades que en ella conviven están ampliamente permeadas por un conflicto armado intraurbano degradado por la influencia del dinero y la violentización de la cultura, algo que se puede evidenciar en las estadísticas de atenciones de la sede principal de la UPDH para el año 2019 como se puede apreciar en la tabla 1, donde se puede observar que el registro de víctima de conflicto armado tuvo el segundo porcentaje más alto de todas las atenciones con un 32%, y las atenciones del primer semestre del año 2020 (tabla 2), donde el registro de víctima de conflicto armado tuvo nuevamente el segundo lugar en atenciones con un 20%.

---

<sup>4</sup>Vid. CN, art. 2.

<sup>5</sup> Vid. CN, art. 117.

<sup>6</sup> Vid. L. 3/1990, art. 152.

## Total servicios UPDH 2019

SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	%
ASESORÍA	884	667	1071	927	984	844	935	6.312	43%
REGISTRO VÍCTIMA CONFLICTO ARMADO	671	682	674	609	732	578	690	4.636	32%
ACCION DE TUTELA	207	213	174	197	218	188	189	1.386	9%
DERECHO DE PETICIÓN	157	129	213	169	192	158	185	1.203	8%
INCIDENTE DE DESACATO	76	72	64	64	82	54	83	495	3%
VERIFICACIÓN DERECHOS HUMANOS	10	6	13	8	48	82	116	283	2%
RECURSO REPOSICIÓN Y/O APELACIÓN VÍCTIMAS	7	3	7	24	29	22	28	120	1%
ENTREGA DE NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE	7	4	20	14	12	17	16	90	1%

Tabla 1. Fuente: Sistema de Información de la Personería (SIP)

## Total servicios UPDH 2020

SERVICIOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total general	%
ASESORÍA	427	599	331	360	655	759	438	3569	49%
REGISTRO VÍCTIMA CONFLICTO ARMADO	316	476	161	52	116	173	125	1419	20%
VERIFICACIÓN DERECHOS HUMANOS	59	47	68	131	131	151	74	661	9%
ACCIÓN DE TUTELA	110	110	78	52	110	116	53	629	9%
DERECHO DE PETICIÓN	66	95	81	18	41	72	41	414	6%
INCIDENTE DE DESACATO	31	46	38	4	24	26	9	178	2%
DERECHO PETICIÓN INTERNO			6	8	42	40	23	119	2%
RECEPCIÓN QUEJA		3	1	14	24	29	4	75	1%
ENTREGA DE NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE	9	12	19	3	3	5	7	58	1%

Tabla 2. Fuente: Sistema de Información de la Personería (SIP)

La Personería de Medellín, como agencia del Ministerio Público que tiene funciones de promoción y protección a derechos humanos, desarrolla actividades con miras al cumplimiento misional, las cuales tienen incidencia directa en la vivencia de las comunidades habitantes de la ciudad en asuntos que son de vital importancia, como el ejercicio de las prerrogativas que la Constitución y la ley les asignan. De esta manera, es necesario revisar el ejercicio de la Unidad Permanente para los Derechos Humanos con miras a mejorar las condiciones en que se presta el servicio y la forma en que se garantizan los

derechos de los ciudadanos que acuden a la entidad, la mayoría de veces en condiciones de vulnerabilidad manifiesta.

La Unidad Permanente para los Derechos Humanos se encarga de recibir diariamente las denuncias y quejas que la ciudadanía considera necesario hacer saber para la investigación y sanción de conductas que consideran vulneratorias de sus derechos o para la solución de las problemáticas derivadas del hecho.

Este punto requiere especial atención, pues la atención por parte de la Personería de Medellín puede ser el primer contacto de una víctima con la institucionalidad, lo que implica la responsabilidad de permitir el ingreso de la información e iniciar la ruta de atención a personas en condiciones de vulnerabilidad manifiesta.

En este sentido, la atención que la Personería de Medellín presta a poblaciones en condición de vulnerabilidad requiere el aumento en la posibilidad de acceder a ellos por parte de quienes tienen condiciones culturales y sociales diversas, especialmente las poblaciones minoritarias que cuentan con usos y costumbres variados, especialmente cuando la lengua es diferente, máxime cuando la línea estratégica, sugiere mayor inmediatez e inclusión con la comunidad, para lo cual se hace necesario una depuración del servicio y el alcance que este pueda tener en las diferentes poblaciones.

Se debe tener presente que las atenciones en la UPDH para el primer semestre del año 2020 disminuyeron considerablemente en comparación con el mismo periodo del año 2019. “El Sistema de Información de la Personería – SIP –, revela que con respecto a las atenciones, hasta el 15 de julio de 2020, en la sede UPDH se presentaron 7.214 atenciones distribuidos en 30 servicios, lo que representa una diferencia en 7.498 (51%) menos que en el periodo 2019, en el cual se presentaron 14.712 atenciones”<sup>7</sup>. Este hecho obedece a la restricción generada por la cuarentena ordenada por el Gobierno Nacional para mitigar los efectos del COVID-19 desde el mes de marzo del año 2020, y que hasta la fecha se mantiene, con el propósito de evitar un colapso del sistema de salud.

La situación generada por el COVID-19 se suma a los problemas que ya estaban presentes en las poblaciones vulnerables, lo cual ha estimulado un incremento en los conflictos de índole social y económica; escenario que muestra la necesidad de un análisis y revisión de los servicios de la UPDH y el acceso que tiene la población a estos, con miras a una depuración y mejoramiento para el bien de la población en general y el debido respeto de los derechos humanos.

<sup>7</sup> Sistema de Información de la Personería (SIP)

Ahora bien, es importante recalcar que, con fundamento en estos programas, es posible proponer medidas de impacto para mejorar las condiciones de prestación del servicio de promoción y protección a los derechos humanos dentro de la ciudad de Medellín.

Finalmente, es menester mencionar, que todo lo concerniente al deber misional y legal de la Personería de Medellín, se encuentra fundamentalmente consolidado en el siguiente marco legal, a saber:

- Constitución Política. Artículos 117 y 118
- Decreto 1333 de 1986
- Ley 3 de 1990
- Ley 1031 de 2006.
- Decreto 2485 de 2014.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P25. Atención inmediata por la protección de los derechos humanos	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de la atención y/o asesoría presencial o virtual con mayor inmediatez y calidad humana, con el fin de enfocar nuestras acciones a la promoción, defensa y protección de los derechos humanos.	Número de atención realizadas con satisfacción / Número de atenciones realizadas en el periodo	Atenciones con satisfacción	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P26. Fortalecimiento de los derechos humanos en pro de una paz duradera	Intervenir en la política criminal municipal a partir de las funciones constitucionales y legales de la Personería de Medellín. Igualmente coordinar con los diferentes entes vinculados de acuerdo a sus competencias una eficiente atención, con el fin de apoyar los procesos de paz y convivencia que se generen en el Municipio	Número de atención eficientes realizadas / Número de atenciones realizadas en el periodo	Atenciones eficientes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P27. promoción y prevención por la protección de los derechos humanos	Fortalecer la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad, mediante acciones para promoción, defensa y protección de los mismos.	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Capacitaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo

**COMPONENTE 14.** La Personería de Medellín por la protección de los derechos de las víctimas.

### **Justificación**

Debido a la dinámica de las organizaciones de víctimas existentes en el municipio, sumado a la creación de nuevas estructuras y confrontaciones armadas en la región, y dada la respuesta del Estado frente a estas situaciones socialmente relevantes, el espacio de la Mesa Municipal de Participación Efectiva de Víctimas, espacio que surge gracias a la Ley 1448 de 2011, resulta ser estratégico para la acción de la Personería Medellín, porque es la institución encargada de realizar la Secretaría Técnica y por ende, de alguna manera liderar la construcción de un plan de acción para las organizaciones de víctimas que permita reordenar su gestión y diálogo con el Estado; todo esto, en el marco del posconflicto, del anhelo de la paz duradera, pero a partir de las nuevas realidades del conflicto en la región.

De la misma manera y dando seguimiento a la implementación de la Ley 1448 de 2011, a los acuerdos de La Habana, y a sus respectivas Leyes y decretos reglamentarios, la labor que desde la Personería de Medellín se pueda desplegar en este espacio de coordinación interinstitucional, resulta estratégica para avanzar en la promoción y protección de los derechos de las víctimas del conflicto, lo cual resulta ser una de las principales problemáticas socialmente relevantes.

Ahora bien, los procesos de justicia transicional buscan, en general, lograr cambios estructurales en aspectos relacionados con la justicia, la verdad, la reparación, la memoria y las acciones de no repetición, para dejar atrás los diseños institucionales, las normas y prácticas que contribuyeron a generar el conflicto armado. En consecuencia, la Personería de Medellín, en cumplimiento de su deber misional busca a través de este programa coadyuvar a la superación de los estigmas propios del conflicto armado en general, y en particular a culminar el estado de cosas inconstitucionales declarado en la sentencia T-125 de 2004 en materia de víctimas.

Debido a lo anterior, la Personería de Medellín indaga la información que pueda ser relevante para cumplir esta misión y tomar las medidas necesarias desde la institucionalidad y acatando las normativas gubernamentales. Esta indagación se

desarrolla en las comunidades que lo han solicitado, dándoles a estas la prioridad al momento de llevar un proceso investigativo para asistir a las víctimas de la manera más adecuada posible.

Teniendo como base las solicitudes de la ciudadanía, se ha reportado información de vital importancia en la base de datos del registro de víctimas. Teniendo en cuenta la mencionada base de datos, se tiene que las atenciones por comuna para el primer semestre del año 2020 (tabla 3), dan cuenta de las necesidades y problemáticas de violencia que se presentan en Medellín, y esto es un indicador que debe servir para aplicar la institucionalidad necesaria en aquellas zonas que por su vulnerabilidad puedan ser más proclives a victimizar la población, información que presenta la tabla 3:

COMUNA PROCEDE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Comuna 8- Villa Hermosa	17	27	20	21	26	111
Comuna 13 - San Javier	24	21	6	28	28	107
Comuna 3- Manrique	30	2	24	14	22	92
Comuna 1 - Popular	11	6	16	33	19	85
Comuna 7 – Robledo	23	16	8	7	27	81
Comuna 16 – Belén	13	33	7	2	15	70
Comuna 2- Santa Cruz	41	7	6	10		64
Corregimiento de San Cristóbal	11	10	4		19	44
Comuna 5– Castilla	18	15			3	36
Comuna 12 - La América		3	19	6		28
Comuna 10 - La Candelaria	8	16	3			27
Comuna 4– Aranjuez	6	7	2		8	23
Corregimiento Altavista		19	2	2		23
(en blanco)			1		22	23
Comuna 9- Buenos Aires	12	2	2		5	21
Comuna 6- Doce de Octubre		16			2	18
Corregimiento San Antonio de Prado	1		2	2	1	6
Comuna 15 – Guayabal	3					3
<b>Total general</b>	<b>218</b>	<b>200</b>	<b>122</b>	<b>125</b>	<b>197</b>	<b>862</b>

Tabla 3. Fuente: Base del Registro de Víctimas de la Personería de Medellín

Ahora bien, los motivos por los que principalmente la ciudadanía acudió a la UPDH fueron desplazamiento forzado y amenazas, como se aprecia en la tabla 4, presentándose otros hechos en menor porcentaje, tales como despojo y abandono forzado de tierras, homicidio y acto terrorista/atentados/enfrentamientos, no menos importantes e igualmente imprescindibles de atención.

