

**RENDICIÓN DE CUENTAS PERSONERÍA DE MEDELLÍN**  
**VIGENCIA 01 DE MARZO DE 2016 AL 28 DE FEBRERO DE 2017**



**GUILLERMO DURÁN URIBE**  
**Personero de Medellín**  
**2016 - 2020**

## DIRECTIVOS PERSONERÍA DE MEDELLÍN

<b>Guillermo</b>	<b>Durán Uribe</b>	<b>Personero Municipal</b>	<b>Despacho del Personero</b>
Mario	Montoya Vanegas	Personero Auxiliar	Personería Auxiliar
Diana Patricia	Guerra Mazo	Asesor 20D	Asesores del Despacho
Diego León	Holguín Henao	Personero Delegado 20D	Solución Alternativa a Conflictos
Lina María	Murillo Pérez	Jefe Oficina Control Interno	Control Interno
Verónica	Arango García	Personera Delegada 20D	UGPDH - Atención al Público
Alexandra	Virviescas Castro	Personera Delegada 20D	Protección del Interés Público
Lilliana	Sierra Martínez	Jefe Oficina de Comunicaciones	Gestión de Comunicaciones
Jhonatan Estiven	Villada Palacio	Asesor 20D	Asesores del Despacho
Juliana Andrea	Lozano Agudelo	Personera Delegada 20D	UVCO - Disciplinarios
Carlos Alberto	Bayer Cano	Jefe de Oficina de Planeación	Planeación
Juan Fernando	Gómez Gómez	Personero Delegado 20D	UGPDH - Oficina Permanente de Derechos Humanos
Viasney	Rengifo Rengifo	Personera Delegada 20D	UGPDH - Penal
Gina María	Upegui Restrepo	Personera Delegada 20D	UVCO - Vigilancia Administrativa

## PRESENTACIÓN



Como Personero de Medellín, y dando cumplimiento a mi primer año de gestión, quiero reiterar mi compromiso y responsabilidad con esta agencia del Ministerio Público, haciendo 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 todos los medellinenses sin importar la comuna o corregimiento donde residan.

Es así, como presentamos el siguiente informe de rendición de cuentas con vigencia del 01 de marzo de 2016 al 28 febrero de 2017, documento que refleja el accionar y desempeño de la Personería de Medellín durante este período.

Expreso, de igual forma, que el cumplimiento del Plan Estratégico 2016 – 2020 **“Donde todos contamos”**, tiene un cumplimiento del *veintitrés por ciento (23%)* y es necesario mencionar que este Plan inició su ejecución a partir del 01 de agosto del 2016, fecha de su adopción por acto administrativo, cinco meses después de mi posesión como Personero.

Durante estos cuatro años de administración, esta Entidad se convertirá en el rostro de las víctimas y trabajará arduamente por exigir los resultados pertinentes ante las autoridades competentes, con el firme propósito de contribuir a encontrar la verdad, justicia, reparación y la no repetición de actos violatorios a los derechos humanos; todo esto, enmarcado en un compromiso institucional con el postconflicto, con la reconciliación y con el respeto a los derechos fundamentales de víctimas y victimarios.

Es de gran importancia resaltar todas y cada una de las 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 con vigencia 2016-2017.

**Guillermo Durán Uribe**  
**Personero de Medellín**

## TABLA DE CONTENIDO

GESTIÓN FINANCIERA	11
Ejecución de gastos de marzo 01 al 31 de diciembre de 2016	11
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	13
INDICADORES DE GESTIÓN DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN Y OPERATIVO, Y LOGROS OBTENIDOS POR CADA ÁREA PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE MARZO DEL 2016 A FEBRERO DEL 2017	24
25	25
1. UNIDAD PARA LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL – UVCO	25
1.1 AVERIGUACIONES DISCIPLINARIAS	25
1.2 VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	40
2. UNIDAD PARA LA GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	52
2.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO	52
2.1.1 Servicio de Tutela de Salud en Línea	52
2.1.2 Asesoría telefónica y correo institucional	53
2.1.3 Descentralización de los servicios. Durante el año 2016, la Personería	54
2.1.4 Disminución de tiempos de espera en la atención	55
2.1.5 Medición efectividad acción de tutela	55
2.1.6 Adquisición de insumos para la Unidad de Atención al Público	56
2.1.7 Capacitación en servicio al cliente (SENA)	56
2.1.8 Secretaría Técnica Mesa Municipal de Víctimas de Medellín	57
2.1.9 Fortalezas del proceso de intervención por parte de la Secretaría Técnica de Víctimas de Medellín en conjunto de otras instituciones	61
2.1.10 Acompañamiento Mesa Departamental sobre desaparición forzada 2016.	62
2.2 Unidad Permanente de Derechos Humanos – UPDH	90
2.3 PENAL	113
3. UNIDAD PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO - UPIP	121
3.1 FORMACIÓN CIUDADANA	122
3.2 NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, JUVENTUD MUJER Y FAMILIA	125
3.2.1 Transformación de la línea de formación de infancia y adolescencia	125
3.2.2 Comisión de veeduría	129
3.3 EFECTIVIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN	129
3.3.1 Acciones constitucionales y/o legales	130
3.3.2 Participación ciudadana y veedurías	132
3.4 COMISIONES ACCIDENTALES	134

3.4.1 Enfoque de asistencia y participación en comisiones de estudio y debates de proyectos de acuerdo	135
3.5 SESIONES ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DEL CONCEJO DE MEDELLÍN	135
3.6 GOBIERNO ESCOLAR	138
3.7 METAS PLAN DE ACCIÓN – PLAN OPERATIVO	151
3.8 SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS - CONCILIACIONES	159
4. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	161
5. ASESOR DE DESPACHO	166
6. PERSONERÍA AUXILIAR	171
6.1 GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS (ADMINISTRATIVA)	171
6.1.1 Campaña y jornada de sensibilización del programa de las 5s	171
6.1.2 Adquisición de hornos microondas para cafetín	171
6.1.3 Adquisición de sillas ergonómicas	171
6.2 RECURSOS LOGÍSTICOS (ARCHIVO)	171
6.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	174
6.3.1 Bienestar social e incentivo	174
6.3.2 Capacitación	174
6.3.3 Concurso de méritos	174
7. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	180
7.1 MOVILIZACIÓN CIUDADANA	180
7.2 EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EN PRENSA	183
7.3 MEDIOS VIRTUALES Y ESTRATEGIA DIGITAL	183
7.4 Programa de televisión institucional “Personería TeVe”	184
8. OFICINA DE CONTROL INTERNO	191
9. INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS	196
9.1 OBSERVATORIO DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	196
9.1.1 Investigaciones	196
9.1.2 Apropiación Socio Ambiental	197
9.1.3 Acompañamiento a Comisiones accidentales	199
9.1.4 Atención Usuarios	200
9.1.5 Articulación institucional	200
9.2 OBSERVATORIO DE REASENTAMIENTO Y MOVIMIENTOS DE POBLACIÓN	205
9.3 OBSERVATORIO DE SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO	212
9.4 OBSERVATORIO DE PLANEACIÓN LOCAL Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	215
9.4.1 Acompañamiento a otros escenarios de participación	218
9.4.2 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al Observatorio.	218
9.5 OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	223
9.5.1 Informe de satisfacción de partes interesadas	229
9.5.2 Informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos período 1 marzo 2016 – 28 febrero 2017	234

10. MEJORAMIENTO CONTINUO	237
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	238

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto a marzo 01 de 2016	11
Tabla 2. Presupuesto vigencia 2017	11
Tabla 3. Indicadores 2016	24
Tabla 4. Metas Plan de Acción	38
Tabla 5. Metas Plan Operativo	39
Tabla 6. Rótulos de fila	48
Tabla 7. Plan de acción	49
Tabla 8. Plan operativo	50
Tabla 9. Descentralización de los servicios	54
Tabla 10. Disminución de tiempos de espera en la atención	55
Tabla 11. Casos Especiales Acompañados desde la Secretaría Técnica de Víctimas	64
Tabla 12. Plan de Acción	75
Tabla 13. Plan Operativo	81
Tabla 14. Principales vulneraciones de derechos a las personas privadas de la libertad	90
Tabla 15. Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad	91
Tabla 16. Principales vulneraciones de derechos a las personas mayores	93
Tabla 17. Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos humanos	94
Tabla 18. Desplazamiento forzado	95
Tabla 19. Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos de las personas desplazadas	96
Tabla 20. Homicidios en la ciudad de Medellín 2016	97
Tabla 21. Homicidios en la ciudad de Medellín enero – abril 2017	97
Tabla 22. Plan de acción	100
Tabla 23. Plan Operativo	104
Tabla 24. Plan de acción	114
Tabla 25. Plan operativo	116
Tabla 26. Resumen	136
Tabla 27. Plan de acción – Plan operativo	151
Tabla 28. Plan Operativo	160
Tabla 29. Plan de Acción	162
Tabla 30. Plan Operativo	164
Tabla 31. Plan Operativo	168
Tabla 32. Gestión del talento humano	174
Tabla 33. Plan Operativo	175
Tabla 34. Personatón	181
Tabla 35. Redes sociales	184
Tabla 36. Programa de televisión institucional “Personería TeVe”	184
Tabla 37. Plan operativo	186
Tabla 38. Plan Operativo	193
Tabla 39. Talleres en Investigaciones	196

Tabla 40. Foro “Derechos colectivos y del ambiente: por una ciudad sostenible, en un contexto de posconflicto”	197
Tabla 41. Foro Los animales y su protección	198
Tabla 42. Personaje Ambiental - PERSOAMIGA	198
Tabla 43. Sensibilizaciones ambientales con grupos objetivos	199
Tabla 44. Acompañamiento a Comisiones accidentales	199
Tabla 45. Atención Usuarios	200
Tabla 46. Plan Operativo	201
Tabla 47. Plan Operativo	207
Tabla 48. Capturas por delitos de alto impacto Medellín	212
Tabla 49. Capturas en flagrancia realizadas en las comunas de Medellín en ene 2016 Vs 2017	213
Tabla 50. Audiencias de garantías en los 12 delitos de más alto impacto año 2017	213
Tabla 51. Plan Operativo	214
Tabla 52. Acompañamiento de la Personería de Medellín	216
Tabla 53. Recepción de quejas y sugerencias	217
Tabla 54. Acompañamiento a otros escenarios de participación	218
Tabla 55. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al Observatorio	218
Tabla 56. Plan operativo	220
Tabla 57. Número de solicitudes de tutela e incidentes de desacato en el año 2016	225
Tabla 58. Edad y Sexo de quienes se les vulneran sus derechos	226
Tabla 59. Género, edad e institución implicada en las tutelas que se realizaron en la Personería de Medellín en 2016	227
Tabla 60. Distribución de las tutelas a partir de los servicios en salud que cubre el Plan Obligatorio de Salud (POS).	228
Tabla 61. Incidentes de desacato por edad y sexo	228
Tabla 62. Encuestas satisfacción a usuarios	232
Tabla 63. Quejas más reiterativas	235
Tabla 64. Reclamos más presentados	235
Tabla 65. Sugerencia más presentada	235
Tabla 66. Comportamiento de las PQRS durante los años 2015 – 2016	235

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Macroprocesos	17
Figura 2. Evaluación porcentual anual del Plan estratégico 2016-2020. Líneas estratégicas	23
Figura 3. Comunicado de prensa: Hospital General de Medellín	32
Figura 4. Boletín disciplinario	37
Figura 5. Boletín de prensa. Foto detecciones	42
Figura 6. Boletín de prensa. Obras de valorización del Poblado	43
Figura 7. Boletín de prensa. Problemática de las cirugías estéticas en Medellín	45
Figura 8. Boletín de prensa. Intervención fachada biblioteca España	46
Figura 9. Boletín de prensa. Servicio de Tutela de Salud en Línea	53
Figura 10. Boletín de prensa. Medición efectividad acción de tutela	56
Figura 11. Boletín de prensa. Secretaría Técnica Mesa Municipal de Víctimas de Medellín	58
Figura 12. Boletín de prensa. Acompañamiento Mesa Departamental sobre desaparición forzada 2016	63
Figura 13. Atención por sedes 2016 - Marzo 2017	65
Figura 14. Porcentaje de participación por sedes 2016 - Marzo 2017	66
Figura 15. Matriz de temas por sedes	67
Figura 16. Matriz de servicios por sedes	69
Figura 17. Incidente de desacato Vs tutela	70
Figura 18. Tipos de atención por sedes	71
Figura 19. Tipos de atención desertados	74
Figura 20. Boletín de prensa. Tratamiento penitenciario	91
Figura 21. Boletín de prensa. Promoción y protección de los derechos humanos	92
Figura 22. Boletín de prensa. Vulneraciones de derechos a las personas mayores	93
Figura 23. Comunas expulsoras	95
Figura 24. Cifras de atenciones misionales realizadas en la unidad	122
Figura 25. Boletín de prensa. Formación ciudadana	125
Figura 26. Boletín de prensa. Solución alternativa de conflictos - conciliaciones	159
Figura 27. Boletín de prensa. Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos	182
Figura 28. Las tutelas y el régimen	225
Figura 29. Análisis de las pretensiones más exhortadas en las tutelas en salud, Pos – No Pos.	228
Figura 30. Encuesta satisfacción otras entidades, enero a junio de 2016	229
Figura 31. Encuesta satisfacción otras entidades, de julio a diciembre de 2016	230
Figura 32. Encuesta satisfacción de los proveedores, de enero a junio 2016	231
Figura 33. Encuesta satisfacción proveedores, de julio a diciembre 2016	231
Figura 34. Encuesta satisfacción usuarios año 2016 unidad permanente para los derechos humanos.	232
Figura 35. Encuesta satisfacción usuarios año 2016 sede Plaza La Libertad	233
Figura 36. PQRS Registrados en nuestro sistema	234

## LISTA DE FOTOS

Foto 1. Secretaría Técnica Mesa Municipal de Víctimas de Medellín	57
Foto 2. Movilizaciones en diferentes eventos	61
Foto 3. Acompañamiento actividades sobre desaparición forzada 2016	63
Foto 4. Archivo fotográfico	150
Foto 5. Personaje Ambiental - PERSOAMIGA	199

## GESTIÓN FINANCIERA

**Ejecución de gastos de marzo 01 al 31 de diciembre de 2016**

### PRESUPUESTO A MARZO 01 DE 2016

Tabla 1. Presupuesto a marzo 01 de 2016

CONCEPTO	PRESUPUESTO	TOTAL DISPONIBLE NETO	EJECUCIÓN	% EJEC
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>18.668.710.166</b>	<b>13.808.777.492</b>	<b>4.856.517.807</b>	<b>26,01</b>

<b>PERSONERÍA DE MEDELLÍN</b>				
<b>Ejecución presupuestal de gastos acumulados a diciembre 31 de 2016</b>				
CONCEPTO	PPTO 01 a 12	DISPONIBLE	TOTAL EJECUCION	% EJEC
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>18.637.536.478</b>	<b>382.909.143</b>	<b>18.222.169.414</b>	<b>97,77%</b>

### PRESUPUESTO VIGENCIA 2017

Tabla 2. Presupuesto vigencia 2017

CONCEPTO	PPTO 1 a 3	TOTAL DISPONIBLE NETO	TOTAL EJECUCIÓN	% EJEC
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>19.647.611.797</b>	<b>13.822.545.493</b>	<b>5.646.970.663</b>	<b>28,74</b>
** 26000000 PERSONERÍA				

El Presupuesto de gastos de la Entidad se realiza con fundamento en las siguientes normas; toda vez, que estos gastos son de funcionamiento y tienen por objeto atender las necesidades de la Personería, a fin de cumplir con eficiencia y eficacia las funciones asignadas por la Constitución, la ley y los diferentes acuerdos:

- **DECRETO 111 DE 1996 - Artículo 107.** La programación, preparación, elaboración, presentación, aprobación, modificación y ejecución de las apropiaciones de las contralorías y personerías distritales y municipales se registrarán por las disposiciones contenidas en las normas orgánicas del presupuesto de los

distritos y municipios que se dicten de conformidad con la ley orgánica del presupuesto o de esta última en ausencia de las primeras.

**Artículo 108.** Las contralorías y personerías distritales y municipales tendrán la autonomía presupuestal señalada en la ley orgánica del presupuesto. (Ley 225 de 1995 art.30)<sup>1</sup>.

**1) DECRETO 006 DE 1998:** Por medio del cual se compilan el Acuerdo 52 de 1995, Acuerdo 38 de 1997, Acuerdo 49 de 2008 y Acuerdo 49 de 2009, que conforman el Estatuto Orgánico de Presupuesto del municipio de Medellín.

Artículo 104. Los órganos que son una sección en el presupuesto general del municipio de Medellín, tendrán la capacidad de contratar y comprometer a nombre de la persona jurídica de la cual hagan parte, y ordenar el gasto en desarrollo de las apropiaciones incorporadas en la respectiva sección, lo que constituye la autonomía presupuestal a que se refieren la constitución política, la ley y los acuerdos...

En los mismos términos tendrán estas capacidades las unidades administrativas especiales, el Concejo Municipal, la Contraloría General de Medellín, la Personería, y todos los demás organismos y entidades municipales que tengan personería jurídica..."

Artículo 105. Para garantizar la independencia que el ejercicio del control fiscal y disciplinario requiere, la Contraloría General del Municipio de Medellín, y la Personería, gozarán de autonomía presupuestal para administrar sus asuntos según lo dispuesto por la Constitución Política, la ley orgánica de presupuesto, este estatuto y la ley.

La ejecución de gastos de la Entidad se hace ajustada a las normas legales y a las disposiciones generales del acuerdo de presupuesto aprobado para cada vigencia por el Concejo de Medellín<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Presidente de la República de Colombia (1996). Decreto 111 De 1996, por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto. Diario Oficial 42692 del 18 de enero de 1996. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5306>

<sup>2</sup> Concejo de Medellín (1998). Decreto 006 de 1998, por el cual se compilan el Acuerdo 52 de 1995 y el Acuerdo 38 de 1997, que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto del Municipio de Medellín. Recuperado de <http://www.esu.com.co/esu/images/Descargables/PDF/Normograma2/decretosmunicipales/Decreto%20Municipal%20006%20de%201998.pdf>

## PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Planeación de la Personería le corresponde el seguimiento, análisis y evaluación (junto con el Comité de Dirección) de los Planes de Acción (PA) y Plan Operativo (PO) y Plan Estratégico (PE), se hace entrega del informe de seguimiento de estos planes de la Entidad correspondiente a las evidencias enviadas por los diferentes líderes de los procesos y coordinadores de observatorios de investigación a esta Oficina.

Es de anotar que el Plan Estratégico de la Personería de Medellín está compuesto de 5 líneas estratégicas; estas son:

- *Una Personería actuando y donde todos contamos.*
- *Una Personería defendiendo el medio ambiente, el hábitat y los animales.*
- *Una Personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales.*
- *Una Personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio.*
- *Una Personería que gestiona en forma transparente y eficiente sus recursos.*

Estas líneas a su vez, están constituidas por 19 componentes que hacen parte de los programas:

- Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones.
- Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los Derechos Humanos (DDHH) y acompañando el posacuerdo.
- Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública.
- Acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios.
- Entornos protectores para la guarda y promoción de los derechos de las mujeres, niños, niñas y adolescentes (NNA).
- Compromisos ciudadanos para empoderar a las comunidades en sus territorios.
- Ambiente, hábitat y sociedad.
- Los animales y su protección.
- Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la Entidad, en función del servicio.
- Sistema de gestión de la calidad integral.
- Cooperación interinstitucional de apoyo.
- Personería de Medellín en línea.
- Protección y defensa de la Entidad.
- Gestión documental con acceso de confiabilidad y con estándares de calidad.
- Bienes públicos óptimos y eficientes.
- Verificar y evaluar el funcionamiento armónico de la Entidad.
- Gestión de programas a través de cooperación nacional e internacional.
- Sostenibilidad y funcionalidad en la asignación de recursos públicos de la Entidad.

- Planeación y adquisición de bienes y servicios que requiere la Entidad.

A su vez, estas líneas y componentes cuentan con 60 programas estratégicos alineados con las propuestas que el señor Personero expuso ante el honorable Concejo el día de su posesión y buscando lograr el cumplimiento del Plan Estratégico propuesto; estos programas son:

- Observatorio de reasentamiento y movimiento de población.
- Observatorio del derecho fundamental a la salud.
- Observatorio de presupuesto participativo.
- Observatorio de SPOA.
- Participar proactivamente con la comunidad difundiendo el quehacer constante del Área de Penal, velando por la protección de sus derechos.
- Realizar acciones en conjunto con la Fiscalía General de la Nación para una justicia pronta y efectiva.
- Intervenir ante las autoridades de nuestra competencia para tomar medidas alternativas a la intramural, con los delitos que así lo permitan.
- Contribuir al mejoramiento de las relaciones con entidades público-privadas para fortalecer la promoción, protección y defensa de los DDHH.
- Aportar a la implementación y realizar el seguimiento al Sistema Municipal en DD.HH.
- Promover las estrategias formuladas desde el Gobierno Nacional en materia de prevención y sensibilización de paz en el marco del posacuerdo.
- Proyectar y presentar una medida cautelar para la protección de los DD.HH de las personas privadas de la libertad del municipio de Medellín.
- Mejoramiento continuo en la calidad del servicio, teniendo como piedra angular el respeto por el otro, oportunidad en la atención y comunicación eficiente con el usuario.
- Proteger y defender a la población vulnerable, en situación de riesgo; a través de una atención con enfoque diferencial y haciendo presencia activa en el municipio de Medellín y sus corregimientos.
- Desconcentrar los servicios que tiene a cargo la Personería de Medellín, prestando atención al público en las comunas y corregimientos de la Ciudad; poniendo en marcha actividades de incidencia en campo y dando a conocer nuestra oferta institucional.
- Liderar la lucha contra la corrupción en el municipio de Medellín impactando en la reducción de la impunidad disciplinaria.
- Estructurar una metodología de investigación para la Personería de Medellín.
- Plan de vigilancias.
- Gobierno escolar y educación con enfoque de participación.
- Formación con enfoque diferencial para la defensa del ser humano y su entorno.
- Paz y posacuerdo.
- Seguimiento a las políticas públicas de protección y promoción de derechos de los NNA, la mujer y la familia.
- Construcción de entornos protectores y la promoción de la no Violencia.

- Participación, control y vigilancia ciudadana.
- Seguimiento a problemáticas ambientales.
- Apropiación socio-ambiental para la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales de la región metropolitana.
- Protección de los animales, a través de la creación de una cultura ambiental y la vigilancia de la conducta oficial.
- Cultura P.
- Capacitación institucional.
- Bienestar laboral.
- Ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos.
- Estudio de cargas laborales y distribución administrativa de la Entidad.
- Plan de implementación norma ISO 9001:2015.
- Plan de implementación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Plan de implementación del sistema de PQRS.
- Apoyo en Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para personerías categoría 4,5 y 6.
- Plan de Audiencias de Conciliación en los municipios.
- Acompañamiento en la creación de centros de conciliación en las personerías.
- Virtualidad en conciliación.
- Estrategias de movilización ciudadana.
- Estrategia digital.
- Posicionamiento y publicidad.
- (TIC) Plan de Tecnologías, información y comunicaciones.
- Diversificación de canales.
- Actuación judicial, extrajudicial y administrativa.
- Plan de gestión documental.
- Cero papel.
- Plan de bienes administrativos.
- Evaluación independiente.
- Seguimiento Mapa de Riesgos.
- Acompañamiento y asesoría.
- Relación con otros entes.
- Fomento de la cultura del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.
- Proyecto UPDH para el Área Metropolitana.
- Proyectos estratégicos de la UPDH.
- Elaboración del proyecto anual del presupuesto.
- Diseñar e implementar el plan de austeridad de la Personería de Medellín para la vigencia 2016 -2020.
- Planeación de la actividad contractual.

*Nuestra entidad cuenta con cuatro Megaprocesos los cuales se distribuyen así:*

- **Macroproceso:** Direccionamiento Institucional.

**Proceso:**

Planificación institucional.

Investigaciones en derechos humanos y observatorios.

Gestión de Comunicaciones.

- **Macroproceso:** Prestación del Servicio.

**Proceso:**

Protección del Interés Público – conciliaciones.

Vigilancia de la Conducta Oficial.

Guarda y Promoción de los DDHH.

- **Macroproceso:** Procesos de Apoyo

**Proceso:**

Gestión del Talento Humano – Gestión Jurídica.

Gestión Financiera – Gestión Contractual.

Gestión de Recursos Logísticos.

- **Macroproceso:** Medición, análisis y mejora

**Proceso:**

Satisfacción de partes interesadas – Mejoramiento continuo.

Evaluación Independiente.

# Mapa de Procesos



MAPA DE PROCESOS (V7) / RES. 573 DE 2016

Figura 1. Mapa de Macroprocesos

Es de anotar que el período inmediatamente anterior fue un año atípico para los planes de esta Entidad, teniendo en cuenta que se contaba con un Plan Operativo que estuvo vigente entre los meses de enero a julio del 2016 y por la adopción del nuevo Plan Estratégico de la Entidad 2016 - 2020 **“Donde todos contamos”**, que se dio debido al cambio de administración; se estructuró y adoptó un nuevo Plan de Acción y Plan Operativo para el período comprendido entre los meses de agosto – diciembre 2016, llevando a que la Oficina de Planeación realice dos seguimientos diferentes para el año 2016; toda vez que no fue posible realizar una sola evaluación por los motivos expuestos.

Por decisión de la administración que tuvo la Personería de Medellín durante el período marzo 2012 a febrero 2016, no se adoptó Plan de Acción para el año 2016 porque en reunión de Comité de Revisión por la Dirección del 2016 y luego de hacer evaluación al cumplimiento del Plan Estratégico 2012 -2016, se evidenció un cumplimiento en los proyectos adoptados por PE del noventa y cuatro punto cincuenta por ciento (94.50%). Como el Plan de Acción se construye apuntándole al cumplimiento del Plan Estratégico, fue mejor darle la posibilidad a la nueva administración que implementara el nuevo Plan Estratégico para la vigencia 2016 – 2020; por consiguiente, se construyera el nuevo Plan de Acción, motivo por el cual no se contó en la Personería con un PA durante los meses de enero a julio del 2016.

Ahora bien, dentro de la reunión Comité de Revisión por la Dirección antes mencionada, se tomó la decisión que por Ley y porque la Personería no podía dejar de cumplir con sus actividades misionales de adoptar un Plan Operativo sobre el cual se pudiera trabajar durante el año sin afectar la prestación del servicio y el normal funcionamiento de la Entidad; se construyó y adoptó un PO con los líderes de procesos y coordinadores de observatorios de la fecha, el cual tuvo vigencia hasta el mes de julio del año 2016, fecha en la cual se adoptó con la Resolución 364 de agosto 01 del 2016 el nuevo Plan Estratégico y a su vez dio la posibilidad de poder trabajar sobre un Plan de Acción alineado a cumplir los nuevos programas estratégicos y un Plan Operativo que tuviera coherencia con el PA Agosto – diciembre 2016.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el período comprendido entre los meses de enero – julio de 2016 se contó con un Plan Operativo el cual mostró un porcentaje de cumplimiento muy bajo para sus diferentes áreas; esto debido a que el tiempo final de cumplimiento de las actividades estaban programadas para el mes de diciembre. Como se tratan de actividades operativas estas fueron adoptadas en el nuevo Plan Operativo, lo cual se puede evidenciar en el Plan Operativo del período agosto – diciembre del 2016 donde se encuentran estas actividades programadas, ejecutadas y en su gran mayoría cumplidas en un cien por ciento (100%).

Asimismo, dentro del Plan de Acción y Plan Operativo, en el período agosto - diciembre se puede observar un cumplimiento del 100% en las actividades misionales en la mayoría de las áreas; lo cual, nos demuestra el compromiso que tienen las áreas con el cumplimiento de las tareas misionales. En el caso de las actividades misionales de áreas como Penal, Vigilancia y Conciliaciones, cuentan

con un cumplimiento de sus tareas misionales de 126%, 115% y 111%, para lo cual se puede decir que dentro de sus actividades individuales realizaron más de las que tenían programadas; logrando que su cumplimiento fuera superior al 100%. Caso aparte es el cumplimiento de las actividades misionales de la UPIP, que fueron del 226%. Esto fue el resultado del cumplimiento de acciones como: “*Estudio y/o elaboración de acciones populares*” donde se programaron para el período cuatro (4) actividades y se realizaron 10 con un porcentaje de cumplimiento del 300%. También. “*Verificación efectividad al Derecho de Petición*” donde se programó como meta del período 150 verificaciones y se realizaron 281 para un *cumplimiento de 286%* logrando que el cumplimiento de las actividades misionales de esta área fuese tan alto y haciendo que en el 2017 se pudieran poner unas metas más ajustadas a la realidad.

Ahora bien en los programas estratégicos podemos notar un cumplimiento del 100% en muchas de las actividades planteadas. Lo que significa que estos programas que tienen un cumplimiento del 100% en las actividades programadas para el año, lograron los objetivos planteados; pero no significa que hayan logrado cumplir con las implementaciones de los programas del PE y haberse obtenido los objetivos. Es decir, que se cumplió el programa para el período, quedando por cumplir el resto de las actividades que paulatinamente se irán programando y realizado hasta lograr los objetivos planteados para el cuatrienio. Caso distinto a las actividades que se observan con un cumplimiento del 0% o que no se realizaron ya que por decisión del líder responsable del programa no se colocaron actividades para ejecutar durante el 2016, o están pendientes para iniciar su ejecución en esta anualidad o más adelante.

Es de aclarar que para el año 2017 las metas en los planes fueron ajustadas a la realidad mostrada en el período inmediatamente anterior y que se analiza constantemente la forma de medir actividades que son a demanda o a solicitud de las partes, buscando un mejor control de estos planes. Igualmente, las actividades del Plan Operativo van en constante relación con los programas del Plan de Acción 2017 y a su vez ligado al Plan Estratégico 2016 – 2020 “**Donde todos contamos**”; todo esto con el objetivo de trabajar por un mejoramiento continuo en los procedimientos de la planeación estratégica, un mejor seguimiento a los diferentes planes y el cumplimiento de las directrices del Personero Municipal.

*Es importante mencionar que el cumplimiento del Plan Estratégico 2016 – 2020 “Donde todos contamos”, tiene un cumplimiento del veintitrés por ciento (23%) y es necesario mencionar que este Plan inició su ejecución a partir del 01 de agosto del 2016, fecha de su adopción por acto administrativo; cinco meses después de la posesión del Personero.*

Igualmente las evidencias de estos seguimientos se encuentran en la Oficina de Planeación para ser consultadas por los diferentes entes; también se incluyó en el **PERSONET** para que sean analizadas por todos los interesados.

EVALUACIÓN PORCENTUAL ANUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO 2016 - 2020										
"DONDE TODOS CONTAMOS"										
LINEA ESTRATÉGICA 1: Una personería actuando y donde todos contamos. (25%)										
COMPONENTE (Valor % del componente 5%) (20% del valor de la línea)				Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones.						
PROCESO				Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMA	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA
Observatorios	Observatorio de Reasentamiento y Movimiento de Población.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	1,25%	
	Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
	Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
	Observatorio de Seguridad Humana.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
	Observatorio de Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA).	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
TOTAL			5%	1,25%	0,00%	0,00%	0,00%	1,25%		
COMPONENTE (Valor % del componente 10%) (40% del valor de la línea)				Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los Derechos Humanos (DDHH) y acompañando el post acuerdo						
PROCESO				Guarda y Promoción de los Derechos Humanos						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMA	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA
Penal	Participar proactivamente con la comunidad difundiendo el quehacer constante del área de penal, velando por la protección de sus derechos.	4	1%	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,21%	2,0%	
	Realizar acciones en conjunto con la Fiscalía General de la Nación para una justicia pronta y efectiva.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
	Intervenir ante las autoridades de nuestra competencia para tomar medidas alternativas a la intramural con los delitos que así lo permitan	4	1%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%		
UPDH	Contribuir al mejoramiento de las relaciones con entidades público-privadas para fortalecer la promoción, protección y defensa de los DDHH	4	1%	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	2,0%	
	Aportar a la implementación y realizar el seguimiento al Sistema Municipal en DDHH.	4	1%	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%		
	Promover las estrategias formuladas desde el Gobierno Nacional en materia de prevención y sensibilización de paz en el marco del post-acuerdo.	4	1%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,30%		
	Proyectar y presentar una medida cautelar ante la Comisión Internacional de Derechos Humanos para la protección de los DDHH de las personas privadas de la libertad del municipio de Medellín	4	1%	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%		
Atención al Público	Brindar soluciones a las problemáticas de los usuarios en materia de Derechos Humanos, satisfaciendo sus necesidades, a través de los servicios que presta la Personería de Medellín.	4	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,0%	
	Mejoramiento continuo en la calidad del servicio, teniendo como piedra angular el respeto por el otro, oportunidad en la atención y comunicación eficiente con el usuario.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
	Proteger y defender a la población vulnerable, en situación de riesgo, a través de una atención con enfoque diferencial, haciendo presencia activa en el Municipio de Medellín y sus Corregimientos.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
	Desconcentrar los servicios que tiene a cargo la Personería de Medellín, prestando atención al público en las comunas y corregimientos de la Ciudad, poniendo en marcha actividades de incidencia en campo y dando a conocer nuestra oferta institucional.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
TOTAL			10%	1,99%	0,00%	0,00%	0,00%	1,99%		5,86%
COMPONENTE (Valor % del componente 5%) (20% del valor de la línea)				Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública						
PROCESO				Vigilancia de la Conducta Oficial						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMA	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA
Disciplinarios	Liderar la lucha contra la corrupción en el municipio de Medellín impactando en la reducción de la impunidad disciplinaria.	4	1,66%	0,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,40%	1,21%	
	Vigilancia	Estructurar una metodología de investigación para la Personería de Medellín.	4	1,66%	0,35%	0,00%	0,00%	0,35%		
Plan de vigilancias.		4	1,66%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%	0,46%		
TOTAL			5,0%	1,21%	0,00%	0,00%	0,00%	1,21%		
COMPONENTE (Valor % del componente 2%) (8% del valor de la línea)				Acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios						
PROCESO				Unidad para la Protección del Interés Público						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMA	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA
UPIP	Gobierno escolar y educación con enfoque de participación.	4	0,66%	0,36%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%	0,68%	
	Formación con enfoque diferencial para la defensa del ser humano y su entorno.	4	0,66%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%		
	Paz y post-acuerdo	4	0,66%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%		
TOTAL			2%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,68%		
COMPONENTE (Valor % del componente 1%) (4% del valor de la línea)				Entornos protectores para la guarda y promoción de los derechos de la mujer, los niños, niñas y adolescentes						
PROCESO				Unidad para la Protección del Interés Público						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMA	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA
UPIP	Seguimiento a las políticas públicas de protección y promoción de derechos de los NNA, la mujer y la familia.	4	0,5%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,2%	
	Construcción de entornos protectores y la promoción de la No Violencia.	4	0,5%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%		
TOTAL			1,0%	0,2%	0,00%	0,00%	0,00%	0,2%		
COMPONENTE (Valor % del componente 2%) (8% del valor de la línea)				Compromisos ciudadanos para empoderar a las comunidades en sus territorios						
PROCESO				Unidad para la Protección del Interés Público						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMA	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA
UPIP	Participación, control y vigilancia ciudadana.		2%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,50%	
TOTAL			2%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%		

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: UNA PERSONERÍA PROTEGIENDO EL MEDIO AMBIENTE, EL HÁBITAT Y LOS ANIMALES (15%)											
COMPONENTE (Valor del Componente del 9%) (60% del valor de la línea)				Ambiente, hábitat y sociedad							
PROCESO				Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios (Observatorio de Medio Ambiente)							
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA	
Observatorio de Medio Ambiente	Seguimiento a problemáticas ambientales.	4	4,5%	1,13%	0,00%	0,00%	0,00%	1,13%	2%	3,76%	
	Apropiación socio-ambiental para la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales de la región metropolitana.	4	4,5%	1,13%	0,00%	0,00%	0,00%	1,13%			
TOTAL			9%	2%	0%	0%	2%				
COMPONENTE (Valor del Componente del 6%) (40% del valor de la línea)				Los Animales y su protección.							
PROCESO				Investigaciones en Derechos Humanos y Observatorios (Observatorio de Medio Ambiente)							
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE		% Cumplimiento LINEA
Observatorio de Medio Ambiente	Protección de los animales a través de la creación de una cultura ambiental y la difusión de la normatividad respectiva.	4	6%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	1,50%		
TOTAL			6%	2%	0%	0%	1,50%				

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: UNA PERSONERÍA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, PROFESIONALIZADA, TECNIFICADA, CON COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ALTOS ESTÍMULOS LABORALES (30%)											
COMPONENTE (Valor del Componente del 18%) (60% del valor de la línea)				Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la Entidad, en función del servicio							
PROCESOS				Gestión del Talento Humano, Comunicaciones y Planeación							
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA	
Comunicaciones	Cultura P	4	3%	0,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%	4,17%	7,17%	
Personería Auxiliar	Capacitación Institucional	4	3%	0,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,66%			
	Bienestar laboral	4	3%	0,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,70%			
	Ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos	4	3%	0,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%			
Planeación	Estudio de cargas laborales y distribución administrativa de la Entidad	4	3%	0,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,56%			
	Adoptar un sistema tipo propio de evaluación del desempeño laboral de la Institución	4	3%	0,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%			
TOTAL			18%	4%	0%	0%	4,17%				
COMPONENTE (Valor del Componente del 12%) (40% del valor de la línea)				Sistema de Gestión de la Calidad Integral							
PROCESO				Planeación, Mejoramiento continuo y Apoyo							
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE		% Cumplimiento LINEA
Planeación	Plan de Implementación norma ISO 9001:2015.	4	4%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	3,00%		
Planeación y Personería Auxiliar	Plan de Implementación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.	4	4%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%			
Planeación	Plan de Implementación del Sistema de PQRS.	4	4%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%			
TOTAL			12%	3%	0%	0%	3%				

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: UNA PERSONERÍA QUE COMUNICA, EVALÚA Y APLICA TECNOLOGÍA EN SU SERVICIO (20%)										
COMPONENTE (Valor del Componente del 3%) (15% del valor de la línea)				Cooperación Interinstitucional de apoyo						
PROCESOS				Planeación y conciliaciones						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LÍNEA
Planeación	Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para Personería categorías 4,5 y 6	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,50%	
Conciliaciones	Plan de Audiencias de Conciliación en los municipios	4	1%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
Planeación	Acompañamiento en la creación de centros de conciliación en las personerías	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
TOTAL			3%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%		
COMPONENTE (Valor del Componente del 10%) (50% del valor de la línea)				Personería de Medellín en línea						
PROCESOS				Conciliaciones, Comunicaciones, planeación, Atención al Público						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LÍNEA
Conciliaciones	Virtualidad en conciliación	4	0,5%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,00%	2,0%	
Comunicaciones	Estrategias de movilización ciudadana	4	1,5%	0,375%	0,000%	0,000%	0,000%	0,38%		
	Estrategia digital	4	1,0%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
	Posicionamiento y publicidad	4	0,5%	0,125%	0,000%	0,000%	0,000%	0,13%		
Planeación	(TIC) Plan de Tecnologías, Información y Comunicaciones	4	5,0%	0,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,91%		
Atención al Público	Diversificación de canales	4	1,5%	0,375%	0,000%	0,000%	0,000%	0,38%		
TOTAL			10%	2%	0%	0%	0%	2%		
COMPONENTE (Valor del Componente del 2%) (10% del valor de la línea)				Protección y defensa de la Entidad						
PROCESOS				Personería Auxiliar - Asesor						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LÍNEA
Asesor de Despacho	Actuación judicial, extrajudicial y administrativa.	4	2%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,50%	4,29%
TOTAL			2%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%		
COMPONENTE (Valor del Componente del 2%) (10% del valor de la línea)				Gestión documental con acceso de confiabilidad y con estándares de calidad						
PROCESOS				Personería Auxiliar						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LÍNEA
Personería Auxiliar	Plan de Gestión Documental.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,50%	
	Cero Papel.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%		
TOTAL			2%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%		
COMPONENTE (Valor del Componente del 1,5%) (7,5% del valor de la línea)				Bienes públicos, óptimos y eficientes						
PROCESOS				Personería Auxiliar						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LÍNEA
Personería Auxiliar	Plan de Bienes Administrativos.	4	1,5%	0,375%	0,000%	0,000%	0,000%	0,375%	0,375%	
TOTAL			1,5%	0,375%	0,000%	0,000%	0,000%	0,375%		
COMPONENTE (Valor del Componente del 1,5%) (7,5% del valor de la línea)				Verificar y evaluar el funcionamiento armónico de la Entidad						
PROCESOS				Evaluación Independiente						
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LÍNEA
Control Interno	Evaluación Independiente.	4	0,3%	0,075%	0,000%	0,000%	0,000%	0,075%	0,375%	
	Seguimiento Mapa de Riesgos.	4	0,3%	0,075%	0,000%	0,000%	0,000%	0,075%		
	Acompañamiento y Asesoría.	4	0,3%	0,075%	0,000%	0,000%	0,000%	0,075%		
	Relación con otros entes.	4	0,3%	0,075%	0,000%	0,000%	0,000%	0,075%		
	Fomento de la cultura del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.	4	0,3%	0,075%	0,000%	0,000%	0,000%	0,075%		
TOTAL			1,5%	0,375%	0,000%	0,000%	0,000%	0,375%		

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: UNA PERSONERÍA QUE GESTIONA EN FORMA TRANSPARENTE Y EFICIENTE SUS RECURSOS (10%)											
COMPONENTE (Valor del Componente del 6%) (60% del valor de la línea)				Gestión de programas a través de cooperación nacional e internacional							
PROCESOS				Planeación y UPDH							
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA	
Planeación	Proyecto UPDH para el Área Metropolitana	4	3%	0,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%	0,75%	1,75%	
UPDH	Proyectos estratégicos de la UPDH	4	3%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
TOTAL			6%	0,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%			
COMPONENTE (Valor del Componente del 2%) (20% del valor de la línea)				Sostenibilidad y funcionalidad en la asignación de recursos públicos de la Entidad							
PROCESOS				Personería Auxiliar							
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE		% Cumplimiento LINEA
Financiera	Elaboración del proyecto anual del presupuesto.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	0,50%		1,75%
	Diseñar e implementar el Plan de Austeridad de la Personería de Medellín para la vigencia 2016 -2020.	4	1%	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%			
TOTAL			2%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%			
COMPONENTE (Valor del Componente del 2%) (20% del valor de la línea)				Planeación y adquisición de bienes y servicios que requiere la Entidad							
PROCESOS				Personería Auxiliar							
PROGRAMAS		Tiempo Estimado de Ejecución	Meta Ponderada de cada Proyecto	% Cumplimiento 1er año (2016-2017)	% Cumplimiento 2do año (2017-2018)	% Cumplimiento 3er año (2018-2019)	% Cumplimiento 4to año (2019-2020)	% Cumplimiento PROGRAMAS	% Cumplimiento COMPONENTE	% Cumplimiento LINEA	
Gestión contractual	Planeación de la actividad contractual.	4	2%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,50%	1,75%	
TOTAL			4%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%			
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DURANTE EL CUATRIENIO</b>											
<b>23%</b>											

Figura 2. Evaluación porcentual anual del Plan estratégico 2016-2020. Líneas estratégicas

## INDICADORES DE GESTIÓN DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN

De acuerdo al cuadro a continuación, se puede visualizar que la mayoría de indicadores medidos para el año 2016 están orientados a verificar la ejecución de la meta propuesta; es decir, midiendo su **Eficacia**. Allí se buscó determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente, sirviendo como medio de control frente al cumplimiento del Plan Operativo, Plan de Acción y Plan Estratégico.

Cada indicador está orientado a medir aquellos aspectos claves o factores críticos en los cuales la Entidad se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación, y cobran gran importancia para la mejora del desempeño institucional debido a la capacidad de generar información objetiva en torno al avance de la ejecución de los diferentes planes, programas y proyectos; donde de acuerdo a la totalidad de la medición se observa que de acuerdo a lo propuesto para el año 2016 éste se ejecutó en un 93.46 %.

Tabla 3. Indicadores 2016

INDICADORES 2016					
PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NÚMERO DE INDICADORES			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	
Planificación institucional	Estratégicos	2	0	0	100,00
Investigación en Derechos Humanos y Observatorios	Estratégicos	1	1	2	99,50
Gestión de Comunicaciones	Estratégicos	0	1	5	83,40
Protección del Interés Público	Operativo	5	0	3	95,60
Vigilancia de la Conducta Oficial	Estratégicos	4	0	0	61,30
Guarda y Promoción de los Derechos Humanos	Estratégicos	2	5	1	98,90
Solución Alternativa de Conflictos	Estratégicos	0	4	0	100,00
Gestión del Talento Humano	Operativo	2	1	3	100,00
Gestión Recursos Financieros	Operativo	0	1	0	97,80
Gestión Jurídico y Contractual	Operativo	3	2	2	86,00
Gestión Recursos Logísticos	Operativo	7	3	3	89,00
Satisfacción Partes Interesadas	Estratégicos	0	0	3	97,00
Evaluación Independiente	Operativo	3	1	1	100,00
Mejoramiento Continúo	Estratégicos	3	0	0	100,00
<b>TOTAL EJECUCIÓN</b>		<b>32</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>93,46</b>

## CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN Y OPERATIVO, Y LOGROS OBTENIDOS POR CADA ÁREA PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE MARZO DEL 2016 A FEBRERO DEL 2017

### 1. UNIDAD PARA LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL – UVCO

#### 1.1 AVERIGUACIONES DISCIPLINARIAS

La Unidad para la Vigilancia de la Conducta Oficial tiene por objetivo vigilar el ejercicio de los actos y conductas oficiales de los servidores públicos del orden municipal y sus entidades descentralizadas, con el propósito de establecer la sujeción a la normatividad vigente y sancionar las conductas contrarias a la Constitución y la ley.

Según datos estadísticos, el Área de Averiguación Disciplinaria de la Personería de Medellín en el período de 2012 a 2016 habría recibido un total de *915 solicitudes disciplinarias*.

En el mes de febrero del año 2015 al mes de marzo del 2016, el Área contaba con 266 averiguaciones disciplinarias vigentes que estaban en diferentes etapas procesales.

A diferencia de lo anterior, en este último año; es decir del 01 de marzo de 2016 al 28 de febrero del 2017, se observó un incremento en la demanda de atenciones disciplinarias, las cuales ***fueron de 781 solicitudes en un solo año***. Las solicitudes de averiguaciones que se habrían recibido en cuatro años se vieron reflejadas casi en este último año, y esto producto de las diferentes campañas que ha hecho la Entidad en torno a la confiabilidad que debe tener la ciudadanía en la lucha contra la corrupción por parte de la Personería.

*Es decir, que para el año 2016 se tuvo un incremento del 341% de las solicitudes de averiguaciones disciplinarias.*

Es así, como los resultados enunciados se respaldan en la implementación de diferentes estrategias al interior del Área, a fin de atender todas las solicitudes de demanda de Justicia por parte de la ciudadanía, entre las que se destacan:

- Un nuevo Plan Operativo del cual se pasó a tomar decisiones de fondo de 108 a 455 durante el segundo semestre de 2016. Para este nuevo año, una proyección de decisiones que sobrepasen las 1.092, lo que mejoraría la descongestión de nuestros despachos disciplinarios y la reducción del tiempo en la capacidad de respuesta o toma de decisiones de fondo en cada uno de los procesos. *La productividad del Área de Disciplinarios se incrementó en un 240%.*

- Igualmente, se incrementaron los procesos en el Procedimiento Verbal, que pasamos de realizar 18 a 32 procesos en el último año. Es importante este aumento significativo en los Procesos Verbales puesto que este tipo de procesos permite una mayor agilidad procesal por parte del operador disciplinario, lo que se traduce en una mayor celeridad y menos tiempo en tomar la decisión de fondo.
- Se adecuó la Sala de Audiencias de la Personería de Medellín con tecnología de punta y apropiada para el correcto desarrollo de las audiencias verbales. Se adecuaron sofisticados sistemas de grabación y reproducción tanto de audio, como de video.

En el período de tiempo comprendido entre Marzo de 2016 y Febrero de 2017, la Personería de Medellín ordenó el inicio de más de 416 Indagaciones Preliminares, más de 110 Investigaciones Disciplinarias, realizó 256 Autos de Archivo, entre otras actuaciones relevantes.

**Entre los fallos sancionatorios proferidos durante este año de gestión, se destacan:**

**a. Quejoso o informante:** Arnulfo Serna Giraldo, Secretario de Seguridad.

**Investigado:** Luis Fernando Echavarría Estrada, Subsecretario de Planeación de la Secretaría de Seguridad en el municipio de Medellín para la época de los hechos.

**Sanción:** *fallo sancionatorio de destitución del cargo de Subsecretario de Planeación de la Secretaría de Seguridad del municipio de Medellín e inhabilidad de once (11) años para ejercer cargos públicos.*

**Radicado:** 858616992

**Hechos investigados:** irregularidades en el ejercicio de las funciones, relacionadas con la presunta entrega de información sin seguir los parámetros establecidos en la Secretaría de Seguridad para dicho efecto, al firmar un acuerdo de confidencialidad con la empresa 360<sup>0</sup> Integral Security Group, cuando quien estaba facultado para firmar dichos acuerdos era el Secretario de Despacho.

**b. Quejoso o informante:** Hernando Bulla Forero, Secretaría de Servicios Administrativos del municipio de Medellín.

**Investigado:** Sandra Patricia Cardona Sepúlveda

**Sanción:** *fallo sancionatorio de destitución e inhabilidad general de diez años, por haber aportado documento con contenido que no correspondía a la verdad para tomar posesión del cargo de Profesional Universitario adscrita a la Subsecretaría de Tesorería, Secretaría de Hacienda, para el cual había sido nombrada en provisionalidad.*

**Radicado:** 85868572

**Hechos investigados:** Suministrar datos inexactos o documentación con contenidos que no corresponden a la realidad para conseguir posesión.

**c. Quejoso o informante:** Juan David Gómez Flórez, Secretario General de la Institución Colegio Mayor de Antioquia.

**Investigado:** Adriana Patricia Marín Londoño, en su condición de Auxiliar Administrativo 5120 grado 11 Almacenista del Colegio Mayor de Antioquia.

**Sanción:** *fallo sancionatorio de suspensión de tres (3) meses en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial por el mismo término por incumplimiento del deber legal que le asiste a todo servidor público de hacer entrega formal de su cargo o empleo dentro de los 15 días siguientes a la desvinculación de la entidad.*

**Radicado:** 06356-2014

**Hechos investigados:** omisión de entrega del cargo y de los bienes cargados a nombre de la señora ADRIANA PATRICIA MARIN LONDOÑO, quien se desempeñó hasta el 3 de mayo de 2012 como Auxiliar Administrativo 5120 grado 11, Almacenista, cuando fue declarada insubsistente.

**d. Quejoso o informante:** Ernesto Jaramillo

**Investigado:** Mónica Regina Arias Estrada

**Sanción:** *fallo sancionatorio de suspensión de dos (2) meses en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial por el mismo término.*

**Radicado:** 12346-2013

**Hechos investigados:** violación al principio de planeación en el proceso de selección tramitado por la Secretaría de Inclusión Social y Familia, porque al parecer dentro del contrato de interventoría No. 4600043645 de 2012, suscrito entre la Secretaría de Inclusión Social y Familia y la Unión Temporal Protección (Asesorías y Soluciones Integrales en Salud A&S y Fernando de Jesús Mejía Sierra), se habría presentado un reemplazo de personal designado en la propuesta presentada por la Unión Temporal Protección, sin que se hubiera surtido el procedimiento legal para ello, como se indicaría en el pliego de condiciones.

**e. Quejoso o informante:** Mariela Suescún Herrera, Líder de Gestión Talento Humano, Colegio Mayor de Antioquia

**Investigado:** María Eugenia Escobar Gaviria, en su condición de Auxiliar Administrativo – Secretaria adscrita a la Oficina de Planeación del Colegio Mayor de Antioquia.

**Sanción:** *fallo sancionatorio de suspensión de tres (3) meses en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial por el mismo término, por la omisión en hacer entrega de la certificación o incapacidad medica debidamente otorgada por su EPS o ARL a la dependencia correspondiente dentro del Colegio Mayor de Antioquia, lo que la ubica en una conducta de inasistencia laboral injustificada y un desacato a las órdenes de sus superiores.*

**Radicado:** 06355-2014

**Hechos investigados:** ausentismo laboral por 4 días de la servidora María Eugenia Escobar Gaviria en la semana del 5 al 9 de mayo de 2014, sin que presentara ningún documento que justificara su ausentismo, a pesar de haberse solicitado en varias oportunidades de manera personal y mediante correos electrónicos.

**f. Quejoso o informante:** Oficina de Control Interno Disciplinario del Municipio de Medellín.

**Investigado:** NATHALLA EUGENIA NARANJO HIGUITA Profesional Universitario adscrito a la Unidad de Adquisiciones de Inmuebles de la Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio de Medellín.

**Sanción:** *fallo sancionatorio de suspensión en el ejercicio del cargo por siete (07) meses e inhabilidad especial por el mismo término por “Proporcionar dato inexacto o presentar documentos ideológicamente falsos u omitir información que tenga incidencia en su vinculación o permanencia en el cargo o en la carrera, o en las promociones o ascensos o para justificar una situación administrativa”.*

**Radicado:** 11158-2014

**Hechos investigados:** La señora Naranjo Higueta apporto documentos falsos que le acreditaban el título de Abogada, requisito indispensable para optar el cargo de Profesional Universitaria adscrita a la Subsecretaría de Adquisiciones.

**g. Quejoso o informante:** Contraloría General De Medellín

**Investigado:** Sergio Augusto Vélez Castaño en calidad de Gerente del Hospital General de Medellín y JORGE URIEL URREGO HERRERA en calidad de Director de Gestión Humana del Hospital General de Medellín.

**Sanción:** *fallo sancionatorio de suspensión de los cargos e inhabilidad especial de 2 meses.*

**Radicado:** 08067-2013

**Hechos investigados:** AUDITORIA ESPECIAL DE LA CONTRALORIA AL HOSPITAL GENERAL QUE ARROJO EL SIGUIENTE HALLAZGO: “Se observó que por resolución N° 098G, la funcionaria que viene desempeñando el empleo

de Profesional Universitario 1, (sistemas) con nombramiento de carácter provisional, le fueron asignadas las funciones del cargo de Líder de Programa (sistemas) con el salario del cargo de 4.500.000; situación que no está contemplada dentro de la ley 909 de 2004 que rige sobre el Empleo Público, la Carrera Administrativa y la Gerencia Pública y en ninguno de los decretos reglamentarios”

**h. Quejoso o informante:** César Augusto Cadavid Rojas

**Investigado:** Gustavo Arnoldo Gil Marín Líder de Programa de Desarrollo Económico del Municipio de Medellín.

**Sanción:** fallo sancionatorio de llamado de atención con copia a la hoja de vida por violación al régimen e prohibiciones al omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares.

**Radicado:** 02163-2014

**Hechos investigados:** el señor Gustavo Arnoldo Gil Marín no solicitó la reclasificación de manera oportuna de la petición presentada por el señor Cesar Augusto Cadavid Rojas en calidad de Presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio 20 de Julio, con radicado 2014PP008883N01, relacionado con el programa de semilleros año 2013 de la Universidad de Antioquia, lo que conllevó a no dar respuesta oportuna al derecho de petición del 29 de enero de 2014; ya que dicha respuesta sólo se dio mediante oficio de fecha 17 de marzo de 2014, la cual fue enviada el 27 de marzo y recibida por el peticionario el día 28 del mismo mes y año.

