

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CONTEXTO

INTERNO
Matriz DOFA
Mapa de Relacionamento
EXTERNO
Contexto Territorial

RUTA METODOLÓGICA

SEGMENTACIÓN DE PÚBLICOS OBJETIVO
POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO
DEFINICIÓN DE LAS DECLARACIONES ESTRATÉGICAS
Propuesta de Valor, Misión y Visión
Propósito Superior
Meta Estratégica Grande y Ambiciosa-MEGA
ESTRUCTURACIÓN ESTRATÉGICA
AGENDA ESTRATÉGICA
PRIORIZACIÓN DE LA AGENDA ESTRATÉGICA

RESULTADOS

SEGMENTACIÓN DE PÚBLICOS OBJETIVO
LÍNEAS DE ATENCIÓN Y POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Infancia, Juventud y Familia
Diversidad e Inclusión
Vulnerabilidad y Exclusión Social
Grupos Étnicos y Culturales
Derechos Humanos y Ambientales
Laboral y Económica
POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO
DEFINICIÓN DE LAS DECLARACIONES ESTRATÉGICAS
Propuesta de Valor
Misión
Visión
Propósito Superior
Meta Estratégica Grande y Ambiciosa-MEGA
ESTRUCTURACIÓN ESTRATÉGICA
Actividades de Resultado Clave
Objetivos Estratégicos de Largo Plazo
AGENDA ESTRATÉGICA
Programa: Infancia, Juventud y Familia
Programa: Diversidad e Inclusión
Programa: Vulnerabilidad y Exclusión Social



TABLA DE CONTENIDO

Programa: Grupos Étnicos, Culturales y Religiosos	
Programa: Derechos Humanos Y Ambientales	
Programa: Laboral Y Económico	
Programa: Conciliación Y Resolución De Conflictos	
Programa: Vigilancia De La Conducta Oficial	
Programa: Personería En Tu Territorio	
Programa: Protección Del Interés Público	
Programa: Atención Del Ciudadano	
Programa: Eficiencia Interna Y Mejora Continua	
Programa: Evaluación Independiente	
Programa: "Transformación Digital para la Personería "	
Programa: "Transformando la Cultura Organizacional"	
Programa: "Investigación y Conocimiento para una Ciudad Informada"	
Programa: "Comunicación Estratégica Institucional"	
Programa: "Gestión Documental, del Conocimiento y la Innovación"	
Programa: "Fortalecimiento del Ecosistema Multisectorial"	
PRIORIZACIÓN DE LA AGENDA ESTRATÉGICA	
Factores Críticos de Decisión	
Máquina de Criterios	
Jerarquización de los Programas	

CONCLUSIONES



PRESENTACIÓN

La metodología utilizada en la elaboración de este Plan Estratégico se basó en la caracterización y conocimiento de los públicos objetivo de la Personería, quienes son la razón de ser y fin último de la organización. Esto incluye no solo a quienes se acercan a nuestros puntos de contacto, sino también, de manera muy especial, a aquellos que aún no saben que estamos aquí para ayudarles a salvaguardar y proteger sus derechos, incluso cuando no los conocen.

En línea con el espíritu de la metodología Delta, queremos resaltar la importancia de centrarse en el usuario, definiendo estrategias que brinden una atención enfocada en su satisfacción y creándoles un vínculo de apego entre nuestros colaboradores.

Por ello, se ha trazado una ruta a largo plazo que llevará a la Personería Distrital de Medellín hacia su futuro deseado con un mejor desempeño. En el presente Plan se visualizan las líneas de atención, temáticas estratégicas, programas y proyectos a desarrollar hasta el 2028.

Para generar efectividad, se asignarán los recursos a los esfuerzos que más beneficios aportan a los públicos objetivo y a la entidad. Se definieron Factores Críticos de Decisión, que permiten priorizar los recursos asignados a cada programa y proyecto.

En consecuencia, presento este Plan Estratégico “La Personería de Todos 2024 - 2028”, convencido que será un instrumento que contribuirá a fortalecer el tejido social de Medellín para construir una ciudad pacífica, inclusiva, justa y participativa, comprometidos con los derechos, la legalidad y el respeto por la diferencia.

MEFI BOSET RAVE GÓMEZ
Personero Distrital de Medellín

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico es una herramienta fundamental para guiar el rumbo de una organización, estableciendo objetivos claros y delineando las acciones necesarias para alcanzarlos en un periodo determinado. Aunque tradicionalmente asociado con entidades lucrativas, hablar de estrategia en entidades estatales, como la Personería Distrital de Medellín, es igualmente crucial. En estas organizaciones, la estrategia se enfoca en maximizar el impacto social garantizando el cumplimiento de su misión.

Como herramienta metodológica recurrimos al Modelo Delta propuesto por Arnoldo Hax del MIT, que complementa al modelo inicial de Michael Porter de la escuela de Harvard. La esencia del modelo DELTA es identificar cómo y qué vínculo duradero queremos desarrollar con nuestros clientes. Esta metodología capta la forma en que una organización decide servir en el territorio, centrándose en su Público Objetivo; es decir, en cómo atraerlo, satisfacerlo y retenerlo, de este vínculo se desprende la propuesta de valor y las capacidades que debe desarrollar la entidad.

Es importante aclarar que, aunque el término "cliente" pueda parecer inadecuado en el contexto de las entidades estatales por su connotación mercantil, aquí se utiliza simplemente como una cuestión de semántica. En este contexto, "clientes" se refiere a aquellos que están en el centro de atención de la organización, a quienes la Personería tiene el deber de servir de la manera más eficiente posible. En las entidades de Derechos Humanos, el cliente no es quien paga, sino quien se beneficia de los servicios ofrecidos.

Al asumir su cargo, el Personero de Medellín destacó varios puntos clave en su discurso que guiarán el trabajo de la Entidad. Subrayó que la Personería debe ser "la cara amable del Estado", especialmente para los más necesitados, y reafirmó su compromiso de proteger y promover los Derechos Humanos, vigilar la conducta oficial, proteger el interés público y el medio ambiente, y aportar a la solución alternativa de conflictos. Además, enfatizó la importancia de la comunicación asertiva en diversos lenguajes para incluir a todos los grupos poblacionales y ser la "voz de los que no tienen voz". Indicó también la intención de aplicar una Investigación Acción Participativa (IAP), para integrar activamente a la comunidad en el trabajo de la Personería y la creación de un componente pedagógico para formar una Personería disciplinada, creativa, respetuosa y ética, apoyada por un Centro de Pensamiento reforzado.

En este contexto, la Personería Distrital de Medellín presenta su nuevo Plan Estratégico 2024-2028, diseñado para consolidar y expandir su impacto en la protección y promoción de los Derechos Humanos, la vigilancia de la conducta oficial, la protección del interés público y del medio ambiente, y la resolución alternativa de conflictos. Este Plan, fundamentado en los valores de inclusión, comunicación asertiva y participación comunitaria, se propone como una guía integral para fortalecer el buen gobierno y la calidad del servicio público, con una visión clara y un enfoque renovado en la formación continua y la colaboración con diversos sectores de la sociedad, la Personería se compromete a ser un faro de esperanza y acción afirmativa para todas las personas.

El análisis del contexto interno y externo es un componente esencial en el desarrollo de un plan estratégico; este análisis proporciona una visión integral de los factores que pueden influir en el desempeño y la dirección de la entidad. Examinar el contexto interno permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidad y amenazas, proporcionando una base sólida para capitalizar los recursos existentes y mejorar las áreas deficientes. Simultáneamente, el análisis del contexto territorial permite reconocer el entorno, facilitando una adaptación proactiva a las tendencias de la ciudad y como la Personería Distrital de Medellín puede abordar los problemas a los que se enfrentan las personas desde una perspectiva de Derechos Humanos.

CONTEXTO INTERNO

El análisis del contexto interno implica una evaluación de los recursos y capacidades de la organización, así como de los factores externos que pueden influir en ellos, abarca, además, el examen de la estructura organizativa, los procesos operativos, los recursos humanos, la cultura corporativa, y las capacidades tecnológicas. Al identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, la organización puede determinar sus buenas prácticas y áreas de mejora; este análisis es esencial para alinear los recursos internos con los objetivos estratégicos y asegurar una ejecución efectiva del Plan.

MATRIZ DOFA

Es una herramienta de planificación estratégica que se enfoca en las fortalezas y oportunidades, que representa los aspectos positivos, y en las debilidades y las amenazas, que encarna los aspectos negativos de una organización en su ambiente interno y externo.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian a la entidad de otras de igual clase.

Las debilidades se refieren a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Las oportunidades son aquellos factores positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados

Las amenazas son situaciones negativas, externas a la organización, que pueden atentar contra ésta, por lo que, llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

En definitiva, en el cruce de los diferentes factores se generan las siguientes estrategias:

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	Lista de FORTALEZAS	Lista de DEBILIDADES
	Estrategias FO (Maxi-Maxi) Para maximizar tanto Fortalezas como Oportunidades 	Estrategias DO (Mini-Maxi) Para minimizar Debilidades y maximizar Oportunidades 
	Lista de AMENAZAS	Estrategias DA (Mini-Mini) Para minimizar tanto Debilidades como Amenazas 

La aplicación de esta herramienta se realizó a partir de los tipos de procesos (Estratégicos, misionales, y apoyo o gestión) que componen el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad; cuyo análisis terminó en la generación de cuatro (4) DOFA's que se ilustran a continuación:

Fuente: Consultora AUGUR (2024)

Direccionamiento Institucional

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• F1: Procesos estratégicos consolidados • F2: Constante sensibilización y difusión a colaboradores y grupos de valor con alto relacionamiento con la entidad • F3: Alta capacidad del personal para ejecutar los procesos de manera óptima	• D1: Bajo cumplimiento en la entrega oportuna de la información requerida para articular los diferentes procesos • D2: Baja capacidad para la gestión del conocimiento de los procesos" • D3: Poca articulación entre las líneas de investigación y los observatorios
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• O1: Nuevas herramientas de gestión del riesgo como instrumento de planificación • O2: Aumento de la cooperación de múltiples entidades públicas y privadas para la defensa de derechos • O3: Aparición de múltiples opciones tecnológicas para masificar la comunicación	• A1: Cambios normativos que exigen mayor respuesta de la entidad • A2: Resistencia por parte de la ciudadanía frente a políticas o posturas que buscan la protección de los derechos • A3: Aumento en la vulnerabilidad de las poblaciones objetivos debido a las condiciones macroeconómicas y de orden público actuales

DEBILIDADES
• D1: Bajo cumplimiento en la entrega oportuna de la información requerida para articular los diferentes procesos • D2: Baja capacidad para la gestión del conocimiento de los procesos" • D3: Poca articulación entre las líneas de investigación y los observatorios
AMENAZAS
• A1: Cambios normativos que exigen mayor respuesta de la entidad • A2: Resistencia por parte de la ciudadanía frente a políticas o posturas que buscan la protección de los derechos • A3: Aumento en la vulnerabilidad de las poblaciones objetivos debido a las condiciones macroeconómicas y de orden público actuales