MOTIVOS	TOTAL	%
Desplazamiento forzado	1772	45%
Amenazas	1707	43%
Despojo y Abandono forzado de tierras	207	5%
Homicidio	61	2%
(en blanco)	55	1%
Acto terrorista/atentados/enfrentamientos	51	1%
Atentado	28	1%
Desaparición forzada	20	1%
Delitos contra la libertad e integridad sexual	19	0%
Secuestro	10	0%
Vinculación de niños/niñas/adolescentes	3	0%
Tortura	2	0%
Minas antipersonal/ranición/artefacto	1	0%
Total general	3936	100%

Tabla 4. Fuente: Base del Registro de Víctimas de la Personería de Medellín

De esta manera, es menester para la Personería de Medellín en cabeza de sus representantes, hacer uso de esta información con miras a identificar las situaciones de victimización, entrar en contacto con los individuos que han sido afectados por el conflicto, y realizar procesos que garanticen la no repetición de estos hechos.

Adicional a lo anterior, para la Personería de Medellín es fundamental que los procesos de paz y posconflicto, estén relacionados con las acciones de atención y reparación integral de las víctimas del conflicto.

Finalmente, todo lo anterior, tiene asiento jurídico en las siguientes normas, a saber:

- Ley 1448 de 2011
- Resolución 0388 de 2013
- Resolución 00828 de 2014
- Resolución 01282 de 2016
- Resolución 623 de 2014
- Decreto 4800 de 2011
- Decreto 0790 de 2012
- Resolución 0388 de mayo de 2013
- Acto legislativo 01 de 2012



PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
P28. Por el restablecimiento de los derechos a las víctimas	Brindar atención integral, técnica, jurídica y psicológica a las víctimas del conflicto armado en la ciudad con enfoque social, propendiendo por el cumplimiento de la finalidad establecida en la Ley de víctimas y decretos reglamentarios.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de atención realizadas / Número de atenciones programadas en el periodo	Atenciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## LÍNEA 2: SOMOS PARA LA GENTE Y EL AMBIENTE

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Acercar la gestión de nuestra entidad a la comunidad, implementando y consolidando estrategias para mejorar la defensa de los derechos de todos sin distinción alguna.

**PROCESOS Y/O SUBPROCESOS QUE INTERVIENEN:** Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios, Unidad para la Protección del Interés Público, Conciliaciones.

**COMPONENTE 15.** Acciones de vigilancia y seguimiento que permitan la protección, guarda y defensa de los derechos humanos en los diferentes campos de acción e investigación.

### Justificación

En la ciudad de Medellín, ante los contextos de conflictividad urbanos y afectación de derechos, la Personería de Medellín ha venido haciendo incidencias en distintas temáticas que hacen parte de la agenda de ciudad; asuntos como el alto hacinamiento carcelario el cual se encuentra en un 61.5% de un total de 13.193 personas privadas de la libertad y frente a los centros de reclusión transitoria con un aproximado de 1.826 personas privadas de la libertad en un nivel de hacinamiento del 521%; casos de violencia basados en género que según datos del informe de derechos humanos del año 2019 indican una cifra de

7.882 mujeres violentadas; las dificultades en relación a la participación de la ciudadanía en la solución de las problemáticas locales, como es el caso de Presupuesto Participativo con un techo presupuestal en el año anterior en la suma de \$213.485.395.262.00, la situación de problemáticas ambientales sobre el Valle de Aburrá (contaminación del aire a causa de parque automotor, industrial y por ladrilleras, residuos sólidos en las calles y en nuestras cuencas hidrográficas, ruido en zonas residenciales, desplazamiento de fauna silvestre y tala de flora en territorio rural) y adicional a lo anterior la problemática relacionada con reasentamiento por obra pública y por construcciones en zonas de alto riesgo no determinadas para vivienda según el POT.

Lograr durante este cuatrienio acciones correctivas mediante la vigilancia y seguimiento de las actuaciones institucionales o particulares que tengan que ver con los observatorios o líneas de investigación, a fin de reestablecer los derechos de las personas y los seres sintientes que se ven vulnerados; implementando la investigación con universidades aliadas y rigurosidad en los hallazgos para velar por la protección, defensa, guarda y promoción del desarrollo de actores poblacionales.

Por medio de los observatorios y las líneas de investigación se ha logrado visibilizar, ayudar y restituir los derechos de las familias, colectivos, instituciones, seres sintientes y personas que han logrado por medio del trabajo mancomunado la transformación de espacios de una forma activa e incipiente.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P29. Observatorio de Medio Ambiente, Reasentamiento y Hábitat.	Realizar acciones en la vigilancia y seguimiento de las actuaciones institucionales o particulares que tengan que ver con nuestras líneas de acción (Agua, Flora, Fauna, Aire y Hábitat), por un ambiente sano, que posibilite el desarrollo sostenible en el municipio de Medellín y garantizar la no vulneración de los derechos humanos de las personas impactadas por obra pública y alto riesgo a través de los mecanismos de acciones constitucionales y legales.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

P30. Observatorio de Participación Ciudadana.	Fortalecer la participación ciudadana para el manejo transparente y eficiente de todos los asuntos públicos en el control social, igualmente promover, investigar y realizar seguimiento al cumplimiento de las normas para vigilar la no vulneración del derecho a la participación.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P31. Observatorio de Derecho Fundamental a la Salud.	Fortalecer en Medellín la protección, el cumplimiento y el respeto por el derecho fundamental a la salud, en el marco de los derechos de las personas definidos por la Constitución, la ley y el derecho internacional, produciendo resultados que contribuyan a la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P32. Observatorio Personería del Turismo	Realizar vigilancia, control y acompañamiento de los derechos humanos de los extranjeros y/o nacionales, que se encuentren en la ciudad en calidad de turistas, analizando las problemáticas asociadas a su estatus	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P33. Observatorio de Sistema Penal Penitenciario y Carcelario.	Identificar el estado de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad y su entorno socio familiar, realizando vigilancia, acompañamiento y seguimiento permanente a la situación de vulneración de Derechos .	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

P34. Observatorio de Mujeres y Diversidad de Género	Identificar el estado de los derechos de las mujeres y la población LGBTIQ+ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer), para hacer seguimiento y vigilancia con el fin de garantizar el acceso a la justicia y el restablecimiento de derechos, además contribuir a la inclusión y participación de estos, en distintos escenarios que contribuyan a la toma de decisiones que les permita tener mejores oportunidades y cerrar las brechas existentes.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P35. Ruta de Investigación en Derechos Civiles y Políticos	Determinar, establecer y analizar la conflictividad armada y su posible incidencia en la situación de promoción y protección de derechos humanos de los habitantes de la ciudad de Medellín, por parte de los diferentes actores sociales y su incidencia en la convivencia ciudadana y la acción estatal como garante de los derechos de las víctimas del conflicto armado.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P36. Ruta de Investigación en Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales.	Estudiar, analizar y examinar la situación del derecho a temas relacionados con la educación, la salud, el empleo digno, el hábitat, seres sintientes, la contaminación ambiental y la movilidad; con la finalidad de establecer la efectividad y el acceso de los derechos de las personas a estos.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

P37. Ruta de Investigación en Grupos Poblacionales	Identificar y examinar la situación de derechos humanos de los Niños Niñas y Adolescentes, mujeres, LGBTIQ+ (lesbiana, gay, bisexual, trans género, transexual, travesti, intersexual y queer), migrantes, personas en situación de calle, NARP(Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera), personas en situación de discapacidad, indígenas, personas mayores, en relación con las siguientes situaciones: violencia generalizada, discriminación, desigualdad, lucha por el reconocimiento de subsistencia mínima, el acceso a mecanismos de justicia, para la efectividad y protección de sus derechos.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## COMPONENTE 16. Acciones de protección para grupos especiales

### Justificación

Los grupos étnicos y población migrante, viene siendo sujeto de vulneraciones y discriminaciones basadas en su raza, color, origen nacional o étnico, idioma, religión, nacimiento u otro status, discriminación en todas las áreas y niveles de educación, empleo, acceso al cuidado de la salud, vivienda y servicios sociales, así como limitaciones para el reconocimiento equitativo como personas ante la ley, igualdad ante la Corte e igual protección de la ley, a participar efectivamente en la vida cultural, religiosa, política, social, económica y pública, a la libertad de asociación, de existir, a estar libres de genocidio y al de establecer y mantener sus propias escuelas y otros procesos de capacitación y establecimiento de instituciones educativas para enseñar y recibir capacitación en sus propios idiomas maternos; dichas transgresiones deterioran el pleno goce de los derechos humanos y libertades fundamentales.

