

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA PERSONERÍA
DE MEDELLÍN VIGENCIA DEL 1 DE MARZO DE 2015 AL 01 DE
MARZO DE 2016**



**GUILLERMO DURÁN URIBE
PERSONERO DE MEDELLÍN**

DIRECTIVOS PERSONERÍA DE MEDELLÍN

Guillermo	Durán Uribe	Personero Municipal	Despacho del Personero
Juliana Andrea	Lozano	Personero Delegado 20D	UVCO - Disciplinarios
Diana Patricia	Guerra Mazo	Asesor 20D	Asesores del Despacho
Diego León	Holguín Henao	Personero Delegado 20D	Solución Alternativa a Conflictos
María Catalina	Diez Vélez	Jefe de Oficina de Control Interno	Control Interno
Verónica	Arango García	Personero Delegado 20D	UGPDH - Atención al Público
Alexandra	Virviescas Castro	Personero Delegado 20D	Protección del Interés Público
Lilliana	Sierra Martínez	Jefe de Oficina de Comunicaciones	Gestión de Comunicaciones
Jhonatan Estiven	Villada Palacio	Asesor 20D	Asesores del Despacho
Mario	Montoya Vanegas	Personero Auxiliar	Personería Auxiliar
Juan Fernando	Gómez Gómez	Jefe de Oficina de Planeación	Planeación
Carlos Mario	Vanegas Calle	Personero Delegado 20D	UGPDH - Oficina Permanente
Viasney	Rengifo Rengifo	Personero Delegado 20D	UGPDH - Penal
Gina María	Upegui	Personero Delegado 20D	UVCO - Vigilancia Administrativa

RENDICIÓN DE CUENTAS

PRESENTACIÓN



Teniendo en cuenta que mi posesión como Personero de la ciudad de Medellín fue el 01 de marzo de 2016, es importante resaltar que el contenido de este informe es el legado de la administración anterior y de su gestión en esta agencia del Ministerio Público en la defensa y protección de los derechos humanos de un período comprendido entre 01 de marzo de 2015 al 01 de marzo de 2016.

Con relación a lo escrito previamente y teniendo en cuenta el Plan Estratégico Institucional que regía durante el período anterior, es que hoy se expone en este informe con los resultados entregados por nuestros analistas y por nuestro sistema de información.

Estando en mis manos, quiero dejar expreso lo que desde mi posesión he reiterado; y esto es hacer cumplir las funciones de esta Institución desde mi cargo de cara a la sociedad con responsabilidad, honestidad, transparencia, y con el fin de hacer prevalecer a la Personería de Medellín como un ente que exige el respeto y la reivindicación de los derechos de las miles de víctimas que habitan en nuestra ciudad y nuestros corregimientos.

A la vez quiero dejar constancia en este Informe de Gestión 2015-2016 que la Personería de Medellín requiere, con premura, una *reestructuración administrativa* que permita la modificación de la planta de cargos, esto debido a una serie de factores entre los que se destacan: el crecimiento demográfico de la Ciudad, lo que trae como consecuencia el aumento en el número de usuarios que recurren a los servicios de la Entidad; la posible firma de un tratado de paz entre el Gobierno Nacional y las Farc, hecho que daría pie a un estado de postconflicto y posiblemente necesitaría el actuar de las personerías municipales; y la multiplicidad de nuevas funciones que se le han asignado a estas agencias del Ministerio Público, partiendo por las que se desprenden de los cambios legislativos, hasta llegar a las otorgadas por la Procuraduría General de la Nación; hechos y decisiones que no permiten un actuar efectivo por parte de la Personería, pues la capacidad instalada con la que contamos (número de empleados) no da abasto para atender el alto número de usuarios y para cumplir a cabalidad con el quehacer misional al cual debemos responder.

Así finalmente, de acuerdo a lo establecido en el periodo anterior, la Personería de Medellín destaca los siguientes logros:

- Desconcentración de los servicios de la Personería, llevando los servicios de forma permanente a los cinco corregimientos de la ciudad, permitiendo atender a más de 20 mil habitantes de las zonas rurales de Medellín.
- Presencia institucional y acompañamiento de más de 50 funcionarios prestando los servicios de la Personería en las comunas 8, 10, 16, 5 y 6.
- Brigadas Sociojurídicas y capacitaciones en diferentes zonas de Medellín, en conjunto con otras entidades públicas.
- Reducción del número de tutelas frente al tema de salud, resultados que se dan gracias al trabajo conjunto con las diferentes EPS e IPS; quienes demostraron la

mayor voluntad en pro de prestar mejores servicios en salud que beneficien a la ciudadanía.

- Para la Personería de Medellín es prioridad el tema de víctimas, por ello asesoró a la comunidad en todo lo relacionado con la gestión y aplicación de la Ley 1448 de 2011 sobre las solicitudes de reparación de quienes han sufrido este flagelo.
- Se realizó acompañamiento de forma permanente a las familias damnificadas por los hechos presentados con la constructora CDO. De la mano de la Procuraduría y la Defensoría, se ha analizado los recursos necesarios para garantizar la restitución de sus derechos.

Son importantes resaltar todas y cada una de estas actividades que como Personería se han realizado en la ciudad; por ello, a continuación se presenta al Honorable Concejo Municipal, Alcaldía de Medellín, ONG, fuerza pública, entidades privadas, medios de comunicación, opinión pública, y comunidad en general, el Informe de Gestión de la Personería de Medellín correspondiente al año 2015.

GUILLERMO DURÁN URIBE

Personero de Medellín

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
MISIÓN	10
VISIÓN	10
1. PRESUPUESTO	11
2. PLANEACIÓN	18
2.1 INFORME SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	27
2.1.1 Encuesta de satisfacción de las partes interesadas (Contraloría, Fiscalía, Rama Judicial, Instituciones Educativas, Entidades Descentralizadas, Etc.)	27
2.1.2 Encuestas satisfacción a proveedores	29
2.1.3 Encuestas satisfacción a usuarios	30
2.1.4 Informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	34
2.2 INFORME DE RIESGOS ACTUALIZADOS	38
2.2.1 Informe de seguimiento y evaluación al mapa de riesgos institucional	38
2.2.2 Comparativo año 2015-2014	39
3. ATENCIÓN AL PÚBLICO Y OPDH	41
4. PENAL	51
5. AVERIGUACIONES DISCIPLINARIAS	53
6. VIGILANCIA ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN	55
7. UPIP	56

8. OFICINA GESTIÓN DE COMUNICACIONES	62
8.1 MEDIOS VIRTUALES Y PÁGINA WEB	62
8.2 PROGRAMA DE TELEVISIÓN INSTITUCIONAL “PERSONERÍA TEVE”	63
8.3 TWITTER	65
8.4 FACEBOOK	66
8.5 CANAL YOTUBE	67
9. OBSERVATORIOS	72
9.1 OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	73
9.2 OBSERVATORIO DE PLANEACIÓN LOCAL Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	79
9.3 SPOA (SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO)	82
9.4 OBSERVATORIO DE SEGURIDAD HUMANA	84
9.5 OBSERVATORIO DE DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	85
10. CONTROL INTERNO	87
11. PERSONERÍA AUXILIAR	91
12. CONCILIACIONES	96
13. ASESOR DE DESPACHO	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ejecución de gastos - Personería de Medellín. Enero-febrero 28 de 2015	12
Tabla 2. Ejecución de gastos acumulada. Enero 1 a diciembre 31 de 2015	13
Tabla 3. Presupuesto de gastos - Vigencia 2016	14
Tabla 4. Ejecución presupuestal de gastos. enero 1 a febrero 29 de 2016	17
Tabla 5. Evaluación porcentual anual del plan estratégico 2012 – 2016. "Primero el ser humano"	21
Tabla 6. Comparativo año 2014-2015	28
Tabla 7. Encuestas satisfacción a proveedores	29
Tabla 8. Comparativo año 2014-2015	30
Tabla 9. Encuestas satisfacción a usuarios, Primer Período	31
Tabla 10. Encuestas satisfacción a usuarios, Segundo Período	32
Tabla 11. Encuestas satisfacción a usuarios, Tercer Período	33
Tabla 12. Consolidado anual 2015	33
Tabla 13. Comparativo año 2014 - 2015	33
Tabla 14. Consolidado de Q, R, S y R de 2015	35
Tabla 15. Queja más presentada:	35
Tabla 16. Reclamo más presentada	36
Tabla 17. Sugerencia más presentada	36
Tabla 18. Comparativo con el año anterior	36
Tabla 19. Total de riesgos establecidos en los 14 procesos de la Entidad.	38
Tabla 20. Comparativo año 2015-2014	39
Tabla 21. Guarda y promoción de los DD HH. Atención. Marzo 2015 – febrero 2016	42
Tabla 22. Guarda y promoción de los DD HH. OPDH. Marzo 2015 – febrero 2016	44
Tabla 23. Guarda y promoción de los DD HH. Penal. Marzo 2015 – febrero 2016	51
Tabla 24. Guarda y promoción de los DD HH. Disciplinarios. Marzo 2015 – febrero 2016	54

Tabla 25. Guarda y promoción de los DD HH. Vigilancia. Marzo 2015 – febrero 2016	55
Tabla 26. Guarda y promoción de los DD HH. UPIP. Marzo 2015 – febrero 2016	57
Tabla 27. Guarda y promoción de los DD HH. Comunicaciones. Marzo 2015 – febrero 2016	62
Tabla 28. Twitter 2015	65
Tabla 29. Facebook	66
Tabla 30. Youtube	67
Tabla 31. Observatorio de Reasentamiento. Marzo 2015 – febrero 2016	73
Tabla 32. Observatorio de Salud. Marzo 2015 – febrero 2016	75
Tabla 33. Observatorio de Presupuesto Local Participativo. Marzo 2015 – febrero 2016	79
Tabla 34. Observatorio de SPOA. Marzo 2015 – febrero 2016	83
Tabla 35. Observatorio de Seguridad Humana. Marzo 2015 – febrero 2016	84
Tabla 36. Observatorio de Medio Ambiente. Marzo 2015 – febrero 2016	86
Tabla 37. Control Interno. Marzo 2015 – febrero 2016	87
Tabla 38. Personería auxiliar. Marzo 2015 –febrero 2016	92
Tabla 39. Plan Institucional Bienes Social - 2015	95
Tabla 40. Conciliaciones. Marzo 2015 – febrero 2016.	96
Tabla 41. Oficina de Comunicaciones Marzo 2015 – febrero 2016	98

MISIÓN

La Personería de Medellín tiene como misión la promoción y defensa de los derechos de las personas, la vigilancia de la conducta oficial y de la gestión pública, y la protección del interés público y del hábitat, para contribuir a la sana convivencia y al cumplimiento de los fines del Estado.

VISIÓN

La Personería de Medellín será una entidad líder en la promoción y defensa de la dignidad del ser humano, mediante gestión de procesos que garanticen la sostenibilidad del medioambiente, y la eficacia y la transparencia de la gestión pública.

1. PRESUPUESTO

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS ACUMULADOS A DICIEMBRE 31 DE 2015

De acuerdo a la solicitud 0100-126567RER radicada en la personería de Medellín el 9 de septiembre de 2014, para la presentación del anteproyecto de presupuesto para la vigencia fiscal 2015, teniendo en cuenta el techo presupuestal emitido por la Secretaría de Hacienda del Municipio de acuerdo con lo establecido en la Ley 617 de 2000 y la proyecciones de ingresos y gastos para el año 2015 contenidas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, se fijó para la Personería de Medellín un límite presupuestal de gastos por valor de **\$17.076.916.353**; la Entidad proyectó el presupuesto con base en las necesidades básicas de la Personería de Medellín en el marco de la vigencia correspondiente.

La ejecución del presupuesto de gastos al 28 de febrero nos muestra el presupuesto disponible para iniciar el período del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2015, con una disponibilidad de recursos del 66.79%.

Tabla 1. Ejecución de gastos - Personería de Medellín. Enero - febrero 28 de 2015

EJECUCIÓN DE GASTOS - PERSONERÍA DE MEDELLÍN ENERO - FEBRERO 28 DE 2015			
CONCEPTO	PPTO 1 a 2	Disponible	% EJEC
PRESUPUESTO 2015	17.919.509.156	11.393.335.596	33,21
FUNCIONAMIENTO	13.953.119.194	10.238.080.908	41,31%
GASTOS DE PERSONAL	10.777.189.573	8.379.616.363	43,71%
GASTOS GENERALES	2.178.433.621	1.241.064.713	31,48%
TRANSFERENCIAS	997.496.000	617.399.832	36,82%
INVERSION	3.966.389.962	1.155.254.688	63,23%
* 120312 Formación Ciudadana en derechos huma	300.000.000	41.740.153	42,09
* 120313 Implementación Ley de víctimas	350.000.000	98.830.929	63,24
* 120314 Procesos Investigativos en derechos	1.360.000.000	483.000.000	64,49
* 120315 Formación en participación y democra	113.353.332	0	47,85
* 120316 Programa institucional de televisión	270.000.000	2.150.000	99,20
* 120317 Formación en materia de Ley de Infan	36.827.658	0	100,00
* 120319 Dotación y adecuación de oficinas en	30.000.000	7.257.507	75,81
* 120320 Gestión Documental	170.000.000	170.000.000	0,00
* 120321 Implementación de observatorios soci	600.000.000	92.461.352	82,09
* 120322 Mantenimiento del Sistema Gestión Ca	116.208.972	2.116	99,78
* 120323 Modernización infraestr. tecnológica	500.000.000	259.602.694	40,08
* 140234 FORMACIÓN DE VEEDURÍAS CIUDADANAS	120.000.000	209.937	77,33

Ejecución del Presupuesto de Gastos de la entidad a diciembre 31 de 2015, con un porcentaje de cumplimiento del 99.63%.

Tabla 2. Ejecución de gastos acumulada. Enero 1 a diciembre 31 de 2015

PERSONERIA DE MEDELLIN EJECUCION DE GASTOS ACUMULADA ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2015			
CONCEPTO	PPTO 1 a 12	TOTAL EJECUCION	% EJEC
**** Total	17.919.509.156	17.852.877.897	99,63
*** 180000115 Fondo Personería 2015			
** 26000000 PERSONERIA			
FUNCIONAMIENTO	13.899.184.932	13.833.941.490	99,53
GASTOS DE PERSONAL	10.773.745.288	10.729.366.211	99,59
GASTOS GENERALES	2.027.213.669	2.011.648.317	99,23
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.098.225.975	1.092.926.962	99,52
INVERSION	4.020.324.224	4.018.936.407	99,97
* 120312 Formación Ciudadana en derechos huma	258.259.848	258.259.832	100,00
* 120313 Implementación Ley de víctimas	505.000.000	504.818.337	99,97
* 120314 Procesos Investigativos en derechos	1.299.000.000	1.299.000.000	100,00
* 120315 Formación en participación y democra	165.563.743	165.563.721	100,00
* 120316 Programa institucional de televisión	267.850.000	267.850.000	100,00
* 120317 Formación en materia de Ley de Infan	45.627.605	45.627.599	100,00
* 120319 Dotación y adecuación de oficinas en	39.690.093	39.690.086	100,00
* 120320 Gestión Documental	0	0	0,00
* 120321 Implementación de observatorios soci	605.154.653	604.412.279	99,88
* 120322 Mantenimiento del Sistema Gestión Ca	146.016.464	146.016.457	100,00
* 120323 Modernización infraestr. tecnológica	574.775.804	574.738.134	99,99
* 140234 FORMACIÓN DE VEEDURÍAS CIUDADANAS	113.386.014	112.959.962	99,62

De acuerdo al oficio 20150136119070RE radicada en la Personería de Medellín el 13 de septiembre de 2015, para la presentación del anteproyecto de presupuesto para

la vigencia fiscal 2016, y teniendo en cuenta el techo presupuestal emitido por la Secretaría de Hacienda de acuerdo con lo establecido en la Ley 617 de 2000 y la proyecciones de ingresos y gastos para el año 2016 contenidas en el Marco Fiscal de Mediano Plazo; se fijó para la Personería de Medellín un límite presupuestal de gastos por valor de **\$18.668.710.166**. La Entidad proyectó el presupuesto con base en las necesidades básicas para la Personería de Medellín, acorde al decreto 006 de 1998 Estatuto Orgánico de Presupuesto del Municipio de Medellín.