Estrategias DA
• A1 - D1: Diseñar e implementar un programa de productividad para ganar capacidad operativa y de respuesta a los cambios. • A1 - D2: NA • A1 - D3: NA • A2 - D1: NA • A2 - D2: Diseñar e implementar plan de gestión del conocimiento ágil para rápida respuesta • A2 - D3: NA • A3 - D1: Diseñar e implementar un programa de productividad para ganar capacidad operativa y de respuesta a los cambios. • A3 - D2: Diseñar e implementar plan de gestión del conocimiento ágil para rápida respuesta • A3 - D3: Estructurar un ecosistema con un plan para articular esfuerzos y aprovechar recursos de las entidades vinculadas con el cuidado de los derechos

Prestación del Servicio

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• F1: Alto grado de satisfacción de los usuarios con la forma de atención que se les brinda • F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y adherencia con los procesos y el sistema de gestión de calidad • F3: Canales diversos para la prestación de servicios	• D1: Falta de articulación entre los diferentes procesos asociados a la prestación de servicio, generando reprocesos y demora en la atención al usuario • D2: Las herramientas tecnológicas de la entidad son obsoletas y no prestan una funcionalidad para automatizar los procesos • D3: Poco conocimiento en la comunidad de las funciones de la personería y los procesos llevados a cabo para el cumplimiento de las mismas, en procura de la protección de los derechos humanos
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• O1: Aprovechar el mayor número de grupos organizados para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos humanos • O2: Nuevos desarrollos tecnológicos disponibles para mejorar la prestación de servicios • O3: Aumento en la conciencia de la defensa de los derechos propios que aumenta la demanda en la prestación del servicio	• A1: Cambios en la normatividad con relación a las funciones asignadas • A2: Aumento polarización, llegando a los medios acosando las decisiones de la personería

<table><tr><th>FORTALEZAS</th></tr><tr><td> F1: Alto grado de satisfacción de los usuarios con la forma de atención que se les brinda F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y adherencia con los procesos y el sistema de gestión de calidad F3: Canales diversos para la prestación de servicios </td></tr><tr><th>OPORTUNIDADES</th></tr><tr><td> O1: Aprovechar el mayor número de grupos organizados para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos humanos O2: Nuevos desarrollos tecnológicos disponibles para mejorar la prestación de servicios O3: Aumento en la conciencia de la defensa de los derechos propios que aumenta la demanda en la prestación del servicio </td></tr></table>	FORTALEZAS	F1: Alto grado de satisfacción de los usuarios con la forma de atención que se les brinda F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y adherencia con los procesos y el sistema de gestión de calidad F3: Canales diversos para la prestación de servicios	OPORTUNIDADES	O1: Aprovechar el mayor número de grupos organizados para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos humanos O2: Nuevos desarrollos tecnológicos disponibles para mejorar la prestación de servicios O3: Aumento en la conciencia de la defensa de los derechos propios que aumenta la demanda en la prestación del servicio	<table><tr><th>Estrategias FO</th></tr><tr><td> O1 - F1: Gestionar acuerdos de cooperación y alianzas con entidades públicas y ONG's ecosistema. O1 - F2: Aprovechar personal altamente competente para liderar un nuevo ecosistema O1 - F3: Gestionar acuerdos de cooperación y alianzas con entidades públicas y ONG's para consolidar un ecosistema omnicanal. O2 - F1: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa. O2 - F2: Desarrollar un plan de gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas O2 - F3: Implementar y aprovechar la inteligencia artificial en los procesos de prestación de servicios para mejorar la eficiencia, la precisión y la personalización de los servicios ofrecidos." O3 - F1: Desarrollar un plan de desconcentración y omnicanalidad para maximizar el alcance O3 - F2: Desarrollar un Plan de Productividad O3 - F3: Desarrollar un plan de desconcentración y omnicanalidad para maximizar el alcance </td></tr></table>	Estrategias FO	O1 - F1: Gestionar acuerdos de cooperación y alianzas con entidades públicas y ONG's ecosistema. O1 - F2: Aprovechar personal altamente competente para liderar un nuevo ecosistema O1 - F3: Gestionar acuerdos de cooperación y alianzas con entidades públicas y ONG's para consolidar un ecosistema omnicanal. O2 - F1: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa. O2 - F2: Desarrollar un plan de gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas O2 - F3: Implementar y aprovechar la inteligencia artificial en los procesos de prestación de servicios para mejorar la eficiencia, la precisión y la personalización de los servicios ofrecidos." O3 - F1: Desarrollar un plan de desconcentración y omnicanalidad para maximizar el alcance O3 - F2: Desarrollar un Plan de Productividad O3 - F3: Desarrollar un plan de desconcentración y omnicanalidad para maximizar el alcance
FORTALEZAS							
F1: Alto grado de satisfacción de los usuarios con la forma de atención que se les brinda F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y adherencia con los procesos y el sistema de gestión de calidad F3: Canales diversos para la prestación de servicios							
OPORTUNIDADES							
O1: Aprovechar el mayor número de grupos organizados para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos humanos O2: Nuevos desarrollos tecnológicos disponibles para mejorar la prestación de servicios O3: Aumento en la conciencia de la defensa de los derechos propios que aumenta la demanda en la prestación del servicio							
Estrategias FO							
O1 - F1: Gestionar acuerdos de cooperación y alianzas con entidades públicas y ONG's ecosistema. O1 - F2: Aprovechar personal altamente competente para liderar un nuevo ecosistema O1 - F3: Gestionar acuerdos de cooperación y alianzas con entidades públicas y ONG's para consolidar un ecosistema omnicanal. O2 - F1: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa. O2 - F2: Desarrollar un plan de gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas O2 - F3: Implementar y aprovechar la inteligencia artificial en los procesos de prestación de servicios para mejorar la eficiencia, la precisión y la personalización de los servicios ofrecidos." O3 - F1: Desarrollar un plan de desconcentración y omnicanalidad para maximizar el alcance O3 - F2: Desarrollar un Plan de Productividad O3 - F3: Desarrollar un plan de desconcentración y omnicanalidad para maximizar el alcance							
<table><tr><th>FORTALEZAS</th></tr><tr><td> F1: Alto grado de satisfacción de los usuarios con la forma de atención que se les brinda F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y adherencia con los procesos y el sistema de gestión de calidad F3: Canales diversos para la prestación de servicios </td></tr><tr><th>AMENAZAS</th></tr><tr><td> A1: Cambios en la normatividad con relación a las funciones asignadas A2: Aumento polarización, llegando a los medios acosando las decisiones de la personería </td></tr></table>	FORTALEZAS	F1: Alto grado de satisfacción de los usuarios con la forma de atención que se les brinda F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y adherencia con los procesos y el sistema de gestión de calidad F3: Canales diversos para la prestación de servicios	AMENAZAS	A1: Cambios en la normatividad con relación a las funciones asignadas A2: Aumento polarización, llegando a los medios acosando las decisiones de la personería	<table><tr><th>Estrategias FA</th></tr><tr><td> A1 - F1: NA A1 - F2 – Desarrollar un plan de capacitación y actualización constante en normativa y jurisprudencial A1 – F3: NA A2 - F1: Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los resultados y el impacto de la gestión de la personería A2 - F2: Implementar herramientas de gestión transparente y eficiente A2 - F3: Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los resultados y el impacto de la gestión de la personería </td></tr></table>	Estrategias FA	A1 - F1: NA A1 - F2 – Desarrollar un plan de capacitación y actualización constante en normativa y jurisprudencial A1 – F3: NA A2 - F1: Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los resultados y el impacto de la gestión de la personería A2 - F2: Implementar herramientas de gestión transparente y eficiente A2 - F3: Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los resultados y el impacto de la gestión de la personería
FORTALEZAS							
F1: Alto grado de satisfacción de los usuarios con la forma de atención que se les brinda F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y adherencia con los procesos y el sistema de gestión de calidad F3: Canales diversos para la prestación de servicios							
AMENAZAS							
A1: Cambios en la normatividad con relación a las funciones asignadas A2: Aumento polarización, llegando a los medios acosando las decisiones de la personería							
Estrategias FA							
A1 - F1: NA A1 - F2 – Desarrollar un plan de capacitación y actualización constante en normativa y jurisprudencial A1 – F3: NA A2 - F1: Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los resultados y el impacto de la gestión de la personería A2 - F2: Implementar herramientas de gestión transparente y eficiente A2 - F3: Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los resultados y el impacto de la gestión de la personería							
<table><tr><th>DEBILIDADES</th></tr><tr><td> D1: Falta de articulación entre los diferentes procesos asociados a la prestación de servicio, generando reprocesos y demora en la atención al usuario D2: Las herramientas tecnológicas de la entidad son obsoletas y no prestan una funcionalidad para automatizar los procesos D3: Poco conocimiento en la comunidad de las funciones de la personería y los procesos llevados a cabo para el cumplimiento de las mismas, en procura de la protección de los derechos humanos </td></tr><tr><th>OPORTUNIDADES</th></tr><tr><td> O1: Aprovechar el mayor número de grupos organizados para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos humanos O2: Nuevos desarrollos tecnológicos disponibles para mejorar la prestación de servicios O3: Aumento en la conciencia de la defensa de los derechos propios que aumenta la demanda en la prestación del servicio </td></tr></table>	DEBILIDADES	D1: Falta de articulación entre los diferentes procesos asociados a la prestación de servicio, generando reprocesos y demora en la atención al usuario D2: Las herramientas tecnológicas de la entidad son obsoletas y no prestan una funcionalidad para automatizar los procesos D3: Poco conocimiento en la comunidad de las funciones de la personería y los procesos llevados a cabo para el cumplimiento de las mismas, en procura de la protección de los derechos humanos	OPORTUNIDADES	O1: Aprovechar el mayor número de grupos organizados para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos humanos O2: Nuevos desarrollos tecnológicos disponibles para mejorar la prestación de servicios O3: Aumento en la conciencia de la defensa de los derechos propios que aumenta la demanda en la prestación del servicio	<table><tr><th>Estrategias DO</th></tr><tr><td> O1 - D1: apoyarse en el ecosistema a través de alianzas estratégicas para aumentar los recursos equivalentes, generando los impactos deseados. O1 - D2: NA O1 - D3: Aprovechar el ecosistema para apalancar el Plan de Comunicaciones Onmicanal O2 - D1: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa. O2 - D2: </td></tr></table>	Estrategias DO	O1 - D1: apoyarse en el ecosistema a través de alianzas estratégicas para aumentar los recursos equivalentes, generando los impactos deseados. O1 - D2: NA O1 - D3: Aprovechar el ecosistema para apalancar el Plan de Comunicaciones Onmicanal O2 - D1: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa. O2 - D2:
DEBILIDADES							
D1: Falta de articulación entre los diferentes procesos asociados a la prestación de servicio, generando reprocesos y demora en la atención al usuario D2: Las herramientas tecnológicas de la entidad son obsoletas y no prestan una funcionalidad para automatizar los procesos D3: Poco conocimiento en la comunidad de las funciones de la personería y los procesos llevados a cabo para el cumplimiento de las mismas, en procura de la protección de los derechos humanos							
OPORTUNIDADES							
O1: Aprovechar el mayor número de grupos organizados para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos humanos O2: Nuevos desarrollos tecnológicos disponibles para mejorar la prestación de servicios O3: Aumento en la conciencia de la defensa de los derechos propios que aumenta la demanda en la prestación del servicio							
Estrategias DO							
O1 - D1: apoyarse en el ecosistema a través de alianzas estratégicas para aumentar los recursos equivalentes, generando los impactos deseados. O1 - D2: NA O1 - D3: Aprovechar el ecosistema para apalancar el Plan de Comunicaciones Onmicanal O2 - D1: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa. O2 - D2:							