- Como otra estrategia importante, se tiene el posicionamiento del Área como referente de lucha contra la corrupción en Medellín, de lo cual se están adelantando actuaciones incluso oficiosas, o se ha solicitado la competencia preferente en temas de relevancia para la ciudad, de las cuales a continuación hacemos un breve recuento de algunas de ellas:

- **Proyecto Puente Madre Laura:** se adelanta proceso que tuvo su origen en un informe con solicitud de averiguación disciplinaria suscrito por Andrés Felipe Correa Cárdenas de la de Personería de Medellín, por las presuntas irregularidades en las que pudo haber incurrido el Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Medellín. Esto por la falta de planeación al no verificar en el Plan de Ordenamiento Territorial Acuerdo 048 de 2014, que ya se había comprometido un lote de terreno para la construcción del proyecto Villa Laura 2; y a pesar de dicha situación, el mismo fue incorporado dentro del Macro proyecto Rio Norte (Decreto 2077 del 21 de diciembre de 2015), llevando así a la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) a ofrecer dicho proyecto y generarle expectativas a la comunidad impactada, sobre el proyecto Villa Laura II. Este proceso se encuentra en la etapa de Apertura de Investigación Disciplinaria.

También se adelanta otra Averiguación relacionada con la construcción del proyecto Puente Madre Laura por presunta trasgresión al principio de Planeación, como resultado de varios procesos del Área de Vigilancia Administrativa de la Personería de Medellín, la cual tuvo como síntesis hallazgos con presunta incidencia disciplinaria. El proceso se encuentra en Apertura de Investigación, con una prórroga de 6 meses. Los hallazgos con presunta incidencia disciplinaria son los siguientes:

- Celebración de dos contratos interadministrativos con el mismo objeto para fases diferentes (diagnóstico y adquisición de predios) y ejecutados de manera simultánea.
  - Cambios en las partidas asignadas a los diferentes rubros que componen las actividades a contratar.
  - Actividades a desarrollar sin presupuesto asociado, tal es el caso del Proyecto Renovando Ciudad.
  - Contratos definidos a 6 meses que se adicionan en 6 veces el término inicial.
  - Solicitud de autorización para el desarrollo de proyectos de vivienda de interés prioritario VIS y VIP en el año 2014, cuando el proyecto fue iniciado el año 2012, cuando era conocida la obligación de efectuar reubicación en sitio.
  - Asumir compromisos sobre apropiaciones presupuestales inexistentes sin contar con las autorizaciones pertinentes al tenor del numeral 22 del artículo 48 de la ley 734 de 2002 en el contrato 4600043336 de 2012 en su modificación 2 adición 1, ya que no se menciona el certificado de disponibilidad presupuestal, ni se relaciona dentro de los documentos anexos al contrato.
  - Modificaciones y adiciones suscritas por dependencias diferentes a la Secretaría que firmó inicialmente el contrato, sin que se especifique el motivo del cambio.
  - Expedición del acto administrativo con falsa motivación decretando la urgencia del proyecto de infraestructura vial por motivos de utilidad pública.
  - Incumplimiento de los términos legales en el proceso de adquisición de inmuebles, dilación de términos que llevó a que predios que fueron evaluados en el año 2012 y 2013, solo fueran negociados en los años 2014 y 2015.
- **Empresas Públicas de Medellín ESP:** se adelanta proceso contra cinco (5) trabajadores oficiales de EPM capturados por el Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de la Nación, por presuntamente ser responsables de conformar una banda dedicada a defraudar la entidad mediante conexiones ilegales de energía a pequeñas y medianas empresas. *El proceso se encuentra en Auto de Citación Audiencia a Proceso Verbal.*

Igualmente se adelanta otra investigación por presuntas irregularidades en la adjudicación de las obras de la Central de Hidroituango por parte de la empresa a la cual se le adjudicó el contrato, consorcio CCC e integrado por Camargo Correa con una participación del 55%, Constructora CONCRETOS (35 %), y CONINSA Ramón H. (10 %). *Este proceso se encuentra en indagación Preliminar.*

También, *proveniente del área de Vigilancia Administrativa de la Personería de Medellín*, se adelanta Averiguación Disciplinaria por los hechos ocurridos en la Central Hidroeléctrica de Guatapé por explosión ocurrida dentro de los túneles que alojan los cables de potencia de la Central, y el incendio que dejó fuera de operación a la generadora de energía. *Este proceso se encuentra en la etapa de Indagación preliminar.*

Igualmente, por informe remitido por la Contraloría General de Medellín, se adelanta investigación disciplinaria por la compra de Aguas de Antofagasta por Empresas Públicas de Medellín. En el informe emitido por la Contraloría se evidenció un presunto hallazgo fiscal. En este proceso se dio inicio a la Indagación Preliminar en contra de funcionarios por determinar de Empresas Públicas de Medellín.

- **Venta lote 24 de la Mayorista:** proceso en contra de Vera Cristina Ramírez López, Eugenio Valencia Hernández en sus calidades de Secretarios de Servicios Administrativos, y de Jorge Mario Velásquez Serna en su calidad de Subsecretario de la misma dependencia para la época de los hechos. Este se fundamenta en posibles irregularidades al proceso de venta directa de este lote mediante sobre cerrado del inmueble de propiedad del municipio de Medellín ubicado en la calle 85 Nro. 48-01 interior 2401, lote 24 del Municipio de Itagüí-Central Mayorista, y llevado a cabo a través de convocatoria realizada el 6 de abril de 2015. *Este proceso se encuentra en etapa próxima al cierre de la investigación disciplinaria (art. 160 A de la Ley 734 de 2002) para decidir si hay lugar o no a proferir pliego de cargos.*

- **Secretaría de Movilidad:** se inició proceso contra servidores de esta Secretaría, con fundamento en la captura de tres (3) funcionarios de la Secretaría de Movilidad por parte de la Fiscalía 172 seccional de Medellín, por presuntos hechos de corrupción al interior de la Entidad. *Este proceso se encuentra en Indagación Preliminar.*

Igualmente se adelanta Averiguación Disciplinaria por las reiteradas respuestas inoportunas por parte de esta Secretaría a las PQRS, durante años anteriores. *Este proceso se encuentra en formulación de Pliego de Cargos en contra del ex Secretario de Movilidad y del ex Subsecretario Legal y Administrativo.*

Asimismo, se adelanta Averiguación Disciplinaria a esta Secretaría por presuntas irregularidades en el proceso de imposición de sanciones a través de foto multas, especialmente por indebida notificación y violación al debido proceso. *Estos procesos se encuentran en la etapa de Apertura de Investigación Disciplinaria.*

- **Hospital General de Medellín:** se ordenó el 16 de febrero del presente año, el inicio de Averiguación Disciplinaria por la adquisición y utilización de material de osteosíntesis presuntamente sin el lleno de los requisitos legales por parte de funcionarios de la institución. *El proceso se encuentra terminando la etapa de Indagación Preliminar, para decidir si existen méritos para dar apertura a una investigación disciplinaria formal en contra de algunos directivos de la Entidad.*

Igualmente, se adelanta otra averiguación disciplinaria, la cual se inició con una Indagación Preliminar en contra del señor Jesús Eugenio Bustamante Cano, Gerente actual del Hospital General de Medellín, por haber celebrado contrato de prestación de servicios con Diego Andrés Cataño Peña, quien es un concejal activo del municipio de Girardota.



**Personería inició indagaciones sobre el proceso de incautación en el Hospital General de Medellín**

Comunicado de Prensa N° 04  
Febrero 16 de 2017



Como Personero de la Ciudad y representante de esta agencia del Ministerio Público quiero informar a la comunidad y a los medios de comunicación que la Personería de Medellín, como ente de control y teniendo en cuenta las manifestaciones que se han presentado por parte de la Administración y algunos corporados del Concejo Municipal, ya inició indagación preliminar sobre las presuntas irregularidades denunciadas que posiblemente se puedan estar presentando en el Hospital General de Medellín; por tal motivo, se dio apertura a la recolección del material probatorio para efectos de determinar la veracidad de los hechos, la ocurrencia de la conducta oficial y determinar si existen o no sanciones disciplinarias.

Continuaremos trabajando para realizar el control que se nos ha encomendado por ley con el firme propósito de hacer cumplir nuestra misión encaminada a la promoción, guarda y protección de los derechos humanos, y velar por la transparencia en la Función Pública.

Figura 3. Comunicado de prensa: Hospital General de Medellín

- **Presunto Acto sexual Abusivo en la Institución Educativa Javiera Londoño Sevilla en contra de cuatro (4) menores, en edades entre 10 y 12 años:** este proceso se solicitó por competencia preferente, dada la relevancia del mismo, y se fundamenta en los presuntos actos sexuales abusivos que aparentemente realizó el bibliotecario de esta institución educativa en contra de los niños pertenecientes a dicha institución. *Este proceso se encuentra en auto de Citación Audiencia en un Proceso Verbal.*

- **Posibles actos de corrupción al interior de la Subsecretaría de Espacio Público:** este proceso se inició por queja de la ciudadana Marleny Del Socorro Ríos, y el mismo se fundamenta en presuntos cobros por parte de funcionarios de la Subsecretaría de Espacio Público en la asignación de permisos a los comerciantes informales en puntos de calle para que pudieran continuar con sus labores. Existe también informe de la Fiscalía General de la Nación que expresa que el proceso se encuentra en investigación, y que aún no se ha determinado los posibles autores del hecho. Se logró probar también que las personas señaladas por la quejosa como responsables de los cobros, no son funcionarios de la Alcaldía de Medellín, ni contratistas bajo la modalidad de prestación de servicios. *Este proceso se encuentra en la etapa de Indagación Preliminar.*

- **Reacción inmediata al tema de escases de medicamentos en Metro Salud:** Para efectos de determinar si en la escasez de medicamentos que públicamente se ha venido denunciando en la Empresa Metrosalud, hay alguna responsabilidad disciplinaria de funcionarios públicos, se realizó un análisis desde dos perspectivas:

**a. Seguimiento a los Medios de Comunicación:** Se pudo concluir que el desabastecimiento de medicamentos obedece a la crisis del sector salud a nivel nacional y de la cual no se escapa la IPS METROSALUD a nivel local.

**b. Visita a la Gerencia de Metrosalud.** A principios del año 2017, el Personero Delegado, se presentó a la Gerencia de Metrosalud para indagar por las causas del desabastecimiento de medicamentos y cuál era la situación a la fecha.

El Delegado fue atendido por Olga Mery Lopez Castaño, Subgerente Administrativa y Financiera, Olga Cecilia Mejía Jaramillo, Directora Administrativa y Operativa, y Beatriz Guarín Ospina, Líder del Programa de Contratación de Insumos Hospitalarios.

Después de las indagaciones a estas funcionarias puede concluirse:

a. Al principio del año hubo traumatismo en la contratación con proveedores de medicamentos porque el COMFIS Municipal, que es el organismo encargado de aprobar el Presupuesto de Metrosalud, solo lo hizo el 29 de diciembre de 2016, por lo que no pudo hacerse prórroga de contratos o hacer contratos para dar continuidad al servicio de salud a partir del primero de enero; es decir, que solo se pudo contratar en la práctica a mediados de enero o febrero, causando desabastecimiento de medicamentos en los 49 puestos de atención que se tienen en la ciudad de Medellín para el inicio del año.

b. Salvo la anterior situación, el municipio de Medellín está al día a la fecha con las transferencias y los diversos contratos que tienen con Metrosalud, por lo que no puede imputársele ningún incumplimiento a funcionarios de la Alcaldía, Secretaria de Hacienda o Secretaria de Salud.

c. La principal crisis en el desabastecimiento se genera por causas del sistema de salud a nivel nacional, como la cartera que tienen las diversas EPS, o las

aseguradoras con Metrosalud, la cual alcanza unos 65.000 millones. Sólo SAVIA SALUD adeuda la suma de 35.000 millones.

d. Al no haber suficiente flujo de caja se dificulta el pago a proveedores, por tanto estos no despachan los medicamentos. Por tal motivo, Metrosalud ha implementado un sistema de compras a contado referido a los medicamentos básicos.

e. Hay otras causas que tienen que ver directamente con la escases de ciertos medicamentos: monopolio en la producción o distribución, aumento del dólar, condicionamientos del INVIMA, etc.

f. Hay casos como el de la inmunoglobina para mujeres embarazadas que no se consigue en el mercado, y por tanto puede tener consecuencias en los posteriores partos que tengan las mujeres tratadas.

En conclusión, consideran las funcionarias que a la fecha continúa un desabastecimiento en medicamentos de los 49 puntos de atención de Metrosalud superior al 20 %, por causas generadas a la crisis del sistema de salud a nivel nacional.

Es así, como con las evidencias recaudadas no se observan irregularidades imputables a los funcionarios municipales, por lo tanto no hay elementos para iniciar indagación preliminar.

Finalmente, la Personería de Medellín realizó un llamado a nivel nacional al Ministerio de Salud y a la Superintendencia de Salud, para que se tomen medidas efectivas contra las EPS y aseguradoras, y estas cumplan con las IPS sus obligaciones financieras, y además se haga una mejor regulación del suministro de medicamentos básicos, para evitar monopolios y precios exorbitantes.

- **Proyecto de Vivienda de Interés Prioritario Torres del Este:** este proceso viene del área de Vigilancia Administrativa de la Personería de Medellín y se adelanta en contra de funcionarios del ISVIMED que son presuntamente responsables de las irregularidades en los pagos del dinero correspondiente a los subsidios de vivienda al PROYECTO DE VIVIENDA TORRES DEL ESTE, ETAPA 1 Y 2, al parecer sin el lleno de los requisitos exigidos en la normatividad que regula al ISVIMED en su relación con la Organización Popular de Vivienda. FUNDECONT.

En este caso se realizaron desembolsos por \$3.529.729.800, equivalentes al 67% de los recursos, cuando el proyecto sólo había avanzado un 32%. *El mencionado proceso se encuentra en Apertura de Investigación Disciplinaria.*

- **Contratos con la empresa Konfirma:** este proceso se fundamenta en los contratos que ha realizado esta empresa con el municipio de Medellín y sus entes descentralizados, con el objeto de realizar procesos precontractuales y contractuales al interior de las entidades; presuntamente suplantando los

respectivos comités de contratación. *Este proceso se encuentra en la etapa de Indagación Preliminar.*

- **Restaurantes escolares:** este proceso surge por presuntas irregularidades en la adjudicación de la Licitación Pública N° 0070005871 de 2016, para la prestación del servicio de atención alimentaria a la población escolar por parte de la Secretaría de Servicios y Suministros. *Este proceso se encuentra en la etapa de Indagación Preliminar.*

- **Obras de valoración del Poblado:** existen dos procesos disciplinarios en relación con este tema: uno proveniente de la Contraloría General de Medellín por presuntas irregularidades en la adición del contrato de interventoría 00263 de 2014 de las obras de construcción de los pasos a desnivel en el cruce de la calle 10 con la Transversal Superior y la Inferior con Los Balsos. *Este proceso se encuentra en la etapa de Apertura de Investigación.*

El segundo proceso, que proviene del Área de Vigilancia Administrativa de la Personería de Medellín por obras de valorización del Poblado, es por la ejecución de una obra de valorización ubicada entre la Avenida El Poblado y Patio Bonito: este proceso se fundamenta en la sesión de un bien de uso público donde está ubicado el Casino San Fernando Plaza para poder culminar la obra que le da continuidad a la Loma de los Parra, entre la Avenida el Poblado y la Avenida Las Vegas. *El proceso actualmente se encuentra en Indagación Preliminar.*

- **Presuntas Irregularidades del proyecto que gerencia la EDU en el sector de Naranjal:** estos procesos nacen de denuncias realizadas por un ciudadano inconforme con el procedimiento llevado a cabo en la selección del socio inversionista para este proyecto por parte de la EDU, y que presuntamente no se respetó el derecho de preferencia que tenían algunos habitantes del sector en la asignación de los nuevos inmuebles.

- **Diseño Tranvía de Ayacucho:** surge por presuntas fallas en los estudios de suelo y estructurales, concretamente con los muros de contención de la Estación del Metro cable Miraflores de la línea M que va hacia Pan de Azúcar (muros del eje 1 y 2), el cual presentó un problema estructural, específicamente en su fundación y estructura de vástagos y pantallas. *En el momento este proceso se encuentra en la etapa de Investigación Disciplinaria.*

- **INDER:** este proceso proviene del área de Vigilancia Administrativa de la Personería de Medellín, y radica en posibles falencias en la contratación del proceso SA-040-2016 de Selección Abreviada-Subasta Inversa Electrónica que tiene como objeto “suministro de uniformes y accesorios deportivos para las diferentes estrategias del INDER” Subasta electrónica que fue efectuada el día 9 de noviembre de 2016 aparentemente con precios artificialmente bajos.

- **METROPLÚS S.A., EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRÁ LIMITADA - METRO DE MEDELLÍN LTDA, E INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO:** la informante, honorable concejala Luz María Munera Medina solicita se inicie una Investigación Disciplinaria frente a la

operación del sistema de buses articulados al Metroplús, vinculando en Indagación Preliminar a la empresa Metroplús S.A., a la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburra LTDA, a la Institución Universitaria Pascual Bravo y a la Fundación Pascual Bravo; teniendo en cuenta el proceso de subcontratación referido y atendiendo a los siguientes puntos:

- *¿Por qué el sistema de buses articulado al Metroplús Medellín se encuentra operando a través de la Fundación Pascual Bravo, cuando es del objeto de la sociedad Metroplús S.A., la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Pasajeros – SITM- de Mediana Capacidad en el Valle de Aburrá?*

- *¿Por qué la Fundación Pascual Bravo, entidad registrada en la Cámara de Comercio de Medellín el 19 de diciembre de 2011, inició el 22 de diciembre del mismo año la operación comercial del Metroplús, con tan solo tres días de existencia?*

- *¿Por qué entre la Institución Universitaria Pascual Bravo y la Fundación Pascual Bravo se celebró un Convenio de Cooperación “Para el apoyo de los Convenios Interadministrativos suscritos por la Dirección Operativa de Investigación y de extensión del Instituto Tecnológico Pascual Bravo” cuyo objeto era “Ofrecer de manera conjunta, desde el fortalecimiento a lo misional, programas académicos, de investigación y proyección social a través de la gestión de proyectos y convenios de interés recíproco” y en la práctica, según los hallazgos de la Contraloría, lo que se contrata con la Fundación es la operación de autobuses articulados y padrones del Metroplús?*

- *Estudio de un posible detrimento patrimonial del Estado en el proceso de cuarterización laboral existente, para la operación del sistema de buses articulados al Metroplús Medellín.*

• Otro gran logro del Área es que se decidió darle publicidad a las actuaciones o decisiones tomadas por el Área Disciplinaria, en medios de comunicación, como con el *Boletín Disciplinario*, a fin de que sean conocidas no solo por la comunidad sino por los servidores públicos que hacen el control político al municipio de Medellín, y a sus entidades descentralizadas.

INFORME DISCIPLINARIO Unidad para la Vigilancia de la Conducta Oficial "Disciplinarios"		 Donde todos contamos
ACCIÓN	SITUACIÓN	FECHA
Citación audiencia	<p><b>QUE.JOSO:</b> Secretaría General Alcaldía del municipio de Medellín</p> <p><b>INVESTIGADOS:</b> ALEXANDRA PELÁEZ BOTERO, Secretaria de Educación de Medellín para la época de los hechos y LILIANA PATRICIA RESTREPO VILLA, Directora de la Oficina Operativa de Extensión de la Institución Universitaria Pascual Bravo para la época de los hechos.</p> <p><b>CONDUCTA:</b> pliego de cargos: por haber incurrido en la prohibición de autorizar pagar sumas de dinero sin contar con certificado de disponibilidad presupuestal en el acta de liquidación bilateral de 16 de mayo de 2014 del contrato No. 4600045137 de 2013, la suma de UN MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS (\$1.650.552); y en el acta de liquidación bilateral de 28 de abril de 2014 del Contrato No. 4600045372 de 2013, la suma de ONCE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (11.947.364), contratos celebrados entre el Municipio de Medellín-Secretaría de Educación y la Corporación Viviendo Juntos.</p> <p><b>RADICADO:</b> 858690737</p> <p><b>RESUMEN SUCEDIDO:</b> presuntas irregularidades en la contratación y liquidación bilateral, sin contar con certificado de disponibilidad presupuestal para cancelar sumas adeudadas, en los siguientes contratos: 4600045137 de 2013 y 4600045372 de 2013.</p>	Diciembre 2016.
Citación audiencia	<p><b>QUE.JOSO:</b> Alfredo Zapata Usuga</p> <p><b>INVESTIGADO:</b> FERNANDO ANTONIO GARCIA GOMEZ, quien se desempeñaba como Subdirector de Riesgos y Bienes de Embarios.</p> <p><b>CONDUCTA:</b> pliego de cargos por haber incurrido en irregularidades respecto a la ejecución de las obras que el aparentemente autorizó de forma verbal, en el año 2012, sin que mediara proceso contractual alguno, además con ausencia del certificado de disponibilidad presupuestal que garantizara los recursos para dicho pago.</p> <p><b>RADICADO:</b> 858663295</p> <p><b>RESUMEN SUCEDIDO:</b> se ha logrado demostrar que presuntamente se ejecutó unas obras tales como una rampa para discapacitados conjunto al puente peatonal de la Autopista Norte para acceso a la empresa Embarios, y trabajos de conducción de aguas para evitar inundaciones en el hangar del taller de la misma Empresa, no obstante ello, no se contó en ningún momento con elementos sustanciales como fueron el certificado de disponibilidad presupuestal o el proceso contractual para este caso, conforme al Manual de Contratación Vigente en la Entidad, RESOLUCIÓN No 01 del 15 de Marzo de 2010, por la cual se modifica el estatuto interno de contratación de Empresas</p>	Diciembre 2016.

Figura 4. Boletín disciplinario

Es importante destacar que actualmente somos la única Personería del país que permite la consulta de los procesos disciplinarios en línea, donde cada disciplinado o abogado puede consultar en tiempo real sus procesos, sin tener que desplazarse a la Entidad, inclusive pudiendo imprimir las actuaciones o decisiones por parte del Despacho, sin tener que solicitar la expedición de copias.

- **Otros datos a destacar son:**

- La Secretaría con mayor número de Averiguaciones Disciplinarias es la Secretaria de Movilidad con un total de 69 quejas ingresadas de los cuales se encuentran vigentes 26, le sigue Secretaría de Educación con 46 quejas ingresadas y con 27 procesos vigentes.

- *Los temas que más se investigan en el Área Disciplinaria son: irregularidades en la ejecución de contratos con 60 procesos, y el acoso laboral con 27 procesos.*

## Metas Plan de Acción

Tabla 4. Metas Plan de Acción

		<h1>PLAN DE ACCIÓN</h1>	
ACTIVIDADES 2016			
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>		<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>		<b>Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública</b>	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Liderar la lucha contra la corrupción en el municipio de Medellín Impactando en la reducción de la impunidad disciplinaria. (4 AÑOS)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Meta de ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
actuacion oficiosa en temas de relevancia para la ciudad		2	2
intervenciones a procesos en las oficinas de control interno disciplinario de la ciudad de medellin		260	259
informes publicidad de las actuaciones		5	5
ACTIVIDADES 2017			
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>		<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>		<b>Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública</b>	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Liderar la lucha contra la corrupción en el municipio de Medellín Impactando en la reducción de la impunidad disciplinaria. (4 AÑOS)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Meta ene - feb 2017</b>	<b>Ejecutado ene feb 2016</b>
actuacion oficiosa en temas de relevancia para la ciudad		2	2
intervenciones a procesos en las oficinas de control interno disciplinario de la ciudad de medellin		40	40
Jornadas para la prevención del acoso laboral dirigida a entidades publicas como forma de prevención en reducir las quejas disciplinarias		1	0
Capacitación al equipo de trabajo de Disciplinarios, en el nuevo código disciplinario		1	0
informes publicidad de las actuaciones		2	2

**Metas Plan Operativo  
Marzo – Julio 2016**

Tabla 5. Metas Plan Operativo

	<b>Actividades misionales marzo 2016 - febrero 2017</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>ACTIVIDADES MISIONALES</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ene - jul 2016</b>	<b>ejecutado ene - jul 2016</b>
<b>ACTUACIONES DE FONDO:</b>	175	108
<b>ACTUACIONES DE TRAMITE E IMPULSO PROCESAL</b>	590	732
<b>ACTUACIONES SECRETARIALES:</b>	1390	1076
<b>COMISION Y PRACTICA DE PRUEBAS DE OTRAS ENTIDADES:</b>	19	11
<b>ESTUDIO DE COMPETENCIAS PREFERENTES</b>	6	3

## Agosto – Diciembre 2016

PROGRAMA	ACTIVIDADES MISIONALES	
	Meta ago - dic 2016	ejecutado ago - dic 2016
<b>ACTUACIONES DE FONDO:</b>	455	424
practica de pruebas a otras entidades	19	20
estructuracion consulta en linea procesos disciplinarios	2	1
mesas de trabajo en grupos	5	6
Autos que cita audiencia procedimiento verbal	22	13

## Enero – Febrero 2017

PROGRAMA	ACTIVIDADES MISIONALES	
	Meta ene - feb 2017	ejecutado ago - dic 2016
<b>ACTUACIONES DE FONDO:</b>	120	133
actuaciones de tramite :	240	672
practica de pruebas a otras entidades	8	5
Estudio de competencias preferentes	2	2
mesas de trabajo en grupos	1	1

### 1.2 VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL

Dentro de las funciones misionales del Ministerio Público, se encuentra la Vigilancia de la Conducta de los servidores públicos; función que en la Personería de Medellín se encuentra a cargo de la Unidad de Vigilancia de la Conducta Oficial, dependencia que desarrolla su actividad a través de dos áreas: Vigilancia Administrativa y Averiguaciones Disciplinarias.

A continuación haremos referencia a las actuaciones que viene desarrollando el **Área de Vigilancia Administrativa**, la cual contaba a su haber con tres productos:

1. **Revisión a Procesos Contravencionales de Policía y de Comisarías de Familia** (con intervención de mayores de edad).
2. **Notificación y fijación de avisos y edictos** de entidades que no posean sede en Medellín, en desarrollo del principio de colaboración armónica.

3. **Vigilancias Administrativas**, dirigidas fundamentalmente a la preservación de la moralidad pública, actividad donde se procede a recolectar evidencias para verificar posibles vulneraciones de derechos o incumplimientos de deberes funcionales por parte de servidores públicos municipales; las que pueden culminar de cuatro formas diferentes:

a. **Informe sin hallazgos administrativos**: procede por no detectarse irregularidades (no tienen efecto de cosa juzgada y pueden abordarse de nuevo, en caso que aparezcan o se aporten nuevas evidencias).

b. **Informe con hallazgos administrativos**: procede cuando se hace necesario solicitar a la entidad vigilada, la implementación de medidas para corregir inconsistencias que impiden una adecuada prestación del servicio o para instar al desarrollo de las funciones administrativas de manera adecuada. En este caso, se le concede a la dependencia un término determinado para que se pronuncie sobre los hallazgos, realice un plan de mejora y se le hace un seguimiento a la actividad; después de lo cual si hay acatamiento y solución a los hallazgos, se archiva, o en caso contrario se remite al área de averiguación disciplinaria.

c. **Solicitud de Acción Constitucional**: procede cuando se considera pertinente el estudio, elaboración y acompañamiento de acciones de tutela, populares o de grupo.

d. **Solicitud de Averiguación Disciplinaria**: procede cuando se determina la necesidad de iniciar procesos sancionatorios, para lo cual se remite al operador disciplinario competente, bien sea la Procuraduría (servidores de entidades de los órdenes departamental o nacional, y/o particulares que realicen labores y manejen dineros públicos, por competencia preferente, o por el factor de conexidad), al Área de Averiguaciones Disciplinarias de la Personería de Medellín, o a la Oficina de Control Disciplinario Interno competente.

En el desarrollo de nuestras funciones, en el período comprendido entre marzo de 2016 y febrero de 2017, se desarrollaron:

1. Un total de 149 revisiones a Procesos Contravencionales de Policía y Comisarias de Familia, donde 84 actuaciones fueron archivadas y otras 65 culminaron con solicitud de Averiguación Disciplinaria.

2. Un total de 214 notificaciones, fijaciones de avisos y edictos a otras entidades.

3. Un total de 394 Vigilancias Administrativas, de las cuales se logró una solicitud de acción constitucional, 137 con solicitud de averiguación disciplinaria, 22 con hallazgos administrativos, y 234 archivos.

Las actuaciones se inician de oficio o a solicitud de parte, e incluyen temas como evaluaciones a la contratación de las diferentes dependencias, afectaciones a colectivos de ciudadanos o a personas individuales en temas coyunturales; así como solicitudes de ciudadanos en particular.

### Algunos temas relevantes conocidos:

- **Foto detecciones:** se hizo solicitud de averiguación disciplinaria a la Procuraduría, frente a la interventoría del convenio interadministrativo por deficiencias en las notificaciones, así mismo se hicieron recomendaciones a la Secretaría de Movilidad del Municipio para que implementaran un plan de mejora encaminado a corregir las deficiencias administrativas que se presentan en el proceso, tales como: responder los derechos de petición instaurados por los ciudadanos de forma particular y no a través de un formato universal, hacer auditoría permanente al procedimiento de notificación y envío de las órdenes de comparendo; así mismo, *se solicitó la revocatoria de aproximadamente 4500 comparendos, que fue acogida por la administración.*

La Secretaría de Movilidad presentó un plan de mejora a las advertencias realizadas y se denotó que estaban tomando las acciones correctivas. En el mismo sentido se solicitó a la Unidad de Protección del Interés Público, el estudio de acción constitucional frente al tema, porque posiblemente dicha actividad podría estar vulnerando el derecho a la moralidad administrativa.



Personería de Medellín realizó solicitud de revocatoria de 4.575 comparendos

Boletín de prensa N° 70  
Septiembre 30 de 2016



Foto AICUBO

La Personería de Medellín, por medio de su Unidad de Vigilancia Administrativa de la Conducta Oficial, realiza seguimiento a lo que se ha denominado una vulneración sistemática del debido proceso administrativo en los trámites adelantados con ocasión a los comparendos realizados por las cámaras de foto-detección de la Secretaría de Movilidad, o también llamadas fotomultas.

La Personera Delegada 20 D para la Vigilancia Administrativa, Gina María Upegui Restrepo, manifestó que debido a la cantidad de solicitudes que recibe esta agencia del Ministerio Público, y en las cuales se evidencia un desconocimiento de las garantías propias del debido proceso, se ordenó el inicio de las averiguaciones disciplinarias correspondientes a los servidores de esa dependencia administrativa.

Indicó, de igual forma, que en el marco de la vigilancia administrativa, se consideró pertinente hacer la

Figura 5. Boletín de prensa. Foto detecciones

- **Hidroeléctrica de Guatapé:** como otro tema de impacto que se tramitó desde el Área de Vigilancia Administrativa, fue el relacionado con los daños en el cableado en el que se concluyó que existió presunta responsabilidad por parte de personal de EPM, en la planeación y coordinación de la reparación del daño presentado en el sector de cables que desembocó en el incidente que dejó por fuera de operación a la Central. *El asunto se remitió a Averiguaciones Disciplinarias para su trámite.*

- **Obras de valorización del Poblado,** como el intercambio vial de la transversal inferior con la Loma de los Balsos, que presentó incumplimientos y sobrecostos, desde el diseño mismo, *se determinó su remisión a la Procuraduría para que se adelantara el correspondiente proceso sancionatorio,* contra la supervisión del contrato y la interventoría.



La Personería de Medellín, a través de su Unidad de Vigilancia Administrativa de la Conducta Oficial, realizó una vigilancia administrativa con el objeto de establecer las razones que llevaron al retaso de la obra pública denominada "Construcción de paso a desnivel en el cruce de la Transversal Inferior con los Balsos" y demás irregularidades que se hayan presentado.

Durante la vigilancia administrativa se estableció que, teniendo como base un estudio técnico realizado por la Universidad de Medellín a la obra, las responsabilidades son compartidas entre diseñadores, constructores y los interventores de los contratos de consultoría y obra.

Asimismo se puede decir que la entidad Municipio de Medellín violó el principio de planeación sobre el cual se edificaron los principios de economía y eficiencia consagrados en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la ley 80 de 1993, cuya inobservancia constituye falta disciplinaria a la luz de las disposiciones contenidas en los reglados 23 y 34 numerales 1 y 2 de la ley 734 de 2002; esta afirmación se emite porque de acuerdo con la información recolectada durante esta vigilancia, se realizó el proceso de selección del contratista con unos estudios técnicos que no corresponden a la magnitud del proyecto.

El Personero Municipal, Guillermo Durán Uribe, manifestó que entendiendo que el reproche disciplinario es necesario hacérselo a servidores públicos y a particulares que han ejercido funciones de interventoría, se elevó solicitud a la Procuraduría General de la Nación como juez disciplinario competente, para que allí se determinen las responsabilidades disciplinarias.

Figura 6. Boletín de prensa. Obras de valorización del Poblado

- **Puente de la Transversal Inferior con Loma del Tesoro:** el de obra adicional en el mismo (se archivaron). La **continuidad de la conexión de la loma de los Parras** entre la avenida el Poblado hacia la avenida las Vegas, fue remitida y actualmente se tramita en averiguación disciplinaria.

- **Predio propiedad del municipio de Medellín, al Country Club de Ejecutivos:** a solicitud del Concejal Bernardo Alejandro Guerra, se realizó vigilancia administrativa por presuntas irregularidades en la anexión ilegal de un lote. Luego

de realizados los análisis de las evidencias recolectadas se dictó un archivo con hallazgos administrativos y se hizo requerimiento a la Secretaria de Servicios y Suministros del Municipio con el fin de que determinara la conveniencia de restituir el citado inmueble, ya que este se encuentra en posesión, goce y disfrute de un particular, no obstante tratarse de un bien de uso público cuyo goce pertenece a la ciudadanía en general. *Por su parte la Administración Municipal acogió las recomendaciones de la Personería y dispuso la restitución del inmueble.*

- **Restaurantes escolares:** se han llevado a cabo a solicitud del Concejal Bernardo Alejandro Guerra, de la comunidad y de oficio, se evaluaron tres contratos del tema, *concluyendo con solicitud de averiguación disciplinaria, por presuntas irregularidades en requisitos habilitantes solicitados en los pliegos de condiciones: se remiten a averiguación disciplinaria.*

- **Tranvía de Ayacucho y Parques del Río:** por queja del entonces Concejal Miguel Andrés Quintero, frente a los contratos de *OHL Obrascón Huarte Lain, S.A con el Municipio de Medellín* por quejas de esta empresa por escándalos a nivel internacional. Una vez evaluados los contratos se solicita averiguación disciplinaria, por exigencias de requisitos habilitantes en los pliegos de condiciones, exigiendo la vigencia del registro de proponentes, debiendo requerir la firmeza del mismo (para que sea oponible a terceros), limitación en porcentajes de participación de las uniones temporales y consorcios (en contra de la ley), y por realizar publicaciones en la página de Colombia compra eficiente extemporáneamente.

- **INDER contratación de uniformes deportivos:** se inició por queja remitida por la Procuraduría. Se observó que el lote uno se adjudicó por menos de la mitad del presupuesto oficial y el lote tres por un poco más de la mitad y a la misma unión temporal. Cuando la Administración requirió a los oferentes adjudicatarios para que explicaran las razones objetivas que sustentaran los precios ofertados, indicaron que tenían experiencia e insumos, telas, entre otras. No obstante lo anterior los contratistas incumplieron, al parecer por falta de insumos y así se solicita la averiguación disciplinaria a la Personería.

- **Problemática de las cirugías estéticas en Medellín:** frente a las también alarmas del Concejal Bernardo Alejandro Guerra y por ser tema de gran relevancia, pues se encuentra de por medio la vida en condiciones dignas y la integridad física, entre otros aspectos relevantes; se determinó realizar de oficio una vigilancia administrativa al tema. La misma culminó con informe con hallazgos administrativos, donde se formuló tanto a la Secretaría de Salud de Medellín, como a la Departamental, recomendaciones tendientes al mejoramiento de las funciones de inspección, vigilancia y control. Se encuentra actualmente en seguimiento, y de parte de la Secretaría Municipal, se da cuenta de actuaciones tendientes a impactar en la problemática de acuerdo a sus funciones.

## Comunicado de prensa

www.personeriamedellin.gov.co



@personeriamed PersoneriaDeMedellinDHR Personeria de Medellín TEVE

### Personero hace un llamado para que las instituciones de salud se cumplan con los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

Comunicado de Prensa N° 24  
Diciembre 15 de 2016

Como Personero de la Ciudad y representante de esta agencia del Ministerio Público que tiene como misión la promoción, guarda y protección de los derechos humanos, y la transparencia en la Función Pública; lamento profundamente el fallecimiento de la señora Diana María Álvarez García a consecuencia de complicaciones surgidas en una cirugía estética realizada el pasado martes 13 de diciembre.

Con el deceso de la señora Álvarez García ya son 10 los casos, en lo corrido del año, donde se presenta la muerte de un paciente a causa de un procedimiento estético; es por esta razón, que hago un llamado para que las entidades encargadas de inspección, vigilancia y control procuren que todas las instituciones de salud cumplan con los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad; asimismo, se debe realizar un control efectivo a los centros estéticos dedicados a prácticas invasivas, y sancionar drásticamente a los que no cumplan con los requerimientos y estándares establecidos para su normal funcionamiento.

Esta agencia del Ministerio Público insta a las secretarías de salud municipal y departamental, y a las secretarías de Gobierno, Mujer, Inclusión Social y Familia, y Educación de Medellín, para que desarrollen los programas de prevención necesarios para dar cumplimiento a la garantía del derecho fundamental a la salud en lo individual y lo colectivo.

La Personería Municipal continuará atenta para que la práctica profesional en esta rama de la medicina sea más regulada, supervisada y lo más segura posible, con el propósito de lograr la

Figura 7. Boletín de prensa. Problemática de las cirugías estéticas en Medellín

- **Pago del METRO de Medellín de tres predios para el tranvía de Ayacucho:** por el observatorio de reasentamiento y movimiento de población de la Personería de Medellín, se supo sobre denuncias de los presuntos pagos a tres familias presuntamente impactadas por el proceso de reasentamiento del Tranvía de Ayacucho (que presentaron documentación falsa), y a sabiendas que a los verdaderos propietarios se les estaba pagando arriendo temporal. La Procuraduría archivó dos de los casos; en el otro caso, la Personería lo remitió a la Procuraduría por presuntas irregularidades en el pago del inmueble expropiado.
- **Problemática el Limonar etapa Nro. 4:** reclama la comunidad dificultades con los inmuebles por vicios redhibitorios. Después de 3 años de entregados los inmuebles a la comunidad y de haber tratado de obtener la solución, sin ningún resultado, se logra a través de la intervención de la Personería, que convoca al Contratista e ISVIMED, para que hagan las reparaciones necesarias y requeridas para el uso adecuado de los inmuebles.
- **Intervención fachada biblioteca España:** por información del concejal Bernardo A Guerra, a solicitud de la Procuraduría, para que se hiciera seguimiento a las recomendaciones dadas por el comité técnico conjunto de funcionarios de EPM, EDU y DAGRED, para que se hiciera estudio técnico para las reparaciones necesarias para la fachada de la Biblioteca. El estudio de patologías que realizó la Universidad Nacional, es seguido de forma minuciosa

por la Administración municipal (contrato que se empezó a ejecutar en esta administración, y se había adjudicado en la anterior) según se pudo evidenciar, y así se archivó la Vigilancia, anotando que las posibles conductas disciplinarias por estos hechos de daños de la misma están prescritas.



#### Personería dio cumplimiento a solicitud de la Procuraduría en el caso de la Biblioteca España

Comunicado de Prensa N° 06  
Febrero 22 de 2017

Como Personero de la Ciudad y representante de esta agencia del Ministerio Público que tiene como misión la promoción, guarda y protección de los derechos humanos, y la transparencia en la Función Pública; quiero informar a la ciudadanía y a la opinión pública que ante la solicitud presentada en el mes de octubre del año 2013, la cual requería iniciar un proceso de verificación e investigación sobre las deficiencias constructivas, degradación de los materiales y carencia en los mantenimientos en el Parque Biblioteca España; fue la Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá quien asumió la investigación sobre el caso; toda vez que por constitución y ley es el ente que posee la competencia funcional para realizar dicha labor.

Es así, como el día 16 de marzo del año 2016, la Procuraduría emitió providencia determinando que no fue posible adelantar investigaciones disciplinarias por haber operado la prescripción; dado que habían transcurrido más de cinco años desde la inauguración de la obra (2007) hasta el momento de instaurada la denuncia (2013). No obstante, se compulsó copias a la Contraloría y a la Fiscalía General de la Nación.

Por otro lado, la Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá solicitó a la Personería de Medellín realizar una vigilancia administrativa con el propósito de establecer si las recomendaciones dictadas en el "Informe Técnico Conjunto del 2013", elaborado por expertos de la unidad de edificios de EPM, el DAGRD y la Empresa de Desarrollo Urbano; fueron realizadas a cabalidad para mitigar los daños que se pudiesen presentar por los efectos de la construcción.

Frente a la solicitud requerida, una vez realizadas las indagaciones correspondientes y analizada la

Figura 8. Boletín de prensa. Intervención fachada biblioteca España

- **Problemática de la escombrera del barrio los colores:** por solicitud del Concejal Jesús Aníbal Echeverri se realizó vigilancia al tema, en la que se evidenciaron situaciones como inconformidad de la comunidad de la Urbanización Arboleda de los Colores, ocupación indebida del espacio público, problemas de estacionamiento y señalización para vehículos que transportan escombros, problemas de seguridad, consumo de estupefacientes, afección por el material particulado, falta de vigilancia (lo que evidencia que se arrojan escombros cuando el acopio no está en funcionamiento). Se evidenció que la Administración Municipal está interesada en la reubicación de los centros de acopio, lo que implica un proceso dispendioso por las connotaciones que reviste; así se dicta archivo con recomendaciones, tales como realizar operativos frecuentes por parte de la Secretaría de Movilidad en el sector donde se encuentra ubicado el Centro de Acopio, visitas de la Subsecretaría de Espacio Público para evitar la invasión al mismo; solicitar información a la Secretaría de Gestión y Control Territorial para que informe el estado en el cual se encuentra el proyecto de ubicación de sitios para la gestión integral de los residuos sólidos e informarle que esta dependencia le hará seguimiento por el término de tres (3) meses para verificar los avances.

Remitir copia del expediente a la Unidad de Protección al Interés Público con el fin de que se estudie la posibilidad de instaurar una acción constitucional.

*Se han realizado, después de las respectivas vigilancias administrativas, además otras remisiones de procesos al área de disciplinarios como la de la venta del lote 24 de la Central mayorista; proyecto de vivienda de interés prioritario Torres del Este, fallas en el muro de contención de Miraflores en la construcción del Tranvía de Ayacucho de la Estación Miraflores, entre otros.*

Además de las actuaciones anteriores y para destacar, de acuerdo con el compromiso asumido ante el Concejo de Medellín en la presentación del informe del anterior período, para hacer cambios estructurales en el Área de Vigilancia Administrativa y sin abandonar las actuaciones encomendadas con aumento de las mismas, no obstante haberse dado rotación de personal y el cual puede considerarse insuficiente, y haciendo un gran esfuerzo durante este período; se destaca, que con la creación del nuevo Plan de Acción Operativo a partir del mes de agosto de 2016 y hasta el 31 de diciembre de 2016, se creó:

- **El Modelo para la Vigilancia Preventiva.** Después de analizar la importancia y necesidad de mayor eficiencia y eficacia en la actividad de la Vigilancia Administrativa, buscando lograr un mayor y mejor impacto en la prevención de la corrupción, así como ser más proactivos en nuestra misión y obtener resultados que generen un mayor impacto en la cultura del servidor público frente al cumplimiento de la normativa constitucional y legal en beneficio de los fines estatales; se determinó la creación de este modelo.

Se inició entonces la construcción del modelo de Vigilancia Preventiva, *con el fin de prevenir antes que sancionar*, con la construcción de una matriz para el ejercicio de la misma, de una guía metodológica, con creación de procesos, procedimientos, papeles de trabajo, y en fin los requerimientos necesarios para ejecutarla y adicionar a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Así se determina avocar el conocimiento para el ejercicio preventivo frente a dependencias, programas, proyectos o un caso de estudio específico (a través de formatos de trabajo previamente implementados), en actuaciones desplegadas o que estuviesen por desplegarse, y de esta manera advertir o anticipar eventuales vulneraciones de los deberes funcionales por parte de empleados públicos, trabajadores oficiales y particulares que ejerzan funciones públicas.

Se determinó la elaboración de dos tipos de informes, uno preliminar y otro definitivo. El primero de los cuales se comparte con los sujetos de control y se les solicita presentar, si es del caso, planes de mejora, y se hacen exigencias y/o recomendaciones; y otro, el informe final, en el cual quedan consignadas las conclusiones después de los respectivos análisis y valoración de los planes de mejora y demás argumentaciones intercambiadas con la Administración. Así mismo, puede suceder que de haber presuntos hallazgos que lo ameriten, se remite a los competentes para dar curso a las actuaciones legales.

Por ser tema de gran interés proveniente de las alertas desplegadas por el honorable Concejo Municipal, en especial el Dr. Carlos Alberto Zuluaga (cuyo

informe fue remitido a los honorables Concejales), se realizó el primer ejercicio con el tema de Jornadas de Vida y Equidad, que fue promovido e impulsado por la administración anterior; el resultado de la evaluación de los proyectos en las comunas 1, 12, 60, 7 y 2, fue la formulación de observaciones, recomendaciones y exigencias, tendientes a evitar que se repitan conductas que podrían haber y estar aun vulnerando derechos de la comunidad.

Las entidades involucradas, como las Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, el Departamento Administrativo de Planeación, de Seguridad y Convivencia, Participación Ciudadana, el INDER y la EDU, presentaron un plan de mejoramiento frente a sus hallazgos. Entre los planes de mejoramiento presentados se destaca, por ejemplo, el proceso de adquisición del inmueble para la construcción del Centro Intergeneracional del sector la Loma del corregimiento de San Cristóbal.

Asimismo a principio del año, en el período a evaluar, se inició otra vigilancia preventiva dirigida a verificar la situación de los inmuebles de propiedad del municipio de Medellín entregados en comodato a entes de la administración y a particulares. En esta actividad se procedió a verificar los componentes estructurales, normativos y de gestión. Las dependencias que fueron objeto de la actividad fueron la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos; Secretaría de Participación Ciudadana y la Secretaría de Suministros y Servicios, con la verificación del estado del 14.28% de los inmuebles propiedad del municipio de Medellín. Informe que culminó en vigencia posterior a la que se evalúa. De esta forma, se cumple también en el día a día y por la gran importancia que reviste, la atención a los ciudadanos de sus quejas; quienes tienen como opción y recurso acudir a las actuaciones que se realicen sobre sus derechos cuando los consideran vulnerados por los servidores públicos, mismas a las que se les dedica gran esmero en su desarrollo.

Finalmente, se verificó un incremento en las actividades con relación al anterior cuatrienio, de acuerdo con la estadística que se anexa. *Así, el promedio de vigilancias administrativas, podría ser de aproximadamente casi 300 por año, las revisiones a los procesos contravencionales de Policía y comisarías de familia serían en promedio aproximadamente 119 por año.*

Desde marzo de 2012 a febrero 28 de 2016

Tabla 6. Rótulos de fila

Rótulos de fila	Cuenta de Nro Negocio
REVISIÓN PROCESO COMISARÍA DE FAMILIA	77
REVISIÓN PROCESO CONTRAVENCIONAL DE POLICÍA	396
VIGILANCIA DE LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN	1177
REVISIÓN PROCESO CONTRAVENCIONAL DE TRÁNSITO	1
<b>Total general</b>	<b>1651</b>

## Plan de Acción

Tabla 7. Plan de acción

		<h1>PLAN DE ACCIÓN</h1>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Estructurar una metodología de investigación para la Personería de Medellín (4 AÑOS)</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta Ago - Dic 2016</b>	<b>Ejecutado Ago - Dic 2016</b>	
<b>ACTIVIDADES 2016</b>			
Realizar alianzas y/o convenios interadministrativo con la Procuraduría General de la Nación para obtener apoyo en la construcción del modelo preventivo, para capacitación, orientación y asesoría	1	1	
Realizar alianzas con la Contraloría General de Medellín, para obtener asesoría frente a una metodología, de evaluación de temáticas para capacitación, orientación y asesoría.	2	1	
Capacitaciones en temas de interés (plan de desarrollo, estructura administrativa, planeación), y tendientes a estructurar el instrumento de vigilancia	3	3	
Construir una guía metodológica para efectuar la vigilancia preventiva a las dimensiones estratégicas del plan de desarrollo del municipio de Medellín	1	1	
<b>ACTIVIDADES 2017</b>			
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Vigilancia efectiva y eficiente de la función pública</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Estructurar una metodología de investigación para la</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta Ene - Feb 2017</b>	<b>Ejecutado Ene - Feb 2017</b>	
Documentar para entrega guía metodológica del modelo preventivo de vigilancia administrativa	1	1	
Compartir experiencias aplicables al modelo preventivo de otras entidades de control (Procuraduría y Contraloría) y realizar los respectivos ajustes al modelo preventivo de la Personería	2	1	
Diseñar y entregar los formatos propios de la entidad para operar el modelo preventivo	1	1	

## Metas Plan Operativo Marzo – Julio 2016

Tabla 8. Plan operativo

		<b>Actividades misionales marzo 2016 - febrero 2017</b>	
PROGRAMA	ACTIVIDADES MISIONALES		
ACTIVIDADES	Meta mar - jul 2016	ejecutado mar - jul 2016	
Vigilancia administrativas	148	166	
Revision de procesos Contravencionales de policia	120	60	
Interposicion recursos VIP	A solicitud de Parte	0	
Notificaciones y Publicación Avisos otras entidades	300	136	

## Agosto – Diciembre 2016

PROGRAMA	ACTIVIDADES MISIONALES	
ACTIVIDADES	Meta ago - dic 2016	ejecutado ago - dic 2016
Determinar los temas de vigilancia administrativa y los que resulten del control politico objeto de <u>verificación, para la presente anualidad</u>	2	2
Planificar la ejecución de los temas objeto de <u>verificación</u>	2	2
Realizar verificaciones administrativas de conformidad con el plan de vigilancia administrativa.	1	1
Tramitar las vigilancias en curso y las recibidas	96	190
Revisar procesos contravencionales de policia y comisarías de familia sin intervencion de menores a <u>peticion de parte</u>	54	64
Elaborar informes con los resultados de las intervenciones a las diferentes dependencias conforme a la nueva metodologia	2	2
Remitir informacion relevante de los hallazgos a la oficina de comunicaciones para su difusion y para la visibilizacion de la entidad y los resultados obtenidos <u>por la dependencia</u>	2	2
Ajustar los procedimientos del proceso de vigilancia de la Conducta oficial conforme al modelo preventivo establecido, y los cambios requeridos en el sistema <u>de gestion con base en el nuevo modelo</u>	2	2
Notificaciones y Publicación Avisos otras entidades	115	172

## Plan Operativo Enero – Febrero 2017

PROGRAMA	ACTIVIDADES MISIONALES	
	Meta ene - feb 2017	ejecutado ene - feb 2017
Realizar 4 mesas de trabajo con los funcionarios del area para determinar los temas de vigilancia administrativa conforme a los planes de desarrollo de la municipalidad para ejercicio preventivo auditor (relacionados con sectores de mayor vulnerabilidad, infraestructura, inversion de recursos y temas de ciudad que generen impacto)	1	1
Elaborar el plan especifico de vigilancia preventiva, para las entidades a auditar	1	1
Elaborar informes preliminares con los resultados de vigilancia preventiva especiales	1	1
Aportar los insumos necesarios para que la oficina de comunicaciones realice la divulgacion de los resultados de las vigilancia preventiva especiales	1	1
Tramitar y rendir informe de las vigilancias administrativas que se realicen a solicitud de parte	44	49
Revisar y rendir infrome de las revisiones de procesos contravencionales de policia y comisarias de familia que involucren mayores de edad, a peticion de parte.	24	8
Realizar Notificaciones y Publicación Avisos otras entidades a peticion de parte	40	66
Recibir capacitaciones en temas inherentes a la labor misional y al modelo preventivo tales como, contratacion estatal regimen exceptuado, supervisión e interventoría, evaluación de proyectos, planeación y presupuesto para entidades públicas., actualización de código disciplinario, actualizacion de codigo de policia	2	2
Realizar con el apoyo y con destino a la oficina de comunicaciones tips con mensajes tendientes a promover las buenas praticas en el desempeño de las funciones de los servidores publicos municipales y descentralizados para actuar conforme a la normatividad existente	2	1

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

### 2.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO

Durante el año 2016 llegó la tecnología a la Personería de Medellín y con ella la idea de diversificar los canales de atención al ciudadano:

**2.1.1 Servicio de Tutela de Salud en Línea:** Por medio de esta estrategia se diseñó un aplicativo que de manera muy sencilla cualquier persona puede solicitar la protección del derecho a la salud sin necesidad de desplazarse hasta la Personería de Medellín o sus sedes alternas.

La Personería de Medellín es PIONERA en este servicio y decidió serlo por las ventajas que esto representa: primero para el usuario porque ahorra tiempo y recursos; segundo, porque permite que los Abogados que atienden presencialmente puedan ocuparse de otros usuarios descongestionando el servicio, siendo más oportunos y eficientes y reduciendo los tiempos de espera. Tercero, se trata también de conjurar un riesgo para la salud de otros porque a la Entidad acuden personas con patologías contagiosas o con condiciones precarias de salud que no cuentan con red familiar cercana para hacer los trámites respectivos.

La Personería de Medellín comenzó su piloto de tutela virtual el primero de noviembre de 2016 y hasta mayo 31 de 2017 *se han realizado 636 tutelas*, arrojando en sus primeros resultados un panorama muy significativo para la Personería de Medellín:

Ahora bien, del 1 de noviembre de 2016 al 28 de febrero de 2017, se evidenció un volumen alto de ciudadanos intentando la protección de sus derechos fundamentales por medio de la solicitud de elaboración de acción de tutela virtual en materia de salud en estado tramitado: 208 usuarios.

Con la tutela de salud en línea, la Personería de Medellín participó en el concurso **EMPRENDE CON DATOS**, desarrollado por el Ministerio de las TICs y Findeter, que busca fomentar el desarrollo de productos digitales a través del acompañamiento profesional de mentorías para emprendedores TIC, ayudando a resolver problemáticas de interés público y social a partir del uso de datos abiertos de Gobierno.

La Personería de Medellín con este proyecto, ha sido ganador y seleccionado para continuar en el concurso de Emprender con Datos, hoy se encuentra en la tercera fase "Potenciación", concluyendo con satisfacción este programa. Actualmente la Personería de Medellín se ha entrevistado con el Director de Datos Abiertos de Gobierno del Ministerio de las TICs para impulsar otras estrategias que permitan realizar atenciones al ciudadano de forma virtual, e

iniciar el lanzamiento a nivel nacional de la plataforma “Personería en Línea”, impulsando esta herramienta en la página web del Ministerio de las TICs.



**Medellín primera ciudad de Colombia con el servicio de tutela en línea**

Boletín de prensa N° 82  
Octubre 31 de 2016

La Personería de Medellín realizará mañana martes 01 de noviembre el lanzamiento de su nueva herramienta virtual Seguridad en Línea, la cual tiene como objetivo la optimización de los recursos y permitir a los ciudadanos poder elaborar una acción de tutela a través de una herramienta online sin tener que desplazarse hasta las oficinas de la Entidad.

Esta nueva estrategia de la Personería, que la convierte en la primera agencia del Ministerio público del País en ofrecer este servicio por medio de un aplicativo online, será presentada durante una rueda de prensa que estará presidida por el Personero Municipal Guillermo Durán Uribe.

Durán Uribe manifestó que esta iniciativa es una apuesta por adoptar las nuevas tecnologías de la información y ponerlas al servicio de la comunidad; logrando la descentralización de la Entidad y asumiendo una postura de universalidad en la prestación de los servicios.

Reiteró, de igual forma, que este primer piloto está dirigido a la elaboración de tutelas por la vulneración del derecho a la salud; teniendo como resultado que entre enero y septiembre de esta anualidad se presentaron 5.939 acciones de tutela, dirigidas en su gran mayoría en contra de Savia Salud, Café Salud, Coomeva, Sura y Salud Total.

