

# PLAN ESTRATÉGICO 2024 – 2028

PERSONERÍA PARA TODOS

# PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

MEFI BOSET RAVE GÓMEZ

Personero Distrital de Medellín



### INTRODUCCIÓN

### CONTEXTO

**INTERNO** 

Matriz DOFA

Mapa de Relacionamiento

**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





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





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



# Z D D D D D D D D D D D D

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
Lista de OPORTUNIDADES	Estrategias FO (Maxi-Maxi) Para maximizar tanto Fortalezas como Oportunidades	Estrategias DO (Mini-Maxi) Para minimizar Debilidades y maximizar Oportunidades
Lista de AMENAZAS	Estrategias FA (Maxi-Mini) Para maximizar Fortalezas y minimizar 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		
<ul> <li>F1: Procesos estratégicos consolidados</li> <li>F2: Constante sensibilización y difusión a colaboradores y grupos de valor con alto relacionamiento con la entidad</li> <li>F3: Alta capacidad del personal para ejecutar los procesos de manera óptima</li> </ul>	<ul> <li>D1: Bajo cumplimiento en la entrega oportuna de la información requerida para articular los diferentes procesos</li> <li>D2: Baja capacidad para la gestión del conocimiento de los procesos"</li> <li>D3: Poca articulación entre las líneas de investigación y los observatorios</li> </ul>		
OPORTUNIDADES	AMENAZAS		
<ul> <li>O1: Nuevas herramientas de gestión del riesgo como instrumento de planificación</li> <li>O2: Aumento de la cooperación de múltiples entidades públicas y privadas para la defensa de derechos</li> <li>O3: Aparición de múltiples opciones tecnológicas para masificar la comunicación</li> </ul>	<ul> <li>entidad</li> <li>A2: Resistencia por parte de la ciudadanía frente a políticas o posturas que buscan la protección de los</li> </ul>		

### **FORTALEZAS**

- 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

### **OPORTUNIDADES**

- 01: 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

· O1 - F1: Apoyar la implementación de los lineamientos normativos en certificación de calidad y gestión del riesgo.

**Estrategias FO** 

- O1 F2: Identificar y promocionar al interior de la organización la gestión del riesgo como herramienta de Planeación
- O1 F3: Identificar y promocionar al interior de la organización la gestión del riesgo como herramienta de Planeación
- O2 F1: Generar línea de búsqueda de recursos a través de la cooperación técnica de las múltiples entidades.
- O2 F2: Gestionar encuentros de intercambio de conocimiento con entidades de cooperación técnica.
- 02 F3: Utilizar la experiencia previa en trabajo comunitario para construir proyectos viables para cooperación.
- O3 F1: Diseñar e implementar un Plan de transformación digital y comunicaciones.
- O3 F2: Usar la tecnología para masificar los programas de sensibilización y difusión internos y externos
- 03 F3: Optimización operacional con transformación digital.

### **FORTALEZAS**

- 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

### **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 FA

- A1 F1: Establecer proceso de vigilancia e inteligencia PESTEL para socializar el conocimiento adquirido y usarlo en la toma de decisiones.
- A1 F2: Realizar actualizaciones alrededor de los cambios normativos
- A1 F3: Establecer proceso de vigilancia e inteligencia PESTEL para socializar el conocimiento adquirido y usarlo en la toma de decisiones.
- A2 F1: Construir plan de sensibilización y comunicación con la ciudadanía minimizando el rechazo.
- A2 F2: Fortalecer y ampliar las alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil y entidades para contrarrestar la resistencia de grupos que vayan en contravía de la garantía de derechos
- A2 F3: Construir plan de sensibilización y comunicación con la ciudadanía minimizando el rechazo.
- A3 F1: Observar y Ajustar el dimensionamiento de la capacidad
- A3 F2: Generar un plan de alianzas estratégicas para aumentar la capacidad de reacción
- A3 F3: Diseñar e implementar un plan de productividad que permita alcanzar la excelencia operacional.

### 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

### **OPORTUNIDADES**

- 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

### Estrategias DO

- O1 D1: Plan de transformación digital para la excelencia operacional
  - O1 D2: Fortalecer un plan de gestión del conocimiento
- O1 D 3: Desarrollar un plan integrado con objetivos comunes entre las líneas de investigación y observatorios
- O2 D1: Buscar financiamiento externo a través de cooperación internacional o estrategias financiadas por el gobierno para contrarrestar las limitaciones presupuestales y mantener las acciones de visibilización y sensibilización ante los posibles cambios normativos adversos
- O2 D2: Establecer colaboraciones con universidades y centros de investigación para generar conocimiento de gran impacto en los temas específicos y robustecer los sistemas de información
- O2 D3: Estructurar un ecosistema con un plan para articular esfuerzos y aprovechar recursos de las entidades vinculadas con el cuidado de los derechos
- O3 D1: Optimización operacional con transformación digital.
- O3 D2: Desarrollar plan de gestión del conocimiento apoyado en la tecnología
- 03 D3: NA

### **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 D1: Falta de articulación entre los diferentes procesos de atención que se les brinda asociados a la prestación de servicio, generando F2: Colaboradores con alto grado de conocimiento y reprocesos y demora en la atención al usuario adherencia con los procesos y el sistema de gestión de D2: Las herramientas tecnológicas de la entidad son obsoletas y no prestan una funcionalidad para calidad F3: Canales diversos para la prestación de servicios 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 A1: Cambios en la normatividad con relación a las para trabajar en pro de la salvaguarda los derechos funciones asignadas **A2:** Aumento polarización, llegando a los medios acosando humanos las decisiones de la personería 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

### **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
- 02 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

### **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

### **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**: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa.
- O2 D3: Aprovechar las nuevas tecnologías para apalancar el Plan de Comunicaciones Onmicanal
- **O3 D1**: NA
- O3 D2: Desarrollar un plan de desconcentración y omnicanalidad a partir de nuevas tecnologías para maximizar el alcance
- O3 D3: Desarrollar un plan de comunicaciones multicanal para mostrar los servicios de la personería

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

### **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

### Estrategias DO

- O1 D1: Invertir en tecnología para implementar sistemas o herramientas que ayuden a mejorar la eficiencia operativa.
- O1 D2: Desarrollar un plan de documentación y gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas
- O1 D3: Desarrollar un plan de documentación y gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas en la nube
- O2 D1: apoyarse en el ecosistema a través de alianzas estratégicas para aumentar los recursos equivalentes, generando los impactos deseados.
- **O2 D2**: NA
- O2 D3: NA
- O3 D1: Buscar aumento del presupuesto para aumento del personal
- O3 D2: Buscar financiación distrital para plan de documentación y gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas
- O3 D3: Buscar financiación distrital para plan de documentación y gestión de conocimiento apoyado en herramientas tecnológicas

### **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
<ul> <li>F1: Alto grado de conocimiento en los procesos internos y compromiso con la organización</li> <li>F2: Respuesta oportuna y acompañamiento continuo a los diferentes procesos</li> <li>F3: Confiabilidad en el rol de la dependencia por parte de la Alta Dirección para la toma de decisiones</li> </ul>	proceso
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul> <li>O1: Nuevas herramientas de gestión del riesgo como instrumento de planificación</li> <li>O2: Aumento de varias instituciones en el manejo de los derechos humanos</li> <li>O3: Nuevos desarrollos del marco legal de los derechos humanos</li> </ul>	<ul> <li>A1: Cambios de la administración distrital que pueden generar alta variación del recurso humano</li> <li>A2: Ataques contra la seguridad informática.</li> <li>A3: Nuevas generaciones sin sentido de pertenencia</li> </ul>

### **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
- **03-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

- **01-D1**: NA
- O1-D2: NA
- **O1-D3**: NA
- O2-D1: Apalancarse en el ecosistema para atraer y retener nuevo conocimiento
- **02-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 en el marco legal de los derechos humanos
- **O3-D2**: NA
- O3-D3: NA

# 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 respecto 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.

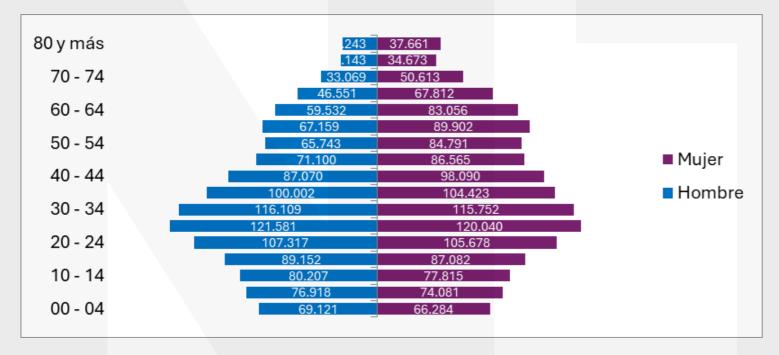
# **CONTEXTO TERRITORIAL**

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



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

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:

- Primera Infancia (0-5 años)
- Infancia (6-11 años)
- Adolescencia (12-18 años)
- Juventud (14-26 años)
- Adultos (27-59 años)
- Persona mayor (60 años o más)

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	Cabecera   Centro Poblado   Ca		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	350	1	351				
Catalina							
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 Sebatiá 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	22,78	16,71	61,16	13,81	23,20		

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación. 2023

De acuerdo con las mediciones realizadas por el Distrito de Medellín, la incidencia de la pobreza multidimensional en los habitantes del Distrito ha venido presentando una tendencia positiva, exceptuando el periodo de Pandemia 2020, llegando al 21,81%. Sin embargo al interior de las comunas y corregimientos se presentan significativas diferencias, siendo el corregimiento de Santa Elena el de mayor IPM para el año 2022, presentando una brecha de 11,53% con el consolidado del sector rural y de 13,73% con el de toda la ciudad; por otro lado, en el suelo urbano se encuentran grandes disparidades entre la zona norte y sur del Distrito, teniendo el popular como la comuna con mayor IPM, llegando al 17,91% a 2022 y una diferencia con el consolidado de la zona urbana de 8,35%.

Lo anterior, evidencia el arduo trabajo que debe realizar el Distrito para cerrar la brecha de la línea de pobreza, de tal suerte que pueda disminuir las carencias sociales en los hogares; igualmente este panorama alimenta un reto importante para la Personería Distrital, toda vez que por lo general las comunidades con mayor incidencia de pobreza en los hogares, también suelen presentar mayor vulneración de los Derechos Humanos.

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. Per	rsonas			
Clase	2021	2022			
Pobres	1.159	991			
Vulnerables	912	792			
Clase Media	1.672	1.968			
Clase Alta	182	220			
Total	3.925	3.971			

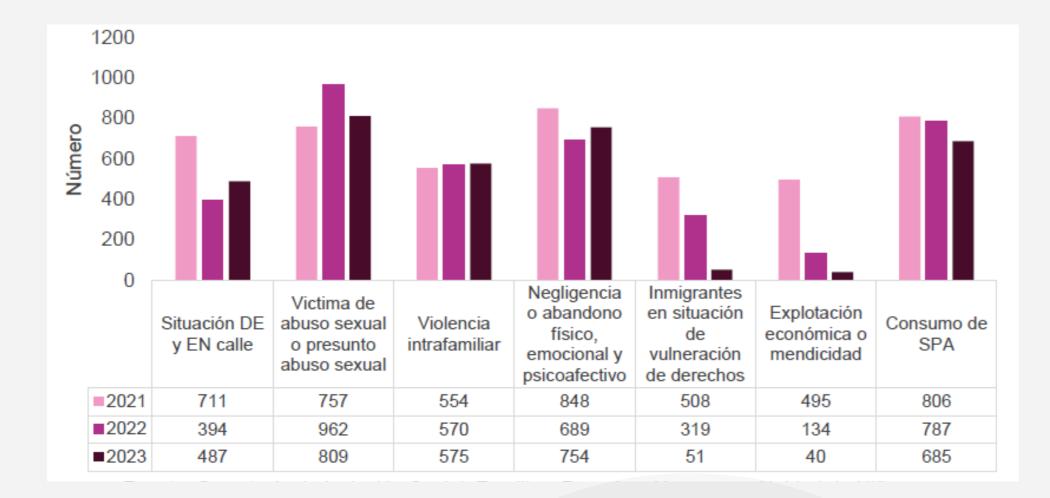
### Situación Grupos Poblacionales.

### 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).

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



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.

<sup>1</sup> 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.

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

Ahora bien, tal como lo anotamos, es notorio el incremento de la población habitante de calle, lo que denota insuficiencia de los programas dirigidos a este grupo poblacional. Es primordial que los educadores que buscan y tratan de persuadir a los habitantes de calle, estén conformados por profesionales, de tal suerte que permitan una mejor interacción con aquellas personas en la búsqueda de la superación de estas condiciones de vida.

Es evidente que nos encontramos ante un problema de salud pública e inseguridad. Para la rehabilitación es crucial el consentimiento del habitante de y en situación de calle, nadie puede disponer de la vida de otro, en últimas, cada persona es libre y tiene derecho a decidir sobre su propio destino, y este complejo fenómeno, igual tiene que ser conocido e intervenido en clave de Derechos Humanos por parte de esta Agencia del Ministerio Público.

### **Adulto Mayor**

En general, y como se pudo observar en el análisis demográfico del Distrito, la población mayor cada vez va ganando relevancia en la pirámide poblacional; esta dinámica se presenta por el control de natalidad natural, el descenso de la tasa de mortalidad y el aumento de la esperanza de vida, lo cual se convierte en un reto para las entidades públicas, ya que son personas que por lo general demandan mayor asistencia del estado con programas sociales de acompañamiento. Este proceso no es ajeno a la Personería, ya que en muchas ocasiones los adultos mayores requieren una atención primordial para la protección de sus derechos, especialmente en el ámbito de la salud y la garantía del derecho a la capacidad legal plena y al acceso a los apoyos que puedan requerirse.

De acuerdo con el Distrito, gran parte de esta población no cuenta con redes de apoyo familiar, económico, social o comunitario, lo cual desafortunadamente ha llevado a la desprotección social, vulnerabilidad, abandono o maltrato, dando como resultado la vulneración de sus derechos como ciudadanos. Sumado a lo anterior, existen barreras físicas, de movilidad y de protección que limitan el acceso a los servicios que ofrece la institucionalidad, afectando su calidad de vida y autonomía.

Bajo estas condiciones la Personería Distrital debe velar por el adecuado acompañamiento de las personas adultas mayores, con el fin de evitar la vulneración de sus derechos como ciudadanos, además de verificar de manera oportuna la atención de aquellas que vean vulnerados sus derechos, garantizando la restitución con un enfoque social e incluyente.