Por lo anterior, se hace necesario articular actividades tendientes a la sensibilización de su grupo primario (la familia) y la efectividad de la protección de sus derechos para garantizarles la dignidad humana como derecho fundamental. La defensa y promoción de los derechos humanos incluye la protección de los migrantes y obliga a los agentes del Estado a realizar acciones de seguimiento,

acompañamiento, promoción y defensa de los derechos de los grupos étnicos que se encuentran en el territorio en el que la Personería de Medellín tiene competencia, así como aquellos derechos y garantías de los migrantes en el municipio.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P38. Grupo Especial de Asuntos Étnicos y Población Migrante	Busca realizar acciones de seguimiento y acompañamiento en la defensa y protección de los derechos y garantías que poseen los distintos grupos étnicos y poblacionales, así como los migrantes en el municipio de Medellín.	Número de acompañamientos realizados / Número acompañamientos programados	Informes de acompañamientos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## COMPONENTE 17. Conciliaciones con aplicación de tecnologías de la información

### Justificación

Una de las formas de hacer efectivo el goce de los derechos, es cuando le damos a la población con índices de vulneración alternativas presenciales y virtuales para que puedan igualar el goce de sus derechos, como lo es poder representar a la población con discapacidad en las audiencias a la luz de la Ley 1996 de 2019 y a la población sorda que ven limitados el ejercicio de sus derechos al no tener un intérprete de señas que los asista en una audiencia. Con actividades precisas se dará la atención a estos grupos, a las etnias y migrantes, al adulto mayor, con enfoque de género y diversidad sexual, procurando así garantías precisas en una atención con enfoque de derechos humanos.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
P39. Conciliaciones virtuales con enfoque diferencial	Brindar a través de la implementación de herramientas tecnológicas una forma para que la ciudadanía pueda acceder a una oferta de servicios de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y lograr llevar al territorio una sana convivencia, que permita a otros actores poder sentirse incluidos a través de la diversidad en la atención a las personas y en la diversidad de formas de acceder a los servicios	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de conciliaciones realizadas / Número de conciliaciones programadas	Informe de conciliaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P40. Conciliaciones presenciales con enfoque diferencial	Reconocer la diversidad de las personas, el trato diferencial que los grupos poblacionales deben tener siempre en la atención de sus necesidades en el proceso de conciliación	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de conciliaciones realizadas / Número de conciliaciones programadas	Informe de conciliaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## LÍNEA ESTRATÉGICA 3: CON CALIDAD HUMANA

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Garantizar la prestación de nuestros servicios con calidad, con un talento humano altamente calificado, un manejo transparente de sus recursos y adecuados canales de comunicación, para el cumplimiento de los principios de la función administrativa.**

**PROCESOS Y/O SUBPROCESOS QUE INTERVIENEN:** Gestión de Comunicaciones, Planificación Institucional, Satisfacción de las Partes Interesadas, Mejoramiento Continuo, Gestión Informática, Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión Contractual, Gestión Documental, Gestión de Bienes Administrativos, Gestión Jurídica, Evaluación Independiente.

## **COMPONENTE 18.** Una comunicación transparente y cercana

### **Justificación**

La estrategia digital nos permite estar más cercanos a nuestros públicos de interés por la inmediatez y el impacto que se genera. A su vez, porque en el 2020 hemos aprendido a estar conectados con la virtualidad, y consumir información y contenidos de manera permanente. Por lo tanto, debemos incluir en nuestro programa, contenidos digitales que faciliten la interacción con nuestros públicos de interés con una comunicación más fluida y cercana. Utilizar las herramientas digitales tiene grandes ventajas:

- Accesibilidad al estar hospedadas en la web, la información está protegida, actualizada y se puede modificar desde cualquier lugar.
- Inmediatez para comunicar información de manera oportuna, los servicios y el que hacer misional de la Personería de Medellín.
- Alcance para llegar a más ciudadanos y compartir información con otras personas a través de reenviar un enlace, publicarlo en sus redes sociales o marcarlo como favorito para consultas futuras.

Actualmente vivimos en una sociedad en la cual se promueven los valores estéticos y se le da mucha importancia a lo visual. Por lo tanto, los contenidos audiovisuales nos facilitan posicionamiento, cercanía y transparencia a la entidad, y una manera más amigable para llegar a nuestros públicos de interés. Según un estudio realizado, el 85% de los consumidores online, garantizan tener una mayor confianza en las entidades que utilizan vídeos y contenido audiovisual. Analizando diversos estudios realizados por expertos del mercado, hemos encontrado datos significativos que demuestran que el vídeo no se puede seguir obviando, el material audiovisual supone ya el 80% de todo el contenido que se consume en la red. Los contenidos audiovisuales permiten explicar el mensaje con muchos más recursos y de una manera mucho más creativa y emocional. Las imágenes, sonidos, montaje y voz en off son mucho más efectivos para contar historias y evocan a la imaginación a ser más empático ante lo que se quiere anunciar. Además, está demostrado que el 75% de los usuarios recuerda mucho mejor una marca después de haber consumido vídeos de la misma ya que le da un mayor atractivo y les ayuda a entenderlo

- Desde la Personería de Medellín queremos estar más cerca a la comunidad, dar información sobre los servicios y las rutas de atención, brindar asesoría y comunicar desde el territorio nuestro quehacer misional para la protección de los derechos humanos



• Posicionar la imagen institucional de la Personería de Medellín, para que la comunidad nos conozca y nos considere un aliado para proteger sus derechos. El posicionamiento y publicidad de una entidad permiten mayor visibilidad y notoriedad para que más personas puedan conocer el quehacer misional de la entidad, acceder a sus servicios y estar más cerca de los ciudadanos

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
P41. Posicionamiento, publicidad y estrategiadigital	Posicionar a través de diferentes estrategias digitales para que las personas conozcan y accedan a los servicios de la entidad.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de estrategias desarrolladas / Número de estrategias planeadas	Estrategias digitales	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		
P42. Contenidos audiovisuales	Generar contenidos audiovisuales para fortalecer los diferentes canales y tener una comunicación más cercana e innovadora con nuestros públicos de interés.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de contenidos publicados en medios / Número de contenidos planeados	Contenidos audiovisuales	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		
P43. Estrategias de comunicación para el desarrollo.	Generar una comunicación de doble vía que permita tener un diálogo permanente en el territorio y estar más cerca a las personas.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de actividades de comunicación realizadas / Número de actividades de comunicación programadas	Actividades de campo	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		

P44. Eventos y relaciones públicas	Fortalecer las relaciones con los distintos públicos de interés para generar confianza y cercanía	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de eventos realizados / Número de eventos programados	Eventos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P45. Comunicación Interna	Informar y comunicar al público interno para generar una identidad institucional y compromiso con la organización.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas	Campañas internas	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

**COMPONENTES 19.** Planeación estratégica para una Personería aplicando criterios de calidad.

### Justificación

La Personería requiere de una planeación estratégica como pilar fundamental para el desarrollo y alcance de sus metas y objetivos y apoyada en un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo los parámetros de la norma ISO 9001 versión 2015, buscando la satisfacción de nuestros usuarios a través de la atención de sus necesidades, aplicando y desarrollando sus planes operativos en perfecta alineación con sus objetivos estratégicos, bajo el presupuesto de la mejora continua y el análisis de datos para la toma de decisiones. Nuestra estrategia se basa en el diseño e implementación de una o varias acciones para mejorar las potencialidades, la circunstancia y las condiciones existentes para dar ventaja y mayor probabilidad en el cumplimiento del objetivo.

La planeación estratégica nos sirve para diseñar nuestro plan, de lo que deseamos hacer a futuro y hasta dónde nos proponemos llegar con ello en el corto, mediano y largo plazo. Apoyados en la visión clara de nuestros objetivos, con el propósito de establecer una ruta lógica, definiendo reglas, lineamientos y

procesos, que nos lleven a lograr el objetivo deseado en el plazo determinado y en condiciones óptimas, utilizando para ello nuestro potencial al máximo

Es necesario estar atento para aprovechar las circunstancias existentes y las que se vayan presentando, con la finalidad de ajustar y mejorar la planeación durante las diversas etapas o periodos de tiempo.

Es fundamental que la Personería de Medellín determine con claridad y precisión, las ventajas competitivas que se tienen y estar seguros de ellas para poder identificar la condición de oportunidad estratégica, utilizándolas con intuición e inteligencia, incluyendo las ventajas que la misma circunstancia nos vaya dando en el trayecto del periodo legal de nuestro ejercicio. Es así como la planeación estratégica supone una trayectoria inteligente y bien definida, con una perspectiva clara para llegar al objetivo final, buscando siempre áreas de oportunidad y tratar de descubrir nuevas posibilidades, sin dejar de prever y sortear amenazas, aspectos críticos y eventualidades, para que, al llegar al término de su gestión, el señor personero vea materializado su mandato dejando huella en la institucionalidad. De esta forma la construcción del plan estratégico de la entidad y la formulación de los planes de acción y operativo, se convierte en una herramienta propia de medición y evaluación, que nos permitan ver posibles desviaciones y detectar problemas en los controles de sus componentes, realizando un seguimiento y monitoreo paralelo a cada una de sus líneas estratégicas y sus indicadores de control y su forma de medición.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
P46. Aseguramiento de la calidad	Asegurar el mantenimiento de Sistema de Gestión de la Calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001 versión 2015, buscando la satisfacción de nuestros usuarios a través de la satisfacción de sus necesidades .	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de solicitudes de mejoramiento implementadas / Número de hallazgos en planes de mejoramiento	Solicitudes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P47. Accionar de la Personería de Medellín en alineación con su estrategia	Aplicar y desarrollar los planes operativos de la entidad en perfecta alineación con los objetivos estratégicos para su cabal cumplimiento.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planeadas	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

P48. Búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros usuarios	Atender las manifestaciones de nuestros usuarios con criterios de objetividad y oportunidad para la toma de decisiones que mejoren la prestación de los servicios	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de solicitudes atendidas para mejora / Número total de solicitudes	Atenciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P49. El mejoramiento continuo como piedra angular en nuestra gestión para la toma de decisiones	Mejorar continuamente mediante la aplicación de planes de mejoramiento que generen servicios con calidad para nuestros usuarios.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de solicitudes de mejoramiento implementadas / Número de hallazgos en planes de mejoramiento	Solicitudes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P50. Análisis de datos como fundamento para la medición y ajuste de acciones .	Efectuar seguimiento permanente al accionar de la entidad a través de indicadores para adoptar las acciones pertinentes para el logro de los objetivos estratégicos.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de seguimientos realizados / Número de seguimientos programados	Seguimientos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P51. Medición del Plan Estratégico en los procesos institucionales	Constatar el cumplimiento del Plan Estratégico 2020 - 2024, efectuando los análisis correspondientes y acciones pertinentes ante posibles desviaciones	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de seguimientos realizados / Número de seguimientos programados	Seguimientos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## **COMPONENTE 20.** PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

### **Justificación**

El Plan estratégico de la Información y las comunicaciones es un marco normativo que le permitirá a la Personería de Medellín establecer los lineamientos y directrices para mantener y estandarizar todos sus procesos con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; en cumplimiento de la obligatoriedad de la estrategia de gobierno digital.