Esta puesta en marcha de la tutela en línea le permitirá al ciudadano autogestionar la protección de sus derechos constitucionales y resolver sus problemáticas en el campo de la salud; también la diversificación de los canales de servicios de la Personería de Medellín y ampliar la cobertura del servicio gratuito de este mecanismo de protección de derechos; concluyó.

Figura 9. Boletín de prensa. Servicio de Tutela de Salud en Línea

Para este 2017, se espera que además de la tutela de salud en línea se ponga en operación virtual el incidente de desacato y la asesoría jurídica por chat en línea, servicios que además de ser los más preponderantes en la Entidad, resultan ser de gran ayuda para la defensa y protección de los derechos humanos. Para lograr este objetivo, la Personería de Medellín dispuso de cuarenta y ocho millones de pesos (\$48.000.000) para contratar los servicios de un Ingeniero de Sistemas con conocimientos y experiencia en desarrollos de aplicaciones web, quien acogerá los requerimientos e iniciará la ejecución de estos productos en nuestra plataforma.

**2.1.2 Asesoría telefónica y correo institucional:** Estas herramientas comenzaron su piloto en el mes de julio del año 2016, y han permitido, al igual que tutela virtual, realizar una atención desde la comodidad de la casa o trabajo a sus usuarios, sin que los mismos tengan que desplazarse hasta la Personería de Medellín.

A través de estos canales, se han realizado asesorías jurídicas, resolución de casos problemáticos o solicitud de reacciones inmediatas a la Unidad Permanente

para los Derechos Humanos - UPDH, logrando con ello atender a 1.177 personas a través de las líneas telefónicas asignadas para ello, y 440 asesorías con su debida respuesta en tiempo oportuno por nuestro correo institucional.

Para desarrollar las tareas de asesoría telefónica, la Personería de Medellín adquirió telefonía de punta y dispuso de dos (2) profesionales para atender a los usuarios que requieren el servicio.

Se resalta del trabajo realizado por la Personería de Medellín, lo usual en que se ha convertido para la entidad recibir correos electrónicos de personas que se encuentran en otros países como Italia y Estados Unidos, solicitando asesoría jurídica o investigaciones en Derechos Humanos para servir de soporte a trabajos de Maestría o doctorales.

**2.1.3 Descentralización de los servicios.** Durante el año 2016, la Personería de Medellín prestó sus servicios en los Corregimientos de San Antonio de Prado, San Cristóbal, AltaVista y San Sebastián de Palmitas, *atendiendo a un total de 5.695 personas*, tal y como lo arroja nuestro sistema de información.

Tabla 9. Descentralización de los servicios

SEDE	CANT
ALTAVISTA	703
SAN CRISTOBAL	1179
SAN ANTONIO DE PRADO	3813
<b>Total</b>	<b>5.695</b>

Ha de aclararse que por problemas de conectividad en el Corregimiento de San Sebastián de Palmitas, no es posible registrar las atenciones de la Personería de Medellín en el sistema de Información; no obstante lo anterior, se viene prestando el servicio el segundo y tercer domingo de cada mes, atendiendo alrededor de 8 a 10 usuarios día, gracias a la gestión promocional realizada por su Corregidora y por nuestra Entidad.

Esta estrategia de descentralización, al igual que las demás que se contemplaron en el plan estratégico de la Unidad de Atención al Público, ha permitido además de recuperar la confianza y el respeto de los habitantes de la ciudad de Medellín en la Institución, garantizar efectivamente la protección de los derechos fundamentales cuando los mismos han sido amenazados o vulnerados por las autoridades públicas o por particulares que cumplen funciones públicas.

Durante el año 2017, se comenzó a prestar servicio en el Corregimiento de Santa Elena los días martes, y aunque existen problemas de conectividad en la red, nos encontramos atendiendo alrededor de 10 a 12 usuarios día.

### 2.1.4 Disminución de tiempos de espera en la atención: Comparativo total tiempos de espera.

Tabla 10. Disminución de tiempos de espera en la atención

PROMEDIO ATENCIÓN 2015	
Promedio Sala Espera	0:23:01
Tiempo Promedio Abogado	1:09:35
Tiempo Promedio Total Atención	1:23:38

PROMEDIO ATENCIÓN 2016	
Promedio Sala Espera	0:20:41
Tiempo Promedio Abogado	0:56:04
Tiempo Promedio Total Atención	1:17:13

La Personería de Medellín inició desde el año 2016 una estrategia desde la Unidad de Atención al Público para disminuir los tiempos de espera en la atención que mejoraran la calidad y oportunidad en el servicio, pese a que en promedio en la sede central se atienden 200 personas para 12 abogados que se encuentran en Plaza de la Libertad.

La Personería de Medellín, logró en el año 2016 disminuir por usuario, **6 minutos 25 segundos**, lo que implica una disminución global de **87 minutos 500 segundos** en promedio.

La tarea es continuar con la disminución de los tiempos de espera en la atención, aunque debe tenerse en cuenta que la gran mayoría de los servicios implica la elaboración de una acción constitucional o legal que requiere un tiempo prudencial para su realización.

**2.1.5 Medición efectividad acción de tutela:** Durante el mes de julio del año 2016, la Unidad de Atención al Público de la Personería de Medellín, comenzó a medir la afectividad en la elaboración de este mecanismo constitucional, a través de llamadas telefónicas a los usuarios, a quienes se les interrogaba sobre la favorabilidad o no del fallo de tutela.

De las 1.062 tutelas mensuales elaboradas en promedio en la Unidad de Atención al Público, la Personería de Medellín realiza el 100% de las llamadas telefónicas, pero las mismas son contestadas en promedio por 815 usuarios a los que se les elaboró la acción, debido a datos inexactos que proporciona la persona en el sistema de información y que impide comunicarse efectivamente con éstos. Ahora

bien, de las 815 llamadas en promedio realizadas y contestadas, los usuarios reportan que desde el mes de julio del año 2016 y hasta el 28 de febrero de 2017, sólo el 1.6% de las personas perdieron en sede judicial, lo que significa que la entidad tiene un 98.4% de efectividad frente a este producto.



**El 98,5 por ciento de las tutelas elaboradas en la Personería de Medellín se fallaron a favor de los ciudadanos**

Boletín de prensa N° 21  
Marzo 22 de 2017

- Solo 20 de 5.700 tutelas realizadas en los últimos cinco meses no tuvieron fallo favorable.
- Los resultados demuestran el compromiso de esta agencia del Ministerio Público por la protección de los derechos de los medellinenses

De las 5.700 tutelas elaboradas en la Personería de Medellín en los último cinco meses, solo en 20 ocasiones no se ha contado con resultado positivo; lo cual demuestra el profesionalismo con el que trabajan los funcionarios de esta agencia del Ministerio Público, con un índice de eficacia del 98,5%, dando cumplimiento a la misión constitucional de proteger y salvaguardar los derechos de las poblaciones más vulnerables de la Ciudad.

Este mecanismo de protección al derecho fundamental, que es elaborado de forma gratuita por la Entidad, se ha realizado en mayor medida en temas como: salud, educación, laboral, servicios públicos, movilidad, Ley de Víctimas, entre otros aspectos.

Sigue siendo el tema del no cumplimiento de los derechos de los ciudadanos en materia de salud, el que mayor número de tutelas formula la Personería de Medellín; falta de atención, negación de tratamientos y medicamentos, son los casos más recurrentes y gracias a la eficacia de los funcionarios y abogados de la Institución, son resueltos a favor de los ciudadanos. Un ejemplo de esto, es el caso de la señora Carmen Delia Largache Hurtado, quien en dos semanas obtuvo un fallo favorable para la realización de los exámenes médicos que le había negado su EPS hace dos años y que eran

Figura 10. Boletín de prensa. Medición efectividad acción de tutela

**2.1.6 Adquisición de insumos para la Unidad de Atención al Público:** La Unidad de Atención al Público, con el fin de mejorar la calidad, oportunidad y condiciones del usuario durante su espera, adquirió un nuevo turnero instalado en las afueras de la Entidad, que apoyará la organización de las filas para la atención preliminar de los usuarios, se desarrolló un sistema de llamados de voz audible con nombre de usuario y cubículo, con el fin de que las personas no perdieran su turno por no saber leer o escribir, y se adquirió nueva telefonía especializada para asesorar telefónicamente al usuario.

**2.1.7 Capacitación en servicio al cliente (SENA):** La Unidad de Atención al Público pensando en mejorar la calidad en el servicio, los niveles de satisfacción y la percepción general de los usuarios de la Entidad, recibió el curso de “Sensibilización del servicio al Cliente” dictado por el Sena, y que certifica a los profesionales y auxiliares de la Entidad en esta competencia laboral.

La Evaluación y Certificación de Competencias Laborales implica para Atención al Público un talento humano altamente calificado, incremento en la productividad,

alto nivel de diferenciación y competitividad e identificación de sus potencialidades y debilidades para mejorar el perfil ocupacional. Actualmente sus servidores y contratistas han sido evaluados en esta competencia, la cual promueve y reconoce el aprendizaje y la experticia adquirida a lo largo de la vida laboral.

**2.1.8 Secretaría Técnica Mesa Municipal de Víctimas de Medellín:** Dando cumplimiento a la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras) y Decreto 4800 de 2011, “Mediante el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones”<sup>3</sup>, se realizaron las siguientes intervenciones como Secretaría Técnica de la mesa municipal de víctimas de Medellín:



Foto 1. Secretaría Técnica Mesa Municipal de Víctimas de Medellín

---

<sup>3</sup> Presidente de la República de Colombia (2011). Decreto 4800 de 2011, por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 48280 del 20 de diciembre de 2011. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45063>

**La Personería de Medellín reitera su compromiso con las víctimas del conflicto armado**

Boletín de prensa N° 18  
Abril 11 de 2016

Con motivo del Día Nacional de las Víctimas, el Personero de Municipal Guillermo Durán Uribe reitera que desde la Personería de Medellín se fortalecerá el acompañamiento a las víctimas del conflicto armado y ratifica el compromiso de ejecutar desde esta agencia del Ministerio Público las siguientes acciones:

Elaboración del Censo de las personas afectadas en sus Derechos Fundamentales: Derecho a la vida, a la integridad personal, libertad personal, libertad de domicilio, residencia y bienes.

Realizar la inscripción de los desplazados, víctimas de la violencia y constatar la existencia de los documentos exigidos para tal fin, garantizando la confidencialidad y la custodia de la información suministrada de conformidad con la ley 1448 de 2011.

Encargarse de la inscripción de las organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas interesadas en integrar la mesa de participación municipal de víctimas en el Municipio.

Vigilar que las Instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas cumplan con la obligación de suministrar la atención inicial de urgencias de manera inmediata a las víctimas pertenecientes a los diferentes Municipios o las comunidades indígenas que lo requieran.

Recibir a las víctimas las declaraciones relacionadas y comprobar la configuración de una situación de desplazamiento, constatar las razones señaladas por la víctima en el evento del artículo 65 de la ley 1448 de 2011 y remitir las diligencias respectivas a la Unidad Administrativa para la atención y reparación integral de las víctimas, vigilando que las autoridades Municipales realicen las acciones propias para prevenir y mitigar los efectos de los desastres naturales que perjudiquen a la población

Figura 11. Boletín de prensa. Secretaría Técnica Mesa Municipal de Víctimas de Medellín

**- Enfoque de Participación e Incidencia Política:**

- **16 Reuniones Ordinarias Mesa Municipal de Víctimas.**
- Acompañamiento técnico en elaboración de informes relacionados con las siguientes temáticas:
  - Plan de Desarrollo Municipal 2016 -2019
  - Plan de Acción Territorial.
  - Comunicado Decreto 2569 de 2014.
  - Documentos sobre control social relacionados con el seguimiento a la ejecución de la política pública de Víctimas del Conflicto Armado.
  - La Mesa presentó propuestas a la Comisión de Seguimiento de Política Pública sobre desplazamiento forzado a la Corte constitucional para que no se levante el Estado de Cosas Inconstitucional (Auto 298 de 2015).
  - Se presentó propuesta al Plan de Ordenamiento Territorial para la inclusión de proyectos de mejoramiento integral de barrios (legalización de predios, barrios y viviendas; la defensa del territorio.
  - Documento relacionado con calificación de invalidez de Personas Víctimas. (Radicado: K 2016090000794 “Priorizar la Expedición de la Certificación de Discapacidad para la Población Víctimas del Conflicto Armado”).
  - Apoyo en la elaboración de documentos para presentar ante el Comité de Justicia Transicional.

➤ Proceso de elaboración de documentos sobre Diálogos con las FARC-EP, y ELN.

#### **- Movilización**

- Acompañamiento a marchas y actos simbólicos alusivos a fechas de conmemoración de Derechos Humanos.
  - ✓ 9 de abril, conmemoración día nacional de memoria y solidaridad con las víctimas del conflicto armado.
  - ✓ Semana Internacional del detenido Desaparecido 22 al 26 de mayo de 2016.
  - ✓ Campaña Soy comuna 13.
  - ✓ 30 de agosto, Día Internacional de las Víctimas de Desaparición Forzada.
  - ✓ 10 de diciembre día internacional de los Derechos Humanos. Carnaval por la vida comuna trece.
  - ✓ 9 de diciembre de 2016, Foro metropolitano sobre Desaparición Forzada.
- Incidencia en marchas y movilizaciones a nivel Departamental, Municipal, y Nacional.
  - ✓ 5 de octubre, movilización apoyo al proceso de Paz de la Habana. Plazoleta pablo Tobón Uribe.
  - ✓ 10 de octubre de 2016. Apoyo al proceso de la Habana.
- Acompañamiento para elaboración de comunicados públicos.
  - ✓ 19 y 20 de julio, socialización de acuerdos de la Habana y post conflicto. Elaboración de propuesta.
  - ✓ Elaboración e comunicado conjunto sobre la participación de las víctimas en los diálogos con las FARC-EP
- Intercambio de experiencias significativas con otras Mesas Municipales de Víctimas.
  - ✓ Intercambio con Mesa Municipal de Rionegro.
  - ✓ Intercambio Mesa Municipal de Itagüí.

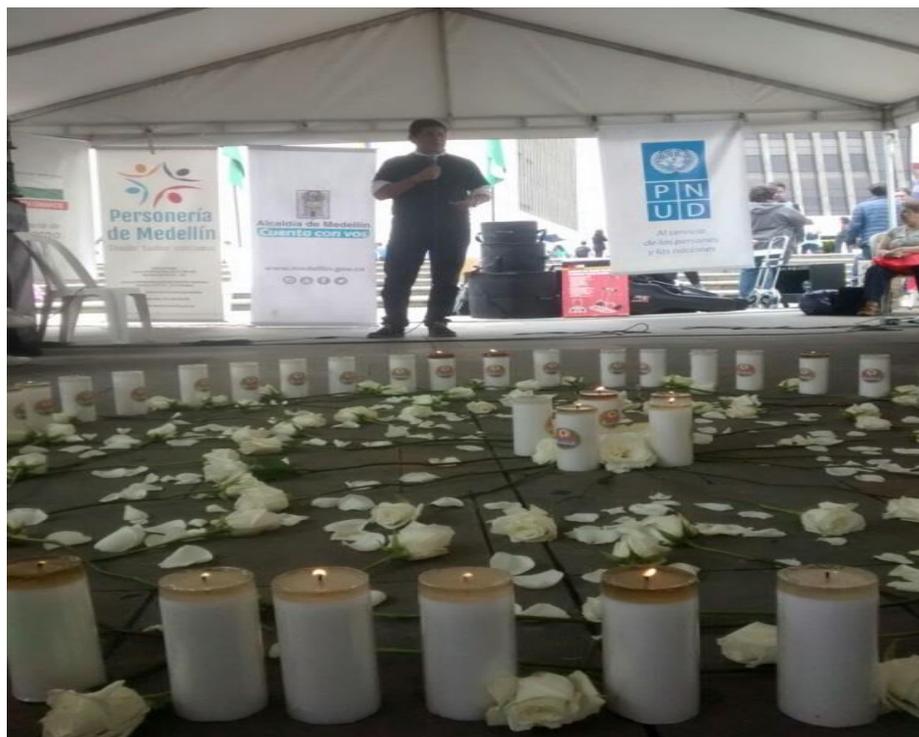




Foto 2. Movilizaciones en diferentes eventos

#### - **Protección**

Dos capacitaciones en mecanismos de autoprotección en conjunto con la Policía Nacional y Unidad Nacional de Protección.

- ✓ Un taller sobre Análisis de Coyuntura.
- ✓ Derivación y seguimiento de casos ante la Unidad Nacional de Protección, seis casos remitidos ante la UNP por situaciones de riesgo a integrantes de la Mesa Municipal de Víctimas.
- ✓ Constante acompañamiento al desarrollo y activación de rutas de denuncia y declaraciones por diferentes hechos victimizantes.

**2.1.9 Fortalezas del proceso de intervención por parte de la Secretaría Técnica de Víctimas de Medellín en conjunto de otras instituciones:** La Personería de Medellín en conjunto con la Unidad Municipal de Atención y Reparación a Víctimas, Unidad Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas territorial Antioquia, Museo Casa de la Memoria, y Subsecretaría de Derechos Humanos, llevaron a cabo acciones conjuntas frente al proceso de acompañamiento técnico y jurídico a la Mesa Municipal de Participación de Víctimas logrando promover:

- Mayores Niveles de madurez en momentos de intervención en escenarios públicos.
- Avances en actitudes personales y de grupo al momento de interpretar, argumentar y proponer criterios en diferentes espacios, y con diferentes públicos.
- Mayores niveles de formación, incidencia y participación teniendo en cuenta enfoques y perspectivas de género.
- Conocimiento teórico y práctico al momento de accionar diferentes mecanismos de protección de Derechos, además de conocimiento de rutas de atención y entidades responsables.

- Divulgaciones de saberes con comunidades afectadas por el conflicto armado interno.
- Trabajo conjunto entre la Mesa Municipal de Víctimas, y Mesa Departamental sobre Desaparición Forzada.
- Legitimidad con las Organizaciones.

**2.1.10 Acompañamiento Mesa Departamental sobre desaparición forzada 2016:** Proceso de articulación realizado durante este año con fines de conjugar diferentes actividades con la Mesa Municipal de Participación de Víctimas, en líneas específicas sobre Desaparición forzada.

Fue de esta forma como se realizaron actividades entre ambas mesa de víctimas obteniendo como producto los siguientes resultados:

- Insumos aportados para Documento Propuesta Plan Integral de Búsqueda de Personas dadas como desaparecidas en el marco del Conflicto Armado.
- Elaboración de Comunicado conjunto Sobre apoyo a las Negociaciones con las FARC-EP, cumplimiento estricto de comunicado conjunto 062 de la Habana del 17 de octubre de 2015.
- Trabajo en conjunto entre la Mesa Municipal de Víctimas, y Mesa Departamental de la Sociedad Civil sobre desaparición forzada para intervención frente a medios de comunicación sobre apoyo a la Negociación con las FARC-EP.
- Articulación en procesos de marchas y plantones en fechas conmemorativas sobre Derechos Humanos.
- Seguimiento a la política pública sobre proceso de búsqueda en polígono uno y prueba técnica en polígono dos de la escombrera.

## 2216 personas han sido desplazadas de sus barrios durante 2016 en Medellín

Boletín de prensa N° 92  
Noviembre 21 de 2016

La Personería de Medellín, y su Línea de Investigación sobre Desplazamiento Intraurbano, realizarán mañana martes 22 de noviembre del 2016, de 2:00 a 5:00 de la tarde en el Auditorio de la Universidad Esumer, el coversatorio "Problemática del desplazamiento intraurbano en Medellín".

El acto académico, tiene como objetivo dar cuenta entre la academia, la Administración Municipal y los entes de control, sobre aspectos de la dinámica del desplazamiento intraurbano en la ciudad de Medellín; para construir en conjunto, reflexiones que posibiliten un debate de cara a la necesidad de avanzar en la comprensión y atención del fenómeno en función de la prevención de éste y de la protección de las víctimas y la población, así evitar que se siga incrementando el número de casos, que hasta lo que va corrido del año deja 2216 personas desplazadas de sus barrios.

El Personero Municipal, Dr. Guillermo Durán Uribe, quien participará de la jornada, presenta datos desde la experiencia investigativa, donde sorprende la re victimización del desplazado, pues en muchas oportunidades los ciudadanos víctimas de este delito ya habían sido obligados a salir de otros barrios, convirtiéndose en una tragedia para ellos cuando se cortan los ciclos vitales del desarrollo del individuo al interior de una colectividad, teniendo que abandonar sus hogares, sus arraigos, rompiendo con los ciclos educativos de los periodos académicos, viéndose afectados todos los miembros de la unidad familiar.

En el evento participarán, además, el Comandante del Distrito 2 de la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, Teniente Coronel, Mario Hernández Jiménez; el Director Regional de la Unidad de

Figura 12. Boletín de prensa. Acompañamiento Mesa Departamental sobre desaparición forzada 2016



Foto 3. Acompañamiento actividades sobre desaparición forzada 2016

**- Casos Especiales Acompañados desde la Secretaría Técnica de Víctimas**

Tabla 11. Casos Especiales Acompañados desde la Secretaría Técnica de Víctimas

<b>Caso Boston</b>	<b>CINDY LORENA GIRALDO CORREA</b>
	<b>MARÍA CATERINE OCHOA PATIÑO</b>
	Solicitud de entrega de pruebas patológicas por parte del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses Bogotá.
<b>Caso San Francisco de Asís</b>	
	Acompañamiento para proceso de exhumación en acompañamiento de la Subsecretaría de Derechos Humanos.
<b>Caso La Loma San Gabriel</b>	<b>Verificación en Campo</b>
	Citación a Instituciones Competentes
	Verificación a viviendas el día 15 de diciembre de 2016.
<b>Josefina Pino</b>	<b>Verificación de Caso</b>
	Citación a instituciones competentes,
	Condonación de Crédito y Acompañamiento entre el DAGR y Subsecretaría de Derechos Humanos.
<b>Olga Ahumada Lezama</b>	<b>Verificación en campo Jardín Cementerio Universal</b>
	Proceso de información con las víctimas indirectas.
	Proceso de remisión a la Subsecretaría de Derechos Humanos, Fiscalía, y Coordinación del Jardín Cementerio Universal Para Proceso de Búsqueda.

- Datos adicionales para el informe

### Atención por Sedes

SEDE	CANT
ALTAVISTA	703
SAN CRISTOBAL	1179
SAN ANTONIO DE PRADO	3813
UPDH	26016
PERSONERIA DE MEDELLIN	42121
<b>Total general</b>	<b>73832</b>

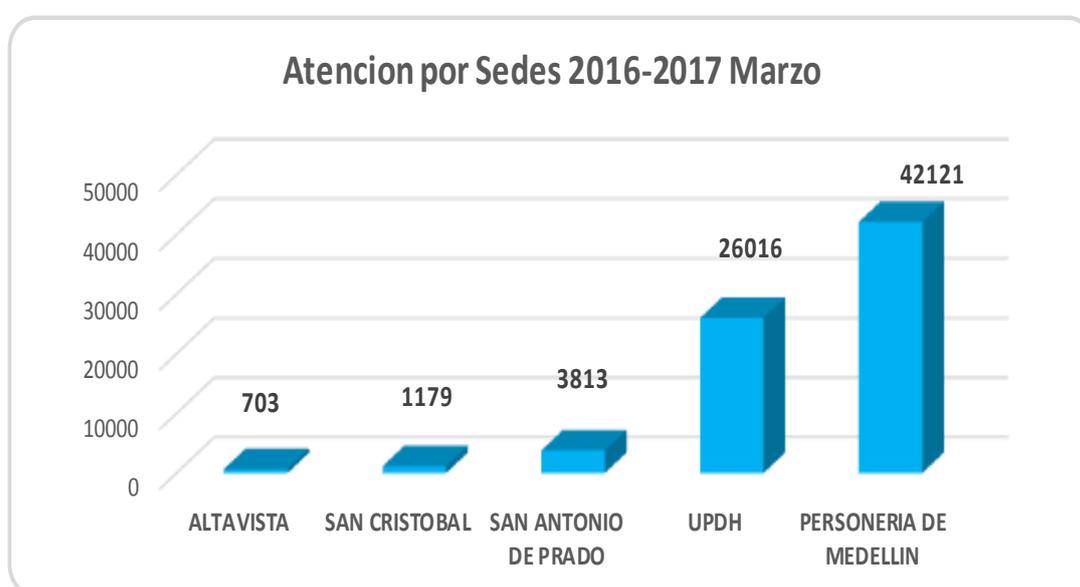


Figura 13. Atención por sedes 2016 - Marzo 2017

**PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR SEDES**

<b>ALTAVISTA</b>	<b>1,0%</b>
<b>SAN CRISTOBAL</b>	<b>1,6%</b>
<b>SAN ANTONIO DE PRADO</b>	<b>5,2%</b>
<b>UPDH</b>	<b>35,2%</b>
<b>PERSONERIA DE MEDELLIN</b>	<b>57,0%</b>

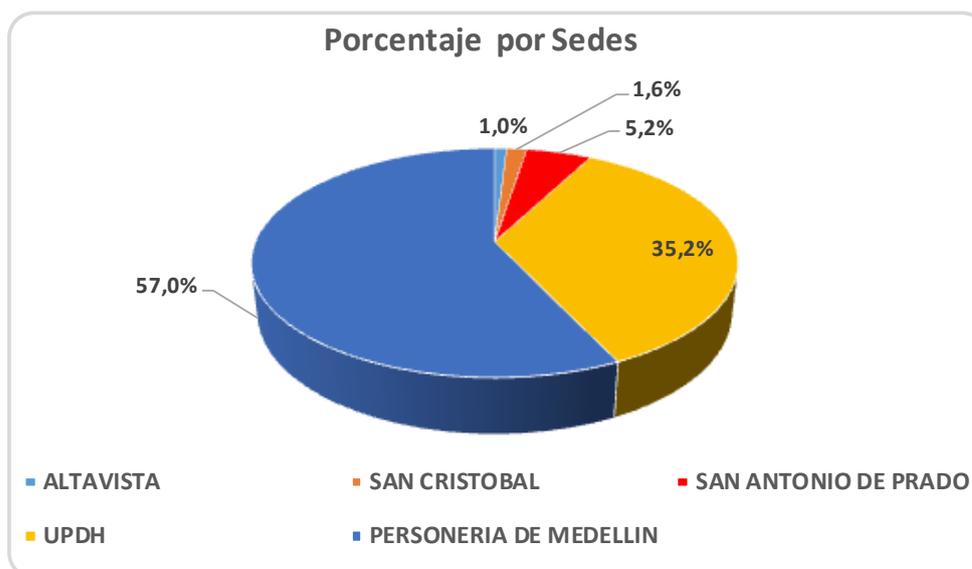


Figura 14. Porcentaje de participación por sedes 2016 - Marzo 2017

### Matriz de Temas por Sedes

TEMA	Personeria	Updh	Prado	Altavista	S Cristobal
SALUD	15897	1118	303	12	51
CONSTITUCIONAL	11257	1354	551	34	639
ADMINISTRATIVO	6594	1706	246	150	234
DERECHOS HUMANOS	4112	23827	2484	487	179
CIVIL	2891	39	102	6	25
SEGURIDAD SOCIAL	936	22	56	1	10
DE FAMILIA	927	47	53	8	17
DISCIPLINARIO	753	39	0	0	0
COMERCIAL	496	15	15	0	1
LABORAL	467	41	13	1	5
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	437	0	2	0	0
PENAL	424	24	7	4	4
SALUD ADULTO MAYOR Y DISCAPACIDAD	342	76	6	0	13
POLICIVO Y FUERZA PÚBLICA	51	42	0	1	2
MOVILIDA, TRANSITO Y TRANSPORTE	23	6	0	0	0
EDUCACION INVESTIGACION	22	4	0	0	0
MEDIO AMBIENTE Y HÁBITAT	19	10	0	0	0
CARCELES	16	71	0	1	0
ESPACIO PUBLICO Y COMERCIO INFORMAL	6	5	0	0	0
INFANCIA ADOLESCENCIA Y PERSONAS EN SITUACION DE CALLE	6	31	0	0	0
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	4	0	0	0	0
PLANEACIÓN	2	0	0	0	0
DEPORTES	1	1	0	0	0
PLANEACION LOCAL Y PRESUPUESTO	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>45684</b>	<b>28478</b>	<b>3838</b>	<b>705</b>	<b>1180</b>

### Consolidado Sedes por temas

<b>Personeria</b>	<b>45684</b>
<b>Updh</b>	<b>28478</b>
<b>Prado</b>	<b>3838</b>
<b>Altavista</b>	<b>705</b>
<b>S Cristobal</b>	<b>1180</b>

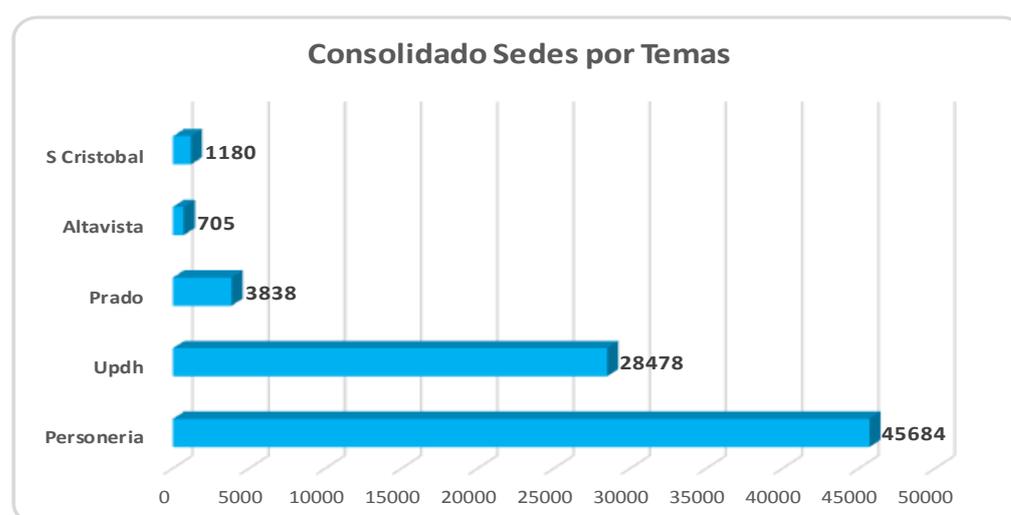


Figura 15. Matriz de temas por sedes

### Matriz de Servicios por Sedes

SERVICIO	Personeria	Updh	S Prado	Altavista	S Cristobal
ASESORIA	15608	13544	2980	605	888
ACCION DE TUTELA	12089	2392	357	10	99
INCIDENTE DE DESACATO	3338	1081	151	6	35
DERECHO DE PETICION	2144	2123	196	0	97
CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO	2097	1	33	1	5
RECURSO REPOSICION Y/O APELACION VICTIMAS	1214	1280	31	21	28
DERECHO PETICION INTERNO	1160	3	0	47	0
REGISTRO VICTIMA CONFLICTO ARMADO	988	5210	40	12	7
SOLICITUD CUMPLIMIENTO FALLO DE TUTELA	650	8	13	0	12
AVERIGUACION DISCIPLINARIA	482	0	0	0	0
COMISION NOTIFICACION	377	0	0	0	0
VIGILANCIA A LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACION	348	3	1	0	0
REVISION PROCESOS ADTIVOS RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS NN	329	1	0	0	0
CUBRIMIENTO SESIONES DEL CONCEJO	196	0	0	0	0
REVISION DEBIDO PROCESO PENAL	163	1	0	0	0
RECLAMACION Y SEGUIMIENTO A DERECHOS CONSUMIDOR	130	0	1	0	0
REVISION PROCESO CONTRAVENCIONAL DE POLICIA	117	0	0	0	0
IMPUGNACION FALLO ACCION DE TUTELA	89	23	1	1	0
TRAMITE DE ACCIONES LEGALES Y/O CONSTITUCIONALES	89	2	0	0	0
CONFORMACION, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A VEEDURIAS CIUDADAN	72	0	0	0	0
ELABORACION DE CONCEPTO JURIDICO	61	0	0	0	0
ESTUDIO ACCION DE TUTELA	61	0	0	0	0
COMISION PRACTICA DE PRUEBAS	56	0	0	0	0
ASISTENCIA A EVENTOS INTERINSTITUCIONALES	39	1	0	0	0
REVISION PROCESO COMISARIA DE FAMILIA	25	0	0	0	0
VERIFICACION FALLO JUDICIAL	21	1	0	0	0
ESCRITO INTERPOSICION RECURSO REPARACION ADMINISTRATIVA	20	8	7	0	0
RECEPCION QUEJA	20	158	0	12	0
REVISION DEBIDO PROCESO CIVIL	17	0	0	0	0
ESTUDIO Y/O ELABORACION DE ACCION POPULAR	16	0	0	0	0
DECLARACION BAJO JURAMENTO	14	77	0	0	8
MESA DE TRABAJO	13	0	0	21	0
CANCELACION PROTECCION DE TIERRAS	11	14	0	0	0
SOLICITUD PROTECCION DE TIERRAS	11	21	0	0	0
ENTERARSE DECISION DESPACHOS JUDICIALES	8	0	0	0	0
SOLICITUD DE COMPETENCIA PREFERENTE	6	0	0	0	0
CAPACITACION	5	0	0	0	0
ESTUDIO Y/O ELABORACIÓN DE COADYUVANCIA ACCIONES PUBLICAS	5	0	0	0	0
REVISION AVERIGUACION DISCIPLINARIA EXTERNA	5	0	2	0	0
VERIFICACION VULNERACION DERECHOS HUMANOS	5	3	0	0	0
ASISTENCIA AUDIENCIA PACTO DE CUMPLIMIENTO	4	0	0	0	0
ASISTENCIA E INTERVENCION EN DILIGENCIA JUDICIAL	4	0	0	0	0
REGISTRO PUBLICO	3	0	0	0	0
SOLICITUD NOVEDAD REGISTRO DE VICTIMAS	3	2	0	0	0
ASISTENCIA A CONSEJOS DE DISCIPLINA	2	0	0	0	0
COMISION PUBLICACION AVISOS	1	0	0	0	0
ESTUDIO Y/O ELABORACION ACCION DE GRUPO	1	0	0	0	0
ESTUDIO Y/O ELABORACION ACCION DE NULIDAD	1	0	0	0	0
GESTION EN FAVOR DE PERSONA DESAPARECIDA	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE CALIFICACION DE INVALIDEZ	1	1	0	0	0
SOLICITUD REVISION FALLO ACCION DE TUTELA	1	0	0	0	0
ENTREGA DE NINO,NINA O ADOLESCENTE	0	56	0	0	0
ENTREGA DE PERSONA DESMOVIILIZADA	0	1	0	0	0
SOLICITUD DE HABEAS CORPUS	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>42121</b>	<b>26016</b>	<b>3813</b>	<b>736</b>	<b>1179</b>

Consolidado Sedes por Servicios	
Personeria	42121
Updh	26016
S Prado	3813
Altavista	736
S Cristobal	1179

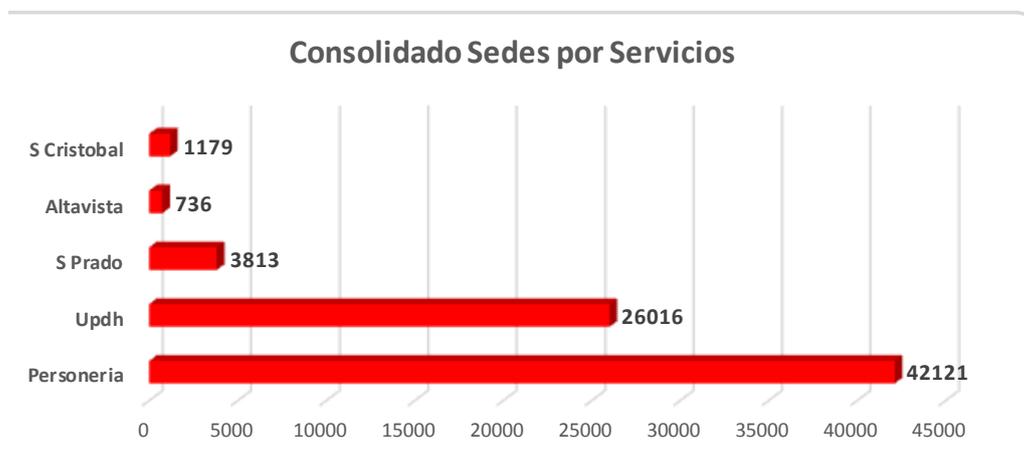


Figura 16. Matriz de servicios por sedes

Incidentes de Desacato VS Tutelas					
SERVICIO	Personeria	Updh	S Prado	Altavista	S Cristobal
ACCION DE TUTELA	12089	2392	357	10	99
INCIDENTE DE DESACATO	3338	1081	151	6	35

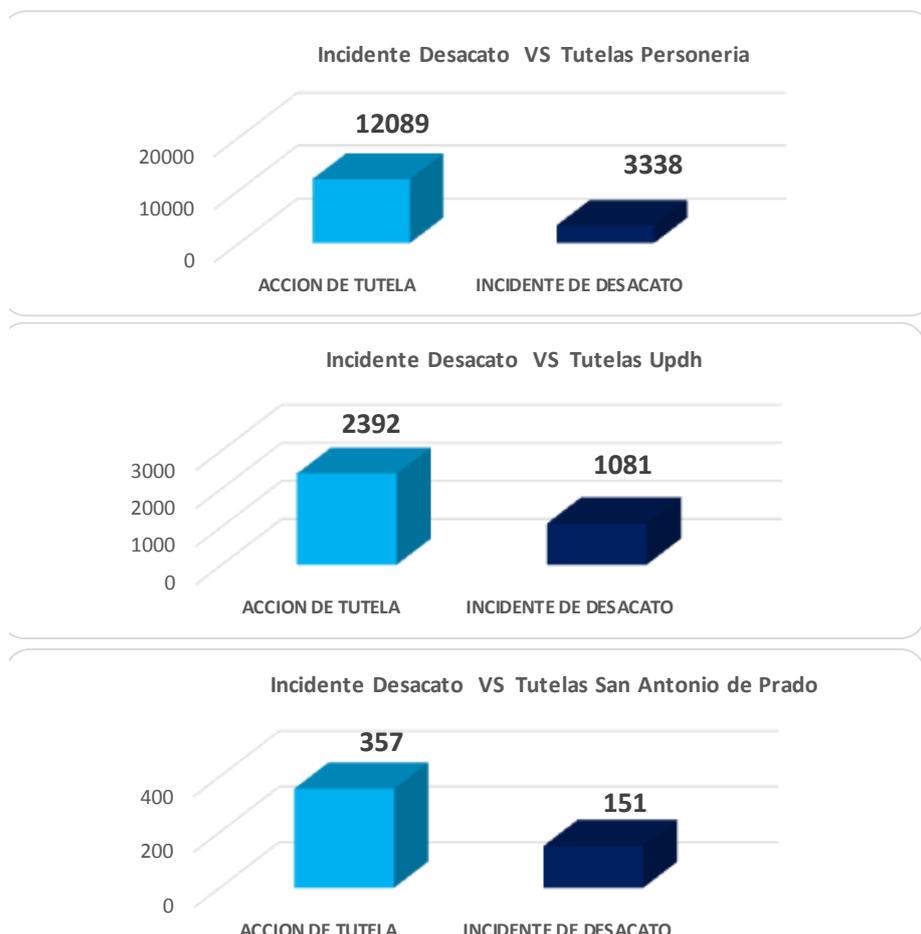
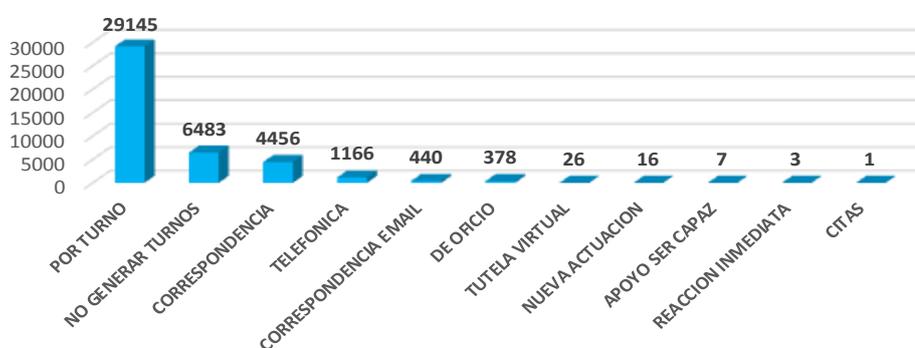


Figura 17. Incidente de desacato Vs tutela

### Tipos de Atención por Sedes

Tipo_atencion	Total	sede
POR TURNO	29145	Personeria Sede Principal
NO GENERAR TURNOS	6483	
CORRESPONDENCIA	4456	
TELEFONICA	1166	
CORRESPONDENCIA EMAIL	440	
DE OFICIO	378	
TUTELA VIRTUAL	26	
NUEVA ACTUACION	16	
APOYO SER CAPAZ	7	
REACCION INMEDIATA	3	
CITAS	1	
<b>TOTAL</b>	<b>42121</b>	

#### Tipo de Atenciones Personería Ppal



Tipo_atencion	Total	sede
POR TURNO	19478	Updh
NO GENERAR TURNOS	6239	
TELEFONICA	279	
DE OFICIO	7	
CITAS	6	
NUEVA ACTUACION	6	
TUTELA VIRTUAL	1	
<b>TOTAL</b>	<b>26016</b>	

#### Tipo de Atenciones Updh



Figura 18. Tipos de atención por sedes

Tipo_atencion	Total	sede
NO GENERAR TURNOS	3801	San Antonio de Prado
POR TURNO	8	
NUEVA ACTUACION	3	
DE OFICIO	1	
<b>TOTAL</b>	<b>3813</b>	

### Tipo de Atenciones S.Prado



Tipo_atencion	Total	sede
NO GENERAR TURNOS	598	Altavista
POR TURNO	102	
NUEVA ACTUACION	3	
<b>TOTAL</b>	<b>703</b>	

### Tipo de Atenciones Altavista



Tipo_atencion	Total	sede
NO GENERAR TURNOS	1066	San Cristobal
POR TURNO	108	
NUEVA ACTUACION	4	
TUTELA VIRTUAL	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1179</b>	

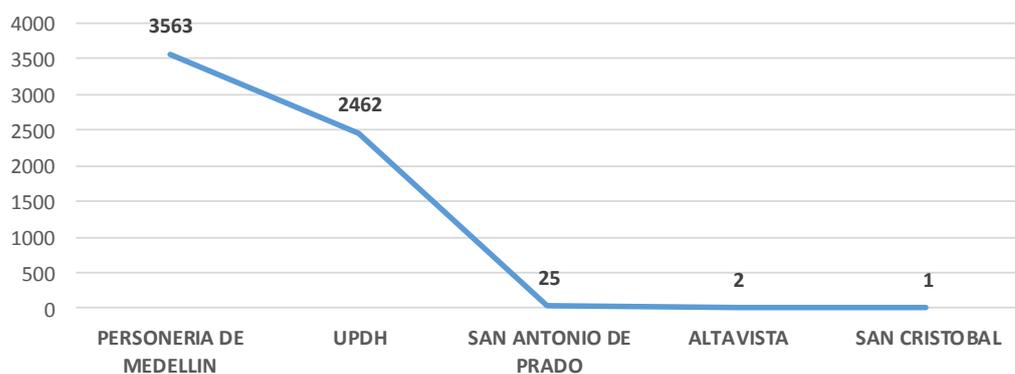
### Tipo de Atenciones San Cristobal



### Total de Atenciones Desertadas por sedes

Sede	Total
PERSONERIA DE MEDELLIN	3563
UPDH	2462
SAN ANTONIO DE PRADO	25
ALTAVISTA	2
SAN CRISTOBAL	1

### Atenciones Desertadas



### Total de Atenciones Desertadas por Tipos de Atención

tipo_atencion	Total
POR TURNO	5738
NO GENERAR TURNOS	192
CORRESPONDENCIA	103
TELEFONICA	9
DE OFICIO	6
TUTELA VIRTUAL	4
CORRESPONDENCIA EMAIL	1



Figura 19. Tipos de atención desertados

## Metas Plan de Acción

Tabla 12. Plan de acción

	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los DDHH</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Mejoramiento Continuo en la calidad del servicio, teniendo como piedra angular el respeto por el otro, oportunidad en la atención y comunicación eficiente con el usuario.</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Establecer Kioskos de atención preliminar para la realización del filtro y señalamiento de rutas de atención	1	1
Implementar la atención personalizada por temáticas, designando los profesionales para ello.	1	1
Adquisición de tres miniteléfonos IP y diademas telefónicas para realizar las actividades de call Center en la Personería de Medellín.	1	1
Brindar capacitación en sensibilización de servicio al cliente y certificar a los servidores públicos en dicha competencia laboral, "Colombia Certifica".	2	2
Establecer el sistema de turno para la atención en el filtro, con el fin de respetar el orden de llegada y <u>brindando comodidad al usuario.</u>	1	1
Adquisición de dispensador de turno y sus Tickets para que los usuarios sean atendidos por los <u>servidores en el filtro.</u>	1	1
Realizar medición de forma mensual de los tiempos de espera en la atención al usuario, socializando los resultados con cada uno de los servidores de la Unidad y hacer un diagnóstico final que permita adoptar las correspondientes medidas para su reducción.	6	5
Realizar actualización de las rutas externas para atención al usuario, y solicitar el establecimiento de las mismas a la Oficina <u>Asesora de Planeación.</u>	1	1
Elaborar y presentar a la Alta dirección la Política de Gestión de Reclamos y adoptarla en el <u>Sistema de Gestión a la Calidad</u>	1	1
Realizar seguimiento a las acciones de tutela impetradas ante los Jueces de la República y diagnosticar los resultados del seguimiento.	4	4

## Plan de acción

ACTIVIDADES 2017		
ACTIVIDADES	Meta ene - feb 2017	Ejecutado ene - feb 2017
Realizar atención preliminar por profesionales (Abogados) en el filtro, para la respectiva asesoría frente al servicio solicitado y señalamiento de rutas de atención	5.833	10.369
Implementar la atención personalizada por temáticas, designando los profesionales para ello.	2	2
Realizar la atención telefónica a los usuarios (Call Center), designando Abogados que atiendan las líneas telefónicas que se establezcan para el efecto.	12	3
Realizar estudio de tiempos de servicio que incluyan estrategias que permitan gestionar éste, reduciendo la causas de insatisfacción de nuestros usuarios externos.	6	0
Implementar en el sistema SIP control de turnos por temáticas, mediante un software, que posea llamado de voz audible y visualización en pantalla, supervisión en tiempo real del estado actual del sistema, clasificación, priorización y agendamiento de citas.	1	0
Realizar jornadas de estudio y capacitación para los servidores públicos sobre distintos temas jurídicos que tocan con los servicios que se prestan en la Unidad de Atención al Público	6	2
Suscribir convenios de cooperación con consultorios jurídicos de Universidades de la Ciudad de Medellín, debidamente acreditadas, para brindar asesorías respecto de los temas y competencia que le atañen a éstos.	1	0
Realizar campaña de sensibilización sobre derechos y deberes del ciudadano y tiempos de espera en la atención.	6	1
Realizar medición en tiempo real de los tiempos de espera en la atención al usuario y en general la creación de alarmas que informen sobre el desarrollo de la atención	4	0
Realizar seguimiento a las acciones de tutela impetradas ante los Jueces de la República y diagnosticar los resultados del seguimiento y presentar los informes a la alta Dirección.	11	2

## Plan de acción

PROGRAMA	<b>Proteger y defender a la población vulnerable, en situación de riesgo, a través de una atención con enfoque diferencial, haciendo presencia activa en el Municipio de Medellín y sus Corregimientos.</b>	
ACTIVIDADES	Meta ago - dic 2016	Ejecutado ago - dic 2016
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Estructuración de equipos de trabajo mesa de víctimas	2	2
Atención personalizada a las víctimas del conflicto, con enfoque diferencial, que permita una correcta y oportuna intervención y asesoría en los casos requeridos.	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>
Capacitar al equipo de trabajo en temas de víctimas y de población en situación de discapacidad, que les permita adquirir las competencias necesarias para realizar una atención con tratamiento y enfoque diferencial	3	3
Realización de visitas a la población en situación de discapacidad con alto grado de vulnerabilidad a través del programa "Ser capaz en casa" para realizar su atención, velar por la protección a sus derechos y realizar la intervención que se requiera.	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>

## Plan de acción

ACTIVIDADES 2017		
ACTIVIDADES	Meta ene - feb 2017	Ejecutado ene - feb 2017
Estructuración de equipos de trabajo mesa de víctimas	5	5
Sensibilización, promoción y elección de la mesa de participación de víctimas 2017-2019	6	6
Reuniones de carácter ordinario y extraordinario, mesa municipal de participación de víctimas de la secretaría técnica.	22	7
Participación en el plan integral de búsqueda de persona dadas como desaparecidas en el marco del conflicto armado	12	4
Habilitar y socializar el mecanismo de búsqueda urgente	1	1
Informe del diseño del plan de trabajo mesa departamental sobre desaparición forzada.	7	1
Informe del diseño del plan de trabajo mesa municipal de participación de víctimas 2017 -2019	2	1
Informe de implementación, protocolo de participación niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado (ICBF-Alcaldía de Medellín- Personería de Medellín- UARIV)	2	2
Apoyo a fechas conmemorativas en el marco de los derechos humanos	A solicitud de parte	0
Realizar reuniones con actores estratégicos estatales en asuntos de víctimas, con el fin de poner en marcha el protocolo establecido en la resolución 0623 del 2014	6	2
Creación de la mesa de infancia municipal de niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado colombiano	1	0
Convocar a los actores estratégicos estatales y a los NNA para que participen en el proceso de ejecución de protocolo de participación de NNA.	6	2
Capacitar al equipo de trabajo en temas de víctimas y de población en situación de discapacidad, que les permita adquirir las competencias necesarias para realizar una atención con tratamiento y enfoque diferencial	4	2
Convocatoria promoción y elección de la nueva mesa de víctimas	1	0
Realización de visitas a la población en situación de discapacidad severa con alto grado de vulnerabilidad a través de la Unidad de Discapacidad para realizar su atención, velar por la protección a sus derechos y realizar la intervención que se requiera.	A solicitud de parte	0

## Plan de acción

<b>PROGRAMA</b>	<b>Desconcentrar los servicios que tiene a cargo la Personería de Medellín, prestando atención al público en las comunas y corregimientos de la Ciudad, poniendo en marcha actividades de incidencia en campo y dando a conocer nuestra oferta institucional</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Estructuración de equipos de trabajo para la Unidad de Atención al Público.	7	7
Prestar los servicios que se tienen contemplados desde la Unidad de Atención al Público en las Comunas y Corregimientos del Municipio de Medellín.	6	6
Realización de brigadas "Voz a Voz", las cuales se realizarán en las comunas y corregimientos del Municipio de Medellín para brindar asesoría y acompañamiento a la comunidad que lo requiera.	1	1
Brigadas de acompañamiento, asesoría y diligenciamiento de registro a la población víctima del conflicto.	2	2
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ene - feb 2017</b>	<b>Ejecutado ene - feb 2017</b>
Estructuración de equipos de trabajo para la Unidad de Atención al Público.	9	9
Prestar los servicios que se tienen contemplados desde la Unidad de Atención al Público en los Corregimientos del Municipio de Medellín.	5	0
Realizar ofertas institucionales sobre el manejo de la plataforma virtual para difundir la estrategia y su utilización.	10	2

## Plan de acción

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 4: Una Personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Personería de Medellín en línea</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Diversificación de canales</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Crear y poner en funcionamiento en la página web la herramienta "Portal Web autoservicio", que le permita a los usuarios autogestionar elaboración derechos de tutela en línea d.	1	1
Crear los formularios, pasos reglamentarios y preformas para la elaboración de la acción de tutela, tutela en salud, tutela por pago de incapacidad, solicitud de audiencia de conciliación, reclamos del derecho del consumidor y solicitud de revisión de proceso de policía, comisaría, civiles y penales, para una segunda fase de implementación del Portal Web Autoservicio.	1	1
Revisar las tutelas en líneas elaborados por los usuarios a través del Portal Web y aprobar el documento, previo el análisis del mismo, remitiéndolo al solicitante.	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	125
Implementar un sistema de Call Center para la Personería de Medellín, con el fin de realizar asesorías jurídicas a los usuarios que lo requieran	1	1
Fortalecer la prestación del servicio de asesoría a los usuarios a través del correo electrónico INFO, resolver sus inquietudes de forma oportuna e informar sobre las rutas de atención.	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	2
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ene - feb 2017</b>	<b>Ejecutado ene - feb 2017</b>
Elaboración de tutelas de salud en línea	350	286
Implementación de nuevos servicios en la <b>Plataforma virtual</b>	2	0
Lanzamiento y oferta institucional de los nuevos servicios en la Plataforma virtual en medios de <b>comunicación</b>	1	0
Gestionar acompañamiento profesional del Ministerio de las TICs y Findeter para proyecto Personería en Línea, que permita la construcción de aplicaciones web para la asesoría, acompañamiento y elaboración de acciones <b>constitucionales y legales a nuestros usuarios.</b>	1	0
Realizar las tres etapas de acompañamiento del concurso "Emprende con datos", (Nivelación, descubrimiento de negocios y potenciación o desarrollo del producto) finalizando el proceso en <b>la forma y requisitos establecidos.</b>	3	0
Desarrollar un producto o modelo de negocio acorde con las características del proyecto "Personería en línea", una vez culminadas las etapas de acompañamiento del Ministerio de las TICs y Findeter y presentar el proyecto a la Alta <b>Dirección.</b>	1	0
Posibilitar encuentros para la socialización del proyecto "Personería en Línea" entre las distintas Personerías del País y demás entidades del Estado, con el fin de impulsarlo y poner en marcha <b>o en funcionamiento la herramienta.</b>	3	0
Asesorar jurídicamente a través del Call Center a <b>los usuarios que lo requieran</b>	1.200	252
Fortalecer la prestación del servicio de asesoría a los usuarios a través del correo electrónico INFO, resolver sus inquietudes de forma oportuna e <b>informar sobre las rutas de atención.</b>	1.800	506

**Metas Plan Operativo  
Marzo – Julio 2016**

Tabla 13. Plan Operativo

	<b>Actividades misionales marzo 2016 - febrero 2017</b>	
PROGRAMA	Actividades misionales	
ACTIVIDADES	Meta ene - jul 2016	ejecutado ene - jul 2016
Acompañamiento al Plan Institucional	4	7
Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	550	385
Realizar requerimientos a las entidades que vulneren de manera constante derechos fundamentales	10	10
Efectuar reuniones de delegados Definitiva( Sede, refrigerios, tecnologicos, transporte, comunicaciones e impresos)	Solicitud de parte	6
agenda de reuniones de victimas	9	7
Brigadas de diligenciamiento de formularios de victimas	1	0
Cantidad de registro de victimas y/o desplazados en las Brigadas de diligenciamiento de formularios de victimas	a petición de partes interesadas	0
Escrito accion de tutela	3.500	4990
Impugnacion fallo de tutela	19	45
incidente de desacato	835	1496
Solicitud de cumplimiento de fallo de tutela	225	285
Conciliacion extrajudicial en derecho	670	894

## Plan Operativo

Solicitud Revision proceso penal	50	88
Solicitud revision proceso civil	12	10
Revision procesos de restablecimiento de derechos NNA	81	133
Reclamacion y seguimiento a derechos del consumidor	54	51
Derechos de peticion	1.850	1274
Asesorias	6.750	8088
Recepcion queja	12	12
Revision debido proceso comisaria de familia	8	13
Recepcion procesos contravencionales Policia	31	40
Tramites de Acciones legales y/o Constitucionales	a solicitud de parte	25
Solicitud proteccion de tierras	19	7
Solicitud de Vigilancia a la contratación estatal	a solicitud de parte	0
Vigilancia a los actos de la administracion	100	217
Solicitud de asistencia a eventos Interinstitucionales	85	26
Solicitud Averiguacion Disciplinaria	43	85