### Víctimas del Conflicto Armado

La Encuesta de Calidad de Vida estimó que el 32,11% de los encuestados no ha vivido durante toda su vida en la ciudad de Medellín, de estas el 14,10% declaran haber venido a vivir a Medellín por razones de orden público; lo anterior no contempla cifras de desplazamiento intraurbano. Por otro lado, el Registro Único de Victimas (RUV) reporta que hasta el 31 de diciembre de 2023 se reportaron 436.164 víctimas, lo que representa cerca del 16,81% de la población. En el Distrito se presentan dos condiciones, tanto de receptor de víctimas, así como la ocurrencia de hechos victimizantes.

Hechos	Declaración	Ocurrencia
Acto terrorista / Atentados / Combates /	10	1
Enfrentamientos / Hostigamientos	10	1
Amenaza	6.030	110
Confinamiento	ı	-
Delictos contra la libertad y la integridad sexual en	46	1
desarrollo del conflicto armado	40	'
Desaparición forzada	8	-
Desplazamiento forzado	8.333	592
Homicidio	102	5
Lesiones Persolaes Fisicas	20	1
Minas Antipersonal, Munición sin Explotar y Artefacto Explosivo improvisado	3	-
Perdida de bBienes 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

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

Fuente: Registro Ùnico 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.

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.

### Mujeres y LGTBIQ+

A pesar de representar el mayor porcentaje de la población (52.91%), la desigualdad con la mujer sigue siendo un problema estructural en la ciudad y un tema que en los últimos años ha cobrado especial relevancia en la agenda pública. A continuación, se ilustra las cifras por ciclo vital para las mujeres en el Distrito.

Mujer						
	Cabecera	Centro Poblado				
Primera Infancia 0- 5	79.159	1.633				
Infancia 6 - 11	88.589	1.500				
Adolescencia 12 - 18	114.013	1.677				
Juventud 14 - 26	252.470	3.641				
Adultez 27 - 59	642.404	9.834				
Persona Mayo 60	270.419	3.396				

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

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.

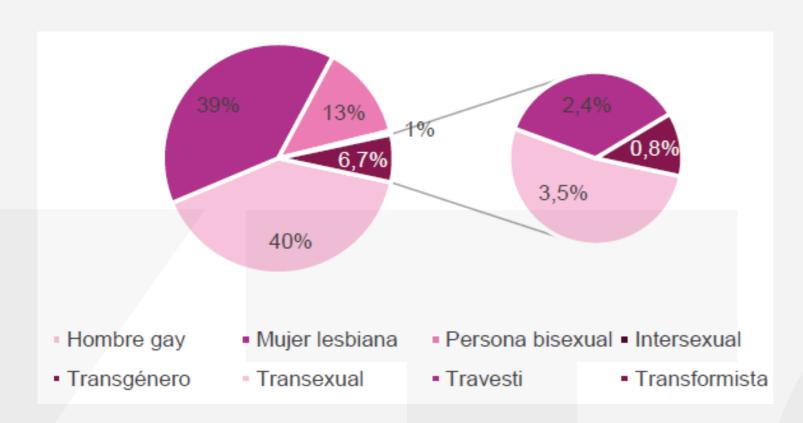
Según la ECV de Medellín para el año 2022, el 75,98% de los encuestados consideró que vivimos en una sociedad machista y el 77,62% cree que existe discriminación entre hombres y mujeres; las cifras resultan altas dada la disminución en el índice de desigualdad de género calculado por el Distrito de Medellín, el cual pasó de 0,37 a 0,17 entre los años 2016 a 2022 . En lo relacionado a la autonomía económica, por poner un ejemplo, no se ha visto el cierre de esa brecha, de acuerdo con las cifras de empleo del DANE, la tasa global de participación entre hombres y mujeres tiene una brecha de 20,3 puntos porcentuales para el año 2022, mientras que para el 2015 estaba en 16,4, el mismo comportamiento se presenta para la tasa de ocupación, toda vez que para el 2022 existía una distancia de 20,1 puntos porcentuales y para el 2015 era de 17,0 .

Lo esbozado, se presenta a manera de ejemplo del comportamiento de las brechas entre hombres y mujeres, con el agravante que ello sigue sucediendo en todos los ámbitos del desarrollo del ser humano, es decir, salud, educación, seguridad, y participación ciudadana.

Históricamente la población LGTBIQ+ ha experimentado la no visibilización, violencia y exclusión por parte del estado y la sociedad. El reconocimiento de la diversidad sexual se ha visto vulnerado por prácticas sexistas, discursos de discriminación y actos que han atentado contra los derechos, la vida e integridad de esta población. Adicionalmente, hay un déficit de información sobre las personas con identidad de género diversa, de acuerdo con el Distrito, la última caracterización se realizó en 2015, lo que lleva a que haya una subestimación de esta población en Medellín.

El gobierno local de Medellín ha implementado políticas públicas inclusivas que buscan promover la igualdad de género y la inclusión de la comunidad LGTBIQ+. 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 LGTBIQ+ 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 LGTBIQ+.

# 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 indigena o proceso organizativo	Personas registradas en PIVI o censos	Familias u hogares	Mujeres	Hombres
Cabildo Chibcariwak	1.343	323	705	638
Cabildolnga 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 Candelaría	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 accionas 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.

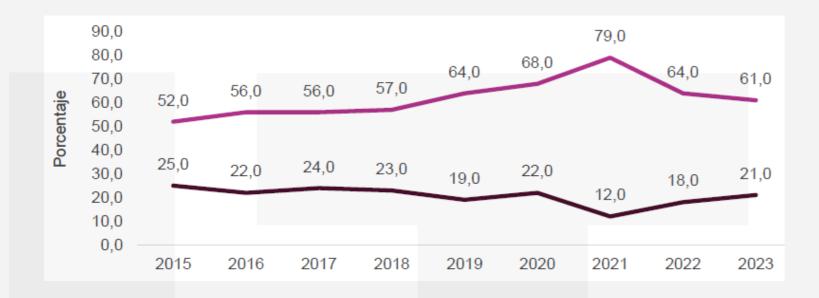
### Delitos que afectan la Seguridad en Medellín

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 .

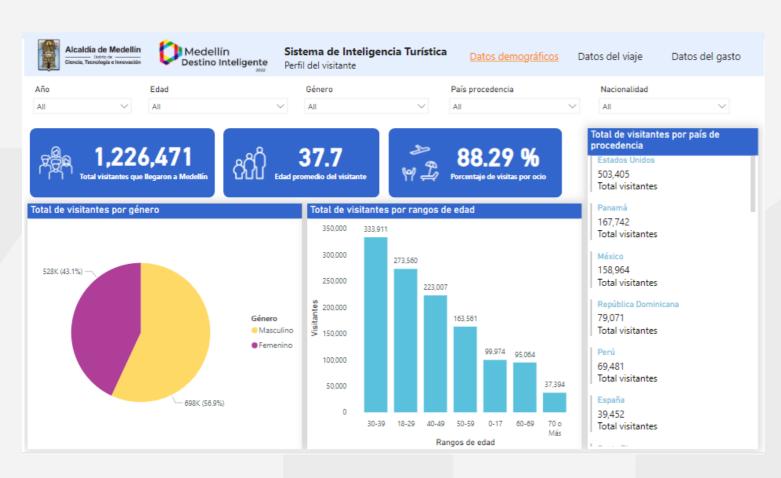
<sup>5</sup> Análisis Situacional de Salud 2022. Secretaría de Salud del Distrito de Medellín.

<sup>6</sup> Datos extractados de la Encuesta de Calidad de Vida para 2022. Departamento Administrativo de Planeación.

<sup>7</sup> 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:

**Muertes violentas de turistas extranjeros:** Se refiere a una denuncia que se interpone ante la Fiscalía General de la Nación y a la Policía Nacional frente a hurtos y homicidios en contra de turistas extranjeros. Esta información es recopilada por el Observatorio de Turismo, cuya fuente es el Sistema Integrado de Seguridad Ciudadana – SISC.

En el 2021 se presentaron 269 denuncias, en el 2022 un total de 266 y en el 2023 ascendieron a 323 denuncias, lo que significa un aumento del 13% con respecto al año inmediatamente anterior.

### •Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes – ESCNNA:

Es la información que se obtiene de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, en la que se relacionan los casos denunciados de abuso sexual, ESCNNA y trata de personas. Los casos reportados en relación al turismo no reflejan la realidad, dado al subregistro en la toma de denuncias.

Para el 2021 se presentaron 69 denuncias, en el 2022 aumentaron a 792 y para el cierre del 2023 se registraron un total de 1.259 denuncias, lo que representa un crecimiento del 59% en comparación al año 2022.

### •Casos de Muertes violentas de turistas extranjeros:

Se refiere a la compilación de casos que entrega Medicina Legal frente a las muertes violentas de extranjeros en el Distrito de Medellín.

Para el 2021 se presentaron 18 casos, en el 2022 ascendieron a 29 y para el cierre del 2023 un total de 37 casos, lo que significa un crecimiento del 28% con respecto a la cifra presentada el año inmediatamente anterior. Es importante anotar que la nacionalidad norteamericana corresponde a la procedencia con mayor número de casos de vulneraciones, para el año del 2023, se presentaron 19 muertes violentas de turistas extranjeros de dicha nacionalidad.

### •Casos de Turistas extranjeros ingresados a albergues de la ciudad:

Se refiere a los casos en los que extranjeros con un documento tipo pasaporte requirieron ingresar a un albergue temporal del Distrito. En algunas ocasiones, esta situación se puede presentar debido a casos de indefensión, en el que el turista pudo haber sido hurtado y/o presentar una conducta de habitancia en calle, esta última posiblemente relacionada a casos de consumo de estupefacientes.

En el 2021 se reportaron 35 casos, en el 2022 se registraron 31 y para el cierre del 2023 se conocieron un total de 29 casos.

### Medio Ambiente

Desde el observatorio de medio ambiente, reasentamiento y Hábitat de la Personería Distrital de Medellín se identifica y analiza las problemáticas relacionadas con la vulneración del derecho a un ambiente sano, problemas de reasentamiento a nivel ciudad, genera diagnósticos que contribuyen a la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas, alertas tempranas o medidas de acción inmediata.

Dentro de las líneas de investigación de Agua, Aire, Flora, Fauna, Hábitat, Reasentamiento y el Plan de Ordenamiento Territorial- POT, se ha evidenciado gran problemática, las cuales se han venido trabajando.

Dentro de las problemáticas más evidentes en temas Ambientales y de Reasentamiento encontramos:

### Edificios Enfermos.

Es una problemática que se ha venido presentando en la ciudad y, de acuerdo con informe suministrado por el DAGRD, se tiene conocimiento de 18 edificios con algún problema estructural.

### Colegios Enfermos.

Dentro del análisis que se ha realizado desde el Observatorio, se hizo recorrido y verificación a la problemática en las comunas 1 y 2 en cuanto a colegios en mal estado, teniendo claro que esta situación es generalizada en la Ciudad de Medellín y que son muchas las instituciones educativas que hoy en día presentan fallas y de las cuales hay que continuar con el seguimiento.

### Relleno Sanitario La Pradera-RSLP.

La problemática en tema de hábitat se ha venido agudizando en cuanto a la disposición final de los residuos sólidos de Medellín y 48 municipios de Antioquia, debido a que el vaso Altair cumplió su vida útil en el 2023 y al momento se están realizando adecuaciones donde se están depositando los residuos sólidos, pero se está a la espera de la culminación del nuevo vaso de disposición final la Piñuela; es de anotar que el 27 de febrero de 2024 desde el Observatorio de Medio Ambiente, Reasentamiento y Hábitat se dio traslado a Vigilancia Administrativa para que proceda a realizar las acciones a lugar, concomitantemente continuaremos con las verificaciones correspondientes en temas ambientales.

### Contaminación de quebradas.

En verificaciones que se han realizado en lo transcurrido del año, se ha podido identificar que los afluentes presentan gran contaminación, se han convertido en botadero de basuras, sitios para realizar reciclajes y en muchas de ellas los habitantes en situación de calle hacen cambuches generando mayor problemática para los vecinos que habitan cerca de las riberas de las quebradas, sin ser menos importante el taponamiento de quebradas que pueden generar en épocas de lluvias desbordamiento de las mismas.

### Contaminación de aire.

En temas de aire la ciudad se ha visto abocada a una contingencia mayor en el año 2024, por condiciones atmosféricas y geográficas en la ciudad de Medellín y el Área Metropolitana se presentan dos contingencias al año, donde los vientos que ingresan por la zona norte del Valle de Aburrá disminuyen en los meses de febrero a abril, y de septiembre a noviembre, generando que la contaminación atmosférica aumente, el 2024 ha sido uno de los periodos con mayor contaminación, puesto que el fenómeno del niño y el calentamiento global ha generado que las partículas PM2.5 aumenten y la sensación de calor empeore la situación. De igual manera la transformación del paisaje, el mal uso de los recursos naturales, la contaminación del aire por fuentes móviles (vehículos), fuentes fijas (empresas), la generación de residuos sólidos y la gran cantidad de puntos críticos en esta materia, genera una gran problemática por la falta de cultura de los habitantes en cuanto a manejo de residuos.

### Contaminación de ruido.

Debido al incremento de turistas en la ciudad, los sectores que por mucho tiempo fueron residenciales se han venido transformando en zonas comerciales, cambiando el contexto de las mixturas bajas a mixturas altas, afectando a gran población que habita estos sectores, como son el caso de la comuna 14 en El Poblado, donde la gran afluencia de visitantes ha generado que la tranquilidad en el sector desmejore y la afectación en cuanto al ruido es elevado, esta situación también ocurre en la calle 70, la avenida 33, la avenida 80, Manrique la 45, tranvía de Ayacucho, segundo parque de Laureles y otros sectores donde se evidencia gran afluencia comercial.

### Mega obra metro ligero de la 80.

Se ha venido realizando seguimiento constante en las mesas de trabajo que son programadas por la EDU- Metro de Medellín, donde se da información y acompañamiento a los habitantes de las zonas que están siendo impactadas por la obra, en la actualidad se está acompañando a varias familias que están recibiendo información por parte de la EDU en cuanto a la adquisición de las viviendas, formas de pago y verificación de avalúos que están siendo realizados por la casa evaluadora de la Lonja. El proceso avanza en la sensibilización y compra del tramo tres de la obra, zonas que tienen gran resistencia por parte de la comunidad, debido a lo complejo de la adquisición, los valores con los que se están adquiriendo los inmuebles por los avalúos realizados.