DEBILIDADES

- **D1:** Falta de articulación entre los diferentes procesos asociados a la prestación de servicio, generando reprocesos y demora en la atención al usuario
- **D2:** Las herramientas tecnológicas de la entidad son obsoletas y no prestan una funcionalidad para automatizar los procesos
- **D3:** Poco conocimiento en la comunidad de las funciones de la personería y los procesos llevados a cabo para el cumplimiento de las mismas, en procura de la protección de los derechos humanos

AMENAZAS

- **A1:** Cambios en la normatividad con relación a las funciones asignadas
- **A2:** Aumento polarización, llegando a los medios acosando las decisiones de la personería

Estrategias DA

- **A1 - D1:** Desarrollar un plan de capacitación y actualización constante y articulado en normativa y jurisprudencial
- **A1 - D2:** NA
- **A1 - D3:** NA
- **A2 - D1:** Implementar herramientas de gestión transversal, transparente y eficiente
- **A2 - D2:** NA
- **A2 - D3:** Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los resultados y el impacto de la gestión de la personería

Gestión

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• F1: Personal con alto conocimiento técnico, compromiso y experiencia. • F2: Acceso a servicios en la nube para almacenamiento de información • F3: Permanente comunicación y acompañamiento por parte del Distrito en el proceso de gestión financiera	• D1: Poco personal planta en los procesos; lo que conlleva alta rotación del personal por el tipo de modalidad de contratación • D2: Ausencia de instrumentos archivísticos para el adecuado funcionamiento del proceso • D3: Espacio físico insuficiente para el archivo de gestión al interior de los procesos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• O1: Nuevos desarrollos e Innovación de las herramientas tecnológicas para optimizar los procesos • O2: Posibilidad de articulación de Entidades que trabajan para desarrollo de los derechos humanos • O3: Gobierno Distrital asequible	• A1: Aumento de la rigurosidad en organismos de control y vigilancia que se traduce en mayores sanciones para la personería • A2: Reducción del presupuesto disponible por ineficiencia administrativa • A3: Ataques contra la seguridad informática.

FORTALEZAS
• F1: Personal con alto conocimiento técnico, compromiso y experiencia. • F2: Acceso a servicios en la nube para almacenamiento de información • F3: Permanente comunicación y acompañamiento por parte del Distrito en el proceso de gestión financiera
OPORTUNIDADES
• O1: Nuevos desarrollos e Innovación de las herramientas tecnológicas para optimizar los procesos • O2: Posibilidad de articulación de Entidades que trabajan para desarrollo de los derechos humanos • O3: Gobierno Distrital asequible

Estrategias FO
• O1 - F1: Desarrollar un proceso de VIE tecnológico buscando apropiar las tecnologías requeridas por la personería • O1 - F2: Aprovechar el VIE tecnológico para Implementar tecnologías y cómo los expedientes digitales y firmas digitales • O1 - F3: NA • O2 - F1: Aprovechar personal altamente competente para liderar un nuevo ecosistema • O2 - F2: Apoyar la consolidación del ecosistema con integraciones digitales en la nube • O2 - F3: NA • O3 - F1: Desarrollar programas de capacitación para el personal del distrito • O3 - F2: NA • O3 - F3: Establecer relaciones con otras Entidades que puedan proporcionar acceso a nuevos recursos y estrategias

FORTALEZAS
• F1: Personal con alto conocimiento técnico, compromiso y experiencia. • F2: Acceso a servicios en la nube para almacenamiento de información • F3: Permanente comunicación y acompañamiento por parte del Distrito en el proceso de gestión financiera
AMENAZAS
• A1: Aumento de la rigurosidad en organismos de control y vigilancia que se traduce en mayores sanciones para la personería • A2: Reducción del presupuesto disponible por ineficiencia administrativa • A3: Ataques contra la seguridad informática.

Estrategias FA
• A1 - F1: Establecer proceso de vigilancia e inteligencia PESTEL para socializar el conocimiento adquirido y usarlo en la toma de decisiones. • A1 - F2: Desarrollar plan de gestión documental apoyado en la tecnología • A1 - F3 -- NA • A2 - F1: Desarrollar plan de contingencia para solventar probables crisis financieras • A2 - F2: Implementar trabajo remoto/híbrido para generar ahorro en costos • A2 - F3: Realizar acercamientos con el distrito para minimizar el riesgo financiero • A3 - F1: Desarrollar un plan de seguridad informática a través de un grupo élite de profesionales idóneos • A3 - F2: Desarrollar un plan de seguridad informática a través de un grupo élite de profesionales idóneos • A3 - F3: Realizar acercamientos con el distrito para minimizar el Impactos

DEBILIDADES
• D1: Poco personal planta en los procesos; lo que conlleva alta rotación del personal por el tipo de modalidad de contratación • D2: Ausencia de instrumentos archivísticos para el adecuado funcionamiento del proceso • D3: Espacio físico insuficiente para el archivo de gestión al interior de los procesos.
OPORTUNIDADES
• O1: Nuevos desarrollos e Innovación de las herramientas tecnológicas para optimizar los procesos • O2: Aumento de Entidades que trabajan para desarrollo de los derechos humanos • O3: Gobierno Distrital asequible

DEBILIDADES

- **D1:** Poco personal planta en los procesos; lo que conlleva alta rotación del personal por el tipo de modalidad de contratación
- **D2:** Ausencia de instrumentos archivísticos para el adecuado funcionamiento del proceso
- **D3:** Espacio físico insuficiente para el archivo de gestión al interior de los procesos.

AMENAZAS

- **A1:** Aumento de la rigurosidad en organismos de control y vigilancia que se traduce en mayores sanciones para la personería
- **A2:** Reducción del presupuesto disponible por ineficiencia administrativa
- **A3:** Ataques contra la seguridad informática.

Estrategias DA

- **A1 - D1:** NA
- **A1 - D2:** Desarrollar plan de gestión documental apoyado en la tecnología
- **A1 - D3:** Desarrollar plan de gestión documental apoyado en la tecnología
- **A2 - D1:** Desarrollar un Plan de Productividad
- **A2 - D2:** Buscar financiación distrital para plan de documentación y gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas
- **A2 - D3:** Buscar financiación distrital para plan de documentación y gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas
- **A3 - D1:** NA
- **A3 - D2:** NA
- **A3 - D3:** NA

Medición, Análisis y Mejora

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• F1: Alto grado de conocimiento en los procesos internos y compromiso con la organización • F2: Respuesta oportuna y acompañamiento continuo a los diferentes procesos • F3: Confiabilidad en el rol de la dependencia por parte de la Alta Dirección para la toma de decisiones	• D1: Baja capacidad en la gestión del conocimiento de los procesos • D2: Herramientas informáticas deficientes al servicio del proceso • D3: Forma de vinculación del personal de la dependencia.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• O1: Nuevas herramientas de gestión del riesgo como instrumento de planificación • O2: Aumento de varias instituciones en el manejo de los derechos humanos • O3: Nuevos desarrollos del marco legal de los derechos humanos	• A1: Cambios de la administración distrital que pueden generar alta variación del recurso humano • A2: Ataques contra la seguridad informática. • A3: Nuevas generaciones sin sentido de pertenencia

FORTALEZAS
• F1: Alto grado de conocimiento en los procesos internos y compromiso con la organización • F2: Respuesta oportuna y acompañamiento continuo a los diferentes procesos • F3: Confiabilidad en el rol de la dependencia por parte de la Alta Dirección para la toma de decisiones
OPORTUNIDADES
• O1: Nuevas herramientas de gestión del riesgo como instrumento de planificación • O2: Aumento de varias instituciones en el manejo de los derechos humanos • O3: Nuevos desarrollos del marco legal de los derechos humanos

Estrategias FO
• O1-F1: Implementación de herramientas de gestión del riesgo en los diferentes procesos • O1-F2: Implementación de herramientas de gestión del riesgo en los diferentes procesos • O1-F3: NA • O2-F1: Aprovechar personal altamente competente para liderar un nuevo ecosistema • O2-F2: Gestionar acuerdos de cooperación y alianzas con entidades públicas y ONG's ecosistema. • O2-F3: Liderar el la creación y consolidación de un nuevo ecosistema • O3-F1: Desarrollar un plan de capacitación y actualización constante en el marco legal de los derechos humanos • O3-F2: Desarrollar un plan de capacitación y actualización constante en el marco legal de los derechos humanos • O3-F3: NA

FORTALEZAS
• F1: Alto grado de conocimiento en los procesos internos y compromiso con la organización • F2: Respuesta oportuna y acompañamiento continuo a los diferentes procesos • F3: Confiabilidad en el rol de la dependencia por parte de la Alta Dirección para la toma de decisiones
AMENAZAS
• A1: Cambios de la administración distrital que pueden generar alta variación del recurso humano • A2: Ataques contra la seguridad informática. • A3: Nuevas generaciones sin sentido de pertenencia

Estrategias FA
• A1-F1: Desarrollar plan de desarrollo y fidelización de colaboradores (Plan de carrera) • A1-F2: NA • A1-F3: NA • A2-F1: Desarrollar un plan de seguridad informática a través de un grupo élite de profesionales idóneos • A2-F2: NA • A2-F3: NA • A3-F1: Desarrollar plan de desarrollo y fidelización de colaboradores (Plan de carrera) • A3-F2: NA • A3-F3: NA

DEBILIDADES
• D1: Baja capacidad en la gestión del conocimiento de los procesos • D2: Herramientas informáticas deficientes al servicio del proceso • D3: Forma de vinculación del personal de la dependencia.
OPORTUNIDADES
• O1: Nuevas herramientas de gestión del riesgo como instrumento de planificación • O2: Aumento de varias instituciones en el manejo de los derechos humanos • O3: Nuevos desarrollos del marco legal de los derechos humanos

Estrategias DO
• O1-D1: NA • O1-D2: NA • O1-D3: NA • O2-D1: Apalancarse en el ecosistema para atraer y retener nuevo conocimiento • O2-D2: NA • O2-D3: Apoyarse en el ecosistema a través de alianzas estratégicas para aumentar los recursos equivalentes, generando los impactos deseados. • O3-D1: Desarrollar un plan de capacitación y actualización constante



MAPA DE RELACIONAMIENTO

Esta herramienta permite a la entidad ir más allá de su esencia organizativa, construyendo redes con diversas entidades sociales que comparten nuestro compromiso con el respeto a lo público y el bienestar y la dignidad de nuestros públicos objetivo y de la comunidad en general. Esto configura un ecosistema explícito para aumentar la eficiencia de los resultados de todas las entidades afines. En definitiva, pretendemos desarrollar la ética, la transparencia, la productividad, la solidaridad y el respeto por los demás.

Con el planteamiento estratégico de la Personería y la dimensión de cambio que se propone, especialmente en relación con sus públicos objetivo, se procede a construir el plan de relacionamiento. Para esto se consideran diferentes autores que han abordado el tema desde distintas perspectivas, como Osterwalder y Pigneur con su modelo de negocio, que especifica el relacionamiento con el cliente y el bloque de aliados como componentes principales.

El objetivo de este plan de relacionamiento es generar valor y aumentar el capital relacional de la Personería, apalancando el logro de las metas, objetivos y la MEGA contenidas en el Plan Estratégico. Además, se apoya en el alcance de las propuestas de valor para cada uno de los grupos de interés (Stakeholder), de acuerdo con la posición estratégica adoptada y los factores claves de éxito definidos.