## Plan Operativo

Cancelacion proteccion de tierras.	7	5
Cubrimiento sesiones del Concejo	45	116
Declaracion bajo juramento (de temas de vulneracion de derecho )	20	6
Derecho de peticion interno	270	566
Rrecurso reposicion y/o apelacion victimas	135	704
Estudio y/o elaboracion de coadyuvancia acciones publicas	A solicitud de parte	1
Estudio y/o elaboracion de accion popular	6	5
Elaboracion concepto juridico	25	25
Revocatoria directa	25	4
Solicitud estudio tutela especial	20	27
Asesorias convenio Savia salud - EPS	1.338	2597
Asesorias convenio coomeva	1.290	1368
Asesorias convenio DSSA.	500	262
Asesorias facilitador UARIV	2.585	2236
Asesorias convenio Cafesalud	Convenio EPS	892

**Plan Operativo  
Agosto – diciembre 2016**

PROGRAMA	Actividades misionales	
	Meta ago - dic 2016	ejecutado ago - dic 2016
ACTIVIDADES		
Acompañamiento al Plan Institucional	A solicitud de partes interesadas	9
Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	A solicitud de partes interesadas	407
Realizar requerimientos a las entidades que vulneren de manera constante derechos fundamentales	A solicitud de partes interesadas	10
Agenda de reuniones de víctimas	A solicitud de partes interesadas	10
Brigadas de asesoría, acompañamiento y diligenciamiento de formularios de victimas	2	2
Cantidad de asesorías, acompañamientos o registros de victimas y/o desplazados en las Brigadas.	A solicitud de partes interesadas	0
Atención a las víctimas del conflicto	A solicitud de partes interesadas	0
Escrito accion de tutela	A solicitud de partes interesadas	5.610
Acciones de Tutela en Linea	A solicitud de partes interesadas	117
Impugnacion fallo de tutela	A solicitud de partes interesadas	28
incidente de desacato	A solicitud de partes interesadas	1.517
Solicitud de cumplimiento de fallo de tutela	A solicitud de partes interesadas	240
Conciliacion extrajudicial en derecho	A solicitud de partes interesadas	890

## Plan Operativo

Solicitud Revision proceso penal	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>60</b>
Solicitud revision proceso civil	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>5</b>
Revision procesos de restablecimiento de derechos NNA	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>171</b>
Reclamacion y seguimiento a derechos del consumidor	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>58</b>
Derechos de peticion (Atención personal)	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>773</b>
Asesorias personalizadas	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>8.747</b>
Atención a través del sistema INFO	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>640</b>
Asesorias telefónicas	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>664</b>
Recepcion queja	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>9</b>
Revision debido proceso comisaria de familia	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>11</b>
Recepcion procesos contravencionales Policia	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>68</b>
Tramites de Acciones legales y/o Constitucionales	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>8</b>
Solicitud proteccion de tierras	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>3</b>
Solicitud de Vigilancia a la contratación estatal	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>
Vigilancia a los actos de la administracion	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>96</b>
Solicitud de asistencia a eventos Interinstitucionales	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>9</b>

## Plan Operativo

Solicitud Averiguacion Disciplinaria	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>214</b>
Cancelacion proteccion de tierras.	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>5</b>
Cubrimiento sesiones del Concejo	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>68</b>
Declaracion bajo juramento (de temas de vulneracion de derecho )	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>11</b>
Derecho de peticion interno	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>618</b>
Recurso reposicion y/o apelacion victimas	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>495</b>
Estudio y/o elaboracion de coadyuvancia acciones publicas	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>1</b>
Estudio y/o elaboracion de accion popular	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>5</b>
Elaboracion concepto juridico	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>30</b>
Revocatoria directa	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>9</b>
Solicitud estudio tutela especial	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>21</b>
Asesorias convenio Savia salud - EPS	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>3.582</b>
Asesoría convenio coomeva	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>1.475</b>
Asesorias convenio DSSA.	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>266</b>
Asesorias facilitador UARIV	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>2.506</b>
Asesorias facilitador COLPENSIONES	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>447</b>
Asesorias convenio Cafesalud	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>300</b>
Brigadas de atención al Público en las Comunas y Corregimientos del Municipio de Medellín	<b>1</b>	<b>4</b>
Atención a la población en situación de discapacidad	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>6</b>

**Plan Operativo  
Enero – febrero 2016**

<b>PROGRAMA</b>	<b>Actividades misionales</b>	
	<b>Meta ene - feb 2017</b>	<b>ejecutado ene - feb 2017 2016</b>
Acompañamiento al Plan Institucional	<b>2</b>	<b>2</b>
Registro de víctima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	<b>200</b>	<b>258</b>
Realizar requerimientos a las entidades que vulneren de manera constante derechos fundamentales	<b>3</b>	<b>5</b>
Escrito accion de tutela	<b>1.900</b>	<b>2.079</b>
Acciones de tutela virtual	<b>35</b>	<b>73</b>
Impugnacion fallo de tutela	<b>5</b>	<b>18</b>
incidente de desacato	<b>500</b>	<b>548</b>
Solicitud de cumplimiento de fallo de tutela	<b>90</b>	<b>152</b>
Conciliacion extrajudicial en derecho	<b>280</b>	<b>360</b>
Solicitud Revision proceso penal	<b>50</b>	<b>18</b>
Solicitud revision proceso civil	<b>5</b>	<b>2</b>
Revision procesos de restablecimiento de derechos NNA	<b>55</b>	<b>29</b>
Reclamacion y seguimiento a derechos del consumidor	<b>13</b>	<b>22</b>

## Plan Operativo

Derechos de petición (Atención personal)	<b>430</b>	<b>327</b>
Asesorías personalizadas	<b>2.500</b>	<b>2.766</b>
Atención a través del sistema INFO	<b>300</b>	<b>303</b>
Asesorías telefónicas	<b>200</b>	<b>104</b>
Recepción queja	<b>4</b>	<b>1</b>
Revisión debido proceso comisaría de familia	<b>4</b>	<b>3</b>
Recepción procesos contravencionales Policía	<b>13</b>	<b>13</b>
Solicitud protección de tierras	<b>4</b>	<b>1</b>
Solicitud de Vigilancia a la contratación estatal	<b>A solicitud de parte</b>	<b>0</b>
Vigilancia a los actos de la administración	<b>63</b>	<b>28</b>
Solicitud de asistencia a eventos Interinstitucionales	<b>12</b>	<b>4</b>
Solicitud Averiguación Disciplinaria	<b>59</b>	<b>112</b>
Cancelación protección de tierras.	<b>2</b>	<b>2</b>
Declaración bajo juramento (de temas de vulneración de derecho )	<b>4</b>	<b>3</b>
Derecho de petición interno	<b>140</b>	<b>142</b>
Recurso reposición y/o apelación víctimas	<b>210</b>	<b>116</b>

## Plan Operativo

Estudio y/o elaboracion de coadyuvancia acciones publicas	<b>2</b>	<b>1</b>
Estudio y/o elaboracion de accion popular	<b>5</b>	<b>2</b>
Elaboracion concepto juridico	<b>5</b>	<b>7</b>
Revocatoria directa	<b>A solicitud de parte</b>	<b>5</b>
Solicitud estudio tutela especial	<b>6</b>	<b>12</b>
Asesorias convenio Savia salud - EPS	<b>700</b>	<b>1.196</b>
Asesoría convenio coomeva	<b>110</b>	<b>728</b>
Asesorias convenio DSSA.	<b>125</b>	<b>170</b>
Asesorias facilitador UARIV	<b>750</b>	<b>880</b>
Asesorias convenio Cafesalud	<b>150</b>	<b>246</b>
Atención a la población en situación de discapacidad	<b>A solicitud de parte</b>	<b>3</b>
Seguimiento efectividad de la tutela	<b>1900</b>	<b>882</b>

## 2.2 Unidad Permanente de Derechos Humanos – UPDH

Dentro del componente de acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los DDHH y en desarrollo de los diferentes programas, la Unidad Permanente para los Derechos Humanos, ha venido realizando:

Tabla 14. Principales vulneraciones de derechos a las personas privadas de la libertad

<b>PRINCIPALES VULNERACIONES DE DERECHOS A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD</b>	
<b>Violación Derechos Humanos</b>	Alto índice de hacinamiento en EPMSCMED BELLAVISTA del <b>113%</b> , 5.027 internos de los 2.424 cupos disponibles; COPED PEDREGAL en estructura hombres hacinamiento del <b>86%</b> , celdas primarias con uso de 537 internos para una capacidad de 40 cupos. No diseño de una política penal y penitenciaria con enfoque diferencial: (731 internos(as)), indígenas 28, población afro 239, extranjeros 23, adulto mayor 210, lactantes 2 y gestantes 16, discapacidad física 81, inimputables 0, y población LGTBI 132.
<b>Derechos a la salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis de la FIDUPREVISORA con limitante red de prestación de servicio facultando proliferación de enfermedades, demoras a traslados externos.</li> <li>• 438 procedimientos represados en pedregal y 970 en Bellavista.</li> <li>• Urgencias sin insumos prioritarios para la atención.</li> <li>• Pacientes psiquiátricos diagnosticados (59 Pedregal y 79 Bellavista) sin anexo psiquiátrico.</li> <li>• El laboratorio LORENA BEJARANO contratado para muestras, sin sucursal en Medellín, deben enviarse a diario a Bogotá.</li> <li>• Pedregal con 50 diabéticos, 87 hipertensos, 6 TBC, 14 internos en tratamiento de VIH.</li> <li>• Incumplimiento el examen médico antes de ingresar a las cárceles.</li> <li>• 10 y 9 defunciones en Bellavista y Pedregal respectivamente.</li> </ul>
<b>Tratamiento penitenciario</b>	Se condiciona el cumplimiento del objetivo del tratamiento penitenciario al talento humano existente y a las condiciones particulares del establecimiento, lo cual carece de fundamento razonable y por ello se presentó una cobertura en cupos para los planes ocupaciones del: 78.8% para el EPMSCMED BELLAVISTA, 69.5% y 84.5% para COPED Pedregal Mujeres y hombres respectivamente.

## Comunicado de prensa

www.personeriamedellin.gov.co

Personería  
de Medellín  
Donde todos contamos

@personeriamed PersoneríaDeMedellinDOH Personería de Medellín TEVE

### Alerta hacinamiento celdas primarias Complejo Penitenciario y Carcelario El Pedregal

Comunicado de Prensa N° 5  
Marzo 03 de 2016



Como Personero Municipal me permito informar a la opinión pública y a los medios de comunicación que a desde el año 2013 se viene presentando una vulneración sistemática de derechos humanos a los internos que se encuentran reclusos en las celdas primarias de Pedregal, dichas celdas fueron establecidas para albergar a 40 internos por espacio de tres días máximo, mientras se les asigna ubicación en patio; hoy en día estas cuentan con una población reclusa de 862, generando una vulneración flagrante de los derechos humanos de quienes se encuentran allí, no solo reclusos sino también al cuerpo de custodia y vigilancia que se encuentra a cargo de dicha población.

La situación gravosa se evidencia también con la generación de plagas de chinches lo que ha generado enfermedades en la piel.

Esta situación, a la que hace referencia la denuncia, ya había sido verificada y denunciada, con anticipación, durante las visitas que realizó la Personería de Medellín en este complejo penitenciario y carcelario.

Figura 20. Boletín de prensa. Tratamiento penitenciario

Tabla 15. Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad

<b>ACCIONES REALIZADAS POR LA PERSONERÍA PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de tutela: en salud 92 oficiosas y 59 de atención al público con 1.414 incidentes de desacato. También 22 acciones de tutela solicitando la consecución del brazalete electrónico todas con fallo a favor.</li> <li>• Asistencia a 110 Consejos de disciplina. Realización de 7 Brigadas Jurídicas dirigidas a la población privada de la libertad en cuanto a beneficios judiciales y administrativos. En salud se atendieron a 3.377 internos de Bellavista, Pedregal y estaciones de policía.</li> <li>• Realización de dos conversatorios con las familias de los preliberados y pospenados con la participación de 250 familias.</li> <li>• Foro: <i>Descubriendo Realidades en el Sistema Penitenciario y Carcelario Colombiano</i>, contando con la participación de 195 asistentes.</li> <li>• Realización de 846 encuestas a los internos, para describir las condiciones de la población en cuanto a la prestación de los servicios; el 33.9% pertenece a Bellavista; y el 50.3% y 15.7% a Pedregal mujeres y hombres respectivamente.</li> <li>• Constantes visitas de verificación en los establecimientos penitenciarios y carcelarios.</li> </ul>

**Problemática carcelaria ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos**

Boletín de prensa N° 21  
Abril 27 de 2016

La Personería de Medellín apoya y se suma a la iniciativa de la Defensoría del Pueblo Regional Antioquia, de acudir a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos para buscar solución a la problemática de hacinamiento y déficit en el sistema de salud que están padeciendo, no sólo las cárceles de Bellavista y el Pedregal, sino también todos los centros penitenciarios del país.

El Personero Municipal, Guillermo Durán Uribe, manifestó que ante la falta de respuesta del Gobierno Nacional con relación a la grave problemática que afecta el sistema carcelario del país, fue lo que motivó a la Defensoría del Pueblo a acudir a instancias internacionales; hecho que apoya y celebra, cada vez que como agencias del Ministerio Público deben proteger y salvaguardar los derechos humanos de la población privada de la libertad.

Indicó, de igual forma, su frustración e indignación por la ausencia de personal médico especializado en los centros penitenciarios, situación corroborada por la personera delegada para asuntos penitenciarios de la Personería de Medellín, quien confirmó que en el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Medellín - Bellavista que alberga cerca de siete mil internos, sólo cuenta con un médico de turno en el Pabellón de Sanidad.

De esta forma, Durán Uribe hizo un llamado a los jueces de la república, para tener en cuenta el sinnúmero de medidas de aseguramiento distintas a la pena privativa de la libertad que garanticen los fines constitucionales y la protección a la comunidad.

**Mil internos del Pedregal se beneficiarán con Brigada de Salud**

Boletín de prensa N° 32  
Mayo 27 de 2016

El próximo lunes 30 de mayo, de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde, con el apoyo de la Personería de Medellín se realizará una brigada de salud en las instalaciones del Complejo Penitenciario y Carcelario Pedregal que beneficiará a mil (1.000) internos de este centro de reclusión.

La Jornada tiene como objetivo llevar servicios de bienestar y salud a la población reclusa, en el marco de la emergencia carcelaria y la sentencia T- 762 de 2015; esto a través de alianzas estratégicas para la gestión de recursos humanos y logísticos que facilitarán la asistencia humanitaria a los privados de la libertad.

El evento contará con la presencia de 17 médicos, 33 odontólogos, 35 psicólogos, un Ginecólogo, dos Citotecnólogos, tres Oftalmólogos, un Optómetra, un Dermatólogo, un pediatra, siete farmacéuticos, siete enfermeras, dos auxiliares de enfermería, cuatro regentes de farmacia, y 100 personas de apoyo, entre otros.

El Personero Municipal, Guillermo Durán Uribe, manifestó la importancia de realizar este tipo de actividades, en procura de la dignidad humana de los privados de la libertad y bajo los lineamientos que nos asisten en torno al mejoramiento de las situaciones de derechos humanos de la población reclusa de nuestra ciudad.

En brigada de salud participarán, además, Voluntariado Caminos, Asamblea de Dios, Lexmédica, Metrosalud, Alcaldía de Medellín, y la Defensoría del Pueblo.

Figura 21. Boletín de prensa. Promoción y protección de los derechos humanos

Tabla 16. Principales vulneraciones de derechos a las personas mayores

<b>Principales vulneraciones de derechos a las personas mayores</b>	
<b>Abandono familiar</b>	Cada año se abandonan en Medellín 372 personas mayores
<b>Violencia intrafamiliar</b>	En el año 2016 se presentaron 632 casos de violencia en contra de personas mayores, con lo cual se presentó una disminución del 17.7% con respecto al año 2015
<b>Derecho a la salud</b>	En el año 2016 se realizaron 34 acciones de tutela de las cuales el 80% fueron elaboradas para proteger el derecho a la salud. Los usuarios manifestaban dilación y/o negación en la entrega de medicamentos, autorización de cirugías, asignación de citas con especialistas.

## Comunicado de prensa

www.personeriamedellin.gov.co



@personeramed PersoneriaDeMedellinDHH Personeria de Medellín TEVE

### Por una vejez con dignidad: Personero de Medellín

Comunicado de Prensa N° 17  
Agosto 29 de 2016

Como Personero de la Ciudad y representante de esta agencia del Ministerio Público que tiene como misión la promoción, guarda y protección de los derechos humanos, y la transparencia en la Función Pública, hago un llamado a todos los medellinenses para que cuidemos, respetemos y brindemos amor a todos los adultos mayores; quienes merecen nuestro reconocimiento y admiración por su experiencia, sabiduría y conocimiento adquirido durante tantos años de vida.

Es inaceptable que en Medellín se hayan presentado, en lo que va corrido de esta anualidad, más de 50 casos de abandono a personas de edad avanzada en centros hospitalarios de la Ciudad, quienes fueron acogidos por el modelo de Larga Estancia de la Unidad para el Adulto Mayor de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos del Municipio.

Esta cifra es entregada por dicha Unidad, luego de realizar 115 visitas hospitalarias y reportar, además, 32 novedades entre las que se destacan: alta voluntaria del paciente, reintegro familiar, y no aceptación de un cupo en el programa Larga Estancia. En la actualidad, tres personas mayores se encuentran en lista de espera mientras se les adjudica un cupo en el Programa.

La falta de solidaridad de las familias para con sus adultos mayores desencadenan una serie de problemáticas, no solo en el seno de la familia, sino también en el sistema de salud de la Ciudad; toda vez que el tiempo extra que permanecen estos adultos mayores en los centros hospitalarios ahonda en la crisis de salud que vive Medellín y Antioquia, pues el incremento en los costos lo debe asumir el Sistema de Salud; y por otra parte, limita la capacidad instalada de los hospitales pues no permite el normal uso los recursos físicos del mismo para la alta demanda que afrontan.

Figura 22. Boletín de prensa. Vulneraciones de derechos a las personas mayores

Tabla 17. Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos humanos

<b>Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos humanos de las personas mayores</b>	
<b>Atenciones realizadas según el Sistema de Información de la Personería</b>	Se realizaron <b>234</b> atenciones orientadas a proteger y garantizar los derechos de las personas mayores.
<b>Espacios de participación y discusión sobre la vejez y el envejecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 talleres sobre los derechos humanos de las personas mayores</li> <li>• Realización Foro Salud Mental Vejez y Discapacidad</li> <li>• Participación en el Foro Envejecimiento digno: un Enfoque de Derechos Humanos.</li> <li>• Realización programa de la Personería TV</li> <li>• Participación durante todo el año en los encuentros mensuales del Comité Técnico de la Política Pública de Envejecimiento y Vejez.</li> <li>• Comunicado de prensa, donde Personería exhortaba a las autoridades y a la población a proteger los derechos de las personas mayores, considerando el incremento de los casos de abondo reportados en unidades hospitalarias</li> </ul>
<b>Rutas de atención</b>	Ante las contantes dudas de los usuarios sobre qué hacer en determinados casos, la Personería creó tres rutas de atención: Apoyo económico, Solicitud cupo de larga estancia, protección derecho a la no discriminación
<b>Principales hechos de vulneraciones de derechos a los niños, niñas y adolescentes</b>	
<b>Participación de Niños Niñas y Adolescentes (NNA) en la criminalidad</b>	2.000 denuncias en 2016. Causas: obedecieron a amenazas, narcotráfico y enfrentamiento de grupos delincuenciales, reclutamiento, la utilización, el expendio o consumo de alucinógenos o la explotación sexual comercial.
<b>Violencia intrafamiliar</b>	2.285 denuncias en 2016. Enero a Marzo del 2017: 187 casos. Manrique, Aranjuez y Robledo donde más denuncias se han presentado. Agresor: padre o cuidador, cónyuge o ex cónyuge de los padres o cuidadores,
<b>Homicidios</b>	31 caos en 2016. Enero a Marzo del 2017: 11 casos. Comuna Noroccidental donde más homicidios de niños se han presentado.
<b>Delitos Sexuales</b>	1.155 casos en 2016. De enero a marzo del 2017: 136. Principales agresores: padre, hermano, tíos, primos. Comuna 10, Villa Hermosa, Doce de Octubre y Belén donde más casos se presentan.
<b>Trabajo Infantil</b>	6.8% de los niños en Medellín. Lugares donde más se reporta trabajo infantil: Comuna 10, Comuna 8, Comuna 13, Comuna 7.
<b>Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes</b>	
<b>Participación en las Mesas, comités y comisiones del Honorable Concejo Municipal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa en contra de la Explotación Sexual Comercial</li> <li>- Mesa en contra del Reclutamiento Uso y Vinculación.</li> <li>- Comisiones accidentales del Concejo Municipal.</li> </ul>
<b>Actividades Académicas, investigación, de intervención, verificación, de control, preventivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de información.</li> <li>• Realización de estudios.</li> <li>• Orientación a víctimas, la toma de declaraciones y la reacción de casos in situ.</li> <li>• Recorridos de verificación dada la alta concentración de factores de vulneración en contra de NNA.</li> <li>• Campañas de prevención de las violencias.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la actuación de los servidores y entidades públicas responsables de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.</li> </ul>
<b>Rutas de atención</b>	Asesoría, orientación y remisión ante las organizaciones y entidades que atienden los casos de amenaza, vulneración o desconocimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Tabla 18. Desplazamiento forzado

<b>DESPLAZAMIENTO FORZADO</b>	
<p>Durante enero de 2016 y febrero 2017 se recibieron en la Personería de Medellín <b>5.807 declaraciones</b> por el hecho victimizante de desplazamiento forzado, que afectaron <b>16.048 personas</b>.</p>	
<p>De esta cifra, el 28% corresponde a desplazamiento intraurbano; es decir, desplazamientos que se dan desde alguna comuna de Medellín a otra, a causa del conflicto urbano que vive la Ciudad. Durante este mismo período la Personería de Medellín conoció de <b>1.624 declaraciones por desplazamiento intraurbano</b>, siendo las mayores comunas expulsoras la de: San Javier con 269 casos, Robledo con 194, Popular con 170, Manrique 135 y Castilla con 127.</p>	

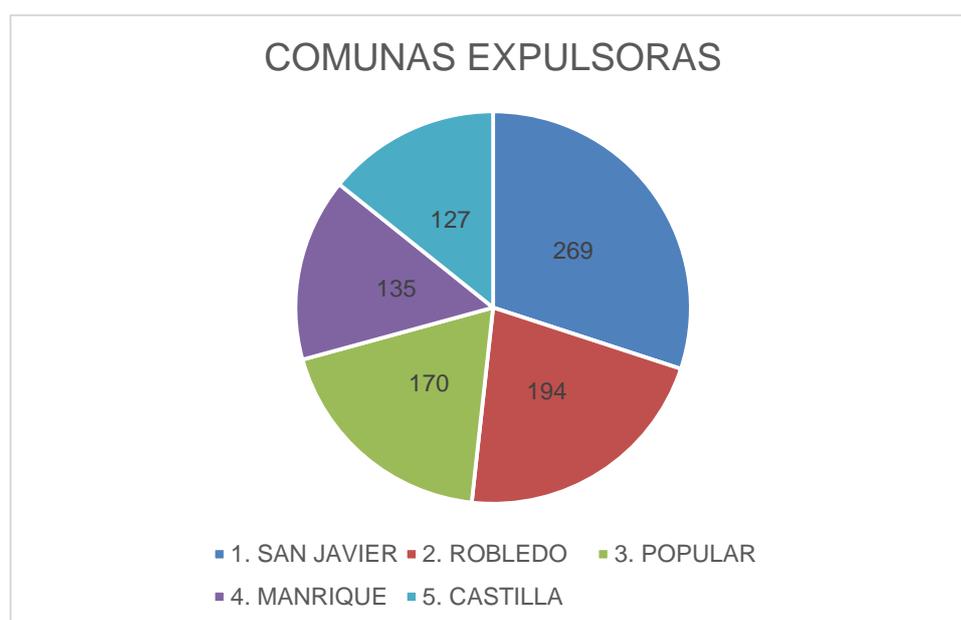


Figura 23. Comunas expulsoras

Tabla 19. Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos de las personas desplazadas

<b>Acciones realizadas por la Personería para la promoción y protección de los derechos de las personas desplazadas</b>	
<b>Evento: Conversatorio problemática del desplazamiento intraurbano en Medellín</b>	Se realizó el conversatorio “ <b>Problemática del desplazamiento intraurbano en Medellín</b> ” el día 22 de noviembre de 2016, el cual contó con la asistencia de la UARIV, la Unidad Municipal de Víctimas, Policía, Fiscalía y la Mesa de Derechos Humanos del Valle de Aburrá.
<b>Activación de Rutas para población desplazada</b>	Se activaron las rutas pertinentes para la atención de esta población vulnerable según los casos, esto con el apoyo interinstitucional de la Unidad Municipal para las Víctimas, Fiscalía, Unidad Nacional de Protección y Policía.
<b>Visitas a Centros de Atención a Víctimas y Albergues</b>	Visitas semanales a los diferentes Centros de Atención a Víctimas y albergues para población víctima de desplazamiento forzado, con el fin de verificar la situación en materia de Derechos Humanos de la población atendida.
<b>Recorridos de Ciudad</b>	Recorridos semanales por las diferentes comunas, y corregimientos de la ciudad con el fin de verificar la situación en materia de Derechos Humanos de la población que albergan e identificar situaciones problemáticas que puedan constituir alertas en cuanto al tema de desplazamiento forzado.
<b>Labores de Territorio</b>	Desde la Personería de Medellín se realizó labores de investigación, acompañamiento y seguimiento a las problemáticas especiales de las comunas 7 - Robledo y el corregimiento Altavista, durante el año 2016. En las cuales se evidenciaron vulneraciones a los derechos de la población víctima de desplazamiento intraurbano, revictimizando su condición.
<b>Informe anual de Derechos Humanos</b>	La Personería de Medellín emitió el informe anual de derechos Humanos con vigencia del año 2016, donde da cuenta de la situación actual de la población víctima de desplazamiento forzado en la ciudad, se hace un análisis a partir de la información y se emiten recomendaciones a las diferentes entidades que intervienen en los procesos de esta problemática de ciudad. La Personería de Medellín continuando con su consigna de trabajar desde y con la comunidad, y manteniendo su propósito de empoderarla sobre el quehacer misional de la Entidad; decidió innovar en la estrategia de presentación del Informe Anual de Derechos Humanos. Es por esto, que para la entrega del Informe con vigencia de 2016 se cambió la metodología de socialización, pasando de un acto ordinario de exposición del documento a convertirlo en una estrategia de comunicación y movilización desde el territorio. Esta nueva estrategia de presentación consiste en realizar una serie de talleres enfocados en dar a conocer el Informe de Derechos Humanos pero complementados con capacitaciones en pro de la defensa, promoción y protección de los derechos. Esta serie de talleres se está realizando por los diferentes barrios y comunas de Medellín.

Tabla 20. Homicidios en la ciudad de Medellín 2016

**HOMICIDIOS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN 2016**

<b>COMUNA</b>	<b>INDICADOR DE HOMICIDIO</b>
<b>1 POPULAR</b>	(15) homicidios de civiles
<b>2 SANTA CRUZ</b>	(7) homicidios de civiles
<b>3 MANRIQUE</b>	(13) homicidios de civiles
<b>4 ARANJUEZ</b>	(26) homicidios de civiles
<b>5 CASTILLA</b>	(58) homicidios de civiles
<b>6 DOCE DE OCTUBRE</b>	(22) homicidios de civiles
<b>7 ROBLEDO</b>	(56) homicidios de civiles
<b>8 VILLA HERMOSA</b>	(28) homicidios de civiles
<b>9 BUENOS AIRES</b>	(15) homicidios de civiles
<b>10 LA CANDELARIA</b>	(95) homicidios de civiles
<b>11 LAURELES</b>	(21) homicidios de civiles
<b>12 LA AMERICA</b>	(14) homicidios de civiles
<b>13 SAN JAVIER</b>	(38) homicidios de civiles
<b>14 EL POBLADO</b>	(7) homicidios de civiles
<b>15 GUAYABAL</b>	(26) homicidios de civiles
<b>16 BELEN</b>	(32) homicidios de civiles
<b>CORREGIMIENTO</b>	<b>INDICADOR DE HOMICIDIO</b>
<b>PALMITAS</b>	(3) homicidios de civiles
<b>SAN CRISTOBAL</b>	(30) homicidios de civiles
<b>ALTAVISTA</b>	(12) homicidios de civiles
<b>SAN ANTONIO DE PRADO</b>	(15) homicidios de civiles
<b>SANTA ELENA</b>	(2) homicidios de civiles

Tabla 21. Homicidios en la ciudad de Medellín enero – abril 2017

<b>COMUNA</b>	<b>INDICADOR DE HOMICIDIO</b>
<b>1 POPULAR</b>	(2) homicidios de civiles
<b>2 SANTA CRUZ</b>	(4) homicidios de civiles
<b>3 MANRIQUE</b>	(4) homicidios de civiles
<b>4 ARANJUEZ</b>	(11) homicidios de civiles
<b>5 CASTILLA</b>	(5) homicidios de civiles
<b>6 DOCE DE OCTUBRE</b>	(8) homicidios de civiles
<b>7 ROBLEDO</b>	(17) homicidios de civiles
<b>8 VILLA HERMOSA</b>	(4) homicidios de civiles

COMUNA	INDICADOR DE HOMICIDIO
9 BUENOS AIRES	(7) homicidios de civiles
10 LA CANDELARIA	(22) homicidios de civiles
11 LAURELES	(5) homicidios de civiles
12 LA AMERICA	(2) homicidios de civiles
13 SAN JAVIER	(12) homicidios de civiles
14 EL POBLADO	(0) homicidios de civiles
15 GUAYABAL	(11) homicidios de civiles
16 BELEN	(12) homicidios de civiles

CORREGIMIENTO	INDICADOR DE HOMICIDIO
PALMITAS	(0) homicidios de civiles
SAN CRISTOBAL	(16) homicidios de civiles
ALTAVISTA	(3) homicidios de civiles
SAN ANTONIO DE PRADO	(6) homicidios de civiles
SANTA ELENA	(2) homicidios de civiles

*El conflicto en Medellín, no es otra cosa diferente, a la reconfiguración de actores armados; es decir, todos aquellos restos de grupos delincuenciales que existieron y que ejercieron control territorial en la ciudad, y quienes salieron de ella una vez adelantados procesos judiciales, pero que luego retornaron otorgando la dirección y el mando de los negocios criminales a nuevos actores.*

*Todo esto, ha desencadenado en la generación de nuevos desplazamientos, homicidios, lesiones personales, extorsión, amenazas y secuestros, que vulneran derechos fundamentales, desmejoran la calidad de vida, aumentan la inseguridad y generan nuevas víctimas<sup>4</sup>.*

**- Informe de marzo de 2016 a febrero de 2017 de feminicidios en Medellín.**

Relacionado al tema de los feminicidios en la ciudad de Medellín, las estadísticas que se reportan dependen de la fuente de información, pues mientras la Secretaria de Seguridad y Convivencia de Medellín proporciona datos de presuntos feminicidios en un número de 20 entre el febrero de 2016 a febrero de 2017; la Fiscalía General de la Nación, en el mismo período, reporta 9 casos de los cuales 4 son en la modalidad de tentativa. Ahora bien, 2 con sentencia condenatoria y 2 en juicio. Los restantes 5 en indagación.

<sup>4</sup> Gómez Gómez, J. F. (2017). *Personero Delegado para los Derechos Humanos*.

Cualquiera sea la estadística que se mire, es preocupante, pues el incremento de este tipo de violencia que se inicia en episodios de violencia intrafamiliar desencadena lamentablemente en feminicidios. Por esta razón, se visibilizó dentro de las estadísticas que la comuna donde más se presentaba las denuncias por violencia intrafamiliar es la comuna 4 y como estrategia la Personería de Medellín, con mujeres de varios colectivos, así como con líderes y lideresas de la Comuna 4, representantes de El Municipio de Medellín, construimos con el apoyo de las delegadas del de la OIM en convenio con el Ministerio de Salud y Protección Social y la OIM en convenio, en cuatro sesiones que se desarrollaron en el Museo Pedro Nel Gómez, un proyecto de movilización dentro de la mencionada comuna, pues es la que arroja índices más altos de violencia contra las mujeres. Para tal evento, se contó con un aporte monetario de parte del Ministerio de salud y Protección Social.

En la evolución de los encuentros se interactuó con diferentes intervinientes, con diferentes perfiles académicos, entre los cuales asistieron, médicos, psicólogos, sociólogos, trabajadores sociales, abogados, entre otros. Se analizó la problemática y surgió una propuesta de movilización dentro del grupo poblacional, de donde se partió mirando las posibles causas del alto índice de violencia en dicha zona. La propuesta que buscó la sensibilización en el tema de violencia contra las mujeres y se apuntó al grupo familiar, se buscó el lugar de mayor concentración de personas en la plurimencionada comuna y se efectuó con éxito la movilización en donde se congregaron mucha población del lugar objeto de intervención.

De igual manera, la Personería de Medellín en su misión de promover y divulgar los Derechos Humanos, desarrolló varias movilizaciones enfocadas a la no violencia contra las mujeres. También se realizó el evento académico denominado "*Un primer paso para la eliminación de la violencia de género*". El cual se realizó en el Auditorio de la Terminal del Norte y se explicó a los asistentes de una manera clara y sencilla la evolución y el nuevo rol que tienen dentro de la familia y la sociedad. A la vez, se socializó todos los tipos de violencia desde la más sencilla hasta la más grave, y la que puede desencadenar en un Feminicidio. Como ponentes participaron el psicólogo John Londoño y la Fiscal encargada de los feminicidios en Medellín, Diana Ángel Arbeláez.

## Metas Plan de Acción

Tabla 22. Plan de acción

	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los DDHH</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Contribuir al mejoramiento de las relaciones con entidades publico - privadas para fortalecer la promoción, protección y defensa de los DDHH (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	Meta ago - dic 2016	Ejecutado ago - dic 2016
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Dialogos con Instituciones Públicas y Privadas con el propósito de suscribir convenios interinstitucionales de cooperación para desarrollar y fortalecer las áreas de investigación y atención al Público	15	9
Suscribir convenios con Instituciones Públicas y Privadas con el propósito de lograr cooperación para desarrollar y fortalecer las áreas de investigación y atención al Público	3	2
Promocionar en la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá la Protección y Defensa de los Derechos Humanos.	5	4
Promocionar el Ejército Nacional en la Protección y Defensa de los Derechos Humanos.	16	13
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	Metas Ene feb 2017	Ejecutado ene - feb 2017
1. Realizar una caracterización y registro de organizaciones sociales, formales y no formales, para identificar, sus capacidades y necesidades, como base para el desarrollo de una política pública o para la modificación de la misma.	1	0
2. A través de los diferentes medios de comunicación, se contribuirá al desarrollo y promoción de una cultura de prevención incorporando en sus contenidos valores no discriminatorios y de respeto.	3	1
3. formar y/o capacitar a la fuerza pública en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos.	6	3
4,. Brigadas sociojuridicas en Medellín.	4	1

## Plan de acción

<b>PROGRAMA</b>	<b>Aportar a la implementación y realizar el seguimiento al sistema Municipal en DDHH. (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Reuniones con la subsecretaria de DDHH	5	5
Entrega de avances con respecto a la formulación de políticas públicas DDHH	1	0
Estructuración de equipo de investigadores	2	0
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas Ene feb 2017</b>	<b>Ejecutado ene - feb 2017</b>
1. Realización por la Personería de Medellín de informe de derechos humanos para la ciudad de Medellín.	1	0
2. Seguimiento y presentación de recomendaciones a las políticas públicas en temas de derechos humanos en el municipio de Medellín.	4	0
3. La Personería de Medellín activará canales de comunicación con el propósito de recolectar y procesar información que permita identificar potenciales situaciones de riesgo que puedan desembocar en hechos de posible vulneración de derechos humanos que afecten a la población civil de la ciudad de Medellín.	4	0

## Plan de acción

<b>PROGRAMA</b>	<b>Promover las estrategias formuladas desde el gobierno nacional en materia de prevención y sensibilización de paz en el marco del post-acuerdo (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Capacitación a la mesa de Derechos Humanos del Valle de Aburrá en temas de paz y post - conflicto	10	14
Informe al Proceso de paz con las FARC y la incidencia en la ciudad de Medellín de un posible postacuerdo	1	1
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas Ene feb 2017</b>	<b>Ejecutado ene - feb 2017</b>
Seminario	1	0
Conmemoración día Internacional de Derechos Humanos	1	0
Foro	1	1
Publicaciones pedagógicas que promuevan la implementación de los acuerdos de paz en Colombia y la situación de derechos humanos en la ciudad de Medellín.	2	0

## Plan de acción

PROGRAMA	Proyectar y presentar una medida cautelar para la protección de los DDHH de las personas privadas de la libertad del municipio de Medellín (4 años)	
ACTIVIDADES	Meta ago - dic 2016	Ejecutado ago - dic 2016
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Reunión mensual al instituto colombiano de DDHH	5	0
Convenio de cooperación interadministrativo de cooperación mutua con el instituto colombiano de DDHH	1	0
Estudiar la posibilidad por parte de la Personería de Medellín de presentar ante la comisión interamericana de DDHH una audiencia temática sobre la vulneración de DDHH en los establecimientos carcelarios del municipio de Medellín	1	1
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
ACTIVIDADES	Metas Ene feb 2017	Ejecutado ene - feb 2017
1. Levantar un diagnóstico sobre la situación de derechos humanos de los internos en los establecimientos Penitenciarios de Bellavista y Pedregal.	1	0
2. <b>Proyectar</b> la acción jurídica pertinente ante el organismo nacional o internacional competente para proteger los derechos de los internos de los centros penitenciarios de pedregal y bellavista.	1	0
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
LINEA ESTRATEGICA	LINEA ESTRATEGICA 5: UNA PERSONERIA QUE GESTIONA EN FORMA TRANSPARENTE Y EFICIENTE SUS RECURSOS	
COMPONENTE	Gestión de programas a través de cooperación nacional e internacional	
PROGRAMA	Proyectos de la UPDH	
ACTIVIDADES	Meta ago - dic 2016	Ejecutado ago - dic 2016
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Este programa queda para el próximo año	0	0
	0	0
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
ACTIVIDADES	Metas Ene feb 2017	Ejecutado ene - feb 2017
1. Realizar y/o formalizar convenio (s) interadministrativo (s) o de cooperación, Internacional Nacional, Departamental o Local para la promoción, prevención y protección de los derechos humanos	1	0
2. Vincular a las universidades públicas y/o privadas, a través de prácticas profesionales en materia de derechos humanos y DIH.	2	0
3. Presentación de proyectos y propuestas que postulen la UPDH, en materia de derechos humanos a nivel Nacional e Internacional.	2	0

**Metas Plan Operativo  
Marzo – Julio 2016**

Tabla 23. Plan Operativo

	<b>Actividades misionales marzo 2016 - febero 2017</b>	
PROGRAMA	ACTIVIDADES MISIONALES	
ACTIVIDADES	Meta mar - jul 2016	ejecutado jul - jul 2016
Acción de tutela	660	308
Asesorías en diferentes tematicas de derechos	7200	2996
Solicitud de cancelación de protección de tierras	A solicitud de parte	2
Capacitación al personal de la OPDH en protocolos de atención eficiente, información valiosa (para manejo de los FUD)	2	2
Declaración bajo juramento	A solicitud de parte	11
Elaboracion de Derecho de petición	1600	260
Restablecimiento de derechos entrega niño niña o adolescente	A solicitud de parte	3
Entrega persona desmovilizada	A solicitud de parte	0
Impugnación fallo tutela	A solicitud de parte	5
Incidente desacato	A solicitud de parte	145
Recepción queja	A solicitud de parte	21
brigadas noctunas, en estaciones de policia, hospitales y/o centros de salud, caivas y centro de la ciudad de medellin	11	0

**Plan Operativo**

reacciones inmediatas	A solicitud de parte	10
Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	A solicitud de parte	1110
Escrito de solicitud calificación de invalidez	A solicitud de parte	0
Solicitud cumplimiento fallo de tutela	A solicitud de parte	0
Escrito revocatoria directa	A solicitud de parte	0
Solicitud protección de tierras	A solicitud de parte	1
Recurso de reposicion y/o apelacion victimas	700	407

## Plan Operativo

ACTIVIDADES PARA EL INFORME ANUAL DE DERECHOS HUMANOS		
Acompañamiento a movilizaciones	A solicitud de parte	9
Actividades académicas por temáticas de los procesos de investigación como ponente	9	13
Actividades académicas por temáticas de los procesos de investigación como asistente	A solicitud de parte	12
Asistencia consejo disciplina en cárceles	46	20
Asistencia y acompañamientos a eventos de ciudad	A solicitud de parte	10

## Plan Operativo

Brigadas socio jurídicas en cárceles DDHH	3	1
Campañas en derechos	5	1
Brigadas socio jurídicas en Derechos Humanos	3	0
Visitas de reacción inmediata en las temáticas de investigación	A solicitud de parte	19
Celebración de la semana de los derechos humanos	0	0
Celebración día internacional de los derechos humanos	0	0
Comité y/o mesas de DDHH	A solicitud de parte	41
Asesoría por las temáticas de investigación	A solicitud de parte	21
Producción, elaboración y publicación del informe anual de derechos humanos 2016	0	0
Recorrido de ciudad Investigadores	14	4
Visitas a albergues y centros de atención a víctimas	5	2
Visitas a centros de gerontología o de atención a personas mayores	5	2
Visitas a centros de atención para personas en situación de calle	5	4
Visitas a centros de atención a NNA	5	3
Registro pedagógico	A solicitud de parte	10
Asistencia a juntas de remisos	A solicitud de parte	0
Presentación de avance de informe de investigación	660	308
Reuniones de trabajo para el equipo de investigación	660	308
Seguimiento al Proceso de paz Con las FARC y la incidencia en la ciudad de Medellín de un posible postacuerdo	660	308

**Plan Operativo  
Agosto – diciembre 2016**

PROGRAMA	ACTIVIDADES MISIONALES	
	Meta ago - dic 2016	ejecutado ago - dic 2016
Acción de tutela	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>1.096</b>
Asesorías en diferentes tematicas de derechos (Atencion a público)	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>6.516</b>
Asesorías en diferentes tematicas de derechos (Investigadores)	<b>20</b>	<b>20</b>
Solicitud de cancelación de protección de tierras	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>7</b>
Capacitación al personal de la OPDH en protocolos de atención eficiente, información valiosa (para manejo de los FUD)	<b>14</b>	<b>14</b>
Declaración bajo juramento	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>18</b>
Elaboracion de Derecho de petición (Atencion a Público)	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>965</b>
Elaboracion de Derecho de petición (Investigadores)	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>13</b>
Restablecimiento de derechos entrega niño niña o adolescente	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>26</b>
Entrega persona desmovilizada	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>
Impugnación fallo tutela	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>7</b>
Incidente desacato	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>471</b>
Recepción queja	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>87</b>

**Plan Operativo**

brigadas nocturnas, en estaciones de policia, hospitales y/o centros de salud, caivas y centro de la ciudad de medellin	<b>108</b>	<b>113</b>
reacciones inmediatas	<b>73</b>	<b>73</b>
Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>2.289</b>
Escrito de solicitud calificación de invalidez	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>
Solicitud cumplimiento fallo de tutela	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>
Escrito revocatoria directa	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>
Solicitud protección de tierras	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>15</b>
Recurso de reposicion y/o apelacion victimas	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>569</b>
Conversatorios comunitarios en la proteccion guarda y promociòn de los DDHH	<b>4</b>	<b>9</b>
Declaración bajo la gravedad de juramento	Informe	<b>12</b>
<b>ACTIVIDADES PARA EL INFORME ANUAL DE DERECHOS HUMANOS</b>		
Acompañamiento a movilizaciones	<b>27</b>	<b>27</b>
Actividades académicas por temáticas de los procesos de investigación como ponente	<b>16</b>	<b>24</b>
Actividades académicas por temáticas de los procesos de investigación como asistente	<b>34</b>	<b>37</b>
Asistencia y acompañamientos a eventos de ciudad	<b>49</b>	<b>49</b>

**Plan Operativo**

Visitas de reacción inmediata en las tematicas de investigación	<b>52</b>	<b>52</b>
Celebración de la semana de los derechos humanos	<b>1</b>	<b>1</b>
Comité y/o mesas de DDHH	<b>100</b>	<b>101</b>
Asesoría por las tematicas de investigación	<b>24</b>	<b>24</b>
Recorrido de ciudad Investigadores	<b>70</b>	<b>90</b>
Visitas a albergues y centros de atención a victimas	<b>5</b>	<b>6</b>
Visitas a centros de gerontologia o de atención a personas mayores	<b>5</b>	<b>6</b>
Visitas a centros de atención para personas en situación de calle	<b>5</b>	<b>9</b>
Registro pedagogico	<b>13</b>	<b>13</b>
Asistencia a juntas de remisos	<b>A solicitud de partes interesadas</b>	<b>0</b>
Presentación de avance de informe de investigación	<b>2</b>	<b>2</b>
Reuniones de trabajo para el equipo de investigación	<b>20</b>	<b>20</b>
Producción, elaboración y publicación del informe anual de derechos humanos	<b>1</b>	<b>0</b>

**Plan Operativo  
Enero – febrero 2017**

<b>PROGRAMA</b>	<b>ACTIVIDADES MISIONALES</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ene - feb 2017</b>	<b>ejecutado ene - feb 2017</b>
Proyeccion de acción de tutela	300	<b>526</b>
Asesorías	2.000	<b>2.323</b>
Solicitud de cancelación de protección de tierras	2	<b>3</b>
Elaboracion de proyecto de Derecho de petición	300	<b>403</b>
Restablecimiento de derechos entrega niño, niña o adolescente	2	<b>16</b>
Entrega persona desmovilizada	0	<b>1</b>
Proyecto de impugnación fallo tutela	2	<b>3</b>
Poryecto incidente desacato	120	<b>259</b>
Recepción queja	20	<b>10</b>
Registro unico de victima de conflicto armado Diligenciar (FUDV)	800	<b>800</b>
Analisis de base de datos y de FUD	2	<b>0</b>
Caracterizacion de victima por hecho victimizante	2	<b>0</b>
Proyecto de escrito de solicitud calificación de invalidez	0	<b>0</b>

**Plan Operativo**

Proyecto de solicitud cumplimiento fallo de tutela	0	1
Proyecto escrito revocatoria directa	2	0
Proyecto solicitud protección de tierras	2	3
Proyecto recurso de reposicion y/o apelacion victimas	180	174
Gestion de persona desaparecida.	1	0
<b>ACTIVIDADES DEL GRUPO DE INVESTIGACION</b>		
Realizar acompañamiento a movilizaciones, plantones, eventos y manifestaciones que se realicen en la ciudad.	2	2
Realizar actividades academicas de DDHH y DIH, de conformidad con las lineas de investigacion.	0	0
Acompañamiento a brigadas sociojuridicas programadas por la UPDH.	0	0
Visitas albergues, centros de atencion a victimas, centros de atencion habitantes de y en calle, centros de gerontologia y personas mayores, centros de atencion ninos, niñas y adolescentes, instituciones educativas, juntas de remisos y visitas a carceles, etc,.	0	0
Asesorar y acompañar a las victimas de vulneracion de derechos que soliciten los servicios en la UPDH.	0	0
Informe anual de derechos humanos consolidado al 31 de diciembre de 2017.	0	0
Recorridos de ciudad para analisis en campo a la situacion de derechos humanos.	0	0

## 2.3 PENAL

Con la entrada en ejecución del Plan Operativo y Plan de Acción se logró impactar en las diferentes personerías y comisarías de la región antioqueña. Asimismo, el que hacer continuo del Ministerio Público en la ejecución de sus funciones desde el ámbito penal (jueces de control de garantías, conocimiento y fiscales) y de Familia (comisarías), compartiendo las diferentes vivencias diarias, se pudo dar a conocer las labores de la Personería de Medellín desde el desarrollo de la actividad Penal.

Se han ejecutado seguimientos a los procesos administrativos de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes con la finalidad que sus derechos no sigan siendo vulnerados e impedir su repetición; esto se logra como Ministerio Público haciendo el seguimiento minucioso del cumplimiento de las medidas tomadas desde las comisarías, lo que ha generado en los usuarios una mayor confiabilidad y seguridad del restablecimiento de los derechos, no solo de los menores, sino también de los adultos que ven garantizada la no negación de justicia.

El Ministerio Público desde las audiencias preliminares (legalización de captura, imputación y medida de aseguramiento) ha sentado su posición en manifestar su postura de impedir que por cualquier infracción penal se tome como castigo aplicar la medida de aseguramiento (detención), y esto se ha logrado efectivizar con la unificación de criterios con los Personeros Delegados 17D con seguimiento e intervención activa ante los juzgados penales municipales, lo que se ha visto reflejado en los diferentes fallos que realizan los jueces, reconociendo la labor de la oportuna intervención del Ministerio Publico (Personería de Medellín) para la toma de decisiones de fondo.

Hemos tomado en cuenta los delitos de mayor impacto en la Ciudad, con la finalidad de hacer un diagnóstico de la problemática. Inicialmente lo hacemos participando de manera activa y proactiva en las audiencias ante jueces de control de garantías con seguimiento e intervención ante los jueces de conocimiento de nuestra competencia, con la finalidad de hacer un diagnóstico de ciudad y solicitar a los entes competentes su intervención para la prevención del delito o tomar las medidas tendientes a mejorar la calidad de vida y seguridad en la ciudadanía con política públicas acordes a la realidad de Medellín.

Las actividades misionales se han visto afectadas, porque desde la actividad de mostrar el quehacer del subproceso del Área de Penal en la Personatón y cartilla digital, contentiva de nuestra función como Ministerio Publico, hemos tenido un incremento de solicitudes de revisión y acompañamiento en las audiencias (teniendo en cuenta la limitante del recurso de personal).

Se impartió directriz clara a los Delegados 17D que actúan ante los fiscales locales, en el sentido que para garantizar la no negación de justicia, los archivos de las investigaciones deben cumplir los parámetros legales de manera clara.

También se realiza el análisis documental de las solicitudes presentadas por las diferentes notarías, que de conformidad con el Decreto 1664 de 2015 solicitan concepto para la venta de bienes de incapaces.

## Plan de Acción

Tabla 24. Plan de acción

		<b>PLAN DE ACCIÓN AGO 2016 - FEB 2017</b>	
LINEA ESTRATEGICA		LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos	
COMPONENTE		Acciones encaminadas a lograr una pronta y efectiva justicia generadora de paz en el territorio, buscando el fortalecimiento de los DDHH	
PROGRAMA		Participar proactivamente con la comunidad difundiendo el quehacer constante del área de penal, velando por la protección de sus derechos (4 años)	
ACTIVIDADES		Metas ago - dic 2016	Ejecutado ago - dic 2016
<b>ACTIVIDADES 2016</b>			
Emitir de forma digital cartillas contentivas del paso a paso de cada actuación que el Ministerio Público realiza dentro del subproceso penal y administrativo de restablecimiento de derecho de los NNA.	1	1	
Capacitar a los diferentes Personeros del país, sobre el manejo del M.P. dentro del desarrollo de su actividad garantista de los derechos fundamentales.	1	1	
Realizar campañas y brigadas preventivas de delitos de mayor impacto en todas las comunas de la ciudad, compartiendo el conocimiento que deben tener sobre nuestro quehacer y recibir solicitudes de vigilancia en proceso administrativo de restablecimiento de derechos y penal de nuestra competencia.	4	2	
<b>ACTIVIDADES 2017</b>			
ACTIVIDADES	Metas ene - feb 2017	Ejecutado ene - feb 2017	
Realizar seguimiento a la situación de NNA institucionalizados remitidos por las comisarias como medida de protección	4	1	
Compartir a los diferentes Personeros de Antioquia, sobre el manejo del M.P. dentro del desarrollo de su actividad garantista de los derechos fundamentales.	2	2	
Diagnostico de delitos de mayor impacto en la ciudad de Medellín (Determinar delitos y analizar posibles causas)	1	1	

## Plan de Acción

<b>PROGRAMA</b>	<b>Realizar acciones en conjunto con la Fiscalía General de la Nación para una justicia pronta y efectiva (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Exigir a la Fiscalía a fin de lograr dentro de los términos legales, dar solución a las diferentes denuncias que sean de nuestra competencia.	5	5
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ene - feb 2017</b>	<b>Ejecutado ene - feb 2017</b>
1. VERIFICAR QUE EL ARCHIVO DE LAS INVESTIGACIONES DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN SE REALICE CONFORME LO DEMANDA LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY	3	3
<b>PROGRAMA</b>	<b>Intervenir ante las autoridades de nuestra competencia para tomar medidas alternativas a la intramural con los delitos que así lo permitan (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>ACTIVIDADES 2016</b>		
Fortalecer la intervención del Ministerio Público con la unificación de criterios jurisprudenciales que realcen el valor del derecho fundamental a la libertad y su reconocimiento en la constitución y la ley.	22	15
<b>ACTIVIDADES 2017</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ene - feb 2017</b>	<b>Ejecutado ene - feb 2017</b>
PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LAS AUDIENCIAS PRELIMINARES DE NUESTRA COMPETENCIA ANTE LOS JUECES DE CONTROL DE GARANTIAS, INTERVIENIENDO PROACTIVAMENTE EN RESPETO DEL ESTADO DE DERECHO, DE LAS GARANTIAS CONSTITUCIONALES	60	18

**Metas Plan Operativo  
Marzo – Julio 2016**

Tabla 25. Plan operativo

 <p><b>Personería de Medellín</b> Donde todos contamos</p>	<p><b>Actividades misionales marzo 2016 - febrero 2017</b></p>	
<p><b>PROGRAMA</b></p>	<p><b>Actividades misionales</b></p>	
<p><b>ACTIVIDADES</b></p>	<p><b>Meta mar - jul 2016</b></p>	<p><b>ejecutado mar - jul 2016</b></p>
<p><b>1, Intervención Audiencia ante Jueces de Garantias</b></p>		
<p>1.1 Audiencia de legalización de captura</p>	<p>800</p>	<p>798</p>
<p>1,,2 Audiencia de formulación de imputacion</p>	<p>1120</p>	<p>798</p>
<p>1.3 Audiencia de medida de aseguramiento</p>	<p>1120</p>	<p>798</p>
<p>1.4 Audiencia de solicitud de comiso</p>	<p>28</p>	<p>21</p>
<p><b>2. Intervencion audiencia ante jueces de conocimiento</b></p>		
<p>2.4 Audiencia de Acusacion</p>	<p>224</p>	<p>234</p>
<p>2.1 Audiencia preparatoria</p>	<p>112</p>	<p>109</p>
<p>2.3 Audiencia de juicio oral</p>	<p>112</p>	<p>80</p>
<p>2.5 Audiencia Verificacion de Allanamiento y/o preacuerdos</p>	<p>140</p>	<p>117</p>
<p>2.6 Audiencia individualizacion de pena y lectura de fallo</p>	<p>140</p>	<p>124</p>
<p>2.2 Audiencia de preclusion</p>	<p>56</p>	<p>45</p>
<p>2.5. Otras Audiencias</p>	<p>112</p>	<p>58</p>
<p>3.Revision debido proceso</p>	<p>126</p>	<p>94</p>
<p><b>4, Actuaciones ante policia judicial</b></p>		
<p>4,1 Reconocimientos en fila y/o fotograficos</p>	<p>36</p>	<p>80</p>
<p><b>5. Notificacion Decisiones judiciales(archivo prescripciones), ley 906 y 600</b></p>	<p>26250</p>	<p>20040</p>

## Plan Operativo

<b>6. Diligencia de notificación y destrucción de elementos</b>		
6,1 Diligencia de destrucción de elementos	4375	1740
<b>7. Grupo Familia, Niñez y Adolescencia</b>		
7.1. Intervencion audiencias de conciliacion comisarias de Familia	56	74
7. 2.. Notificacion en actuaciones comisarias de familia	588	689
7. 3. Revisión Debido proceso administrativo de restablecimiento de derecho	140	137
7.4 Asistencia a comites NNA	28	54
7.5. Visitas a instituciones NNA	24	23
PROCEDIMIENTO VENTA DE BIENES DE INCAPAZ	7	5

Plan Operativo  
**Agosto – diciembre 2016**

<b>PROGRAMA</b>	<b>Actividades misionales</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta ago - dic 2016</b>	<b>ejecutado ago - dic 2016</b>
<b>1, Intervención Audiencia ante Jueces de Garantias</b>		
1.1 Audiencia de legalización de captura	<b>800</b>	<b>624</b>
1,2 Audiencia de formulación de imputacion	<b>800</b>	<b>626</b>
1.3 Audiencia de medida de aseguramiento	<b>800</b>	<b>624</b>
1.4 Audiencia de solicitud de comiso	<b>20</b>	<b>35</b>
<b>2. Intervencion audiencia ante jueces de conocimiento</b>		
2.1 Audiencia de Acusacion	<b>160</b>	<b>289</b>
2.2 Audiencia preparatoria	<b>80</b>	<b>118</b>
2.3 Audiencia de juicio oral	<b>80</b>	<b>88</b>
2.4 Audiencia Verificacion de Allanamiento y/o preacuerdos	<b>100</b>	<b>125</b>
2.5 Audiencia individualizacion de pena y lectura de fallo	<b>100</b>	<b>118</b>
2.6 Audiencia de preclusion	<b>40</b>	<b>56</b>
2.7. Otras Audiencias	<b>80</b>	<b>95</b>
<b>3.Revision debido proceso</b>	<b>90</b>	<b>72</b>
<b>4, Actuaciones ante policia judicial</b>		
4,1 Reconocimientos en fila y/o fotograficos	<b>30</b>	<b>103</b>
<b>5. Notificacion Decisiones judiciales(archivo prescripciones), ley 906 y 600</b>	<b>18.750</b>	<b>12.996</b>

## Plan Operativo

<b>6. Diligencia de notificación y destrucción de elementos</b>		
<b>6,1 Diligencia de destrucción de elementos</b>	<b>3.125</b>	<b>4.874</b>
<b>7. Grupo Familia, Niñez y Adolescencia</b>		
7.1. Intervencion audiencias de conciliacion comisarias de Familia	<b>40</b>	<b>49</b>
7. 2.. Notificacion en actuaciones comisarias de familia	<b>420</b>	<b>394</b>
7. 3. Revisión Debido proceso administrativo de restablecimiento de derecho	<b>100</b>	<b>159</b>
7.4 Asistencia a comites NNA	<b>20</b>	<b>21</b>
7.5. Visitas a instituciones NNA	<b>20</b>	<b>16</b>
<b>8,Procedimiento venta de bienes de incapaz</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
<b>CARCELES</b>		
Asistencia consejo disciplina en carceles	<b>40</b>	<b>50</b>
Brigadas socio jurídicas en cárceles DDHH	<b>5</b>	<b>1</b>

## Plan Operativo Enero febrero 2017

PROGRAMA	Actividades misionales	
	ACTIVIDADES	Meta ene - feb 2017
<b>1, Intervención Audiencia ante Jueces de Garantías</b>		
1.1 Audiencia de legalización de captura, medida de aseguramiento e imputación de delitos de mayor impacto en la ciudad de Medellín. 1.1.1 Audiencias de delitos que involucren como indiciado o víctima a habitante en situación de calle, población LGBTI, adultos mayores, NNA, indígenas y en general personas en situación manifiesta de vulnerabilidad. 1.1.2 En caso de no darse los criterios anteriores se intervendrá en las demás audiencias sin distinción alguna	252	295
<b>2. Intervención audiencia ante jueces de conocimiento</b>		
2.1 Audiencia de Acusación	60	137
2.2 Audiencia preparatoria	40	88
2.3 Audiencia de juicio oral	40	41
2.4 Audiencia Verificación de Allanamiento y/o preacuerdos	40	57
2.5 Audiencia individualización de pena y lectura de fallo	40	63
2.6 Audiencia de preclusión	10	27
2.7. Otras Audiencias-AUMENTO	42	47
3.Revisión debido proceso	28	15
<b>4, Actuaciones ante policía judicial</b>		
4,1 Reconocimientos en fila y/o fotográficos	12	38
5. Notificación Decisiones judiciales(archivo prescripciones), ley 906 y 600 rebajo 750	3.000	5.550
<b>6. Diligencia de notificación y destrucción de elementos</b>		
6,1 Diligencia de destrucción de elementos rebajo 125	752	949
<b>7. Grupo Familia, Niñez y Adolescencia</b>		
7.1. (Intervención audiencias de conciliación en comisarias de Familia	16	18
7. 2.. Realizar informe sobre la vulneración de derechos de NNA mas frecuente	1	0
7. 3. Revisión Debido proceso administrativo de restablecimiento de derecho NNA, delegación Procuraduría general de la Nación	52	36
7.4 Asistencia a comites y mesas de trabajo NNA	8	2
7.5. Visitas a instituciones NNA	8	6
8,Procedimiento venta de bienes de incapaz	2	3

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

El proceso de la Unidad de Protección del Interés Público - UPIP propende por garantizar y facilitar a los usuarios el acceso y uso de los mecanismos constitucionales y/o legales para la protección de sus derechos, en lo relativo a sus solicitudes de estudios y/o elaboración de acciones de inconstitucionalidad y nulidad, acción de tutela, acción de cumplimiento, acción popular o de grupo; sus reclamaciones y el seguimiento respecto a los derechos del consumidor; al igual que la efectividad al derecho de petición. Además, la difusión de los derechos de los ciudadanos y las acciones constitucionales y legales para hacerlos efectivos, mediante la realización de diplomados; seminarios; mesas de trabajos y conferencias taller.