### Construcciones ilegales.

Se ha visto gran crecimiento debido a la cantidad de inmigrantes y desplazamiento urbano e intraurbano, lo cual ha generado que grupos ilegales estén realizando loteos en zonas de alto riesgo, generando malestar en los habitantes de los sectores, puesto que estos lotes no cuentan con servicios públicos y se encuentran en zonas de alto riesgo según el POT, esta situación conlleva a problemáticas ambientales en los diferentes sectores del Distrito, además de la deforestación y la pérdida de la capa vegetal que puede desencadenar emergencias en épocas de lluvia.

### Incendios Forestales de los cerros tutelares zonas verdes.

En épocas de olas de calor desbordado que ha generado el fenómeno del niño, se ha evidenciado gran cantidad de incendios forestales, donde se han identificado más de 100 incendios forestales, esto ha ocasionado pérdida arbórea y de la capa vegetal, que en muchos casos estos terrenos deforestados están siendo utilizados para el loteo ilegal, desde el Observatorio se solicita esta información de incendios al DAGRD para llevar una estadística de las zonas afectadas.

### 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.

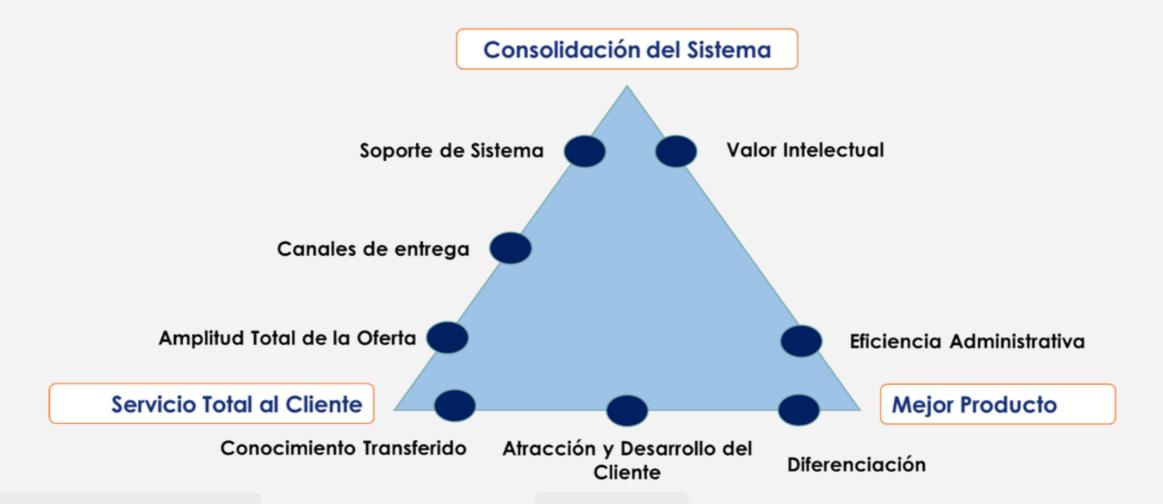
Para esto se tomó como base los Grupos Poblacionales descritos en el informe

## 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.



En el primer vértice del triángulo encontramos las estrategias orientadas al Mejor Producto. Este vértice se compone de las dos estrategias clásicas de la teoría de Porter:

Eficiencia Administrativa, que consiste en la **gestión eficiente** de los activos de la organización.

Diferenciación, definida como la capacidad de **originalidad y singularidad** de la prestación de los servicios en la entidad.

En el segundo vértice encontramos las posiciones orientadas al Servicio Total al Cliente, las cuales son:

- Atracción y Desarrollo del Cliente, que consiste en la calidad de la experiencia proporcionada al cliente.
- Conocimiento Transferido, que consiste en **transferir el conocimiento** al cliente para mejorar su desempeño.
- Amplitud Total de la Oferta, que consiste en la medida en que la organización proporciona una amplia gama de ofertas.

En el tercer vértice encontramos las posiciones orientadas a la Consolidación del Sistema, las cuales son:

- Canales de entrega, que consiste en la singularidad del acceso del cliente a la producción de la organización.
- Soporte de Sistema, que consiste en la fuerza del sistema utilizado por la entidad para la consolidación del cliente.
- Valor Intelectual, que consiste en la distribución de la contribución intelectual.

## DEFINICIÓN DE LAS DECLARACIONES ESTRATÉGICAS

Las declaraciones estratégicas son componentes fundamentales en la planificación y gestión de una organización. Sirven como guías para la toma de decisiones, la comunicación y la alineación de esfuerzos en todos los niveles de la entidad. Cada tipo de declaración tiene un propósito específico y contribuye a la claridad y cohesión de la estrategia organizacional.

## 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 costumer 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.



Fuente: Diseño Propuesta de Valor, Alex Osterwalder.

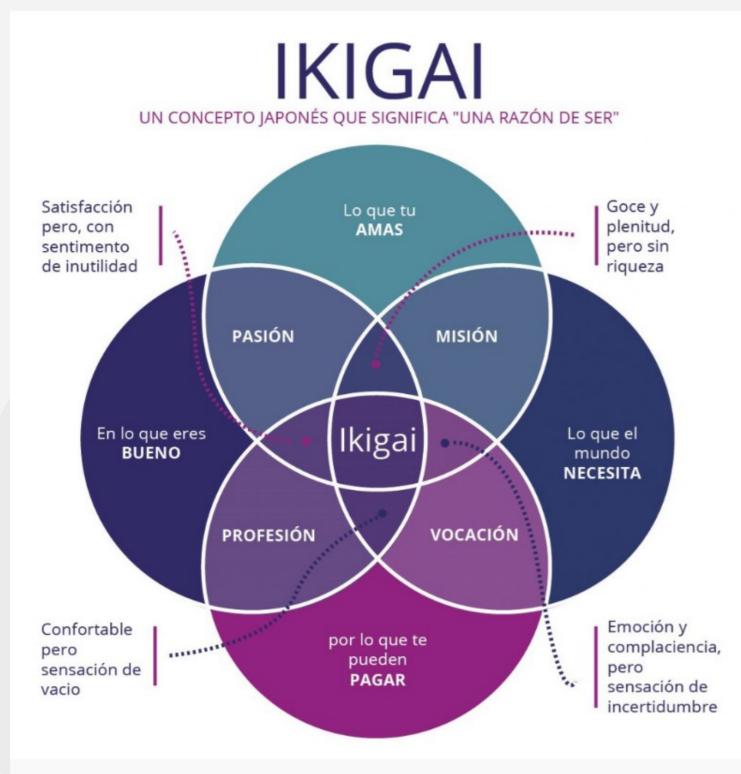
Definidos el Perfil del Cliente y el Mapa de Valor para cada posición estratégica, se construyó la propuesta de valor correspondiente. La propuesta de valor es una afirmación de los beneficios funcionales, emocionales entregados por el servicio y que crean experiencias significativas y elocuentes que difieren de las creadas por otros actores. Es una afirmación poderosa, atractiva y persuasiva que comunica como los productos y servicios definidos en el mapa de valor ayudan a reducir los dolores del cliente y generan las ganancias esperadas.

Con base en las propuestas de valor se construyeron la Misión y Visión. La misión de una organización define el propósito de la misma; debe ser atractiva, provocadora, dinámica y bien razonada. Comunica la esencia de lo que somos, capturando y articulando nuestra intención de cambio y de reto en la propuesta de valor para cada segmento y las competencias requeridas, integrando todas las tareas estratégicas.

Por su parte, la visión de una organización comunica las metas y aspiraciones de la organización a largo plazo de manera clara, inspiradora, provocadora y motivadora. La visión es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa, o qué es aquello en lo que pretende convertirse; indica en que se convierte la entidad si cumple su misión y desarrolla su propósito superior.

## **PROPÓSITO SUPERIOR**

El propósito superior es un concepto originado en el concepto japones de Ikigai, que puede definirse como "una razón para vivir" o la idea de tener un propósito en la vida. Esta razón de existir termina siendo la unión entre lo que se ama, en lo que se bueno, lo que el mundo necesita y por lo que pagarían.



Ikigai (imagen de Sofiri.com)

Este propósito se enfoca en el impacto positivo que la organización quiere tener en el mundo, corresponde a su razón de ser y su contribución a un bien común más grande, su inclusión trae a la entidad beneficios tales como establecer una conexión emocional con sus grupos de interés, lo que puede generar mejora en lealtad, reputación e imagen. También puede ayudar a la empresa a establecer un sentido de dirección, un marco para la toma de decisiones en función de los objetivos y a mantenerse enfocada en su propósito en momentos de cambio e incertidumbre.

Para definir el propósito se desarrolló un formulario donde cada proceso de la organización definió lo que la Personería ama, en lo que es buena, por lo que le pagarían y lo que el mundo necesita de la Personería. Con estos conceptos definidos se construyó un propósito potente, simple, ejecutable, conservador, duradero, claro y definitivo.

## META ESTRATÉGICA GRANDE Y AMBICIOSA-MEGA

Una MEGA es una Meta Estratégica Grande y Ambiciosa de largo plazo, tangible y muy audaz, que define el futuro de la organización, sirviendo como un poderoso mecanismo para unificar esfuerzos y estimular el progreso. La MEGA es el gran propósito que une la misión (razón de ser) con la visión (como nos vemos en el

En otras palabras, la MEGA es la fusión de los valores, las competencias y los sueños de la empresa, por eso es necesario definir estos aspectos para poder construir la MEGA.

Para la definición de la MEGA se definieron los valores, competencias y sueños de la organización y luego se priorizaron los 3 principales a través de una encuesta realizada a un grupo seleccionado de colaboradores. Con los 3 principales valores, competencias, sueños y futuros deseados de la Personería se construyó su MEGA con un enfoque en los objetivos SMART.

La metodología SMART es un marco utilizado para establecer objetivos claros y alcanzables. El acrónimo SMART se desglosa en cinco criterios:

**Specific (Específico):** El objetivo debe ser claro y concreto, respondiendo a preguntas como; qué se quiere lograr, quién está involucrado y dónde ocurrirá.

**Measurable (Medible):** El objetivo debe tener criterios cuantificables que permitan evaluar el progreso y determinar cuándo se ha alcanzado.

**Achievable (Alcanzable):** El objetivo debe ser realista y posible de alcanzar con los recursos y capacidades disponibles.

**Relevant (Relevante):** El objetivo debe ser relevante y alineado con otros objetivos importantes, contribuyendo significativamente al propósito general.

**Time-bound (Limitado en el tiempo):** El objetivo debe tener un plazo claro para su cumplimiento, lo que ayuda a mantener el enfoque y la motivación.



## **ESTRUCTURACIÓN ESTRATÉGICA**

Para la Estructuración Estratégica de la Personería se definieron las Actividades de Resultado Clave. Las Actividades de Resultado Clave (ARC´s) son áreas de la actividad de la organización en la que debe destacar (ser excelente) para satisfacer las necesidades de los Públicos Objetivo, prestar servicios ajustados a los principios y valores de la entidad, y alcanzar la MEGA definida.

Una vez definidas las Actividades de Resultado Clave se definen los Objetivos Estratégicos de Largo Plazo en el marco del Cuadro de Mando Integral. El Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balanced Score Card (BSC por su nombre en inglés) es una herramienta de gestión administrativa diseñada por Robert Kaplan y David Norton. Se usa para medir la situación y evolución de una organización a través del seguimiento del cumplimiento de sus objetivos estratégicos desde todas las áreas, proporcionando a la dirección una mirada global del desempeño de la entidad.

Comúnmente, el Cuadro de Mando Integral evalúa los objetivos organizacionales desde cinco 4 perspectivas: Aprendizaje y Desarrollo, Procesos Internos, Cliente (Públicos Objetivo para la Personería) y Resultados. Sin embargo, en los últimos tiempos se ha comenzado a evaluar una quinta perspectiva: Ambiental, Social y Gobernanza (ASG).

La perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo se refiere a los recursos que más importan en la creación de valor: las personas y la tecnología. Incide sobre la importancia que tiene el concepto de aprendizaje por encima de lo que es en sí la formación tradicional.

La perspectiva de Procesos Internos analiza la adecuación de los procesos internos de la empresa de cara a la obtención de la satisfacción del cliente y logro de altos niveles sociales y de restablecimiento de derechos para nuestro caso. Para alcanzar este objetivo se propone un análisis de los procesos internos desde una perspectiva de negocio (esencia de la misión) y una predeterminación de los procesos clave a través de la cadena de valor.

La perspectiva de Público Objetivo está enfocada a la parte más importante de una empresa: sus Público Objetivo, puesto que sin personas vulneradas (clientes) no existe ningún tipo de mercado en materia de Derechos Humanos. Por consiguiente, se deberán cubrir las necesidades de los usuarios entre las que se encuentran los precios o gratuidad, la calidad del servicio, tiempo, función, imagen y relación.

La perspectiva de Resultados abarca el área de las necesidades de los públicos de interés de la organización. Esta parte del CMI se enfoca a los requerimientos de crear valor para cada grupo de interés.

La perspectiva de ASG se refiere a Aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza. Estos tres factores son considerados esenciales para medir la sostenibilidad y el impacto social de una empresa.

Con estas cinco (5) perspectivas se construye el diagrama causal del Cuadro de Mando Integral, relacionando todas las perspectivas de manera vertical, y el cual se explica mejor en el siguiente esquema:



Para cada Área de Resultado Clave definida anteriormente se definen los Objetivos de Largo Plazo en cada una las cinco (5) perspectivas del CMI. Los Objetivos de Largo Plazo (OLP´s) representan los resultados que se espera alcanzar luego de implementar las estrategias específicas escogidas, las cuales conducen hacia la consecución de la MEGA para alcanzar la visión establecida.

## AGENDA ESTRATÉGICA

Una vez definidos los Objetivos de Largo Plazo en la Estructuración Estratégica se construyó la Agenda Estratégica de la Personería, cuyo fin es establecer la hoja de ruta que permitirá alcanzar cada objetivo determinado en el Cuadro de Mando Integral. Para esto se agruparon mediante el método KJ (Diagrama de Afinidad).

El método KJ o Diagrama de Afinidad es un método sistemático, creativo y participativo establecido en la década de 1960 por el antropólogo japonés Kawakita Jiro para analizar, clasificar y presentar ordenadamente información sobre un asunto (en este caso los Objetivos de Largo Plazo de La Personería) que estaba disperso.

Este método consiste en escribir las opciones en tarjetas de datos para luego agrupar las tarjetas según la afinidad identificada entre sí, y una vez se tienen las tarjetas agrupadas, se construye el diagrama de afinidad con los grupos de objetivos identificados. Con este método se logra la agrupación de los objetivos en programas según la afinidad entre ellos; luego, se definieron los proyectos de cada programa que permitirán desarrollar los objetivos planteados en cada uno.