En un modelo de negocio, se estudia cómo una empresa crea, distribuye y captura valor de sus clientes. Bajo este enfoque, la Personería configura una ventaja como articulador de las relaciones con distintos grupos de interés, con el fin último de alcanzar e interiorizar su propósito superior.

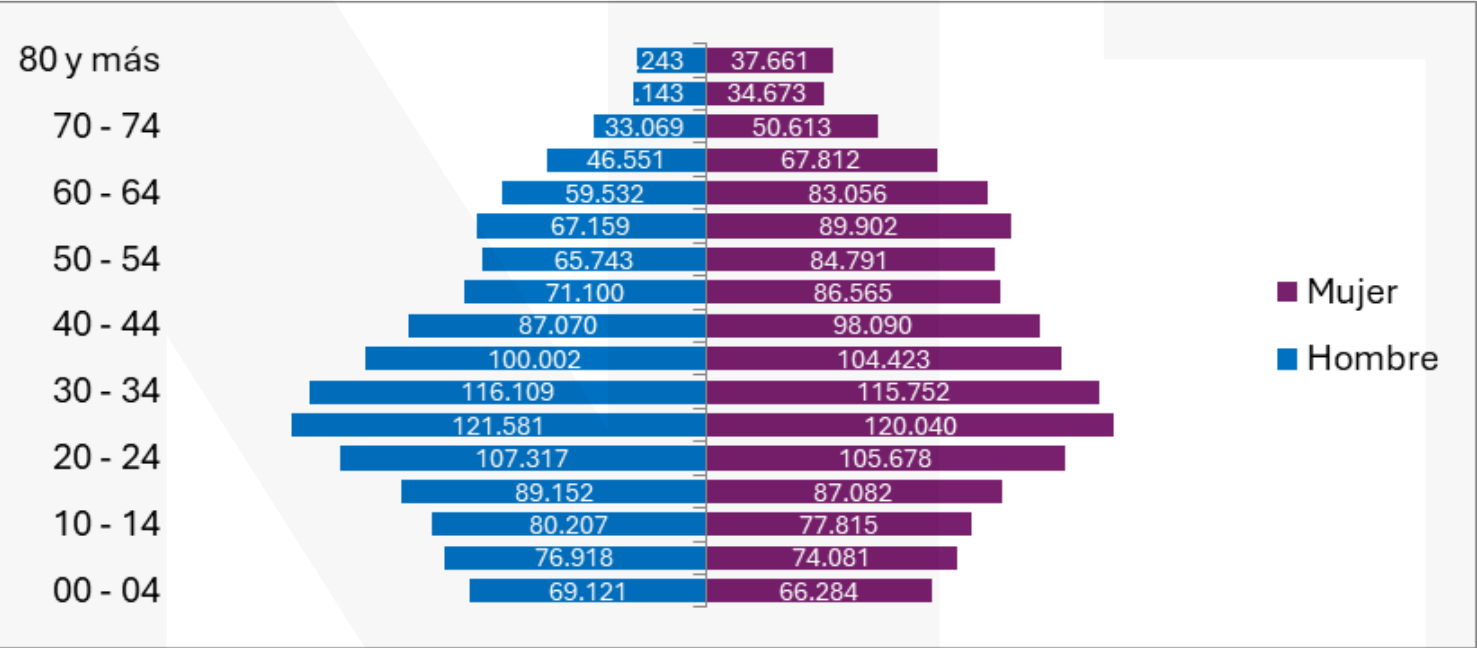
CONTEXTO TERRITORIAL

El contexto territorial se refiere a las características geográficas, sociales, económicas y culturales del Distrito de Medellín, las cuales influyen directamente en su funcionamiento y desarrollo estratégico. Este análisis incluye la evaluación de factores como la demografía, el nivel de desarrollo económico, la educación, la cultura y el estado de los públicos objetivo. Comprender el contexto territorial permite a la entidad conocer mejor las necesidades y expectativas de sus usuarios, identificar oportunidades de atención y desarrollo específico, y enfrentar los desafíos únicos del entorno.

Análisis Poblacional

De acuerdo con las proyecciones del DANE, a partir del censo poblacional y de vivienda de 2018 y ajustadas en 2021 por el impacto del COVID-19, para el 2024 Medellín tiene una población de 2.616.335 habitantes, de los cuales el 52,91% son mujeres y el restante 47,09% son hombres.

Piramide Poblacional Medellín 2024



El ministerio de Salud y Protección Social, divide la población por ciclos de vida, esta clasificación se da según las oportunidades y vulnerabilidades propias de la etapa del desarrollo en la que se encuentre. De esta manera se busca que la toma de decisiones en acciones, intervenciones y políticas públicas, así como la priorización de recursos económicos y demás, se puedan hacer de acorde con la realidad de los contextos poblacionales y territoriales. Las siguientes son las etapas propuestas por Minsalud:

<

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, se construye la siguiente tabla, con datos suministrados por el DANE, donde se evidencia la distribución poblacional de Medellín por ciclo de vida.

Población por Ciclo de Vida (2024)							
	Hombre		Mujer		Total		
	Cabecera	Centro Poblado	Cabecera	Centro Poblado	Cabecera	Centro Poblado	Total
Primera Infancia 0- 5	82.531	1.644	79.159	1.633	161.690	3.277	164.967
Infancia 6 - 11	91.775	1.652	88.589	1.500	180.364	3.152	183.516
Adolescencia 12 - 18	116.836	1.893	114.013	1.677	230.849	3.570	234.419
Juventud 14 - 26	256.978	3.880	252.470	3.641	509.448	7.521	516.969
Adultez 27 - 59	570.974	9.856	642.404	9.834	1.213.378	19.690	1.233.068
Persona Mayo 60	177.235	3.303	270.419	3.396	447.654	6.699	454.353

Fuente: Elaboración propia a partir de proyecciones DANE, proyecciones de población total por sexo y edad simple.

De acuerdo con lo datos, se puede evidenciar que la población del Distrito se concentra en las etapas de juventud y adultez, representando el 66,89% del total de la población. Esta representación mayoritaria invita a la Personería Distrital a generar estrategias para el acercamiento, la demanda de programas y servicios direccionadas a esta población. No obstante, es menester atender a los grupos poblacionales restantes, que representan un 33.11%, quienes, aunque no encarnan el grueso poblacional, son considerados poblaciones de especial protección (niños, niñas y adolescentes, adultos mayores) y pueden presentar mayores estados de indefensión. Esto confirma el postulado del señor Personero, de ser el garante de los Derechos Humanos de TODOS.

En relación con la pertenencia y autorreconocimiento de la población étnico-racial, el Distrito para 2024, de acuerdo con el DANE, tiene un total de 68.843 habitantes que se reconocen en algún tipo de etnia-raza, lo que representa el 2,63% de la población total del Distrito. De dicha población con autorreconocimiento, el 3,36% se reconoce como indígena, el 0,08% como Gitano(a) o Rrom, el 0,51% Raizal, el 0,10% como Palenquero y el 95,95% como Negro, mulato o afrodescendiente.

Población 2024 por Etnias			
Etnía - Racial	Cabecera Municipal	Centro Poblado	Total
Indígena	2.276	38	2.314
Gitano(a) o Rrom	54	0	54
Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	350	1	351
Palenquero(a) de San Basilio	69	1	70
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	65.799	255	66.054
Total Etnía - Racial	68.548	295	68.843
Ningún grupo étnico-racial	2.506.446	41.046	2.547.492
Total	2.574.994	41.341	2.616.335

Fuente: Elaboración propia a partir de proyecciones DANE, proyecciones de población total por sexo y edad simple.

Por otro lado, en los últimos años ha recobrado importancia el tema migratorio y de refugiados a nivel nacional, especialmente la población proveniente de Venezuela. Migración Colombia a través del observatorio de Migraciones, Migrantes y Movilidad Humana (OM3), ha venido realizando estimaciones que determinan el número de migrantes que habita el país y las principales ciudades; para el caso del Distrito de Medellín, a enero del 2024 se estimaba un total de 240.678 personas. En general, según los informes del OM3 la cifra de migrantes venezolanos en Colombia viene disminuyendo en 1,35% desde diciembre de 2022 a enero de 2024; lo anterior se presenta, en virtud de la normalización de la situación migratoria en Venezuela y el retorno de venezolanos a su país de origen. Pese a lo anotado, es imperativo reconocer que, la población venezolana representa el 9,1% del total población en el Distrito, cuyas condiciones de calidad de vida se encuentran transversalizadas por diversas barreras en la atención, el acceso a los servicios y la precarización por condiciones de pobreza extrema; Convirtiéndose esto en una razón por la cual la Personería Distrital debe implementar estrategias para la vigilancia en la garantía de derechos de esta población, máxime que presentan condiciones de pobreza más agudas que la población no migrante.

SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL DISTRITO

Para realizar el análisis de la situación socioeconómica del Distrito se tomará como punto de partida el comportamiento del Índice de Pobreza Multidimensional - IPM, calculado por el Departamento Administrativo de Planeación, a partir de la encuesta de calidad de vida. Este método busca no solo medir la pobreza desde el componente monetario, sino que incluye cinco dimensiones (condiciones educativas en el hogar, condiciones de niñez y juventud, salud, trabajo y acceso a servicios públicos, y condiciones de vivienda), a partir de las cuales se mide el nivel de bienestar de los hogares, de acuerdo con el nivel de privación de cada dimensión.

Índice de Pobreza Multidimensional 2018 - 2022					
Comuna - Corregimiento	2018	2019	2020	2021	2022
Ciudad	12,07	11,04	21,81	13,44	9,83
Urbana	11,85	10,80	19,20	12,73	9,56
Rural	13,79	12,79	40,67	18,44	11,67
Popular	24,77	22,41	26,02	25,24	17,91
Santa Cruz	22,44	16,66	55,95	21,63	11,24
Manrique	23,07	17,84	36,98	16,23	12,85
Aranjuez	13,52	13,94	23,43	11,34	9,15
Castilla	10,95	7,54	20,29	5,80	5,10
Doce de Octubre	16,60	13,28	14,78	13,57	14,62
Robledo	13,24	8,93	14,41	10,75	10,58
Villa Hermosa	15,71	17,48	33,62	16,29	13,36
Buenos Aires	4,37	9,40	16,62	8,52	10,09
La Candelaria	8,40	9,83	1,15	11,11	7,74
Laureles Estadio	2,31	1,60	0,00	4,85	0,89
La América	4,56	2,86	7,63	4,92	0,91
San Javier	12,81	12,41	14,74	18,64	12,61
El Poblado	1,59	0,37	7,79	2,97	1,12
Guayabal	5,02	7,99	3,17	11,10	6,51
Belén	4,34	6,65	10,29	11,52	5,55
San Sebastián de Palmitas	17,76	20,50	64,91	19,24	14,97
San Cristóbal	18,78	16,31	30,87	21,22	14,06
Altavista	20,66	22,90	47,46	19,16	4,19
San Antonio de Prado	5,73	5,44	43,68	15,77	8,29
Santa Elena</					

Los datos descritos son corroborados por la Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH (2021 – 2022) realizada por el DANE, que clasifica la población según la clase social a la que pertenece, esto es; pobres, vulnerables, media, y alta, teniendo como resultado que para el 2022 el 44,7% de la población se encuentra en las clases pobres y vulnerables; es decir que casi la mitad de los habitantes del Distrito están en alguna condición de pobreza monetaria. Si bien los datos históricos muestran una mejoría en la transición de personas entre clases sociales, todavía se requiere una amplia intervención institucional para seguir avanzando en este cometido.