En el componente del PETI, TIC para servicios, comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados en dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo y otros servicios que serán de vital importancia para la entidad como lo son:

- Ampliar la oferta de servicios y cerrar la brecha para acceder a ellos, con el uso de herramientas tecnológicas
- Estandarizar los procesos con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones
- Privacidad a los datos que son almacenados para la prestación del servicio a los ciudadanos

El alto impacto que ha generado el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conlleva a estar constantemente modernizando y fortaleciendo los componentes de hardware y software que son utilizados por funcionarios y colaboradores, es por ello la importancia la modernización.

Preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información, permitiendo garantizar la privacidad de los datos, mediante la aplicación de un proceso de gestión del riesgo, brindando confianza a las partes interesadas acerca de la adecuada gestión de riesgos en el marco de la estrategia de gobierno en línea.

Decreto 612 de 2018 por medio del cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado, Decreto 1078 de 2015 Artículo 2.2.5.1.2.2 Instrumentos-Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI LI.ES.05. Documentación de la estrategia de TI en el PETI. Decreto 415 de 2016 Artículo 2.2.35.3. Objetivos del fortalecimiento institucional.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P52. Apropiación del PETI	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 y cumpliendo sus expectativas	Número de herramientas implementadas /	Herramientas tecnológicas	Eficacia
		Número de herramientas solicitadas		
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P53. Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información - (SGSI)	Generar en los funcionarios y colaboradores la cultura del autocontrol para acceder a los servicios informáticos de forma ética y legal.	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones planeadas	Capacitaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

**COMPONENTE 21.** Administración del Presupuesto asignado a la Personería de Medellín con criterios de eficiencia, oportunidad y transparencia.

### Justificación

El presupuesto de gastos es una herramienta que permite a la Personería de Medellín planificar sus actividades a partir del recursos asignado por el CONFIS de Medellín, de conformidad con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 617 de 2000, cuyo valor máximo es el 1,6% de los ingresos corrientes de libre destinación – ICLD, en consideración a la categorización especial del municipio de Medellín en materia presupuestal; incorporando aspectos cualitativos y cuantitativos a través de planes previamente trazados.

El Personero de Medellín tiene la facultad de ordenador del gasto al igual que autonomía presupuestal, de acuerdo con lo establecido en la Ley 136 de 1994 y el Estatuto Orgánico del Presupuesto. Por lo tanto, para el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, la Personería de Medellín debe administrar el presupuesto anual aprobado por el Concejo de Medellín, para el cumplimiento de su misión mediante el desarrollo de los programas, proyectos y actividades

plasmadas en el Plan Estratégico y sus respectivos planes de adquisición y operativo.

Durante la vigencia 2016 - 2019, los presupuestos de funcionamiento aprobados y ejecutados para el Fondo Personería de Medellín, fueron los siguientes:

VIGENCIA	Código presupuestal	Concepto	Presupuesto aprobado	Total Ejecutado	% Ejecución
2016	180000116	FONDO PERSONERÍA - Recursos Ordinarios 2016	18.637.536.478	18.222.169.414	97,77%
2017	180000117	FONDO PERSONERÍA - Recursos Ordinarios 2017	19.647.611.797	19.144.133.031	97,44%
2018	180000118	FONDO PERSONERÍA - Recursos Ordinarios 2018	22.912.869.624	22.557.517.195	98,45%
2019	180000119	FONDO PERSONERÍA - Recursos Ordinarios 2019	24.284.524.781	23.805.006.408	98,03%

Dichas ejecuciones presupuestales, se distribuyeron entre los componentes de los gastos de funcionamiento así:

Rubro presupuestal	Concepto	Compromisos (RP) 2016	Compromisos (RP) 2017	Compromisos (RP) 2018	Compromisos (RP) 2019
2110	GASTOS DE PERSONAL	13.329.725.730	13.848.905.438	15.493.566.433	17.156.218.393
2120	GASTOS GENERALES	3.491.955.478	3.912.092.543	5.534.270.561	5.141.559.827
2130	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.400.488.206	1.383.135.050	1.529.680.201	1.507.228.188
TOTAL PRESUPUESTO EJECUTADO		18.222.169.414	19.144.133.031	22.557.517.195	23.805.006.408

Con base en el Marco Fiscal de Mediano Plazo 2020 - 2029 (Anexo 1 del Proyecto de Acuerdo Presupuesto General de Medellín - 2020), aplicando el máximo valor permitido por la norma, el presupuesto anual proyectado para la Personería de Medellín hasta el 2024, se presenta en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	TASA DE CRECIMIENTO	INGRESOS CORRIENTES DE LIBRE DESTINACIÓN-ICLD	VALOR ESTIMADO (LIMITE DE GASTOS Art. 10 LEY 617 DE 2000)
PRESUPUESTO VIGENCIA 2020		1.597.731.703.613	25.563.707.258
PRESUPUESTO VIGENCIA 2021	4%	1.664.494.980.308	26.631.919.685
PRESUPUESTO VIGENCIA 2022	3%	1.716.218.046.461	27.459.488.743
PRESUPUESTO VIGENCIA 2023	3%	1.775.667.264.088	28.410.676.225
PRESUPUESTO VIGENCIA 2024	3%	1.837.757.093.530	29.404.113.496

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P54. Ejecución presupuestal	Administrar los recursos financieros asignados de manera eficiente, oportuna y transparente	Presupuesto de gastos ejecutado / Presupuesto de gastos aprobado	Pesos	Eficiencia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

**COMPONENTE 22.** Cultura, Capacitación, Bienestar y Riesgo Psicosocial para los servidores públicos de la Personería de Medellín.

### Justificación

La normativa vigente establece la obligatoriedad de diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, para lograr el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento de la prestación de los servicios, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño.

Los programas de bienestar social están orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia y los programas de incentivos que están dirigidos a crear condiciones favorables al desarrollo del trabajo para que el desempeño laboral cumpla con los objetivos previstos y reconocer o premiar los resultados del desempeño en niveles de excelencia.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, además que afectan de manera notable la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales.

Se deben generar espacios donde las personas puedan identificar las condiciones que determinan las emociones, así como estrategias de afrontamiento más efectivas para dicha exigencia. Lo anterior se convierte en un factor fundamental en el abordaje del cuidado de la salud mental de los trabajadores en su ambiente laboral; todo con miras al mantenimiento de la eficiencia en su desempeño, así como de la percepción de bienestar de las personas en su ambiente de trabajo.

La carrera administrativa es un sistema técnico de administración de personal que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer



estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público. Para alcanzar este objetivo, el ingreso y la permanencia en los empleos de carrera administrativa se hará exclusivamente con base en el mérito, mediante procesos de selección en los que se garantice la transparencia y la objetividad, sin discriminación alguna.” Es tal la importancia que en nuestro ordenamiento jurídico se le otorga a la carrera administrativa, con sus componentes de concurso público, mérito e igualdad de oportunidades para acceder, permanecer y ascender a los cargos públicos, lo que la ha distinguido como uno de los valores o principios que identifican la Constitución de 1991; como lo define la Corte Constitucional.

Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales a los funcionarios vinculados y contratistas de la Personería de Medellín, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente aplicable en Seguridad y Salud en el Trabajo.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P55. Gerenciamiento del Talento Humano	Mejorar la calidad de vida de los Servidores de la Entidad, enmarcado bajo principios éticos, institucionales y actividades que contribuyan a su desarrollo y formación integral, realizando actividades encaminadas al crecimiento y desarrollo constante del servidor público y de su grupo familiar, mediante acciones que propendan por su bienestar laboral y emocional, garantizándoles el acompañamiento en su ingreso, permanencia y retiro conforme las disposiciones legales			
		% de ejecución del plan de bienestar / % programado del plan de bienestar	Plan de bienestar	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P56. Seguridad y Salud en el Trabajo	Realizar actividades encaminadas a garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos los integrantes de la organización y promover en la entidad acciones que propendan por su bienestar integral y emocional.			
		Número de actividades de seguridad realizadas / Número de actividades de seguridad programadas	Actividades de seguridad	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## COMPONENTE 23. Gestión de la actividad contractual.

### Justificación

La Personería de Medellín para el ejercicio de su actividad contractual debe cumplir con los requisitos y exigencias establecidas en la normatividad vigente, esto es la Ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios cumpliendo estrictamente los principios de la función administrativa y la ley de contratación para garantizar la transparencia y la correcta destinación de los recursos públicos.

La actividad contractual de la Personería de Medellín debe desarrollarse en virtud de los principios de transparencia, economía y responsabilidad, previstos en la Ley 80 de 1993; así como en los postulados que rige en la función administrativa, los cuales se verán efectivos en la medida de que se cumpla con los deberes de planeación y selección efectiva, de conformidad con lo consagrado en los artículos 23, 24 y 25 de la Ley 80 de 1993, el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios.

Para el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, la Personería de Medellín con el presupuesto anual aprobado por el Concejo de Medellín, debe adquirir bienes y servicios para el funcionamiento y para el cumplimiento de programas, proyectos y actividades plasmadas dentro de los planes de acción y los planes operativos.

Para garantizar las buenas prácticas en la contratación y la lucha contra actos de corrupción, de conformidad con el estatuto anticorrupción

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P57. Adquisición de bienes y servicios	Ejercer la actividad contractual frente a los bienes y servicios que demanda la Personería de Medellín con los requisitos establecidos en la ley .	Número de contratos publicados / Número de contratos elaborados	Contratos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

**COMPONENTE 24.** Gestión documental con acceso, confiabilidad y con estándares de calidad.

**Justificación**

La Personería de Medellín debe dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivo" y a lo dispuesto en el Decreto 1080 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura" Título II Patrimonio Archivístico, razón por la cual es necesario cumplir con las actividades previstos en el (PINAR) Plan Institucional de Archivos, dado que es el instrumento de planeación para la gestión archivística; que aporta elementos importantes de planeación para el proceso de la Gestión Documental Institucional.