El presupuesto de gastos de la entidad para la vigencia 2016 fue aprobado por el Concejo de Medellín, Acuerdo 34 de 2014 y decreto de Liquidación 2150 de 2014.

Tabla 3. Presupuesto de gastos - Vigencia 2016

PRESUPUESTO DE GASTOS - PERSONERIA DE MEDELLIN VIGENCIA 2016		
CONCEPTO	PRESUPUESTO 2016	TOTAL DISPONIBLE NETO
**** Total	18.668.710.166	18.656.121.162
*** 180000116 Fondo Personería 2016		18.656.121.162
FUNCIONAMIENTO	18.668.710.166	
GASTOS DE PERSONAL	13.849.780.189	
SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	8.606.965.227	
211021001 SUELDOS DEL PERSONAL EMPLEADOS P	6.872.215.865	6.872.215.865
211021003 HORAS EXTRAS	30.000.000	30.000.000
211021005 PRIMA DE VACACIONES	280.663.760	280.663.760
211021006 PRIMA DE NAVIDAD	599.123.735	599.123.735
211021007 VACACIONES	466.000.000	466.000.000
211021011 PRIMA DE TRANSPORTE Y MANUTENCIO	6.000.000	6.000.000
211021015 DOMINICALES - FESTIVOS Y RECARGO	10.000.000	10.000.000
211021016 PRIMA DE ANTIGÜEDAD	20.000.000	20.000.000
211021019 SUBSIDIO DE TRANSPORTE	400.000	400.000
211021020 BONIFICACIÓN DE RECREACIÓN	38.000.000	38.000.000
211021023 PRIMA DE SERVICIOS	284.561.867	284.561.867

PRESUPUESTO DE GASTOS - PERSONERIA DE MEDELLIN VIGENCIA 2016		
CONCEPTO	PRESUPUESTO 2016	TOTAL DISPONIBLE NETO
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	2.917.483.154	
211022031 REMUNERACION SERVICIOS TÉCNICOS	2.887.483.154	2.887.483.154
211022038 CALAMIDAD DOMÉSTICA Y URGENCIA F	30.000.000	30.000.000
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PRIVADO	1.442.413.036	
211023052 APORTES A FONDOS PENSIONALES SEC	321.747.132	321.747.132
211023053 APORTES A CAJA DE COMPENSACION F	275.000.000	275.000.000
211023055 APORTES A SEGURIDAD SOCIAL -SALU	790.665.904	790.665.904
211023056 RIESGOS PROFESIONALES	55.000.000	55.000.000
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PUBLICO	882.918.772	
211024052 APORTES A FONDOS PENSIONALES	502.918.772	502.918.772
211024055 APORTES A SEGURIDAD SOCIAL -SALU	34.000.000	34.000.000
211024060 APORTES AL ICBF	207.000.000	207.000.000
211024064 APORTES AL SENA	35.000.000	35.000.000
211024067 APORTES ESAP	35.000.000	35.000.000
211024175 APORTES INSTITUTOS TÉCNICOS	69.000.000	69.000.000
GASTOS GENERALES	3.615.417.977	
ADQUISICIONES DE BIENES	300.000.000	
212031074 MATERIALES Y SUMINISTROS	120.000.000	120.000.000
212031076 COMPRA DE EQUIPO	70.000.000	70.000.000
212031080 Adquisición de Bienes	10.000.000	10.000.000
212031153 COMBUSTIBLES	100.000.000	100.000.000
ADQUISICION DE SERVICIOS	3.315.417.977	
212032023 SISTEMA MUNICIPAL DE CAPACITACIO	85.000.000	85.000.000
212032079 AFILIACIONES	5.300.000	5.300.000

PRESUPUESTO DE GASTOS - PERSONERIA DE MEDELLIN VIGENCIA 2016		
CONCEPTO	PRESUPUESTO 2016	TOTAL DISPONIBLE NETO
212032080 MANTENIMIENTO	10.000.000	10.000.000
212032081 MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	95.000.000	95.000.000
212032083 SERVICIOS PÚBLICOS	276.000.000	276.000.000
212032084 ARRENDAMIENTOS	310.000.000	310.000.000
212032087 VIÁTICOS Y GASTOS DE VIAJE	100.000.000	100.000.000
212032089 IMPRESOS Y SUSCRIPCIONES	50.000.000	50.000.000
212032090 COMUNICACIONES Y TRANSPORTE	380.000.000	380.000.000
212032097 SERVICIO DE ASEO	154.000.000	154.000.000
212032099 GASTOS DE ATENCION Y REPRESENTAC	140.000.000	140.000.000
212032105 BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS	260.000.000	260.000.000
212032110 Publicidad Institucional	90.000.000	90.000.000
212032111 Avisos de Ley	1.000.000	1.000.000
212032169 Estrategias comunicacionales Con	559.117.977	559.117.977
212032170 Adquisición de servicios Contral	400.000.000	400.000.000
212032172 Relaciones con la Comunidad - Fo	400.000.000	400.000.000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.203.512.000	
21303142036 PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	323.512.000	323.512.000
21303362132 CESANTÍAS ANTICIPADAS	230.000.000	217.410.996
21303362133 CESANTÍAS DEFINITIVAS	600.000.000	600.000.000
21303362173 INTERESES A LAS CESANTÍAS	45.000.000	45.000.000
21303471135 SENTENCIAS, FALLOS, RECLAMACIONE	5.000.000	5.000.000

El presupuesto de gastos de la Personería arrojó una ejecución del 26.01% al 29 de febrero de 2016; quedando disponible para iniciar el nuevo periodo de un 73.99%.

Tabla 4. Ejecución presupuestal de gastos. enero 1 a febrero 29 de 2016

EJECUCION PRESUPUESTAL DE GASTOS				
Enero 1 a Febrero 29 de 2016				
CONCEPTO	PRESUPUESTO	TOTAL DISPONIBLE NETO	EJECUCION	% EJEC
FUNCIONAMIENTO	18.668.710.166	13.808.777.492	4.856.517.807	26,01%
*** 180000116 Fondo Personería 2016				
** 26000000 PERSONERIA				
GASTOS DE PERSONAL	13.813.661.725	10.956.629.196	2.857.031.992	20,68%
GASTOS GENERALES	3.595.417.977	2.049.478.029	1.542.525.618	42,90%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.259.630.464	802.670.267	456.960.197	36,28%

2. PLANEACIÓN

La Oficina de Planeación, en sinergia con el Comité de Dirección de la Personería de Medellín, realiza el seguimiento, análisis, evaluación y control del Plan Estratégico, Plan de Acción y Plan Operativo de la Entidad, contando a su vez con el soporte de los sistemas de información que arrojan los resultados presentados en este informe.

El año anterior fue un período con un control profundo en los planes de esta Entidad, por lo tanto, las actividades del Plan Operativo siempre estuvieron ligadas al Plan de Acción y este a su vez dirigidas al Plan Estratégico 2012 – 2016 “Primero el ser humano”; resaltando en este, la existencia de una serie de actividades realizadas por la Personería plasmadas en el Plan Operativo que son de carácter misional y se convierten en el deber ser de esta agencia del Ministerio Público.

Después de realizar la evaluación al **Plan Estratégico** adoptado durante este cuatrienio, se evidenció un porcentaje de cumplimiento del noventa y cuatro punto cincuenta por ciento (**94.50%**); reflejando con esto, un alto cumplimiento en lo propuesto inicialmente. Luego de lo anterior, la Alta Dirección mediante Resolución No 018 del 21 de enero del 2014 modificó el Plan Estratégico acogiendo con ello nuevos proyectos encaminados a mejorar los servicios y alcanzar una alta presencia en la Ciudad, elementos que evidenciaron compromiso de la administración con la comunidad y que llevó al cumplimiento de un cien por ciento (**100%**) de *proyectos que componen las líneas del Plan Estratégico 2012 -2016 “Primero el Ser Humano”*

De la misma manera el **Plan de Acción** correspondiente al año 2015 refleja un porcentaje de cumplimiento del noventa por ciento (**90%**) fruto del seguimiento y acompañamiento por parte de la Oficina de Planeación a cada una de las áreas de la Entidad y al control ejercido por el Personero Rodrigo Ardila Vargas en sinergia con los directivos encargados del cumplimiento de cada una de las actividades proyectadas. Durante este año se cumplió con el objetivo de tener gran parte de los

proyectos estratégicos efectuados, permitiendo de esta manera mejorar el servicio a la comunidad y entregar una Personería comprometida con la guarda y promoción de los derechos humanos como es el deber ser.

Proyectos tales como: “Elaboración y definición de un marco institucional para la comparecencia ante jueces para la protección de los derechos humanos.” y “Grupo de apoyo a la problemática de niños, niñas y adolescentes”, se encuentran con un cumplimiento en un cien por ciento (100%); al igual que proyectos como: “Plan de concertación institucional para la protección y guarda de los derechos humanos”, “Implementación de la Secretaria Técnica de Ley de Víctimas” y “Diseño metodológico para la evaluación y seguimiento de la gestión institucional, mediante la modificación de procesos y procedimientos de los sistemas de gestión”; entre otros, también se encuentran cumplidos en un 100% pero por sus características y la necesidad inminente dentro del funcionamiento de la Personería de Medellín se deben tener en cuenta dentro del Plan de Acción del año 2016 con el objetivo de hacerles seguimientos, evaluación y control a los logros alcanzados en la prestación de los servicios.

Teniendo en cuenta que el **Plan Operativo del año 2015** se efectuó en el noventa y nueve punto noventa y cinco por ciento (**99.95%**) por el cumplimiento por encima del 100% presupuestado de áreas como: Penal, Atención al Público, Disciplinarios y Vigilancia Administrativa,

Actividades como: asesorías, declaraciones juramentadas y elaboración de derechos de petición entre otras, son actividades que las áreas de Atención al Público y la OPDH realizan por solicitud de la ciudadanía; los servicios del área de Penal se realizan en el sector judicial del municipio de Medellín, aunque se realiza un debido control a las metas propuestas durante el año, la solicitud de servicios de los peticionarios se hace en algunas casos incontrolable desde la estadística por las diferentes variables que se pueden presentar como alteraciones o situaciones de orden público que incrementan la demanda de dichos servicios, aportando de esta

manera a la alteración de los porcentajes estipulados en el Plan Operativo y evidenciando el cumplimiento del 98,94%; luego de promediar el porcentaje de resultado de todas las áreas, según las metas establecidas para el año y contando con los soportes físicos y digitales aportados por los directivos y líderes de áreas a la Oficina de Planeación.

Así mismo, los recursos asignados para la realización de los planes fueron destinados al cumplimiento del **Plan Operativo** y tuvo una ejecución del noventa y tres punto sesenta y seis por ciento **(93.66%)** *del total de los recursos asignados*, información suministrada por el Área Financiera de la Entidad.

Tabla 5. Evaluación porcentual anual del plan estratégico 2012 – 2016. "Primero el ser humano"

EVALUACIÓN PORCENTUAL ANUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO 2012 - 2016 "PRIMERO EL SER HUMANO"									
LINEA ESTRATEGICA 1: LA DIGNIDAD DEL SER HUMANO									
OBJETIVO (Valor Objetivo del 48%)	Observar el cumplimiento efectivo de los derechos de las personas para prevenir su vulneración.								
PROCESO	Guarda y Promoción de los Derechos Humanos								
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2012-2013)	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año (2014-2015)	% Cumplimiento 4to año (2015-2016)	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO	% Cumplimiento LINEA
Proyecto 1: Plan de concertación institucional para la protección y guarda de los derechos humanos.	4	12%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	12,00%	48%	90,00%
Proyecto 2: elaboración y definición de un marco institucional para la comparecencia ante jueces para la protección de los derechos humanos.	4	12%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	12,00%		
Proyecto 3: elaboración y definición de un marco institucional para la promoción de los derechos humanos y acompañamiento de las personas para que no se les vulneren.	4	12%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	12,00%		
Proyecto 4: Implementación de la secretaria técnica (Ley de Víctimas)	4	12%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	12,00%		
TOTAL		48%	12%	12%	12%	12%	48%		

OBJETIVO (Valor Objetivo del 12%)	Acudir en calidad de Ministerio Público al apoyo de la problemáticas donde estén involucrados niños, niñas y adolescentes en especial en las comisarías de familia, inspecciones municipales, cárceles de menores y habitantes de calle							
PROCESO	Guarda y Promoción de los Derechos Humanos							
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2012-2013)	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año (2014-2015)	% Cumplimiento 4to año (2015-2016)	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO
Proyecto 1: Grupo de apoyo a la problemática de niños, niñas y adolescentes	2	12%			6,00%	6,00%	12,00%	12,00%
TOTAL		12%	0%	0%	6%	6%	12%	
OBJETIVO (Valor Objetivo del 40%)	Realzar las condiciones de los derechos de las personas en la ciudad de Medellín mediante una mejor presencia institucional.							
PROCESO	Guarda y Promoción de los Derechos Humanos							
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO
Proyecto 1: Estructurar estratégicamente el funcionamiento de los observatorios.	4	20%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	20,00%	30,00%
Proyecto 2: Estructurar la presencia permanente de la Personería en los corregimientos y comunas.	4	10%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	10,00%	
Proyecto 3: Mejorar el servicio de atención personalizada, mediante la aplicación de la teoría de colas.	3	10%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
TOTAL		40%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	30,00%	

LINEA ESTRATEGICA 2: LA MIRADA A LA GESTION PUBLICA

OBJETIVO (Valor Objetivo del 100%)	Procurar la efectividad en el cumplimiento de los fines del Estado con miras al fortalecimiento institucional de los organismos objeto de vigilancia.								
PROCESO	Vigilancia de la Conducta Oficial								
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO	% Cumplimiento LINEA
Proyecto 1: Definir un Plan General de Vigilancia Administrativa.	4	30%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	40,00%	100,00%	100%
Proyecto 2: Estructurar los mecanismos para la suscripción de pactos por la transparencia y el buen gobierno.	3	30%	10,00%	10,00%	10,00%		30,00%		
Proyecto 3: Implementar la oralidad en los procesos disciplinarios en la Personería.	3	40%	10,00%	10,00%	10,00%		30,00%		
TOTAL		100%	30,00%	30,00%	30,00%	10,00%	100,00%		

LINEA ESTRATEGICA 3: ESTADO PARA TODOS

OBJETIVO (Valor Objetivo del 75%)	Contribuir al posicionamiento institucional de la Personería en los ámbitos local, regional y nacional, mediante la promoción de los derechos y deberes de los ciudadanos.								
PROCESO	Protección del Interés Publico								
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO	% Cumplimiento LINEA
Proyecto 1: Plan general de promoción y formación ciudadana	4	25%	6,25%	6,25%	6,25%	6,25%	25,00%	75,00%	100,00%
Proyecto 2: Red de veedurías ciudadanas.	4	25%	6,25%	6,25%	6,25%	6,25%	25,00%		

Proyecto 3: Red de personeros escolares y formación en democracia escolar	4	25%	6,25%	6,25%	6,25%	6,25%	25,00%		
TOTAL		75%	19%	19%	19%	19%	75%		
OBJETIVO (Valor Objetivo del 25%)	Promover el conocimiento los deberes y derechos de niños, niñas y adolescentes a través de asesorías y capacitación a los diversos actores								
PROCESO	Protección del Interés Público								
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2012-2013)	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año (2014-2015)	% Cumplimiento 4to año (2015-2016)	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO	
Proyecto: Infancia y adolescencia.	2	25%			12,50%	12,50%	25,00%	25,00%	
TOTAL		25%	0%	0%	13%	13%	25%		
LINEA ESTRATEGICA 4: EFICACIA Y RESPETO POR EL SER HUMANO									
OBJETIVO (Valor Objetivo del 20%)	Mejorar las condiciones ambientales y tecnológicas de la Entidad, que faciliten el desarrollo y el compromiso del talento humano.								
PROCESO	Direccionamiento Institucional, Procesos de Apoyo, Medición Análisis y Mejora.								
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO	% Cumplimiento LINEA
Proyecto 1: Reestructuración locativa	2	10%	5,00%	5,00%			10,00%	20,00%	88,00%
Proyecto 2: Actualización tecnológica.	4	10%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	10,00%		
TOTAL		20%	7,50%	7,50%	2,50%	2,50%	20,00%		
OBJETIVO (Valor Objetivo del 20%)	Mejorar las condiciones ambientales y tecnológicas de la Entidad, que faciliten el desarrollo y el compromiso del talento humano.								
PROCESO	Direccionamiento Institucional, Procesos de Apoyo, Medición Análisis y Mejora.								

PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO
Proyecto 3: Gestión del talento humano.	4	20%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	20,00%	20,00%
TOTAL		20%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	20,00%	
OBJETIVO (Valor Objetivo del 20%)	Mejorar la gestión documental por medio de un proceso técnico que facilite en forma coordinada y accesible su identificación de conformidad con el Art. 22 de la Ley 594 de 2000							
PROCESO	Direccionamiento Institucional, Procesos de Apoyo, Medición Análisis y Mejora.							
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO
Proyecto: Gestión Documental	3	20%		6,60%	6,70%	6,70%	20,00%	20,00%
TOTAL		20%	0,00%	6,60%	6,70%	6,70%	20,00%	
OBJETIVO (Valor Objetivo del 10%)	Prestar de forma oportuna y con criterios de calidad los servicios logísticos necesarios que garanticen el cumplimiento de la misión institucional							
PROCESO	Direccionamiento Institucional, Procesos de Apoyo, Medición Análisis y Mejora.							
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO
Proyecto: Gestión de Servicios Administrativos.	2	10%			5,00%	5,00%	10,00%	10,00%
TOTAL		10%	0,00%	0,00%	5,00%	5,00%	10,00%	
OBJETIVO (Valor Objetivo del 20%)	Optimizar la gestión en el uso de los recursos financieros, en aras de elevar los niveles de la eficiencia operativa.							
PROCESO	Direccionamiento Institucional, Procesos de Apoyo, Medición Análisis y Mejora.							

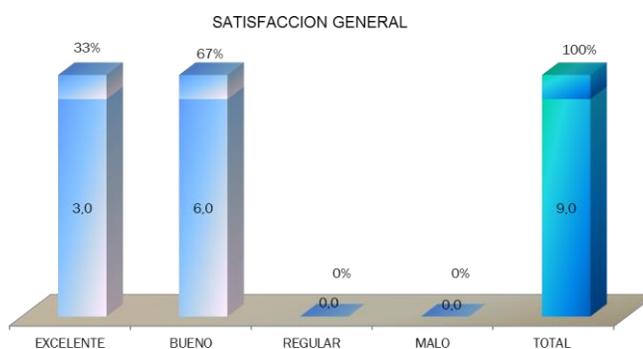
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO
Proyecto: Definición de proyectos especiales donde sea posible la vinculación de recursos, vía cooperación internacional.	4	20%	3,00%	5,00%	0,00%	0,00%	8,00%	8,00%
TOTAL		20%	3,00%	5,00%	0,00%	0,00%	8,00%	
OBJETIVO (Valor Objetivo del 10%)	Rediseñar el sistema de gestión institucional.							
PROCESO	Direccionamiento Institucional, Procesos de Apoyo, Medición Análisis y Mejora.							
PROYECTO	Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año	% Cumplimiento 2do año (2013-2014)	% Cumplimiento 3er año	% Cumplimiento 4to año	% Cumplimiento PROYECTO	% Cumplimiento OBJETIVO
Proyecto: Diseño metodológico para la evaluación y seguimiento de la gestión institucional, mediante la modificación de procesos y procedimientos de los sistemas de gestión.	4	10%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	10,00%	10,00%
TOTAL		10%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	10,00%	
PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DURANTE EL CUATRIENIO								
94,50%								

2.1 INFORME SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2.1.1 Encuesta de satisfacción de las partes interesadas (Contraloría, Fiscalía, Rama Judicial, Instituciones Educativas, Entidades Descentralizadas, Etc.)

Como parte de las actividades de retroalimentación del usuario (evaluación de la satisfacción de partes interesadas) la Personería de Medellín en el año 2015, realizó un ciclo de encuestas a un total de 25 entidades, las cuales arrojaron la siguiente información de percepción:

De enero a junio de 2015 se realizaron nueve (9) encuestas a entidades, después de su respectiva valoración arrojaron un resultado de satisfacción del 100% referente a gestión e imagen. Con porcentajes de excelencia del 33% y bueno del 67%.



De julio a diciembre de 2015 se realizaron 16 encuestas a entidades, después de su respectiva valoración arrojaron un resultado de satisfacción del 100% referente a gestión e imagen. Con porcentajes de excelencia del 31% y bueno del 69%.

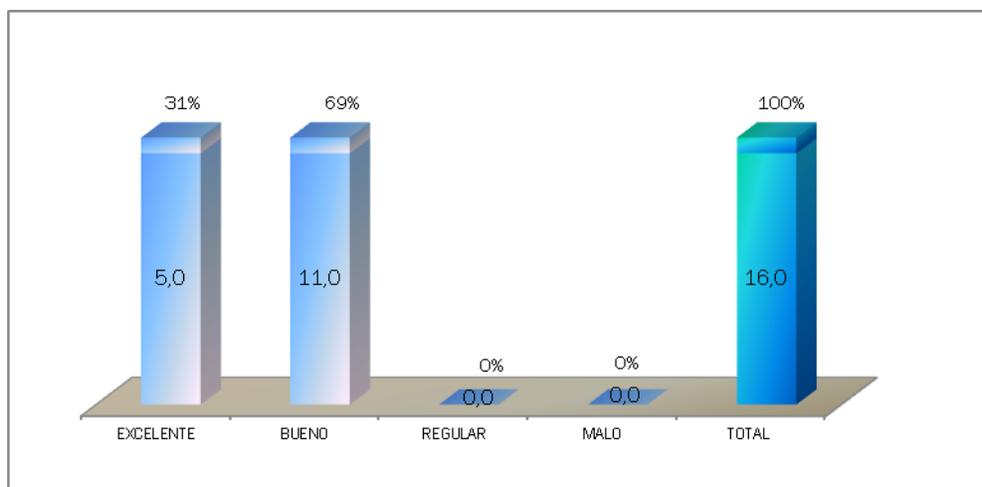


Tabla 6. Comparativo año 2014-2015

CALIFICACIÓN	AÑO 2014 34 encuestas		AÑO 2015 25 encuestas	
	TOTAL	%	TOTAL	%
EXCELENTE	8	23,5	8	32
BUENO	26	76.5	17	68
REGULAR	0	0	0	
DEFICIENTE	0	0	0	

La información para la realización de la encuesta fue suministrada por la Unidad para la Protección del Interés Público, y el Área de Penal, ambas pertenecientes a nuestra Entidad.

ANÁLISIS

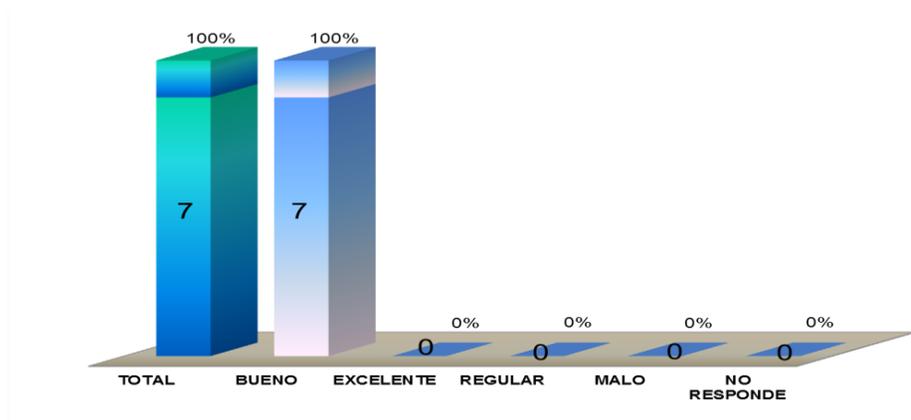
Para las Entidades encuestadas, la imagen de la Personería de Medellín se ubicó: entre excelente, con ocho (8) resultados; y bueno, con 17 resultados. La percepción de nuestra Imagen Institucional no ha sufrido variación frente a la valoración del año anterior, donde el resultado se ubicó en los mismos grados de satisfacción.

Lo anterior demuestra que tenemos un alto grado de aceptación entre las entidades con las cuales, en razón de nuestra misión legal o institucional, nos interrelacionamos.

2.1.2 Encuestas satisfacción a proveedores

Se realizaron 18 encuestas durante el año 2014.

De enero a junio 2015 se realizaron siete (7) encuestas, debido al estado de ley de garantías. Referente a la percepción de imparcialidad de nuestra Entidad en los procesos de contratación el resultado fue el siguiente:



Total encuestas enero-junio: siete (7)

Tabla 7. Encuestas satisfacción a proveedores

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENO	7	100%
REGULAR	0	0%
DEFICIENTE	0	0

Tabla 8. Comparativo año 2014-2015

CALIFICACIÓN	AÑO 2014		2015	
	TOTAL	%	TOTAL	%
EXCELENTE	1	6	0	0
BUENO	17	94	7	100
REGULAR				
DEFICIENTE				

Nota: La información para la realización de la encuesta se hace con los datos suministrados por el Área de Gestión de Recursos Financieros.

ANÁLISIS

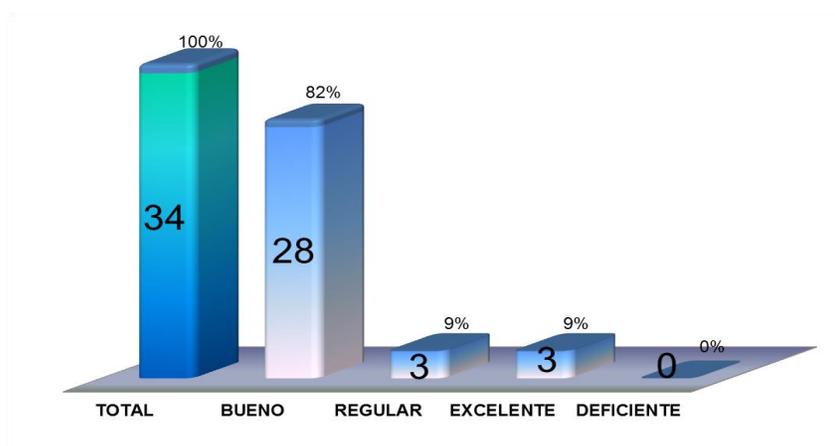
Se evidencia del resultado de las encuestas practicadas que la percepción que tienen los proveedores sobre la Entidad y referente al tema de imparcialidad en el proceso de contratación se ubica entre excelente y bueno. A ello ha contribuido en gran medida nuestro Manual de Contratación; y el buen desempeño en la Gestión contractual en la Entidad. Se presenta con muy poca variación al año anterior, el cual se sitúa en un 94%.

2.1.3 Encuestas satisfacción a usuarios

Se realizaron en el año 2015 un total de 137 encuestas a usuarios, por períodos cuatrimestrales de conformidad con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y aplicando la metodología de muestreo aleatorio. (tres encuestas al año: en abril se realizaron 34; agosto, 34; y diciembre, 69.)

Primer Período abril: 34 encuestas, recolectadas así: sede Plaza la Libertad (19 encuestas), Oficina Permanente para los Derechos Humanos (15 encuestas), con un

grado de satisfacción frente a la calidad del servicio del 76%; calificado como bueno por 26 encuestas.

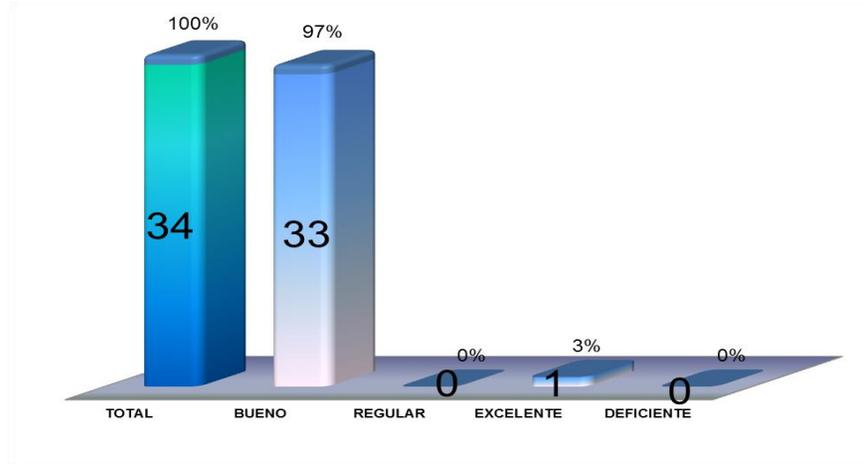


TOTAL ENCUESTAS: 34 período Abril

Tabla 9. Encuestas satisfacción a usuarios, Primer Período

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	9%
BUENO	28	82%
REGULAR	3	9%
DEFICIENTE	0	0%
NO RESPONDE	0	0

Segundo período agosto: 34 encuestas; recolectadas así: Sede Plaza la Libertad (16 encuestas), Oficina Permanente para los Derechos Humanos (18 encuestas), con un grado de satisfacción frente a la calidad del servicio del 100%. Calificando excelente en 1 encuesta, y bueno en 33 de ellas.



TOTAL ENCUESTAS: 34 - período agosto

Tabla 10. Encuestas satisfacción a usuarios, Segundo Período

CALIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	3%
BUENO	33	97%
REGULAR	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
NO RESPONDE	0	0

Tercer período diciembre: 69 encuestas, recolectadas así: Plaza la Libertad (39 encuestas) y Oficina Permanente para los Derechos Humanos (30 encuestas), con un grado de satisfacción frente a la calidad del servicio del 74%. Calificando excelente en 51 encuestas y bueno con 25% en 31 de ellas.

TOTAL ENCUESTAS: 69 - período diciembre

Tabla 11. Encuestas satisfacción a usuarios, Tercer Período

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	51	74%
BUENO	17	25%
REGULAR	1	1%
DEFICIENTE	0	0%
NO RESPONDE	0	0

Consolidado anual 2015

TOTAL ENCUESTAS: 137 - AÑO 2015

Tabla 12. Consolidado anual 2015

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	55	40%
BUENO	78	57%
REGULAR	4	3%
DEFICIENTE	0	0%
NO RESPONDE	0	0

COMPARATIVO AÑO 2014-2015

Tabla 13. Comparativo año 2014 - 2015

CALIFICACIÓN	AÑO 2014		AÑO 2015	
	TOTAL	%	TOTAL	%
EXCELENTE	15	15%	55	40%
BUENO	76	74%	78	57%
REGULAR	9	9%	4	3%
DEFICIENTE	2	2%	0	0%
NO RESPONDE	0	0	0	0

Del resultado ofrecido en las encuestas se evidencia que la percepción de nuestros usuarios frente al servicio prestado tanto en nuestra sede principal como en la Oficina Permanente para los Derechos Humanos, manifiestan su satisfacción frente a la calidad de los servicios. En un porcentaje de 97% se ubican entre excelente y bueno, equivalente a 133 encuestas de un universo de 137; así se concluye de las calificaciones entre excelente y buena. Teniendo en cuenta que en el presente año aparecen registradas 83.880 atenciones, 308 más que el período anterior (83.572).

Frente al año anterior, se puede concluir que el nivel de satisfacción en excelente aumentó pasando de un 15% a un 40% en el año 2015, y en el acumulado global se incrementó el nivel de satisfacción entre excelente y bueno frente al año anterior, pasando de un 89% a un 97%. Este es un resultado bien importante teniendo en cuenta que los usuarios atendidos por nuestra Entidad durante el año 2015 fueron 83.880, frente a 83.572 del año 2014. Lo que indica que se presentó un aumento en el número de usuarios atendidos de 308 usuarios, un 0,3% más.

Se requiere que nuestra Entidad siga estableciendo controles a la calidad del servicio para garantizar la satisfacción del usuario, que es la finalidad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

2.1.4 Informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos

Para el año 2015 se recibieron en total 13 Quejas, 11 Reclamos, 7 Sugerencias y 18 reconocimientos frente a un total de 83.880 atenciones registradas en nuestro sistema.

Las quejas (13) presentadas en el período equivalen al 0.01%. Del total de atenciones. 83.880.

Los reclamos (11) presentados en el período equivalen al 0.01% del total de atenciones. 83.880.

Las sugerencias (7) presentadas en el período equivalen al 0.008% del total de atenciones. 83.880.