La Unidad para la Protección del Interés Público debe procurar e impulsar el respeto y garantía de los derechos civiles y políticos, sociales, económicos y culturales, colectivos y del medio ambiente, tanto por parte de los particulares como del Estado y garantizar que todas las solicitudes de defensa de los derechos humanos individuales y colectivos de la sociedad sean atendidas oportunamente por la Personería de Medellín; para ello, es fundamental la protección del conjunto de bienes, derechos y obligaciones de los que el Municipio y sus entidades descentralizadas es propietario y que sirven para el cumplimiento de sus fines, y aquellos de los particulares a los que la Constitución les brinda una protección especial para garantizar que mediante la acción de la Personería de Medellín, a través de la UPIP, los recursos públicos y bienes en riesgo sean efectivamente protegidos y tengan una destinación eficiente y verdadera.

Finalmente, se advierte entonces la necesidad que se desarrolle y se garantice la organización y fortalecimiento a las redes institucionales de apoyo a las veedurías ciudadanas del nivel territorial, mediante estrategias y mecanismos de carácter legal de acuerdo con las competencias de cada uno de ellos. La línea de Formación y Capacitación de la UPIP consiste en fortalecer competencias locales y regionales para desarrollar actividades académicas con ciudadanos, líderes sociales y servidores públicos para el control social a la gestión pública; divulgando y retroalimentando los mecanismos de participación ciudadana y control social en desarrollo de la gestión preventiva que ejerce la Personería de Medellín.

Por ello, la importancia de definir una política institucional sobre los mecanismos e instrumentos para el apoyo a la participación ciudadana y el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas, orientados a un modelo de gestión preventivo que busca el desarrollo de una sólida capacidad de diseñar herramientas prácticas para facilitar la labor de la Entidad; aprovechando los mecanismos de participación ciudadana y control social a la gestión pública existentes en la normatividad nacional.

Con una vigencia para el mes de marzo del año 2016 hasta febrero del 2017, se presenta un resumen de los hechos más relevantes para la Ciudad.

### Cifras de atenciones misionales realizadas en la unidad:

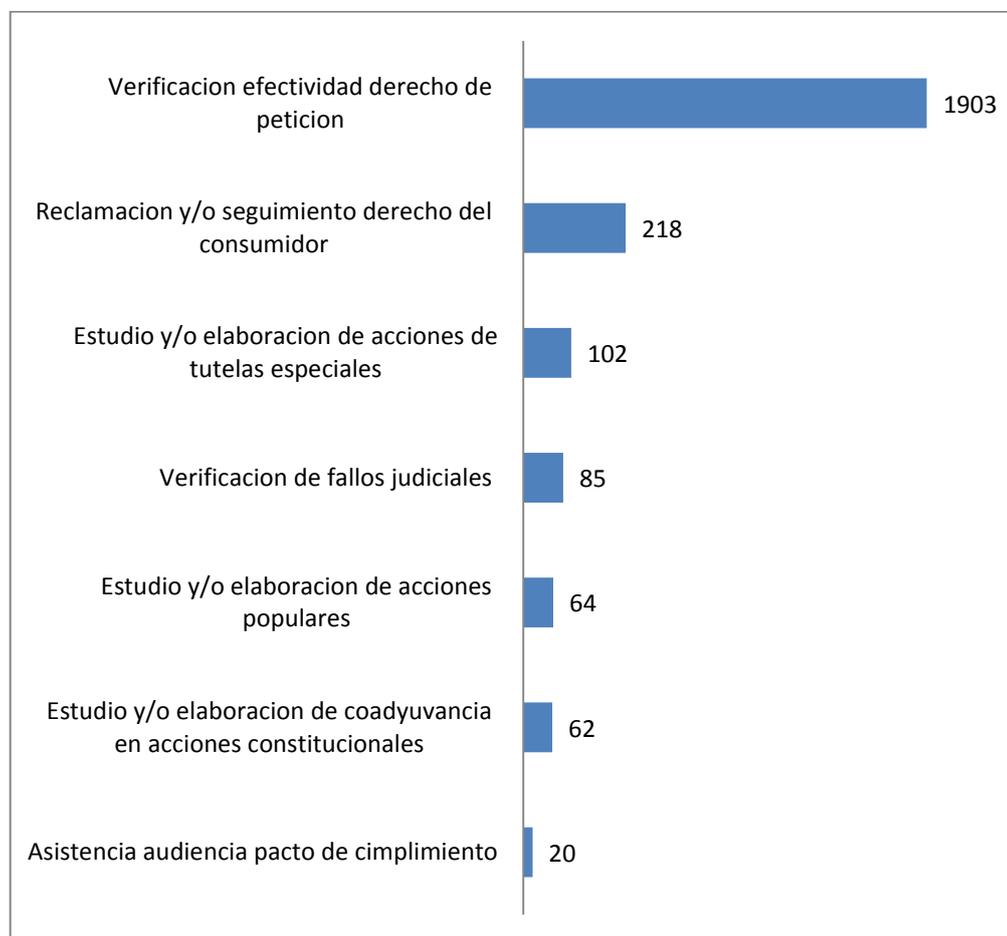


Figura 24. Cifras de atenciones misionales realizadas en la unidad

### 3.1 FORMACIÓN CIUDADANA

Todos los procesos de formación que se desarrollan en aras de beneficiar a la comunidad a través de herramientas pedagógicas y formativas, coordinan, desarrollan y certifican los procesos que las demás unidades de la Entidad realizan con la ciudadanía dentro de sus líneas misionales.

Para el 2016 en el segundo semestre:

- Se ajustaron a tres (3) diplomados, los cuales fueron en DD.HH en el marco del posacuerdo.
- Dos (2) conversatorios sobre los acuerdos de la Habana y el conflicto armado destinados ambos a la comunidad en general.

Formación a entidades como la Policía en temas de Derechos humanos, Violencia intrafamiliar y prevención y atención de las violencias basadas en Género:

- Total 200 uniformados capacitados.

Talleres con enfoque diferencial a los líderes comunitarios, mesa de derechos humanos, de mujeres:

- Total 300 líderes formados

Diplomado año 2016:

- **Penal** en el cual se integraron muchos de nuestros operadores jurídicos con una actualización impartida por destacados penalistas de la ciudad.
- **Diplomado de conciliación extrajudicial** sólo para abogados titulados.

*En total, en temas de formación a través de diplomados pasamos de 200 estudiantes a 340 beneficiados.*

Para el 2017 se sistematizó el procedimiento y la convocatoria. La inscripción se hizo vía internet y pasamos de tres (3) diplomados en el 2016 a una apuesta ambiciosa de siete (7) diplomados; 6 presenciales y 1 virtual. Entre ellos:

- Género Y Nuevas Masculinidades
- Derechos Humanos y Grupos Poblaciones
- Conciliación Extrajudicial

Para el segundo semestre del 2017 se tienen proyectados:

- Participación ciudadana
- Diplomado en Medio ambiente y seres sintientes
- En contratación Estatal
- Reasentamientos.

En el 2016 se hizo por primera vez la graduación como acto protocolario en el que se diplomaron 330 personas y para el 2017 se busca alcanzar las 750 personas formadas.

Atención a población sorda a través de la UPIP curso a certificarse a través de ASANSO dictado por profesores sordos y docentes en Lengua de señas a funcionarios de la personería de Medellín e invitamos a personal de la Alcaldía, Área Metropolitana, Secretaría de Inclusión.

Otras de las activadas proyectadas dentro del Plan Estratégico 2017 en el Área y con enfoque diferencial para la defensa del ser humano y su entorno son:

- Formación con enfoque de género.
- Formación para la Convivencia - Ley 675 de 2001 (apoyando a los afectados por las estafas inmobiliarias).
- Código de Policía.
- Foro Derechos colectivos, del Ambiente Y Seres sintientes.

- Alfabetización a la comunidad de los corregimientos en Derechos Humanos.
- ABC del consumidor.
- Evento de ciudad para comunidad sorda.
- Creación de escuelas de paz en el territorio y registro de las líneas.
- Gestores de Paz.
- Gestor protector.

**Boletín de prensa**  
www.personeriamedellin.gov.co

**Personería  
de Medellín**  
Donde todos contamos

@personeramed PersoneriaMedellinOHH Personería de Medellín TVE

#### Veedores se capacitaron en Ley 1757

Boletín de prensa N° 53  
Agosto 08 de 2016



La Personería de Medellín, por medio de su Unidad para la Protección del Interés Público- UPIP, realizó el foro "Veedurías, Ejercicio del Veedor, Pasos y Mecanismos de Acción - Ley 1757" que se realizó en el Salón Múltiple del Concejo Municipal y que estuvo dirigido a integrantes de la Red de Veedurías del Valle de Aburrá – REDVA, a los de la Red Integral Veedurías Colombianas – RIVECOL, y a la comunidad en general.

El evento académico, que fue convocado y organizado por esta agencia del Ministerio Público, tuvo como objetivo principal capacitar, orientar, e intercambiar experiencias sobre los mecanismos de participación ciudadana y de control social que puede ejercer cualquier ciudadano colombiano.

La Personera Delegada para la Unidad de Protección del Interés Público- UPIP, Alexandra Virviescas Castro, manifestó la importancia de esta clase de eventos para el control social en la ciudad; y resaltó la participación activa de la comunidad de veedores quienes trabajan de convicción por realizar un

**Hoy se vivió la fiesta de la Democracia Escolar en la ciudad: Guillermo Durán Uribe, Personero de Medellín**

Boletín de prensa N° 11  
Marzo 11 de 2016



Hoy, viernes 11 de marzo, se celebró en las instituciones educativas públicas de la ciudad y sus corregimientos el Día de la Democracia Escolar; cuyo fin fue garantizar, a 290 mil estudiantes, la posibilidad de elegir democráticamente al personero o personera escolar, al contralor o contralora estudiantil, y en algunas instituciones se eligió al representante de los estudiantes al consejo directivo.

Durante la jornada, el Personero Municipal Guillermo Durán Uribe, estuvo acompañado por el Secretario de Educación del Municipio, Luis Guillermo Patiño, y algunos representantes de la Contraloría General de Medellín, la Secretaría de la Juventud, y de diferentes instituciones educativas de la Ciudad; quienes recorrieron diferentes claustros educativos con el objetivo de verificar la transparencia en las elecciones.

Durán Uribe manifestó su apoyo incondicional a este tipo de actividades que fomentan y promueven en la población estudiantil la apropiación y vivencia de sus derechos, por ejemplo: el derecho a elegir / ser elegido, el derecho a la no discriminación por raza, género o creencia religiosa; entre otros. Indicó, de igual forma, que el día de hoy se vivió la fiesta de la Democracia Escolar en la Ciudad.

Figura 25. Boletín de prensa. Formación ciudadana

## 3.2 NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, JUVENTUD MUJER Y FAMILIA

Es labor del Ministerio Público buscar que se les garantice a los niños, niñas y adolescentes que cursan el uso de sus derechos, y debido a esto coadyuvar desde la experiencia institucional para que no se repitan las causas que aquejan a diario a la sociedad; debido a problemas más complejos desde el fracaso en entornos escolares. Por tal razón, se requieren en las escuelas que se lleven a cabo prácticas pedagógicas que fortalezcan los derechos humanos y la posibilidad desarrollar competencias ciudadanas en individuos con deberes y derechos respetuosos de la equidad, la diferencia y las instituciones en la ciudad de Medellín.

### 3.2.1 Transformación de la línea de formación de infancia y adolescencia:

Se definió que la orden constitucional del artículo 117 dada a las Personerías Municipales y Distritales de proteger el interés público, abarcaba a la mujer, la juventud y la familia, es decir, los principales grupos de protección constitucional, por lo cual se incluyeron en la línea replanteada.

Se desarrollaron las diferentes acciones estratégicas:

### 3.2.1.1 Proyecto de entornos protectores

- **Primer encuentro de entornos protectores.** El 5 de diciembre de 2016, se realizó el Primer Encuentro de Entornos Protectores, bajo la iniciativa de la Personería de Medellín y la alianza con la Organización Internacional para las Migraciones y la Alcaldía de Medellín; a través de la Secretaría de Educación, Secretaría de Cultura, Secretaría de Juventud y Participación.

- Se capacitó a más de 100 enlaces territoriales que se desempeñan como contratistas de diferentes entidades municipales y nacionales como buen Comienzo, ICBF, y que prestan sus servicios en los barrios y comunas de la zona 1,

- Estrategia de ciudad donde se busca que cada persona, desde su rol y su papel laboral, pueda generar acciones de protección y de prevención del riesgo, en los lugares donde el Estado no tiene la capacidad de generar articulación entre los corresponsables de los niños, niñas y adolescentes, y bajo el principio de solidaridad como una forma de sensibilizar a los actores en campo.

- **Campaña de entornos protectores para la sensibilización contra el trabajo infantil.** Centenares de niños salen a las calles para ubicarse en los puntos de mayor movilidad, tanto peatonal como vehicular, con el objetivo de vender alimentos y pedir dinero; toda vez que no se encuentran estudiando pero tampoco son aceptados en sus hogares, y motivados por la falta de alimentación, hacinamiento familiar, maltrato, abandono e interés económico de sus padres. Este fenómeno se conoce como explotación infantil o explotación económica, antes tipificado por el código penal como mendicidad.

Esta problemática, evidenciada por la Personería de Medellín y denunciada a través de la Coordinación Técnica de Niñez de la Alcaldía, se atendió a través del diseño de una campaña publicitaria a través de manillas didácticas con el slogan “niños jugando no trabajando” para la sensibilización de la ciudadanía con el fin de erradicar la utilización de menores para explotarlos laboral y económicamente.

- Esta campaña se realizó en diferentes momentos y espacios de la Ciudad con aproximadamente 1000 destinatarios.

- **Formación de líderes protectores.** Con ocasión a los eventos de ciudad denominados “Personatón” al momento de tomarse los lugares priorizados para prestar sus servicios de manera descentralizada, la Unidad de Protección del Interés Público igualmente reúne líderes comunitarios para formarlos bajo el enfoque de entornos protectores, con la finalidad de generar herramientas que los conviertan en comunidades protectoras.

Este proceso se realizó en aproximadamente 5 encuentros capacitando a 70 líderes.

### 3.2.1.2 Seguimiento a políticas públicas poblacionales

- **Seguimiento a la Política Pública de Infancia y Adolescencia según acuerdo 084 de 2006.** El Acuerdo 084 de 2006, del Concejo Municipal estableció la Política Pública de Protección Integral de Infancia y Adolescencia, en donde se dieron líneas de acción a la Administración Municipal; entre ellas, la protección, la promoción, la prevención y el seguimiento. En concordancia con lo anterior, la ley 1098 de 2006, designó a las agencias del Ministerio Público realizar acciones de seguimiento, atender los casos de oficio y a solicitud y finalmente hacer las recomendaciones a las entidades para el correcto funcionamiento del sistema. Esta función antes no establecida en la Personería de Medellín se desarrolla en clave con la creación de la Comisión de Veeduría a la Política pública.

- **Seguimiento a la Política Pública de Juventud, atendiendo la ley 1622 de 2013.** Esta línea de acción desarrolla, no solo las obligaciones establecidas en el artículo 60 de la ley 1622 de 2013 donde se ordena la conformación, registro y seguimiento de la plataforma de juventudes; sino además, la creación de una red de juventudes que busque generar acciones como iniciativas propias y participativas para la creación de herramientas que se puedan entregar a las instituciones educativas y generar promoción de los derechos y prevención del riesgo y la amenaza. Esta iniciativa busca aumentar los espacios de participación de los jóvenes de 24 a 100 para el año 2017.

- **Seguimiento a la Política Pública de Familia.** Dando cumplimiento al Acuerdo 054 de 2011, el Concejo Municipal desarrolló la Política Pública para atender a la familia, desde la generación de herramientas y garantías para su unidad y consolidación. En esta línea, la Personería de Medellín realiza una acción directa de seguimiento teniendo en cuenta que entre los elementos del proyecto de entornos protectores, la familia es el primer entorno y uno de las unidades básicas necesarias para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Se conoce que la Administración Municipal busca impactar a aproximadamente 1.800 familias; por lo cual, una de las metas de la Personería será evidenciar la necesidad de aumentar la población objetivo a 5.000 familias como condición necesaria para la correcta ejecución del proyecto de entornos protectores.

- **Seguimiento al Plan de Protección Integral de la Mujer.** A nivel legal, la ley 1257 de 2008 garantizó diferentes acciones administrativas y judiciales para la protección de la mujer contra la violencia. La Personería de Medellín en calidad de Ministerio Público interviene en los procesos de las comisarías de familia con el fin de garantizar el debido proceso, los derechos humanos y el cumplimiento de las acciones de las entidades. Sin embargo, no existía una línea que pudiera generar acciones institucionales para participar en el diseño, ejecución y seguimiento a los planes de acción de la Alcaldía de Medellín, a través del Consejo de Seguridad Pública para las Mujeres y la Mesa Departamental para la Erradicación de las Violencias contra las Mujeres en Antioquia. Desde la participación en las comisiones de cada organismo, la Personería puede participar tanto en el seguimiento a las acciones como en el diseño y ejecución de las

mismas, bajo el enfoque de entornos protectores y formación para la promoción de los derechos de la mujer.

- **Seguimiento al Sistema Municipal de Convivencia Escolar.** Finalmente, con la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Convivencia Escolar, la Ley 1620 de 2013 entregó a diferentes entidades responsabilidades para garantizar la convivencia y la protección de los educandos en el entorno escolar. Sin embargo, la Personería de Medellín no participaba en ninguna acción, estrategia, comisión, mesa o comité que pudiese evidenciar el funcionamiento del Sistema. A partir de la creación de esta línea de seguimiento, la Personería amparado en el artículo 26 de la ley, se encuentra desarrollando dos procesos fuertes de intervención: en primer lugar, desarrolla la propuesta de seguimiento al funcionamiento del sistema, a través de acciones de oficio que permiten evidenciar las fallas de los corresponsables especialmente la Secretaría de Educación del Municipio, el ICBF, y las instituciones educativas. Esto ha permitido generar requerimientos tanto de información como de intervención para corregir fallas que generan entorpecimientos en el sistema y en consecuencia, la victimización o revictimización de los niños, niñas y adolescentes; principalmente en los casos tipo 3 del Decreto 1965 de 2013. Por otro lado, se desarrolla la iniciativa de formular un manual legal y metodológico para la puesta en marcha de la ruta de atención integral para la convivencia escolar.

**Registro pedagógico.** Una de las acciones más importantes realizadas durante el año 2016, se centró en intervenir el procedimiento de registros pedagógicos de la circular 086 de 2010, suscrita por la Secretaría de Educación y la de Gobierno del Municipio, en la cual se intervienen a las instituciones educativas con posibles casos de porte de estupefacientes, de armas de fuego y otros delitos del entorno escolar.

Bajo esta línea de seguimiento, la Personería de Medellín convocó a una mesa de trabajo accidental a las demás mesas del Comité Municipal de Convivencia Escolar, con el propósito de revisar los vicios del procedimiento y la norma marco, teniendo en cuenta que este programa acompañó a los procedimientos realizados en el año 2016 y 2017.

Como acciones positivas, la Personería logró convocar a las entidades responsables del procedimiento y a partir de la iniciativa de coordinación de la Mesa, se presentó un proyecto de resolución que pudiera mejorar el protocolo de intervención en las instituciones; atendiendo el nuevo sistema de convivencia traído por la ley 1620 de 2013.

Con este proyecto, liderado por la Personería de Medellín, se espera impactar a 228 instituciones educativas y 5.000 estudiantes, entre los cuales el 40% aproximadamente requieren del acompañamiento de las entidades para atacar problemáticas graves; no solo de convivencia, sino de estructurales criminales y patrones de vulneración permanentes en las instituciones.

**3.2.2 Comisión de veeduría.** La estrategia más importante de la Personería de Medellín para impactar las violencias contra los niños, niñas y adolescentes, se proyectó en el plan de acción 2017, a través de este nuevo programa de la Unidad de Protección del Interés Público, donde se busca conformar la Comisión de Veeduría de la Política Pública de Infancia y Adolescencia; integrada por todos los órganos del Ministerio Público y otros actores importantes, y coordinada por la Personería de Medellín para intervenir de manera administrativa, judicial y disciplinaria todas las acciones de los actores responsables de desarrollar la Política Pública de Infancia y Adolescencia, especialmente la Alcaldía Municipal quien por Acuerdo debe destinar y garantizar los recursos necesarios para el funcionamiento de la PP. Así, la Personería logrará revisar cada proyecto, cada plan y acción de la Administración para verificar el impacto y eficacia. De igual manera, la Personería de Medellín buscará a través de esta Comisión de Veeduría hacer el seguimiento no solo a la Administración Municipal, sino a otras entidades nacionales ampliando el margen de competencia para desarrollar su función de guarda de los derechos humanos, protección del interés público y vigilancia de la conducta de los servidores responsables de las políticas públicas poblacionales, en especial la infancia y la adolescencia.

Se estima que esta iniciativa logre impactar las principales violencias como son el maltrato infantil, la utilización de niños para cometer delitos, la explotación infantil y la violencia sexual en todas sus modalidades; es decir, 80.000 niños, niñas y adolescentes en estado de vulneración absoluta.

### **3.3 EFECTIVIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN**

En esta área en promedio se realizan mensualmente 35 acciones de tutela por vulneración a este derecho fundamental, y 2 incidentes de desacato.

Para el mes de marzo del año 2016 y el mes de febrero del año 2017:

- 60% de las acciones de tutela elaboradas por vulneración a este derecho constitucional fundamental fueron dirigidas a la Unidad de Víctimas.
- 20% a entidades promotoras de salud.
- 20% a otras entidades; entre otras se encuentran: la Secretaría de tránsito y Movilidad del Municipio de Medellín, el Ejército Nacional, y la Policía Nacional.

#### **De las acciones de tutela elaboradas por el Área:**

- El 90% son falladas a favor del usuario.
- A un 10% se le elabora incidente de desacato por no cumplimiento al fallo de tutela.

### 3.3.1 Acciones constitucionales y/o legales

#### **Casos más relevantes**

- **Acción popular barrio Robledo Vallejuelos** varias viviendas que no poseen el servicio de Gas natural. Las viviendas se ubican en la Cra. 102 C, 103, 103 A, 103 B, 103 C, 103 D, 104 DD, 104 A, 104B, 104 C, con las calles 60C, 61 AA, 61 B Y 62, todo ello, comprende el barrio Santa Margarita sector Vallejuelos.

Con esta acción popular se buscó proteger la violación del derecho colectivo al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna; consagrado en la ley 472 de 1998 que se ampara el derecho colectivo al acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna, ordenándole a las Empresas Públicas de Medellín o a quienes corresponda acometer de manera inmediata, coordinada y armónica las medidas técnicas necesarias para solucionar la situación planteada; y por sustracción de materia se les ordene la colocación de las redes para la instalación del servicio de gas natural en las viviendas que carecen de dicho servicio en la vecindad del barrio Vallejuelos.

- **Barichara: acción popular.** Por supuestas irregularidades en el sector Barichara del corregimiento de San Antonio de Prado donde varias viviendas tuvieron que ser desalojadas por presentar irregularidades en su estructura tanto interna como externa.

La constructora Capital fue la encargada de la construcción y desde años anteriores se han presentado constantes movimientos en masa en varios puntos de la urbanización donde se ha observado que ha bajado la grama, los andenes, agrietamientos de las viviendas y de los andenes, bajo nivel del piso etc.

Se realizó la acción popular y la coadyuvancia buscando con ello la protección al derecho colectivo a la seguridad y a la prevención de desastres previsibles técnicamente, nos encontramos a la espera del fallo.

- **Acción popular y coadyuvancia por viviendas construidas sobre suelos inadecuados, es decir, geológicamente inestables.** En el año 2008, el Inder contrató la intervención de una placa deportiva existente en el Parque los Sauces, ubicada en la calle 104 entre las carreras 82 y 82 C, del barrio Doce de Octubre. Con la ejecución del contrato de obra se retiró en su totalidad un muro de gavión, dejando sin protección el terreno que sostenía; esto desestabilizó el terreno aunado a otros elementos como movimientos de masa de las viviendas (aproximadamente 31), las cuales empezaron a presentar grietas, deterioro y hundimientos; razón por la cual el municipio de Medellín por medio del Simpad recomendó que varias de estas fueran desalojadas.

Esta acción popular fue coadyuvada por la Personería de Medellín. Se busca con la demanda que el Municipio realice las obras necesarias para la recuperación de las viviendas ubicadas en el sector los Sauces. Esta acción se encuentra pendiente del fallo.

- **Acción popular.** Por irregularidades presentadas en el sector Porvenir - Santa Margarita, buscado con ello la protección a los derechos colectivos al goce de un ambiente sano y a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente, pues en el año 2005 aprobaron para el barrio Robledo en el sector El Porvenir, la realización de algunas obras como canaletas para la recolección de aguas de escorrentías, pero estas no llegan a ningún alcantarillado. Las descargas de las aguas se realizan directamente a un talud o zona verde, por lo que se ha generado un proceso de deslizamiento y de afectación directa a las viviendas que se encuentran en la parte baja del mismo. Razón por la cual el Dagrd ha ordenado la evacuación de varias viviendas.

- **Acción popular La Picacha.** Por la presunta vulneración de los derechos colectivos al goce de un ambiente sano, al equilibrio ecológico, al manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales, a la seguridad y prevención de desastres técnicamente previsibles; pues la microcuenca de la quebrada La Picacha presenta problemas erosivos fuertes y movimientos de masa que causan agrietamientos en las viviendas, hundimientos de pisos e inundaciones que han ocasionado pérdidas de vidas humanas en la comuna 16; específicamente en los sectores de Belén las Mercedes, las Violetas y la vereda Aguas Frías. Se pretende con la demanda de acción popular que se ordene la ejecución inmediata de las obras pertinentes para recuperar, adecuar y mejorar las características del cauce de la quebrada; al igual que recuperar las áreas con amenaza por movimientos en masa o inundaciones, reforestar la zona de la quebrada citada e implementar el sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales; así como realizar las demás obras que resultaren necesarias para prevenir, compensar, corregir, mitigar y restaurar los riesgos y desastres por tal situación.

Se tiene proyectado realizar una acción popular en contra del municipio de Medellín por la escombrera ubicada en La Iguana; de esta forma, se realizó el requerimiento ordenado por el art. 144 del CPACA.

**Acción de Popular:** En el municipio de Medellín existen alrededor de 750 paraderos equivalentes a 1.500 caras publicitarias, donde las 1.500 caras no cumplen la normatividad que regula la materia. La colocación de esta publicidad se realizó mediante el contrato de Concesión No. 4600000102 de 2006 celebrado entre el Municipio y la sociedad Cas Mobiliario.

La ubicación de los paraderos se encuentra en las principales avenidas de la ciudad; entre estas la Avenida el Poblado, la Carrera 80, la Avenida 33 donde se puede extraer desde la estación Exposiciones hasta la glorieta San Diego, un total de 36 publicidades en los paneles.

Dentro de las principales irregularidades se encuentran: la distancia de los andenes no es la correcta, pues deben tener un mínimo de 3.50 metros, particularmente en el sector comprendido entre la estación del metro de Exposiciones y la Avenida el Poblado. La publicidad debe instalarse sobre el amueblamiento urbano y por ello el Decreto Municipal 0327 de 1997 explicó el diseño de los paraderos de buses; además el Decreto 1683 de 2003 prohibió en

el artículo 50 la instalación de avisos en andenes, zonas verdes, antejardines o cualquier área del espacio público.

Hay cientos de paraderos como en la Carrera 80, al frente de la clínica Las Américas, donde los paraderos están en andenes que miden un metro y la publicad está a 6 metros de la zona verde; al igual que se encuentran en lugares donde la acera no tiene ni 2 metros de ancho.

Asimismo, entre paradero y paradero debe existir una distancia mínima de 20 metros y a 10 metros de una esquina.

*Derechos vulnerados: el goce de un ambiente sano de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias.*

**3.3.2 Participación ciudadana y veedurías.** Antes del mes de marzo del año 2016 la Unidad para la Protección del interés Público de la Personería de Medellín contaba con un área que se denominaba Veedurías Ciudadanas, la cual tenía dentro de las actividades a desarrollar las siguientes:

1. Seguimiento a Veedurías ciudadanas.
2. Sensibilización para la conformación de Veedurías.
3. Realización de 2 foros.
4. Inscripción de Veedurías ciudadanas.

Después de revisar las necesidades de los usuarios que acudían al área y de consultar el artículo 270 de la Constitución Política que consagra los siguiente: *La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar que la gestión pública se cumpla en los diversos niveles administrativos constitucional” (República de Colombia, 1991) y la Ley 136 que consagra las competencias de las personerías municipales, en el artículo 178, numeral 19 cita como funciones de los personeros municipales “Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamental sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley” y el numeral 22 “Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias”<sup>5</sup>; se propuso cambiar el nombre del área por el de **Participación Ciudadana**, lo que permitió desarrollar mayor número de actividades, cumpliendo con las atribuciones legales y constitucionales asignadas a nuestra Entidad. De esta manera, se pudo ampliar con el mismo número de contratistas asignados al área (2) las actividades y la población beneficiada. Entre de las actividades propuestas a desarrollar se destacan las siguientes:*

**1. Sensibilización, formación, registro, seguimiento y acompañamiento a veedurías ciudadanas.** La Ley 136 consagra la función asignada a las personerías municipales de registrar las veedurías ciudadanas; con esta

<sup>5</sup> República de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia, Ley 136 del artículo 178, numeral 19. Recuperado de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-10/capitulo-1/articulo-270>

actividad, más allá de cumplir este deber legal, se busca concientizar a la comunidad de la importancia de apropiarse de los mecanismos de control y participación ciudadanas.

**2. Rendición de cuentas veedurías ciudadanas:** A pesar de que las leyes que existen en torno a las veedurías ciudadanas no consagran la responsabilidad en períodos claros y definidos de estas instancias de control social de rendir informes, sí se hace cada vez más necesario que la comunidad se entere de las actividades y resultados de las veedurías ciudadanas registradas en la Personería de Medellín, estas actividades generan confianza, sirven para sacar conclusiones, solucionar dificultades y mejorar las formas de hacer control social. Con esta actividad se impactó la comunidad en general y a los veedores inscritos en la Personería.

**3. Jornadas de participación ciudadana:** Esta actividad se desarrolló en el marco de la “Personaton” que se realizan en las diferentes comunas de Medellín. De la evaluación de las actividades realizadas en el 2016 se concluye que las capacitaciones que se realizaron en el marco de este evento fueron muy bien recibidas por la comunidad, ya que la UPIP va donde los ciudadanos con una oferta de capacitación que busca cualificar el quehacer de los miembros de las comunidades y fomentar la proliferación de liderazgos con conocimiento en temas de participación; que sean multiplicadores y difusores de los derechos y formas de participación consagrados en nuestro ordenamiento jurídico.

**4. Fortalecimiento de las organizaciones sociales y comunitarias:** Dentro de la apertura que se le dio al área de Participación Ciudadana se busca que las organizaciones civiles organizadas, Juntas de Acción Comunal y Juntas Administradoras Locales sean los escenarios propicios para la deliberación de cada uno de los barrios de la ciudad de Medellín, con la posibilidad que se tuvo de realizar el acompañamiento a elecciones de JAC y delegados de PP, así como con la posibilidad que se tuvo de interactuar ya en el ejercicio de sus labores. De este modo, se logró identificar los niveles de tensión y confrontación que se viven al interior de estas entidades; con el desarrollo de esta actividad se pudo generar niveles de distensión que permitieron enfocarse en realizar un ejercicio comunal acorde a las necesidades de cada una de las comunidades.

**5. Evento de Ciudad Foro Control Social.**

**6. Creación, fortalecimiento y formación de Semilleros de Participación Ciudadana:** Esta involucra la Juventud con espíritu de Liderazgo, de esta manera se capacitaron nuevos liderazgos y posibilitaron nutrir las diferentes instancias de capacitación de ciudadanos comprometidos con la correcta utilización de los recursos públicos y el desarrollo de las comunidades. Con esta actividad como proyecto piloto se impactaron jóvenes de 2 comunas de la ciudad de Medellín donde se encontró mayor información de presencia de liderazgos negativos y sirvió como ejemplo de cómo se debe orientar el liderazgo.

**7. Publicación de información de participación ciudadana de interés a la comunidad.**

Dentro de las principales actividades realizadas en el período comprendido entre marzo del año 2016 a febrero de 2017, se destaca:

- Registro de 50 nuevas veedurías ciudadanas, entre las que se destacan ocho con temas de Programa de Alimentación Escolar y Código de Policía.
- Acompañamiento a los procesos de elección de las JAC y de los representantes a Presupuesto Participativo; también se acompañaron las elecciones del ITM y las jornadas de elección programadas por diferentes entidades y secretarías del municipio de Medellín.
- Se realizó la gestión respectiva ante la Cámara de Comercio de Medellín a fin de consolidar la inscripción de veedurías ciudadanas al Registro Único Empresarial RUES.
- Se desarrolló en el salón múltiple del concejo de Medellín el foro para veedores ciudadanos de actualización de la ley de participación ciudadana. Participaron cerca de 100 veedores ciudadanos.
- Se integró la Red de apoyo interinstitucional al control social, la cual es presidida por la Procuraduría General de la Nación.
- Se integró el comité de estudio a reforma de la ley 743, ley que regula las JAC.
- Se apoyaron con charlas de veedurías ciudadanas a las personerías de La Estrella, Itagüí y Girardota.
- Se realizaron capacitaciones de participación ciudadana en el marco de la “Personatón”. Se vincularon cerca de 400 líderes comunitarios de las diferentes comunas y corregimientos de la Ciudad.
- Se organizó el curso de gestión documental para veedores, con el objetivo de que estos aprendan a darle un manejo adecuado a la documentación que recopilan en el ejercicio de sus labores.
- Se realizó el lanzamiento de la campaña “Soy un buen veedor ciudadano”, en el marco del cierre de año para veedores.
- Se atendieron consultas constantes en el área de participación ciudadana de miembros de las JAL, JAC, veedores, entidades públicas y funcionarios de la Administración Municipal.
- Se ha trabajado de manera colaborativa con las diferentes áreas de la Personería de Medellín, en especial con el Observatorio de PL y PP, y el Observatorio de Salud; además con entidades públicas como la Auditoría General de la República y la Contraloría General de Medellín.

### **3.4 COMISIONES ACCIDENTALES**

La Personería Municipal, atendiendo las invitaciones que realizan los diferentes coordinadores de las comisiones accidentales, participa a las mismas. En función de sus competencias hace acompañamientos a la comunidad sobre diferentes aspectos que se presentan en diferentes áreas de competencias a los observatorios ambientales, de salud, derechos humanos; de igual manera, da traslado de aspectos de conocimiento o a solicitud de la comisión a las áreas de vigilancia y disciplinarios, para que si hay lugar a ello, se inicien los procesos administrativos correspondientes, dando respuesta de lo actuado a los concejales coordinadores de las diferentes comisiones.

*Se participó en 114 comisiones accidentales, las cuales abarcaron 46 diferentes temas de importancia de ciudad, entre los cuales se encuentra:*

- Problemática del centro.
- Funcionamiento de buen comienzo.
- Procesos administrativos de UNE-MILLICOM.
- Calidad del aire en la ciudad de Medellín.
- Seguimiento a la implementación del POT.
- Conexión de servicios públicos en zonas desconectadas de la ciudad.
- Seguimiento a las metas del Plan de Desarrollo.
- Seguimiento a la política pública LGTBI.
- Situación financiera de Plaza Mayor.

Dada la importancia de los temas, y el interés de los actores en tener un acompañamiento oportuno a estos por parte de nuestra Entidad, se han cumplido los objetivos de asistencia a dichas comisiones accidentales, de las cuales han salido solicitudes de vigilancia administrativa o procesos disciplinarios; al igual que seguimiento juicioso a las acciones de la Administración Municipal, buscando velar por la garantía de los derechos de los habitantes de la capital antioqueña.

#### **3.4.1 Enfoque de asistencia y participación en comisiones de estudio y debates de proyectos de acuerdo**

- *Participamos en 21 reuniones de estudio de proyectos de acuerdo.* Estos acompañamientos tienen su relevancia en el hecho de presentar ante el Concejo de la ciudad el concepto de nuestra Entidad respecto al proyecto en discusión, buscando que el mismo tenga un enfoque que garantice la salvaguarda de los derechos de los medellinenses y se cumpla con lo dispuesto en el marco legal colombiano.

Algunos de los proyectos más relevantes han sido los relacionados con las discusiones del presupuesto municipal para la vigencia 2017 y el Proyecto de Acuerdo 055 mediante el cual se modificaba el sistema municipal de planeación. De esta forma, y dado nuestro acompañamiento, se brindaron las garantías para el desarrollo adecuado de las discusiones y la toma de decisiones.

### **3.5 SESIONES ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DEL CONCEJO DE MEDELLÍN**

- Acompañamiento de 118 sesiones del Concejo de Medellín - entre períodos ordinarios y extraordinarios - durante los cuales se han presentado informes por parte de nuestra Entidad.

Algunos de los temas tratados

- Problemática ESCNNA.
- Presentación anual de informe de gestión institucional.
- Trabajo infantil.
- Habitantes de calle.

- Problemas de infraestructura en los colegios de la ciudad.
- Estado de los negocios de EPM y sus filiales.

Durante este acompañamiento se han presentado diversas temáticas, las cuales han sido comunicadas y tratadas a tiempo con el objetivo de tener el control sobre situaciones que pudiesen afectar las relaciones interinstitucionales entre el Concejo, la Alcaldía y la Personería.

Asimismo, de acuerdo a lo presentado en los debates, se ha solicitado mediante comunicación interna o radicación se inicien los procesos necesarios a los que haya lugar, dados los elementos presentados en los debates, tales como vigilancias administrativas, procesos de investigación disciplinaria o informes de nuestra entidad.

De las tres anteriores acciones se puede decir que se han obtenido herramientas para iniciar vigilancias administrativas, procesos disciplinarios o informes que permitan evidenciar ante los concejales las acciones que hemos emprendido como Institución. De esta manera, e independiente de la fuente de recepción - ya sea mediante comisiones accidentales, sesiones del concejo o estudios de PA - *se han podido procesar cerca 20 solicitudes de investigación o vigilancia*, entre las que se destacan: *el proceso del Centro Comercial Primavera, el informe de la Auditoría General de la República a la Contraloría, la supuesta compra indebida de material de osteosíntesis en el Hospital General de Medellín, los procesos administrativos de Plaza Mayor, el proceso de elección de corregidores y el laudo entre UNE-MILLICOM y Exicom.*

Se hace claridad que, aparte de lo explicado previamente, se ha realizado acompañamiento a otros procesos que no quedan registrados en nuestra Entidad; los cuales se presentan de forma informal por petición de los concejales, en el que la gestión o el acompañamiento diligente de algunas situaciones contribuyen al buen relacionamiento interinstitucional.

Tabla 26. Resumen

ACTIVIDAD – ASISTENCIA	TEMA	FECHA REALIZACIÓN	ASISTENCIA - Aproximada *	RELEVANCIA
<b>COMISION ACCIDENTAL 056</b>	Se estudie y analice la situación de la operatividad de los corregimientos del Municipio respecto a la eficacia en la ejecución presupuestal, financiera y de proyectos a 31/12/2015,	Viernes 10 de febrero de 2017	24 Personas	Llamar la atención sobre agilizar procesos de compra de predios para realización de proyectos – revisar el tema de construcción del trapiche en Palmitas.
<b>COMISION ACCIDENTAL 200 DE 2016</b>	Revisar las distintas problemáticas que se presentan en torno a la estación del metro en el barrio San Javier	Lunes 13 de febrero de 2017	16 Personas	Afectación del espacio público por presencia no controlada de venteros ambulantes, vehículos particulares y desorden en el servicio público, en perjuicio de los peatones, usuarios del metro y vecinos del sector.

<b>Audiencia pública- IE- sector barrio la Independencia</b>	<b>Situación actual unidad de vida articulada (UVA)</b>	<b>Martes 14 de febrero de 2017</b>	<b>18 personas</b>	<b>Dificultades presentadas para realización de obras prometidas en Alcaldía, período 2012- 2015 – compromisos de Área Metropolitana para agosto-septiembre.</b>
<b>Comisión accidental 101 de 2016</b>	“Hacer seguimiento a la problemática del Diamante de buenos aires	Miércoles 15 de febrero de 2017	50 personas	Hacer claridad sobre bienes inmuebles buscando que se destines a parqueaderos, así como la situación de movilidad y parqueaderos en la zona.
<b>Audiencia Pública – Parque biblioteca San Javier</b>	Situación actual de la ciudadela Universitaria Comunas 12 y 13	Jueves 16 de febrero de 2017	32 personas	Dificultades presentadas para realización de obras prometidas en Alcaldía, período 2012- 2015 – compromiso Sapiencia – Se le requirió para cronograma actividades.
<b>Comisión 073 de 2016</b>	Estudiar y hacer seguimiento a la situación de clima laboral en las instituciones del orden municipal	Jueves 16 de febrero de 2017	14	Dificultades de clima laboral en dependencias de salud – situación compleja en tránsito por falta de agentes para cubrir toda la ciudad.
<b>COMISIÓN ACCIDENTAL 085 DE 2016</b>	“Analizar la problemática y situación del Parque de Belén, en seguridad y vigilancia, movilidad y ocupación del espacio público y mantenimiento	Lunes 20 de febrero de 2017	26	Problemática de movilidad- mantenimiento de quebradas- ocupación de espacio público- habitantes de calle.
<b>COMISIÓN ACCIDENTAL 208 DE 2016</b>	“Estudie los alcances y normatividad de la Secretaría de Gestión y Control Territorial, partiendo del estudio del Acuerdo 01 de 2016 y el Decreto 883 de 2015, donde se analicen las funciones y competencias de esta entidad del orden municipal dada la importancia de la misma.”	Martes 21 de febrero de 2017	10	Está por verse el impacto de la Secretaría en la Comunidad – ante la cantidad de problemas urbanísticos que se presentan - revisar en segunda instancias los procesos ante las curadurías.
<b>Comisión 054 de 2016</b>	ASUNTO: “Problemática que aún es existente en el sector denominado Rodeo Alto, en lo referente a movilidad y seguridad, lo cual produce un alto riesgo de accidentes; y la falta de aceras para peatones, teniendo en cuenta el aumento de las unidades habitacionales en el sector.”	Viernes 24 de Febrero de 2017	40	Dificultades con compra de predios. –hay impacto favorable con construcción de pavimentación de vías y construcción de algunas nuevas en sector de rodeo alto- faltando realizar compra de predios para mejorar accesos. Se presentan problemas de seguridad y ocupación de espacio público.
<b>Comisión 119</b>	“Revisar y buscar soluciones a la problemática de la quebrada La Curva del Aguacate, ubicada en la comuna 3 – Manrique”.	Lunes 27 de febrero.	12 personas	Se clausura la comisión – el concejal considera que no obtuvieron los frutos esperados.- no obstante algunos avances. Personería con posterioridad presentó informe final a la comisión.

### 3.6 GOBIERNO ESCOLAR

Durante el año 2016, se llevaron a cabo diferentes actividades como ejecución del plan operativo propuesta y aprobado para Democracia Escolar, hoy Gobierno Escolar.

- Se sensibilizó más de 1.500 asistentes a las jornadas, empoderando a los líderes y lideresas estudiantiles en sus cargos.
- Acompañamiento al Día de la Democracia Escolar (elección de personeros y contralores estudiantiles y al debate del Pascual Bravo), se visitaron 15 instituciones educativas como garantes de un proceso transparente; para culminar este primer trimestre con la posesión de personeros y representantes estudiantiles 2016, evento para el cual se realizó una ardua convocatoria, una importante organización y que se llevó a cabo con más de **1.400 participantes** en el evento central en el teatro de la Universidad de Medellín.
- Se logró trabajar con cinco instituciones del orden privado en problemáticas que sucedían al interior siendo la primera vez en lograr el ingreso como Ministerio público para trabajar factores que afectaban la convivencia o ponían en riesgo la salud mental y física de nuestros menores.
- Se atendieron cuatro (4) visitas de personeros estudiantiles y líderes a la Personería de Medellín, donde se les contó que se hace desde la Entidad y se les brindó un espacio de conversación con el Personero.
- Se realizaron con satisfacción siete sesiones correspondientes al seminario 5H; cinco habilidades para la vida y para el rol a desempeñar en el cual se graduaron más de 24 líderes a quienes se les brindó formación en temas como: oratoria y expresión corporal, seres sintientes, barrismo en Paz, medio ambiente, mecanismos de participación, conciliación y derechos humanos, entre otros.
- Se atendió a más de 30 usuarios que solicitaban información y orientación con temas relacionados con vulneración de derechos dentro de las I E, o con temas de gobierno escolar y el debido proceso.
- Se participó en más de 10 mesas de trabajo, buscando siempre mejorar las actividades y el acompañamiento para toda la comunidad educativa y los entornos de la Ciudad, además; se brindaron más de 25 capacitaciones en DDHH y 50 horas constitucionales en diferentes instituciones educativas públicas y privadas de Medellín y sus corregimientos.
- Se llevaron a cabo ocho reuniones formales con la Red de Personeros 2016, donde se trataron temas como la mayor problemática de su institución, con el fin de iniciar actividades de reducción o solución total de las mismas y de allí se generaron las iniciativas que conformarían el plan de trabajo para el 2017 en Democracia Escolar; entre las cuales estuvo el cambio del nombre del programa con el fin de lograr abarcar todas las directivas de las I.E y las familias.
- Se realizó por primera vez en la Personería de Medellín, **la rendición de cuentas de Personeros** con la participación de 22 personeros expositores y un público de más de **140** personas; actividad de la cual salió una revista que recopiló las actividades realizadas por cada uno de los exponentes y que se les entregó para llevarlas a sus instituciones y sirvan de base y orientación para los nuevos liderazgos, como mecanismo para reafirmar la importancia de su rol y ser consecuentes con el proceso pedagógico llevado a cabo en el año.

- Se participó en la semana de la convivencia escolar programada por Secretaría de Educación del Municipio, donde se realizaron más de 7 reuniones y se visitó durante dicha semana cinco (5) I.E con una obra teatral resaltando el respeto por el otro y nuestras tradiciones.
- Para el año 2017, en la búsqueda por realizar actividades que integren más a la Personería con la comunidad educativa y sus entornos, y que tengan más inferencia en la Ciudad, se replanteó el Plan Operativo así:
- Se sensibilizó a más de **1.800 líderes estudiantiles y más de 200 docentes, directivos docentes, y padres de Familia**; en la importancia del rol al que quieren aspirar los alumnos de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Medellín, donde se observó con gran agrado la enorme participación de los colegios privados de la Ciudad, como condimento adicional nuevo a este tipo de encuentros.
- **Red Virtual de Personeros para Medellín y el área Metropolitana**, con ella sensibilizamos a los líderes y lideresas estudiantiles en las alertas tempranas, su importancia para la protección de los derechos de la población que representan y como auto cuidado, recibiendo diferentes quejas que contenían desde violencia intrafamiliar, consumos de alcohol y sustancias psicoactivas al interior de las I.E, matoneo, bullying, ciber bullying, atracos, problemas estructurales en las instalaciones, ausencia de docentes, vulneración del derecho al libre desarrollo a la personalidad, entre otros; dando trámites ante las entidades competentes, haciendo seguimiento y redireccionando las situaciones tipo II y tipo III, y llevando algunas de ellas a las mesas y consejos a los que estamos integrado.
- Se realizó visita por la Personera Delegada y el equipo de Democracia Escolar a una I. E, jefe de núcleo, se habló con padres de familia y comunidad estudiantil, en aras de mapear situaciones diversas de vulneraciones planteadas por una recoda de una I.E. De dicha actividad, la Rectora y su equipo de trabajo, decidieron desarrollar una estrategia pedagógica para abordar la problemática de una manera distinta, “Abrazar en vez de Castigar”, dicho trabajo se encuentra documentado en la Publicación realizada por la I.E y en la cual en apoyo y acompañamiento de la Personería de Medellín, a través de la UPIP, se presentó como proyecto modelo a la Secretaria de Educación Municipal donde los excelentes resultados obtenidos muestran luego de más de 8 meses de seguimiento la efectividad de utilizar mecanismos diferentes para trabajar con nuestros NNA.
- Para las sensibilizaciones que se organizaron como trabajo conjunto con la Mesa de Democracia Escolar, en un acuerdo con la Secretaría de Educación, se buscó llegar a las comunidades educativas con proyectos que impacten de manera positiva la convivencia, los derechos, el respeto por el otro y el ambiente, y no tanta catedra.
- Se integró a las actividades no solo convocadas por las distintas entidades que abordan problemáticas como los ESCNNA, abuso escolar, convivencia y demás; sino a las organizaciones sociales apoyando entre ellas el Ciclo paseo de la Comuna 6, realizado con los estudiantes de las distintas I.E de la comuna.
- Se realizó en el mes de octubre acompañamientos a I.E de comunas que presentaban mayores problemáticas en la población, una campaña de sensibilización y empoderamiento para el autocuidado a través de los dulces saludables.

- De igual forma, se asistió a las diferentes actividades que nuestros personeros y personaras estudiantiles desarrollaron en sus I.E en pro de cumplir con su agenda como líderes, de igual forma se veló por que dichas actividades fueran consecuentes con su misión, con las problemáticas y no afectaran ni desescolarizaran a los demás estudiantes.

Como fruto del trabajo, seguimiento y acompañamiento realizado con la población joven y su entorno escolar, se realizaron actividades de alto impacto, como: **TERRITORIOS VERDES**, los cuales se realizaron en 10 instituciones educativas de la Ciudad, proyectos ambientales que identificaran la escuela como un territorio verde de Medellín.

**REEDUCANDO LA FAMILIA**, donde se empoderó a los padres en el acompañamiento de sus hijos durante toda la escolaridad.

**BITACORA PARA LA PAZ**, con la instalación de 10 buzones repartidos en las zonas de la ciudad, donde periódicamente se recogen para dar trámite a las solicitudes, quejas y reclamos que se encuentren depositadas y que afecten los derechos de nuestros niños, niñas y adolescentes, al igual que su entorno.

**JUGUEMOS A LA PAZ Y LA CONVIVENCIA**, buscando sensibilizar y contrarrestar la rivalidad creada por las barras del fútbol y los seguidores.

**ENCUENTRO DEPARTAMENTAL DE PERSONEROS**, una apuesta departamental que busca que tanto nuestras regiones y nuestros líderes de ciudad conozcan de las necesidades vividas en cada uno de los territorios del departamento y poder compartir experiencias de unos y otros que nos ayuden a prevenir vulneración de derechos en nuestros NNA en la I.E y al restablecimiento de derechos de los mismos.