Población Según Clases Sociales (Cifras Expresadas en Miles)		
Clase	No. Personas	
	2021	2022
Pobres	1.159	991
Vulnerables	912	792
Clase Media	1.672	1.968
Clase Alta	182	220
Total	3.925	3.971

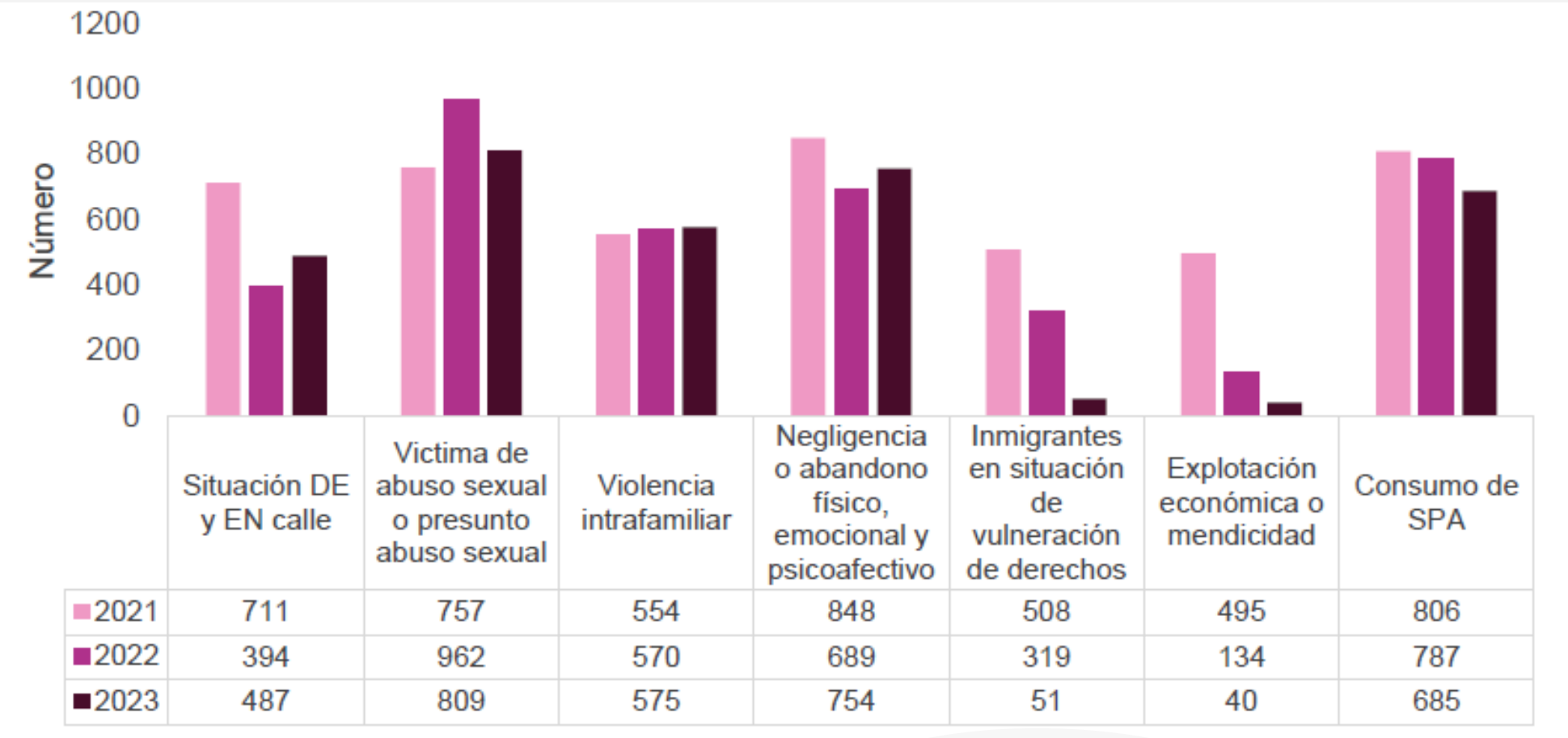
Fuente: DANE - Gran Encuesta Integrada de Hogares (2021 - 2022).

Situación Grupos Poblacionales.

Primera Infancia, Infancia y Adolescencia

De acuerdo con las proyecciones del DANE, a partir de la GEIH 2018, para 2024 la población de niñas, niños y adolescentes es de 582.902, lo que representa el 22,28% del total de la población del Distrito; de los cuales, 296.331 son hombres y 286.571 mujeres.

Es fundamental tener conocimiento de las problemáticas que impactan a esta población y que ponen en riesgo la cotidianidad y el desarrollo armónico de su ciclo de vida. La mayor dificultad que se ha identificado en la ciudad es la deficiencia en los entornos en los que desarrollan sus actividades cotidianas (hogar, educativo, comunitario, institucional, recreativo).



Población de niñas, niños y adolescentes atendidos, según principales motivos de atención. Unidad de Niñez, Distrito de Medellín, 2021-2023.

Fuente: Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos - Unidad de Niñez. Elaboración propia a partir de la base de datos de atenciones de los años 2021, 2022 y 2023.

Según los datos reportados por la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, el principal motivo de atención para este grupo poblacional durante el 2023 estuvo relacionado con abuso sexual o presunto abuso sexual, representando el 23,78% del total de las atenciones. En concordancia con ello, hay que resaltar que Medellín ha sido epicentro de múltiples delitos asociados a la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA), por lo cual el Distrito y la Personería deben asumir acciones contundentes para el restablecimiento de los derechos de las víctimas y el acompañamiento constante de los entornos de dicha población.

De igual manera, no se pueden dejar de lado los temas asociados al abandono físico y emocional, consumo de sustancias psicoactivas, y a la violencia intrafamiliar, entre otros, que afectan de manera esencial a los NNA; hechos que representan una clara vulneración de los derechos de esta población en sus entornos de desarrollo, y más aún, que las acciones, limitaciones y afecciones en etapas tempranas del desarrollo humano tienen una gran influencia en la forma de actuar en etapas maduras o posteriores. Bajo esta perspectiva, es claro que la Personería tiene que implementar estrategias que le permitan verificar entornos protectores para el desarrollo integral y el reconocimiento de los NNA como sujetos de derechos.

Población con Capacidades Diferentes.

Según el censo nacional de población y vivienda de 2018 realizado por el DANE en la ciudad de Medellín, 148.803 personas tenían alguna dificultad o limitación permanente por condición física, lo que representa el 6,31% de la población.

Bajo esta perspectiva, es imperativo la aplicación de acciones concretas en aras de promover los derechos de las personas con discapacidad, a partir de una intervención efectiva y oportuna con programas y proyectos que les permita tener un goce efectivo y pleno de sus derechos y mecanismos de inclusión en las dinámicas de ciudad. En este sentido, el Distrito tiene un marco normativo propio dado por el Acuerdo 27 de 2015 (Política Pública para cuidadores y cuidadoras familiares y voluntarios de personas con dependencia de cuidado y formación de redes barriales de cuidado en el municipio de Medellín) y el Acuerdo 144 de 2019 (Política Pública para la inclusión de las personas con discapacidad del municipio de Medellín), lo cual insta a la Personería para articular acciones que garanticen que el impacto de la aplicación de la política pública, definida a través de estos acuerdos, sea el deseado y se logre por ende la inclusión de esta población bajo el marco de proteger sus derechos.

Habitantes de Calle y en Situación de Calle

El fenómeno del habitante de calle y en situación de calle ha aumentado drásticamente posterior al periodo de pandemia. De acuerdo con el periódico El Colombiano la población aumentó en un 150% , de los cuales el 80% está radicado en el centro de la ciudad; entre tanto el periódico El Tiempo, afirmó que los últimos años la cifra de habitantes de calle puede llegar a unos 8.000 , sin que la capacidad de la Administración Pública para atender dicha situación haya aumentado en la misma proporción.

Se debe considerar el impacto que ha tenido el proceso migratorio de ciudadanos venezolanos que han llegado al Distrito, y que bajo su situación de vulnerabilidad aportan a que la cifra de esta población crezca paulatinamente. Sumado a lo anterior, se ha presentado un deterioro en el cuidado al Habitante de Calle y en Situación de Calle, dado el cierre de algunas sedes de centro día con la consecuente disminución de la capacidad en la atención.

No obstante, en visitas a albergues transitorios y permanentes y los diferentes recorridos de ciudad, se logró evidenciar que la Secretaría de Inclusión Social, Familia y DDHH viene desarrollando programas y proyectos encaminados a la implementación de la Política Pública Social para los habitantes de calle.

1 Periódico El Colombiano. Habitantes de calle en Medellín aumentaron un 150% en los últimos cuatro años, denunció alcalde Federico Gutiérrez. Medellín, 04 de enero de 2024.

2 Preocupa el número de habitantes de calle en Medellín: de 3.200 pasaron a casi 8.000. Medellín octubre 6 de 2023.

Hechos	Declaración	Ocurrencia
Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos	10	1
Amenaza	6.030	110
Confinamiento	-	-
Delictos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado	46	1
Desaparición forzada	8	-
Desplazamiento forzado	8.333	592
Homicidio	102	5
Lesiones Personales Físicas	20	1
Minas Antipersonal, Munición sin Explotar y Artefacto Explosivo improvisado	3	-
Pérdida de Bienes Muebles o Inmuebles	116	1
Secuestro	7	-
Tortura	2	-
Vinculación de Niños Niñas y Adolescentes a Actividades Relacionadas con grupos armados	12	-
Total general	14.689	711

Fuente: Registro Único de Víctimas, fecha de corte 31 de diciembre de 2023.