## PRIORIZACIÓN DE LA AGENDA ESTRATÉGICA

La priorización de la Agenda se realizó bajo la metodología Smart para la construcción de la Máquina de Criterios. La Máquina de Criterios es la concreción de un modelo prescriptivo de la manera en que un decisor debería enfocar sistemáticamente un problema y tomar decisiones con base a una visión objetiva. La utilidad de una Máquina de Criterios consiste en iluminar la acción presente con la luz de los futuros posibles y deseables, generan un espacio de reflexión y consenso para cocrear un plan de acción con sus respectivas prioridades y sus condicionantes para llevarlo a buen término.

Para la construcción de la Máquina de Criterios de la Personería se definieron inicialmente los Factores Críticos de Decisión, para luego priorizarlos y asignarles un valor de ponderación en la toma de decisiones según el nivel de importancia que se percibe en la organización respecto a cada factor.

Una vez definidos y ponderados los Factores Críticos de Decisión se construyó la Máquina de Criterios con la cual se evaluaron los programas de la Agenda Estratégica respecto a cada factor, para luego ponderar la calificación total asignada según los pesos correspondientes.

Por último, los programas fueron jerarquizados en función de su calificación ponderada en prioridad:

1.Muy Alta 2.Alta 3.Media 4.Baja 5.Muy Baja

## ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

La asignación de responsabilidades se realizó a través de la Matriz RACI, también conocida como una matriz de asignación de responsabilidad o un gráfico de responsabilidad lineal, es una herramienta de gestión administrativa utilizada para definir y documentar roles y responsabilidades en un proyecto o proceso. "RACI" es un acrónimo que representa las cuatro funciones clave necesarias para completar tareas y alcanzar objetivos:

- **1.Responsible (Responsable):** La persona o personas que realizan el trabajo para completar una tarea específica. Son quienes ejecutan las acciones necesarias para lograr el objetivo; en definitiva, son las encargadas de rendir cuentas ante la dirección.
- **2.Accountable (Aprobador):** Es la persona o instancia que tiene la autoridad de aprobar o rechazar el trabajo realizado y asegurar que se complete de manera adecuada y a tiempo.
- **3.Consulted (Consultado):** Personas con conocimiento o experiencia que deben ser consultadas durante el desarrollo de la tarea. Ofrecen asesoramiento y su comunicación es bidireccional.
- **4.Informed (Informado):** Aquellos que deben ser informados sobre el progreso y los resultados de las actividades, pero no participan activamente en su ejecución.

La función principal de la Matriz RACI es aclarar y documentar quién es responsable de cada tarea en un proyecto, quién tiene la autoridad final, quién debe ser consultado y quién necesita ser informado; esto asegura que todos los miembros del equipo comprendan sus roles y responsabilidades, minimizando la confusión y mejorando la eficiencia del proyecto. Por esto, se realizó una matriz RACI para cada programa, asignando las responsabilidades en cada uno de ellos.

# 

# SEGMENTACIÓN DE PÚBLICOS OBJETIVO

La segmentación se realizó con base en los Grupos Poblacionales descritos en el acápite Contexto Territorial; estos grupos fueron complementados con su descripción, problemáticas principales y nivel estimado de vulnerabilidad. Posteriormente fueron agrupados por afinidad en Líneas de Atención. Podrá ver el detalle de los Grupos Objetivo de la Personería en el Anexo 4: Grupos Objetivo.

## Líneas de Atención y Posicionamiento Estratégico

Infancia, Juventud y Familia

Grupos Objetivo: Primera Infancia, Infancia y Adolescencia; Juventud y Familia

Posición Estratégica: Atracción y Desarrollo del Cliente

Prioridad: 1

**Descripción:** Esta línea se centra en ofrecer una experiencia de alta calidad para niños, adolescentes y familias, asegurando su bienestar integral. Los programas se enfocan en vigilar el acceso a la educación, salud, protección contra abusos y apoyo en situaciones de crisis, con el objetivo de fortalecer la unidad familiar y apoyar el desarrollo saludable de las nuevas generaciones.

#### Diversidad e Inclusión

Grupos Objetivo: Población con Capacidades Diferentes; Mujeres; LGTBIQ+

Posición Estratégica: Atracción y Desarrollo del Cliente

Prioridad: 2

**Descripción:** Esta línea promueve la igualdad y la integración social, enfocándose en eliminar la discriminación y garantizar el acceso a derechos y servicios para personas con capacidades diferentes, mujeres y la comunidad LGTBIQ+. Se busca crear un entorno inclusivo que permita a todas las personas desarrollarse plenamente y vivir con dignidad.

## Vulnerabilidad y Exclusión Social

Grupos Objetivo: Habitantes de Calle y en Situación de Calle; Adulto Mayor; Ciudadanos

Privados de Libertad; Víctimas del Conflicto Armado; Migrantes y Refugiados

Posición Estratégica: Atracción y Desarrollo del Cliente

Prioridad: 2

**Descripción:** Aborda las necesidades de personas en situaciones de alta vulnerabilidad, como habitantes de calle, adultos mayores, ciudadanos privados de la libertad, víctimas del conflicto armado, y migrantes y refugiados. Somos el puente que les permite acceder a las rutas de los programas de apoyo, rehabilitación y reintegración social, buscando mejorar sus condiciones de vida y promover su inclusión y participación en la sociedad.

## Grupos Étnicos y Culturales

Grupos Objetivo: Indígenas; Población Negra, Afrodescendiente, Raizal y Palenquera (NARP); Libertades religiosas.

Posición Estratégica: Atracción y Desarrollo del Cliente

Prioridad: 2

Descripción: Focalizada en la protección y promoción de los derechos de comunidades indígenas, afrodescendientes, raizales, palenqueras y la libertad religiosa; esta línea trabaja para fomentar sus culturas, lenguas y tradiciones. Asegura el respeto a sus territorios y prácticas ancestrales, y promueve la igualdad y el reconocimiento de su contribución a la diversidad cultural y religiosa.

#### Derechos Humanos y Ambientales

Grupos Objetivo: Defensores de Derechos Humanos y del Medio Ambiente; Defensores del Espacio Público y del Trabajador Informal; Ciudadanos afectados por problemas ambientales

Posición Estratégica: Conocimiento Transferido / Atracción y Desarrollo del Cliente

Prioridad: 2

Descripción: Dedicada a la defensa y promoción de los Derechos Humanos y la protección del medio ambiente y bienestar animal, esta línea apoya a defensores de derechos humanos, activistas ambientales, animalistas y ciudadanos afectados por problemas ambientales, y ocupación de espacio público. Proporciona protección, apoyo legal y evalúa políticas públicas, además de transferir conocimiento para mejorar el desempeño de los defensores y activistas; igualmente brinda defensa y acompañamiento directo cuando estos actores son víctimas de vulneraciones.

#### Laboral y Económica

**Grupos Objetivo:** Trabajadores; Empresarios; Consumidores

Posición Estratégica: Diferenciación

Prioridad: 3

Descripción: Apoya a trabajadores, empresarios y consumidores, a través de asesoría u orientación en materia de derechos laborales y de los mecanismos administrativos y/o judiciales para la garantía de condiciones laborales justas, la capacitación en prácticas empresariales responsables y la protección de derechos al consumidor. Articula espacios de sinergia con empresarios, y promovemos a que los consumidores reciban productos y servicios de calidad, protegiendo sus derechos en el mercado.

## POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Conocimiento Transferido/Atracción y Desarrollo del Cliente

Derechos Humanos v Ambientales

Cliente

- Infancia, Juventud y Familia
- Diversidad e Inclusión
- Vulnerabilidad y Exclusión Social
- Grupos Étnicos y Culturales

• Laboral y Económica

# 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.

Protegemos a los ciudadanos que enfrentan adversidades y exclusión social. Desde los habitantes de calle hasta las víctimas del conflicto armado, los migrantes y refugiados, estamos comprometidos a brindarles apoyo y protección en sus momentos de mayor necesidad.

Respetamos y defendemos la riqueza de nuestra diversidad cultural y étnica. Desde los pueblos indígenas hasta las comunidades afrodescendientes y religiosas, promovemos la inclusión y el respeto mutuo entre todos los grupos étnicos, culturales y religiosos.

En la Personería Distrital, sabemos que la generación de conocimiento y el desarrollo de las comunidades van de la mano, por eso fomentamos la investigación social aplicada desde los observatorios, líneas de investigación y centro de pensamiento para entender mejor los problemas y optimizar las soluciones.

**Porque la Personería es para todos,** cada línea de atención es una prioridad máxima. Nos comprometemos a escuchar, defender y empoderar a cada uno de nuestros ciudadanos, creando un entorno donde todos puedan prosperar y alcanzar su máximo potencial.

## Transferencia de Conocimiento/Atracción y Desarrollo

Nuestra Personería Distrital se erige como un faro de conocimiento y apoyo para aquellos comprometidos con la defensa de los Derechos Humanos, bienestar animal y ambientales. Reconocemos la importancia de empoderar a los ciudadanos, proporcionándoles las herramientas y el conocimiento necesario para proteger sus derechos y promover un entorno sostenible y equitativo.

Destacamos nuestra línea de atención en Derechos Humanos y Ambientales como un epicentro de cambio y acción. Nos comprometemos a facilitar la formación en mecanismos de protección de derechos y a proporcionar el conocimiento necesario para incidir en procesos ciudadanos y mejorar las condiciones sociales y ambientales en sus comunidades.

Desde la formación técnica y jurídica hasta el acompañamiento en la vigilancia de los Derechos Humanos y ambientales, estamos aquí para guiar y apoyar a los defensores en cada paso del camino. Nos enfocamos en fortalecer la confianza institucional y garantizar procesos ágiles y efectivos que conduzcan a la protección de los derechos y una mejora en las condiciones ambientales.

## Diferenciación

En la Personería Distrital nos distinguimos por ser el baluarte de los derechos laborales y económicos de todos los ciudadanos. Reconocemos la importancia de proteger y promover condiciones laborales justas y equitativas, así como garantizar la protección de los consumidores en el mercado.

Destacamos nuestra línea de atención Laboral y Económico como un pilar fundamental para el desarrollo y la prosperidad de nuestra comunidad. Nos comprometemos a proteger los derechos laborales, proporcionando asesoría legal y técnica, educación para la formalización empresarial y preservación los derechos del consumidor.

Desde la protección de los derechos laborales hasta la promoción de la transparencia y la imparcialidad en las relaciones comerciales, estamos aquí para defender y empoderar a nuestros ciudadanos en el ámbito laboral y económico. Nos esforzamos por crear un entorno donde la confianza, la equidad y la libre empresa sean los pilares de nuestras relaciones sociales y comerciales.

En la Personería Distrital de Medellín, la diferenciación se encuentra en nuestro compromiso con la justicia y la equidad en todos los aspectos de la vida laboral y económica. Trabajamos incansablemente para construir un entorno donde todas las personas puedan disfrutar de condiciones laborales seguras y dignas, así como ejercer sus derechos como consumidores y empresarios de manera justa y transparente.

## Propuesta de Valor Integral Personería para Todos

En la Personería Distrital, nos comprometemos a ser defensores y aliados inquebrantables de todos los ciudadanos.

Nos dedicamos a proteger el bienestar de niños, jóvenes y familias, previniendo abusos y salvaguardando sus derechos fundamentales. Garantizamos un entorno donde cada persona se sienta valorada y respetada, protegiendo los derechos de personas con capacidades diferentes y defendiendo la igualdad de género y los derechos LGTBIQ+. Brindamos apoyo y protección a los ciudadanos en situación de exclusión social, incluyendo habitantes de calle, víctimas del conflicto armado, migrantes y refugiados. Promovemos la inclusión y respeto mutuo entre todos los grupos étnicos, religiosos y culturales.

Actuamos en derecho en la vigilancia de la conducta oficial, operamos de manera oportuna y transparente, en aras de proteger el patrimonio público y recuperar la confianza ciudadana.

Generamos conocimiento y apoyo para la defensa de los Derechos Humanos, ambientales, y el bienestar animal, empoderando a los ciudadanos con herramientas necesarias para proteger sus derechos y mejorar condiciones sociales y ambientales. Facilitamos la formación en mecanismos de protección de derechos, fomentando la investigación social aplicada desde los observatorios, líneas de investigación y centro de pensamiento para entender mejor los problemas y optimizar las soluciones.

Nos destacamos por defender los derechos laborales y económicos, asesorando para que se generen condiciones laborales justas y velando por la protección efectiva del consumidor. Ofrecemos asesoría legal y técnica, educación para la formalización empresarial, y promovemos la transparencia e imparcialidad en las relaciones comerciales. Trabajamos para crear un entorno de confianza y equidad en el ámbito laboral y económico.

**Porque la Personería es para todos,** cada línea de atención es una prioridad máxima. Construimos juntos una comunidad justa, equitativa, empática y solidaria, donde cada persona pueda prosperar y alcanzar su máximo potencial con dignidad y respeto.

## IDENTIDAD

Para definir la Identidad de la Personería, es decir lo que se decide SER, se establecen aquellos elementos que representan nuestra filosofía organizacional, en otras palabras, valores y principios de acción que guían nuestra actuación de servicio.

Valores
Honestidad
Justicia
Respeto
Compromiso
Empatía

## **PRINCIPIOS**

Garantizamos un trato justo
Generamos confianza
Fomentamos la participación
Investigamos con sentido social
Nos comunicamos en todos los lenguajes

# MISIÓN

"La Personería de Medellín protege y promueve los derechos humanos, vigila la conducta oficial, y defiende el interés público y el medio ambiente; nos dedicamos a la solución alternativa de conflictos y al fortalecimiento de la diversidad y los grupos poblacionales. En nuestra labor como la Personería para Todos, buscamos estar más cerca de la comunidad, garantizando una atención inclusiva, equitativa, empática y justa para cada ciudadano."

## VISIÓN

"En 2028 seremos la entidad líder en la protección y promoción de los Derechos Humanos, y ambientales en el Distrito, reconocida por nuestra transparencia, imparcialidad y capacidad de respuesta efectiva. Inspiraremos confianza y participación ciudadana, impactando el entorno y fortaleciendo el tejido social de Medellín, donde la dignidad y el respeto mutuo sean la norma, velando para que cada individuo se sienta valorado y protegido".

# PROPÓSITO SUPERIOR

"En nuestra Personería para Todos, fortalecemos el tejido social de Medellín; construimos una ciudad pacífica, inclusiva, justa y participativa, comprometidos con los derechos, la legalidad y el respeto por la diferencia."