**RED DE PERSONEROS DEL VALLE DE ABURRÁ**, descentralizar un poco la red de la ciudad para servir como guía o soporte a otros municipios que deseen desarrollar estas temáticas. Sin dejar atrás la posesión y el acompañamiento durante el año a las instituciones educativas que nos requieran y la rendición de cuentas de personeros 2017; además, de actividades programadas en la Mesa de Democracia, como por ejemplo: *encuentros con vos*, 11 jornadas que se realizaron en diferentes zonas de la ciudad.

Toda una carta de actividades y posibilidades a desarrollar para fortalecer la participación, el respeto y la búsqueda de convivencia en Medellín.

### VISITA RED DE PERSONEROS



### POSESIÓN DE PERSONEROS 2017



### POSESIÓN DE PERSONEROS 2017



### JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN A PERSONEROS ESTUDIANTILES



**CONCURSO CUIDA TU MASCOTA**



**ACOMPañAMIENTO ACCIÓN POPULAR**



**SALIDA PEDAGÓGICA PERSONEROS - CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**



**CONVERSATORIO ACUERDOS DE LA HABANA**



**VISITA COLECTIVA ACUERDO DE VOLUNTADES**



**ENCICLA DESDE TU COMUNA**



### VISITA DE LÍDERES ESTUDIANTILES

### VISITA DE NIÑOS DE POBLACIÓN VULNERABLE



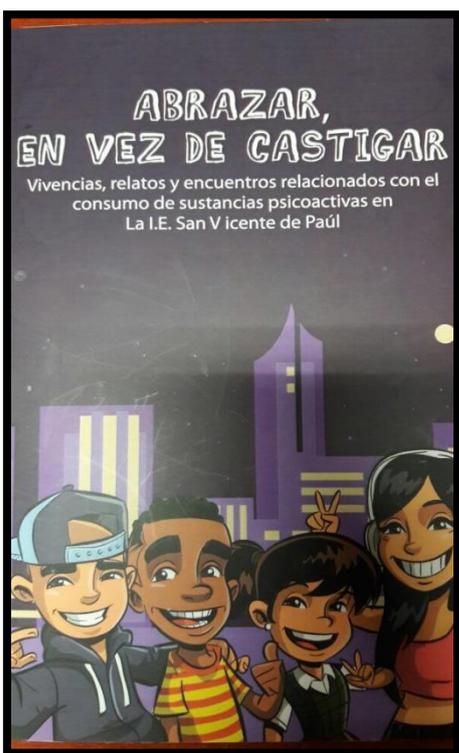
### JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN A PERSONEROS ESTUDIANTILES



### APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A JORNADAS PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LOS ESCNNA



### PROYECTO ABRAZAR EN VEZ DE CASTIGAR PRIMER EJEMPLAR



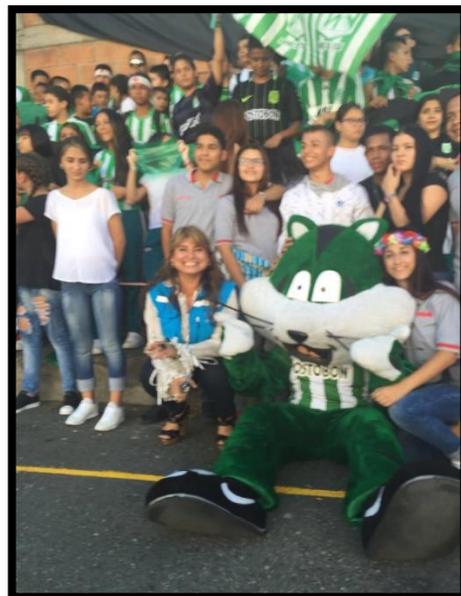
**FORMACIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO A COLECTIVO DE MUJERES**



**PROGRAMA RADIAL VBG Y POBLACIÓN SORDA EN ASOCIO CON FISCALÍA**



**APOYO ACTIVIDADES DE PERSONEROS - FÚTBOL EN PAZ**



### INSTALACIÓN DIPLOMADOS



### DERECHOS HUMANOS Y GRUPOS POBLACIONALES

### CONCILIACIÓN



### GÉNERO Y NUEVAS MASCULINIDADES

### CAPACITACIÓN INTERDISCIPLINARIA



**FORMACIÓN A PERSONEROS ESTUDIANTILES**

**PEDAGOGÍA DE DULCE SALUDABLE**



### ACOMPANAMIENTO AL CONCEJO



### FORMACIÓN A PERSONEROS ESTUDIANTILES



## INSTALACIÓN DE SENSIBILIZACIÓN DE LÍDERES



Fotos 4. Archivo fotográfico

### 3.7 METAS PLAN DE ACCIÓN – PLAN OPERATIVO Marzo – julio 2016

Tabla 27. Plan de acción – Plan operativo

		<b>Plan de Acción - Plan Operativo Marzo - julio 2016</b>	
ACTIVIDADES	Meta mar - jul 2016	ejecutado mar - jul 2016	
<b>2 VEEDURIAS CIUDADANAS.</b>			
2,1 ACTIVIDAD CONFORMACION DE VEEDURIAS			
2,2,1 SENSIBILIZACION A COMUNIDAD EN GENERAL PARA CONFORMACION DE VEEDURIAS (REFRIGERIOS)	24	24	
2,2,2 PROGRAMA DE CAPACITACION EN MUNICIPIOS DEL ÁREA METROPOLITANA	A DEMANDA	2	
2,2,3 PROMOCION EN UNIVERSIDADES E I.E. EN VEEDURIAS CIUDADANAS	6	5	
2,2 ACTIVIDAD CONTROL Y ACOMPAÑAMIENTO A VEEDURIAS			
2,3,1 REGISTRO PUBLICO DE VEEDURIAS	A DEMANDA	15	
2,3,2 CAPACITACION, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A VEEDURIAS CIUDADANAS REGISTRADAS	24	28	
<b>3 DEMOCRACIA ESCOLAR</b>			
3,1 ACTIVIDAD ELECCION DE PERSONEROS ESCOLARES			
3,1,1 JORNADAS DE SENSIBILIZACION A CANDIDATOS A PERSONEROS	0	0	
3,1,2 DIA DE LA DEMOCRACIA	1	1	
3,1,3 POSESION PERSONEROS ESCOLARES	1	1	
3,1,4 RENDICIÓN DE CUENTAS DE PERSONEROS ESCOLARES	0	0	

## Plan de acción – Plan operativo

<b>3,2 ACTIVIDAD ACOMPAÑAMIENTO A LA RED DE PERSONEROS</b>		
3,2,1 REUNIONES DE LA RED DE PERSONEROS	3	3
<b>3,3 ACTIVIDAD CAPACITACIONES A PERSONEROS ESCOLARES</b>		
3,3,1 ENCUENTRO DE PERSONEROS ESCOLARES EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERIA	3	3
<b>3,4 ACTIVIDAD CAPACITACIONES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS</b>		
3,4,1 TALLERES FORMACION EN DERECHOS HUMANOS	22	10
TotalCAPACITACIONES A PERSONEROS ESCOLARES		
<b>3,5 ACTIVIDAD EVENTOS EN ARTICULACION CON OTRAS INSTITUCIONES</b>		
3,5,3 PARTICIPACIÓN MESAS DE TRABAJO	A DEMANDA	6
<b>3,6 ACTIVIDAD OTROS EVENTOS</b>		
3,6,1 ATENCION A USUARIOS E I.E.	A DEMANDA	20
<b>4 INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>		
<b>4,1 ACTIVIDAD CAPACTITACIONES EN LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>		
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.	13	1
4,1,2 CAPACITACIONES EN PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL Y COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	13	13
<b>4,2 ACTIVIDAD EVENTOS EN ARTICULACION CON OTRAS INSTITUCIONES</b>		
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) -	A DEMANDA	1

## Plan de acción – Plan operativo

4,2,3 SEGUIMIENTO Y APOYO - PLATAFORMA DE LA JUVENTUD (LEY 1622/2013)	A DEMANDA	0
4,2,4 ATENCION A USUARIOS	A DEMANDA	2
4,2,6 CONCURSO ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN CONTRA LA ESCNNA DIRIGIDO A ESTUDIANTES	0	0
ACCIONES CONSTITUCIONALES		
Estudio y/o elaboracion de acciones populares	A DEMANDA	40
Estudio y/o elaboracion de acciones de cumplimiento	A DEMANDA	4
Estudio y/o elaboracion de acciones de grupo	A DEMANDA	5
Estudio y/o elaboracion de accion de inconstitucionalidad	A DEMANDA	0
Estudio y/o elaboracion de acciones de nulidad simple	A DEMANDA	0
Estudio y/o elaboracion de accion de tutelas especiales	A DEMANDA	61
Estudio y/o elaboracion de coadyuvancia en acciones publicas	A DEMANDA	23
Verificacion de fallos judiciales	A DEMANDA	55
Verificacion efectividad al Derecho de Petición	A DEMANDA	428
Reclamacion y/o Seguimiento derechos del consumidor	A DEMANDA	154
Asistencia audiencia pacto de cumplimiento	A DEMANDA	3
Conferencia	A DEMANDA	0
asistencia a eventos interinstitucionales	A DEMANDA	0

Plan de acción – Plan operativo  
**Agosto – diciembre 2016**

	<b>PLAN DE ACCIÓN AGOSTO - DICIEMBRE DEL 2016</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Gobierno escolar y educación con enfoque de participación</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
Formación: Habilidades para el desarrollo del liderazgo en <u>derechos humanos y participación</u>	3	9
Formación del gobierno escolar para la convivencia escolar y los derechos humanos	3	8
Semana de la convivencia	1	1
<b>PROGRAMA</b>	<b>Formación con enfoque diferencial para la defensa del ser humano y su entorno</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
Formación para la prevención de la violencia de Género	2	2
Formación en medio ambiente y cuidado de los seres sintientes	3	3
Formación para la Convivencia en los reasentamientos	1	1
<b>PROGRAMA</b>	<b>Paz y postacuerdo</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
Sensibilización a iniciativas ciudadanas de postacuerdo	3	3

## Plan de acción – Plan operativo

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Entornos protectores para la guarda y promoción de los derechos de la mujer, los niños, niñas y adolescentes</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Seguimiento a las políticas públicas de protección y promoción de derechos de los NNA, la mujer y la familia</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
Participación, seguimiento y veeduría al plan municipal de atención a víctimas del RUV (Reclutamiento, utilización y vinculación de NNA) Mesa	1	1
Participación y seguimiento a la Mesa de registros pedagógicos	1	1
<b>PROGRAMA</b>	<b>construcción de entornos protectores y la promoción de la no Violencia</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
Formación para la protección integral de los NNA en la escuela, la familia y los territorios	4	3
concurso Mi Escuela Protege Tus Derechos, Donde Todos Contamos	1	1
Campaña Acciones Afirmativas para la Construcción de Entornos Protectores	1	1
Foro "Política Pública de Infancia y Adolescencia, 10 años de aciertos y desaciertos"	1	1
Seminario "Construcción de Entornos Protectores en la Escuela y la Familia"	1	1
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Compromisos ciudadanos para empoderar a las comunidades en sus territorios</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Participación, control y vigilancia ciudadana</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
Fomentar y divulgar los mecanismos de participación democrática, y control social en las organizaciones civiles y comunitarias organizadas	4	4

## Plan de acción – Plan operativo

<b>PROGRAMA</b>	<b>Acciones Misionales (Acciones Constitucionales y cumplimiento a la ley)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Metas ago - dic 2016</b>	<b>Ejecutado ago - dic 2016</b>
Estudio y/o elaboración de acciones populares	4	14
Estudio y/o elaboración de acciones de cumplimiento	2	0
Estudio y/o elaboración de acciones de grupo	<b>A solicitud de partes</b>	0
Estudio y/o elaboración de acción de inconstitucionalidad	<b>A solicitud de partes</b>	0
Estudio y/o elaboración de acciones de nulidad simple	<b>A solicitud de partes</b>	0
Estudio y/o elaboración de acción de tutelas especiales	<b>A solicitud de partes</b>	41
Estudio y/o elaboración de coadyuvancia en acciones públicas	<b>A solicitud de partes</b>	13
Verificación de fallos judiciales	2	28
Verificación efectividad al Derecho de Petición	150	431
Reclamación y/o Seguimiento derechos del consumidor	100	64
Asistencia audiencia pacto de cumplimiento	<b>A solicitud de partes</b>	1
Conferencia	<b>A solicitud de partes</b>	10
Creación de Veedurías con enfoque diferencial	2	0
Sensibilización a la comunidad en general para conformación de veedurías	1	15
Capacitación en veedurías a Municipios del Área Metropolitana	1	0
Registro, promoción y seguimiento a la plataforma de las juventudes (misional)	<b>A solicitud de partes</b>	1
Capacitación, seguimiento y acompañamiento a veedurías ciudadanas registradas	<b>A solicitud de partes</b>	17
asistencia a eventos interinstitucionales	<b>A solicitud de partes</b>	7
Acciones ante organismos internacionales	2	0

Plan de acción – Plan operativo  
Enero – febrero 2017

		<b>PLAN DE ACCIÓN ENERO - FEBRERO 2017</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>		<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>		<b>Acciones para la protección del interés público y la paz en los territorios</b>	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Gobierno escolar y educación con enfoque de participación</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>	
Actividad red de personeros virtuales	1	1	
Sensibilización, elección, posesión y rendición de cuentas de los personeros estudiantiles (Ley 115/94)	11	10	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>		<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>		<b>Entornos protectores para la guarda y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia, juventud y</b>	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Seguimiento a las políticas públicas de protección y promoción de derechos de la infancia y adolescencia, juventud, mujer y familia</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>	
Participación y asistencia a la política pública de Infancia y Adolescencia y Familia (Consejo y Comité)	1	2	
Estudio, Conformación y dirección de la Comisión de Veeduría a la Política Pública de Infancia y Adolescencia (Acuerdo 84/06)	2	2	
Estudio, Participación y seguimiento a la política pública de Familia	1	1	
Participación, seguimiento al plan municipal de atención a víctimas del RUV (Reclutamiento, utilización y vinculación de NNA) (Mesa Municipal, Comisión de Prevención temprana y EAI)	0	1	
Participación y seguimiento a la Mesa de registros pedagógicos	0	3	
Participación y apoyo a las acciones de la Mesa Intersectorial contra la ESCNNA	0	0	
Participación y seguimiento al Comité Municipal de Convivencia Escolar y Comisiones de Reglamento	1	1	
Estudio, Participación y seguimiento a la política pública de juventud (Evidencia 1 Revista)	2	1	
Participación y seguimiento al Comité Municipal y Departamental para las violencias basadas en Género	1	1	

## Plan de acción – Plan operativo

PROGRAMA	Construcción de entornos protectores y la promoción de la no Violencia	
ACTIVIDADES	Meta del Año	EJECUTADO
Formación para la protección integral de los NNA en la escuela, la familia y los territorios	3	1
LINEA ESTRATEGICA	LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos	
COMPONENTE	Compromisos ciudadanos para empoderar a las comunidades en sus territorios	
PROGRAMA	Participación, control y vigilancia ciudadana	
ACTIVIDADES	Meta del Año	EJECUTADO
Sensibilización, formación, registro, seguimiento y acompañamiento a veedurías ciudadanas	4	6
Jornadas de participación ciudadana	1	1
TOTALES DEL PROGRAMA		
PROGRAMA	Acciones Constitucionales	
ACTIVIDADES	Meta del Año	EJECUTADO
Estudio y/o elaboración de acción de tutelas especiales	3	10
Estudio y/o elaboración de acciones populares	1	1
Estudio y/o elaboración de coadyuvancia en acciones públicas	1	0
Asistencia audiencia pacto de cumplimiento	1	0
Verificación de fallos judiciales	1	0
Estudio y/o Elaboración de Modificación a la Norma regulatoria de los Personeros Estudiantiles	1	0
Efectividad al Derecho de Petición	50	26
Incidente de desacato a fallo judicial	1	2
Estudio y/o elaboración de acciones de cumplimiento	1	0
Estudio y/o elaboración de acciones de grupo	A demanda	0
Estudio y/o elaboración de acción de inconstitucionalidad	1	0
Estudio y/o elaboración de acciones de nulidad	1	0
Estudio, Reclamación y/o Seguimiento derechos del consumidor	5	41
Asistencia a eventos interinstitucionales	A demanda	1
Registro a la plataforma de las juventudes	A demanda	0
Asistencia a sesiones en el Concejo de Medellín	10	0
Asistencia a Comisiones Accidentales del concejo de Medellín	12	0
Atención a Usuarios Programas de la UPIP	8	0
Círculos de Calidad	1	1

### 3.8 SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS - CONCILIACIONES

En informe consolidado por actividades en el centro de conciliación de la personería de Medellín para el período comprendido entre marzo 2016 y febrero 2017, se realizaron un total de 2.014 Audiencias de Conciliación.

De las audiencias de conciliación donde hubo acuerdo total o acuerdo parcial, se lograron conciliaciones por valor de: 5 mil 638 millones 932 mil 142 pesos (\$5´638.932.142)

En el año 2017, se han realizado 65 audiencias de conciliación en el corregimiento de San Antonio de Prado.

Se ha informado al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y Amigable Composición - SICAAC, del Ministerio de Justicia y del Derecho, las actas de conciliación, las constancias y los no acuerdos, en un 80% de las actividades.



#### San Antonio de Prado tendrá Centro de Conciliación en Derecho de la Personería de Medellín

Boletín de prensa N° 79  
Octubre 24 de 2016

Mañana martes 25 de octubre en la Casa de Gobierno del corregimiento de San Antonio de Prado, a las 3:30 de la tarde, se realizará la inauguración del Centro de Conciliación en Derecho de la Personería de Medellín.

El Personero Municipal Guillermo Durán Uribe, quien participará en el acto de inauguración, manifestó que esta iniciativa de llevar los servicios de la Unidad de Solución Alternativa de Conflictos – Conciliación a la Casa de Gobierno del Corregimiento, obedece a la estrategia de continuar desconcentrando los servicios de la Personería por las diferentes comunas y corregimientos de la Ciudad. Asimismo, se hace con el objetivo de ofrecerles a las personas de san Antonio de Prado que se encuentren involucradas en un conflicto la posibilidad de solucionarlo con la intervención de un tercero imparcial y facilitador llamado Conciliador, apostando la confianza en la institucionalidad y no teniendo que ir donde terceros para que sean ellos quienes diriman los conflictos.

El Personero Delegado 20 D para Conciliaciones, Diego León Holguín Henao, indicó que el servicio del Centro de Conciliación Extrajudicial en Derecho es gratuito y está dirigido a los estratos 1, 2 y 3, grupos vulnerables de escasos recursos económicos, o quienes pertenezcan SISBEN. De igual forma, este servicio beneficia a toda la sociedad e involucra todos aquellos asuntos que son desistibles, conciliables y transigibles, excepto los asuntos en materia laboral y contencioso administrativo.

Y concluyó, el servicio incluye desde la elaboración de la solicitud de conciliación extrajudicial en derecho hasta la entrega del Acta de Conciliación debidamente registrada o la expedición de las

Figura 26. Boletín de prensa. Solución alternativa de conflictos - conciliaciones

## Plan Operativo

Tabla 28. Plan Operativo

	<b>Actividades misionales marzo 2016 - febrero 2017</b>	
<b>Actividades marzo 2016 - febrero 2017</b>	<b>Cantidad de actividades</b>	<b>% de conciliaciones</b>
Acuerdos conciliatorios	541	27%
Acuerdos Parciales	21	1%
Constancias de no acuerdo por inasistencia	447	22%
Desistimientos	81	4%
No Acuerdos Conciliatorios	853	42%
Retiros Oficiosos	71	4%

## 4. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

La Oficina de Planeación de la Entidad logró que la política de calidad se implementara en todos los procesos, con el concurso de todo el personal directivo, profesional y administrativo de la Entidad; teniendo en cuenta que corresponde al Personero Municipal, en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público, la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas.

La estructura y el mapa establecido para la Personería Municipal, obedece a la noción de un sistema por procesos, que abarca la idea de una combinación de interrelaciones entre sí, para el logro de una finalidad establecida, reflejada en acciones programáticas y de planificación concertadas, en busca del ejercicio de la función pública que nos compete.

En nuestra política de calidad quedaron plasmados los principios sobre los cuales se fundamenta el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 “Donde Todos Contamos” y se establecen así:

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

Sobre los cuales estamos seguros que la Entidad podrá asumir el reto de orientar el cumplimiento de su función misional.

Igualmente durante el período anterior y bajo las directrices del Señor Personero se construyó con el recurso humano de la Entidad el Plan Estratégico 2016 – 2020, “Donde Todos Contamos”, proceso que se adelantó de manera participativa y donde todos los funcionarios de la Entidad participaron y se vieron reflejados en un proceso netamente participativo. Asimismo al realizar este trabajo con el equipo de la Oficina de Planeación se logró ahorrar unos recursos económicos significativos a la Personería.

Desde el mes de diciembre y por modificaciones en el Mapa de Procesos de la Entidad, el área de sistemas paso a ser parte integral del Proceso de Planificación Institucional, área que con los ingenieros de sistemas viene desarrollando plataformas como: la plataforma de capacitación virtual, donde se está ahorrando un promedio de 70 millones de pesos (\$70.000.000) la plataforma de inducción y reinducción, el inicio de una Aplicación – APP – para celulares inteligentes, entre otros logros.

**Plan de Acción**  
Agosto – Diciembre 2016

Tabla 29. Plan de Acción

 <p><b>Personería de Medellín</b> Donde todos contamos</p>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 3: Una Personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la entidad, en función del servicio</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Estudio de cargas laborales y distribución administrativa de la entidad</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta</b>	<b>Ejecutado</b>
1. Difundir a través del área de talento humano, la información sobre el desarrollo del estudio de cargas de trabajo.	1	1
2. Organizar grupo de trabajo y cronograma de actividades	1	1
3. Diseñar y organizar el trabajo de campo.	1	1
4. Socializar a la entidad frente al desarrollo y propósito del proceso	1	0
<b>PROGRAMA</b>	<b>Adoptar un sistema tipo propio de evaluación del desempeño laboral de la entidad</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta</b>	<b>Ejecutado</b>
Diagnostico para el Diseño del modelo propio de evaluacion	1	1
Diseño del modelo a aplicar	1	1

## Plan de Acción

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 3: Una Personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Sistema de gestión de la calidad integral</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Plan de implementación norma ISO 9001:2015</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta</b>	<b>Ejecutado</b>
Revisión documentación del Sistema Gestión Calidad	1	1
Seguimiento y evaluación de Mapas de Riesgo Institucional	1	1
seguimiento y evaluación de Mapas de Riesgos en Corrupción	1	1
revisión y ajuste de caracterizaciones de los procesos	1	1
Preauditoria, Auditoria e inscripción del ICONTEC (Auditoria de conciliaciones, contrato)	1	1
<b>PROGRAMA</b>	<b>Plan de implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta</b>	<b>Ejecutado</b>
Diagnostico del COPASST	1	1
Diseño del modelo a aplicar COPASST	1	1
<b>PROGRAMA</b>	<b>Plan de implementación del sistema de PQRSD</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta</b>	<b>Ejecutado</b>
Diagnostico para el diseño e implementación del sistema de PQRSD	1	1
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 4 Una Personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Cooperación interinstitucional de apoyo</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>SGC para Personería categorías 4,5 y 6</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta</b>	<b>Ejecutado</b>
Diagnostico e Identificación de Personerías categorías 4,5 y 6, para implementación SGC.	1	1
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 5: Una Personería que gestiona en forma transparente y eficiente sus recursos</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Gestión de programas a través de cooperación nacional e internacional</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Proyecto UPDH para el Área Metropolitana</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta</b>	<b>Ejecutado</b>
Identificar el problema (UPDH y Post-acuerdo)	1	1
Recoger información	1	1
Tamizar información	1	1
Definición de metas, objetivos y presupuesto	1	1
Montaje en fichas BPIN-EBI y Formato FF-01	1	1

## Plan Operativo Marzo – Julio 2016

Tabla 30. Plan Operativo

		<b>PLAN OPERATIVO MARZO JULIO 2016</b>	
Actividades	Metas mar - jul 2016	Ejecutado mar - jul 2016	
<b>1, Revisión Diagnóstico De Caracterización Del Proceso, Normograma, Procedimientos Y Registros</b>			
1,1 Reuniones con líderes de proceso y promotores de calidad	A solicitud de parte	17	
1,2 Acompañamiento y asesoría a las propuestas presentadas por los líderes de procesos	A solicitud de parte	17	
<b>2, Presentación y Verificación De Modificaciones Adiciones O Supresiones</b>			
2,1 Recepcion de solicitudes de modificaciones, supresiones o adiciones de rediseño del sistema	A solicitud de parte	11	
2,2 Estudio y verificación de las propuestas presentadas por los líderes de procesos vs SGC	A solicitud de parte	11	
2,3 Aprobación de las propuestas, Implementación y expedición de Resolución	A solicitud de parte	11	
<b>3, Adopción E Implementación</b>			
3,1 Actualización de cambios y/o adiciones en el S.G.C.	A solicitud de parte	11	
3,2 Socialización de los cambios	A solicitud de parte	11	
3,3 Impresión y archivo de documentos para folder	A solicitud de parte	10	
<b>4, Difusión y socialización de la actualización del sistema</b>			
4,1 Inducción a servidores públicos sobre el rediseño del SGC	A solicitud de parte	1	
<b>5, Evaluación y seguimiento del SGC</b>			
Elaboración, proyección del Plan de Acción Plan Operativo año 20145	1	1	
Seguimiento Plan Estratégico "PRIMERO EL SER HUMANO"	1	1	
Seguimiento PA - PO 2016	4	3	
Cooperación Interinstitucional	A solicitud de parte	1	

## Plan Operativo Agosto – diciembre 2016

PROGRAMA	Actividades Misionales	
	Meta	Ejecutado
Seguimiento PA - PO 2016	5	5
Acompañamiento a los Comites de Contratación	A solicitud de partes	15
Realizar acompañamiento y asesoría a las diferentes areas en temas relacionados con plan de accion, plan operativo.	A solicitud de partes	38
Realizar acompañamiento y asesoría a las diferentes areas en temas relacionados con proyectos estratégicos	A solicitud de partes	38
Realizar acompañamiento y asesoría a las diferentes areas en temas relacionados con programas estratégicos	A solicitud de partes	47
Realizar acompañamiento y asesoría a las diferentes areas en temas relacionados con indicadores	A solicitud de partes	47
Realizar acompañamiento y asesoría a las diferentes areas en temas relacionados con iriesgos	A solicitud de partes	28
Realizar acompañamiento y asesoría a las diferentes areas en temas relacionados con actualización de Procedimientos y Normogramas	A solicitud de partes	28
Seguimiento a las PQRS	5	5
Informe de estado del SGC	1	1
Encuestas Satisfacción a usuarios.	1	1
Encuestas Satisfacción a partes interesadas	1	1
Encuestas Satisfacción a proveedores	1	1
Informe Servicios NO Conforme	5	5
Seguimiento indicadores (del área)	5	4
Seguimiento Mapa de Riesgo de Corrupción (del área )	1	1
Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional (del área)	1	1
Seguimiento al Plan Estratégico	1	1
Circuitos de calidad	2	2
Seguimiento a Servicios NO CONFORME	5	5
Actualización de Formatos de la Entidad	A solicitud de partes	4
Evaluación de mapas de riesgos (de la Entidad)	1	1
Evaluación de indicadores (de la Entidad)	1	1

## 5. ASESOR DE DESPACHO

La oficina del Asesor del Despacho (líder del grupo de Gestión Jurídica) ha desarrollado diversas actividades mediante las cuales ha propendido blindar las actuaciones administrativas que desarrolla día a día la Personería de Medellín y de esta forma materializar el principio de legalidad que rige las entidades del estado; las actuaciones principales en el tiempo antes expresado han sido:

- **Emitir conceptos jurídicos sobre asuntos materia de competencia de la Entidad:** Frente a esta actividad se han proyectado conceptos a solicitud de entes gubernamentales, no gubernamentales y personas naturales y jurídicas que demandan de nuestra Entidad la expresión escrita de las posturas sobre temas específicos; entre las entidades o personas que más solicitan este tipo de actuaciones, tenemos al Concejo Municipal, la Alcaldía de Medellín, personerías municipales, veedurías ciudadanas, entre otros.

En esta actividad para ejemplificar, se desarrollaron los siguientes conceptos:

Concepto sobre el proyecto de acuerdo que buscaba adoptar el plan de desarrollo de la presente Administración, en el cual en busca de la implementación del principio de coordinación que rige para las entidades del estado, se desarrolló un estudio constitucional, legal y reglamentario de los ítems contenidos en el proyecto; logrando consolidar un escrito que permitiera al Honorable Concejo de la ciudad y a la administración central, conocer no solo el estudio sistémico de la normatividad vigente realizada por esta agencia del Ministerio Público sino también las sugerencias u aportes a título de concepto no vinculante realizada de forma juiciosa por nuestra Entidad.

Además, se realizaron conceptos para todos los proyectos de acuerdo, ya sea por iniciativa de la Administración o de la Corporación, cuando en vía de derecho de petición en grado de consulta se radicaba solicitud de concepto a nuestra Entidad.

En el período se presentaron **60 conceptos** frente a proyectos de acuerdo a solicitud de parte.

De igual forma, nuestra dependencia desarrolla la representación judicial, extrajudicial y seguimiento a procesos, con la finalidad de desplegar las actuaciones necesarias para una defensa técnica de las controversias que se generen en virtud de los actos, contratos, hechos, omisiones u operaciones administrativas que pudiese desplegar la Personería.

La oficina asesora desarrolla cuando es procedente el seguimiento e intervención en procesos y procedimientos administrativos con la finalidad de verificar el adecuado desarrollo de los mismos además de defender los intereses de la Entidad en este tipo de actuaciones por parte de las entidades estatales del nivel municipal, departamental o nacional.

Desarrollamos un acompañamiento e intervención dentro de las competencias asignadas ante las actuaciones del Concejo Municipal en función administrativa, buscando propender por el respeto a los principio que rigen la función administrativa, entre ellos el de coordinación, de esta forma realizamos intervenciones en los diferentes espacios donde el corporado trata problemáticas de ciudad en las cuales las competencias de nuestra entidad deben ser desplegadas.

En el transcurso ordinario de las competencias de la Entidad, la Oficina Asesora es la encargada de conceptuar jurídicamente los temas que las demás dependencias de la Personería solicitan para dar claridad y coherencia a las decisiones y actuaciones que deben desplegarse, así como a los procesos y procedimientos que la institución debe respetar en virtud del respeto por el ordenamiento jurídico, basados en la prevalencia del principio de legalidad y del debido proceso.

A continuación encontrarán tres recuadros que exponen las actuaciones o actividades desplegadas por la Oficina Asesora desde el mes de marzo de 2016 a 28 de febrero del 2017.

**Plan operativo**  
**Marzo – julio 2016**

Tabla 31. Plan Operativo

	<b>PLAN DE OPERATIVO MAR - JUL 2016</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Meta mar - jul</b>	<b>Cumplimiento mar - jul 2016</b>
Conceptos jurídicos	A solicitud de parte	16
Respuesta Derechos de petición internos	A solicitud de parte	0
Respuesta Acciones de tutela	A solicitud de parte	22
Defensa judicial de la entidad	A solicitud de parte	9
Estudio de títulos para compra de inmueble (Fondo de vivienda de la Personería)	A solicitud de parte	2
Asistencia a sesiones en el Concejo de Medellín	A solicitud de parte	23
Asistencia a Comisiones Accidentales del concejo	A solicitud de parte	119
Asesorías Jurídicas al Despacho	A solicitud de parte	18
Apoyo a otras áreas	A solicitud de parte	14
Asistencia a comités de conciliación	A solicitud de parte	8

**Plan Operativo  
Agosto –diciembre 2016**

		<b>PLAN OPERATIVO AGO - DIC 2016</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>		<b>LINEA ESTRATEGICA 4 Una personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio</b>	
<b>COMPONENTE</b>		<b>PROTECCION Y DEFENSA DE LA ENTIDAD</b>	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Actuación judicial, extrajudicial y administrativa (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>	
Documento diagnostico para Desarrollar la política de prevención del daño antijurídico y defensa técnica de la entidad	1	1	
Documento diagnostico para desarrollo de procesos administrativos	1	1	
Creación del comité de seguimiento a las delegaciones especiales realizadas por el Personero.	1	1	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Acciones misionales</b>	
Emitir conceptos jurídicos sobre asuntos materia de competencia de la Entidad	A solicitud de parte	16	
Representación judicial, extrajudicial y seguimiento a procesos	A solicitud de parte	5	
Seguimiento e intervención en procesos y procedimientos administrativos.	A solicitud de parte	18	
Acompañamiento e intervención dentro de las competencias asignadas ante las actuaciones del Concejo Municipal en función administrativa	A solicitud de parte	41	
estructuración de equipo	1	1	

**Plan Operativo**  
**Enero – febrero 2017**

 <p><b>Personería de Medellín</b>  <small>Donde todos contamos</small></p>	<b>PLAN OPERATIVO ENE - FEB 2017</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 4 Una personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>PROTECCION Y DEFENSA DE LA ENTIDAD</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
<b>PROGRAMA</b>	<b>Acciones misionales</b>	
Emitir conceptos jurídicos sobre asuntos materia de competencia de la Entidad	A solicitud de parte	<b>5</b>
Representación judicial, extrajudicial y seguimiento a procesos	A solicitud de parte	<b>7</b>
Seguimiento e intervención en procesos y procedimientos administrativos.	A solicitud de parte	<b>15</b>

## 6. PERSONERÍA AUXILIAR

### 6.1 GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS (ADMINISTRATIVA)

**6.1.1 Campaña y jornada de sensibilización del programa de las 5s.** En el mes de julio de 2016, realizamos una campaña de sensibilización del programa de la 5s, acompañado de una charla educativa. La campaña se implementó en compañía del área de Comunicaciones, y se llevó a cabo a través del correo institucional durante todo el mes de junio, creando expectativa y dando a conocer cada uno de los términos que componen esta actividad y convocando el día 08 de julio de 2016 a una jornada especial.

El día 8 de julio a la 1:00 PM y a las 3:00 PM, en las sedes de la Unidad Permanente para los Derechos Humanos y sede central respectivamente, se realizó una charla a los funcionarios y contratistas donde explicaron el alcance y la necesidad de aplicar las 5S en la vida cotidiana como en el trabajo. Posterior a esto, cada funcionario debió aplicar en su puesto de trabajo lo explicado.

**6.1.2 Adquisición de hornos microondas para cafetín:** Para mejorar las condiciones y el bienestar de los servidores de la Entidad, se adquirieron tres hornos microondas industriales, que se dispusieron la zona del cafetín, esto como una satisfacción de la necesidad sentida de los servidores para poder calentar los alimentos a la hora del almuerzo.

**6.1.3 Adquisición de sillas ergonómicas:** Dadas las necesidades de sillas ergonómicas para los funcionarios de la entidad, se adquirieron el año anterior 145 sillas para suplir la necesidad creciente, utilizando el mecanismo de Colombia Compra Eficiente.

### 6.2 RECURSOS LOGÍSTICOS (ARCHIVO)

El proceso de Gestión Documental, bajo los principios de eficiencia, oportunidad y eficacia brindan atención a los usuarios internos y externos, con el fin de satisfacer sus necesidades de información o trámites en relación con los temas de su competencia. De igual manera, es responsable de la planeación, ejecución, control y seguimiento de la Gestión Documental en la Personería.

Esta dependencia realiza las actividades de Correspondencia y Archivo, las cuales se desarrollan bajo el marco legal establecido para los procesos archivísticos y está encaminado a una correcta prestación de servicios, de conformidad con las normas vigentes y los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación

A continuación se presenta el informe sobre la gestión realizada por la Oficina de Archivo Central de las actividades realizadas en el año 2016, dando a conocer los resultados:

### **6.2.1 Implementación de políticas para el manejo de la información institucional**

**Procedimientos:** Se actualizó y se diseñó los procedimientos bajo el sistema de Gestión de la Calidad, organización de archivos de gestión y organización de archivo central; de igual forma, como complemento a esta actividad se actualizaron y se crearon algunos formatos que se manejan en el archivo central.

**Indicadores:** Se crearon los indicadores para el área de archivo con el propósito de establecer los logros y el cumplimiento de los objetivos que se han planteado para el año 2017.

Actualización e Implementación de tablas de retención documental (TRD) en los archivos de gestión y el central.

**Organización de documentos:** Se realizó la organización de todas la información que produce la personería de Medellín aplicando la normatividad como es organización en orden cronológico y por serie documental, limpieza, eliminación de objetos diferentes al papel (clip, ganchos de cosedora y demás) foliación, marcación de caratulas y ubicación en cajas con su respectiva marcación y con el inventario único documental servicio de consulta y suministro de la información, de acuerdo a la normatividad vigente y políticas de la Entidad; teniendo al día los contratos con la producción documental que se genera en el proceso.

Se digitalizó la información actual, como lo son las resoluciones y las transferencias primarias. Se tiene programado empezar a digitalizar la información institucional de años anteriores y se inició con los siguientes años 2015 hacia abajo.

Se elaboró el Inventario Documental de cada una de las unidades administrativas de la Entidad; archivos de gestión, teniendo en cuenta el formato establecido por el Archivo General de la Nación para tal fin. Se hace la verificación y organización de las transferencias primarias.

Se actualizó el inventario documental transferido en custodia al archivo central; al igual que capacitaciones, elaboración y seguimiento de eliminaciones primarias y secundarias, y préstamos y consulta de documentos.

### **6.2.2 Capacitaciones realizadas en el manejo de la gestión documental**

**Capacitaciones:** El Área de Archivo Central ha continuado con sus capacitaciones y sensibilizaciones archivísticas a todos los funcionarios de la Entidad, con el fin de que todas las dependencias de la Personería puedan tener sus archivos de gestión debidamente organizados, teniendo en cuenta la normatividad archivística vigente.

Para lograr mayor efectividad en estas capacitaciones, la mayoría de ellas se realizaron directamente en las dependencias, a partir de ejemplos concretos con

documentos propios, lo cual facilitó la comprensión y apropiación de los conocimientos. Como resultado de esta actividad, se capacitaron al 100% de funcionarios y contratistas que tienen a su cargo el manejo y administración de documentos de las dependencias.

### 6.2.3 Servicios

**Consulta, préstamo y solicitudes de documentos.** Las consultas se solicitan a través del correo electrónico y la respuesta de la misma se hace por este, por ocasiones solicitan los expedientes físicos y se hace la respectiva entrega con su hoja de control

**Gestión contractual.** Dando cumplimiento al requerimiento nos permitimos informar acerca del área de Gestión Contractual haber realizado lo siguiente:

- Participación con las demás áreas de la Entidad en la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones de la Personería de Medellín.
- Participación con las demás áreas de la Entidad en la adquisición de los bienes y servicios planeados por parte de la Personería.
- Adecuación de los expedientes contractuales, respecto a los contratos celebrados.
- Participación en la Feria de la Transparencia programada por parte de Colombia Compra Eficiente – Alcaldía de Medellín y Gobernación de Antioquia.
- Cargue de información en materia contractual en el aplicativo Secop, dispuesto por parte de la Pagina Web Colombia Compra Eficiente.
- Cargue de información en materia contractual en el aplicativo Gestión Transparente dispuesto por parte de la Contraloría General de Medellín.
- Adquisición de bienes y servicios a través de la tienda virtual del Estado Colombiano, portal ofrecido en la página web de Colombia Compra Eficiente. Por medio de esta tienda virtual se han adquirido los siguientes productos: combustible, sillas ergonómicas de oficina, insumos de papelería y útiles de oficina.
- Participación en la elaboración de las actas de liquidación de los contratos celebrados por parte de la Entidad.

#### En el año 2016 de marzo a diciembre:

Contratación directa: número de contratos 133 por valor \$ 2.825.709.065

Procesos de selección:

Mínimas:	Numero 2	por valor \$	20.956.750
Selección abreviada.	Numero 6	por valor \$	277.957.328
Colombia Compra	Numero 3	por valor \$	110.082.187

#### En el año 2017 de enero a febrero:

Contratación directa: número de contratos 93 por valor \$ 2.317.483.909

Procesos de selección:

Mínimas:	Numero 1	por valor	\$	6.000.099
Selección abreviada.	Numero 1	por valor	\$	208.357.520
Colombia Compra	Numero 1	por valor	\$	40.000.000

### Para un total de marzo de 2016 a febrero de 2017

Contratación Directa:	número 226	por valor de	\$	5.143.192.974
Procesos de selección:	numero 10	por valor de	\$	513.271.697
Colombia compra:	numero 4	por valor de	\$	150.082.187

## 6.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 6.3.1 Bienestar social e incentivo

En desarrollo de los planes institucionales y con el fin de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los empleados:

- Se otorgaron 4 créditos hipotecarios por un total de \$379'630.464, con el fin de contribuir a solucionar las necesidades de vivienda de los servidores públicos.
- Se realizó la integración familiar en la cual participaron 200 personas, entre empleados y sus grupos familiares.
- Se invirtieron recursos por \$17'281.626 para apoyar la educación superior de 6 empleados.

### 6.3.2 Capacitación

Los programas de capacitación se desarrollaron bajo diferentes metodologías académicas, para fortalecer competencias en liderazgo y trabajo en equipo, evaluación del desempeño laboral y gestión de la calidad.

### 6.3.3 Concurso de méritos

Con el fin de garantizar el ingreso al servicio público por mérito, se reportaron las vacancias definitivas en los empleos de carrera y se giraron recursos por \$18.900.000 para financiar la realización del concurso.

Tabla 32. Gestión del talento humano

Descripción	Total ejecutado
Calamidad doméstica y urgencia	29.687.262
Sistema municipal de capacitación	67.740.597

Descripción	Funcionarios beneficiados	Total ejecutado
Bienestar	74	\$ 50.301.330
Préstamos de vivienda	4	\$379.630.464
Exámenes médicos	33	\$ 18.065.736

## Plan Operativo

Tabla 33. Plan Operativo

		<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>		<b>LINEA ESTRATEGICA 3: Una personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales</b>	
<b>COMPONENTE</b>		<b>Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la entidad, en función del servicio</b>	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Capacitación Institucional (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>	
Liderazgo y trabajo en equipo	A solicitud de partes	1	
Evaluación del desempeño laboral	A solicitud de partes	1	
Inducción general	A solicitud de partes	1	
Entrenamiento en puesto de trabajo	A solicitud de partes	0	
Sistema de Gestión de la Calidad	A solicitud de partes	1	
Mejoramiento continuo individual	A solicitud de partes	1	
Capacitación en temas sindicales según acuerdo laboral	A solicitud de partes	0	
Apoyo a grupos de estudio	A solicitud de partes	1	
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>			
<b>PROGRAMA</b>		<b>Bienestar laboral (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>	
<b>Protección y servicios sociales</b>			
Fondo de Calamidad	A solicitud de partes	1	
Exámenes médicos ejecutivos	A solicitud de partes	1	
Promoción del tiempo libre y actividades saludables	A solicitud de partes	1	
Programa de Vivienda	A solicitud de partes	1	
<b>Cultural</b>			
Turismo regional	A solicitud de partes	1	
Vamos a teatro	A solicitud de partes	0	

## Plan Operativo

<b>Recreativo</b>		
Caminata Ecológica	A solicitud de partes	1
Gastronomía	A solicitud de partes	1
Vacaciones recreativas	1	1
<b>Social</b>		
Exaltaciones	A solicitud de partes	1
Integración familiar	A solicitud de partes	1
Integración navideña	1	0
<b>Calidad de vida laboral</b>		
Retiro laboral asistido	A solicitud de partes	1
Estímulos a la educación superior	A solicitud de partes	1
Mejores empleados	A solicitud de partes	1
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Actos administrativos y novedades de ingreso	A solicitud de partes	1
Actos administrativos y novedades de vacaciones	A solicitud de partes	1
Actos administrativos y novedades de licencias remuneradas y no remuneradas	A solicitud de partes	1
Registro y reporte de incapacidades	A solicitud de partes	1
Actos administrativos y novedades de desvinculación	A solicitud de partes	1
Registro, clasificación y conservación de historias laborales	A solicitud de partes	1
Concurso provision de vacantes	A solicitud de partes	1

## Plan Operativo

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 4 Una Personería que comunica, eva</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Personería de Medellín en línea</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Plan de TIC</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
<b>Software</b>		
RENOVACION DE LICENCIA ANTIVIRUS ESET	220	220
CUSTODIA DE MEDIOS DE CINTAS DE BACKUP Y MEDIOS MAGNETICOS	1	1
RENOVAR LICENCIA DE SERVER BACKUP UNLIMITED (BACKUP ARCHIVOS BASE DE DATOS, IMAGENS DE MAQ VIRTUALES	1	1
RENOVAR LICENCIA DE SIST DE FILTRADO ANTISPAM FORTIMAIL 400 CC POR UN ALI CON SOPORTE	1	1
RENOVAR LICENCIA DE SIST DE FILTRADO DE CONTENIDO FORTIGATE 240 D POR UN ALI CON SOPORTE	1	1
RENOVAR GARANTIAS DE SERVIDORES HP POR 2 AÑOS CARE PACK HP AMPLIACION A 3 AÑOS DE GARANTIA	1	1
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL AIRE ACONDICIONADO TODO EL AÑO CENTRO DE DATOS	1	1
ADQUIRIR IMPRESORA PARA CORRESPONDENCIA GENERACION DE LOS STIKER. REFE Q COTIZA SAT SAT REV 448	1	1
TURNERO Y PC	2	1
suscripcion a biblioteca virtuales	2	1
Outsourcing de Fotocopiado e impresión	2	1

## Plan Operativo

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 5: UNA PERSONERIA QUE GESTIONA</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>SOSTENIBILIDAD Y FUNCIONALIDAD EN LA ASIGNACION DE RECURSOS PUBLICOS DE LA ENTIDAD</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Elaboración del proyecto anual del presupuesto (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Proyección de gastos para la vigencia 2017	1	1
Programación de Pac vigencia 2017	1	1
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Diseñar e implementar el plan de austeridad de la personería de Medellín para la vigencia 2016 -2020 (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Elaboración del manual de austeridad del gastos 2016-2020	1	1
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 5: UNA PERSONERIA QUE GESTIONA</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>PLANEACION Y ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS QUE REQUIERE LA ENTIDAD</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Planeación de la actividad contractual (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Revisar y actualizar el Manual de Contratación	1	1
Elaborar Manual de supervisión e interventoría	1	1
Revisión de formatos y procedimientos de la actividad contractual	A solicitud de partes	2
Continuar aplicando las directrices expedidas por parte de Colombia Compra Eficiente relacionadas con el uso del SECOP y la Tienda virtual del Estado Colombiano	A solicitud de partes	1
Publicar la información en el SECOP	A solicitud de partes	1

## Plan Operativo

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 3 Una personería que comunica, eva</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>GESTION DOCUMENTAL CON ACCESO Y CONFIABILIDAD CON ESTANDARES DE CALIDAD</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Plan de gestión documental (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
<b>• CONSTRUCCIÓN DE UN PLAN DE TRABAJO</b>		
PLANEAR	1	1
ACTUALIZACION DE TRD	1	1
Diagnostico	1	1
Elaboracion de encuestas documentales	2	2
Organigrama documental	1	1
<b>ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Limpieza	4	4
Rotulación	4	4
Marcación	4	4
Escaneo	4	4
Señalización de cajas , expedientes, negocios	4	4
Buscar información en el archivo, requerida por los funcionarios de la entidad y por los usuarios externos, para ser entregada de acuerdo a las normas de la entidad.	5	5
TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES : se realizaran las transferencias de los documentos a las areas que cumplan con la implementacion de TRD y acuerdo 060	2	2
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Cero papel (2 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Capacitación a los funcionarios	1	1
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 3 Una personería que comunica, eva</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Bienes públicos óptimos y eficientes</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Plan de bienes administrativos (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
<b>1, Dotación y suministros</b>		
Reintegro de Bienes	A solicitud de partes	1
ingreso de activos	A solicitud de partes	1
mantenimiento de bienes	A solicitud de partes	1
adquisicion de software (licencia) sap para la visualizacion de inventario actualizado	A solicitud de partes	0
Adquisicion de equipos de comunicación	30	30
adquisicion de sillas ejecutivas ergonomicas	100	100
Abastecimiento de, papeleria y elementos de oficina general	1	1
servicio de correspondencia urbana, departamental , nacional e internacional	1	1
suministros de los insumos de cafeteria y aseo	1	1
<b>2, Mantenimiento y aseo</b>		
Suministro de llantas para los vehiculos	A solicitud de partes	1
matenimiento preventivo y correctivo del parque automotor	A solicitud de partes	1
suministro de combustible	A solicitud de partes	1
mantenimiento jardineria	1	1
Mantenimineto general de las sedes de la personería	1	1

## 7. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

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

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

Entre los principales logros obtenidos para el período comprendido entre marzo de 2016 y febrero de 2017, se destaca:

### 7.1 MOVILIZACIÓN CIUDADANA

Para este período, el proceso de gestión de comunicaciones concentró sus esfuerzos en la promoción y divulgación del quehacer misional de la Entidad, a través de escenarios de participación territorial.

La comunicación para el desarrollo basada en la educación y sensibilización de los habitantes de Medellín, fue la herramienta que permitió la apropiación de los servicios y el empoderamiento del ciudadano frente al rol del Ministerio Público. Como estrategias de Movilización Ciudadana se lograron:

- **Personatón** “*Una maratón de servicios*”: estrategia que busca promover y sensibilizar a las comunidades más vulnerables, en la implementación de herramientas que garanticen el restablecimiento frente a la vulneración de sus derechos fundamentales; seguido de una intervención (maratón) en donde se brinda el acceso a nuestros servicios misionales y también algunos de la Administración Municipal, garantizando así la descentralización.

Entre julio de 2016 fecha en la que inició esta estrategia y febrero 2017, la **Personatón** ha visitado 5 Comunas (1- Popular, 2- Santa Cruz, 3- Manrique, 6- Doce de Octubre y 70- El corregimiento de Altavista) registrando cerca de **4.700 servicios** e impactando a más de **2.565 familias** (en promedio **500 familias en cada territorio visitado**). **24** entidades, entre públicas y privadas y **35** servicios, que han brindado una oferta de beneficios a los ciudadanos más vulnerables de Medellín.

Tabla 34. Personatón

Nº	COMUNA	ATENCIONES	SERVICIOS MAS SOLICITADOS
1	Popular	700	Unidad de Víctimas y Salud
2	Santa Cruz	800	Unidad de Víctimas, y Libreta Militar
3	Manrique	1.600	Unidad de Víctimas , Familias en acción y Sisben
4	Doce de Octubre	800	Unidad de Víctimas , Familias en acción y Sisben
5	Altavista	800	Unidad de Víctimas, Familias en acción y Salud
	<b>Total</b>	<b>4.700</b>	

- **Voz a Voz:** estrategia de promoción social que pretende:

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

Entre septiembre de 2016, mes en el que inició la estrategia, a febrero de 2017 se han intervenido **3125 familias**, y **12.500 habitantes** ubicados en 50 barrios pertenecientes a las Comunas 1-Popular, 3-Manrique y al 90- Corregimiento de Santa Elena, en donde participaron a través de encuentros comunitarios, talleres de servicios, visitas domiciliarias, entre otros.

Inició el proceso de entrenamiento para los primeros **30 voceros activos** de la Ciudad, que forman parte de la dinámica de participación comunitaria de las diferentes comunas y corregimientos en escenarios como: juntas administradoras locales, juntas de acción comunal, grupos de personas adultas, comunidades educativas, madres comunitarias, estudiantes de instituciones educativas, mesas de derechos humanos, escuelas de padres de familia, grupos de docentes, grupos religiosos, entre otros.

Por primera vez en Medellín se concertaron **18 puntos de información** de la Personería. Estos espacios permiten a los habitantes contar con información oportuna acerca de las rutas de acción que deben ser activadas para garantizar el restablecimiento de los derechos vulnerados; así mismo, es el punto de encuentro entre la institucionalidad y las vocerías activas.

- **Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos:** busca crear espacios de participación y articulación entre la institucionalidad y la comunidad Universitaria a través de una campaña publicitaria, orientada a la población estudiantil y con el propósito de sensibilizarlos sobre la importancia de la defensa, guarda y promoción de los Derechos Humanos en la Ciudad.

En el proceso participaron **5 universidades** domiciliadas en Medellín y por segundo año consecutivo la Universidad Pontificia Bolivariana fue la universidad ganadora con la campaña **NO CONSUMAS TU FAMILIA**; la cual hizo referencia al consumo de sustancias psicoactivas legales e ilegales. La campaña se materializó través de la producción e instalación de vallas, paraderos de buses, habladores en el metro de la ciudad, producción y emisión de cuñas para radio, y promos para televisión y medios digitales. Con una inversión en pesos de **107 millones**, de los cuales el **25% (\$27.000.000)** correspondieron a recursos de la Personería y el **75% (\$80.000.000)** fueron producto de la gestión con la Administración Municipal.

**Boletín de prensa**  
www.personeriamedellin.gov.co

**Personería  
de Medellín**  
Donde todos contamos

@personeramed PersoneriaDeMedellinDDHH Personería de Medellín TEVE

#### UPB bicampeona del Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos

Boletín de prensa N° 75  
Octubre 13 de 2016



La Universidad Pontificia Bolivariana se coronó, por segundo año consecutivo, como la ganadora del Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos que realiza la Personería de Medellín, y que este año en su tercera versión tuvo como tema central la prevención del consumo de sustancias psicoactivas en la población entre los 14 y 28 años de la Ciudad.

El acto de premiación se realizó ayer miércoles 12 de octubre en el Auditorio del Centro Cultural Plaza de la Libertad y contó con la participación, además, de la Universidad de Medellín, la Colegiatura Colombiana, La Fundación Universitaria Bellas Artes y la Fundación Universitaria Autónoma de las Américas.

Figura 27. Boletín de prensa. Concurso Interuniversitario de Derechos Humanos

## 7.2 EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EN PRENSA

La Oficina de Gestión de Comunicaciones dispuso un presupuesto para el Plan de Medios por valor de **92 millones de pesos**. Este Plan tuvo como propósito destinar recursos económicos a diferentes medios de comunicación radial, televisivo, escrito, y online con el objetivo de generar impacto mediático en la agenda *setting* de la Ciudad.

Producto de la gestión de los contenidos noticiosos generados, construidos y emitidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones; la Personería de Medellín obtuvo un *Free Press* (medición cuantitativa y en pesos de las notas referentes a la Personería y publicadas de forma gratuita por los medios de comunicación) de **4 mil 184 millones 958 mil 213 pesos (\$4.184.958.213)**.

De estos valores se puede inferir que la Oficina de Gestión de Comunicaciones, partiendo de un presupuesto de **92 millones de pesos**, logró incrementar su valor en emisiones mediáticas en un **98%**.

## 7.3 MEDIOS VIRTUALES Y ESTRATEGIA DIGITAL

Las redes sociales de La Personería de Medellín trascendieron el rol de informar y divulgar, a ser consideradas herramienta de consulta de otras agencias del Ministerio Público, entidades gubernamentales y medios de comunicación.

Así lo demuestra el alcance en las publicaciones y los usuarios que replican los mensajes emitidos en las redes sociales.

### - En Twitter crecimos durante el último año

En este período se proyectaron **1.720 tweets**, aumentando **1.613** seguidores. De **18.181** seguidores en marzo de 2016 pasamos a **19.794** en 28 de febrero de 2017.

### - Instagram nuevos y excelentes resultados

Esta red social que lleva un año de ser incluida en la estrategia digital de la Personería, cuenta con **951** publicaciones, **1.166** seguidores y un alcance de la visualización de nuestras publicaciones de **34.816 usuarios**.

### - En Facebook crecimiento permanente

Aumentamos **2.950** seguidores en ambas cuentas oficiales. De **10.354** seguidores en febrero 28 de 2016, pasamos a **13.304** en febrero de 2017.

### - YouTube crece poco a poco

Aumentamos **152** seguidores, de **356** seguidores en febrero 28 de 2016, pasamos a **508** a 28 de febrero de 2017.