Igualmente, para el mismo período se recibieron 18 reconocimientos.

EL SIGUIENTE ES EL CONSOLIDADO DE LAS Q, R Y S:

CONSOLIDADO DE Q, R, S Y R DE 2015

Total atenciones 83.880

Tabla 14. Consolidado de Q, R, S y R de 2015

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJA	13	0.01%
RECLAMO	11	0.01%
SUGERENCIA	7	0.008%
RECONOCIMIENTO	18	
TOTAL MANIFESTACIONES	49	0.05%

Queja más presentada:

Tabla 15. Queja más presentada:

QUEJA	TOTAL13	PORCENTAJE
Descortesía o mal trato en la atención por parte de funcionarios	6	46%
Mala asesoría por parte de funcionarios	4	31%
Otros	3	23%

Reclamo más presentado:

Tabla 16. Reclamo más presentada

RECLAMO	TOTAL11	PORCENTAJE
Demora en la prestación del servicio	5	46 %
Mala información	3	27%
Otros	3	27%

Sugerencia más presentada:

Tabla 17. Sugerencia más presentada

SUGERENCIA	TOTAL 7	PORCENTAJE
Acortar esperas, aumento Personal en atención	4	57%
Mejorar dotaciones físicas o infraestructura	3	43%

Comparativo con el año anterior. Para el 2014 se recibieron en total 15 Quejas, 13 Reclamos y 10 Sugerencias de un total de 83.572 atenciones registradas, y para el año 2015 se presentan 13 quejas evidenciando una disminución; lo mismo que en los reclamos que fueron 11 resaltando que el número de usuarios atendidos aumentó en 308 usuarios, equivalente a un 0.3% más.

Tabla 18. Comparativo con el año anterior

	AÑO 2014	AÑO 2015	VARIACION	
QUEJAS	15	13	-2	-13%
RECLAMOS	13	11	-2	-15%
SUGERENCIAS	10	7	-3	-30%
RECONOCIMIENTOS	57	18	-39	-68%

Para este año nuestro histórico muestra una tendencia a la baja y que el grado de aceptabilidad va en aumento; con lo que evidenciamos que la atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia ha adquirido la Personería de Medellín, donde se está brindando un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto, atentos a las expectativas de nuestros usuarios, escuchando con esmero y comprendiendo las necesidades.

De las quejas presentadas en total trece (13), seis (6) fueron radicadas por presuntos malos tratos en la atención por parte de servidores de la entidad y se observa como de esas seis, cuatro se dirigen contra una misma persona.

Lo anterior nos invita a hacer un análisis de esta situación y buscar posibles soluciones a eventos que se tornan repetitivos y requieren un tratamiento especial.

Quejas a contratistas. Merece un análisis por separado las quejas presentadas en el año 2015 en contra de Contratistas, sean en la Oficina Permanente de Derechos Humanos o en la sede principal. Para el período 2015 se presentaron 14 quejas contra contratistas en razón de las labores realizadas. Lo que nos indica que fueron superiores las quejas contra éstos que contra los servidores adscritos a la entidad mediante otra forma como: carrera, provisionales o libre nombramiento y remoción.

Lo anterior debe conllevar a efectuar algunas consideraciones frente a la selección de estos prestadores de servicios, como su perfil, aptitudes, capacidades y en general su disposición para la atención a la comunidad.

2.2 INFORME DE RIESGOS ACTUALIZADOS

2.2.1 Informe de seguimiento y evaluación al mapa de riesgos institucional

2.2.1.1 Hallazgos. La oficina de Planeación presenta informe de verificación y evaluación, realizando un seguimiento y control del mapa de riesgos institucional dos veces al año, el cual sirve de insumo para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

A continuación se presenta un análisis comparativo de la calificación de los riesgos por procesos 2014 – 2015, de acuerdo a la evaluación realizada en acompañamiento del líder del proceso resultante de los controles establecidos para cada riesgo con las siguientes consideraciones:

Tabla 19. Total de riesgos establecidos en los 14 procesos de la Entidad.

PROCESO	Riesgos	Variación
Gestión de Comunicaciones	3	3
Investigación en Derechos Humanos y Observatorios	4	0
Planificación Institucional	3	0
Solución Alternativa de Conflictos	3	0
Vigilancia de la Conducta Oficial	5	4
Protección del Interés Público	7	1
Guarda y Promoción de los Derechos Humanos	7	0
Gestión de Talento Humano	3	3
Gestión de Recurso Financiero	3	1
Gestión Jurídico Contractual	4	0
Gestión de Recursos Logísticos	13	2
Satisfacción de las Partes Interesadas	2	0
Evaluación Independiente	4	0
Mejoramiento Continuo	2	0
TOTAL	63	14

- El 4,7% se encuentra en riesgo Extremo
- El 58,7 % se encuentra en riesgo Alto

- El 34,9% se encuentra en riesgo Moderado
- El 1,5% se encuentra en riesgo Bajo

2.2.2 Comparativo año 2015-2014

Tabla 20. Comparativo año 2015-2014

ZONA DE RIESGO	2014	2015
EXTREMA	11,6%	4,7%
ALTA	15%	58,7%
MODERADA	10%	34,9%
BAJA	63,3%	1,5%

El aumento en el porcentaje de riesgos ubicados en zona alta y moderada tiene su razón en el análisis efectuado por la auditoría externa del Icontec, donde se considera que al aplicar la metodología para el seguimiento y análisis del riesgos diseñada por el DAFP, se debe considerar la rebaja de la graduación en cuanto a la probabilidad, pero no en cuanto al impacto; es decir, que si bien la Entidad cuenta con controles y acciones tendientes a evitar que el riesgo se produzca, el impacto en caso de producirse no cambia sustancialmente.

- Se resalta la reducción considerable del riesgo en algunos procesos debido al cambio de sede, lo que permitió mejorar aspectos locativos, gestión documental, gestión tecnológica.
- En la calificación de los riesgos ninguno se encuentra con impacto “Catastrófico” para la entidad.
- Se destaca la forma en que fueron divididos los riesgos del proceso de Gestión de Recursos Logísticos, lo que permite identificar los riesgos de las 3 actividades principales del proceso: Gestión Documental, Informática y Bienes Administrativos.

2.2.2.1 Recomendaciones

Realizar una actualización del contexto estratégico para la identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, lo anterior con el fin de impedir la materialización de eventos generadores que puedan afectar o entorpecer el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta el cambio de administración y un nuevo plan estratégico de la entidad.

2.2.2.2 Conclusiones

El modelo de gestión de riesgos en los procesos de la Personería de Medellín, ha evolucionado considerablemente en el crecimiento de la cultura de la aprehensión de la gestión del riesgo, gracias al constante apoyo de la Oficina Asesora de Planeación con el tema, lo cual ha producido resultado de impactos positivos a la disminución y control de las amenazas.

3. ATENCIÓN AL PÚBLICO Y OPDH

La Oficina Permanente de DDHH y el Área de Atención al Público, realizaron **10.709 escritos de acciones de tutelas** y **5.682 Derechos de Petición** que fueron solicitados por los usuarios a la Personería y que resultan luego de 28.612 asesorías. Es de resaltar que las asesorías brindadas por los convenios *Personería de Medellín - EPS* como: Savia salud, Cafesalud, Coomeva, DSSA, **se realizaron 6.887 asesorías** en el período, logrando una mejor asesoría y agilidad en el servicio de los usuarios de estas EPS, consiguiendo reducir las acciones de tutelas y derechos de petición a estas entidades y buscando poner un granito de arena en la descongestión de la justicia.

Así mismo, se pueden destacar las visitas de reacción inmediata con el objetivo de proteger las posibles vulneraciones de derechos humanos en la Ciudad con llamados de emergencia de 191 reacciones, **9.894 registros de víctimas del conflicto armado**, teniendo en cuenta que el 10 de junio del 2015 se venció el término para las declaraciones de los hechos victimizantes ocurridos entre los años 1986 y 2011 comprendido en la Ley 1448 del 2011, donde la mayor atención a esta población la realiza la Personería de Medellín; adicionalmente, se realizaron 51 Brigadas sociojurídicas y de DDHH en las cárceles de Pedregal y Bellavista. De igual forma, se llevaron a cabo campañas en derechos organizadas por los Observatorios y la UPDH, donde se contó con una gran participación de la comunidad y las personas con vulneración de derechos. Es importante resaltar que los habitantes de Medellín buscan el acompañamiento de la Personería Municipal en un alto número de atenciones en comparación de las otras entidades que prestan los servicios de Ministerio Público.

Tabla 21. Guarda y promoción de los DD HH. Atención marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO 2016		
GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH		
ATENCIÓN MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Acompañamiento al Plan Institucional	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	1
Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	4633
Realizar requerimientos a las entidades que vulneren de manera constante derechos fundamentales	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	4633
Acompañamiento en eventos a la mesa municipal de participación de victimas	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	28
Escrito accion de tutela	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	9973
Impugnacion fallo de tutela	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	54
incidente de desacato	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	3039
Solicitud de cumplimiento de fallo de tutela	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	2668
Conciliacion extrajudicial en derecho	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	1905
Solicitud Revision proceso penal	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	160
Solicitud revision proceso civil	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	32

Revision procesos de restablecimiento de derechos NNA	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	53
Reclamacion y seguimiento a derechos del consumidor	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	157
Derechos de peticion	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	4527
Asesorias	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	20647
Recepcion queja	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	53
Revision debido proceso comisaria de familia	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	162
Recepcion procesos contravencionales Policia	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	79
Tramites de Acciones legales y/o Constitucionales	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	1
Solicitud proteccion de tierras	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	46
Solicitud de Vigilancia a la contratación estatal	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	0
Vigilancia a los actos de la administracion	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	806
Solicitud de asistencia a eventos Interinstitucionales	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	11
Solicitud Averiguacion Disciplinaria	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	128
Cancelacion proteccion de tierras.	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	8
Cubrimiento sesiones del Concejo	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	128
Declaracion bajo juramento (de temas de vulneracion de derecho)	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	38
Derecho de peticion interno	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	38

Rrecurso reposicion y/o apelacion victimas	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	802
Estudio y/o elaboracion de coadyuvancia acciones publicas	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	3
Estudio y/o elaboracion de accion popular	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	3
Elaboracion concepto juridico	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	4
Revocatoria directa	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	4
Solicitud estudio tutela especial	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	4
Asesorias en convenios con EPS: Savia salud, Cafesalud, coomeva, DSSA, Comfama	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	6887
Asesorias facilitador UARIV	Personero Delegado 20D Penal Atención al Público	320

Tabla 22. Guarda y promoción de los DD HH. OPDH marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO 2016		
GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH		
OPDH MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Acción de tutela	Personero Delegado 20D OPDH	736
Acompañamiento a movilizaciones	Personero Delegado 20D OPDH	69
Actividades académicas por temáticas de los procesos de investigación como ponente	Personero Delegado 20D OPDH	96
Actividades académicas por temáticas de los procesos de investigación como asistente	Personero Delegado 20D OPDH	21
Asesorías en diferentes temáticas de derechos	Personero Delegado 20D OPDH	7894
Asistencia consejo disciplina en cárceles	Personero Delegado 20D OPDH	113

GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH		
OPDH MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Asistencia y acompañamientos a eventos de ciudad	Personero Delegado 20D OPDH	102
Brigadas socio jurídicas en cárceles DDHH	Personero Delegado 20D OPDH	10
Campañas en derechos	Personero Delegado 20D OPDH	19
Brigadas socio jurídicas en Derechos Humanos	Personero Delegado 20D OPDH	13
Visitas de reacción inmediata en las temáticas de investigación	Personero Delegado 20D OPDH	191
Solicitud de cancelación de protección de tierras	Personero Delegado 20D OPDH	9
Solicitud de cancelación de protección de tierras	Personero Delegado 20D OPDH	0
Celebración de la semana de los derechos humanos	Personero Delegado 20D OPDH	1
Celebración día internacional de los derechos humanos	Personero Delegado 20D OPDH	1
Comité y/o mesas de DDHH	Personero Delegado 20D OPDH	22
Asesoría por las temáticas de investigación	Personero Delegado 20D OPDH	71
Declaración bajo juramento	Personero Delegado 20D OPDH	94
Elaboración de Derecho de petición	Personero Delegado 20D OPDH	1155
Restablecimiento de derechos entrega niño niña o adolescente	Personero Delegado 20D OPDH	11
Entrega persona desmovilizada	Personero Delegado 20D OPDH	0
Impugnación fallo tutela	Personero Delegado 20D OPDH	0
Incidente desacato	Personero Delegado 20D OPDH	0
Recepción queja	Personero Delegado 20D OPDH	70

GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH		
OPDH MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Recorrido de ciudad (los realizan los abogados de reacción, no como investigación si no como verificación de derechos en terreno- diurno-nocturno- visitas a albergues y otras visitas	Personero Delegado 20D OPDH	218
Solicitud protección de tierras	Personero Delegado 20D OPDH	12
Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	Personero Delegado 20D OPDH	5261
Producción, elaboración y publicación del informe anual de derechos humanos 2015	Personero Delegado 20D OPDH	1

- **Notas de prensa:**

Las víctimas eligieron sus delegados y delegadas



El lunes 13 de abril, en el auditorio de Plaza de la Libertad, se cumplió a cabalidad la elección de delegados y delegadas a la Mesa de Participación Municipal de Víctimas de Medellín, espacio de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado interno que creó la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, 1448 de 2011.

Este proceso se realizó con la participación de organizaciones de víctimas y organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas, inscritas previamente ante el área de Atención al Público de la Personería de Medellín; quienes eligieron voluntariamente sus delegados y delegadas para representarlos en la Mesa de Participación Municipal de Víctimas; con relación al hecho victimizante.

Estos 21 representantes de las víctimas tendrán el deber de proponer a las respectivas entidades y autoridades planes, programas y proyectos en desarrollo por lo dispuesto en la Ley 1448 de 2011 y demás normas concordantes y complementarias. Se convierten, de igual forma, en los interlocutores oficiales para incidir en el cumplimiento de la política pública; y en la implementación de soluciones duraderas para la población víctima del conflicto armado.

En la jornada participaron además, la Personería de Medellín, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas regional y nacional, la Defensoría del Pueblo regional Antioquia, y la Gobernación de Antioquia; quienes sirvieron de observadores y garantes en el desarrollo de este proceso democrático.

Personería de Medellín se tomó la noche



La Oficina Permanente de Derechos Humanos de la Personería de Medellín, realizó el viernes 19 de junio de 2015, un recorrido nocturno de verificación y promoción de derechos humanos por diferentes zonas de la ciudad.

El propósito fundamental de esta actividad consistió en acercar la institucionalidad a la comunidad y de esta forma conocer, de manera directa, las problemáticas y necesidades de quienes de los medellinenses; promoviendo la defensa y salvaguarda de sus derechos.

La brigada, compuesta por un grupo interdisciplinario de 13 funcionarios de la Entidad, visitó el CAI del Parque Bolívar y el Centro Día ubicado por el sector de la Minorista; de igual forma, se hizo presencia institucional en las zonas del Parque del Periodista, Barbacoas, el Raudal, la Veracruz, San Diego, y los establecimientos ubicados en la Avenida Oriental.

El Personero Municipal manifestó su compromiso con dar continuidad a este tipo de iniciativa, con el firme propósito de desconcentrar esta agencia del Ministerio Público por todos los rincones de la ciudad y sus corregimientos.

Personería de Medellín presentó el libro “Privación de la libertad en los establecimientos de Medellín”



El miércoles 09 de septiembre de 2015, en el marco de la celebración del Día Nacional de los Derechos Humanos, la Personería de Medellín, en cabeza del Personero Municipal Rodrigo Ardila Vargas, realizó la presentación del libro “Privación de la libertad en los establecimientos de Medellín”. El acto protocolario se

llevó a cabo a las 9:30 de la mañana en el Recinto de Sesiones del Concejo Municipal, ubicado en el Centro Administrativo la Alpujarra.

El texto es el resultado de un ejercicio investigativo que tuvo como finalidad dar a conocer al lector y a la comunidad en general, las posturas, experiencias y pormenores de las personas que se encuentran reclusas en los establecimientos penitenciarios de la capital antioqueña, conocidos como Bellavista y Pedregal.