1.Claridad y Enfoque: El propósito es claro en su objetivo de fortalecer el tejido social de Medellín, con un énfasis añadido en la paz, además de la inclusividad, justicia y participación. La inclusión de "comprometidos con los derechos, la legalidad y el respeto por la diferencia" subraya un compromiso con valores fundamentales, proporcionando una dirección clara para las actividades y metas de la Personería.

2.Inclusividad y Participación: La frase "Personería para Todos" resalta el compromiso continuo con los enfoques diferenciales y la interseccionalidad de todos los ciudadanos. La adición de "respeto por la diferencia" enfatiza aún más la inclusión y la valoración de la diversidad, generando confianza y apoyo público.

3. Persuasión y Atractividad: La frase es concisa y tiene un tono persuasivo, buscando inspirar y comprometer a la comunidad con la misión de la Personería. La incorporación de "ciudad pacífica" junto con los compromisos con los derechos y la legalidad agrega una dimensión de seguridad y orden, haciendo el propósito aún más atractivo y convincente para la ciudadanía.

## Meta Estratégica Grande y Ambiciosa-MEGA

El enfoque SMART asegura que el objetivo sea claro, alcanzable y orientado a resultados concretos para la Personería Distrital de Medellín:

"Para 2028, la Personería de Medellín establecerá y consolidará un modelo innovador y desconcentrado, convirtiéndose en líder en investigación, promoción y protección de Derechos Humanos. Fortalecerá las relaciones con todos los grupos de interés, garantizando una atención inclusiva, empática y justa para cada ciudadano, mediante la implementación de procesos eficientes y la mejora continua de los servicios."

#### Desglose del objetivo SMART:

- Específico (Specific): Se centra en establecer un modelo innovador y desconcentrado, siendo líder en Derechos Humanos y fortaleciendo relaciones con grupos de interés.
- Medible (Measurable): Puede ser medido mediante indicadores de innovación, desconcentración, liderazgo en investigación, y niveles de satisfacción de los ciudadanos.
- Alcanzable (Achievable): Es realista dado el plazo de tiempo hasta 2028 y los recursos disponibles.
- Relevante (Relevant): Es relevante para la misión y visión de la Personería, enfocándose en mejorar la protección y promoción de Derechos Humanos y la atención ciudadana oportuna.

# ESTRUCTURACIÓN ESTRATÉGICA

## Temáticas Estratégicas

#### Fortalecer la Protección y Promoción de los Derechos Humanos:

- Objetivo Estratégico: Fortalecer los mecanismos de protección y promoción de los Derechos Humanos y ambientales en Medellín, a través de herramientas jurídicas con criterios de oportunidad y efectividad.
- Acciones: Desarrollar programas de capacitación para funcionarios y ciudadanos y fomentar la participación ciudadana en la defensa de los Derechos Humanos, atención oportuna de las solicitudes, reacción diligente frente a la vulneración de derechos, y garantía en los procesos penales y de familia.
- Implementar un Modelo Innovador, y Desconcentrado de Atención:
  - **Objetivo Estratégico:** Modernizar y ampliar el acceso a los servicios de la Personería, mediante la implementación de soluciones tecnológicas, comunicación omnicanal y la desconcentración de la atención para garantizar una cobertura más amplia, accesible y eficiente.
- **Acciones:** Crear y equipar nuevas oficinas locales, capacitar al personal en cada punto de atención, y desarrollar un programa de gestión de la innovación para brindar soporte omnicanal y gestionar eficientemente la información entrante.

#### Promoción y Protección del Interés Público

- Objetivo Estratégico: Salvaguardar y proteger los derechos colectivos e individuales y la promoción de mecanismos de resolución alternativa de conflictos, para contribuir con ciudadanos mejor informados y empoderados en la defensa de sus Derechos Humanos, además de la reconstrucción del tejido social.
- **Acciones:** Capacitar y acompañar a las comunidades, promover acciones colectivas, y brindar acceso a mecanismos de conciliación.

## Promover la Inclusión y Diversidad en Todas las Áreas de Actuación:

- Objetivo Estratégico: Garantizar que todas las acciones y servicios de la Personería promuevan la inclusión y respeten la diversidad cultural, étnica, religiosa y de género, por medio de intervenciones de seguimiento y acompañamiento de las diferentes normas establecidas para su respectiva protección.
- **Acciones:** Desarrollar campañas de sensibilización, crear políticas internas inclusivas, realizar seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de estas políticas y acompañar personas y comunidades afectadas por la no inclusión.

## Mejorar la Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública:

- Objetivo Estratégico: Fortalecer la vigilancia de la conducta oficial, y promover la transparencia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos, así como fomentar la cultura organizacional y la comunicación estratégica, a través de la optimización de los procesos legales y administrativos.
- Acciones: Descongestionar y fallar en derecho en procesos disciplinarios, y fomentar la participación ciudadana en la vigilancia y rendición de cuentas; sensibilizar a la ciudadanía y a los servidores del Distrito de sus deberes y el alcance de sus derechos.

#### Fomentar la Investigación y el Conocimiento Aplicado:

- Objetivo Estratégico: Convertirse en un referente en la investigación aplicada a la promoción y protección de Derechos Humanos, mediante una novedosa creación de conocimiento para generar acciones positivas en la defensa de los derechos de las personas.
- Acciones: Fortalecer los observatorios, grupos, y centro de investigación y pensamiento, fomentar alianzas con universidades y organizaciones públicas y privadas, y difundir los resultados de las investigaciones para influir en políticas públicas.

## AGENDA ESTRATÉGICA

## 1. Fortalecer la Protección y Promoción de los Derechos Humanos

## 1.1 Programa: Infancia, Juventud y Familia

Este programa promueve el bienestar integral de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias, garantizando sus derechos y fomentando un desarrollo pleno en un ambiente de respeto y dignidad.

## Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Contribuye a crear un entorno seguro y protector para las familias, asegurando que sus derechos sean respetados y promovidos, proporcionando apoyo y acompañamiento para su desarrollo integral.

## Proyecto: Guardianes de los NNA y la Juventud

**Descripción:** Construye un entorno donde los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes sean una prioridad, promoviendo su bienestar integral y su desarrollo pleno en un contexto de respeto y dignidad.

- 1.Realizar campañas de concientización sobre la importancia de los derechos de los NNA y la juventud, utilizando diferentes canales de difusión.
- **2**. Acompañar a los NNA y jóvenes que han sido víctimas de violencias o abusos con apoyo psicosocial.
- **3.**Promover sesiones educativas sobre los Derechos Humanos para los NNA, jóvenes, padres, educadores y comunidad en general.

- **4.** Articular diferentes entidades públicas y organizaciones sociales que tengan como objeto la protección de los NNA y jóvenes, a través de la participación en mesas, comités y demás espacios de encuentro.
- **5.** Verificar el cumplimiento de políticas públicas que impactan a los NNA y jóvenes del Distrito.
- **6.** Realizar recorridos de verificación y seguimiento a hogares e instituciones de acogidas de los NNA y jóvenes.
- 7. Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos de los NNA y jóvenes.
- **8.** Promover la protección de los NNA y jóvenes a partir de la visibilización de las problemáticas y difusión de las rutas de atención para proteger sus derechos.

## Proyecto: Fortalecimiento del entorno familiar

**Descripción:** Promueve el bienestar y la cohesión en las familias mediante intervenciones y actividades diseñadas para mejorar la comunicación, fomentar las relaciones saludables y proporcionar entornos seguros para la crianza.

#### **Objetivos:**

- 1. Realizar talleres de sensibilización que promuevan la crianza positiva y entornos protectores.
- 2. Verificar el cumplimiento de políticas públicas que impactan el entorno familiar.
- **3.** Articular diferentes entidades públicas y organizaciones sociales que tengan como objeto la protección de la familia, a través de la participación en mesas, comités y demás espacios de encuentro.
- **4**. Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos que presentan mayor impacto en el entorno familiar.
- **5.** Promover la protección del entorno familiar a partir de la visibilización de las problemáticas y difusión de las rutas de atención para proteger las familias.
- **6.** Desarrollar foros y/o conversatorios que permitan la capturar y socializar las acciones realizadas desde la Personería para la protección del entorno familiar.

## 1.2 Programa: Vulnerabilidad y Exclusión Social

Este programa se enfoca en proteger y promover los derechos de grupos vulnerables y excluidos, asegurando su acceso equitativo a servicios básicos, apoyo social y garantizando condiciones dignas de vida.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Contribuye a la protección de los derechos fundamentales de personas en situación de calle, adultos mayores, víctimas del conflicto armado, migrantes y refugiados, así como personas privadas de la libertad, asegurando su inclusión social y el respeto a su dignidad.

# Proyecto: Apoyo integral para la protección del habitante de calle y en situación de calle

**Descripción:** Asegurar y promover el respeto y la protección de los derechos fundamentales de las personas que habitan la calle. Con el fin de garantizar que estas personas tengan acceso equitativo a servicios básicos, atención médica y apoyo social, para mejorar su calidad de vida y facilitar su reintegración plena y digna en la sociedad.

- 1. Asistir jurídicamente a las personas que habitan la calle para la protección de sus derechos humanos.
- 2. Implementar un sistema de monitoreo del impacto de las intervenciones que realice el Distrito a los habitantes de calle y en situación de calle.
- **3.** Monitorear las acciones realizadas por el Distrito en los diferentes centros de atención para las personas de calle y en situación de calle.
- **4.** Verificar el cumplimiento de políticas públicas que impactan a los habitantes de calle y en situación de calle.

- **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.

## 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.

- 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.

## Proyecto: Restitución de los derechos de las víctimas

**Descripción:** Pretende proteger los derechos fundamentales de las víctimas, velando por el apoyo necesario para reconstruir sus vidas con dignidad y justicia, promoviendo una sociedad más justa y solidaria.

#### Objetivos:

- 1. Capacitar y fortalecer a diferentes instancias de participación, organizaciones, instituciones, entre otros, con presencia en el Distrito que trabajen por este grupo poblacional.
- 2. Proteger los Derechos Humanos fundamentales de las víctimas, incluyendo el derecho a la vida, la seguridad, la dignidad, la no discriminación y la justicia.
- **3.** Facilitar el acceso a la justicia y los derechos legales de las víctimas, acompañándolos para que puedan denunciar los abusos sufridos y seguimiento a las acciones interpuestas.
- **4.** Fortalecer los procesos de difusión de las rutas de atención para esta población y facilitar el acceso a los servicios.
- **5.** Vigilar la ejecución de diferentes instrumentos, políticas y/o programas que ofrece el Distrito para la población víctima del conflicto armado.
- **6.** Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos de las víctimas del conflicto armado.
- **7.** Participar y acompañar de manera recurrente en las mesas y comités establecidos en el Distrito para la población víctima del conflicto armado.

## Proyecto: Protección integral para los migrantes y refugiados

**Descripción:** Asegurar el respeto, la protección y la promoción de los Derechos Humanos de las personas que se encuentran en situación de migración.

- **1.** Acompañar jurídicamente la protección de los derechos de migrantes y refugiados, incluyendo la regularización migratoria y la protección contra la trata de personas.
- 2. Realizar campañas educativas y de sensibilización dirigidas a la comunidad receptora para promover la solidaridad, la inclusión y el respeto hacia los derechos de los migrantes y refugiados
- **3.** Vigilar la implementación de las políticas públicas, programas y/o proyectos que busquen impactar este grupo poblacional.
- **4.** Establecer ruta de atención para la población migrante y refugiada con el fin de facilitar el acceso a los servicios del distrito.
- **5.** Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos de los migrantes y refugiados en el Distrito.
- **6.** Articular con diferentes entidades públicas y privadas que atienden la problemática de migración.

## Proyecto: Velando por la dignidad de los 1.3 Programa: Derechos Humanos ciudadanos privados de la libertad

Descripción: Promover el respeto y la protección de los Derechos Humanos de las personas privadas de la libertad, velando por condiciones de vida dignas y promover oportunidades efectivas para su rehabilitación y reintegración en la sociedad.

## **Objetivos:**

- 1. Vigilar que las personas privadas de la libertad tengan condiciones dignas de bienestar físico y emocional.
- 2. Realizar jornadas de intercambio de conocimiento con instituciones públicas, privadas u ong's en temas críticos para las personas interesadas en el sistema penal, penitenciario y carcelario de incidencia metropolitana.
- 3. Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos en los centros transitorios de detención y cárceles del Distrito.
- 4. Articulación interinstitucional para buscar alternativas que mejoren las condiciones de los ciudadanos privados de la libertad y mitiguen la vulneración de los derechos.
- 5. Promover las acciones legales y constitucionales pertinentes en aras a evitar la vulneración de los derechos de la población privada de la libertad

## **Ambientales**

Este programa tiene como objetivo principal promover y proteger los derechos humanos y demás seres sintientes, y asegurar la conservación del medio ambiente en el Distrito de Medellín, contribuyendo así a un entorno justo, equitativo y sostenible.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

El programa fortalece el propósito de la Personería al defender los derechos fundamentales de todos los ciudadanos y al garantizar la gestión responsable del entorno natural.

## Proyecto: Actuación eficaz y responsable de la actividad del Ministerio Público en audiencias

Descripción: Mejorar la eficacia, responsabilidad y transparencia de las actuaciones del Ministerio Público durante las audiencias judiciales. Busca fortalecer las capacidades del personal del Ministerio Público, asegurar el cumplimiento de los procedimientos legales y promover la confianza pública en el sistema de justicia.

- 1. Identificar y difundir buenas prácticas en la actuación del Ministerio Público durante las audiencias, promoviendo un enfoque basado en la justicia, la equidad y el respeto de los Derechos Humanos.
- 2. Desarrollar y ejecutar programas de capacitación y formación continua para el personal del Ministerio Público en áreas como derecho penal, procedimientos judiciales, derechos humanos y ética profesional.
- 3. Incrementar la eficacia de las actuaciones del Ministerio Público en audiencias.

- **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.

- 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.

## Proyecto: Vigilancia y verificación de las actuaciones del Código de Policía

**Descripción:** Monitorear, evaluar y asegurar que las disposiciones del código sean aplicadas de manera justa y respetuosa con los derechos de los ciudadanos, promoviendo una convivencia pacífica y ordenada en la comunidad.