Es importante aplicar los instrumentos archivísticos que permitan la administración de los archivos; razón por la cual este plan, se proyecta para ser ejecutado con metas de corto, mediano y largo plazo. Se elabora considerando los análisis de necesidades, el Diagnóstico Integral de Archivos, los diferentes planes y acciones de mejora establecidos para responder a las observaciones sobre el tema, que han formulado los organismos de control y la Oficina de Control Interno de la entidad, con el fin de cumplir con los propósitos de la función archivística y la gestión documental, contribuyendo de manera efectiva al fortalecimiento institucional, la transparencia, la eficiencia y el acceso a los documentos, facilitando y consolidando la modernización en la gestión de archivos en el marco del concepto de archivo total.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P58. Plan Institucional de Archivos (PINAR)	Diseñar e implementar el Sistema de Gestión Documental en la Personería de Medellín, asegurando la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de los proyectos archivísticos, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.	Número de proyectos realizados / Número de proyectos programados	Proyectos	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

**COMPONENTE 25.** Bienes administrativos necesarios y debidamente utilizados para la prestación del servicio, alcanzando satisfacción.

### Justificación

La Personería de Medellín requiere para cumplimiento de su misión constitucional y legal de sus bienes y recursos eficientes y en óptimo estado, que brinde tanto a la comunidad como a los integrantes de la organización, satisfacción y bienestar en el uso y disposición de los mismos. La correcta utilización de los bienes a cargo de la entidad es una exigencia de carácter constitucional a través de los principios de la función administrativa y de la legislación de organismos públicos y su régimen disciplinario, siendo ejemplo en la lucha contra la corrupción

### Preservación de la infraestructura y los recursos físicos.

La sede en la que presta el servicio nuestra entidad y sus bienes, requieren de un permanente y adecuado mantenimiento, tanto preventivo como correctivo para evitar la materialización de riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la misma. Históricamente se han materializado riesgos por la ubicación actual de nuestras sedes que hacen necesario tener un adecuado plan de prevención y atención de eventos, todo ello aunado a la finalidad de la preservación de la integridad de todos los integrantes de la organización.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P59. Suministro de bienes suficientes para la prestación del servicio en óptimas condiciones	Garantizar el óptimo funcionamiento de los bienes y servicios de la entidad para el cumplimiento de sus actividades mediante la compra, mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos; así mismo la entrega oportuna de todos los suministros	Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas	Bienes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P60. Puestos de trabajo condiciones eficientes (5`S)	Mantener en óptimas condiciones el mobiliario, para las realización de las funciones misionales y de apoyo en la entidad, con aplicación de la estrategia de las 5`S	Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas	Informe de actividades	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo

## COMPONENTE 26. Asesoramiento, protección y defensa de la entidad.

### Justificación

La representación jurídica de la entidad es un tema de gran importancia para la Personería de Medellín debido al riesgo legal de litigiosidad contra el Estado. Dicha representación, permite al componente de Gestión Jurídica disminuir el posible detrimento que puede llegar a generarse en razón de las demandas ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo y las acciones de tutela contra la entidad. Adicionalmente, para el adecuado cumplimiento de los principios de la función administrativa contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de 1991, conviene destacar la implementación de Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la Ley 1755, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda vez que se presentan a la entidad un gran número de derechos de petición y por mandato legal contemplado en el artículo 178, numeral 8, de la Ley 136 de 1994, es función del personero “velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley”. Situación que demanda por parte del componente de Gestión Jurídica, la atención de calidad de algunos de estos derechos de petición, como son, los que comprometen alguna responsabilidad jurídica o competencia por parte de la entidad y las peticiones bajo la modalidad de consulta, solicitadas por la comunidad, el Concejo de Medellín u otras dependencias del municipio. Finalmente, es preciso señalar que, ante la constante dinámica institucional y social, como es el devenir normativo que puede generar cambios y/o acciones pertinentes dentro de la entidad, además de situaciones sociales que requieren recomendaciones y/o acciones necesarias, el componente de Gestión Jurídica aporta y asesora al personero municipal en el diseño, proyección, organización, coordinación y ejecución de planes, programas, proyectos, informes, actividades técnicas y de investigación, y brinda elementos de juicio para la toma de decisiones relacionadas con las funciones constitucionales y legales de la entidad.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P6. Oportuna actuación judicial, extrajudicial y administrativa	Atender, brindar y/o disminuir el daño antijurídico asociado a la litigiosidad contra la entidad, asesorar jurídicamente a la Personería de Medellín y emitir conceptos a dependencias municipales, a las organizaciones públicas y privadas y a la comunidad, dentro del marco de las funciones constitucionales y legales que debe cumplir el personero municipal	Número de asesorías realizadas / Número de asesorías solicitadas	Asesorías	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso/ Programa		

		Fórmula	Un. Medida	Tipo
P62. Fortalecimiento del conocimiento jurídico	Fortalecer la entidad a través de la difusión y/o capacitación de buenas prácticas de gerencia pública en el ámbito jurídico y acompañamiento a los servicios jurídicos.	Número de capacitaciones jurídicas realizadas / Número de capacitaciones jurídicas programadas	Capacitaciones	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		

## COMPONENTE 27. Ejercicio del control independiente, preventivo y con oportunidad

### Justificación

La Constitución Política de 1991, incorporó el concepto de Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la Función Pública.

La Ley 87 de 1993, establece normas para el ejercicio de Control interno en las Entidades y Organismos del Estado definiendo en su artículo 1º el Control Interno como el “sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”.

Esta misma norma, en su Artículo 6º define las responsabilidades frente al Sistema de Control Interno como reza a continuación: “el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los

jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos”. Por otro lado, el Artículo 3° en su literal C, establece que la Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo.

El artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, establece que “Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”.

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI) propone un esquema básico para establecer, implementar, mantener y evaluar un Sistema de Control Interno orientado a que las entidades den cumplimiento a los objetivos institucionales contribuyendo a los fines del Estado.

El artículo 2.2.23.2 del Decreto 1083 de 2015 (modificado por el Decreto 1499 de 2017) actualiza la última versión del modelo MECI señalando que éste deberá adoptarse según los lineamientos que dicta el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, y resaltando su obligatorio cumplimiento y aplicación para todas las entidades a las que se refiere el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

La estructura del MECI en su versión 2017 está basada en el estándar internacional COSO / INTOSAI<sup>8</sup>, el cual estructura el modelo en cinco componentes básicos a saber:

- Ambiente de Control
- Administración del Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Actividades de Monitoreo y Seguimiento

---

<sup>8</sup>[Committee on Sponsoring Organisations of the Treadway Commission's \(COSO\)](#)

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR		
P63. Liderazgo Estratégico.	Actuar como soporte estratégico para la toma de decisiones del personero municipal y de la alta dirección, agregando valor de manera independiente, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales y posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	Formula	Un. Medida	Tipo
		Número de informes de auditoría presentados / Numero de informes de auditoría programados	Informes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P64. Relación con entes externos.	Servir como puente entre los entes externos de control y la Personería de Medellín con el fin de facilitar el flujo de información, facilitando la comunicación entre ambos, de acuerdo con las políticas de operación de la entidad.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de solicitudes realizadas / Número total de solicitudes	Solicitudes	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		
P65. Evaluación y seguimiento con enfoque hacia la prevención y gestión del riesgo.	Evaluar y controlar en el marco del Sistema de Control Interno, de manera planeada, documentada, organizada, objetiva e independiente, las políticas, objetivos, planes, programas, procesos, indicadores, y riesgos, que la Personería de Medellín ha definido para el cumplimiento de su misión, brindando asesoría a los responsables de los procesos y su equipo de trabajo respecto de metodologías y herramientas para la identificación, análisis y evaluación de riesgos, identificando el diseño de controles efectivos en cada uno de los procesos.	Fórmula	Un. Medida	Tipo
		Número de asesorías realizadas / Número de asesorías solicitadas	Asesorías	Eficacia
		Responsable Líder del Proceso / Programa		



## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES

La entidad aplica los métodos apropiados para realizar el seguimiento a los indicadores del Plan Estratégico 2020-2024 “Por tus derechos, más cerca” los cuales a su vez hacen parte de los indicadores formulados para los procesos y subprocesos de la entidad.

Estos métodos demuestran la capacidad de medición para alcanzar los resultados planificados por los objetivos de los programas de dicho plan, de igual forma de las tres líneas que comprenden el plan, se desprenden los (27) veintisiete componentes que a su vez le apuntan a los (65) sesenta y cinco programas planteados.

En este orden de ideas el resultado final de la medición se genera del cumplimiento de los indicadores de cada programa multiplicado por su ponderador respectivo, y para el caso de los componentes es la sumatoria de los cumplimientos del programa por el ponderador correspondiente, de la misma manera para las líneas que corresponde a la sumatoria de los cumplimientos de los componentes con su respectivo ponderador. La importancia del seguimiento sirve para revisar por parte de la alta dirección la toma de decisiones y los posibles seguimientos a realizar para el cumplimiento de este Plan Estratégico. (para ilustración véase la siguiente tabla)

PONDERACIÓN PLAN ESTRATÉGICO (Líneas, Componentes y Programas)					
LÍNEA	Ponderación Líneas	COMPONENTE	Ponderación Componente	PROGRAMA	Ponderación Programa
LÍNEA 1 POR TUS DERECHOS MÁS CERCA (14 COMPONENTES, 28 PROGRAMAS)	45,0%	C1	5,9%	P1	5,9%
		C2	2,3%	P2	0,9%
				P3	0,8%
				P4	0,6%
		C3	2,3%	P5	1,2%
				P6	1,0%
		C4	2,3%	P7	1,2%
				P8	1,0%
		C5	2,3%	P9	1,1%
				P10	1,1%
		C6	4,5%	P11	2,5%
				P12	2,0%
		C7	4,5%	P13	2,9%
				P14	1,6%
		C8	4,5%	P15	2,3%

				P16	2,3%		
		C9	2,3%	P17	2,3%		
		C10	4,5%	P18	0,9%		
				P19	1,1%		
				P20	0,5%		
				P21	2,0%		
		C11	2,3%	P22	2,3%		
		C12	2,3%	P23	1,5%		
				P24	0,8%		
				P25	1,3%		
		C13	3,2%	P26	0,6%		
				P27	1,3%		
				P28	2,3%		
		C14	2,3%	P29	1,8%		
LÍNEA 2 SOMOS PARA LA GENTE Y EL AMBIENTE (3 COMPONENTES, 12 PROGRAMAS)	25,0%	C15	15%	P30	1,8%		
				P31	2,3%		
				P32	1,5%		
				P33	1,7%		
				P34	1,5%		
				P35	1,5%		
				P36	1,5%		
				P37	1,5%		
		C16	5%	P38	5,0%		
		C17	5%	P39	2,5%		
				P40	2,5%		
LÍNEA 3 CON CALIDAD HUMANA (10 COMPONENTES Y 25 PROGRAMAS)	30,0%	C18	4,2%	P41	0,5%		
				P42	0,9%		
				P43	1,1%		
				P44	1,1%		
				C19	4,2%	P45	0,6%
						P46	0,4%
						P47	0,2%
						P48	1,1%
				C20	3,6%	P49	0,6%
						P50	1,1%
				C21	2,4%	P51	0,8%
						P52	1,8%
				C22	2,4%	P53	1,8%
				C23	2,4%	P54	2,4%
						P55	1,6%
				C24	2,4%	P56	0,8%
				C25	2,4%	P57	2,4%
						P58	2,4%
		C26	3,0%	P59	1,7%		
				P60	0,7%		
		C27	3,0%	P61	0,9%		
				P62	2,1%		
				P63	1,4%		
				P64	1,1%		
				P65	0,6%		
TOTAL PONDERACIÓN LÍNEAS 1, 2 Y 3	100,0%		100,0%	Índice global de gestión	100,0%		

INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020 -2024

LÍNEA ESTRATÉGICA 1 POR TUS DERECHOS MÁS CERCA						Responsable: Líder del Proceso / Subproceso	Ponderación Línea		45,0%	
PROCESOS / SUBPROCESO	COMPONENTE	Ponderación Componentes	PROGRAMA	Ponderación Programa	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR				
						Fórmula	Un. Medida	Tipo	Ponderación Indicador	Meta
PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO	COMPONENTE 1 Acciones para la defensa de los derechos colectivos e individuales	5,9%	Programa 1 Acciones constitucionales y legales.	5,9%	Acercar a la comunidad a los mecanismos de protección de los derechos humanos, constitucionales y legales, cuando los mismos estén amenazados o hayan sido vulnerados, mediante la elaboración de acciones constitucionales y legales correspondientes cuando hay lugar a ellas.	Número de acciones realizadas / Número Acciones solicitadas	Documentos elaborados	Eficacia	5,9%	100%
	COMPONENTE 2 Acciones afirmativas para la promoción y construcción de entornos protectores	2,3%	Programa 2 Centro de Pensamiento y Estudios en Derechos Humanos y Sociopolíticos "Adán Arriaga Andrade"	0,9%	Desarrollar estudios, contenidos académicos, generar publicaciones en temas afines a la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, así como en analizar las problemáticas que se presentan en la ciudad y poder construir una agenda formativa e informativa para tratar los temas de relevancia social y jurídica para los habitantes de la ciudad de Medellín y sus corregimientos; dedicados a la formación de profesionales y no profesionales a través de programas y actividades académicas, presenciales y virtuales	Número de formaciones realizadas / Número de formaciones programadas	Eventos, Diplomados, Capacitaciones	Eficacia	0,9%	100%

			Programa 3 Gobierno escolar	0.8%	Propender por la protección de los derechos de los escolares, además de brindar acompañamiento a la comunidad educativa en general, previniendo la vulneración de derechos, siendo garantes de los mismos y contribuyendo a la construcción de convivencia en los entornos educativos. Sumado a mesas de trabajo interinstitucional que buscan hacer efectivo el goce de dichos derechos.	Número de acompañamientos realizados / Número de acompañamientos programados	Informes de acompañamientos	Eficacia	0,8%	100%
			Programa 4 Niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres y familia	0.6%	Proteger los derechos de estos grupos poblacionales implementando las acciones a que haya lugar y que estén a cargo de la entidad, activar rutas de ser necesario, asesorar a quien lo requiera, además de verificar que se cumpla efectivamente con las obligaciones y/o funciones asignadas a cada dependencia del Estado.	Número de asesorías realizadas / Número de asesorías solicitadas	Asesorías e informes	Eficacia	0,6%	100%
	COMPONENTE 3 Garantías para el ejercicio del control social y la participación	2,3%	Programa 5 Control social y veeduría ciudadana	1.2%	Acompañar, promover, garantizar y difundir los diferentes mecanismos de control social y veedurías ciudadanas.	Número de veedurías realizadas / Número de veedurías programadas	Veedurías e informes	Eficacia	1,2%	100%
			Programa 6 Vigilancia y control electoral	1,0%	realizar acompañamiento en los diferentes certámenes electorales, con el fin de garantizar el ejercicio pleno del derecho a la participación	Número de acompañamientos realizados / Número de acompañamientos programados	Informes de acompañamientos	Eficacia	1,0%	100%
	COMPONENTE 4 Gestión y articulación interinstitucional	2,3%	Programa 7 Participación Interinstitucional	1.2%	Articular enlace con el concejo municipal, instituciones públicas y privadas en ejercicio de la función, promoción y garantía de los intereses públicos y asistir a los eventos interinstitucionales.	Número de eventos asistidos / Número de eventos programados	Eventos e informes	Eficacia	1,2%	100%

		Programa 8 Seguimiento a Políticas públicas	1,0%	Hacer seguimiento a las diferentes políticas públicas poblacionales del municipio, con la participación en mesas, comités y demás organismos encargados de la protección de derechos, además de intervenir, apoyar, sugerir, acompañar, vigilar y/o controlar la puesta en marcha de las mismas políticas públicas desde las diferentes instituciones del Estado, verificando que se cumpla efectivamente con las obligaciones y/o funciones asignadas a cada dependencia	Número de seguimientos realizados / Número seguimientos programados	Informes de seguimientos	Eficacia	1,0%	100%
COMPONENTE 5 Prevención y mitigación de conflictos	2,3%	Programa 9 Avanzadas Territoriales de Reconciliación	1,1%	Lograr instalar en los territorios una cultura de la no violencia, realizando acciones afirmativas que permitan su permanencia en el tiempo .	Número de avanzadas realizadas / Número de avanzadas programadas	Lista de avanzadas	Eficacia	1,1%	100%
		Programa 10 Red -Conciliando	1,1%	Fomentar una red ciudadana conformada por líderes y líderes comprometidos con la reconciliación permanente , generando una cultura de sana convivencia y paz	Número de redes realizadas / Numero redes programadas	Informes de las redes	Eficacia	1,1%	100%
COMPONENTE 6 Entornos de conciliación con enfoque diferencial	4,5%	Programa 11 Reconcíliate (Jornadas conciliación en territorio)	2,5%	Llevar a diferentes lugares de la ciudad los servicios institucionales encaminados a prevenir y reconciliar las diferencias, evitando acciones de violencia, encaminadas a una convivencia sana y libre de conflicto, entregándole a la ciudadanía la oferta institucional que la oriente	Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas	Jornadas	Eficacia	2,5%	100%
		Programa 12 Atención en crisis (Acciones, protocolos y rutas)	2,0%	Reducir los factores que se presenten en las relaciones sociales, familiares y comerciales y que puedan afectar derechos y re victimizar, sin que la población tenga que llegar a un litigio para que se le resuelva la atención de derechos fundamentales.	Número de atenciones realizadas / Número de atenciones programadas	Informes de atenciones	Eficacia	2,0%	100%

VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	Componente 7 Vigilancia activa del cumplimiento de los principios de la función pública y aplicación del modelo preventivo	4,5%	Programa 13 Fortalecimiento en la capacidad del subproceso para realizar la vigilancia administrativa	2,9%	Implementar el acceso a las herramientas o aplicativos con talento humano calificado y tecnologías de información para obtener elementos necesarios de la actividad de vigilancia administrativa en las dependencias del nivel central y sus entidades descentralizadas.	Número de aplicativos implementados / Número de aplicativos solicitados	Aplicativos en funcionamiento	Eficacia	2,9%	100%
			Programa 14 Divulgación y promoción del modelo de vigilancia preventiva por las personerías de Antioquia o del país	1,6%	Permitir a través de herramientas educativas la divulgación del modelo de vigilancia preventiva, de tal manera que sea aplicado por distintas personerías del país que lo soliciten o participen en las jornadas académicas programadas	Número de modelos implementados / Número modelos divulgados	Modelos de vigilancia en ejecución	Eficacia	1,6%	100%
DISCIPLINARIOS	COMPONENTE 8 Proceso disciplinario con confianza y credibilidad	4,5%	Programa 15 Visualización y publicidad de la gestión disciplinaria ante la comunidad	2,3%	Conocer las investigaciones que se adelantan y sus resultados que sean de interés de la comunidad, respetando la reserva estipulada en el artículo 95 de la Ley 734 de 2002.	Número de investigaciones adelantadas / Número de investigaciones radicadas en la entidad	Investigaciones	Eficacia	2,3%	100%
			Programa 16 Fortalecimiento de las competencias funcionales de las autoridades disciplinarias	2,3%	Fortalecer las competencias de los delegados 17 D y las Oficinas de Control Interno Disciplinario del Municipio de Medellín, quienes tiene la titularidad de la potestad disciplinaria, según lo ordenado en el artículo 1 de la Ley 734 de 2002, con la entrada en vigencia de una nueva legislación y en especial el nuevo Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019.	Número de capacitaciones realizadas en temas disciplinarios / Número capacitaciones solicitadas en temas disciplinarios	Capacitaciones	Eficacia	2,3%	100%
	COMPONENTE 9 Una Personería innovando y modernizando	2,3%	Programa 17 Aplicación de tecnologías de la información con calidad	2,3%	Implementación de tecnologías de la información para garantizar el debido proceso y el cumplimiento de los principios constitucionales y legales, en el desarrollo de su misión de vigilancia de la conducta oficial.	Número de software en funcionamiento / Número de software solicitados	Software	Eficacia	2,3%	100%