La parte investigativa estuvo a cargo de Luz Marina Acevedo Jaramillo, abogada de la Unidad Permanente para los Derechos Humanos de la Personería de Medellín, Especialista en Gestión Pública, Conciliadora en Derecho, e investigadora del tema penitenciario en el Municipio desde el año 2008; el abogado Juan David Posada Segura, Magister en Derechos Humanos y Doctor en Derecho, fundador y Vicepresidente del Instituto Colombiano de Derechos Humanos – ICDH, director del Semillero de Derecho Penitenciario, líder e investigador del Grupo Sistema Penitenciario de la Universidad de Antioquia, y miembro fundador de la Red Eurolatinoamericana de Prevención de la Tortura – RELAPT; y la abogada Alexandra Fernández Rojas, candidata a Magister en Derecho, miembro del Semillero de Penitenciario de la Universidad de Antioquia y coautora de la investigación “Estado de los derechos fundamentales de las personas privadas de la libertad en los establecimientos penitenciarios y carcelarios de Medellín”.

El acto central contó con la participación, además, del Comandante Región N° 6 de la Policía Nacional, Mayor General José Ángel Mendoza Guzmán; la Directora Regional Noroeste del Inpec, Imelda López Solórzano, el Subsecretario de Derechos Humanos del municipio de Medellín; la Directora de Madres de la Candelaria, Teresita Gaviria; y en representación de las familias de los internos, el señor Carlos Contreras.

Personería de Medellín conformó comisión verificadora en La Escombrera



La Personería de Medellín, por iniciativa del Personero Municipal, y reconociendo la importancia que recae sobre este proceso de excavación en La Escombrera, conformó una Comisión Verificadora que tendrá como principal objetivo garantizar los derechos a la verdad, la justicia, y la reparación a las víctimas.

La comisión, integrada por varios profesionales de la Entidad, y acompañada por un canino llamado “Monstruo” perteneciente a la Policía Nacional; estará atenta a todos los pormenores que se puedan presentar en este procesos de excavación y búsqueda de los cuerpos que, posiblemente, se puedan encontrar allí enterrados desde hace más de una década.

El Personero reconoció el esfuerzo y gestión que está realizando la Administración Municipal, con el firme propósito de esclarecer la verdad y resarcir los derechos a las familias que sufrieron por este delito de desaparición de sus seres queridos; y reiteró, de igual forma, que este gesto marca un precedente, tanto a nivel nacional como internacional, concediéndole una imagen de favorabilidad a Medellín, al posicionarse como una ciudad que respeta los derechos humanos y que trabaja, arduamente, por la restitución de los derechos de las víctimas.

4. PENAL

Es importante destacar que durante el período antes enunciado, se destacan actividades que realizó el Área de Penal como son las notificación y decisiones judiciales, con un cumplimiento de **55.864 asistencias**, **6.370 Intervenciones en audiencias** ante Jueces de Garantías, y **7.299 diligencias de notificación y destrucción de elementos**. Es un trabajo importante realizado por los Delegados del Área de Penal dentro de la actividad penal, igual que en la Guarda de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), que de conformidad con la Ley 1098 de 2006 corresponde ejercer esta labor a la Personería ante las Comisarias de Familia; dentro de dichas actividades encontramos: las notificaciones, asistencia a las audiencias de restablecimiento de derechos, revisión del debido proceso, verificación de derechos, notificación de archivos, y visitas institucionales.

Tabla 23. Guarda y promoción de los DD HH. Penal. marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO 2016		
GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH		
PENAL MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
1, Intervención Audiencia ante Jueces de Garantias	Personero Delegado 20D Penal	6370
2. Intervencion audiencia ante jueces de conocimiento	Personero Delegado 20D Penal	1963
3, REVISION DEBIDO PROCESO	Personero Delegado 20D Penal	102
4, Actuaciones ante policia judicial	Personero Delegado 20D Penal	104
5. Notificacion Decisiones judiciales(archivo prescripciones), ley 906 y 600	Personero Delegado 20D Penal	55864
6. Diligencia de notificación y destrucción de elementos	Personero Delegado 20D Penal	7299
7. Actuaciones del Grupo Familia, Niñez y Adolescencia	Personero Delegado 20D Penal	1539

- **Nota de prensa:**

Derechos Humanos, proyectos, obras y programas, principales temáticas tratadas durante el recorrido del Procurador General de la Nación, en el Barrio Las Independencias 1 de la comuna 13 de Medellín



Conocer de primera mano la situación de Derechos Humanos que se viene presentando en la comuna 13, fue el principal motivo de la visita del Procurador General de la Nación, Alejandro Ordoñez Maldonado, al barrio Las Independencias 1; de igual forma, realizó un recorrido por algunas de las obras que se han desarrollado en la zona, como las escaleras eléctricas que benefician y mejoran la calidad de vida de los moradores del sector.

Durante el recorrido, organizado por el Personero de Medellín, se abrieron espacios con la comunidad para que Ordoñez Maldonado conociera aspectos importantes de la zona, como el origen y puesta en marcha de las escaleras eléctricas y obras complementarias, información que recibió de primera mano del Gerente de éstas, Mariano Carvajal; luego compartió con algunos niños de guarderías cercanas, interactuó con algunos representantes de la población LGBTI del lugar, habló con los habitantes del sector y con jóvenes que cumplen funciones de guías y gestores; por último el máximo representante del Ministerio Público visitó la Casa de Justicia del sector.

5. AVERIGUACIONES DISCIPLINARIAS

Durante el período comprendido entre el 1 de marzo de 2015 y el 29 de febrero de 2016, el Área de Disciplinarios desarrolló un Plan Operativo destinado a reducir el número de investigaciones vigentes, disminuir los riesgos de prescripción, y tomar decisiones de relevancia para la comunidad.

En el desarrollo de este Plan, se fijó como meta la elaboración de 668 actuaciones de fondo y 1.495 actuaciones de trámite; las cuales tenían como objetivo iniciar procesos disciplinarios o ponerles fin mediante decisiones de relevancia. Esta meta, si bien fue difícil de alcanzar por los diferentes cambios de operadores disciplinarios, *pudo ser lograda y superada* gracias al compromiso del Área.

Como elemento de suma importancia se encuentra el desarrollo e implementación del proceso verbal dentro de las actuaciones del Área, gracias al cual se proferieron cerca de nueve (9) fallos sancionatorios y uno (1) absolutorio. De igual manera, y como productos de relevancia para la ciudad, se dictaron entre otros las siguientes decisiones: fallos sancionatorio proferido en contra de la señora Lina María González, dentro del negocio No. 09976 de 2013 por el Maltrato a superiores y compañeros. Fallo sancionatorio proferido en contra del señor Juan Felipe Palau, dentro del negocio 13873 de 2012, por indebida participación en política; fallo sancionatorio proferido en contra de la señora Adriana Patricia Marín, dictado dentro del negocio 06356 de 2014 por la omisión de entrega del cargo y de los bienes; fallo sancionatorio dictado en contra del señor Cristian Camilo Sucerquia Cardona, dentro del proceso O2029 de 2014, por la apropiación indebida de dineros de instituciones educativas; fallo sancionatorio proferido en contra del señor Juan Carlos Loaiza Charry, por la dilación en la respuesta de un recurso de reposición.

Así las cosas, se puede evidenciar que durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2015 y el 29 de febrero de 2016, se cumplieron con los objetivos planteados dentro del plan operativo del área.

Tabla 24. Guarda y promoción de los DD HH. Disciplinarios marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH		
DISCIPLINARIOS MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
ACTUACIONES DE FONDO	Personero Delegado 20D Disciplinarios	668
ACTUACIONES DE TRAMITE E IMPULSO PROCESAL	Personero Delegado 20D Disciplinarios	1495
Citaciones, notificaciones, comunicaciones, constancias, documentación recibida	Personero Delegado 20D Disciplinarios	5529
Revisión de Averiguaciones Disciplinarias Externas	Personero Delegado 20D Disciplinarios	130
Práctica de Pruebas de otras entidades	Personero Delegado 20D Disciplinarios	52
Estudio de competencias preferentes	Personero Delegado 20D Disciplinarios	52

6. VIGILANCIA ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Durante el periodo referido, se realizaron dentro de la actividad misional, Vigilancia de los actos de la administración, las revisiones a los procesos contravencionales de policía, y comisarías de familia, en los que hay involucradas personas mayores, las comisiones para notificaciones y publicaciones de avisos y edictos, y las vigilancias administrativas propiamente dichas, con los resultados normados, tales como o archivo sin recomendaciones, archivo con recomendaciones, o solicitud de averiguación disciplinaria o solicitud de acción constitucional o legal. Todas asumidas con un único fin de determinar si la administración municipal se ciñó o no a la normatividad legal existente en el ejercicio de sus funciones y para garantía y defensa de los derechos de los administrados y de la moralidad pública, para prevención de la corrupción.

El área de Vigilancia, igualmente, con 349 vigilancias administrativas ayudó al cumplimiento de las metas puestas por la administración de la entidad en el periodo pasado.

Tabla 25. Guarda y promoción de los DD HH. Vigilancia marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH		
VIGILANCIA MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Publicación Avisos otras entidades	Personero Delegado 20D Vigilancia	49
Vigilancia administrativas	Personero Delegado 20D Vigilancia	349
Revision de procesos Contravencionales de policia	Personero Delegado 20D Vigilancia	92
Interposicion recursos VIP	Personero Delegado 20D Vigilancia	0

7. UPIP

Durante este período se puede destacar que se realizaron dos (2) diplomados, cuatro (4) seminarios, 25 talleres en formación en derechos humanos, y 52 capacitaciones, seguimientos y acompañamientos a veedurías ciudadanas registradas; estos fueron brindados a la ciudadanía en general para su formación y conocimiento en derecho, sensibilización para conformación de veedurías con 37 asesorías, nueve (9) promociones en universidades e instituciones educativas en veedurías ciudadanas, 26 registros públicos de veedurías, y la participación en 34 mesas de trabajo para la prevención del reclutamiento de niños, niñas y adolescentes – NNA. De igual forma, la prevención y atención de la Explotación Sexual y Comercial de los niños, niñas y adolescentes – ESCNNA y el Comité de política pública de infancia y adolescencia también hicieron parte de las actividades a destacar por la Personería de Medellín.

Igualmente, se realizaron 37 jornadas de sensibilización dirigidas a candidatos que aspiraron a convertirse en Personeros Escolares en las instituciones educativas de la ciudad de Medellín, 25 talleres de formación en Derechos Humanos a estudiantes de los últimos grados de bachillerato, y 24 capacitaciones en liderazgo logrando con esto hacer presencia en las instituciones educativas de la ciudad.

Actividades como: estudio y/o elaboración de acciones populares con 19 elaboraciones de acciones de tutela, 80 estudios y/o elaboración de acción de tutelas especiales, y 3.227 verificaciones en la efectividad al derecho de petición. Estos fueron los servicios más solicitados por los ciudadanos de Medellín.

Tabla 26. Guarda y promoción de los DD HH. UPIP marzo 2015 – febrero 2016

PLAN OPERATIVO		
SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS		
UPIP MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
1, FORMACION CIUDADANA		
DIPLOMADOS	Personero Delegado 20D UPIP	2
SEMINARIOS	Personero Delegado 20D UPIP	4
CONGRESO INTERNACIONAL - JUSTICIA ALTERNATIVA	Personero Delegado 20D UPIP	1
2 VEEDURIAS CIUDADANAS.		
2,1,1 CREACION GRUPOS DE TRABAJO POR EJES TEMATICOS	Personero Delegado 20D UPIP	3
2,1,2 CLAUSURA FIN DE AÑO - GRUPOS DE TRABAJO POR EJES TEMATICOS	Personero Delegado 20D UPIP	1
2,2,1 SENSIBILIZACION A COMUNIDAD EN GENERAL PARA CONFORMACION DE VEEDURIAS (REFRIGERIOS) 10 SESIONES	Personero Delegado 20D UPIP	37
2,2,2 PROGRAMA DE CAPACITACION EN SUB- REGIONES DEL DEPARTAMENTO	Personero Delegado 20D UPIP	0
2,2,3 PROMOCION EN UNIVERSIDADES E I.E. EN VEEDURIAS CIUDADANAS,	Personero Delegado 20D UPIP	1
2,2,2 PROGRAMA DE CAPACITACION EN MUNICIPIOS DEL ÁREA METROPOLITANA	Personero Delegado 20D UPIP	0
2,2,3 PROMOCION EN UNIVERSIDADES E I.E. EN VEEDURIAS CIUDADANAS	Personero Delegado 20D UPIP	9
2,3,1 REGISTRO PUBLICO DE VEEDURIAS	Personero Delegado 20D UPIP	26
2,3,2 CAPACITACION, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A VEEDURIAS CIUDADANAS REGISTRADAS	Personero Delegado 20D UPIP	52
2,3,3 PARTICIPACIÓN EN REUNIONES CON OTRAS ENTIDADES	Personero Delegado 20D UPIP	17

DEMOCRACIA ESCOLAR

3,1,1 JORNADAS DE SENSIBILIZACION A CANDIDATOS A PERSONEROS	Personero Delegado 20D UPIP	13
3,1,2 DIA DE LA DEMOCRACIA	Personero Delegado 20D UPIP	1
3,1,3 POSESION PERSONEROS ESCOLARES	Personero Delegado 20D UPIP	1
3,4,1 TALLERES FORMACION EN DERECHOS HUMANOS	Personero Delegado 20D UPIP	25
3,4,2 CAPACITACIONES LIDERERAZGO Y PARTICIPACION	Personero Delegado 20D UPIP	24
4,1,1 CAPACITACIONES EN I.E. DE MEDELLIN, SUS CORREGIMIENTOS Y SUBREGIONES DEL DEPARTAMENTO, EN RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES, VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA.	Personero Delegado 20D UPIP	31
4,1,2 CAPACITACIONES EN PREVENCION DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	Personero Delegado 20D UPIP	9
4,2,2 PARTICIPACION EN MESAS DE TRABAJO: (Prevención del reclutamiento de NNA - Prevención y Atención de la ESCNNA - y Comité de política pública de infancia y adolescencia) -	Personero Delegado 20D UPIP	34
Estudio y/o elaboracion de acciones populares	Personero Delegado 20D UPIP	19
Estudio y/o elaboracion de accion de tutelas especiales	Personero Delegado 20D UPIP	80
Eestudio y/o elaboracion de coadyuvancia en acciones publicas	Personero Delegado 20D UPIP	13
Verificacion de fallos judiciales	Personero Delegado 20D UPIP	14
Verificacion efectividad al derecho de peticion.	Personero Delegado 20D UPIP	3227
Reclamacion y/o Seguimiento derechos del consumidor	Personero Delegado 20D UPIP	16
Reclamacion y/o Seguimiento derechos del consumidor	Personero Delegado 20D UPIP	1

- **Notas de prensa:**

Medellín le dice NO a la explotación sexual y comercial de niños, niñas, y adolescentes.



El martes 26 de mayo, la Personería de Medellín y la Mesa Intersectorial para la Prevención y Atención de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas, y Adolescentes, realizaron el Seminario Taller “Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas, y Adolescentes – ESCNNA” que se llevó a cabo en el salón N°3 de Plaza Mayor, de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde.

En esta actividad, que contó con la asistencia de más de 300 personas, se abordaron tres de los componentes que hacen parte del Plan Nacional contra la ESCNNA: atención, prevención y participación; así mismo, se desarrollaron temas como: conceptos básicos de la ESCNNA, legislación aplicable en materia de Explotación Sexual –Comercial, políticas públicas de infancia y adolescencia, y Rutas de atención en caso de violación y vulneración de derechos cuando se presenten situaciones de explotación sexual y comercial de nuestros niños, niñas, y adolescentes.

El Personero Municipal, manifestó que este tipo de espacios académicos son de suma importancia para la ciudad pues ayudan a fortalecer las estrategias de prevención y atención para combatir este flagelo de explotación sexual y comercial de los niños, niñas, y adolescentes de la ciudad.

De igual forma, la Personera Delegada para la Unidad de Protección del Interés Público de la Entidad, reiteró que la comunidad debe tener muy claro las rutas de atención, con el firme propósito de saber cómo actuar en caso de que este derecho sea vulnerado.