## Objetivos:

- 1. Realizar talleres y campañas educativas para informar a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes según el Código de Policía, así como capacitar a las autoridades en su correcta aplicación.
- 2. Realizar vigilancia periódica a las actuaciones de las inspecciones de policía y corregidurías para verificar el cumplimiento de los derechos en sus procesos y decisiones.
- **3.** Garantizar el debido proceso en los operativos que realicen las entidades públicas en el marco de la Ley 1801 de 2016.
- **4.** Realizar verificaciones periódicas en los centros de traslado para asegurar el respeto del debido proceso y garantizar la protección de los Derechos Humanos.
- **5.** Ofrecer asesoría legal, mediación de conflictos y apoyo a la regularización de las actividades económicas en el espacio público.

## Proyecto: Protección y respeto de los derechos de los seres sintientes

**Descripción:** Asegurar el trato ético y respetuoso hacia los animales, promover el bienestar de los seres sintientes y garantizar sus derechos; fomentando una cultura de respeto y responsabilidad hacia todas las formas de vida.

- **1.** Realizar campañas de sensibilización pública para educar a la comunidad sobre los derechos de los seres sintientes y la importancia de su trato ético y respetuoso.
- 2. Colaborar con el Distrito y organizaciones para desarrollar, promover y vigilar políticas y legislación que protejan a los seres sintientes y aseguren su bienestar.
- **3.** Articular todas las entidades públicas y privadas que velen por la protección del respeto a los seres sintientes y participar de las diferentes instancias.
- **4.** Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos de los seres sintientes.
- **5.** Promover la protección de los seres sintientes a partir de la visibilización de las problemáticas y difusión de las rutas de atención para garantizar su protección.
- **6.** Realizar jornadas que garanticen la protección y el bienestar de los seres sintientes.

## Proyecto: Protección del hábitat, para un medio ambiente sano

**Descripción:** Promover y garantizar la conservación y restauración de hábitats locales para asegurar un medio ambiente sano y sostenible, fortalecer la gestión ambiental, proteger los recursos naturales y fomentar la participación ciudadana en la defensa y cuidado del entorno.

#### Objetivos:

- 1. Realizar evaluaciones y monitoreo periódico de los entornos locales para identificar áreas críticas, detectar problemas ambientales y generar alertas para promover intervenciones adecuadas.
- 2. Implementar programas de capacitación y sensibilización para la comunidad, fomentando prácticas sostenibles y responsables en el uso de los recursos naturales.
- **3.** Garantizar la calidad del aire, agua y suelo mediante la vigilancia de políticas y asegurando la aplicación de prácticas sostenibles que prevengan la contaminación y degradación de los recursos naturales.
- **4.** Promover la protección del medio ambiente a partir de la visibilización de problemáticas y difusión de las rutas de atención en situaciones de contingencia ambiental o de reasentamiento.
- **5.** Articular organismos públicos y privados que trabajen en pro de la protección de los recursos naturales, generación de hábitats seguros y adecuada gestión de los procesos de reasentamiento.

## Proyecto: Vigilancia y acompañamiento de la actividad turística en el Distrito

**Descripción:** Supervisar y apoyar el desarrollo de la actividad turística en la región, asegurando el cumplimiento de normativas, protegiendo los derechos de los turistas y garantizando que las actividades se realicen de manera ética y sostenible. Además, proporciona acompañamiento y apoyo a los actores involucrados en el sector turístico, como empresas, guías turísticos y comunidades locales, para promover un turismo inclusivo y respetuoso con el medio ambiente y la cultura local, acatando los preceptos legales.

- 1. Seguimiento a la normatividad asociada a la Implementación de la política pública de turismo en el Distrito de Medellín y recomendaciones en torno a enfoque de protección de DDHH.
- 2. Compilación estadística que dé cuenta del comportamiento del turismo en torno a las vulneraciones a DDHH.
- **3.** Encuentros de sensibilización para buenas prácticas y protección de DDHH en torno al turismo en la ciudad con actores turísticos.
- **4.** Promover las buenas prácticas del turismo a partir de la visibilización de problemáticas y difusión de las rutas de atención cuando se presentan vulneraciones a los diferentes actores.
- **5.** Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las problemáticas asociadas a la vulneración de Derechos Humanos en la actividad turística.
- **6.** Articular todos los actores en torno a la actividad del turismo en el Distrito a partir de la participación en mesas, comités, consejos, gremios, entre otros.

## Proyecto: Protección y acceso equitativo al Sistema de Salud

**Descripción:** Garantizar que todas las personas, sin importar su condición socioeconómica o geográfica, tengan acceso igualitario a servicios de salud adecuados y de calidad.

## Objetivos:

- 1. Supervisar el funcionamiento de los servicios de salud en el Distrito para asegurar que se cumplan los estándares de calidad y que los ciudadanos reciban la atención adecuada y oportuna.
- 2. Actuar como defensor de los derechos de los ciudadanos en situaciones donde se vea comprometido su acceso a servicios de salud, interviniendo para resolver conflictos y garantizar el cumplimiento de normativas.
- **3.** Facilitar la resolución de disputas entre usuarios y prestadores de servicios de salud, asegurando que se respeten los derechos de ambas partes y promoviendo un acceso equitativo a la atención médica.
- 4. Realizar campañas educativas y de sensibilización sobre derechos en salud.
- **5.** Fomentar la participación de la comunidad en la mejora del sistema de salud, facilitando espacios de diálogo y consulta que permitan identificar necesidades y sugerir mejoras.
- **6.** Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las problemáticas asociadas a la vulneración del derecho fundamental de salud.
- **7.** Promover la protección de los usuarios del sistema de salud a partir de la visibilización de las problemáticas y difusión de las rutas de atención para garantizar su protección.
- **8.** Articular todos los actores en torno al sistema de salud en el Distrito a partir de la participación en mesas, comités, consejos, entre otros.

## 2. Implementar un Modelo Innovador, y Desconcentrado de Atención

## 2.1 Programa: Transformación Digital para la Personería

El programa "Transformación Digital para la Personería" está diseñado para potencializar los procesos a través de la infraestructura y las competencias tecnológicas del personal de la Personería, optimizando la eficiencia operativa y garantizando la seguridad de la información. Este programa busca capacitar al personal en competencias digitales, promover el uso estratégico del análisis de datos, e implementar tecnologías innovadoras. El objetivo es crear una institución más ágil, eficiente y adaptada a los desafíos del entorno digital contemporáneo.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Moderniza los procesos y mejora la eficiencia operativa mediante la adopción de tecnologías avanzadas, lo cual asegura una gestión más efectiva y transparente. Esto facilita la prestación de servicios de calidad, fortaleciendo el tejido social y contribuyendo a una Personería inclusiva y justa para todos.

## Proyecto: Ecosistema de Gestión Informática Modernizado

**Descripción:** Modernización integral de los sistemas de gestión informática de la Personería, mejorando la eficiencia operativa y la seguridad de la información.

#### Objetivos:

1.Implementar plataformas colaborativas y de comunicación instantánea.

- 2. Migrar a una infraestructura en la nube segura y escalable.
- 3. Establecer protocolos avanzados de seguridad informática.
- 4. Estructurar un protocolo enfocado en ciberseguridad.
- 5.Desarrollar y aplicar políticas de seguridad informática rigurosas.
- 6. Realizar pruebas periódicas de seguridad para identificar y mitigar riesgos.

## Proyecto: Competencias Digitales para el Futuro

**Descripción:** Capacitación continua del personal en competencias digitales esenciales para mejorar la eficiencia operativa y la adaptación a entornos digitales cambiantes.

#### **Objetivos:**

1. Realizar talleres y cursos sobre nuevas tecnologías y herramientas digitales.

- 2. Fomentar el aprendizaje de habilidades en análisis de datos y ciberseguridad.
- 3. Crear un sistema de certificación interna en competencias digitales.

## Proyecto: Decisiones Estratégicas Basadas en Datos

**Descripción:** Promover el uso de análisis de datos para tomar decisiones estratégicas, optimizar procesos y mejorar la eficiencia operativa en todos los niveles de la organización.

#### Objetivos:

- 1. Desarrollar un sistema centralizado de análisis y visualización de datos
- 2. Implementar herramientas de inteligencia empresarial (BI) para el análisis de datos.
- 3. Capacitar al personal en el uso de herramientas analíticas avanzadas.

## Proyecto: Vanguardia Tecnológica para la Gestión Documental

**Descripción:** Aprovechar las tecnologías emergentes para implementar expedientes digitales, optimizando la eficiencia y la seguridad en la gestión documental.

## Objetivos:

- 1. Implementar un sistema de gestión documental digital.
- 2. Digitalizar y gestionar todos los expedientes mediante un sistema seguro y accesible.
- 3. Garantizar la legalidad y seguridad de los documentos digitales.

## Proyecto: Inteligencia Artificial para la Excelencia Operacional

**Descripción:** 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.

- 1. Desarrollar soluciones de IA para la atención al ciudadano y la gestión interna.
- 2. Implementar sistemas de IA para el análisis predictivo y la toma de decisiones.
- 3. Integrar chatbots y asistentes virtuales para mejorar la atención al cliente.
- **4.** Mejorar la presencia digital y la interacción con los ciudadanos a través de canales digitales con IA.

## 2.2 Programa: Personería en Tu Territorio

Este programa busca empoderar a los ciudadanos y fomentar su participación en la vida democrática y en la toma de decisiones públicas. A través de iniciativas que promueven la inclusión, la transparencia y el acceso equitativo y desconcentrado a los recursos y servicios.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Amplía el alcance de la Personería para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus servicios y fomentar su participación en la vida democrática y en la toma de decisiones públicas, promoviendo la inclusión, la transparencia y el acceso equitativo a los recursos y servicios.

## Proyecto: Construcción de una sociedad participativa y democrática

**Descripción:** Fortalecer los mecanismos y las condiciones que permitan a todos los ciudadanos participar activamente en la vida democrática y en la toma de decisiones públicas. Se enfoca en promover la inclusión, la transparencia y la igualdad de oportunidades para que cada individuo pueda ejercer su derecho a participar en los asuntos que afectan su comunidad.

#### **Objetivos:**

- 1. Fortalecer las capacidades de los ciudadanos para que sean agentes activos en la construcción de una ciudad más inclusiva y equitativa.
- 2. Fomentar la colaboración entre la academia, la sociedad civil y las instituciones, con el objetivo de generar conocimiento colectivo y promover la transformación.
- **3.** Generar mecanismos para que los ciudadanos se involucren en la toma de decisiones y en la gestión de recursos públicos, para lograr una administración más transparente y eficiente.

- **4.** Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las dificultades que se presentan en los procesos de participación ciudadana del Distrito.
- **5.** Promover los procesos de participación ciudadana efectiva a partir de la visibilización de las problemáticas y difusión de las rutas de atención para garantizar su protección, a través de los mecanismos de participación ciudadana.
- **6.** Articular todos los actores que intervienen en los procesos de participación ciudadana en el Distrito.

## Proyecto: Desconcentración de la Entidad

**Descripción:** Implementar una estrategia de desconcentración para acercar los servicios y la atención de la Personería a todos los sectores del Distrito, asegurando una gestión más eficiente y cercana a las necesidades locales.

- 1. Establecer oficinas de atención en diferentes zonas del Distrito, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios y recursos de la Personería.
- 2. Mejorar los tiempos de respuesta y la efectividad en la atención de las solicitudes y denuncias de la comunidad, mediante la proximidad física y administrativa.
- **3.** Capacitar al personal de las oficinas para asegurar un servicio de alta calidad y adaptado a las especificidades locales.
- **4.** Implementar tecnologías y sistemas de gestión que permitan una comunicación fluida y eficiente entre las oficinas y la sede central.
- **5.** Evaluar periódicamente el funcionamiento de las oficinas y ajustar las estrategias según las necesidades y demandas de la comunidad.
- **6.** Promover la participación ciudadana en el diseño y evaluación de las políticas y servicios ofrecidos, garantizando así una gestión más participativa y democrática.

## 2.3 Programa: Atención del Ciudadano

Este programa tiene como objetivo optimizar los servicios ofrecidos por la Personería Distrital de Medellín para garantizar una atención eficiente, accesible y de alta calidad a todas las personas.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Fortalece la capacidad de la Personería para responder efectivamente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante mejoras en la atención y el servicio.

## Proyecto: Fortalecimiento de la Cobertura y Calidad del Servicio de Atención al Público

**Descripción:** Optimizar los servicios ofrecidos por la Personería Distrital de Medellín para garantizar una atención eficiente, accesible y de alta calidad a todas las personas.

#### Objetivos:

- 1. Diseñar e implementar programas de capacitación continua para el personal de la Personería, enfocados en atención al usuario, manejo de quejas y conflictos, y competencias comunicativas.
- 2. Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías y herramientas de gestión de atención al público.
- **3.** Desarrollar y estandarizar protocolos de atención al público para asegurar la consistencia, calidad y humanización en el servicio.
- **4.** Prestar los servicios asignados por competencia legal a las Personerías, garantizando calidad en la atención, brindando mayor cobertura.
- **5.** Desarrollar herramientas para monitorear y evaluar el desempeño del servicio de atención al público.

## Proyecto: Transformación Digital para la Optimización del Servicio al Público

**Descripción:** Implementar una estrategia integral de transformación digital en la Personería Distrital de Medellín para mejorar la accesibilidad, eficiencia y calidad del servicio a las personas, mediante la adopción de tecnologías innovadoras y nuevos procesos digitales.

- 1. Desarrollar e implementar una plataforma digital unificada para la gestión de atención al público, integrando servicios, procesos y canales de comunicación.
- **2.** Automatizar los procesos de recepción, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas (PQRSD), garantizando tiempos de respuesta más rápidos y eficientes.
- **3.** Mejorar la accesibilidad a través del portal web y la aplicación móvil intuitiva que permita a los ciudadanos realizar consultas, presentar quejas y recibir información de manera fácil y rápida.
- **4.** Capacitar al personal en el uso efectivo de las nuevas herramientas digitales, asegurando una transición fluida hacia la atención digitalizada y la mejora continua del servicio.
- **5.** Implementar herramientas de análisis de datos para monitorear la satisfacción del usuario, identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos para optimizar la experiencia del ciudadano.
- **6.**Fortalecer la seguridad de la información y la protección de datos personales en todos los procesos digitales implementados.

## Proyecto: Satisfacción de Partes

**Descripción:** Optimizar los procesos de recepción, análisis y respuesta a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) ciudadanas y de partes interesadas para garantizar una prestación de servicios más eficiente y alineada con las necesidades y expectativas de la comunidad.