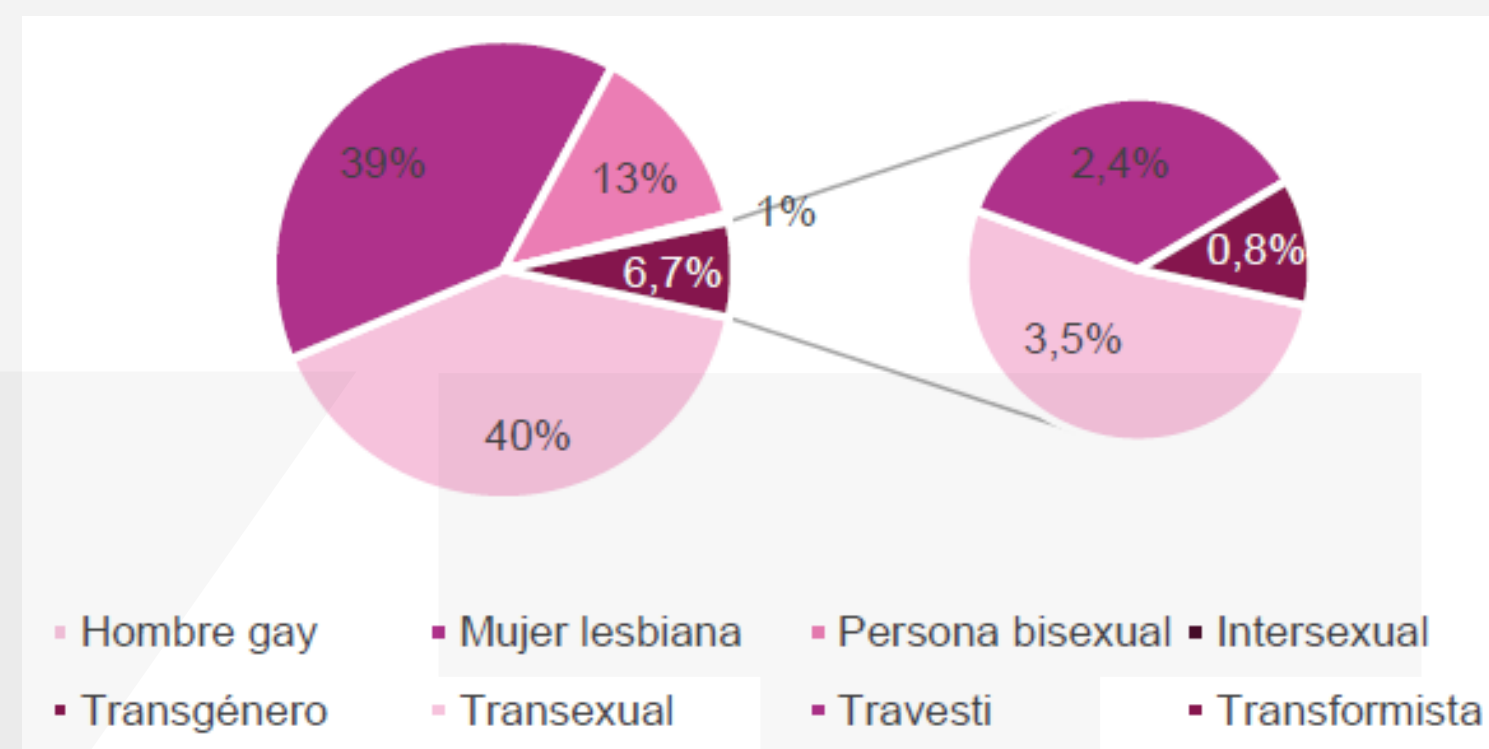
La población víctima se caracteriza en gran medida por tener condiciones de vida menos favorables que el resto de la ciudadanía, es por esta razón que la entidad debe velar porque el Distrito cumpla con los beneficios que otorga la normatividad nacional y que se garantice la no revictimización de esta población. Esta Agencia del Ministerio Público desempeña un papel fundamental en la protección y promoción de los derechos de la población víctima del conflicto armado. A través de sus esfuerzos, se busca garantizar que estas personas reciban atención integral, apoyo psicosocial, asesoría jurídica y acceso a los servicios necesarios para su rehabilitación y reintegración social.

Declaración de la situación de víctimas, según hechos victimizantes, Distrito de Medellín 2023

La Personería no solo se encarga de velar por el cumplimiento de los Derechos Humanos, sino que también trabaja en la implementación de políticas y programas específicos que abordan las necesidades particulares de las víctimas, promoviendo la justicia, la reparación y la no repetición. Su labor es crucial para construir una sociedad más equitativa y pacífica, donde las heridas del conflicto puedan ser sanadas y las víctimas puedan reconstruir sus vidas con dignidad.

El gobierno local de Medellín ha implementado políticas públicas inclusivas que buscan promover la igualdad de género y la inclusión de la comunidad LGTBQ+. Estas políticas abordan cuestiones como la violencia de género, la discriminación, el acceso a servicios de salud inclusivos y el reconocimiento de las identidades de género diversas, no obstante, aún son múltiples las barreras que se presentan en su cumplimiento y que deben ser atendidas para garantizar una vida libre de violencias y el goce pleno de los derechos a estos grupos poblacionales.

Diversidad de género y orientación sexual en el Distrito de Medellín, 2015.



Fuente: Encuesta de caracterización población LGBTI de Medellín, Secretaría de Inclusión Social y Familia, Centro de Estudios de Opinión (CEO) Universidad de Antioquia, 2015.

Es preciso indicar, que los casos más generalizados contra las mujeres son la violencia sexual, violencia doméstica, embarazos no deseados, acoso sexual, entre otros, disminuyendo así la calidad de vida de ellas y generando brechas mayores en términos económicos y sociales.

Las acciones de discriminación de esta población se presentan en su mayoría en lugares muy concretos, como lo son: centros educativos, centros de salud, espacios públicos y laborales; esto ha llevado al aumento de agresiones físicas y simbólicas, deserción escolar, marginación, desplazamiento forzado, asesinatos y expulsión de los entornos familiares y sociales. Según la encuesta de percepción de discriminación hacia la población LGTBQ+ de 2018, se tenía una percepción de discriminación del 40,6% y para el 2023 se disminuyó al 35,3%.

No obstante, múltiples son los retos que persisten en indicadores como empleo, participación laboral, ingresos, acceso a activos, salud y seguridad, lo que señala la necesidad de un seguimiento continuo a las políticas y acciones orientadas desde ente territorial para promover la inclusión laboral de las mujeres y la población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD), impulsar el emprendimiento sostenible, garantizar la participación en los procesos electorales y promover el acceso a la justicia en casos de violencia política contra las mujeres y la población LGTBQ+.

Cuadro.
Problemáticas en la población LGTBIQ+

Principal Problemática Identificada	2021	2022	2023	2024	Total	%
Agresión (Por conocido sin heridas)		29	153	27	209	20,8%
Crisis emocional	3	47	93	20	163	16,2%
Violencia intrafamiliar	1	17	73	24	115	11,4%
Discriminación	6	41	57	4	108	10,7%
Amenaza de muerte/Desplazamiento	1	32	60	8	101	10,0%
Atención en salud	4	21	35	5	65	6,5%
Ayudas humanitarias		15	44	6	65	6,5%
Abuso Sexual		16	29		45	4,5%
Riña (Agresión terceros y con heridas)		8	30	4	42	4,2%
Intento de suicidio		2	36	3	41	4,1%
Abandono (Por parte de la familia)		5	11	1	17	1,7%
Hurto		4	10		14	1,4%
Situación de calle		1	8		9	0,9%
Confilcto de identidad	1		2	2	5	0,5%
Violencia sexual/ Acoso (Pareja o desconocido			3	1	4	0,4%
Trata de personas		1		1	2	0,2%
Información red servicios			1	1	2	0,2%
Total	16	239	645	107	1007	100,0%

Fuente: Informe de atención Modulo Diverso febrero 2024, Distrito de Medellín.

Según estos resultados, los defensores de esta población aseguran que se requiere un acceso a los servicios de justicia, a la salud, al mercado laboral, entre otras, así como una atención integral a la violencia de género y las violencias por prejuicio.

En resumen, la lucha por los derechos de las mujeres y la población LGTBIQ+ en Medellín es un proceso complejo que involucra la acción colectiva, la educación, la sensibilización y la incidencia política.

Indígenas

A partir del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 realizado por el DANE, se proyectó para 2024 un total de 2.314 indígenas residentes en la ciudad, en su gran mayoría habitantes de la zona urbana; sin embargo, de acuerdo con la Gerencia Étnica del Distrito para el 2023 se estimó una población indígena de 5.491 personas, las cuales están adscritas normalmente a cabildos o procesos organizativos indígenas en la ciudad, tal como se ilustra en el siguiente cuadro:

Población indígena por proceso organizativo, familia y género Distrito de Medellín 2022

Cabildo indígena o proceso organizativo	Personas registradas en PVI o censos	Familias u hogares	Mujeres	Hombres
Cabildo Chibcariwak	1.343	323	705	638
CabildoInga Kamentsa	260	82	124	136
Cabildo Kichwa	800	235	409	391
Cabildo Embera	407	114	215	192
Cabildo Mayor Nutabe 2	800	s.d	395	405
Cabildo Ouilasingas-Pastos	206	117	87	119
Cabildo Wayuu	205	s.d	116	89
Cabildo Zenú	804	s.d	424	380
Cabilod Universitario CIUM	324	s.d	143	181
Nutabe sector La Honda	173	s.d	100	73
Dóbida San Antonio de Prado	169	41	87	82
Total	5.491	912	2.805	2.686

Fuente: Gerencia Étnica

El Distrito mediante Acuerdo 130 de 2019, adoptó la política pública para la protección de los Derechos Humanos de los pueblos indígenas en Medellín, que tiene como objetivo proporcionar los lineamientos, estrategias, mecanismos, herramientas e instrumentos para garantizar el respeto, protección y materialización de los derechos de los pueblos indígenas, bajo el principio constitucional de la diversidad étnica y cultural.

Población Negra, Afrodescendiente, Raizal y Palenquera (NARP)

Al ser Medellín la capital de Antioquia y una ciudad donde se establecen las principales dinámicas económicas, disponer de una oferta amplia de servicios y oportunidades laborales, la convierten en un atractivo para la migración de población proveniente de distintos municipios de Antioquia y otros Departamentos. De acuerdo con el CNPV 2018 y las proyecciones realizadas por el DANE, para el 2024 la población NARP en el Distrito es de 66.475 personas, sin embargo, las proyecciones de la Personería Distrital a partir de un diagnóstico realizado en el 2021, para el año 2023 la población NARP en la ciudad era de 242.673 personas.

Población negra, afrodescendiente, raizal y palenquera (NARP) por Comuna y Corregimiento

Comuna - Corregimiento	Población
Aranjuez	37.175
La Candelaria	27.249
Manrique	23.394
Robledo	21.114
Villa Hermosa	16.692
La América	15.976
San Javier	13.199
Buenos Aires	12.041
San Antonio de Prado	12.026
Popular	11.589
Doce de Octubre	10.350
Santa Cruz	8.990
San Cristobal	5.957
Belén	5.687
Castilla	5.273
Guayabal	4.400
Altavista	3.841
Laureles - Estadio	3.433
El Poblado	3.078
Santa Elena	718
San Sebastián de Palmitas	494
Total	242.676

Son múltiples las barreras que obstaculizan el adecuado desarrollo del pueblo Afrodescendiente en los territorios, la gran mayoría asociadas al racismo estructural, la baja participación en procesos organizativos y de decisión, desigualdad en el acceso laboral, bajo reconocimiento de su importancia y diversidad cultural y dificultades en completar los ciclos educativos. Es por esto que, si bien el Distrito ha realizado avances importantes en la construcción de la política pública para esta población, se debe instar a que se consolide de manera prioritaria este instrumento, para tener herramientas que en el largo plazo permitan solucionar dichas barreras y así generar un goce efectivo y pleno de los derechos para la población NARP.

Fuente: Personería Distrital de Medellín. 2021

SITUACIÓN SECTORIAL

Seguridad y Convivencia

La seguridad es un derecho básico para el desarrollo integral de la ciudad, así como para el progreso de las capacidades individuales y colectivas. Según la encuesta de percepción ciudadana realizada por la veeduría Medellín Como Vamos, durante los últimos tres años la ciudadanía se sintió cada vez menos segura. Los problemas más graves de seguridad son el atraco callejero (19,58%), existencia y acciones de bandas o combos (14,19%) y tráfico de drogas (13,21%).