Red de Veedurías de Medellín y Valle de Aburrá ya es un hecho: Personero de Medellín



La Personería de Medellín presentó a la comunidad la Red de Veedurías Ciudadanas de Medellín y del Valle de Aburrá –REDVA-, la primera Red de veedurías en todo el País.

Se trata de la unión de 17 de las 438 veedurías registradas en la Personería, creadas con diferentes objetivos pero orientadas todas a impulsar el liderazgo de la ciudadanía, fortaleciendo los procesos de participación a través de mecanismos de control, vigilancia e inspección de la gestión pública, los cuales apoyan las labores de esta agencia del Ministerio Público en su función de velar por los intereses de la comunidad.

El Personero Municipal, manifestó su entusiasmo por la creación de esta Red; e indicó, que de esta forma se apoyará la misión de la Personería de proteger el interés público, de una forma agrupada y trabajando en sinergia.

Reiteró, de igual forma, que este esfuerzo por trabajar unidos se realiza con el firme propósito de desarrollar un efectivo control social, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 850 de 2003 y el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia.

Según José Jesús Moncada Monsalve, presidente de la REDVA, “acabamos de crear un organismo de segundo nivel que fortalecerá las veedurías que lo integran para que no actúen como ruedas sueltas y logren ejercer mayor presión”.

8. OFICINA GESTIÓN DE COMUNICACIONES

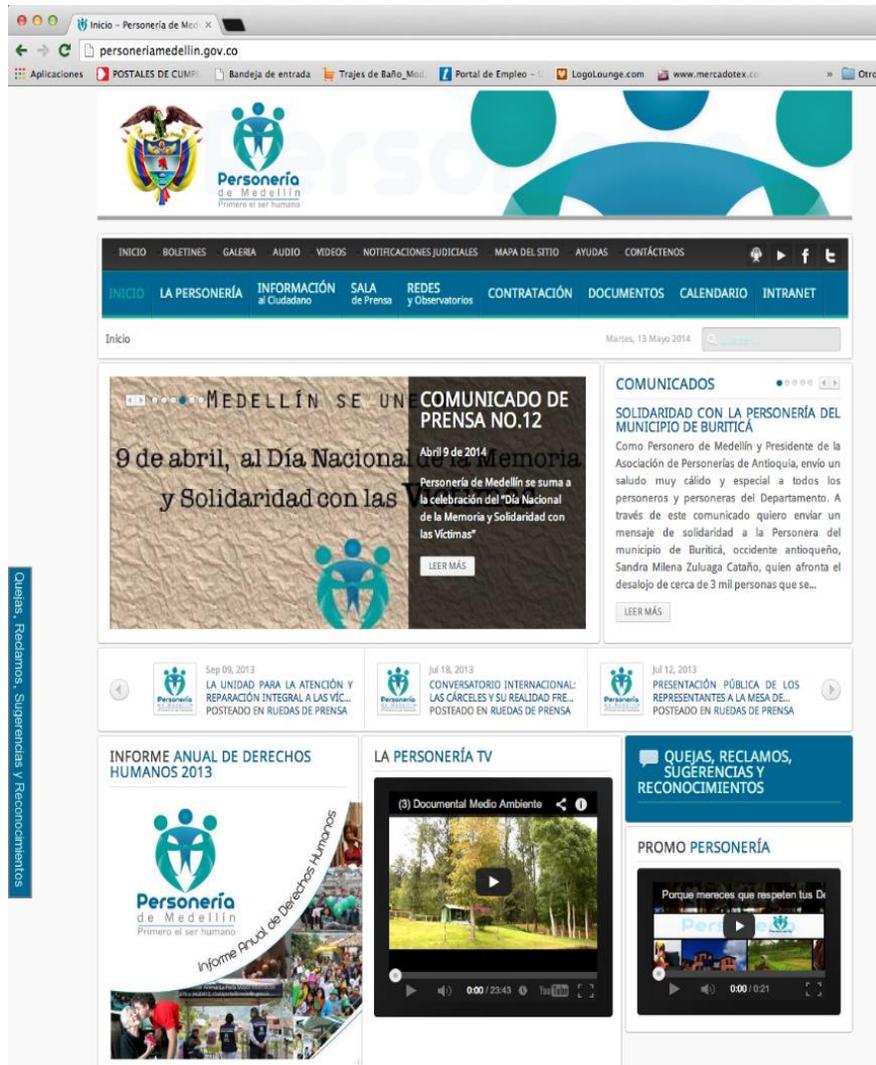
Tabla 27. Guarda y promoción de los DD HH. Comunicaciones. Marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OFICINA DE COMUNICACIONES		
COMUNICACIONES MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Producción, realización y transmisión del programa institucional en 2 canales locales de TV	Jefe Ofician de Comunicaciones	48
Transmisión del programa institucional en 48 canales comunitarios de Medellín y Antioquia	Jefe Ofician de Comunicaciones	5404
Ejecutar un plan de medios de comunicación	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Realizar una campaña externa (concurso y premiación)	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Realizar una campaña externa (concurso y premiación)	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Monitoreo de información y suministro de contenidos institucionales en pantallas	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Compilación de DDHH 2012 - 2016	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Foto-Noticia	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Boletín de Prensa y comunicados de prensa	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Canal en youtube	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Cuenta en Facebook	Jefe Ofician de Comunicaciones	1
Cuenta en twitter	Jefe Ofician de Comunicaciones	1

8.1 MEDIOS VIRTUALES Y PÁGINA WEB

En la página web de la Entidad se cuenta con la información que establece Gobierno en Línea. En ella, la comunidad puede conocer todo lo relacionado con nuestro quehacer misional, consultar la programación de las capacitaciones y eventos que se

llevarán a cabo y los informes que se emiten. Además se ha fortalecido ampliamente el tema de redes sociales.



8.2 PROGRAMA DE TELEVISIÓN INSTITUCIONAL “PERSONERÍA TEVE”

Se realizó la producción del programa Institucional La Personería TeVe, el cual se emitió en los canales Teleantioquia, Cosmovisión y en 60 canales comunitarios de diferentes municipios del Departamento; dando a conocer todo lo relacionado con la guarda y promoción de los Derechos Humanos.



Cabezote programa Institucional



Presentación del Informe de DDH vigencia 2014

8.3 TWITTER

Tabla 28. Twitter 2015

MES- FECHA	SEGUIDORES	SIGUIENDO	OBSEVACIONES
Año 2015			
Enero 1 de 2015	14.226	Siguiendo: 2133	
Enero 30 de 2015	14.472	Siguiendo:2.211	
Febrero 1-28 de 2015	14.848	Siguiendo:2254	
Marzo 1-30 de 2015	15.312	Siguiendo:2.254	
Abril 1-27 de 2015	15.604	Siguiendo: 2.270	
Abril -30 de 2015	15.644	Siguiendo: 2.271	
Mayo 30 de 2015	15.978	Siguiendo: 2.285	
Junio 30 de 2015	16.239	Siguiendo: 2.295	
Julio 30 de 2015	16.526	Siguiendo: 2.305	
Agosto 30 de 2015	16.778	Siguiendo: 2.305	
Septiembre 30 de 2015	16.978	Siguiendo: 2.309	
Octubre 19 de 2015	17.132	Siguiendo: 2.312	
Noviembre 30 de 2015	17.487	Siguiendo: 2.317	
Diciembre 30 de 2015	17.668	Siguiendo: 2.326	(Trinos/Mensajes Programados)
Año 2016			
ENERO 1 2016	17.667	2.326	Época sin Administrador de la cuenta o Comunity Manager- Tweets reales por community manager N/A (Trinos/Mensajes Programados)
Enero 31	18.020		
FEBRERO 10	18.181	2.381	Época sin Administrador de la cuenta o Community Manager- (Trinos/Mensajes Programados)
Febrero 28	18.447	2.410	

28 de febrero de 2015	Al 28 de febrero de 2016
Seguidores: 14.848	Seguidores: 18.447

El número de seguidores con los que contaba la cuenta de twitter Institucional a 28 de febrero de 2015 era de **14.848** seguidores; y a 28 de febrero de 2016, alcanzó una cifra de **18.447** es decir que aumentamos **3.599** seguidores.

8.4 FACEBOOK

Tabla 29. FACEBOOK

MES- FECHA	SEGUIDORES	SIGUIENDO	OBSERVACIONES
1 Enero 2015 30 Enero 2015	Amigos:5000 Fanpage:1643 Fanpage: 1735	Suscriptores: 2.350 2.368	Total:8.993 Total:9.103
Febrero 1-28 2015	Amigos: 5000 Fanpage:1.792	Suscriptores: 2.402	Total: 9194
Marzo 1-30 de 2015	Amigos: 5000 Fanpage:1.813	Suscriptores: 2.478	Total: 9.291
Abril 1- 27 de 2015	Amigos: 5000 Fanpage:1.846	Suscriptores: 2.512	Total: 9.358
Abril 30 de 2015	Amigos:5.000 Fanpage: 1.883	Suscriptores: 2.532	Total: 9.415
Mayo 31 de 2015	Amigos: 4.988 Fanpage: 1.949	Suscriptores: 2.596	Total:9.533
Junio 30 de 2015	Amigos: 5.000 Fanpage: 1980	Suscriptores: 2.659	Total:9.639
Julio 31 de 2015	Amigos:5.000 Fanpage: 2.109	Suscriptores: 2.659	Total: 9.768
Agosto 30 de 2015	Perfil Inhabilitado Por migración de cuentas y fusión de contactos	Perfiles Inhabilitados Por migración de cuentas y fusión de contactos	Perfiles Inhabilitados Por migración de cuentas y fusión de contactos
Septiembre 30 de 2015	Personería de Medellín DDHH :8105 Personería de Medellín oficial: 2103	En Migración	Total: 10.208
Octubre 19 de 2015	Personería de Medellín DDHH: 8.085 Personería de Medellín oficial: 2.176	En Migración completa	Total: 10.261
Noviembre 30 de 2015	Personería de Medellín DDHH: 8.098 Personería de Medellín oficial: 2.143	En Migración completa	Total: 10.241
Diciembre 30 de 2015	Personería de Medellín DDHH: 8.145 Personería de Medellín oficial: 2.209	Migración completa	Total: 10.354

Año 2016			
ENERO 2016	Personería de Medellín DDHH 8.155	Personería de Medellín Oficial 2.343	Total: 10.498
FEBRERO (Al 28 de febrero)	Personería de Medellín DDHH 8. 235	Personería de Medellín Oficial 2.419	Total: 10.654

En Facebook contábamos al 28 de febrero de 2015 con 9.194 seguidores y al 28 de febrero de 2016 con 10.654 seguidores.

8.5 CANAL YOTUBE

En abril del 2012 creamos un canal institucional en la red social youtube; allí se cuelgan los programas institucionales, cápsulas de actividades, entrevistas y notas de los medios de comunicación relacionadas con nuestro quehacer misional. En él, se han montado **378** videos. A febrero 28 de 2015 contábamos con 205.868 reproducciones totales, a febrero 28 de 2016 nuestros videos se reprodujeron 311.326 veces.

Tabla 30. Youtube

YOUTUBE			
Enero 30 de 2015	318	8.521	Reproducciones Totales: 191.329
Febrero 1-28 de 2015	327	8.272	Reproducciones Totales: 205.868
Marzo 1-31 de 2015	332	8.761	Reproducciones totales: 214.629
Abril 1- 27 de 2015	337	7.954	Visualizaciones totales: 219.510
Abril 30 de 2015	339	9.621	Visualizaciones totales: 224.143
Mayo 31 de 2015	340	10.996	Visualizaciones totales: 235.139
Junio 30 de 2015	341	9.529	Visualizaciones totales: 244.668
Julio 30 de 2015	341	7.599	Visualizaciones totales: 252.267
Agosto 30 de 2015	342	8.912	Visualizaciones totales: 261.179

Septiembre 30 de 2015	342	8.187	Visualizaciones totales: 269.366
Octubre 19 de 2015	342	5.904	Visualizaciones totales: 275.270
Noviembre de 2015	345	8.352	Visualizaciones totales: 283622
Diciembre de 2015	346	8.611	Visualizaciones totales: 292.233
Enero 2016			
Enero 30 de 2016	346	9.279	Reproducciones Totales: 301.512
Febrero 1-28 de 2016	356	9.814	Reproducciones Totales: 311.326

- **Notas de prensa:**

La Universidad Pontificia Bolivariana en lo alto del Segundo Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos



La Universidad Pontificia Bolivariana fue la ganadora de la segunda versión del Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos que realizó la Personería de Medellín el día jueves 03 de septiembre de 2015 en el Auditorio del Centro Cultural Plaza de la Libertad y que contó, además, con la participación de la Universidad de Medellín, la Colegiatura Colombiana, La Fundación Universitaria Bellas Artes, y la Escuela de Diseño Técnico – Esditec.

El objetivo de este concurso es crear espacios de interacción entre la academia y la institucionalidad, con el propósito que la comunidad tome conciencia sobre la importancia de la defensa, guarda y promoción de los DD.HH; y todo esto, a través

de una campaña publicitaria liderada por esta agencia del Ministerio Público y por la universidad ganadora.

El Personero Municipal destacó este evento por ser el único en su clase que realiza una personería del país; y resaltó, la importancia que tiene el trabajo en sinergia con las universidades, pues son los jóvenes el futuro de Colombia, y nadie mejor que ellos para promover una cultura de respeto por los derechos de todos los ciudadanos.

El Presidente del Instituto Colombiano de Derechos Humanos - ICDH y jurado del Concurso, Elkin Eduardo Gallego Giraldo, manifestó su apoyo incondicional para seguir participando en las siguientes ediciones del evento y reiteró su beneplácito por este tipo de iniciativas que propenden por interiorizar en los jóvenes una cultura enfocada en el respeto a los derechos humanos.

El Personero de Bogotá, quien también participó como jurado, indicó que este tipo de iniciativas se deberían promover ante los diferentes estamentos colombianos, y ante las diferentes personerías del país, con el firme propósito de trabajar en sinergia con la comunidad en pro de la promoción y protección de los derechos de todos los ciudadanos.

La mesa de jurados estuvo integrada, además, por el Director de Comunicaciones y Publicidad de la empresa Difusor S.A.S, Julián Andrés González Medina, quien exaltó la excelencia y pertinencia de las propuestas presentadas por cada universidad; e indicó, que a través de estas campañas de posicionamiento orientadas a la promoción de los derechos de los medellinenses, se puede crear una cultura de respeto y cuidado en toda la ciudad.

Personería de Medellín se tomó la comuna N° 1, El Popular



El jueves 27 de agosto de 2015, la Personería de Medellín, en cabeza del Personero Municipal y acompañado por cerca de 50 funcionarios de la Entidad, recorrió las calles de la comuna N° 1 (Popular) de la ciudad.

Durante la jornada, el Personero interactuó con la comunidad y conoció a fondo las necesidades más apremiantes de este sector de la capital antioqueña. De igual forma, en las diferentes sedes de las juntas de acción comunal que recorrió, se abordaron temas concernientes a la movilidad y transporte, la seguridad y convivencia, regularización urbanística y asentamientos urbanos precarios, condiciones ambientales y de espacio público, problemáticas que afrontan los comerciantes, y las relaciones de la comunidad con la institucionalidad.

El recorrido inició a las 8:00 de la mañana en la Sede Social Carpinelo N°1, continuó por el barrio Carpinelo N°2, para luego desplazarse hasta la Sede Social de Santo Domingo N°1, pasando por los barrios La Avanzada, Santo Domingo N°2, y Santo Domingo la Torre; de allí, se dirigió hasta el Popular N°1, lugar donde se llevaba a cabo la primera Jornada Integral de Atención al Ciudadano organizada por esta agencia del Ministerio Público y con la participación de una oferta institucional integrada por los diferentes programas de la Administración Municipal. De la Jornada, se beneficiaron cerca de 700 habitantes de la zona.

El jefe de esta agencia del Ministerio Público Manifestó que este tipo de actividades hace parte de su consigna de desconcentrar los servicios de la Personería, y que se continuará realizando este tipo de tomas por las diferentes comunas y corregimientos de la ciudad.