#### Objetivos:

- 1. Realizar seguimiento continuo a los indicadores de desempeño y satisfacción del usuario para monitorear la calidad del servicio de atención al público.
- 2. Informar regularmente a la comunidad sobre los resultados y mejoras implementadas a partir de sus PQRSD.
- 3. Implementar campañas de sensibilización para el trato y manejo de las PQRSD.
- **4.** Estandarizar en una sola plataforma la información que soporta la gestión de las PQRSD.

## 2.4 Programa: Gestión Documental, del Conocimiento y la Innovación

El programa "Gestión Documental, del Conocimiento y la Innovación" se enfoca en fortalecer la gestión de la información, el conocimiento y la Innovación institucional, asegurando la accesibilidad, conservación, y disposición adecuada de los documentos y datos relevantes. Este programa busca promover la transparencia, la trazabilidad de los procesos, y la efectividad en la captura, transferencia, y aplicación del conocimiento en todas las áreas de acción. La tecnología y las herramientas digitales serán pilares fundamentales para alcanzar estos objetivos.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Asegura la accesibilidad, conservación y disposición adecuada de la información, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la gestión documental. Facilita la captura, transferencia y aplicación del conocimiento, lo que mejora la efectividad institucional y refuerza la confianza pública, contribuyendo a una ciudad justa y participativa.

## Proyecto: Fortalecimiento de la Gestión Documental con TI

**Descripción:** Desarrollar e implementar un plan integral de gestión documental apoyado en procesos, tecnologías y competencias avanzadas para garantizar el acceso, conservación, y disposición adecuada de la información institucional.

- 1. Realizar un diagnóstico de las necesidades y desafíos actuales en la gestión documental.
- 2. Diseñar e implementar un sistema de gestión documental digital que asegure la transparencia y la trazabilidad de los procesos.
- **3.** Utilizar herramientas tecnológicas en la nube para mejorar la accesibilidad y la seguridad de la información.
- **4.** Capacitar al personal en el uso de las nuevas herramientas de gestión documental.
- **5.** Establecer políticas y procedimientos claros para la gestión, archivo y disposición de documentos.

## Proyecto: Plan de Gestión del Conocimiento Institucional

**Descripción:** Fortalecer la gestión del conocimiento institucional mediante la implementación de un plan integral que aproveche los procesos, las tecnologías y las competencias para capturar, transferir y aplicar efectivamente el conocimiento en todas las áreas de acción.

#### Objetivos:

- 1. Desarrollar un plan de gestión del conocimiento ágil que permita una rápida respuesta y adaptación a los cambios.
- 2. Implementar herramientas tecnológicas para facilitar la captura, transferencia y aplicación del conocimiento.
- **3.** Crear una base de datos centralizada y accesible para el almacenamiento y la gestión del conocimiento institucional.
- **4.** Promover una cultura organizacional que valore y fomente el intercambio de conocimientos y buenas prácticas.
- **5.** Realizar talleres y capacitaciones para el personal sobre gestión del conocimiento y uso de herramientas tecnológicas.
- **6.** Monitorear y evaluar el impacto del plan de gestión del conocimiento y ajustar según sea necesario.

## Proyecto: Innovación y Mejora Continua

**Descripción:** Fomentar una cultura de mejora continua en todos los procesos internos, promoviendo la innovación, la eficiencia operativa y la adaptación proactiva a cambios y desafíos. Este proyecto buscará identificar oportunidades de mejora e implementar soluciones innovadoras.

#### Objetivos:

- 1. Implementar un sistema de gestión de ideas y sugerencias para recoger aportes del personal.
- 2. Organizar talleres de innovación para desarrollar nuevas soluciones a problemas existentes.
- **3.** Evaluar y mejorar continuamente los procesos internos mediante seguimientos y análisis de rendimiento.
- **4.** Promover el uso de tecnologías avanzadas y metodologías ágiles en la gestión de la innovación

## Proyecto: Vigilancia e Inteligencia Estratégica para la Toma de Decisiones

**Descripción:** establecer un proceso estructurado de vigilancia e inteligencia, utilizando metodologías como PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal). Este proceso permitirá a la Personería socializar el conocimiento adquirido y utilizarlo de manera efectiva en la toma de decisiones estratégicas.

- **1.** Identificar y monitorear los factores externos que puedan impactar en las funciones y responsabilidades de la Personería.
- 2. Analizar las tendencias y cambios en el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal que puedan afectar las decisiones estratégicas.
- **3.** Socializar el conocimiento adquirido dentro de la organización para informar la toma de decisiones y la planificación estratégica.

## 3. Promover la Inclusión y Diversidad

## 3.1 Programa: Diversidad e Inclusión

Promueve la igualdad, el respeto y la plena participación de todas las personas, independientemente de sus capacidades, género, orientación sexual o identidad de género, en todos los ámbitos de la vida.

## Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Contribuye a la construcción de una sociedad inclusiva y justa, donde todas las personas puedan vivir con dignidad y pleno acceso a sus derechos.

## Proyecto: Protegiendo la dignidad de las personas con capacidades diferentes

**Descripción:** Busca construir una sociedad más justa e inclusiva, donde todas las personas con capacidades diferentes puedan vivir con dignidad, respeto y plena participación en todos los ámbitos de la vida.

## Objetivos:

- 1. Fomentar la inclusión de las personas con capacidades diversas en todas las esferas de la vida, incluyendo la educación, el empleo, la cultura y el ocio.
- 2. Propender por que las personas con capacidades diversas tengan acceso igualitario a todos sus derechos, como la salud, la educación y la participación en la vida pública.
- **3.** Identificar y generar alertas de las barreras físicas, sociales y actitudinales que impiden la plena participación de las personas con capacidades diversas en el Distrito.
- **4.** Verificar el cumplimiento de políticas públicas que impactan a las personas con capacidades diversas.
- **5.** Realizar la valoración integral de personas con capacidades diversas para garantizar el ejercicio de sus derechos como habitantes del Distrito.
- **6.** Ofrecer programas de capacitación continua para los profesionales encargados de las valoraciones de apoyo.

# Proyecto: Inclusión y empoderamiento de las mujeres, diversidades sexuales e identidades de género

**Descripción:** Promueve la igualdad, el respeto y la protección de los derechos humanos de mujeres, personas de diversidades sexuales y con identidades de género diversas, para crear una sociedad más inclusiva, equitativa y libre de discriminación, donde todas las personas puedan vivir con dignidad y respeto, independientemente de su género, orientación sexual o identidad de género.

- 1. Investigar, documentar, sistematizar, analizar y generar información sobre la situación de las mujeres y la población sexualmente diversa en el Distrito.
- **2.** Acompañar a diferentes actores públicos y/o privados desde el orden local, departamental, nacional o internacional, para garantizar los derechos de la población femenina y LGTBIQ+ del Distrito.
- **3.** Realizar acciones transversales para la garantía de los Derechos de la población femenina y diversa del Distrito.
- **4.** Verificar el cumplimiento de políticas públicas que impactan a las mujeres, las diversidades sexuales e identidades de género.
- **5.** Seguimiento y divulgación de acciones coyunturales de ciudad en materia de garantía de derechos para la población femenina y diversa.
- **6.** Investigar, documentar, sistematizar, analizar y generar información sobre la situación de las trabajadoras sexuales.

## 3.2 Programa: Grupos Étnicos, Culturales, y Religiosos

Este programa promueve y protege los derechos humanos, culturales y sociales de grupos étnicos, afrodescendientes, raizales, palenqueros, y garantiza el respeto a la diversidad religiosa en el Distrito.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Contribuye al reconocimiento y respeto de las identidades culturales, promueve la inclusión política y social de grupos étnicos y religiosos, y fomenta la convivencia pacífica y respetuosa entre diversas creencias y culturas.

# Proyecto: Promoviendo los derechos y protegiendo la cultura de los grupos indígenas y la población NARP

**Descripción:** Promover y proteger los Derechos Humanos, culturales y sociales de los grupos indígenas y los pueblos Afrodescendientes, Raizales y Palenqueros (NARP). Además, asegurar el reconocimiento y respeto de sus identidades culturales, así como fortalecer su participación equitativa en la sociedad, garantizando condiciones de vida dignas y oportunidades para el desarrollo sostenible de sus comunidades.

#### **Objetivos:**

1. Capacitar y fortalecer las capacidades organizativas y de liderazgo de las comunidades indígenas (étnicas) y las Negritudes para la defensa de sus derechos

- **2.** Promover la participación activa y equitativa de los grupos indígenas y las Negritudes en espacios políticos, sociales y económicos, asegurando una representación justa y efectiva.
- **3.** Desarrollar programas educativos interculturales que reconozcan y valoren la diversidad cultural de los grupos indígenas y las Negritudes, promoviendo el respeto y la convivencia armónica entre diferentes identidades culturales.
- 4. Acompañar los procesos de participación propias de la idiosincrasia de las comunidades indígenas y negritudes en el Distrito.

- **5.** Establecer ruta de atención para la población indígena y NARP con el fin de facilitar el acceso a los servicios del distrito.
- **6.** Desarrollar herramientas que permitan recolectar y dar a conocer información acerca de las vulneraciones de derechos.

## Proyecto: Promoción y protección de la libertad de culto

**Descripción:** Promover un entorno de respeto, armonía y garantía de los derechos religiosos, asegurando que todas las personas, independientemente de su creencia religiosa, puedan ejercer libremente su derecho a practicar y manifestar su religión, respetando siempre la pluralidad cultural.

- 1. Brindar asesoría jurídica a individuos o grupos que enfrenten discriminación o violación de sus derechos religiosos.
- 2. Monitorear y gestionar casos relacionados con la violación de la libertad de culto, asegurando la intervención adecuada y oportuna.
- **3.** Organizar seminarios, talleres y encuentros interreligiosos para fomentar el entendimiento mutuo, el respeto y la cooperación entre diferentes comunidades religiosas.
- **4.** Desarrollar materiales educativos sobre la importancia del respeto a la diversidad religiosa y la convivencia pacífica.
- **5.** Establecer ruta de atención para la vulneración de los derechos por discriminación por asuntos religiosos.
- **6.** Articular los diferentes actores que tengan como objeto la protección de libertades religiosas, a través de la participación en mesas, comités y demás espacios de encuentro.

## 4. Mejora en la Efectividad y Transparencia en la Gestión Pública

## 4.1 Programa: Vigilancia de la Conducta Oficial

Este programa se centra en asegurar la integridad y el cumplimiento, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la confianza pública en la Personería Distrital de Medellín.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Contribuye a fortalecer la integridad institucional y asegurar un ejercicio ético del servicio público a través de proyectos específicos de vigilancia e investigación disciplinaria.

# Proyecto: Integridad y Cumplimiento Ético en la Administración Pública: Un modelo preventivo

**Descripción:** Establecer y fortalecer prácticas y políticas que promuevan la integridad y el cumplimiento ético dentro de la administración pública, previniendo la corrupción y mejorando la transparencia.

#### **Objetivos:**

- **1.** Brindar orientación a los ciudadanos sobre cómo presentar denuncias disciplinarias contra servidores públicos, explicando el procedimiento y los requisitos necesarios para iniciar un proceso disciplinario.
- 2. Establecer un sistema eficiente para recibir, registrar y dar seguimiento a las denuncias contra servidores públicos.
- **3.** Realizar instrucciones exhaustivas y objetivas sobre las denuncias recibidas, recopilando pruebas y testimonios relevantes para determinar la veracidad de las acusaciones y evaluar la conducta del servidor público implicado.

- **4.** Monitorear el cumplimiento de las recomendaciones emitidas y el avance de los procesos disciplinarios iniciados, asegurando que se respeten los derechos tanto del denunciante como del servidor público implicado durante todo el proceso.
- **5.** Realizar campañas educativas y de sensibilización dirigidas a la comunidad y las entidades del Distrito sobre la importancia de la ética pública y la responsabilidad de los servidores públicos.
- **6.** Acompañar a las oficinas de Control Interno Disciplinario del Distrito y entidades descentralizadas en los procesos disciplinarios.

## Proyecto: Decisiones Disciplinarias en Derecho

**Descripción:** Asegurar que las decisiones disciplinarias se tomen de manera justa, imparcial y conforme a la ley, promoviendo la transparencia en el ejercicio del servicio público.

- **1.** Ofrecer garantías legales a todas las partes involucradas en el proceso disciplinario para que comprendan sus derechos y obligaciones, así como asegurar que las decisiones se basen en fundamentos sólidos y legales.
- 2. Revisión de procesos en etapa de Juzgamiento en las Oficinas de Control Interno Disciplinario del Distrito de Medellín y entidades descentralizadas; con el fin de fortalecer el Control Interno Disciplinario.
- **3.** Proporcionar formación regular a los funcionarios encargados de tomar decisiones disciplinarias sobre las leyes, normativas y procedimientos relevantes.
- **4.** Asegurar que se respeten los principios de debido proceso en todas las etapas del procedimiento disciplinario, incluyendo el derecho a la defensa, la audiencia equitativa y la presunción de inocencia.
- **5.** Cumplir con los mecanismos establecidos en la Constitución, Leyes y bloque de constitucionalidad para las decisiones disciplinarias.
- **6.** Mantener un alto nivel de transparencia en el proceso disciplinario, asegurando que las decisiones y los fundamentos para las mismas sean públicos, siempre que sea apropiado y respetando la confidencialidad cuando sea necesario.

## 4.2 Programa: Eficiencia Interna y Mejora Continua

Este programa pretende optimizar el quehacer institucional y misional de la Personería Distrital, mediante la gestión jurídica, presupuestal, mantenimiento y suministro de bienes, gestión contractual, y el aseguramiento de la calidad.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Contribuye a asegurar que la entidad funcione de manera efectiva y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

## Proyecto: Gestión Jurídica Efectiva

**Descripción:** Mejorar la eficiencia, la coordinación y la calidad del trabajo jurídico para asegurar que las funciones de la entidad se cumplan de manera adecuada y oportuna.

#### Objetivos:

- 1. Diseñar e implementar programas de capacitación continua para el personal de la entidad, enfocados en actualización legislativa.
- 2. Realizar seguimiento a las políticas de prevención del daño antijurídico de la entidad.
- **3.** Asesorar a los colaboradores frente a todas las solicitudes o actuaciones que comprometan la seguridad jurídica de la entidad.
- **4.** Acompañar a las entidades del Distrito que requieran conceptos jurídicos en el marco de las funciones de vigilancia y control de la Personería Distrital.

## Proyecto: Gestión Presupuestal Sostenible

**Descripción:** Asegurar la eficiencia, transparencia y equidad en la asignación y ejecución del presupuesto, promoviendo un manejo financiero que garantice la sostenibilidad de la institución.