Durante este último año se ha registrado un total de **5.456** reproducciones en **102** videos institucionales que se han producido para alimentar el canal.

Tabla 35. Redes sociales

<b>REDES SOCIALES</b>	<b>SEGUIDORES</b>	<b>PUBLICACIONES EN EL AÑO</b>	<b>ALCANCE PUBLICACIONES</b>
Twitter, Facebook, Youtube e Instagram	34.772	556	219.411

#### 7.4 Programa de televisión institucional “Personería TeVe”

Se emitieron 44 programas

Tabla 36. Programa de televisión institucional “Personería TeVe”

	<b>REFERENCIA</b>
1	Informe de Derechos Humanos 2015
2	Hoja de vida Personero Guillermo Durán U.
3	Hacinamiento Carcelario
4	Adulto Mayor
5	Habitante de Calle
6	Personeros Estudiantiles
7	Mesa de Víctimas
8	Dosis mínima de estupefacientes
9	Barras Populares
10	Repetición Adulto Mayor
11	Repetición Habitante de Calle
12	Repetición Hacinamiento Carcelario
13	Violencia de Género
14	Medio Ambiente
15	Deberes y Derechos del Consumidor
16	Vigilancia Administrativa
17	Democracia Escolar- UPIP
18	Tema de Reclutamiento (Batidas Ilegales)
19	OPDH Atención 24/7 (Reacciones inmediatas)
20	Lgtbi
21	Conciliaciones
22	Informe de rendición de cuentas 1
23	Informe de rendición de cuentas 2
24	Penal
25	Habitante de Calle 2
26	Cirugías Plásticas
27	Explotación sexual (Infancia y Adolescencia)
28	Ciberbullying- Matoneo
29	Atención al Público
30	Comercio informal
31	Víctimas- Acuerdo de paz
32	Plan Estratégico
33	Derechos humanos de los indígenas en América Latina.
34	Universidades (promos y programa)
35	Maltrato animal
36	Especial de Observatorios
37	Retos de los defensores humanos en Colombia

38	APA Personerías
39	Deportes
40	Movilidad en la ciudad
41	Especial de Reasentamientos “Cas
42	Semana de los Derechos Humanos
43	Afrodescendientes
44	Repetición Atención al Público

De acuerdo con las anteriores emisiones y según la **Herramienta de Medición - Reporte IBOPE-**. (Dispositivo ubicado en puntos estratégicos de la geografía en donde a través de señal satelital emite la información de canales, horarios y frecuencias), El programa “**La Personería TV**” llegó a **250.424 hogares**. Esta medición corresponde a Medellín y algunos municipios del Área Metropolitana a través de una muestra parcial.

Esta cifra **250.424 hogares** no garantiza que una porción de estos televidentes, tengan apropiados los mensajes y contenidos allí transmitidos. Fue esta la razón que motivó a la Oficina Asesora de Comunicaciones a medir el conocimiento de la Entidad a través de encuestas a los usuarios que visitan nuestras sedes.

Es así, como entre los meses de septiembre y octubre de 2016 se realizaron doscientas (200) encuestas aleatorias a través de la Unidad de Atención al Público donde se indagó por cuál medio los usuarios conocieron a la Personería y sus servicios; teniendo el siguiente resultado:

*Por cuál de los siguientes medios conoció o se enteró de la Personería de Medellín.*

- 90% Amigo, vecino, voz a voz,
- 4% Otras entidades (Inspección, Casas de Gobierno, SAVIA Salud, entre otros)
- 2% Página WEB
- 2% Programa PERSONERÍA TV
- 1% Redes sociales
- 1% Radio, prensa.

Este resultado demuestra que nuestro público estratégico para la prestación del servicio, reconoce el “voz a voz” como el medio de legitimación de información institucional. La multiplicación del mensaje es más efectiva y eficiente cuando el habitante del territorio tiene claro que esta agencia del Ministerio Público lo acompaña en la implementación de herramientas que garanticen el restablecimiento frente a la vulneración sus derechos fundamentales. Cuando esto sucede, es inmediata la réplica en su territorio logrando con esto la multiplicación de nuestro quehacer.

Este insumo nos permitió reevaluar la inversión de los recursos en posicionamiento y promoción, hacia estrategias territoriales para el 2017; toda vez que la inversión presupuestal para la producción y emisión del Programa PERSONERÍA TEVE estaba alrededor del 40% del presupuesto anual otorgado al proceso de gestión de Comunicaciones.

**Plan Operativo  
Marzo – julio 2016**

Tabla 37. Plan operativo

	<b>PLAN OPERATIVO MARZO - JULIO 2016</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Metas mar - jul 2016</b>	<b>Ejecutado Mar - jul 2016</b>
<b>PROGRAMAS DE TV</b>		
transmision del programa institucional en 2 canales locales de TV Producción, realizacion del programa institucional de TV	32	32
Total PROGRAMAS DE TV		
<b>PUBLICIDAD Y PROPAGANDA</b>		
Total PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		
<b>IMPRESOS Y PUBLICACIONES</b>		
3 PERIÓDICOS INSTITUCIONALES (informe de gestión) distribuidos como inserto en los periódicos locales	1	1
Suscripción de Periodicos	7	7
Publicidad y Propaganda	0	0
Total IMPRESOS Y PUBLICACIONES		
<b>REDES SOCIALES Y ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL</b>		
Foto-Noticia	8	6
Boletín de Prensa y comunicados de prensa	A solicitud de parte	19
Canal en youtube	A solicitud de parte	19344
Cuenta en Facebook	A solicitud de parte	21964
Cuenta en twitter	A solicitud de parte	456
Apoyo en diseño de Plegables; Caratulas, Campañas internas, Tarjetas; Avisos publicitarios; Observatorios; Avisos internos	A solicitud de parte	4
Acompañamiento y apoyo a los eventos que se realicen en la Personería	A solicitud de parte	2
Boletín Interno	4	2

**Plan Operativo**  
**Agosto – diciembre 2016**

 <p><b>Personería de Medellín</b> Donde todos contamos</p>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 3: Una personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la entidad, en función del servicio</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>CULTURA P (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecución</b>
Campañas internas	5	5
Bienestar	5	5
Días especiales	5	5
Reportes de actualidad	100	100
Apersónate	10	10
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 4 Una personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Personería de Medellín en línea</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Estrategias de movilización ciudadana (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Eventos y certámenes	10	10
Personaton y maraton de servicios	4	5
Concursos y campañas DDHH	2	2
Promocion social y estrategia voz a voz	4	4

## Plan Operativo

<b>PROGRAMA</b>	<b>Estrategia digital (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Programa de televisión: transmisión del programa institucional en 3 canales locales de TV Producción, realización del programa institucional de TV	20	20
Redes sociales ( twt, fb, inst, yt)	1	1
Página web	1	1
<b>PROGRAMA</b>	<b>Posicionamiento y publicidad (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Monitoreo de medios e información valorada	1	1
Dotación de imagen institucional	1	1
Comunicados y boletines foto noticias	10	10
Plan de medios de comunicación (pauta comercial)	1	1
Inserto: (informe de gestión) distribuidos como inserto en los periódicos locales	1	1
Promos/motion ilustrados	4	4
Unificación de imagen	1	1
Impresos y souvenir	1	1
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Actividades Misionales</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>
Apoyo en diseño de Plegables; Caratulas, Campañas internas, Tarjetas; Avisos publicitarios; Observatorios; Avisos internos	A solicitud	14
Identificación de asuntos o casos informativos para visualizar	A solicitud	12
Apoyo a otras áreas	A solicitud	6
Acompañamiento y apoyo a los eventos que se realicen en la Personería	A solicitud	16

**Plan Operativo**  
**Enero – febrero 2017**

		<b>PLAN DE ACCIÓN ENERO - FEBRERO 2017</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 3: Una personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Idoneidad y bienestar laboral para los servidores públicos de la entidad, en función del servicio</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>CULTURA P (4 años)</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecutado</b>	
<b>Campañas Internas de apropiación</b> (Procesos de sensibilización que pretendan contribuir a la Cultura P) <b>Entradas:</b> control interno, planeacion, personería auxiliar.	1	2	
<b>Campaña Interna de Bienestar</b> Escenarios para la socialización de los avances en el plan estratégico a través de la ludica, el juego y la diversion. <b>entradas:</b> despacho del personero, otras unidades.	1	1	
<b>Apersonate:</b> Pieza de comunicación interna quincenal que permite socializar los contenidos del día a día como equipo	3	3	
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>			
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 3 Una personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Personería de Medellín en línea</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Estrategias de movilización ciudadana (4 años)</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecutado</b>	
<b>Personaton</b> Estrategia de Movilización Ciudadana y articulación Institucional que busca descentralizar los servicios misionales de la Personería de Medellín y de la Admon Mpal. Para las poblaciones más vulnerables de la Ciudad de Medellín.	1	1	
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>			
<b>PROGRAMA</b>	<b>Estrategia digital (4 años)</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecutado</b>	
<b>Micro videos informativos el:</b> transmisión del especial de TV de serie en Youtube	1	1	

## Plan Operativo

<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Posicionamiento y publicidad (4 años)</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecutado</b>
Monitoreo de medios e informacion valorada	1	1
Comunicados + Boletines + Foto noticias+ (Formatos)	4	4

## 8. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Conscientes de la importancia del ejercicio de las funciones de la Oficina de Control Interno y con el propósito de cumplir su rol de evaluador independiente, esta oficina durante el año 2016 diseñó y ejecutó el Programa Anual de Auditoría, el que incluyó, además de las evaluaciones y seguimientos que por Ley se asignan a esta dependencia; las auditorías de calidad y de calidad del servicio, en las cuales participaron como auditores internos de la Personería a funcionarios de carrera administrativa, provisionales y de libre nombramiento y remoción; previamente capacitados por la Entidad a través del ICONTEC.

La ejecución de estas auditorías de calidad, evidenciaron hallazgos sobre el desempeño de los procesos y permitieron la formulación de acciones para el mejoramiento de los mismos, acorde a los requisitos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad existente en la Personería; aportando así, a la renovación de la certificación institucional en las normas ISO 9001 y GP 1000, por parte del ICONTEC. Adicionalmente se obtuvo una nueva certificación en la norma técnica de calidad NTC 5906 de 2013 para el Centro de Conciliación de la Personería.

Ha de resaltarse otras auditorías, evaluaciones e informes realizados por esta Oficina en el marco de la normativa legal y/o los requerimientos particulares de evaluación por parte de la Dirección, entre otros:

- Autoevaluación del Sistema de Control Interno (Informe Ejecutivo Anual de Control Interno) presentado al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP–.
- Informes pormenorizados de Control Interno.
- Informes de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público.
- Seguimiento a la atención de quejas, reclamos y sugerencias.
- Evaluación del manejo del fondo fijo caja menor.
- Evaluación de la contratación y órdenes de pago.
- Auditoría al cumplimiento de la Ley de Transparencia (1474 de 2011).
- Auditoría al Sistema INFO.

En cumplimiento del rol de “Acompañamiento y Asesoría”, la oficina de Control Interno ha apoyado a la Alta Dirección en la formulación de la planeación estratégica de la Entidad; sugiriendo las recomendaciones derivadas del ejercicio auditor. Dentro de este mismo rol, se realizó de una manera personal y periódica, acompañamiento y asesoría a los diferentes comités (Contratación, Conciliación, Comité de Dirección).

Dando cumplimiento al artículo 3º del decreto 1537 de 2001, que establece el rol de las oficinas de control interno para la valoración de riesgos de la entidad, se realizó seguimiento, tanto al Mapa de Riesgo Institucional como a los Mapas de Riesgo de Corrupción (según lo establecido en el decreto 2641 de 2012); a partir

de esta evaluación, se realizaron las observaciones y recomendaciones pertinentes.

Frente al fomento de la cultura de autocontrol, se realizaron varias campañas a través de medios físicos y electrónicos para promover los principios de AUTOGESTIÓN, AUTOREGULACIÓN y AUTOEVALUACIÓN.

En general, la Oficina de Control Interno ha concluido en sus ejercicios de auditoría, que los procesos y procedimientos de la Personería Municipal, se ajustan a la normatividad legal y que la Entidad cumple con los objetivos constitucionales y legales

Adicionalmente se realizó acompañamientos a los diferentes procesos electorales llevados a cabo durante el año 2016.

**Plan Operativo  
Marzo – julio 2016**

Tabla 38. Plan Operativo

	<b>PLAN OPERATIVO MAR - JUL 2016</b>	
Actividades	Meta de la actividad del año	Cumplimiento
1. EVALUACION INDEPENDIENTE		
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.	1	1
Evaluación de Gestión por Dependencias	1	1
<b>Realizar Auditorias Especiales 7.4.</b>	A solicitud de parte	0
1-Adquisición de bienes y servicios 8.2.1 .(Contratación)	1	1
2-Satisfacción del cliente (Quejas reclamos)NTCGP 1000-2009. Subsistema Control de gestión. Componente comunicación pública. Elemento comunicación organizacional.	1	0
3- Informe de Austeridad en el gasto	1	1
4- Informe Sistemas	1	1
Evaluacion manejo fondo fijo caja menor	1	0
Auditoria especial SIP	1	0
Elaboración informe de cumplimiento de la normatividad en la contratación y ordenes de pago	1	1

## Plan Operativo

2. SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS		
Efectuar Seguimiento al mapa de riesgo de corrupción. Decreto 2641 de 2012	2	1
3. ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA		
Asistencia Comites.5,1 Compromiso de la Dirección NTCGP1000:2009 Subsistema Control Estrategico Componente Ambiente de Control, Elemento Estilo de Dirección  (Contratación, Conciliación)	A solicitud de parte	1
4. RELACIÓN CON OTROS ENTES		
Elaboración periodica de informes para los diferentes entes. 7,2,3 Comunicación con el cliente NTCGP 1000:2009 .Subsistema Control de Gestión. Componente Información. Elemento Información primaria.		
Informe ejecutivo anual sobre el avance del Sistema de Control Interno	0	0
Seguimiento a las funciones del comité de conciliación	1	1
Informe Pormenorizado Control Interno, Ley 1474 de 2011	1	1
5. FOMENTO DE CULTURA DE AUTOCONTROL		
Realizar campañas fomento de cultura de Autogestión, Autocontrol y Autorregulación. 5,3 Política de Calidad NTCGP 1000:2009. Subsistema control estrategico. Componente Direccionamiento Estrategico	0	0
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 estrategico. Componente Direccionamiento Estrategico	0	0
Realización de círculos de calidad	2	2

**Plan Operativo**  
**Agosto – diciembre 2016**

		<b>PLAN OPERATIVO AGO DIC 2016</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 4 Una personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Controlar, asegurar y verificar el funcionamiento armónico de la entidad</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Evaluación independiente (4 años)</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecutado</b>	
Auditorías internas de calidad	1	1	
Auditorías especiales: Revisión contratación (SECOP), expediente contractual, cumplimiento normatividad y ley de transparencia	4	4	
Satisfacción del cliente (PQRSD)	1	1	
Austeridad en el gasto	2	2	
Informe de sistemas	1	1	
Evaluación fondo fijo caja menor	1	1	
Seguimiento funciones comité de conciliación	1	1	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Seguimiento mapa de riesgos</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>	
Seguimiento mapa de riesgos institucional	1	1	
Seguimiento mapa de riesgos Anticorrupción	2	2	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Acompañamiento y asesoría</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>	
Capacitación académica y lúdica del grupo de auditores	1	1	
Acompañamiento y asesoría comité de conciliación	5	5	
Acompañamiento y asesoría comité de archivo	A solicitud de partes	3	
Acompañamiento y asesoría a solicitud de partes o necesidad del servicio	A solicitud de partes	1	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Relacion con otros entes</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>	
Informe pormenorizado ley 1474	2	2	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Fomento de la cultura del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>	
Campaña Autocontrol, Autorregulación y Autogestión	5	5	

## 9. INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS

### 9.1 OBSERVATORIO DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE

El Observatorio tiene como propósito identificar y analizar problemáticas relacionadas con la vulneración del derecho a un ambiente sano, produciendo resultados que contribuyan a la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas mediante el desarrollo de tres programas estratégicos como son: el seguimiento a las problemáticas ambientales (bajo una línea investigativa y otra operativa), la apropiación socio ambiental y la protección de los animales en el municipio de Medellín.

Para lo cual en el año 2016 realizó las siguientes acciones:

#### 9.1.1 Investigaciones

El Observatorio avanzó en la realización de la investigación *“Investigación cualitativa para la identificación de las problemáticas ambientales en las comunas y corregimientos”*, la cual se desarrolló mediante la utilización de cartografía social, (herramienta participativa para hacer lectura del territorio) donde se recopiló información sobre las problemáticas ambientales de las comunas y corregimientos de Medellín.

Se realizaron ocho talleres con participación de 300 personas aproximadamente, proveniente de las 16 comunas y cinco corregimientos.

Tabla 39. Talleres en Investigaciones

FECHA	ZONA
17/08/2016	Comunas 2,3,5,6,7,8
20/08/2016	Corregimiento de Altavista, San Antonio de Prado, Santa Elena, San Cristóbal
28/09/2016	Comunas 1 y 4
06/10/2016	Comunas 9 y 10
26/10/2016	Comunas 11,12,13
27/10/2016	Comunas 15,16
09/11/2016	Corregimiento San Sebastián de Palmitas
02/12/2016	Comuna 14

Teniendo en cuenta los resultados de la cartografía social, se identificó que el recurso suelo y el recurso flora son los de mayor presión por parte de las 16 comunas y cinco corregimientos, deteriorando la calidad de éste recurso.

El recurso suelo se ve afectado principalmente por el manejo inadecuado de residuos y manejo inadecuado de excretas de mascotas en espacios públicos, aumento en la producción de residuos, expansión urbana descontrolada, movimiento en masa en cerros tutelares y la problemática del recurso flora presenta su principal causa en el aumento en la deforestación, especialmente de árboles nativos, disminuyendo la calidad del paisajismo y sus servicios ecosistémicos.

**9.1.2 Apropiación Socio Ambiental.** Con el propósito de visibilizar el Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente de la Personería de Medellín, además de promover la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales en el municipio de Medellín, el observatorio desarrolló acciones que sensibilizaron directamente a 1.830 personas de actores estratégicos.

Se desarrollaron dos foros con la participación de 540 personas.

- **Foro “Derechos colectivos y del ambiente: por una ciudad sostenible, en un contexto de posconflicto”:** su objetivo fue promover una mayor comprensión de las realidades y oportunidades de la región desde los derechos colectivos y del ambiente para enfrentar los desafíos de un modelo de desarrollo sostenible en un escenario de posconflicto.

Tabla 40. Foro “Derechos colectivos y del ambiente: por una ciudad sostenible, en un contexto de posconflicto”

EVENTO	FECHA	Nº PERSONAS
Derechos Colectivos y del Ambiente: Ciudad Sostenible en un escenario de Posconflicto	5 de Septiembre de 2016	300

Producto de este foro se obtuvo el *Convenio marco para el fortalecimiento del control, la gestión ambiental del territorio y la defensa del derecho a un ambiente sano en el área metropolitana del Valle de Aburrá*. El cual fue suscrito por todas las personerías y contralorías de la Región Metropolitana, así como la Secretaría de Medio Ambiente de Medellín, el Área Metropolitana y CORANTIOQUIA.

- **Foro Los Animales y su Protección.** Realización del I Foro “Seres sintientes protegidos por la ley”. Día Mundial de los Animales.

Producto de este foro: Un manifiesto construido con la participación colectiva de la Entidad y la ciudadanía, y que establece las pautas mínimas de comportamiento y protección de los animales.

Tabla 41. Foro Los animales y su protección

<b>EVENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>Nº de PERSONAS</b>
Invitación Foro Animal “Seres sintientes, protegidos por la ley”: 4 de Octubre, día mundial de los animales.	04 de Octubre de 2016	240

Se creó el Personaje Ambiental - PERSOAMIGA que promueve los derechos y los deberes de los ciudadanos a un ambiente sano con la participación en nueve eventos logrando un impacto directo de aproximadamente 1.290 personas de organizaciones sociales y ambientales, instituciones educativas, entre otras.

Tabla 42. Personaje Ambiental - PERSOAMIGA

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACION HORAS</b>	<b>Nº de Personadas impactadas</b>
Participación en la <b>PERSONATON</b>			
Comuna 1: Santo Domingo	28 de Julio	4	200
Comuna 6 El Picacho	18 de Agosto	4	200
Corregimiento de Alta Vista	10 de Septiembre	4	150
<b>Otros Eventos</b>			
Participación en el Foro Derechos Colectivos y del Ambiente	5 de Septiembre	4	250
Sensibilización en la separación de los residuos sólidos con los funcionarios de la Personerías de Medellín	13 de Septiembre	4	100
Sensibilización y acompañamiento en la identificación de las problemáticas ambientales.	17 de Agosto	5	100
	20 de Agosto	5	100
Participación en el I foro de Seres sintientes, protegidos por la ley”:	04 de Octubre	4	150
Participación en Proyectos socioambientales de los medios de comunicación alternativos	17 de Noviembre	3	40



Foto 5. Personaje Ambiental - PERSOAMIGA

Se realizaron sensibilizaciones ambientales con grupos objetivos (mesas ambientales, JAC, veedurías): 47 eventos con la participación de 1.115 personas.

Tabla 43. Sensibilizaciones ambientales con grupos objetivos

GRUPO OBJETIVO	EVENTOS	PARTICIPANTES
Mesas y Veedurías Ambientales	11	334
Juntas Acción Comunal	4	138
Comunidad en general	27	549
Instituciones Educativas	2	63
Otros actores	3	31
Total	47	1115

### 9.1.3 Acompañamiento a Comisiones accidentales

Los profesionales del Observatorio de los Derechos Colectivos y del Ambiente, participación en 27 comisiones accidentales con relación a temas socio ambientales del Municipio, de las cuales la mayor representación correspondió a temas relacionados con las quebradas de Medellín en un 66,7% y el restante 11,1% con temas de la calidad del aire.

Tabla 44. Acompañamiento a Comisiones accidentales

CONCEJAL	Nº COMISIONES
RICARDO LEON YEPES PEREZ	3
MANUEL ALEJANDRO MORENO ZAPATA	4
FABIO HUMBERTO RIVERA RIVERA	1
JESUS ANIBAL ECHEVERRI	11
LUZ MARIA MUNERA	1
CARLOS ALBERTO ZULUAGA	2
BERNARDO ALEJANDRO GUERRA	1
DANIEL CARVHALO MEJIA	2
JOHN JAIME MONCADA OSPINA	1
MARIA PAULINA AGUINAGA LEZCANO	1
TOTAL	27

**9.1.4 Atención Usuarios.** El Observatorio atendió 49 solicitudes de la comunidad, de las cuales el mayor porcentaje correspondió al mal manejo de residuos sólidos y puntos críticos, muchas veces en asocio al uso inadecuado de los retiros de las quebradas, con un 42,9% del total de las quejas atendidas, seguido por problemáticas relacionadas con la tenencia irresponsable de animales, acumuladores de animales o maltrato animal con un 16,3%.

Tabla 45. Atención Usuarios

<b>COMPONENTE AMBIENTAL</b>	<b>NÚMERO PQRS</b>	<b>%</b>
Residuos	21	42,9
Animales (maltrato, tenencia irresponsable)	8	16,3
Flora (tala, poda de árboles, volcamiento)	7	14,3
Suelo (taludes, movimientos en masa)	5	10,2
Quebradas	3	6,1
Filtración de aguas	1	2,0
Ruido	1	2,0
Alimentos vencidos a la venta (salud ambiental)	1	2,0
Contaminación del aire	1	2,0
Vectores (mosquitos, roedores, etc.)	1	2,0
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	

**9.1.5 Articulación institucional.** Desde el Observatorio se firmaron dos (2) convenios interinstitucionales a saber:

- Convenio de Cooperación Interinstitucional Celebrado entre la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia y la Personería de Medellín: el cual tuvo por objeto desarrollar de manera articulada, proyectos de asesoría y consultoría, con el propósito de contribuir a generar cultura para erradicar las violencias contra los animales y generar espacios de convivencias entre humanos y animales.
- Convenio marco para el fortalecimiento del control, la gestión ambiental del territorio y la defensa del derecho a un ambiente sano en el área metropolitana del Valle de Aburrá. El cual fue suscrito por todas las personerías y contralorías de la Región Metropolitana, así como la Secretaría de Medio Ambiente de Medellín, el Área Metropolitana y CORANTIOQUIA.

## Plan Operativo

Tabla 46. Plan Operativo

		<h1>PLAN DE ACCIÓN</h1>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 2: Una Personería defendiendo el medio ambiente, el habitat y los animales</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Ambiente, hábitat y sociedad</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Observatorio de derechos colectivos y del ambiente</b>		
<b>PROGRAMA ESTRATÉGICO</b>	<b>Seguimiento a problemáticas ambientales</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>	
<b>LINEA INVESTIGATIVA</b>			
<b>Investigación cualitativa para la identificación de las programáticas ambientales en las comunas y corregimientos de Medellín, haciendo uso de la investigación participativa FASE I)</b>			
Identificación y socialización con los grupos objetivos de las 16 comunas y los 5 corregimientos	9	9	
Aplicación de cartografía social con grupos objetivos para la identificación de problemáticas ambientales	9	9	
Socialización de mapas y memorias de las reflexiones que surgieron alrededor de su elaboración	2	2	
Mapificación de problemáticas de las comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín	1	1	
<b>Investigación cualitativa para realizar una producción científica que aporte a las soluciones de las problemáticas ambientales, basado en la consolidación de las investigaciones ambientales existentes del Valle de Aburra, bajo la metodología investigación acción.</b>			
<b>FASE I</b>			
Visita a centros de investigación de las diferentes universidades de la ciudad	6	6	
Recolección de las investigaciones existentes en temas ambientales	10	10	
Selección de investigaciones de acuerdo a la temática	1	1	
Mesas de trabajo de acuerdo a los recursos naturales	4	4	
<b>LINEA OPERATIVA</b>			
<b>Seguimiento a problemáticas ambientales de acuerdo con la La ley 136 de 1994 en su artículo 178 y el artículo 38 de la Ley 1551 de 2012</b>			
Metodología para realizar el seguimiento a proyectos ambientales y temas de ciudad	1	1	
Reforestación en el área urbana de la ciudad de Medellín	1	1	
Sumistro de agua potable en los diferentes barrios de la ciudad de Medellín	1	1	
Proyecto de transmisión de energía Bello-Guayabal-Ancón	1	1	
Tranvía de la 80	1	1	
Cerro tutelar de las Tres Cruces	1	1	
Tunel de Occidente	1	1	

## Plan Operativo

<b>PROGRAMA ESTRATÉGICO</b>	<b>Apropiación socio ambiental para la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales de la región metropolitana</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
Desarrollo de proyectos socioambientales para la defensa a un ambiente sano, con participación de los grupos objetivos	2	2
Sensibilización Derechos Colectivos y del ambiente: Hacia una ciudad sostenible en un contexto del posconflicto	1	1
Convenio con las entidades ambientales y organismos de control para aunar esfuerzos para la defensa del derecho a un ambiente sano y el seguimiento a la conducta oficial	2	2
Estrategias de apropiación con las personerías de la región metropolitana en la defensa a un ambiente sano	2	2
Construcción de un directorio con las competencias ambientales metropolitanas	1	1
Sensibilizaciones ambientales con grupos objetivos (Mesas ambientales, JAC, veedurías)	3	3
Asistencia a comisiones accidentales	a solicitud	5
Participación en seguimiento a Políticas públicas medioambientales	a solicitud	5
Creación de un Personaje Ambiental, que promueva los derechos y los deberes de los ciudadanos de un ambiente sano	1	1
Atención, respuesta y seguimiento a las PQR ciudadanas en defensa del derecho a un ambiente sano	a solicitud	67
Participación en la personatón a través de las siguientes metodologías: Personaje ambiental, atención a la comunidad para recolectar información de campo	5	3
Apropiación socio ambiental para la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales de la región metropolitana	5	5
<b>TOTALES DEL PROGRAMA</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Los Animales y su protección</b>	
<b>PROGRAMA ESTRATÉGICO</b>	<b>Protección de los animales a través de la creación de una cultura ambiental y vigilancia de la conducta oficial</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
<b>LINEA INVESTIGATIVA</b>		
<b>Investigación para la actualización de la Política Pública Municipal en sus 10 años</b>		
Recolección de información con grupos objetivos	1	1
Análisis de información recolectada	1	1
Socialización con grupos objetivos	1	1
<b>LINEA OPERATIVA</b>		
Convenio de asociación para Aunar esfuerzos para la proteger los animales a través de la creación de una cultura ambiental, de concientización, capacitación e investigación y vigilancia de la conducta oficial.	1	1
Atención de PQR en cumplimiento de la ley 1774 de 2016 ,, "Por medio de la cual se modifican el código civil, la ley 84 de 1989, el código penal, el código de procedimiento penal y se dictan otras disposiciones", que establece a los animales como seres sintientes	a solicitud	2
Promoción de los derechos de los animales como seres sintientes a los diferentes grupos de interés	3	3
estructuración de equipo de trabajo	3	3

## Plan Operativo

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 2: Una Personeria defendiendo el medio ambiente, el habitat y los animales</b>	
<b>COMPONENTE</b>	<b>Ambiente, hábitat y sociedad</b>	
<b>PROGRAMA</b>	<b>Observatorio de derechos colectivos y del ambiente</b>	
<b>PROGRAMA ESTRATÉGICO</b>	<b>Seguimiento a problemáticas ambientales</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
<b>LINEA INVESTIGATIVA</b>		
<b>Investigación sobre el cubrimiento de agua potable en la ciudad de Medellín y el mínimo vital del Agua.</b>		
Planteamiento de hipótesis	1	1
Análisis de los estándares nacionales e internacionales de acceso a agua potable	1	0
Sistematización de la información	1	0
Análisis de resultados	1	0
Entrega de la investigación	1	0
<b>SUBTOTAL</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
<b>Investigación cuantitativa y cualitativa del ruido y su impacto en la urbe (Medellín)</b>		
Planteamiento de hipótesis	1	1
Análisis de los estándares nacionales vs. Acuerdo 48 de 2014	1	0
Sistematización de la información	1	0
Análisis de resultados	1	0
Entrega de la investigación	1	0
<b>SUBTOTAL</b>		
<b>LINEA OPERATIVA</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
<b>Seguimiento a problemáticas ambientales de acuerdo con la Ley 136 de 1994 y la Ley 1551 de 2012</b>		
Reforestación en el área urbana de la ciudad de Medellín	1	1
Calidad del Aire	1	0
Disponibilidad de zonas verde en la ciudad	1	0
Seguimiento al plan de manejo de las Areas Protegidas Urbanas	1	0
Contaminación visual	1	0
Manejo integral de residuos sólidos en la ciudad	1	0

## Plan Operativo

PROGRAMA ESTRATÉGICO	Apropiación socio ambiental para la defensa del derecho a un ambiente sano y de los deberes para el manejo sostenible de los recursos naturales de la región metropolitana	
ACTIVIDADES	Meta del Año	EJECUTADO MES
Promoción de los Derechos Colectivos y del ambiente	3	1
Seguimiento del Convenio con las entidades ambientales y organismos de control para aunar esfuerzos para la defensa del derecho a un ambiente sano y el seguimiento a la conducta oficial	6	1
Construcción y divulgación de un instrumento de participación (Directorio con las competencias ambientales metropolitanas)	1	0
Trabajo de campo con grupos objetivos (Mesas ambientales, JAC, veedurías)	6	4
Asistencia a comisiones accidentales	a solicitud	4
Participación en seguimiento a Políticas Públicas medioambientales	3	1
Intervención Personamiga (Personaje Ambiental), para promover los derechos y los deberes de los ciudadanos de un ambiente sano	30	0
Diseño y elaboración de un aplicativo móvil para la atención y seguimiento de problemáticas ambientales Metropolitanas	1	0
Atención, respuesta y seguimiento a las PQRS ciudadanas en defensa del derecho a un ambiente sano.	50	7
Identificación de alternativas para la resolución de las problemáticas ambientales de las comunas y corregimientos por recurso natural, de acuerdo a la mapeación realizada.	1	0
Socialización y entrega de resultados a las entidades competentes sobre la identificación de alternativas para la resolución de problemáticas ambientales de las comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín.	1	0
Participación en la personatón a través de las siguientes metodologías: Personaje ambiental, atención a la comunidad para recolectar información de campo	10	2
<b>SUBTOTAL</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Los Animales y su protección</b>	
<b>PROGRAMA ESTRATÉGICO</b>	<b>Protección de los animales a través de la creación de una cultura ambiental y vigilancia de la conducta oficial</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
<b>LINEA INVESTIGATIVA</b>		
<b>Cuál es el impacto de la implementación de la normatividad animalista y su relación con la ley 1774 de 2016</b>		
Análisis de información recolectada	1	1
Sistematización de la información recolectada	1	0
Socialización con los grupos de interés y el concejo municipal de Medellín la propuesta de actualización y/o modificación del acuerdo # 22 de 2007	1	0
<b>SUBTOTAL</b>		
<b>LINEA OPERATIVA</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
Seguimiento al Convenio de asociación para Aunar esfuerzos para la proteger los animales a través de la creación de una cultura ambiental, de concientización, capacitación e investigación y vigilancia de la conducta oficial.	4	1
Sensibilización y prevención del maltrato animal.	1	0
estructuración de equipo	4	4

## 9.2 OBSERVATORIO DE REASENTAMIENTO Y MOVIMIENTOS DE POBLACIÓN

El Observatorio de Reasentamiento y Movimientos De Población durante la vigencia del 2016 como parte del PROCESO INVESTIGACIONES EN DERECHOS HUMANOS Y OBSERVATORIOS (IDDHHO) de la Personería de Medellín logró articular sus procesos investigativos en el marco de las acciones propias del Ministerio Público de acompañamiento a las comunidades impactadas por procesos de reasentamiento involuntario.

Como parte del análisis del fenómeno de reasentamiento se desarrolló y publicó seis investigaciones de forma virtual o presencial. Estas investigaciones analizaron mediante estudios de caso el proceso de Moravia, Puente Madre Laura, Ciudadela Nuevo Occidente, y Naranjal y Arrabal, además, a través de un proceso de grupo de expertos se analizaron los principales aprendizajes institucionales en torno al Reasentamiento y a la Protección a Moradores, y finalmente un estudio documental de ajuste normativo con la actualización del marco jurídico-institucional de reasentamiento de población a nivel internacional, nacional y local.

Los hallazgos presentados en las investigaciones ampliaron el escenario de comprensión de los diversos casos, solicitudes, peticiones y demandas comunitarias en razón de los impactos vividos durante el desarrollo de proyectos de obra pública, y alto riesgo.

Durante el período del 2015-2016 el Observatorio envió un promedio de 220 respuestas, oficios, remisiones o cartas como parte del proceso de acompañamiento llevado a cabo con la comunidad; además 63 procesos de acompañamiento con grupos organizados de base comunitaria, 30 recorridos a los territorios, y finalmente el acompañamiento y seguimiento a requerimientos de 16 comisiones accidentales. También se participó en 75 encuentros aproximadamente.

Las problemáticas más recurrentes tratadas en todos esos escenarios de acompañamiento están relacionadas con la pérdida de subsidio de arrendamiento temporal; insatisfacción con algunas viviendas entregadas en reposición: ubicación, tamaño, calidad; afectación por *descargues* de servicios públicos, Catastro, poca disposición de espacios y equipamientos públicos en proyectos de desarrollo o afectación de los disponibles: vías, zonas verdes, aceras, el impacto negativo sobre zonas aledañas a proyectos de desarrollo vial o habitacional; posibles afectaciones a moradores en procesos de gestión de expropiaciones; inconformidades comunitarias frente a los mecanismos, procedimientos y mediciones establecidos para el desarrollo de avalúos, compensaciones e indemnizaciones (ganancia ocasional); presuntos incumplimientos por parte de operadores de proyectos con la comunidad, desconfianza comunitaria en procesos de gestión de la Administración, y finalmente por la sensación de pérdida de patrimonio familiar causada por el anuncio de proyectos de desarrollo.

Situaciones manifestadas a raíz de proyectos de Renovación urbana o desarrollo u otros proyectos de vivienda como Moravia, Naranjal y Arrabal, Nuevo Occidente, Villa Laura I, Camelias y Villa Laura II; proyectos de infraestructura como el Tranvía de Ayacucho y sus dos Cables alimentadores, Puente Madre Laura Montoya Upegui, Hidroeléctrica-Ituango, intervenciones en quebradas como la Iguaná, Cañaveraleja, La Cascada, Santa Elena, La Potrerita y afectaciones en lugares como Belencito, Vereda el Manzanillo, La playita, Colores de Calazanía, Barrio Manrique, el Tesoro la Virgen El Socorro, entre otros.

En consonancia con los procesos de acompañamiento y seguimiento del Observatorio, durante el 2016 se remitieron al área de vigilancia o disciplinarios nueve solicitudes para su análisis tras considerar que existía la posibilidad algunas vulneraciones a los derechos humanos derivados de los procesos de reasentamiento llevados a cabo en la Ciudad, donde podrían existir irregularidades ocasionadas por acciones u omisiones de funcionarios, respuestas inoportunas e incompletas frente a derechos de petición, incongruencia entre argumentos de las instituciones públicas y los usuarios y posible ausencia de acciones efectivas de atención a moradores, posibles irregularidades en el pago de compensaciones, problemas de falta de planeación, problemas de información que derivan en falsas expectativas a la comunidad y la no respuesta de algunos funcionarios a las solicitudes por parte de la Personería de Medellín.

**Plan Operativo**  
Marzo - julio 2016

Tabla 47. Plan Operativo

		<h1>PLAN DE ACCIÓN 2016</h1>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos		
<b>COMPONENTE</b>	Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones		
<b>PROGRAMA</b>	Observatorio de reasentamiento y movimiento de población		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJE</b>	
<p><b>1, Documento valorativo que dé cuenta de las experiencias y aprendizajes institucionales, en los procesos relacionados con reasentamientos o vulneración y vulnerabilidad de derechos producto de intervenciones urbanas y territoriales. El cual se llamara "Aprendizajes Institucionales en torno al reasentamiento y a la protección a moradores".</b></p>			
1,1 Grupos focales con instituciones	5	5	
1,2 Entrevistas con funcionarios de las instituciones	10	10	
<p><b>2, Apoyar a la formulación de la política pública de protección a moradores, actividades económicas y productivas que debe realizar el Municipio de Medellín en Cooperación entre la Universidad Nacional, la Personería de Medellín y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal</b></p>			
2,1 Diseño metodológico y formulación de la estrategia participativa -pedagógica	1	1	
2,2 Proposición y proyección de alternativas de solución y marco estratégico y operativo para la protección a moradores - Formulación	1	1	
2,3 Adopción de la política pública de protección a moradores y actividades económicas y productivas	1	1	
2,4 Implementación de la estrategia participativa y pedagógica	1	1	

## Plan Operativo

<b>3, Otras actividades del Observatorio</b>		
3.1 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.	5	5
3,2 Captura de información primaria de las Atenciones al público, reacciones inmediatas y todos los servicios de la Personería relacionados con alto riesgo , obra pública, desplazamiento	5	5
3,3 Acompañamiento a organizaciones sociales y mesas territoriales originadas de movimientos de Población afectados por obras de desarrollo	5	5
3,4 Acompañamiento Mesas trabajo originadas de movimientos de Población afectados por contrucciones deficientes en la ciudad de Medellín	5	5
3,5 Acompañamiento y gestion institucional a las Comisiones Accidentales del Concejo de Medellín relacionadas con el objeto del Observatorio	A solicitud de partes interesadas	0
<b>4 Celebrar convenios con instituciones publicas y/o organizaciones comunitarias</b>		
4,1 Etapa de Sostenibilidad del Observatorio de Reasentamiento	1	1
4,2 Difusión de resultados del Observatorio de Reasentamiento	1	1
4,2,1 Foro	1	1
4,2,2 Boletines	1	1
4,2,3 Cartillas	1	1
4,2,4 Revista	1	1

**Plan Operativo**  
**Agosto – diciembre 2016**

		<h1>PLAN OPERATIVO 2017</h1>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>		<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>	
<b>COMPONENTE</b>		<b>Desarrollo del pensamiento estratégico para la t</b>	
<b>PROGRAMA</b>		<b>Observatorio de Reasentamiento</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO</b>
<b>1. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL (Línea estratégica 1)</b>			
<p><b>1.1 Desarrollo e implementación de la estrategia de cooperación por parte de la Personería de Medellín encaminada aunar esfuerzos (capacidades y competencias institucionales), con la Universidad Nacional, y el Departamento Administrativo de Planeación, para el desarrollo de los objetivos comunes relacionados con el desarrollo e implementación del Observatorio de Reasentamiento y Movimientos de Población del Municipio de Medellín (Convenio interadministrativo N° 4600066103 de 2016), en consonancia con las directrices del Plan de Ordenamiento Territorial, y el Plan de Desarrollo y su articulación con la formulación de la Política Pública de Protección a Moradores para la ciudad de Medellín.</b></p>			
a. Designar un representante para hacer parte del Comité Coordinador del convenio. Deberá asistir y participar en las reuniones programadas por el mismo y cada que se convoque.	1	1	
b. Poner a disposición el recurso humano requerido de la Personería de Medellín, según la necesidad y demanda del desarrollo del objeto del Convenio interadministrativo N° 4600066103 de 2016	0	4	
d. Participar en las reuniones técnicas que se programen dentro del convenio.	2	0	
f. Informar oportunamente cualquier situación que pueda afectar el adecuado desarrollo de las actividades	A solicitud de partes	0	
h. Responder por el proceso de seguimiento y control de calidad de todos los procedimientos durante la ejecución el Convenio.	2	1	
i. Atender y ayudar a resolver inquietudes, dudas y casos de resolución compleja, de manera rápida y oportuna de tal manera que no se afecten los cronogramas de ejecución definidos por las partes.	1	0	
j. Las demás que se acuerden específicamente para el desarrollo y el cumplimiento del objeto convenido.			
<b>1.2. Acciones de Gestión convenios intermunicipales</b>			
a. Acciones de Gestión para el desarrollo de convenios de cooperación intermunicipales	1	5	
b. Informes de gestión de convenios intermunicipales	0	1	

## Plan Operativo

<b>1.3. Mesas interinstitucionales</b>		
a. Acompañamiento a mesas interinstitucionales	A demanda	<b>10</b>
b. Remisión de solicitudes a entidades a partir de participación en mesas acompañadas. (tareas), subidas al sistema SIP.	5	<b>26</b>
<b>2. INVESTIGACIÓN (Línea estratégica 1, componente 1 y 2)</b>		
<b>2.1. Atención al público:</b> Atención y seguimiento de situaciones sobre procesos de reasentamiento y movimier		
b. Realización de respuestas, envió y registro en sistema de información de la Personería (SIP)	10	<b>13</b>
<b>2.2. Hemeroteca de reasentamientos y movimientos de población de la Personería: <i>Desarrollo de sistema de registro y proceso de rastreo de noticias de la ciudad de Medellín, sobre situaciones de reasentamiento, movimiento poblacional, riesgo o vulneración de derechos ocasionados por alto riesgo, obras públicas, y desplazamiento.</i></b>		
a. Construcción de sistema de registro y monitoreo de noticias	1	<b>1</b>
b. Rastreo de noticias locales regionales e internacionales en medios físicos y virtuales. Escaneo de las noticias en físico y captura de noticias medios virtuales, para su registro en sistema de monitoreo de Noticias.	1	<b>1</b>
<b>3. ACOMPAÑAMIENTO A ORGANIZACIONES SOCIALES y COMISIONES ACCIDENTALES (Mesas, asambleas, comités, veedurías, agremiaciones, y otros)</b>		
<b>3.1 Encuentros de acompañamiento a organizaciones y mesas comunitarias:</b> Acompañamiento a procesos desarrollados por organizaciones sociales territoriales de cara a los procesos de reasentamiento o movimientos poblacionales originados por alto riesgo, obra pública o desplazamientos.		
a. Recorridos o visitas territoriales	1	<b>8</b>
b. Acompañamiento a Mesas de base comunitaria.	1	<b>4</b>
c. Remisión de solicitudes a entidades a partir de participación en mesas acompañadas, visitas o recorridos. (tareas), subidas al sistema SIP.	5	<b>3</b>

## Plan Operativo

<b>3.2. Comisiones accidentales: acompañamiento y gestión institucional a las Comisiones Accidentales del Concejo de Medellín, y a los procesos de la Alcaldía de Medellín relacionados con el objeto del Observatorio.</b>		
a. Acompañamiento a Comisiones accidentales relacionadas con los temas del Observatorio de Reasentamientos y Movimiento de Población. Y registro en sistema SIP	4	3
<b>4. GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA</b> (Concejo de Medellín, Administración municipal, Gremios, Academia, y ONG)		
<b>4.1. Acciones de Gestión de propuestas de Cooperación, Nacional e internacional</b>		
a. Elaboración de propuesta de cooperación (ONU, BID, etc.)	1	1
b. Acciones de Gestión para el desarrollo de convenios de cooperación	1	1
<b>4.2. Gestión privada: gremios, académicas y ONG</b>		
a. Gestión para el desarrollo de procesos de articulación con gremios, ONG y la academia para fortalecer los procesos asociados al observatorio de reasentamientos y movimientos de población.	1	1

### 9.3 OBSERVATORIO DE SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO

El objetivo de este Observatorio es constituirse en centro de medición, estudio, análisis y difusión de datos sobre aspectos relevantes en la vida de la Ciudad; contribuyendo al diagnóstico, seguimiento y recomendaciones en la formulación de políticas públicas.

Al diagnosticar la situación del sistema de justicia penal en Medellín, realizando un seguimiento y monitoreo permanente a su desempeño, con el ánimo de establecer el grado de eficacia de éste en el tratamiento de conductas delictivas y formular recomendaciones en torno a las políticas públicas, las modificaciones legales, constitucionales y otras iniciativas ciudadanas e institucionales que incidan en el mejoramiento del sistema; hemos podido establecer que con las fuentes primarias que nos suministran los datos estadísticos, como es Policía Meval, la cual da una estadística del consolidado de las capturas realizadas mensualmente en la Ciudad, que permiten activar el aparato judicial tanto en su etapa preliminar como de conocimiento. Con esta información se identifica las fortalezas y las debilidades de nuestro Sistema Penal Oral Acusatorio; además de ello podemos observar cuales son los delitos de más impacto en Medellín de manera repetitiva y por zonas, que nos permitirá generar informes para investigaciones futuras que generen modificar o implementar política públicas.

En esta etapa podemos establecer que entre enero de 2016 y febrero de 2017 los delitos recurrentes en su orden es **el tráfico, fabricación o porte de estupefacientes, seguido por el hurto, homicidios, fabricación, tráfico o porte de arma; violencia intrafamiliar, concierto para delinquir, actos sexuales con menor de 14 años, acceso carnal abusivo con menor de 14 años; inasistencia alimentaria; uso de documento falso, receptación y extorsión.**

Las zonas donde más se frecuenta la comisión de delito es la Candelaria, Laureles, Poblado, Manrique, Guayabal, Aranjuez, Villa Hermosa, Belén, Popular y Castilla, Doce de Octubre y Popular entre otros.

Tabla 48. Capturas por delitos de alto impacto Medellín

CAPTURAS POR DELITOS DE ALTO IMPACTO MEDELLÍN	ene-16	ene-17	feb-16	feb-17
<b>ESTUPEFACIENTES</b>	1345	1019	1409	1233
<b>HURTO</b>	209	242	246	286
<b>HOMICIDIO</b>	25	26	23	26
<b>FABRICACIÓN TRÁFICO O PORTE DE ARMAS</b>	49	26	46	39
<b>VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	91	69	106	85
<b>CONCIERTO PARA DELINQUIR</b>	15	21	7	40
<b>ACTOS SEXUALES CON MENOR DE 14 AÑOS</b>	9	3	9	6
<b>ACCESO CARNAL ABUSIVO CON MENOR DE 14 AÑOS</b>	2	2	3	2
<b>INASISTENCIA ALIMENTARIA</b>	3	1	5	10
<b>USO DOCUMENTO FALSO</b>	106	104	143	162
<b>RECEPTACIÓN</b>	67	131	127	225
<b>EXTORSIÓN</b>	8	10	38	11

### Todas las capturas en flagrancia realizadas en las comunas de Medellín en enero 2016 versus 2017

Tabla 49. Capturas en flagrancia realizadas en las comunas de Medellín en enero 2016 versus 2017

COMUNAS	ene-16	ene-17	feb-16	feb-17
COMUNA 1 POPULAR	122	126	167	120
COMUNA 2 SANTA CRUZ	139	81	93	76
COMUNA 3 MANRIQUE	105	44	120	61
COMUNA 4 ARANJUEZ	247	65	247	69
COMUNA 5 CASTILLA	60	34	93	47
COMUNA 6 DOCE DE OCTUBRE	76	69	56	106
COMUNA 7 ROBLEDO	50	38	58	24
COMUNA 8 VILLA HERMOSA	81	63	140	58
COMUNA 9 BUENOS AIRES	130	44	125	57
COMUNA 10 CANDELARIA	400	179	385	191
COMUNA 11 LAURELES	115	33	105	73
COMUNA 12 LA AMERICA	43	22	76	29
COMUNA 13 SAN JAVIER	72	43	81	41
COMUNA 14 POBLADO	112	53	151	88
COMUNA 15 GUAYABAL	97	41	129	81
COMUNA 16 BELEN	47	20	84	56
COMUNA 50 PALMITAS	1	0	7	1
COMUNA 60 SAN CRISTOBAL	39	16	50	7
COMUNA 70 ALTAVISTA	0	0	0	0
COMUNA 80 SAN ANTONIO DE PRADO	44	13	33	20
COMUNA 90 SANTA ELENA	1	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1981</b>	<b>985</b>	<b>2201</b>	<b>1205</b>

Tabla 50. Audiencias de garantías en los 12 delitos de más alto impacto año 2017

AUDIENCIAS DE GARANTÍAS EN LOS 12 DELITOS DE MÁS ALTO IMPACTO AÑO 2017	ENERO	FEBRERO
TRAF. FAB. Y PORTE DE ESTUPEFACIENTES	800	913
FAB. TRAF. Y PORTE DE ARMAS	78	79
HURTO (TENT, AGRAV, CALIF, SIMPLE)	222	235
HOMICIDIO Y TENT. DE HOMICIDIO	110	105
LESIONES PERSONALES, DOLOSAS Y CULPOSAS	58	64
CONCIERTO PARA DELINQUIR	136	129
INASISTENCIA ALIMENTARIA	25	19
FALS. Y USO MAT. EN DOC. (PUBLICO Y PRIVADO)	162	195
EXTORSION	56	56
ESTAFA	29	26
RECEPTACION	36	90
VIOLENCIA CONTRA SERVIDOR PUBLICO	38	58

Para el año 2017 durante los meses de enero y febrero el delito de mayor recurrencia permanece siendo el tráfico, fabricación y porte de estupefacientes; hurto, falsificación y uso de material de documento falso; seguido del Homicidio.

## Plan Operativo

Tabla 51. Plan Operativo

		<b>PLAN DE OPERATIVO</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>Observatorio de SPOA</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecutado</b>	
<b>LINEA INVESTIGATIVA</b>			
<b>1. Investigación sistema penal acusatorio SPOA - Seguridad</b>			
Identificación de las fuentes primarias y secundarias de la información	1	1	
Recolección de información	1	1	
Sistematización de la información	1	1	
Análisis de fuentes primarias y secundarias	5	5	
Depuración de información	1	1	
Informe de la investigación	1	1	
Socialización de hallazgos y resultados de los estudios e investigaciones realizadas por el Observatorio	1	1	
<b>2. Investigación sistema penal acusatorio SPOA - Fiscalía</b>			
Identificación de las fuentes primarias y secundarias de la información	1	1	
Recolección de información	5	5	
Sistematización de la información	1	1	
Análisis de fuentes primarias y secundarias	5	5	
Depuración de información	1	1	
Informe de la investigación	1	1	
Socialización de hallazgos y resultados de los estudios e investigaciones realizadas por el Observatorio	1	1	
<b>3. Investigación sistema penal acusatorio SPOA - Centro de servicios judiciales</b>			
Identificación de las fuentes primarias y secundarias de la información	5	5	
Recolección de información	5	5	
Sistematización de la información	1	1	
Análisis de fuentes primarias y secundarias	5	5	
Depuración de información	1	1	
Informe de la investigación	1	1	
Socialización de hallazgos y resultados de los estudios e investigaciones realizadas por el Observatorio	1	1	

## Plan Operativo

<b>4. Investigación sistema penal acusatorio SPOA - Carcelario</b>		
Identificación de las fuentes primarias y secundarias de la información	5	5
Recolección de información	5	5
Sistematización de la información	1	1
Análisis de fuentes primarias y secundarias	5	5
Depuración de información	1	1
Informe de la investigación	1	1
Socialización de hallazgos y resultados de los estudios e investigaciones realizadas por el Observatorio	1	1
<b>LINEA OPERATIVA</b>		
Alianzas de cooperación técnica	1	1
Reuniones con el equipo de trabajo de SPOA	5	5
Visitas institucionales (Coordinadores de unidades de fiscalía, otros)	5	5
Acompañamiento a brigadas carcelarias	5	5
Seguimiento plan de trabajo, Coordinación, Supervisión	5	5
Acciones de comunicación: Boletines, actualización página, publicación de acciones del observatorio	5	5

### 9.4 OBSERVATORIO DE PLANEACIÓN LOCAL Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

El Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo (PLPP) fue creado desde el año 2011.

En el primer año de gestión, período marzo 2016 – marzo 2017, el Observatorio de PLPP logró visibilizarse a través de la consolidación como equipo de trabajo con un grupo de profesionales que avanza en el seguimiento al desarrollo de la política pública de planeación local y presupuesto participativo mediante la emisión de conceptos relacionados, el acompañamiento a diferentes escenarios de participación ciudadana; reuniones de análisis en el Concejo Municipal, con funcionarios de la Secretaría de Participación Ciudadana y la Dirección de Planeación del Municipio, ediles, delegados de presupuesto participativo, reuniones en las comunas y con la academia. Como resultado de estos encuentros se tiene el aporte del Observatorio para la construcción del proyecto de acuerdo 028 por medio del cual se modifica el acuerdo 43 de 2007 y se actualiza el Sistema Municipal de Planeación del municipio de Medellín.

De igual forma, desde el Observatorio se documentan las alertas generadas mediante el ejercicio participativo y se consolida la alianza investigativa con el grupo de investigación medio ambiente y sociedad de la Universidad de Antioquia.

A continuación se presenta de forma amplia y descriptiva el objeto del Observatorio teniendo en cuenta su quehacer misional con relación a la Política Pública de Planeación Local y Presupuesto Participativo:

Los espacios de participación ciudadana donde se analizan, deliberan y mediante mecanismo de votación se decide sobre las inversiones acordadas con los recursos de presupuesto, centran la atención del Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo de la Personería de Medellín.

Se inició de esta forma, el acompañamiento a las asambleas barriales y veredales, además de estar reglamentadas por el Acuerdo 43 de 2007 y el Decreto 1205 de 2013, se constituyen en un mandato popular que determina la inversión del 5% del presupuesto de libre inversión de la Administración de Medellín, equivalente a “\$171.692.428.284” (URIBE, 2016) en proyectos de bien común, como: inclusión social, promoción de la salud y prevención de la enfermedad para los habitantes de comunas y corregimientos, accesos a la educación técnica, tecnológica y superior, fortalecer el arte y la cultura, asistencia social a grupos poblacionales en situación de riesgo y vulnerabilidad, protección a la mujer a través de la prevención de la violencia basada en género, defensa de los derechos humanos, entre otros.

La Personería como entidad de control y participación, destinó acciones para que estos procesos cumplieran con los índices de realidad y criterios de transparencia y democracia, que redunde en un efectivo proceso de sana participación, defensa de los derechos humanos y cristalizar la inversión del recurso público.