9. OBSERVATORIOS

Se destacan observatorios como el de *Reasentamiento y Movimientos de Población* con una (1) política pública realizada en el tema de reasentamiento, el *Observatorio de Salud* con los acompañamientos a veedurías en salud y el acompañamiento a ligas y alianzas de usuarios en salud, con el apoyo del CISP y la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la U. de A. Igualmente, se destaca por los eventos y foros de diálogos en Salud, la participación en la actividad *Medellín sin Barreras en Salud*, y el estudio sobre el Derecho Fundamental a la salud; dándole gran importancia y renombre al Observatorio, constituyéndolo en el más visible de la ciudad de Medellín.

El Observatorio de Presupuesto Participativo con el monitoreo y vigilancia de la política pública de planeación y presupuesto, y con sus investigaciones sobre las políticas públicas de planeación local y presupuesto participativo brindaron un aporte importante a la Personería en su afán de guardar y proteger los DDHH de todos los medellinenses.

Tabla 31. Observatorio de Reasentamiento marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
OBSERVATORIO DE REASENTAMIENTO MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
1. Plataforma georeferenciada	Personero Delegado 20D Disciplinarios	1
2. Estrategia de investigación	Personero Delegado 20D Disciplinarios	1
3. Rastreo de noticias a nivel local, sobre desplazamiento de población en obras de desarrollo, riesgo y desastre y violencia socio - política en medios magnéticos y físicos para retroalimentar la plataforma georeferenciada.	Personero Delegado 20D Disciplinarios	12
4. Estrategia formativa	Personero Delegado 20D Disciplinarios	1
5. Política Pública	Personero Delegado 20D Disciplinarios	1
6. Acompañamiento a organizaciones sociales y mesas territoriales originadas de movimientos de Población afectados por obras de desarrollo	Personero Delegado 20D Disciplinarios	1

9.1 OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD

El Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud es un instrumento de gestión ciudadana, adelantado y liderado por la Personería de Medellín, y construido con participación de agentes públicos, privados y comunitarios, dirigido a fortalecer en la ciudad de Medellín la protección, el cumplimiento y el respeto por el goce efectivo al

Derecho a la Salud, en el marco de los derechos ciudadanos definidos por la Constitución y el Derecho Internacional.

Como instrumento de gestión, el Observatorio no es un fin en sí mismo, sino un medio para avanzar en la construcción de ciudadanía y en el desarrollo de los principios constitucionales y el derecho internacional.

De este Observatorio hacen parte la Facultad Nacional de Salud Pública, la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, la Facultad de Química Farmacéutica, la Facultad de Medicina y el INER de la Universidad de Antioquia, ACTIVES, la universidad CES, la Universidad Pontificia Bolivariana, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y el Instituto Neurológico de Colombia .A través de éste se tienen alianzas con las EPS-S y EPS-C, la Rama Judicial, Metrosalud, las Secretarías de Salud Municipal y Departamental, y la Secretaría de Educación Municipal.

Tabla 32. Observatorio de Salud. Marzo 2015 – febrero 2016



PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
OBSERVATORIO DE SALUD MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
1, Brigadas Socio-jurídicas y de Salud.	Asesora de Despacho	9
2, Diálogos en Salud	Asesora de Despacho	9
3, 4to Simposio derechos y deberes en salud	Asesora de Despacho	1
4, Orientación en salud en los CAV	Asesora de Despacho	21
5, Medellín sin barreras en salud	Asesora de Despacho	1
6, Momentos de verdad en salud	Asesora de Despacho	12
7, Estudios sobre el Derecho Fundamental a la salud	Asesora de Despacho	12
13, Acompañamiento a veedurías en salud, con el apoyo del CISP	Asesora de Despacho	12
19, Acompañamiento a ligas y alianzas de usuarios en salud, con el apoyo del CISP y la UdeA. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Asesora de Despacho	40
21, Verificación de Derechos en Farmacias	Asesora de Despacho	12
30, Acompañamiento a comisión salud (Urgencia)	Asesora de Despacho	12

- **Notas de prensa:**

Ley Estatutaria y medicamentos genéricos, temas centrales en el IV Simposio Derechos y Deberes en Salud



La Personería de Medellín, a través de su Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud, y en compañía del Instituto Neurológico de Colombia y la Secretaría de Salud de Medellín; realizaron el IV Simposio Derechos y Deberes en Salud “Entre el ser y el deber ser en el Sistema General de Seguridad Social en Salud” que se llevó a cabo el día martes 21 de julio en el Teatro Lido, ubicado en la carrera 46 # 54 – 20.

En el evento académico, que contó con una asistencia masiva de cerca de 250 personas, se socializaron ponencias de gran importancia en el sector salud; tales como: Ley Estatutaria en Salud en perspectiva de derechos y deberes; la Red de Controladores, la guerra contra los medicamentos genéricos “un crimen silencioso”; el acceso a los servicios de salud en Medellín, la experiencia desde la Mesa Antioquia en la defensa del derecho fundamental en la salud; y culminó con un panel integrado por expertos en la materia y moderado por Luis Alberto Martínez, posdoctorado en Derecho de la Universidad de Antioquia.

El Personero Municipal manifestó la necesidad de contar con este tipo de espacios orientados a intercambiar experiencias e incrementar los conocimientos en el área de la salud.

Goce efectivo del Derecho Fundamental a la Salud, una apuesta de la Personería de Medellín



La Personería de Medellín, a través de su Observatorio de Salud “Por el Derecho Fundamental a la Salud”, trabaja arduamente por la promoción, difusión y socialización de los derechos y deberes constitucionales y legales relacionados con dicha temática; estas acciones están encaminadas a que la población conozca, se empodere, y afiance conocimientos para lograr que a mediano plazo se puede materializar el real goce efectivo a este derecho fundamental.

Es por esta razón, que el miércoles 11 de marzo de 2015, esta agencia del Ministerio Público en compañía de la Universidad de Antioquia, realizaron diferentes actividades orientadas a esta temática:

En primera instancia, en la Escuela de Derecho de la Universidad de Antioquia, se realizó una reunión con la Red de Controladores en Salud, de la cual hacen parte la Personería Municipal, la Procuraduría Regional, la Defensoría del Pueblo regional Antioquia; y las Secretarías de Salud municipal y departamental.

El objetivo de esta reunión, que contó con la participación del Personero Municipal y el Superintendente Nacional de Salud, Norman Julio Muñoz; sirvió para intercambiar

experiencias y socializar, detalladamente, los pormenores que vive la salud en Medellín y Antioquia.

Por otra parte, en el Paraninfo de la misma Universidad, se llevó a cabo la Cátedra Abierta en Seguridad Social y Salud – CASS; allí el Superintendente Nacional de Salud fue el ponente principal de esta actividad que tuvo como objetivo principal generar espacios de reflexión académica y social sobre aspectos estructurales y coyunturales relacionados con temas de seguridad social y de salud.

El Personero, quien también participó de la CASS, manifestó que como defensores del derecho fundamental a la salud, debemos seguir promoviendo este tipo de encuentros que conllevan a la concertación, reflexión y apropiación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el firme objetivo de lograr una mejor calidad de vida para los colombianos.

Reiteró, de igual forma, que la educación es el motor principal de transformación y por ello se trabaja de la mano con la academia para contribuir al logro de los fines, principios y valores del Estado Social de Derecho.

9.2 OBSERVATORIO DE PLANEACIÓN LOCAL Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Tabla 33. Observatorio de Presupuesto Local Participativo. Marzo 2015 – febrero 2016



PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
OBSERVATORIO DE PRESUPUESTO LOCAL PARTICIPATIVO MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Componente 1, Formación	Asesora de Despacho	8
Componente 2: comunicaciones	Asesora de Despacho	8
Componente 3: Monitoreo y vigilancia de la política pública de planeación y presupuesto	Asesora de Despacho	8
Componente 4: Investigación sobre la política pública de planeación local, presupuesto	Asesora de Despacho	8
Componente 5: equipos de trabajo y Articulación interinstitucional.	Asesora de Despacho	8

- **Notas de prensa:**

Personería de Medellín acompañó implementación del presupuesto participativo en el Popular



El Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo de la Personería de Medellín acompañó y participó, el martes 30 de junio de 2015, la socialización y análisis de los resultados que arrojó la evaluación realizada por el operador CREAME para la selección de los beneficiarios en la línea económica de presupuesto participativo de la comuna N°1, El Popular.

Los aspirantes que buscaban acceder a los recursos para Fortalecer sus unidades productivas asociativas no lograron obtener el puntaje exigido; y quienes lo hicieron para lograr los recursos destinados para Creación, se informó que de 18 ideas de negocios que inicialmente se postularon, aún se encuentran ocho para siete cupos que serán asignados a quienes logren obtener el mayor puntaje después de ser evaluadas en cuanto a su viabilidad técnica, financiera, jurídica y social.

El modelo de acompañamiento que implementa el operador CREAME para intervenir a las Unidades Productivas Asociativas es acuerdo a los lineamientos de la Secretaria de Desarrollo Económico; el cual debe seleccionar a los beneficiarios por

convocatoria pública promoviendo la transparencia cuyo objetivo es la distribución de los recursos y el fortalecimiento de la estructura económica de la ciudad-región; esto con el fin de generar riqueza, ingresos y trabajo decente, a través del apoyo integral a iniciativas de emprendimiento empresarial y de innovación.

Guiomar Peralta, investigadora del Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo de la Entidad, manifestó que: en suma, el encuentro sirvió para suscitar el dialogo entre los diferentes actores llegando a la conclusión que es imprescindible la corresponsabilidad y el compromiso de los beneficiarios que potencialicen la capacidad instalada y las asesorías después de ser intervenidas, para lograr ser sostenibles en el tiempo, generando desarrollo y equidad en sus territorios.

El Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo presentó el libro “Política Pública de Economía Solidaria en el contexto de Planeación Local y Presupuesto Participativo de Medellín 2008 – 2015: Evaluación de su efectividad”

La Personería de Medellín, a través de su Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo y en el marco del convenio de asociación con la Fundación Universitaria Luis Amigó - Funlam, realizaron el miércoles 16 de diciembre de 2015 la presentación del libro “Política Pública de Economía Solidaria en el contexto de Planeación Local y Presupuesto Participativo de Medellín 2008 – 2015: Evaluación de su efectividad”.

En la elaboración del texto participaron como autores:

Guiomar Bibiana Peralta Robledo: Economista, Abogada, Especialista en Gerencia Financiera y Derecho Administrativo. Investigadora del Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo de la Personería de Medellín

Oswaldo Antonio Salgado Cañaverl: Economista, Especialista en Finanzas docente-investigador en la Fundación Universitaria Luis Amigó.

Olga Lucía Arboleda Álvarez: Historiadora, Especialista en Docencia Investigativa Universitaria, Magister en Salud Pública. Docente - Investigadora en la Fundación Universitaria Luis Amigó.

Martha Del Socorro Alzate Cárdenas: Economista, Especialista en Alta Gerencia, Magister en Educación. Docente - Investigadora en la Fundación Universitaria Luis Amigó.

Martha Ligia Pareja Mesa: Ingeniera Administradora, Abogada, Especialista en Administración Pública y Derecho Administrativo.

9.3 SPOA (SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO)



El Observatorio del Sistema Penal Oral Acusatorio, surgió mediante un convenio de cooperación y colaboración conjuntamente con la Universidad de Medellín, a través de sus áreas de investigación y del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho.

Este proyecto se viene desarrollando como una herramienta de estudio e intervención sobre la adecuada y recta administración de justicia ejercida concretamente por los diferentes fiscales y Jueces Penales; así mismo, permite ir generando progresivamente, año tras año, políticas públicas de prevención del delito.

Igualmente se encarga de hacer seguimiento al ejercicio y desarrollo del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA); en el que se busca encontrar criterios de medición que sirvan para evaluar el alcance de los fines que se busca con la implementación, a partir del mes de enero de 2015 este observatorio pasó a depender del Grupo de Investigadores de la Oficina Permanente de Derechos Humanos.

Tabla 34 Observatorio de SPOA Marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
OBSERVATORIO DE SPOA MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
1. Seminario	Coordinador de Investigadores	1
2. INFORMES DE DELITOS DE ALTO IMPACTO	Coordinador de Investigadores	1
3. Elaboración de Talleres Académicos Orientados a conocer y prevenir el delito y sus efectos, dirigido a estudiantes donde no exista facultad de Derecho.	Coordinador de Investigadores	12
3.1 Elaboración de conversatorios académicos orientados a la comunidad estudiantil de colegios e instituciones educativas.	Coordinador de Investigadores	1
3.2 Elaboración de conversatorios académicos orientados a universidades públicas y privadas	Coordinador de Investigadores	1
4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN HABITANTE DE CALLE, "Servicios institucionales a los habitantes en situación de calle y en calle".	Coordinador de Investigadores	12
5. OTRAS ACTIVIDADES	Coordinador de Investigadores	0
5.1 Rastreo a prensa con noticias de alto impacto en la ciudad	Coordinador de Investigadores	12
5.2 Jornadas de acompañamiento a la población en conjunto con la OPDH	Coordinador de Investigadores	12
6. ELABORACIÓN DEL LIBRO "EFECTO DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO LEY 906 DE 2004"	Coordinador de Investigadores	0
6,1 Elaboración de conversatorios académicos orientados a la comunidad estudiantil de colegios e instituciones educativas.	Coordinador de Investigadores	5
6,2 Elaboración de conversatorios académicos orientados a universidades públicas y privadas	Coordinador de Investigadores	5
7, LINEA DE INVESTIGACION HABITANTE DE CALLE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA PUBLICA LEY 1641 DE 2013	Coordinador de Investigadores	2
7,1 rastreo a prensa con noticias de alto impacto en la ciudad	Coordinador de Investigadores	0
7,2 Jornadas de acompañamiento a la población a la OPDH	Coordinador de Investigadores	12

9.4 OBSERVATORIO DE SEGURIDAD HUMANA

Tabla 35. Observatorio de Seguridad Humana. Marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
OBSERVATORIO DE SEGURIDAD HUMANA MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	umpliment
1.1.3.1 Académico e investigativo	Coordinador de Investigadores	1
1.1.3.2 Formativo y pedagógico	Coordinador de Investigadores	1
1.1.3.3 Proyección social y comunitaria	Coordinador de Investigadores	2

- **Nota de Prensa:**

Violencia, paz, seguridad, e iniciativas comunitarias: fueron temas de análisis en Coloquio que realizó el Observatorio de Seguridad Humana de Medellín

El Semillero de investigación del Observatorio de Seguridad Humana de Medellín, con el apoyo de la Personería Municipal, realizó el jueves 22 de octubre de 2015, de 2:00 de la tarde a 8:00 de la noche, en el Auditorio Torre de la Memoria de la Biblioteca Pública Piloto; el II Coloquio “Violencia, Iniciativas Comunitarias, Paz y Seguridad”.

El evento contó con una programación académica orientada al análisis y socialización de diferentes iniciativas que se presentan desde la comunidad en pro del fortalecimiento de la paz, la educación, y la protección de los derechos humanos.

El Personero de Medellín manifestó su apoyo incondicional a este tipo de iniciativas que están orientadas a la construcción de una mejor sociedad, y a la promoción de debates que nos permitan conocer nuestra historia en los temas de conflicto interno y defensa de los derechos humanos.

En la realización de dicha actividad participaron, además, la Facultad de Derechos y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia; y el Instituto de Estudios Regionales – INER.

9.5 OBSERVATORIO DE DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE



El Observatorio de Derechos Colectivos y del Ambiente – ODEISCA - es un instrumento que propone la promoción, vigilancia y protección de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la población del Municipio de Medellín, mediante el desarrollo de cinco estrategias básicas: informar, documentar e investigar, promoción y formación, seguimiento e interposición de acciones, y articulación con organizaciones.