ATENCIÓN AL PÚBLICO	Componente 10 Atenciones integrales, ágiles y efectivas, de los servicios que presta la entidad	4,5%	Programa 18 Sistemas de información estandarizados y actualizados	0.9%	Estandarizar en una sola plataforma toda la información que soporta la atención, bajo estándares que cumplan con todos los lineamientos que el gobierno exige en materia de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).	Número de software instalados / Número de software solicitados	Software	Eficacia	0,9%	100%
			Programa 19 Integración de plataformas	1.1%	Generar convenios interadministrativos con diferentes entidades para mejorar la prestación del servicio	Número de convenios en ejecución / Número de convenios solicitados	Convenios	Eficacia	1,1%	100%
			Programa 20 Mayor cobertura y mejor calidad	0.5%	Ampliar el portafolio de servicios para una mejor cobertura con calidad, con énfasis en generar una cultura de servicio a través de las redes sociales que permitan su interacción.	Número de servicios implementados / Número de servicios solicitados	Nuevos servicios	Eficacia	0,5%	100%
			Programa 21 Servicios virtuales	2,0%	Ampliar la cobertura de prestación de servicios utilizando las plataformas virtuales.	Número de software instalados para los servicios / Número de software solicitados de los servicios	Software	Eficacia	2,0%	100%
PENAL	COMPONENTE 11 Entorno protector para los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores	2,3%	Programa 22 La comunidad frente a sus derechos y obligaciones	2.3%	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 competencia.	Número de acciones de protección realizadas / Número de acciones de protección promocionadas	Acciones	Eficacia	2,3%	100%
	COMPONENTE 12 Liderazgo en el ejercicio del Ministerio Público	2,3%	Programa 23 Aprendizaje y mejoramiento continuo	1.5%	Capacitar a los delegados sobre actuaciones como Ministerio Público, frente a audiencias penales y de restablecimiento de derechos administrativos	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Capacitaciones	Eficacia	1,5%	100%
			Programa 24 Ejercicio oportuno y diligente del Ministerio Público	0.8%	Unificar los criterios de intervención del Ministerio Público ante las diferentes autoridades judiciales y administrativas, que generen impacto en la actividad	Número de criterios unificados que generaron impacto / Número criterios existentes de intervención	Criterios	Eficacia	0,8%	100%

UPDH – Unidad Permanente para los Derechos Humanos	COMPONE NTE 13 Salvaguarda de los derechos humanos	3,2%	Programa 25 Atención inmediata por la protección de los derechos humanos	1.3%	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de la atención y/o asesoría presencial o virtual con mayor inmediatez y calidad humana, con el fin de enfocar nuestras acciones a la promoción, defensa y protección de los derechos humanos.	Número de atenciones realizadas con satisfacción / Número de atenciones realizadas en el periodo	Atenciones con satisfacción	Eficacia	1,3%	100%
			Programa 26 Fortalecimiento de los derechos humanos en pro de una paz duradera	0.6%	Intervenir en la política criminal municipal a partir de las funciones constitucionales y legales de la Personería de Medellín. Igualmente coordinar con los diferentes entes vinculados de acuerdo a sus competencias, una eficiente atención, con el fin de apoyar los procesos de paz y convivencia que se generen en el municipio.	Número de atenciones eficientes realizadas / Número de atenciones realizadas en el periodo	Atenciones eficientes	Eficacia	0,6%	100%
			Programa 27 Promoción y prevención por la protección de los derechos humanos	1.3%	Fortalecer la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad, mediante acciones para promoción, defensa y protección de los mismos.	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Capacitaciones	Eficacia	1,3%	100%
	COMPONENTE 14 La personería por la protección de los derechos de las víctimas	2,3%	Programa 28 Por el restablecimiento de los derechos a las víctimas	2.3%	Brindar atención integral, técnica, jurídica y psicológica a las víctimas del conflicto armado en la ciudad con enfoque social, propendiendo por el cumplimiento de la finalidad establecida en la Ley de víctimas y decretos reglamentarios.	Número de atenciones realizadas / Número de atenciones programadas en el periodo	Atenciones	Eficacia	2,3%	100%



LÍNEA ESTRATÉGICA 2 SOMOS PARA LA GENTE Y EL AMBIENTE						Responsable: Líder del Proceso / Subproceso	Ponderación Línea	25,0%		
PROCESOS / SUBPROCESO	COMPONENTE	Ponderación Componentes	PROGRAMA	Ponderación Programa	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR				
						Fórmula	Un. Medida	Tipo	Ponderación Indicador	Meta
INVESTIGACIONES EN DDHH Y OBSERVATORIOS	COMPONENTE 15 Acciones de vigilancia y seguimiento que permitan la protección, guarda y defensa de los derechos humanos en los diferentes campos de acción e investigación	15,0%	P29. Observatorio de Medio Ambiente, Reasentamiento y Hábitat.	1,8%	Realizar acciones en la vigilancia y seguimiento de las actuaciones institucionales o particulares que tengan que ver con nuestras líneas de acción (agua, flora, fauna, aire y hábitat), por un ambiente sano, que posibilite el desarrollo sostenible en el municipio de Medellín y garantizar la no vulneración de los derechos humanos de las personas impactadas por obra pública y alto riesgo a través de los mecanismos de acciones constitucionales y legales.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1,8%	100%
			Programa 30 Observatorio de Participación Ciudadana	1,8%	Fortalecer la participación ciudadana para el manejo transparente y eficiente de todos los asuntos públicos en el control social, igualmente promover, investigar y realizar seguimiento al cumplimiento de las normas para vigilar la no vulneración del derecho a la participación.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1,8%	100%
			Programa 31 Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud	2,3%	Fortalecer en Medellín la protección, el cumplimiento y el respeto por el derecho fundamental a la salud, en el marco de los derechos de las personas definidos por la Constitución, la ley y el derecho internacional, produciendo resultados que contribuyan a la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	2,3%	100%
			Programa 32 Observatorio Personería del Turismo	1,5%	Realizar vigilancia, control y acompañamiento de los derechos humanos de los extranjeros y/o nacionales, que se encuentren en la ciudad en calidad de turistas, analizando las problemáticas asociadas a su estatus	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1,5%	100%

		Programa 33 Observatorio del Sistema Penal Penitenciario y Carcelario.	1.7%	Identificar el estado de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad y su entorno socio familiar, realizando vigilancia, acompañamiento y seguimiento permanente a la situación de vulneración de derechos	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1.7%	100%
		Programa 34 Observatorio de Mujeres y Diversidad de Género	1.5	Identificar el estado de los derechos de las mujeres y la población LGBTQ+ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer) para hacer seguimiento y vigilancia con el fin de garantizar el acceso a la justicia y el restablecimiento de derechos, además contribuir a la inclusión y participación de estos, en distintos escenarios que contribuyan en la toma de decisiones que les permita tener mejores oportunidades y cerrar las brechas existentes.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1.5%	100%
		Programa 35 Ruta de Investigación en Derechos Civiles y Políticos	1.5	Determinar, establecer y analizar la conflictividad armada y su posible incidencia en la situación de promoción y protección de derechos humanos de los habitantes de la ciudad de Medellín, por parte de los diferentes actores sociales y su incidencia en la convivencia ciudadana y la acción estatal como garante de los derechos de las víctimas del conflicto armado.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1.5%	100%
		Programa 36 Ruta de Investigación en Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales	1.5%	Estudiar, analizar y examinar la situación del derecho a temas relacionados con la educación, la salud, el empleo digno, el hábitat, seres sintientes, la contaminación ambiental y la movilidad; con la finalidad de establecer la efectividad y el acceso de los derechos de las personas a estos.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1.5%	100%

			Programa 37 Ruta de Investigación en Grupos Poblacionales	1.5%	Identificar y examinar la situación de derechos humanos de los NNA, mujeres, LGBTIQ+ (lesbiana, gay, bisexual transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer), migrantes, personas en situación de calle, NARP( Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera), personas en situación de discapacidad, indígenas, personas mayores, en relación con las siguientes situaciones: violencia generalizada, discriminación, desigualdad, lucha por el reconocimiento de subsistencia mínima, el acceso a mecanismos de justicia, para la efectividad y protección de sus derechos.	Número de informes realizados / Número de informes solicitados	Informes	Eficacia	1,5%	100%
	COMPONENTE 16 Acciones de protección para grupos especiales	5,0%	Programa 38 Grupo Especial de Asuntos Étnicos y Población Migrante	5,0%	Busca realizar acciones de seguimiento y acompañamiento en la defensa y protección de los derechos y garantías que poseen los distintos grupos étnicos y poblacionales, así como los migrantes en el municipio de Medellín	Número de acompañamientos realizados / Número de acompañamientos programados	Informes de acompañamientos	Eficacia	5,0%	100%
CONCILIACIONES	COMPONENTE 17 Entornos de conciliación con enfoque diferencial	5,0%	Programa 39 Conciliaciones virtuales con enfoque diferencial	2.5%	Brindar a través de la implementación de herramientas tecnológicas una forma para que la ciudadanía pueda acceder a una oferta de servicios de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y lograr llevar al territorio una sana convivencia, que permita a otros actores poder sentirse incluidos a través de la diversidad en la atención a las personas y en la diversidad de formas de acceder a los servicios	Número de conciliaciones realizadas / Número de conciliaciones programadas	Informe de conciliaciones	Eficacia	2,5%	100%
			Programa 40 Conciliaciones presenciales con enfoque diferencial	2.5%	Reconocer la diversidad de las personas, el trato diferencial que los grupos poblacionales deben tener siempre en la atención de sus necesidades en el proceso de conciliación.	Número de conciliaciones realizadas / Número de conciliaciones programadas	Informe de conciliaciones	Eficacia	2,5%	100%

LÍNEA ESTRATÉGICA 3 CON CALIDAD HUMANA						Responsable: Líder del Proceso / Subproceso		Ponderación Línea		30,0%
PROCESOS / SUBPROCESO	COMPONENTE	Ponderación Componentes	PROGRAMA	Ponderación Programa	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR				
						Fórmula	Un. Medida	Tipo	Ponderación Indicador	Meta
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	COMPONENTE 18 Una comunicación transparente y cercana	4,2%	Programa 41 Posicionamiento, publicidad y estrategia digital	0,5%	Posicionar, a través de diferentes estrategias, como las digitales, a la entidad, para que las personas conozcan y accedan a los servicios que ofrece esta agencia del Ministerio Público.	Número de estrategias desarrolladas / Número de estrategias planeadas	Estrategias digitales	Eficacia	0,5%	100%
			Programa 42 Contenidos audiovisuales	0,9%	Generar contenidos audiovisuales para fortalecer los diferentes canales y tener una comunicación más cercana e innovadora con nuestros públicos de interés.	Número de contenidos publicados en medios / Número de contenidos planeados	Contenidos audiovisuales	Eficacia	0,9%	100%
			Programa 43 Estrategias de comunicación para el desarrollo.	1,1%	Generar una comunicación de doble vía que permita tener un diálogo permanente en el territorio y estar más cerca a las personas.	Número de actividades de comunicación realizadas / Número de actividades de comunicación programadas	Actividades de campo	Eficacia	1,1%	100%
			Programa 44 Eventos y relaciones públicas	1,1%	Fortalecer las relaciones con los distintos públicos de interés para generar confianza y cercanía	Número de eventos realizados / Número de eventos programados	Eventos	Eficacia	1,1%	100%
			Programa 45 Comunicación Interna	0,6%	Informar y comunicar al público interno para generar una identidad institucional y compromiso con la entidad.	Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas	Campañas internas	Eficacia	0,6%	100%
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	COMPONENTE 19 Planeación estratégica para una personería aplicando criterios de calidad	4,2%	Programa 46 Aseguramiento de la calidad	0,4%	Asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001 versión 2015, buscando la satisfacción de nuestros usuarios a través de la satisfacción de sus necesidades	Número de solicitudes de mejoramiento implementadas / Número de hallazgos en planes de mejoramiento	Solicitudes	Eficacia	0,4%	100%