Es aquí donde se le da el derecho a participar a los menores de edad de 14 años en adelante para poder ser elegidos como delegados y a su vez poder votar por ideas de proyectos, las cuales fueron definidas en la fase 1 de la ruta metodológica; en este punto se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 52. Acompañamiento de la Personería de Medellín

CONCEPTO	PUESTOS
Puestos de votación Programados	485
Puestos de Votación	481
Puestos Acompañados por la personería	403
Porcentaje	83.43%

Fuente: La participación ciudadana en el proceso electoral de asambleas barriales y veredales del año 2016 en Medellín.

Con este acompañamiento, se buscó dar respuesta a interrogantes como: ¿Cómo influye la participación ciudadana en el proceso electoral de asambleas barriales y veredales del año 2016 en Medellín? Y otras hipótesis en cuanto a la influencia de la participación ciudadana, valga destacar: ¿influencia para garantizar un proceso de elección participativo, limpio y transparente?, ¿influencia a incidir en la votación de proyectos que favorezcan o desfavorezcan a las comunidades y delegados que, realmente, representen y defiendan los intereses comunes?, ¿es representativa la participación ciudadana en las asambleas barriales y veredales de 2016 con respecto al número de habitantes de una comuna, corregimiento y la ciudad de Medellín?, ¿es adecuada la metodología utilizada para la priorización de los proyectos?.

La participación ciudadana en el contexto electoral de las asambleas barriales y veredales del año 2016 en Medellín, busca responder a las expectativas del querer ciudadano; donde los participantes tengan asiento real en el sector donde habitan y conozcan las debilidades de su territorio, como para pretender resolver las necesidades más apremiantes, mediante un mecanismo de participación transparente para ejecutar un presupuesto público. Teniendo en cuenta que el promedio de la participación ciudadana en los procesos observados dentro del presente análisis es del 5%, se puede deducir que la representatividad de la ciudadanía traducida en influencia resulta ser escasa, debido a que el restante 95% de la población de la ciudad de Medellín no participa en la toma de decisiones para la inversión de los recursos públicos provenientes del presupuesto participativo. El grado de intervención de la comunidad según el número de habitantes de una comuna o corregimiento, es directamente proporcional al de la participación global de la municipalidad, registrándose que solo ese escaso 5% participa.

Con estos resultados se evidencia que la jornada electoral destinada para elección de delegados y proyectos bajo su participación con respecto al año inmediatamente anterior (2015) que fue de un total de votantes de 144.045. Durante este proceso el Observatorio y demás funcionarios de la Personería de Medellín que apoyaron la jornada dieron recepción a las siguientes quejas:

Tabla 53. Recepción de quejas y sugerencias

<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Quejas bajo juramento	21	80.76%
Sugerencias	5	19.23%

La efectividad de las asambleas barriales y veredales como mecanismo de participación para la toma de decisiones que contribuyan al bienestar y desarrollo de las comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín, dejan entrever deficiencias y limitantes según los criterios aquí analizados por cuanto se refleja en el proceso la necesidad de ajustar pormenores y tomar correctivos para subsanar y darle solución a los inconvenientes que se detallan en este análisis; como la ausencia de un censo electoral que permita controlar los votantes de cada puesto de votación, las personas inscritas para votar, la ausencia de voto secreto al no contar con cubículos para llevarlo a cabo, funcionarios que no llegan a tiempo para darle apertura a las jornadas de votación, papelería suficiente para el normal desarrollo del ejercicio (en varios puestos de agotaron los tarjetones para votar), entre otros.

El impacto de los proyectos acordados en las asambleas barriales y veredales, y su pertinencia para contribuir en la solución de las necesidades reales de una comuna o corregimiento, podrían ser mayores en la medida que las comunidades acrecienten su participación en la formulación de proyectos de interés común, y que de forma masiva recojan el sentir y querer colectivo para elegir delegados y ejecutar los recursos del presupuesto participativo en los proyectos mayormente votados en este espacio democrático de elección y decisión.

*Si bien el proceso de las asambleas barriales y veredales avala la inversión del recurso público que en la actualidad se destina por parte de la Administración Municipal; no garantiza, con total certeza, que el proceso de elección participativo sea incluyente, limpio y transparente.*

**9.4.1 Acompañamiento a otros escenarios de participación.** El Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo durante la vigencia 2016 en la misión de hacer seguimiento, vigilancia y control a la política pública interactuó en diferentes escenarios de participación ciudadana como mecanismo de observación y desarrollo de las diferentes líneas de investigación.

Tabla 54. Acompañamiento a otros escenarios de participación

CONCEPTO	ESTADÍSTICA
Acompañamiento Consejo Municipal de Presupuesto Participativo.	4
Comité Enlace y Seguimiento	4
Acompañamiento a Consejos comunales y corregimentales	21
Comisiones Accidentales y/o sesiones del concejo relacionadas con PP	6
Acompañamiento a Procesos de Rendición de Cuentas	11
Visitas Técnicas para la consecución de cooperación Técnica	6

**9.4.2 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al Observatorio.**

Con relación a la correspondencia direccionada al Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo se tiene que en total se recibieron 95 radicados clasificados a como aparece:

Tabla 55. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas al Observatorio

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derechos de petición	34	36.17%
Quejas	35	11.70%
Denuncias	1	1.06%
Comisiones	3	3.19%
Acompañamiento reunión (audiencias públicas, impugnación, otros)	5	5.31%
Respuestas información	39	41.48%
Sugerencias	1	1.06%
<b>Total</b>	<b>94</b>	

Finalmente puede decirse que el Observatorio de la Personería de Medellín cierra su intervención en el año 2016 con el encuentro de presupuesto participativo en el que asistieron aproximadamente 250 personas y en los encuentros de rendición de cuentas donde acompañó 11 encuentros de 21 que se realizaron; en el que se tuvo contacto con aproximadamente 3.500 personas.

Producto del presente informe se recomiendan algunas alternativas tendientes a posibilitar un aumento de la participación y unos correctivos para mejorar logística y operativamente el proceso, brindando las suficientes garantías que le den mayor credibilidad al mecanismo de elección y transparencia durante todo el transcurso en el que se desarrollen las posteriores asambleas comunales y veredales en la ciudad de Medellín.

Para comprender la Política Pública de Planeación Local y Presupuesto Participativo se debe reflexionar sobre la planeación y los procesos de la planeación, entendida como proceso vivo de organización y proyección de la realidad de las comunidades, como posibilidad de trabajar en el presente, la manera de minimizar tensiones o errores posibles en el futuro, en este sentido, la planeación es la antesala para comprender la importancia del presupuesto participativo. Es un proceso de carácter social y político que potencia el desarrollo del territorio para elevar los niveles de participación ciudadana existente.

*De esta manera consideramos que uno de los mayores retos en materia de planeación local y presupuesto participativo es integrar los procesos de planeación y participación, no verlos como asuntos desligados, verlos como una articulación natural propia de los procesos sociales, transcender en este aspecto se convierte en más que un reto, es sin duda convertirlo en un potencial de desarrollo municipal.*

El ejercicio de planeación local y presupuesto participativo exige una valoración completa de los diferentes planes de desarrollo locales – PDL, índices de calidad de vida de toda la población a impactar – ICV y esto debe ser en todos sus niveles y extensión del territorio.

Otro gran reto, es comprender que la planeación y el presupuesto participativo no solo se centran en los recursos, también en la gobernabilidad ciudadana, en las capacidades existentes para potenciarlas, en el empoderamiento del ciudadano, realmente en elevar los niveles de participación ciudadana con compromiso y con participación propiamente.

Se quiere reiterar el impulso en la promoción y en el fortalecimiento del control social como uno de los altos niveles de participación ciudadana a donde se debe llegar con los grandes retos. Hacer control social no es fiscalizar ni tiene en principio oponer esfuerzos, por lo contrario el control social, valida, suma, apoya, valora, enriquece todos los procesos en ejecución de los asuntos de desarrollo.

Se reitera la importancia de institucionalizar la participación ciudadana, articulando y uniendo el compromiso tanto de las administraciones como la de la sociedad civil; y así, seguir sumando al compromiso en la generación de confianza y en el conocimiento de lo público.

Convencidos que la política pública de planeación local y presupuesto participativo debe ser coherente y adaptada al contexto local por lo tanto no se debe relegar solo, al cumplimiento de una ruta metodológica y de ejecución rápida.

En este sentido, se puede decir que la Política Pública de Planeación Local y Presupuesto Participativo tiene mecanismos para la protección de los derechos ciudadanos que tiene como finalidad el equilibrio y la protección de los mismos, haciendo valer de manera individual o colectiva ante los organismos de control; constituye también una forma de ejercer veeduría ciudadana sobre los actos de la administración pública; donde los derechos fundamentales permiten que las personas se desarrollen plenamente como seres humanos. En virtud de estos derechos se pueden exigir a los demás que tengan o dejen de tener determinadas conductas con el fin de garantizar un tratamiento digno.

Entre estos derechos encontramos los derechos que protegen la persona, derechos que potencian la libertad y el desarrollo de la personalidad, derechos que permiten participar en el manejo de lo público y derechos que posibilitan el trato justo en la relación con el estado.

### Plan Operativo - Marzo – julio 2016

Tabla 56. Plan operativo

	<b>PLAN OPERATIVO MARZO - JULIO 2016</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Metas marzo - julio 2016</b>	<b>ejecutado marzo - julio 2016</b>
Talleres sobre planificación territorial, estrategias de desarrollo local, planeación local y presupuesto participativo	2	2
Capacitación a líderes sociales en las áreas de participación social, mecanismos de participación y control social	1	1
Boletín informativo sobre las acciones y procesos del observatorio de planeación local y presupuesto participativo	1	1
Grupo focales con los funcionarios responsables de ejercer los programas y proyectos financiados con recursos de planeación local y el presupuesto participativo	1	1
Grupo focales con los actores sociales interesados en el tema de la Planeación Local y el Presupuesto Participativo	2	2
Formulación de investigación en PLPP	2	2
Visitas para el levantamiento de información a las organizaciones sociales e entidades públicas	4	9
Conferencias de socialización de los hallazgos y resultados de los estudios e investigaciones realizadas por el Observatorio	2	2
Acompañamiento al desarrollo de la política pública de presupuesto participativo	0	9

**Plan operativo**  
**Agosto – diciembre 2016**

		<h1>PLAN DE ACCIÓN AGO DIC 2016</h1>		
<b>LÍNEA ESTRATEGICA</b>	<b>LÍNEA ESTRATEGICA 1: Una Personería actuando y donde todos contamos</b>			
<b>COMPONENTE</b>	<b>Desarrollo del pensamiento estratégico para la toma de decisiones</b>			
<b>PROGRAMA</b>	<b>Observatorio de planeación local y presupuesto participativo</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>F.I.</b>	<b>F.F.</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>Ejecutado</b>
<b>1. Línea Operativa</b>				
Seguimiento al desarrollo de la política pública de Planeación Local y presupuesto participativo	ago-16	dic-16	4	4
Reuniones Internas de seguimiento (Comité primarios)	ago-16	dic-16	6	6
Acompañamiento a Consejo Municipal de Planeación Local y Presupuesto participativo	ago-16	dic-16	7	7
Consejos comunales y corregimentales y/o Encuentros territoriales, Comisiones temáticas	ago-16	dic-16	11	11
Comisiones Accidentales y/o sesiones del Consejo Relacionadas con PLPP	ago-16	dic-16	5	5
Acompañamiento procesos de Rendición de cuentas	ago-16	dic-16	4	4
Atención, documentación y Trámite PQRS	ago-16	dic-16	5	5
Acciones de comunicación: Boletines, actualización página, publicación de acciones del observatorio	ago-16	dic-16	10	10
Alertas de los riesgos de la política pública en pp	ago-16	dic-16	5	5
Visitas institucionales para la consecución de cooperación técnica	ago-16	dic-16	4	4
Visibilización Observatorio	ago-16	dic-16	4	4
Sistematización de información	ago-16	dic-16	4	4
Seguimiento plan de trabajo, Coordinación, Supervisión	ago-16	dic-16	20	20
Talleres sobre planificación territorial, estrategias de desarrollo local, planeación local y presupuesto participativo	ago-16	dic-16	6	6
Capacitación a líderes sociales, funcionarios, contratistas en las áreas de participación social, mecanismos de participación y control social	ago-16	dic-16	2	2
Grupo focales con los funcionarios responsables de ejercer los programas y proyectos financiados con recursos de planeación local y el presupuesto participativo	ago-16	dic-16	2	2
Grupo focales con los actores sociales interesados en el tema de la Planeación Local y el Presupuesto Participativo	ago-16	dic-16	2	2
<b>2. Línea Investigativa</b>				
Formulación de líneas de investigación en PLPP	ago-16	dic-16	3	3
Elaboración, Actualización de modelo metodológico para la realización de las investigaciones y estudios del observatorio	ago-16	dic-16	3	3
Acciones para el Levantamiento de información	ago-16	dic-16	4	4
Socialización de hallazgos y resultados de los estudios e investigaciones realizadas por el Observatorio	ago-16	dic-16	3	3
Identificar, analizar y sistematizar información de fuentes primarias y secundarias relativas al desarrollo del Observatorio de Planeación Local y Presupuesto Participativo;	ago-16	dic-16	5	5
Encuentro de Presupuesto participativo	ago-16	dic-16	5	5
Actividades de Seguimiento a la Línea de investigación	ago-16	dic-16	5	5
<b>2. Componente de Planeación Elementos Estratégicos de La Planificación</b>				
Actividades de Seguimiento a la Línea de investigación	ago-16	dic-16	5	5
<b>3. Componente económico PLPP desde la línea económica</b>				
Actividades de Seguimiento a la Línea de investigación	ago-16	dic-16	5	5
<b>4. Componente Político La Participación Ciudadana y El Control Social, Transparencia</b>				
Actividades de Seguimiento a la Línea de investigación	ago-16	dic-16	5	5

**Plan operativo**  
**Enero – febrero 2017**

		<b>PLAN DE ACCIÓN</b> <b>ENE - FEB 2017</b>	
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>LINEA ESTRATEGICA 2: Una Personeria defendiendo</b>		
<b>COMPONENTE</b>	<b>Ambiente, hábitat y sociedad</b>		
<b>PROGRAMA</b>	<b>OBSERVATORIO DE PLANEACIÓN LOCAL Y PRESUPUESTO PARTICIPATIVO</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Meta del Año</b>	<b>EJECUTADO MES</b>	
<b>LÍNEA OPERATIVA</b>			
Seguimiento al desarrollo de la política pública de Planeación Local y presupuesto participativo - Escenarios de Participación Ciudadana	1	2	
Asistencia y/o Acompañamiento a Encuentros territoriales, escenarios de participación ciudadana	1	6	
Acompañamiento a Comisiones Accidentales y/o sesiones del Consejo Relacionadas con PLPP	2	14	
Documentación de las alertas de los riesgos de la política pública en PP	0	1	
Atención, documentación y Trámite PQRS	0	4	
Acompañamiento a organizaciones civiles en temas de mecanismo de participación ciudadana, control social y presupuesto participativo	0	1	
Grupo focal de análisis de la política pública de planeación local y presupuesto participativo	1	1	
Acciones de comunicación: Boletines, actualización página, publicación de acciones del observatorio	1	2	
Visitas institucionales para la consecución de cooperación técnica - Seguimiento convenios	1	2	
Círculos de Calidad	1	2	
<b>LÍNEA INVESTIGATIVA</b>			
Atención a Usuarios	2	3	

## 9.5 OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD

El Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud en el periodo de 1 de marzo de 2016 a 28 de febrero de 2017 consolidó su liderazgo en la **Red de Controladores en Salud en Antioquia**, donde se trabaja en colaboración armónica con la Defensoría del Pueblo Antioquia, la Procuraduría Regional Antioquia y Provincial del Valle de Aburrá, la Secretaría Seccional de Salud Antioquia y la Secretaría de Salud de Medellín. Se hizo visita de verificación de derechos en EPS Coomeva, EPS Cafesalud y la Fiduprevisora programa en salud Población Privada de la Libertad en Bogotá. Los informes se enviaron a todas las autoridades en salud a nivel nacional, departamental y municipal para lo de su competencia. Se hizo seguimiento a más de 200 casos complejos de dichas entidades, con el fin de buscar la garantía de sus derechos.

De igual manera se consolidó el espacio **Medellín sin Barreras en Salud**, donde la Personería a través del Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud busca la materialización del Derecho Fundamental a la Salud de los adultos mayores, niños, niñas y adolescentes abandonados, y los habitantes en condición de calle, allí se trabajó con la Secretaría de Inclusión Social y Familia, y de Gobierno del municipio de Medellín, Secretaría Seccional de Salud Antioquia, el ICBF, y la Defensoría del Pueblo Antioquia.

Otros espacios que fortalecen el estudio y conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS- donde participa activamente la Personería a través del Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud **es la Mesa de Salud Antioquia**, donde se lidera la submesa de Inspección, Vigilancia y Control -IVC- en este espacio se analiza los decretos, leyes, resoluciones y se hace propuesta de reglamentación al gobierno nacional, departamental y municipal.

Las comunidades más vulnerables de Medellín han recibido al Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud en encuentros de sensibilización sobre derechos y deberes en salud, la academia ha sido el fuerte en las investigaciones, foros, conversatorios, seminarios en salud, se cuenta con el apoyo al semillero en salud de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia.

En el tema de **sensibilizaciones en salud**, a las comunidades en general, los usuarios aprenden a conocer cuáles son sus derechos y deberes en salud, además de las rutas para el acceso a los servicios y cuáles son las principales barreras identificadas en el Sistema de Seguridad Social en Salud –SGSSS-. Esto impacta positivamente en los usuarios, en la medida en que conocen sus derechos y deberes, haciendo exigible su derecho a través de la utilización de las herramientas legales y constitucionales.

Dentro de los aspectos a resaltar se cuenta con la **verificación de derechos en salud en la red de farmacias** contratadas por las EPS de los regímenes Contributivo y Subsidiado, allí se busca la eliminación de barreras de acceso a los medicamentos e insumos que son prescritos por los profesionales del área de la salud; en campo se constata desde la normatividad el tema de stop de medicamentos, rotación de los mismos, entregas oportunas y completas, qué

tratamiento se da a la dispensación de fórmulas cuando éstas son fragmentadas o quedan pendientes, especialmente para los adultos mayores o para pacientes con alta complejidad terapéutica; que efectivamente se entreguen en las siguientes 48 horas en el domicilio del paciente o lugar de trabajo como lo determina la Resolución 1604 de 2013, el impacto se da desde diversos frentes, uno de ellos tiene que ver con la apropiación de la norma por parte de los funcionarios de las taquillas de los centros dispensadores o IPS que no saben que existe una normatividad para la entrega oportuna y que deben de cumplirse unos tiempos perentorios. La visita de verificación la recibe el regente de farmacia o el químico farmacéutico, y se coteja con un sondeo e indagación con el personal que presta los servicios y los usuarios.

Es fundamental la **verificación de derechos en salud en la red de urgencias** de los diferentes hospitales públicos y privados de Medellín, allí se conoce de primera mano la situación de salud, cómo se resuelve el día a día, cuáles son las necesidades de los usuarios, qué problemas tienen para acceder a los servicios de salud y porque llegan hasta las urgencias, se evidencia los problemas reales de la contratación y flujo de recursos con las diversas EPS-S, EPS-C, el Departamento, el Municipio, el SOAT y/o el FOSYGA, se evidencia la problemática de las altas tempranas y de las estancias prolongadas en los diversos hospitales, cuáles son los principales problemas relacionados en la referencia y contra referencia en los hospitales visitados. Para el equipo del Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud y la Personería es importante este tema en la medida en que se trabaja con diferentes grupos focales y es allí donde se puede brindar una mejor información oportuna y de primera mano a los usuarios, ayudando en gran medida a que sus derechos se efectivicen.

De igual manera se socializa información a la población víctima del conflicto armado interno, donde se habla de los derechos y deberes en salud, se explican las rutas para acceder a los servicios de salud en caso de ser requeridos, esta se lleva a cabo en los **Centros de Atención a Víctimas (CAV)**. Se evidencia que en su gran mayoría es una población altamente vulnerable en el tema de salud por su condición circunstancial; y es allí donde se logra el impacto con la orientación que brinda el equipo para el acceso a diferentes servicios como: solicitud de aplicación de encuesta del sisben, se sensibiliza frente al tema de copagos y otros cobros que por desconocimiento les pueden hacer en las IPS, en algunas oportunidades porque no cuentan con la hoja del Registro Único de Víctimas - RUV-, cómo acceder a otras ayudas que ofrece el Municipio a través de diferentes programas, cuáles son las secretarías encargadas y qué programas se manejan en lo social.

Dentro de las actividades realizadas por el Observatorio del Derecho Fundamental a la salud se encuentra el **acompañamiento a los diferentes grupos focales**, allí se logra tener información de primera mano, donde los usuarios narran las dificultades que se presentan permanentemente en relación a la prestación del servicio en las EPS-S, EPS-C.

Como resultado de dichas investigaciones se tiene evidencia que en la Personería de Medellín se incrementó el número de solicitudes de tutela e incidentes de desacato en el año 2016, veamos.

Tabla 57. Número de solicitudes de tutela e incidentes de desacato en el año 2016

Mes	Tutela		Incidente de Desacato		Solicitud de cumplimiento de fallo		Derecho de Petición	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Enero	367	4,23	69	2,90	28	6,19	12	4,76
Febrero	461	5,31	127	5,33	28	6,19	20	7,94
Marzo	467	5,38	99	4,16	32	7,08	17	6,75
Abril	462	5,32	115	4,83	35	7,74	21	8,33
Mayo	489	5,63	147	6,17	54	11,95	11	4,37
Junio	775	8,93	210	8,82	48	10,62	27	10,71
Julio	812	9,36	225	9,45	41	9,07	29	11,51
Agosto	1.079	12,43	301	12,64	58	12,83	27	10,71
Septiembre	1.079	12,43	291	12,22	45	9,96	29	11,51
Octubre	896	10,32	274	11,50	12	2,65	17	6,75
Noviembre	980	11,29	277	11,63	43	9,51	18	7,14
Diciembre	811	9,35	247	10,37	28	6,19	24	9,52
<b>Suma</b>	<b>8.678</b>		<b>2.382</b>		<b>452</b>		<b>252</b>	

Se pudo establecer que **4.597 tutelas fueron interpuestas a entidades del régimen contributivo**, y de éstas, 1.214 que representan el 26,41% fueron para la EPS-C Savia Salud, seguida por la EPS-C Cafesalud con 913 tutelas que constituyen el 19,86% y por la EPS-C Coomeva EPS con 623 tutelas que apuntan al 13,55% para este grupo; dando como corolario que contra estas tres organizaciones se interpuso el 59,82% de las tutelas realizadas a las entidades del régimen contributivo, veamos.

Las Tutelas y el regimen

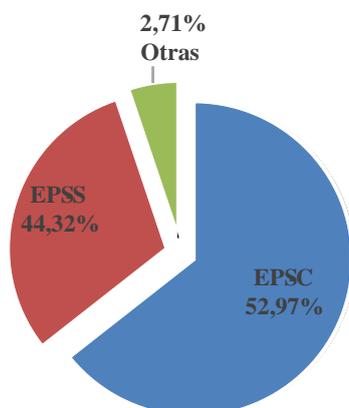


Figura 28. Las tutelas y el régimen

**Con relación al número de tutelas presentadas contra el régimen subsidiado, se tiene que la EPS-S Savia Salud tiene 3.365 tutelas y la EPS-S Coosalud con 187 de las 3.846 tutelas contra este grupo de EPS-S, conforman el mayor porcentaje y que representan entre las dos el 92,36%**, seguido en menor proporción, pero no menos despreciable por las EPS-S Cafesalud con el 2,21% de las tutelas presentadas. Al respecto, es necesario evidenciar que Medellín sólo tuvo a la EPS-S Savia Salud a partir del 1 de mayo de 2013 como única EPS del municipio de Medellín y la cual se encuentra en 116 municipios del Departamento.

De las 235 tutelas realizadas contra el grupo clasificado dentro de otras instituciones diferentes al del régimen contributivo o subsidiado, el 89,36% de éstas fueron aplicadas a la Dirección Seccional de Salud Antioquia-DSSA-.

### **Edad y sexo de quienes vieron vulnerado su derecho en salud, según las solicitudes de tutela.**

Tabla 58. Edad y Sexo de quienes se les vulneran sus derechos

Edad y Sexo de quienes se les vulneran sus derechos	Femenino	Masculino	Suma
Prenatal <=0 años	41	75	116
Prenatal >=1 y <=6	162	153	315
Niños y niñas >=7 y <=14	122	288	410
Adolescentes >=15 y <=18	94	126	220
Adulto >=19 y <=45	914	573	1.487
Mayor >=46 y <=59	1.008	567	1.575
Adulto Mayor >60	1.980	1.173	1.618
Menor	19	39	58
Adulto	733	611	1.344
Suma	5.073	3.605	8.678

Otro punto de vista con el género, la edad y la institución implicada en las tutelas que se realizaron en la Personería de Medellín en 2016, muestra que la EPS Savia Salud con 692 situaciones de las 4.579 presentadas en su contra tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado, fueron dadas por niños y niñas menores de edad; seguida por la EPS Cafesalud con 156 casos de las 998 tutelas que se dieron contra esta institución, y la EPS Sura con 101 casos para el mismo grupo de edad, de las 588 tutelas en su contra. Para el grupo de Adultos mayores, el panorama es casi igual, al encontrar que la EPS Savia Salud con 2010 casos fue quien vulnero más los derechos de salud a este grupo de personas; seguida por EPS Cafesalud y EPS Coomeva con 270 y 212 tutelas realizadas respectivamente. La siguiente tabla muestra las frecuencias para cada uno de los grupos por edad, género y la EPS implicada.

Tabla 59. Género, edad e institución implicada en las tutelas que se realizaron en la Personería de Medellín en 2016

Institución	Menores de <=18 años		Adulto <=45 años		Mayor <=59 años		Adulto Mayor 60 años y más		Suman
	F	M	F	M	F	M	F	M	
EPS-C Savia Salud	49	96	215	121	153	66	341	173	1.214
EPS-C Cafesalud	49	85	222	169	78	55	146	109	913
EPS-C Coomeva	33	64	99	83	100	47	111	86	623
EPS-C Sura	40	54	177	102	54	37	69	37	570
EPS-C Salud Total	27	42	134	102	48	32	40	24	449
EPS-C Nueva EPS	14	22	57	62	30	28	102	68	383
EPS-C Cruz Blanca	15	16	50	31	25	22	37	23	219
EPS-C Fundación Médico Preventiva	4	2	29	11	8	6	40	26	126
EPS-C Servicio Occidental de Salud S.O.S	1	4	13	5	2	1	8	10	44
EPS-C Sanitas	0	4	12	6	5	4	7	1	39
EPS-C Sanidad de la Policía Nacional	1	0	1	1	2	1	0	1	7
EPS-C Selva Salud	0	0	2	0	0	0	1	0	3
EPS-C Saludvida	1	0	0	0	0	0	1	0	2
EPS-C Asociación Indígena del Cauca-AIC-	0	1	1	0	0	0	0	0	2
EPS-C Sol Salud	0	0	0	1	0	0	0	0	1
EPS-C Ecoopos	1	0	0	0	0	0	0	0	1
EPS-C Famisanar	0	0	1	0	0	0	0	0	1
suman	235	390	1013	694	505	299	903	558	4.597
EPS-S Savia Salud	166	236	478	335	445	209	972	524	3.365
EPS-S Coosalud	6	7	42	26	20	6	50	30	187
EPS-S Cafesalud	4	18	21	14	5	8	8	7	85
EPS-S Nueva EPS	4	2	10	6	2	3	8	12	47
EPS-S Salud Total	2	2	8	8	4	6	2	0	32
EPS-S Comfachoco	1	2	4	5	1	3	1	4	21
EPS-S Sura	1	6	4	4	2	1	0	0	18
EPS-S Comparta	5	2	4	2	2	0	1	2	18
EPS-S Emdisalud	0	2	5	1	2	0	2	0	12
EPS-S Saludvida	1	0	3	0	3	0	3	2	12
EPS-S Ecoopos	1	1	6	0	0	0	2	1	11
EPS-S Selva Salud	0	2	1	0	0	1	4	0	8
EPS-S Asociación Indígena del Cauca-AIC-	0	1	1	3	1	0	1	1	8
EPS-S Coomeva	1	2	1	1	0	0	1	0	6
EPS-S Emssanar	1	0	0	2	1	0	0	0	4
EPS-S Caprecom	1	0	0	0	0	2	0	0	3
EPS-S Asmet Salud	0	0	0	0	1	0	1	0	2
EPS-S Sanitas	0	0	0	0	0	1	0	1	2
EPS-S Sol Salud	0	0	1	0	0	0	0	1	2
EPS-S Comfasucre	0	0	0	0	0	0	0	1	1
EPS-S Cajacopi	0	0	0	0	1	0	0	0	1
EPS-S MALLAMAS EPS-I	0	0	0	0	0	0	0	1	1
suman	194	283	589	407	490	240	1056	587	3.846
D.S.S.A	8	6	37	77	12	28	18	24	210
Sisben	1	0	3	2	0	0	0	2	8
IPS Hospital Universitario San Vicente de Paúl	0	0	2	0	0	0	1	1	4
IPS Clínica León XIII	0	2	0	0	1	0	0	0	3
I.P.S Hospital Pablo Tobón Uribe	0	0	1	0	0	0	1	0	2
IPS Clínica Medellín	0	0	0	1	0	0	0	0	1
IPS Clínica La María	0	0	0	1	0	0	0	0	1
I.P.S Hospital Universitario San Vicente de Paúl	0	0	0	1	0	0	0	0	1
IPS ESE Hospital Marco Fidel Suárez	0	0	1	0	0	0	0	0	1
IPS ESE Hospital San Rafael	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Fosyga	0	0	0	0	0	0	1	0	1
IPS Metrosalud	0	0	1	0	0	0	0	0	1
IPS ESE Hospital general de Medellín Luz Castro de Gutierrez	0	0	0	0	0	0	0	1	1
suman	9	8	45	83	13	28	21	28	235

- La Distribución de las tutelas a partir de los servicios en salud que cubre el Plan Obligatorio de Salud (POS), y aquellas que no hacen parte del mismo.

Tabla 60. Distribución de las tutelas a partir de los servicios en salud que cubre el Plan Obligatorio de Salud (POS).

Grupos de Pretensiones	Nro.	%
Solicitud de atención médica	1.016	11,71
Solicitud de medicamentos y suministros para la salud	823	9,48
Solicitud de rutinas para el diagnóstico o tratamiento	5.966	68,75
Solicitud de trámites administrativos para el derecho a la salud	857	9,88
Otras solicitudes	16	0,18
<b>Suman</b>	<b>8.678</b>	<b>100</b>

- Análisis de las pretensiones más exhortadas en las tutelas en salud, Pos – No Pos.

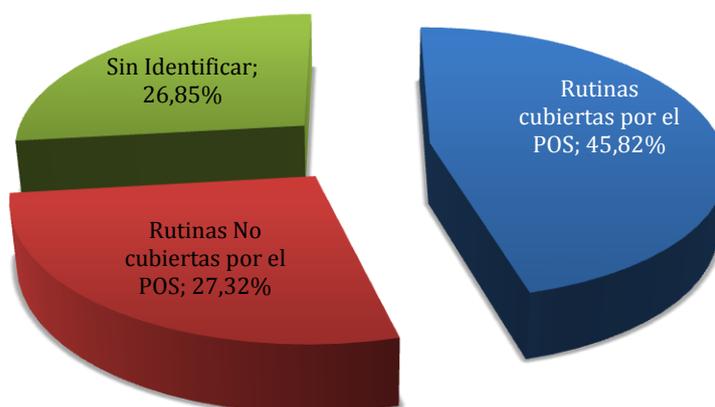


Figura 29. Análisis de las pretensiones más exhortadas en las tutelas en salud, Pos – No Pos.

- Incidentes de desacato por edad y sexo

Tabla 61. Incidentes de desacato por edad y sexo

Descripción	Incidentes de Desacato			Cumplimiento de Fallo		
	F	M	Suma	F	M	Suma
Prenatal <=0 años	3	6	9	0	0	0
Prenatal >=1 y <=6	21	30	51	9	7	16
Niños y niñas >=7 y <=14	24	56	80	9	14	23
Adolescentes >=15 y <=18	16	21	37	3	7	10
Adulto >=19 y <=45	318	145	463	44	26	70
Mayor >=46 y <=59	388	180	568	46	39	85
Adulto Mayor >60	443	318	761	94	72	166
Menor	14	6	20	2	0	2
Adulto	214	179	393	40	40	80
<b>Suma</b>	<b>1.441</b>	<b>941</b>	<b>2.382</b>	<b>247</b>	<b>205</b>	<b>452</b>

### 9.5.1 Informe de satisfacción de partes interesadas

**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 2016, realizó un ciclo de encuestas a un total de 23 entidades, cada encuesta con 6 ítems (preguntas), para un total de 138 ítems. Las cuales arrojan la siguiente información de percepción:

De enero a junio de 2016 se realizaron las encuestas a ocho entidades, después de su respectiva valoración arrojan un resultado de satisfacción del 100% referente a gestión e imagen. Con porcentajes de excelencia del 60% y bueno 40%.

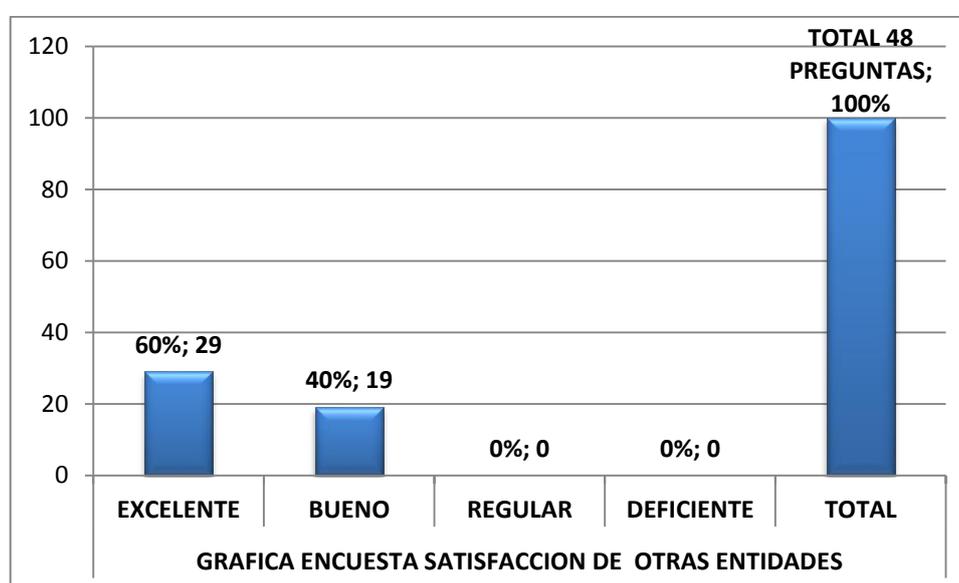


Figura 30. Encuesta satisfacción otras entidades, enero a junio de 2016

De julio a diciembre de 2016 se realizaron 15 encuestas a entidades, después de su respectiva valoración arrojan un resultado de satisfacción del 100% referente a gestión e imagen. Con porcentajes de excelencia del 49% y bueno del 51%.

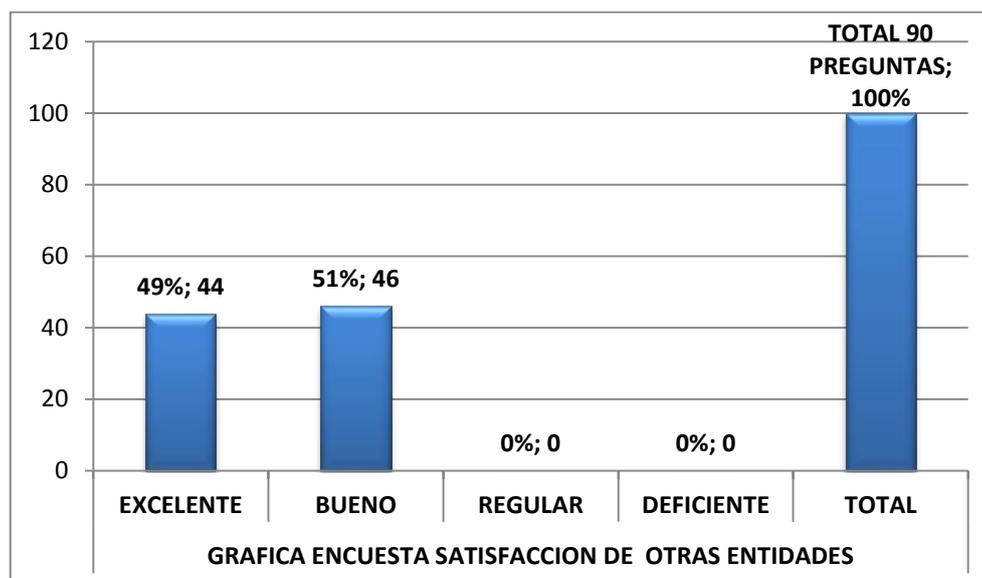


Figura 31. Encuesta satisfacción otras entidades, de julio a diciembre de 2016

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

**Análisis.** Para las Entidades encuestadas, la imagen de la Personería de Medellín se ubicó durante el año 2016, entre excelente con el 53% de favorabilidad y bueno con un 47%. 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.

- **Encuestas satisfacción a proveedores:** Se realizaron 12 encuestas durante el año 2016, cada encuesta con 7 ítems (preguntas), para un total de 84 ítems.

De enero a junio 2016, se realizaron seis encuestas. Referente a la percepción de imparcialidad de nuestra Entidad en los procesos de contratación, el resultado fue el siguiente:

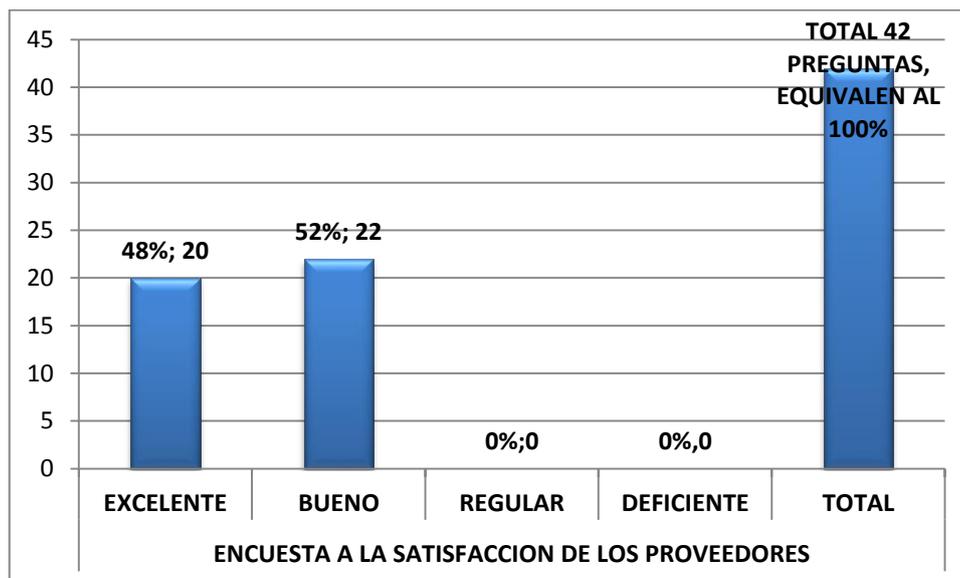


Figura 32. Encuesta satisfacción de los proveedores, de enero a junio 2016

De julio a diciembre 2016, se realizaron 6 encuestas. Referente a la percepción de imparcialidad de nuestra Entidad en los procesos de contratación el resultado fue el siguiente:

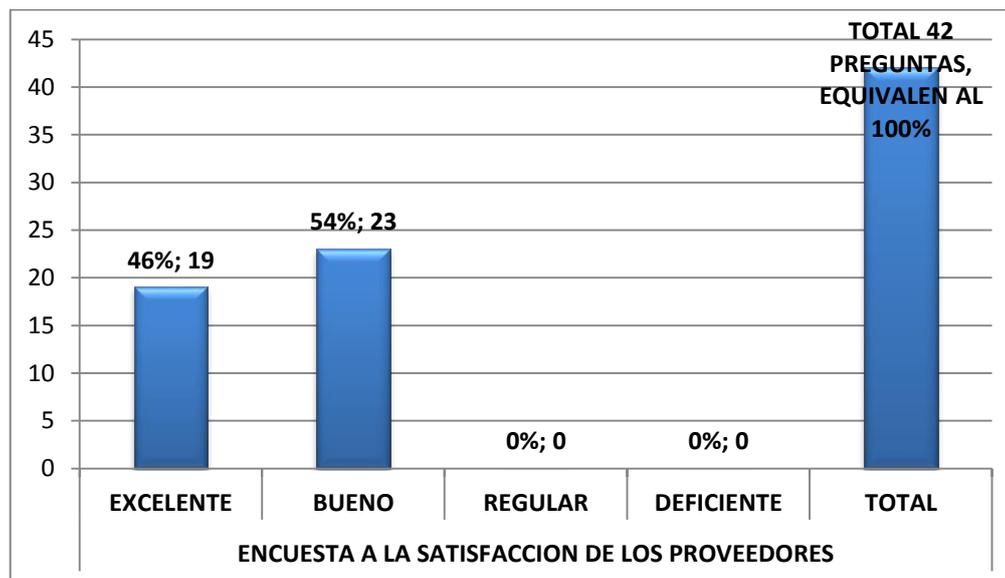


Figura 33. Encuesta satisfacción proveedores, de julio a diciembre 2016

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 durante el año 2016, se ubica entre

excelente con un **47%** de favorabilidad y bueno con un **53%**. A ello ha contribuido en gran medida nuestro Manual de Contratación, el buen desempeño en la Gestión contractual en la Entidad, y la Política implementada por el Personero frente al tema de contratación donde la misma se debe desarrollar acatando los parámetros legales y las herramientas dispuestas para propender por la transparencia en la misma, como son Colombia Compra Eficiente (CECOP) y el respeto y cumplimiento de las normas en contratación.

- **Encuestas satisfacción a usuarios:** Se realizaron en el año 2016 un total de 132 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 simple, para un total de tres (3) encuestas al año que se distribuyen así:

Tabla 62. Encuestas satisfacción a usuarios

PERIODO CORRESPONDIENTE	CANTIDAD ENCUESTAS	SEDE PRINCIPAL	UNIDAD PERMANENTE
ENERO - ABRIL	60	40	20
MAYO - AGOSTO	36	18	18
SEPTIEMBRE- DICIEMBRE	36	18	18
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>76</b>	<b>56</b>

Cada una de las encuestas con 4 ítems (preguntas), para un total de 528 ítems.

- **Encuesta satisfacción usuarios año 2016 unidad permanente para los derechos humanos.**

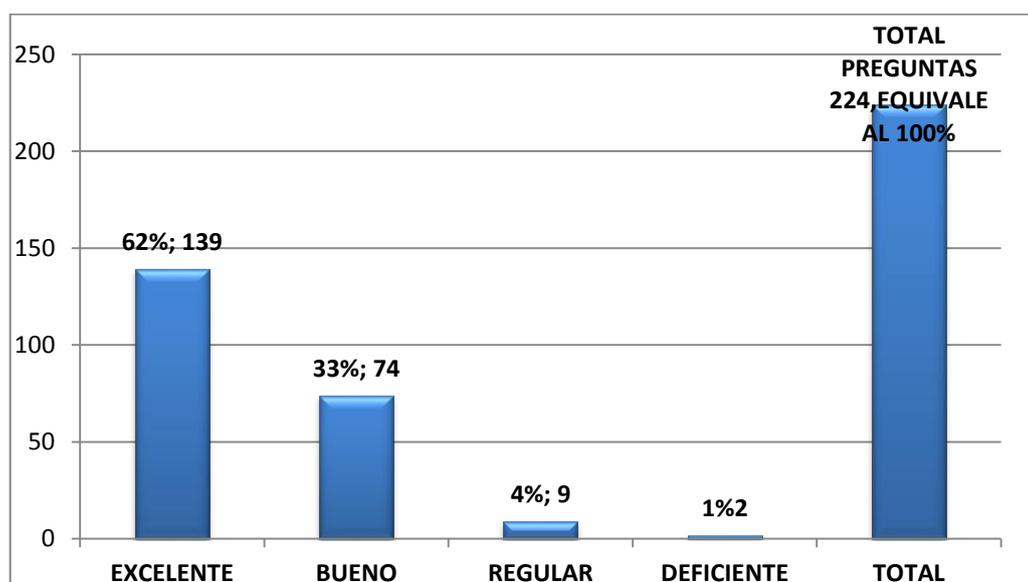


Figura 34. Encuesta satisfacción usuarios año 2016 unidad permanente para los derechos humanos.

### Encuesta satisfacción usuarios año 2016 sede Plaza La Libertad

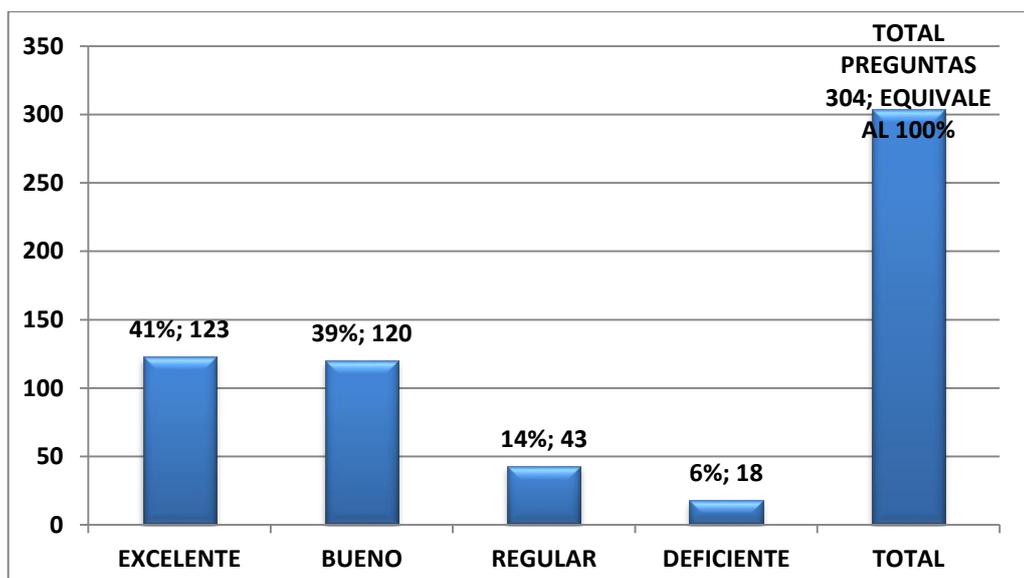


Figura 35. Encuesta satisfacción usuarios año 2016 sede Plaza La Libertad

- **Análisis.** 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 Unidad Permanente para los Derechos Humanos, manifiestan su satisfacción frente a la calidad de los servicios. En un porcentaje del 50% se ubica excelente, 37% bueno, 10% regular y 3% deficiente; equivalente a un universo de 132, obteniendo el mayor porcentaje la calificación de excelente y bueno con un 87% del 100% del total de las encuestas. Teniendo en cuenta que en el presente año aparecen registradas 71.876 atenciones.

En el año anterior se presentó un total de 83.852 atenciones y para el año 2016 un total de 71.876, con una diferencia de 11.976 atenciones menos, disminución que puede tener explicación en las disposiciones legales frente a la atención a víctimas, lo que generó una disminución considerable en este segmento de usuarios.

Frente al año anterior se puede concluir que el nivel de satisfacción en excelente y bueno cambia, pasa de 97% en el año 2015 a 87% en el año 2016, una variación del 10% menos para el periodo 2016.

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. Adoptando estrategias que busquen la implementación de herramientas válidas para que nuestros servicios se presten de una manera eficiente y logren cumplir con las expectativas de nuestros usuarios.

### 9.5.2 Informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos período 1 marzo 2016 – 28 febrero 2017

Para el período comprendido entre el 1 de marzo de 2016 y el 28 de febrero de 2017 se recibieron en la Personería de Medellín un total de **76.080** atenciones a los usuarios, correspondiendo **272** a quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos; de los cuales **125** pertenecieron a esta última manifestación (reconocimientos), es decir sólo el **0.2 %** correspondieron a PQRS.

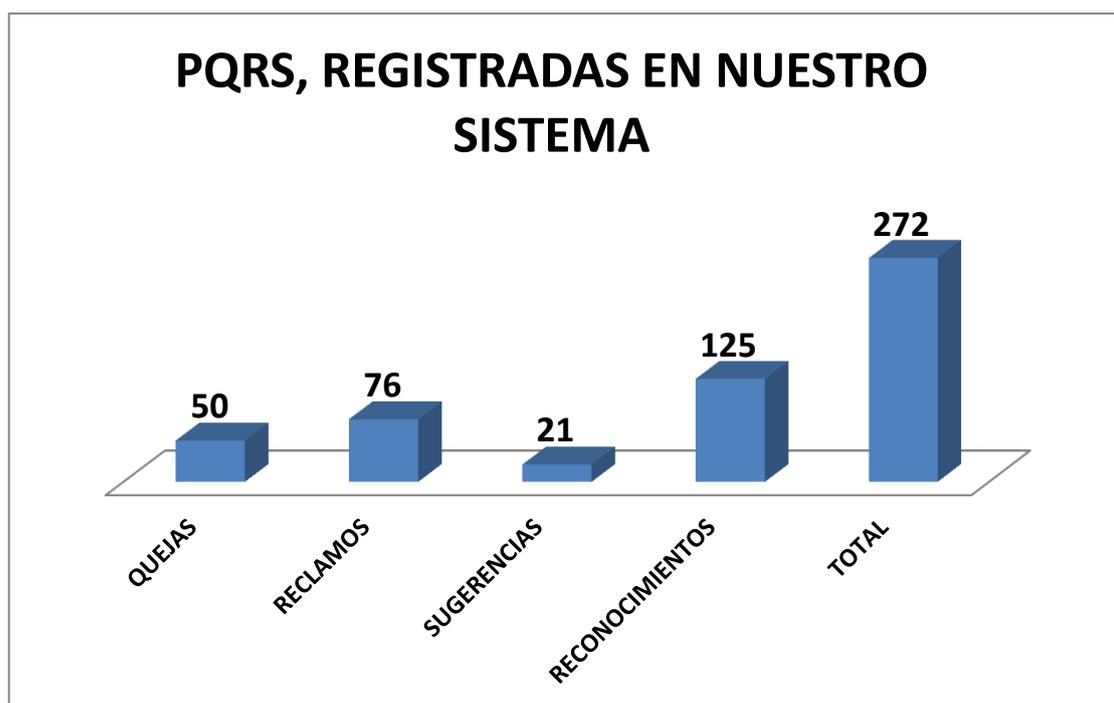


Figura 36. PQRS Registrados en nuestro sistema

Las quejas (50) presentadas en el periodo 2016 Y 2017 equivalen al 0.06%. Del total de atenciones. Cabe anotar que de las 50 quejas presentadas, seis (6) corresponden a convenios, como es el caso de la entidad Savia Salud con cinco (5) quejas y Coomeva con una (1) queja; referente al servicio de vigilancia que es prestado por la Administración Municipal en nuestra sede a través de una empresa especializada, se identifican dos (2) quejas. Lo anterior indica que en estricto sentido las quejas presentadas frente a nuestros servicios equivalen a 43, que se traduce en el 0.05% del total de servicios prestados.

Los reclamos (76) presentados en el periodo equivalen al 0.1% del total de atenciones, de los cuales cinco (5) corresponden a los anteriores convenios en mención.

Las sugerencias (21) presentadas en el periodo equivalen al 0.02% del total de atenciones.

Los reconocimientos (125) presentados en el periodo equivalen al 0.2%

**- Quejas más reiterativas**

Tabla 63. Quejas más reiterativas

<b>QUEJA</b>	<b>TOTAL 50</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Descortesía o mal trato en la atención por parte de funcionarios, contratistas, convenios y vigilancia.	48	96%
Mala asesoría por parte de funcionarios.	2	4%

**- Reclamo más presentado**

Tabla 64. Reclamos más presentados

<b>RECLAMO</b>	<b>TOTAL 76</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Demora en la prestación del servicio	66	87%
Mala información	3	4%
otros	7	9%

**- Sugerencia más presentada:**

Tabla 65. Sugerencia más presentada

<b>SUGERENCIA</b>	<b>TOTAL 21</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Acortar esperas, aumento Personal en atención	8	38%
Mejorar dotaciones físicas o infraestructura.	9	43%
Dispensadores de agua, tinto, aromática.	3	14%
Mejorar la atención	1	5%

**- Comportamiento de las PQRS durante los años 2015 – 2016**

Tabla 66. Comportamiento de las PQRS durante los años 2015 – 2016

	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>VARIACION</b>	
<b>QUEJAS</b>	22	50	28	56%
<b>RECLAMOS</b>	18	76	58	77%
<b>SUGERENCIAS</b>	10	21	11	53%
<b>RECONOCIMIENTOS</b>	18	125	107	86%

Al realizar el comparativo con el año 2015, se puede evidenciar un aumento en las PQRS, representado en el cuadro anterior. Una de las posibles causas es la promoción y divulgación que permanentemente los medios realizan en sus

campañas con el propósito de dar a conocer el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas, otra razón, es el permanente acompañamiento de la Oficina de Planeación a las entradas de quejas reclamos y sugerencias con relación a la dotación de buzones y el seguimiento a los diferentes canales de comunicación habilitados para los usuarios; y por último es la posición que ha venido teniendo nuestra entidad de cara a la población; donde día a día aumenta la demanda.

Es importante resaltar el aumento significativo de los reconocimientos para el año 2016, pasando de 18 en el año anterior a 125 en el año 2016, mostrando en su comportamiento un aumento considerable comparado con las demás manifestaciones y evidenciando que 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 (42), 23 corresponden a servidores de la Entidad, 19 a contratistas y se puede evidenciar que hay reiteración por presuntos malos tratos en la atención al usuario por parte de los mismos prestadores del servicio.

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, que debe ser responsabilidad del líder del proceso para que se tomen medidas eficaces frente a dichas reiteraciones.

Merece un análisis por separado las quejas presentadas en el año 2016 en contra de Contratistas y los Funcionarios, sean en la Oficina Permanente de Derechos Humanos o en la sede principal. Para el periodo 2016 se presentaron 19 quejas contra contratistas en razón de las labores realizadas.

## 10. MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental porque permite renovar los procesos que se realizan, lo cual hace que la Entidad este en constante actualización permitiendo ser más eficientes.

Se realizó seguimiento a los hallazgos que se encontraban vigentes de auditorias internas de calidad y externas, donde se cerraron 27 hallazgos, una vez verificado el cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas planteadas por cada uno de los líderes de los procesos y su equipo de trabajo.

Se evidenció el compromiso del Personero de Medellin, Guillermo Durán Uribe, y su equipo de trabajo en el mejoramiento continuo, y por ello en la actualidad se trabaja en el implementación de un plan de mejoramiento unificado, donde se integrara todos los hallazgos generados por auditorías internas, externas, especiales y recomendaciones de la oficina de Control Interno, para consolidar la información y hacer seguimiento permanente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Concejo de Medellín (1998). Decreto 006 de 1998, por el cual se compilan el Acuerdo 52 de 1995 y el Acuerdo 38 de 1997, que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto del Municipio de Medellín. Recuperado de <http://www.esu.com.co/esu/images/Descargables/PDF/Normograma2/decretosmunicipales/Decreto%20Municipal%20006%20de%201998.pdf>

Congreso de la República (2011). Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 48096 de junio 10 de 2011. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43043>

Gómez Gómez, J. F. (2017). Personero Delegado para los Derechos Humanos.

Presidente de la República de Colombia (1996). Decreto 111 De 1996, por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto. Diario Oficial 42692 del 18 de enero de 1996. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5306>

Presidente de la República de Colombia (2011). Decreto 4800 de 2011, por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 48280 del 20 de diciembre de 2011. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45063>

República de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia, Artículo 270, Ley 136 del artículo 178, numeral 19. Recuperado de: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-10/capitulo-1/articulo-270>