En este contexto, los problemas en seguridad se entrelazan con la transformación de los contextos sociales, culturales y económicos por los que atraviesa la ciudad. En particular, la migración, el turismo, el entorno digital y la habitabilidad de la calle impactan de manera significativa el fenómeno de seguridad.

La siguiente son las estadísticas de los delitos que afectan la seguridad en Medellín y que tienen mayor repercusión en los Derechos Humanos y la tranquilidad de la ciudadanía.

Salud

Medellín para el 2022 contaba con 2.908.693 afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, de los cuales el 73,54% se encontraba afiliado al régimen contributivo, el 24,09% al régimen subsidiado, 1,56% población no asegurada. Para responder a la demanda de atención, el Distrito contaba con 7.266 prestadores de servicios de salud, y con 1.8 camas por cada 1.000 habitantes.

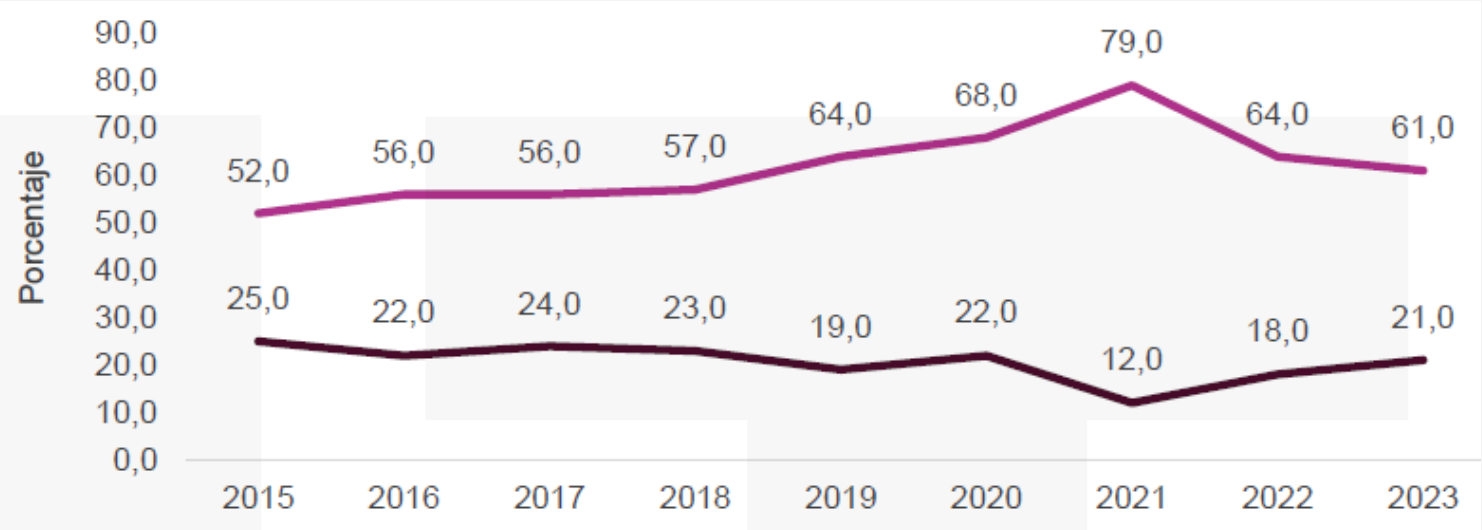
Delitos que afectan la Seguridad en Medellín

Tipo	2021	2022	2023
Homicidio	405	391	378
Hurtos	34.108	39.731	41.616
Extorsión	613	459	840
Desplazamiento forzado	547	460	413
Violencia intrafamiliar	12.679	12.253	12.350

Fuente: Sistema de Información para la Seguridad y la Convivencia. Distrito de Medellín

La encuesta de percepción ciudadana realizada por la veeduría Medellín Como Vamos, presentó resultados sobre la satisfacción de los habitantes del Distrito con el servicio de salud que recibieron para el año 2023. Si bien los datos de satisfacción con el servicio de salud han mejorado desde 2015, durante los últimos 3 años la satisfacción ha disminuido en 18 puntos porcentuales, al mismo tiempo la insatisfacción ha aumentado en 9 puntos porcentuales. Por otro lado, solo el 16,19% de los ciudadanos opina que la salud en el distrito ha mejorado .

Satisfacción con el servicio de salud que se recibió durante el año, Distrito de Medellín, 2015-2023



Fuente: Medellín Cómo Vamos - Encuesta de Percepción Ciudadana de Medellín, 2023.

Si bien el adecuado funcionamiento del sistema de salud no depende de las políticas o acciones que ejecute la Administración Municipal, las deficiencias en los procesos de atención impactan negativamente la calidad de vida de las personas y en muchas ocasiones implican que los usuarios tengan que acceder a una atención adecuada mediante el establecimiento de tutelas u otros mecanismos legales para proteger su derecho.

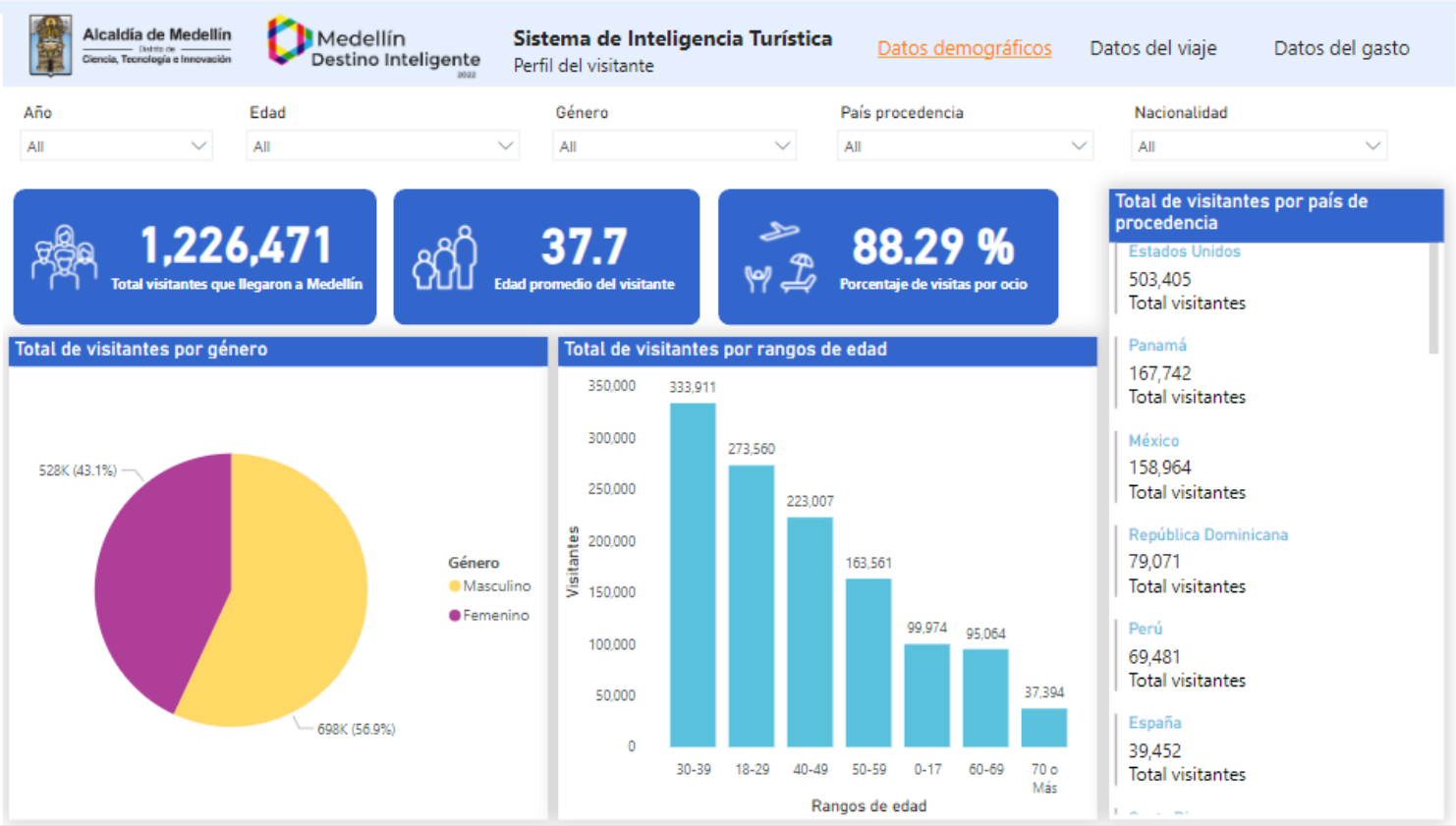
Turismo

Medellín es hoy el destino turístico más importante de la región, superando inclusive a ciudades como Cartagena y San Andrés, que históricamente habían tenido la mayor vocación de turismo en el País; generando un promedio de ocupación hotelera del 77,0 % y 72,2 % para los años 2022 y 2023 respectivamente, según el Sistema de Inteligencia Turística de la Alcaldía de Medellín .

5 Análisis Situacional de Salud 2022. Secretaría de Salud del Distrito de Medellín.
6 Datos extractados de la Encuesta de Calidad de Vida para 2022. Departamento Administrativo de Planeación.
7 <https://www.turismomde.gov.co/observatorio/alojamiento/observatorio-de-alojamiento-offline>

Para la vigencia 2023, la derrama económica rompió las cifras logradas hasta ese momento, dejando alrededor de 90 millones de dólares directamente asociados al tracking que genera el turismo en la ciudad, en su mayoría, asociados a eventos y conciertos de talla mundial .

Solo para el 2023 llegaron a Medellín, alrededor de 1.3 millones de turistas extranjeros, en su mayoría provenientes de Estados Unidos (503.405), Panamá (167.742) y México (158.964).



Fuente: www.turismomde.gov.co

La realidad de la dinámica de turismo en el Distrito ha superado la capacidad de respuesta por parte de las instituciones, es decir, las políticas públicas están desactualizadas y por lo tanto no coinciden con la necesidad de la ciudad en materia de turismo, dejando por fuera asuntos sumamente importantes como la Seguridad Turística.

El Observatorio de Turismo de la Personería ha estado de forma permanente en los últimos 4 años, haciendo un ejercicio innovador en rutas de observación, convirtiendo las situaciones de vulneración a DDHH en entornos turísticos en estadística, para que sirva de diagnóstico al Distrito como mecanismo de modificación de las políticas públicas y se implementen ejercicios operativos de ciudad, que busquen contrarrestar dichas situaciones relacionadas a vulneración a DDHH. Algunos de los hallazgos que el Observatorio de Turismo ha convertido en estadística y que de forma periódica emite en boletines, son:

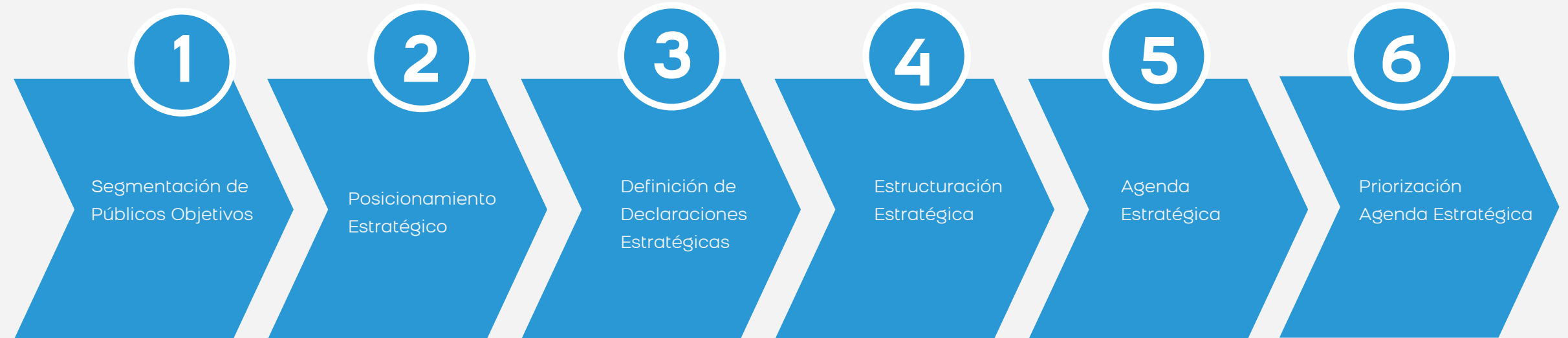
Puntos críticos residuos sólidos.