			0.4%	Asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001 versión 2015, buscando la satisfacción de nuestros usuarios a través de la satisfacción de sus necesidades	Número de solicitudes de mejoramiento implementadas / Número de hallazgos en planes de mejoramiento	Solicitudes	Eficacia	0,4%	100%	
			0.2%	Programa 47 Accionar de la Personería de Medellín en alineación con su estrategia	Aplicar y desarrollar los planes operativos de la entidad en perfecta alineación con los objetivos estratégico para su cabal cumplimiento.	Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planeados	Informes	Eficacia	0,2%	100%
			1.1%	Programa 48 Búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros usuarios	Atender las manifestaciones de nuestros usuarios con criterios de objetividad y oportunidad para toma de decisiones que mejoren la prestación de los servicios	Número de solicitudes atendidas para mejora / Número total de solicitudes	Atenc iones	Eficacia	1,1%	100%
			0.6%	Programa 49 El mejoramiento continuo como piedra angular en nuestra gestión para la toma de decisiones	Mejorar continuamente mediante la aplicación de planes de mejoramiento que generen servicios con calidad para nuestro s usuarios.	Número de solicitudes de mejoramiento implementadas / Número de hallazgos en planes de mejoramiento	Solicitudes	Eficacia	0,6%	100%
			1.1%	Programa 50 Análisis de datos como fundamento para la medición y ajuste de acciones	Efectuar seguimiento permanente al accionar de la entidad a través de indicadores para tomar las acciones pertinentes para el logro de los objetivos estratégicos.	Número de seguimientos realizados / Número de seguimientos programados	Seguimientos	Eficacia	1,1%	100%
			0.8%	Programa 51 Medición del Plan Estratégico en los procesos institucionales	Constatar el cumplimiento del Plan Estratégico 2020 - 2024, efectuando los análisis correspondientes y acciones pertinentes ante posibles desviaciones	Número de seguimientos realizados / Número de seguimientos programados	Seguimientos	Eficacia	0,8%	100%
			3,6%	Programa 52 Apropiación del PETI	Posicionar a 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 y cumpliendo sus expectativas	Número de herramientas implementadas / Número de herramientas solicitadas	Herramientas tecnológicas	Eficacia	1,8%	100%
			3,6%	Programa 53 Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSI)	Generar en los funcionarios y colaboradores la cultura del autocontrol para acceder a los servicios informáticos de forma ética y legal.	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones planeadas	Capacitaciones	Eficacia	1,8%	100%
	COMPONENTE 20 PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)									

GESTIÓN FINANCIERA	COMPONENTE 21 Administración del presupuesto asignado a la Personería de Medellín con criterios de eficiencia, oportunidad y transparencia	2,4%	Programa 54 Ejecución presupuestal	2,4%	Administrar los recursos financieros asignados de manera eficiente, oportuna y transparente	Presupuesto de gastos ejecutado / Presupuesto de gastos aprobado	Pesos	Eficiencia	2,4%	100%
GESTIÓN TALENTO HUMANO	COMPONENTE 22 Cultura, capacitación, bienestar y riesgo psicosocial para los servidores públicos de la Personería de Medellín	2,4%	Programa 55 Gerenciamiento del Talento Humano	1,6%	Mejorar la calidad de vida de los servidores de la entidad, enmarcado bajo principios éticos, institucionales y actividades que contribuyan a su desarrollo y formación integral, realizando actividades encaminadas al crecimiento y desarrollo constante del servidor público y de su grupo familiar, mediante acciones que propendan por su bienestar laboral y emocional, garantizándole el acompañamiento en su ingreso, permanencia y retiro conforme las disposiciones legales	% de ejecución del plan de bienestar / % programado del plan de bienestar	Plan de bienestar	Eficacia	1,6%	100%
			Programa 56 Seguridad y Salud en el Trabajo	0,8%	Realizar actividades encaminadas a garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos los integrantes de la organización y promover en la entidad acciones que propendan por su bienestar integral y emocional.	Número de actividades de seguridad realizados / Número de actividades de seguridad programadas	Actividades de seguridad	Eficacia	0,8%	100%
GESTIÓN CONTRACTUAL	COMPONENTE 23 Gestión de la actividad contractual	2,4%	Programa 57 Adquisición de bienes y servicios	2,4%	Ejercer la actividad contractual frente a los bienes y servicios que demanda la Personería de Medellín con los requisitos establecidos en la ley	Número de contratos publicados / Número de contratos elaborados	Contratos	Eficacia	2,4%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	COMPONENTE 24 Gestión documental con acceso, confiabilidad y con estándares de calidad	2,4%	Programa 58 Plan Institucional de Archivos (PINAR)	2,4%	Diseñar e implementar el Sistema de Gestión Documental en la Personería de Medellín, asegurando la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de los proyectos archivísticos, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.	Número de proyectos realizados / Número de proyectos programados	Proyectos	Eficacia	2,4%	100%

BIENES ADMINISTRATIVOS	COMPONENTE 25 Bienes administrativos necesarios y debidamente utilizados para la prestación del servicio, alcanzando satisfacción	2,4%	Programa 59 Suministro de bienes suficientes para la prestación del servicio en óptimas condiciones	1.7%	Garantizar el óptimo funcionamiento de los bienes y servicios de la entidad para el cumplimiento de sus actividades mediante la compra, mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos; así mismo la entrega oportuna de todos los suministros	Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas	Informe de actividades	Eficacia	1,7%	100%
			Programa 60 Puestos de trabajo condiciones eficientes (5'S)	0.7%	Mantener en óptimas condiciones el mobiliario, para las realización de las funciones misionales y de apoyo en la entidad, con aplicación de la estrategia de las 5'S	Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas	Informe de actividades	Eficacia	0,7%	100%
GESTIÓN JURÍDICA	COMPONENTE 26 Asesoramiento, protección y defensa de la entidad	3,0%	Programa 61 Oportuna actuación judicial, extrajudicial y administrativa	0.9%	Atender, brindar y/o disminuir el daño antijurídico asociado a la litigiosidad contra la entidad, asesorar jurídicamente a la Personería de Medellín y emitir conceptos a dependencias municipales, a las organizaciones públicas y privadas y a la comunidad, dentro del marco de las funciones constitucionales y legales que debe cumplir el personero municipal	Número de asesorías realizadas / Número de asesorías solicitadas	Asesorías	Eficacia	0,9%	100%
			Programa 62 Fortalecimiento del conocimiento jurídico	2.1%	Fortalecer la entidad a través de la difusión y/o capacitación de buenas prácticas de gerencia pública en el ámbito jurídico y acompañamiento a los servicios jurídicos.	Número de capacitaciones jurídicas realizadas / Número de capacitaciones jurídicas programadas	Capacitaciones	Eficacia	2,1%	100%
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	COMPONENTE 27 Ejercicio del control independiente, preventivo y con oportunidad	3,0%	Programa 63 Liderazgo estratégico.	1.4%	Actuar como soporte estratégico para la toma de decisiones del personero municipal y de la alta dirección, agregando valor de manera independiente, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales y posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	Número de informes de auditoría presentados / Número de informes de auditoría programados	Informes	Eficacia	1,4%	100%
			Programa 64 Relación con entes externos.	1.1%	Servir como puente entre los entes externos de control y la Personería de Medellín con el fin de facilitar el flujo de información, facilitando la comunicación entre ambos, de acuerdo con las políticas de operación de la entidad.	Número de solicitudes realizadas / Número total de solicitudes	Solicitudes	Eficacia	1,1%	100%
			Programa 65 Evaluación y seguimiento con enfoque hacia la prevención y gestión del riesgo.	0.6%	Evaluar y controlar en el marco del Sistema de Control Interno, de manera planeada, documentada, organizada, objetiva e independiente, las políticas, objetivos, planes, programas, procesos, indicadores, y riesgos, que la Personería de Medellín ha definido para el cumplimiento de su misión, brindando asesoría a los responsables de los procesos y su equipo de trabajo respecto de metodologías y herramientas para la identificación, análisis y evaluación de riesgos, identificando el diseño de controles efectivos en cada uno de los procesos.	Número de asesorías realizadas / Número de asesorías solicitadas	Asesorías	Eficacia	0,6%	100%

## AGRADECIMIENTOS

Nuestro plan estratégico 2020-2024 “Por tus Derechos más Cerca”, es la carta de navegación para cumplir las estrategias, los programas, proyectos y metas en favor de los habitantes de nuestra ciudad durante los 4 años de esta administración.

El plan estratégico “Por tus Derechos más Cerca”, fue elaborado con el aporte, compromiso y participación de todos; la comunidad con sus propuestas y sugerencias muy acertadas, y los colaboradores de la Personería de Medellín, liderados por los directivos de cada área hicieron posible esta herramienta que será la base de nuestro trabajo encaminado en el cumplimiento de nuestra misión de guarda, promoción y defensa de los derechos humanos.

Por eso como personero municipal y representante de esta agencia del Ministerio Público, quiero agradecerles a todos por su compromiso, trabajo y aporte para la construcción de nuestro plan estratégico; a la comunidad que respondió a ese llamado de participación y a todos los directivos y colaboradores de la Personería de Medellín que hicieron su aporte para que hoy tengamos esta guía para trabajar por los derechos de todos y con el compromiso de estar siempre cerca a la comunidad.



**William Yeffer Vivas Lloreda**  
**Personero de Medellín**



**William Yeffer Vivas Lloreda**  
Personero de Medellín

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

**Créditos:**

Coordinador General  
**Carlos Alberto Bayer Cano**  
Jefe Oficina de Planeación

Colaboradores

**Diego Hernando Zuluaga Serna**  
Profesional Universitario - Abogado

**Juan David Marulanda Álvarez**  
Profesional - Contratista

**Jaime Alonso Osorio Usuga**  
Profesional - Contratista

Adoptado bajo la  
**Resolución No. 349 del 21 de Agosto de 2020.**