Tabla 36. Observatorio de Medio Ambiente. Marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
OBSERVATORIO DE MEDIO AMBIENTE MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	umpliment
1. Capacitaciones ambientales a Personeros Estudiantiles.	Jefe Oficina de Planeación	1
2, Talleres de sensibilizacion Ambiental	Jefe Oficina de Planeación	1
3, Seguimiento a politica publica ambiental	Jefe Oficina de Planeación	4
4, Acompañamiento a eventos ambientales	Jefe Oficina de Planeación	10
5, Seguimiento a Megaproyectos	Jefe Oficina de Planeación	2
6, Asistencias a comisiones Accidentales	Jefe Oficina de Planeación	5
7, Brigadas Socio Jurídicas ambientales	Jefe Oficina de Planeación	8
8, Acompañamiento a las acciones legales que se adelanten para la protección del Ambiente	Jefe Oficina de Planeación	15
9, Fortalecimiento y creacion de veedurias ambientales	Jefe Oficina de Planeación	8
10, impresión de cartilla	Jefe Oficina de Planeación	630

10. CONTROL INTERNO

Dentro de las actividades de la Oficina de Control Interno se realizaron todas las auditorias que se tenían programadas y se entregaron los respectivos informes a los entes pertinentes durante la vigencia de marzo del 2015 a febrero del 2016; actividades como: auditoria de Seguimiento a la Calidad del Servicio, enfoque al cliente, NTCGP 1000-2009, Subsistema Control de evaluación, se trabajó para mantener el sistema de gestión de calidad de la entidad, y el control con las Quejas, Reclamos y Sugerencias nos ayudaron a prestar un mejor servicio de cara a la ciudadanía.

Tabla 37. Control Interno. Marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
CONTROL INTERNO MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
1. EVALUACION INDEPENDIENTE	Jefe Oficina de Control Interno	1
Realizar las auditorías internas de calidad 8.2.2, 8.2.3 NCGP 1000-2009 Subsistema control de evaluación. Componente, evaluación independiente. Elemento Auditoría Interna	Jefe Oficina de Control Interno	1
Realizar auditoria de Seguimiento a la Calidad del Servicio. 5.2. Enfoque al cliente. 8.2.4 NTCGP 1000-2009.Subsistema Control de evaluación. Componente, autoevaluación. Elemento, autoevaluación del control.	Jefe Oficina de Control Interno	1
Informe seguimiento acciones correctivas y preventivas (Insumo entrada revisión por la dirección).	Jefe Oficina de Control Interno	1
Evaluación de Gestión por Dependencias	Jefe Oficina de Control Interno	1
Revisión contratación (SECOP)	Jefe Oficina de Control Interno	1
1-Adquisición de bienes y servicios 8.2.1 .(Contratación)	Jefe Oficina de Control Interno	2

CONTROL INTERNO MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
2-Satisfacción del cliente (Quejas reclamos) NTCGP 1000-2009. Subsistema Control de gestión. Componente comunicación pública. Elemento comunicación organizacional.	Jefe Oficina de Control Interno	2
3- Informe de Austeridad en el gasto	Jefe Oficina de Control Interno	1
4- Informe Sistemas	Jefe Oficina de Control Interno	1
Evaluación manejo fondo fijo caja menor	Jefe Oficina de Control Interno	2
Elaboración informe de cumplimiento de la normatividad en la contratación y órdenes de pago	Jefe Oficina de Control Interno	2
2. SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS	Jefe Oficina de Control Interno	1
Efectuar Seguimiento a los mapas de riesgo y planes de manejo de riesgos. 4.1 NTCGP 1000:2009 Subsistema Control Estratégico, Componente Administración del Riesgo, Elemento Valoración del Riesgo.	Jefe Oficina de Control Interno	1
Efectuar Seguimiento al mapa de riesgo de corrupción. Decreto 2641 de 2012	Jefe Oficina de Control Interno	3
3. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA	Jefe Oficina de Control Interno	1
Asistencia Comites.5,1 Compromiso de la Dirección NTCGP1000:2009 Subsistema Control Estratégico Componente Ambiente de Control, Elemento Estilo de Dirección (Contratación, Conciliación)	Jefe Oficina de Control Interno	1
Verificar transparencia de proceso contractual 7.2.3 Comunicación con el Cliente Literal b) NTCGP 1000:2009 Subsistema Control de Gestión, Componente Información, Elemento Información primaria.	Jefe Oficina de Control Interno	1
Realizar acompañamiento y asesoría .5,1 Compromiso de la Dirección NTCGP1000:2009 Subsistema Control Estratégico Componente Ambiente de Control, Elemento Estilo de Dirección -(Comité Directivo, Comisiones Concejo)	Jefe Oficina de Control Interno	1

CONTROL INTERNO MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
4. RELACIÓN CON OTROS ENTES	Jefe Oficina de Control Interno	1
Informe ejecutivo anual sobre el avance del Sistema de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	1
Seguimiento a las funciones del comité de conciliación	Jefe Oficina de Control Interno	2
Informe Pormenorizado Control Interno, Ley 1474 de 2011	Jefe Oficina de Control Interno	3
5. FOMENTO DE CULTURA DE AUTOCONTROL	Jefe Oficina de Control Interno	1
Realizar campañas fomento de cultura de Autogestión, Autocontrol y Autorregulación. 5,3 Política de Calidad NTCGP 1000:2009. Subsistema control estratégico. Componente Direccionamiento Estratégico	Jefe Oficina de Control Interno	1
Comunicar la contribución de la efectividad de la campaña en el logro de los objetivos. 5,3 Política de Calidad NTCGP 1000:2009. Subsistema control estratégico. Componente Direccionamiento Estratégico	Jefe Oficina de Control Interno	1
Realización de círculos de calidad	Jefe Oficina de Control Interno	6
EVALUACIÓN DE INDICADORES	Jefe Oficina de Control Interno	4
Ejecución programa de incentivos para auditores y capacitación a auditores	Jefe Oficina de Control Interno	1

- **Nota de Prensa:**

Personería de Medellín está cumpliendo con las condiciones del Sistema de Gestión de la Calidad: Icontec

El pasado jueves 02 y viernes 03 de julio de 2015, la Personería de Medellín recibió la visita del auditor del Icontec, Darío Molina, quien realizó una auditoría de seguimiento al cumplimiento de las condiciones del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC- de la Entidad.

El representante del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – Icontec- concluyó que se recomienda continuar con el S.G.C de la Personería de Medellín y destacó:

- El compromiso del Personero Municipal con el sistema de calidad de la Entidad.
- La actitud proactiva de los servidores de la Personería de Medellín.
- La buena planificación en la gestión de riesgos.
- La disminución de tutelas en salud, gracias al trabajo articulado entre dicha agencia del Ministerio Público y las diferentes EPS y entidades prestadoras del servicio de salud.
- El acompañamiento de la Personería en el proceso de toma de declaraciones de víctimas.
- El alto grado de satisfacción que demuestran los usuarios y proveedores frente al servicio que se les brinda.
- El seguimiento constante a la gestión que se da por parte de la alta dirección.

En el año 2016 se tiene planeado la auditoría de recertificación con relación a la normatividad de calidad de la Personería de Medellín.

11. PERSONERÍA AUXILIAR

Se realizó la presentación ante el Comité de Archivo y Consejo Departamental la eliminación de archivos según Tablas de Valoración por parte del Área de Gestión Documental, se renovaron licencias en el Área de Sistemas, se realizó mantenimiento y soporte de la página web para lograr un mejor servicio a la comunidad y mejorar la información en las redes, se logró la custodia de medios de cintas de backup y medio magnéticos para proteger la información de la Entidad, se adquirió un servidor para la Oficina Permanente para los Derechos Humanos con el propósito de tener un acceso más rápido y con mayor capacidad, se modernizaron los sistemas con equipos de escritorio, se compró un sistema de filtrado de contenido de internet Fortigate 220 para mejorar la seguridad de la información; remplazando de esta forma, el cual poseía fallas por deterioro tras cinco (5) años de uso.

Tabla 38. Personería auxiliar. Marzo 2015 –febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OBSERVATORIOS DE INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS		
OFICINA DE PLANEACIÓN MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
ADMINISTRATIVA	Personero Auxiliar	
4.1.1 Mantenimiento preventivo cambio de aceite, revision sistema general de frenos, , eléctrico y electronico cada seis meses y (impuesto y Soat)	Personero Auxiliar	#REF!
4.1.2. Mantenimiento correctivo, Cambio de piezas mecanicas, elecetricas y electronicas, suministro de combustible	Personero Auxiliar	23
4,2 Aseo Locativo	Personero Auxiliar	7
4,3 Mantenimiento locativo	Personero Auxiliar	7
4,4 DOTACION	Personero Auxiliar	
Reintegro de Bienes	Personero Auxiliar	12
ingreso de activos	Personero Auxiliar	5
mantenimiento de bienes	Personero Auxiliar	1
adquisicion de sillas ejecutivas ergonomicas	Personero Auxiliar	24
Adquisicion de Archivadores	Personero Auxiliar	13
4,5 Suministros: Abastecimiento de, papeleria y elementos de oficina general, 5 tonner para impresoras	Personero Auxiliar	27

GESTION DOCUMENTAL	Personero Auxiliar	
Adecuar los lugares de almacenamiento con estanterías para recibir la documentación en Archivo Central (2o. Piso)	Personero Auxiliar	0
presentación en Comité de Archivo y consejo departamental eliminación de archivos según Tablas de valoración	Personero Auxiliar	1
Adquisición de artículos para la adecuación del archivo : Medidor de temperatura y Humedad, Aspiradora, Picapapel, Recarga de extintores	Personero Auxiliar	2
Compra de cajas Nº 12 para guardar archivos y adhesivos	Personero Auxiliar	400
Escaneado y Digitalización Documental de cajas de archivo	Personero Auxiliar	250
Almacenamiento de cajas de archivo	Personero Auxiliar	830
SISTEMAS	Personero Auxiliar	
Software	Personero Auxiliar	
Renovación de licencias antivirus	Personero Auxiliar	220
Renovación de licencia biblioteca juridica	Personero Auxiliar	1
Renovación de licencia notinet	Personero Auxiliar	1
Adquisición sistema para acceso remoto a pc (soporte remoto para ingenieros)	Personero Auxiliar	1
Mantenimiento, soporte de la página Web todo el año	Personero Auxiliar	1
Adquisición de 15 licencias del ultimo windows professional Open	Personero Auxiliar	15
Implementar alta disponibilidad del correo electrónico Exchange server	Personero Auxiliar	1
Custodia de Medios de cintas de backup y medio mageneticos	Personero Auxiliar	1
Software de escritorio remoto multiusuario	Personero Auxiliar	0
Consultar Procesos Disciplinarios Online desde la página Web	Personero Auxiliar	1
Server Backup Unlimited (Realizar Backup archivos, Bases de datos, imágenes de maquinas virtuales)	Personero Auxiliar	1

Hardware	Personero Auxiliar	
Equipos de escritorio	Personero Auxiliar	21
Adquisicion de servidor para la OPDH	Personero Auxiliar	1
Tarjeta Sangoma A101	Personero Auxiliar	64
Adquisicion de servidor para servicio dedicado del SIP.	Personero Auxiliar	65
Reemplazo de 4 switches poe de la red de voz actualmente se cuentan con 4 con 5 años en produccion requieren de reemplazo	Personero Auxiliar	4
Conmutador de consola HP 1x1Ex8 KVM IP G2 con software Virtual Media CAC	Personero Auxiliar	0
Outsourcing de Fotocopiado e impresión	Personero Auxiliar	1
Adquisicion de sistema de filtrado de contenido de internet Fortigate 220, en reemplazo del que se cuenta actualmente que tiene 5 años en produccion actualmente presenta fallas	Personero Auxiliar	1
implementacion de internet inalambrico con un canal dedicado para sede central y UPDH. se deben adquirir 7 router. Mano de obra. Plaza Libertad y OPDH	Personero Auxiliar	7
Adquisicion 4 impresoras pequeñas con scanner y copiado (Conciliacion, Despacho ,financiera, correguimiento) Vilma Gaviria, Lucely Lopez, Dora Palacio, Correguimiento Santa Elena	Personero Auxiliar	4
Bafle de sonido	Personero Auxiliar	1
FINANCIERA	Personero Auxiliar	
Seguimiento Riesgo de Corrupción	Personero Auxiliar	1
Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional	Personero Auxiliar	2
Entrada de Revisión por la Dirección	Personero Auxiliar	1
Evaluación de indicadores	Personero Auxiliar	3
CONTRACTUAL	Personero Auxiliar	
Adquisición de libros en materia de contratación	Personero Auxiliar	2
Seguimiento Riesgo de Corrupción	Personero Auxiliar	1
Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional	Personero Auxiliar	2
Entrada de Revisión por la Dirección	Personero Auxiliar	1
Evaluación de indicadores	Personero Auxiliar	5

Tabla 39. Plan Institucional Bienes Social - 2015

Plan Institucional de Bienestar Social				
Año 2015				
Modalidad	Programa	Grupos	Participantes por grupo	Fecha de la Actividad
1. Protección y servicios sociales				
1.1 Calidad de vida				
Colectivo	Exámenes médicos ejecutivos	1	33	a partir de marzo
Reconocimiento	Promoción del tiempo libre y actividades saludables	1	100	todo el año
Colectivo	Masajes Anti - estrés	1	35	A aprtir de Septiembre
1.3 Cultural				
Colectivo	Conozcamos la ciudad	6	30	marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre,
colectivo	Vamos a Cine	1	300	junio
Colectivo	Vamos a teatro	1	200	octubre
1.4 Recreativo				
Colectivo	Vacaciones recreativas	1	12	junio
Colectivo	cocina navideña	1	25	noviembre
Colectivo	Caminata ecológica	2	20	mayo y septiembre
1.5 Social				
Colectivo	Exaltaciones	1	100	durante todo el año
Colectivo	Integración familiar	1	100	sabado 11 de julio
Colectivo	Integración navideña	1	100	viernes 11 de diciembre
2. Calidad de vida laboral				
2.2 Pre pensionados				
Colectivo	Retiro laboral asistido	3	20	marzo, junio y septiembre
Colectivo	Asesoría Pensional	1	20	
2.3 Estímulos e incentivos				
Reconocimiento	Estimulo a la educación superior	2	4	todo el año
Reconocimiento	Mejores empleados	1	3	
3. Otros				
Prestamo	calamidad	1	6	tido el año
Colectivo	convenios empresariales	5	100	todo el año
Prestamo	Fondo de Vivienda	1	3	agosto de 2015
4. Capacitacion				
PIC	Capacitacion	1	100	todo el año

12. CONCILIACIONES

Dentro del área de Solución Alternativa de Conflictos se presta servicio de conciliación a los residentes del municipio de Medellín pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1, 2, y 3. Este servicio se presta a quienes lo solicitan ante la Entidad con el propósito de buscar una sana conciliación, o para quienes lo deben realizar como requisito dentro de un proceso legal.

Tabla 40 Conciliaciones. Marzo 2015 – febrero 2016.

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS		
CONCILIACIONES MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Solucion Alternativa de Conflictos	Personero Delegado 20D Conciliaciones	2080

13. ASESOR DE DESPACHO

Es el área encargada de la defensa de la Personería de Medellín y de brinda la asesoría correspondiente al Despacho del Señor Personero, en temas legales. En este proceso se emiten conceptos para las diferentes áreas de la Administración Municipal, y para el Honorable Concejo de la ciudad; de igual forma, se realiza un acompañamiento permanente a las sesiones del Concejo y se desarrollan acompañamiento a las comisiones accidentales que son convocadas por dicha Corporación.

En esta área se realizaron las siguientes actividades durante el período anterior:

Tabla 41. Oficina de Comunicaciones Marzo 2015 – febrero 2016

PERSONERIA DE MEDELLÍN		
PLAN OPERATIVO		
OFICINA DE COMUNICACIONES		
ASESOR DE DESPACHO MARZO 2015 - FEBRERO 2016		
Actividad	Responsable	Cumplimiento
Conceptos juridicos	Asesor de Despacho	86
Respuesta Derechos de peticion internos	Asesor de Despacho	7
Respuesta Acciones de tutela	Asesor de Despacho	62
Defensa judicial de la entidad	Asesor de Despacho	140
Estudio de titulos para compra de inmueble (Fondo de vivienda de la Personeria)	Asesor de Despacho	5
Asistencia a sesiones en el Concejo de Medellin	Asesor de Despacho	15
Asistencia a Comisiones Accidentales del concejo	Asesor de Despacho	371
Asesorias Juridicas al Despacho	Asesor de Despacho	85
Apoyo a otras áreas	Asesor de Despacho	63
Asistencia a comites de conciliacion	Asesor de Despacho	28
Seguimiento Riesgo de Corrupción	Asesor de Despacho	1
Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional	Asesor de Despacho	2
Entrada de Revisión por la Dirección	Asesor de Despacho	1
Realizacion de circulos de calidad	Asesor de Despacho	6
Estructuración de equipo de trabajo	Asesor de Despacho	3