Para el periodo 2023 habían 148 puntos críticos en cuanto residuos sólidos, el mal manejo, la falta de cultura de los habitantes de la ciudad, comerciantes, turistas, y el aumento de la población en situación de calle quienes están reciclando y dejando gran cantidad de residuos en diferentes puntos, ha hecho que esta problemática se agudice, para el año 2024 la administración Distrital ha realizado varias brigadas de recolección de residuos, pero aún el problema sigue latente puesto que los sitios que son intervenidos, en poco tiempo presentan las mismas condiciones.

Problemática de fauna.

El abandono y la falta de conciencia en cuanto a la tenencia de las mascotas se ha venido aumentando en la ciudad, de acuerdo a información obtenida por los usuarios en las partes altas de la ciudad de Medellín la cantidad de mascotas callejeras y la falta de intervención en los sitios más alejados como corregimientos y barrios de laderas por parte de la Subsecretaría de Protección y Bienestar Animal en cuanto a esterilización, ha hecho que se esté presentando mucha reproducción tanto en caninos como felinos, en comisión accidental se le solicitó a la subsecretaria la realización de brigadas y llevar estos seres sintientes al Centro de Bienestar Animal La Perla, puesto que los hogares de paso que hay en la actualidad presentan una problemática de hacinamiento y muchos de ellos no tienen como sostener a estas mascotas. La Personería desde el Observatorio del Medio Ambiente realiza brigadas llevando cuido a estos hogares de paso, y acompaña en las diligencias a la inspección de policía de bienestar animal cuando es solicitado dicho acompañamiento.

El siguiente esquema representa de manera gráfica la Ruta Metodológica que se siguió para desarrollar la Planeación Estratégica de la Personería Distrital de Medellín (en adelante La Personería) 2024-2028:



Esta ruta partió de la definición de los públicos objetivos de la organización, con base en los cuáles se definieron los segmentos, que llamaremos líneas de Atención, y luego se escogió el posicionamiento estratégico de la Personería para cada una de las Líneas.

Una vez definido el posicionamiento estratégico para cada Línea de Atención se procedió a definir las Declaraciones Estratégicas de la Personería, comenzando por la construcción de las Propuestas de Valor con base en las necesidades, barreras y ganancias esperadas de cada grupo y, con base en las Propuestas de Valor construidas, se definieron la Misión y Visión. Luego se definió el Propósito Superior y la Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA).

Con base en la MEGA se realizó la Estructuración Estratégica, comenzando por la definición de las Actividades de Resultado Clave y, a partir de estas Actividades, se definieron los Objetivos e Indicadores de Largo Plazo estructurados en el Cuadro de Mando Integral de la Personería.

Luego, se definió la Agenda Estratégica, agrupando los Objetivos de Largo Plazo en Programas, que a su vez se segmentaron en proyectos, de manera que se estableciera una ruta de acción para alcanzar dichos objetivos.

Por último, estos Programas y Proyectos fueron priorizados y se asignaron las responsabilidades a partir de la Matriz RACI (Responsable; aprobador; Consultado; Informado) de cada Programa.

A continuación, se detallan los procedimientos y las metodologías utilizadas en cada paso de la Ruta:

SEGMENTACIÓN DE PÚBLICOS OBJETIVO

Inicialmente se definen como Públicos Objetivo aquellos actores cuya satisfacción de sus necesidades es responsabilidad de la organización y, por lo tanto, son el foco de atención y a quien es deber de la Personería servir tan efectivamente como sea posible.

Para esto se tomó como base los Grupos Poblacionales descritos en el informe

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Una vez se definieron los segmentos de Público Objetivo, se precisa el posicionamiento estratégico para cada segmento, esto con base en la metodología del Modelo DELTA propuesta por Arnold Hax. Este modelo capta en esencia la forma que una empresa decide servir en el mercado, centrando su atención en el Público Objetivo, es decir, es la forma en que decide atraerlo, satisfacerlo y retenerlo; de él se desprende la propuesta de valor y las capacidades que debe desarrollar la organización.

Se visualiza a partir de un triángulo, el cual permite definir el posicionamiento estratégico correspondiente de una organización; el modelo Delta tiene una ilustración adaptada para las entidades sin ánimo de lucro, como lo es la Personería, que fue justamente la que se implementó para este ejercicio de planeación.

A lo largo de este Plan es normal que se acuñe el término “cliente”, no obstante es pertinente aclarar que, a pesar que la palabra “cliente” antagonice con las personas involucradas en los ambientes de las Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL'es), suene incluso mercantil y degrade en noble propósito de la organización, tenemos que es solo cuestión de semántica; para nosotros, clientes significará quién ocupe el centro de atención de la entidad, es decir, **para quien nuestro deber es servir lo más eficientemente posible**. En las ESAL'es el cliente no es efectivamente quien paga la cuenta, sino quien recibe los servicios que genera la organización.

Propuesta de valor, Visión y Misión

Una vez identificadas las posiciones estratégicas para cada Línea de Atención se desarrolla la propuesta de valor para cada posición estratégica, apoyando el proceso en la metodología de Jobs To Be Done propuesta por Theodore Levitt y popularizada por Clayton Christensen, mediante el cual se logran identificar las tareas (Jobs) que el público objetivo necesita resolver a través de nuestros servicios y, a partir de los Jobs identificados, construir las propuestas de valor acertadas para las necesidades de cada posición estratégica.

La idea fundamental de Jobs to be Done subyace en la generación de nuevos productos y servicios. La gente realmente no compra productos o servicios; lo que ellos en realidad "contratan" es la realización de un trabajo, este "trabajo" compone un job.

A partir de los Jobs To Be Done se construye el perfil del cliente. Este perfil de cliente describe un segmento específico de forma más estructurada y detallada descomponiéndolo en Jobs, Ganancias y Barreras o Dolores:

- **Jobs:** Describe aquello que el cliente está intentando obtener o lograr en su trabajo o en su vida diaria.
- **Ganancias:** Describe los resultados que el cliente quiere obtener o el beneficio concreto que ellos están buscando al realizar los jobs.
- **Barreras o Dolores:** Describe todo aquello que molesta a tus clientes antes, durante y después de intentar resolver un customer job o aquello que le impide conseguirlo.

Con base en el perfil del cliente se construye el mapa de valor. Esta parte del modelo describe los servicios a ofrecer al cliente, creándoles ganancias y reduciendo sus barreras:

- **Productos y servicios:** Es la lista de todos los productos y servicios sobre los que está construida la propuesta de valor.
- **Creadores de ganancias:** Describe como tus productos y servicios crean satisfacciones (Gains) a tus clientes.
- **Reductores de dolor:** Describe como tus productos y servicios alivian las dificultades (Pains) del cliente.

DEFINICIÓN DE LAS DECLARACIONES ESTRATÉGICAS

Propuesta de Valor

Para cada posición estratégica se definió una propuesta de valor. Luego, se unificaron las 3 propuestas de valor en la Propuesta de Valor Integral-Personería para Todos

Atracción y Desarrollo del Cliente

Nuestra propuesta de valor refleja un compromiso profundo con ser el defensor y aliado inquebrantable de todas las personas. Para nosotros, cada individuo es importante, y por eso nos enfocamos en comprender y atender las necesidades específicas de cada grupo de nuestra comunidad.

Nos dedicamos a salvaguardar el bienestar de nuestros niños, jóvenes y familias, desde la prevención del abuso infantil hasta la promoción de oportunidades educativas y laborales, trabajamos incansablemente para asegurar un futuro brillante y prometedor para las generaciones venideras.

Propiciamos un entorno donde todos se sientan valorados y respetados. Desde la protección de los derechos de las personas con capacidades diferentes hasta la defensa de la igualdad de género y los derechos LGBTQ+, estamos aquí para garantizar que cada individuo tenga la oportunidad de vivir una vida plena y satisfactoria.

Proyecto: Protección integral del Adulto

Descripción: Garantizar el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos de las personas mayores, abordando las necesidades específicas, promoviendo su bienestar integral y su participación en la sociedad, asegurando una vejez digna y respetada.

Objetivos:

1. Verificar el cumplimiento de políticas públicas que impacta a los Adultos Mayores.
2. Articular diferentes entidades públicas y organizaciones sociales que tengan como objeto el cuidado y la garantía de una vejez digna.
3. Efectuar el seguimiento de las diferentes vulneraciones de derechos de los adultos mayores.
4. Realizar recorridos de verificación y seguimiento a hogares e instituciones de acogidas de los adultos mayores.
5. Ejecutar campañas de sensibilización a la red de cuidado de los adultos mayores sobre los derechos y la importancia de la inclusión y el respeto de esta población.

5. Acompañar jornadas realizadas por el Distrito para velar por la atención integral del habitante de calle y en caso tal vigilar la adecuada restitución de sus derechos.

6. Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos de los habitantes de calle y en situación de calle.

7. Articular diferentes entidades públicas y organizaciones sociales que tengan como objeto la protección del habitante de calle y en situación de calle, a través de la participación en mesas, comités y demás espacios de encuentro.

4. Verificar que en las decisiones judiciales y/o administrativas se cumpla con el debido proceso.

5. Articulación interinstitucional entre todos los actores del sistema judicial y penal del Distrito de Medellín, a través de la participación de mesas, comités, consejos, entre otros.

Proyecto: Guarda de los Derechos Humanos

Descripción: Protección inmediata y efectiva de los Derechos Humanos, enfocándose en la respuesta rápida y adecuada ante cualquier violación o amenaza a los mismos. Nuestro objetivo es garantizar la dignidad, la justicia y la igualdad para todas las personas, respondiendo con prontitud a situaciones críticas y proporcionando el apoyo necesario para la defensa y restauración de sus derechos.

Objetivos:

1. Establecer un sistema de respuesta rápida para atender denuncias de violaciones de Derechos Humanos, asegurando una intervención oportuna y eficaz.
2. Ofrecer asesoramiento legal y representación a las víctimas de violaciones de Derechos Humanos, facilitando el acceso a la justicia y promoviendo la reparación integral.
3. Trabajar en conjunto con otras organizaciones de Derechos Humanos, instituciones gubernamentales y la sociedad civil para fortalecer la red de protección y apoyo.
4. Prestar los servicios asignados por competencia legal a las personerías, garantizando calidad en la atención, brindando mayor cobertura.