## Objetivos:

- **1.** Analizar los patrones de gasto y las fuentes de ingresos para identificar oportunidades de optimización.
- **2.** Estandarizar protocolos para la elaboración, ejecución y monitoreo del presupuesto, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas.
- **3.** Realizar los reportes e informes solicitados por los entes de control, la alta dirección y demás entidades que lo requieran sobre la ejecución presupuestal de la entidad.

## Proyecto: Mantenimiento y Suministro de Bienes

**Descripción:** Implementar prácticas efectivas para el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos, así como establecer un sistema de suministro que garantice la disponibilidad oportuna de recursos y materiales.

#### Objetivos:

**1.**Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para todos los bienes y activos, incluyendo cronogramas, responsables y procedimientos específicos.

- 2. Desarrollar un sistema de gestión de suministros que asegure la disponibilidad oportuna de materiales y recursos necesarios para las operaciones diarias.
- 3. Fomentar la cultura del cuidado y buen uso de los bienes y recursos disponibles.
- **4.**Fortalecer el parque automotor disponible para el cumplimiento de las funciones de la entidad.
- **5.**Disponer de una base de datos confiable actualizada de todos los bienes de la entidad y de sus integrantes.

### Proyecto: Gestión Contractual Eficiente

**Descripción:** Asegurar que todas las etapas del ciclo de vida de los contratos se manejen de manera eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente.

#### **Objetivos:**

- 1. Formar al equipo en aspectos legales, administrativos y técnicos de la gestión contractual, así como en el uso de herramientas digitales de gestión.
- 2. Establecer mecanismos para asegurar la transparencia en los procesos de contratación y la rendición de cuentas a las autoridades pertinentes.
- **3.** Realizar la rendición de cuentas en las diferentes plataformas de contratación y conexas, con criterios de oportunidad y calidad.

### Proyecto: Aseguramiento de la Calidad.

**Descripción:** Conservar la certificación en calidad para garantizar que nuestros procesos satisfagan las necesidades de las partes interesadas.

#### Objetivos:

- 1. Hacer seguimiento permanente al cumplimiento de la norma de certificación ISO 9001 2015.
- 2. Conservar y preservar la documentación del Sistema de Gestión de la calidad de la entidad.
- 3. Asesorar a los integrantes de la entidad sobre el aseguramiento de la calidad.
- **4.** Difundir en la organización los elementos constitutivos del sistema de gestión de la calidad, para su correcta aplicación.

# 4.3 Programa: Transformando la Cultura Organizacional

El programa "Transformando la Cultura Organizacional" se centra en construir una cultura organizacional sólida basada en valores y principios, inclusión, colaboración y compromiso con la misión y el propósito institucional. A través de la creación de un ecosistema de aprendizaje y la promoción de la mejora continua, la innovación y la gestión del riesgo, se busca capacitar al personal y fomentar un entorno proactivo y adaptable.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?:

Fomenta una cultura organizacional basada en valores y principios, inclusión y colaboración, fortaleciendo el compromiso de cada colaborador con la misión y el propósito institucional. Esto promueve un entorno de trabajo justo y participativo, reflejando los valores de una ciudad inclusiva y justa.

# Proyectos del Programa: Proyecto: Transformación Cultural y Valores Institucionales

**Descripción:** Implementar iniciativas que fortalezcan una cultura organizacional basada en valores éticos, inclusión, colaboración y compromiso con la misión institucional. Este proyecto busca integrar estos valores en todas las actividades y procesos de la Personería.

- 1. Realizar talleres y campañas de sensibilización sobre valores, principios y cultura inclusiva.
- 2. Integrar los valores institucionales en las políticas y procedimientos internos.
- **3.** Promover prácticas de colaboración y trabajo en equipo a través de actividades y eventos internos.
- **4.** Evaluar y reconocer el comportamiento ejemplar que refleje los valores institucionales.

### Proyecto: Ecosistema de Aprendizaje y Colaboración

**Descripción:** Desarrollar un ecosistema de aprendizaje y colaboración que fomente el intercambio de conocimientos, habilidades y buenas prácticas entre los miembros de la organización. Este proyecto se enfocará en crear un entorno propicio para el crecimiento profesional y el desarrollo personal.

#### **Objetivos:**

- 1. Establecer plataformas y espacios físicos para el intercambio de conocimientos y experiencias.
- 2. Organizar talleres, seminarios y grupos de estudio en diversas áreas de interés.
- 3. Facilitar programas de mentoría y coaching para apoyar el desarrollo profesional.
- 4. Crear una biblioteca digital con recursos educativos y materiales de referencia.

### Proyecto: Gestión del Riesgo como Herramienta de Planeación

**Descripción:** Identificar y promocionar al interior de la organización la gestión del riesgo como una herramienta esencial de planeación. Este proyecto se centrará en capacitar al personal en técnicas de gestión de riesgos y en la implementación de prácticas proactivas para mitigar posibles amenazas.

#### Objetivos:

- 1. Realizar talleres y capacitaciones sobre gestión de riesgos y su aplicación en la planeación estratégica.
- 2. Desarrollar e implementar un marco de gestión de riesgos adaptado a las necesidades de la Personería.
- 3. Integrar la gestión del riesgo en los procesos de toma de decisiones y planificación operativa.
- **4.** Monitorear y evaluar continuamente los riesgos para adaptar las estrategias y mitigar amenazas.
- 5. Fortalecer los procesos basados en las normas de gestión del riesgo.

# 4.4 Programa: Comunicación Estratégica Institucional

El programa "Comunicación Estratégica Institucional" tiene como objetivo fortalecer las estrategias de comunicación interna y externa de la Personería para mejorar la transparencia, la confianza pública y la participación ciudadana. Este programa se centrará en desarrollar habilidades de comunicación en el personal, promover el conocimiento y reconocimiento de la entidad, y utilizar tecnologías avanzadas para implementar un plan de comunicaciones omnicanal que refleje los resultados y el impacto de la gestión de la Personería.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?:

Mejora las estrategias de comunicación interna y externa para aumentar la transparencia y la confianza pública. Promueve la participación ciudadana al informar de manera clara y efectiva sobre los servicios y logros de la Personería, contribuyendo a una ciudad más informada, inclusiva y participativa.

## Proyectos del Programa: Proyecto: Estrategias Integradas de Comunicación y Sensibilización Ciudadana

**Descripción:** Fortalecer las estrategias de comunicación interna y externa para fortalecer la transparencia, la confianza pública y la difusión efectiva de información relevante, mientras se promueve el conocimiento y reconocimiento institucional y se minimiza el rechazo ciudadano.

- 1. Realizar un diagnóstico de las necesidades y oportunidades en comunicación interna y externa.
- 2. Desarrollar e implementar un plan de comunicación integral que incluya canales tradicionales y digitales.
- **3.** Diseñar y ejecutar campañas de sensibilización y educación ciudadana sobre la misión y los servicios de la Personería.

- **4.** Promover la cultura de la comunicación transparente y oportuna en todas las áreas de la Personería.
- **5.** Implementar plataformas y herramientas digitales para facilitar el acceso a la información pública.
- **6.** Realizar actividades de divulgación y eventos públicos para fortalecer la presencia institucional.
- **7.** Evaluar el impacto de las estrategias y campañas de comunicación y ajustar según sea necesario.

## Proyecto: Capacitación Integral en Comunicación para el Personal

**Descripción:** Fortalecer las habilidades de comunicación social y organizacional del personal para fomentar la transparencia, la participación ciudadana y el compromiso institucional, abarcando todas las áreas de conocimiento de la Personería.

#### **Objetivos:**

- 1. Diseñar y llevar a cabo talleres y seminarios de capacitación en comunicación efectiva.
- 2. Fomentar el uso de técnicas de comunicación asertiva y estrategias de divulgación en el personal.
- **3.** Promover la participación del personal en actividades de comunicación y sensibilización.
- **4.** Evaluar el impacto de las capacitaciones y ajustar los programas según las necesidades.

### 4.5 Programa: Evaluación Independiente

Este programa busca fortalecer las prácticas administrativas y asegurar una gestión eficiente, transparente y responsable mediante la implementación de sistemas robustos de control interno.

### ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?:

Mejora la rendición de cuentas, detecta y previene irregularidades, y fomenta una cultura organizacional basada en la integridad y la transparencia.

### Proyecto: Transparencia y Control Interno

**Descripción:** Fortalecer las prácticas administrativas y asegurar una gestión eficiente, transparente y responsable mediante la implementación de sistemas robustos de control interno.

- 1. Realizar auditorías internas regulares para evaluar la efectividad de los sistemas de control y detectar áreas de mejora.
- 2. Organizar talleres y cursos de capacitación para los funcionarios públicos sobre principios del autocontrol, autogestión y la autorregulación.
- 3. Implementar modelos de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.
- **4.** Monitorear la implementación de las recomendaciones y acciones correctivas derivadas de auditorías y evaluaciones.
- 5. Publicar informes y resultados de auditorías exigidos por la normatividad.

# 5. Fomentar la Investigación y el Conocimiento Aplicado

# 5.1 Programa: Investigación y Conocimiento para una Ciudad Informada

El programa "Investigación y Conocimiento para una Ciudad Informada" tiene como objetivo fortalecer observatorios y el centro de pensamiento que generen conocimiento relevante y utilizable para orientar acciones efectivas. A través de la capacitación continua, la promoción de la investigación y alianzas estratégicas, se busca fomentar un entorno de aprendizaje constante y toma de decisiones basadas en evidencia.

### ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?:

Genera conocimiento relevante a través de observatorios y centros de pensamiento, que se utiliza para orientar acciones efectivas que protejan y fortalezcan el tejido social. Esto asegura que las decisiones de la Personería estén basadas en evidencia, contribuyendo a una ciudad informada y participativa mediante el acceso a información precisa, oportuna y útil.

# Proyecto Red Integrada de Observatorios e Investigación Estratégica

**Descripción:** Consolidación de una red de observatorios y centros de pensamiento especializados en diversas áreas, con un plan integrado que unifique objetivos comunes y fomente la generación de conocimiento para orientar acciones efectivas.

#### **Objetivos:**

- 1. Crear y consolidar observatorios para monitorear temas clave como derechos humanos, medio ambiente, y políticas sociales, entre otros.
- 2. Fortalecer el centro de pensamiento que realice estudios especializados y publicaciones académicas.

- **3.** Identificar y priorizar líneas de investigación alineadas con los objetivos estratégicos de la Personería.
- **4.** Generar informes periódicos y recomendaciones basadas en los hallazgos de los observatorios.
- **5.** Crear un marco común para coordinar las actividades de investigación y observatorios.
- **6.** Establecer metas y métricas claras para evaluar el impacto de las investigaciones.
- **7.** Publicar resultados y recomendaciones para su aplicación en políticas públicas y acciones institucionales.
- **8.** Fomentar la colaboración entre investigadores, observatorios y personal de la Personería.

# Proyecto Capacitación Integral para el Personal del Distrito

**Descripción:** Desarrollar programas de capacitación integral para el personal del distrito, abarcando todas las áreas de conocimiento relevantes para la Personería, tales como derechos humanos, protección del interés público, vigilancia de la conducta oficial, y la promoción y vigilancia de políticas públicas.

- 1. Ofrecer talleres y cursos sobre derechos humanos, protección del interés público, y vigilancia de la conducta oficial.
- 2. Capacitar al personal en la promoción y vigilancia de políticas públicas orientadas a las líneas de atención de la Personería.
- **3.** Evaluar y actualizar periódicamente los programas de capacitación para adaptarse a las necesidades emergentes.
- **4.** Fortalecer las competencias del personal para mejorar su desempeño y capacidad de respuesta.

# Proyecto Plataforma de Conocimiento Institucional

**Descripción:** Mantener una plataforma digital que centralice y facilite el acceso a investigaciones, estudios, y datos relevantes para el personal de la Personería y otras partes interesadas.

#### Objetivos:

- 1. Desarrollar una base de datos digital accesible y segura.
- 2. Facilitar el acceso a investigaciones, publicaciones y recursos de capacitación.
- 3. Promover el uso compartido y la colaboración en proyectos de investigación.

# Proyecto Encuentros de Innovación y Conocimiento

**Descripción:** Organizar conferencias, seminarios y encuentros para compartir conocimientos y experiencias, fomentar el diálogo y la colaboración entre investigadores, personal de la Personería y expertos externos.

#### Objetivos:

- 1. Planificar y ejecutar eventos periódicos de intercambio de conocimientos.
- 2.Invitar a expertos y académicos para presentar investigaciones y estudios relevantes.
- 3. Facilitar redes de contacto y colaboración entre participantes.

# 6. Promoción y Protección del Interés Público

### 6.1 Programa: Laboral y Económico

Este programa tiene como objetivo promover el desarrollo local sostenible y asegurar que los derechos económicos de los ciudadanos sean respetados y protegidos. A través de diversos proyectos, busca combatir prácticas económicas injustas, crear una red de apoyo sólida y fomentar el crecimiento del tejido empresarial y la economía popular.

### ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Contribuye al desarrollo económico local y a la protección de los derechos económicos de los ciudadanos, construyendo una ciudad más justa y equitativa.

# Proyecto: Protección de los derechos económicos

**Descripción:** Este proyecto se centra en asegurar que los derechos económicos de los ciudadanos sean respetados y protegidos, combatiendo prácticas injustas o abusivas y actuando en defensa de los intereses públicos.

- 1. Asegurar que los derechos económicos de los ciudadanos sean respetados, actuando en defensa de los intereses públicos y combatiendo prácticas económicas injustas o abusivas.
- 2. Identificar y formular rutas de atención con la oferta institucional para el tejido empresarial del Distrito.
- **3.** Brindar asesoría y acompañamiento a los ciudadanos y empresarios en la defensa de sus derechos económicos.

# Proyecto: Ecosistema de Protección de derechos económicos

**Descripción:** Este proyecto busca crear una red de apoyo sólida para la comunidad, trabajando en colaboración con otras entidades públicas, organizaciones y el sector privado.

#### Objetivos:

- **1.**Trabajar en colaboración con otras entidades públicas, organizaciones y el sector privado para crear una red de apoyo sólida para la comunidad.
- 2. Diseñar e implementar un plan de capacitaciones para las personas y empresas del Distrito acerca de los temas de interés para el crecimiento del tejido empresarial del Distrito.
- **3.** Facilitar el acceso a recursos y servicios que apoyen el desarrollo económico local.

### Proyecto: Economía Popular

**Descripción:** Este proyecto tiene como objetivo apoyar a los pequeños emprendedores, vendedores ambulantes y trabajadores informales, promoviendo su inclusión en la economía formal y mejorando sus condiciones laborales y económicas.

- 1. Promover feria de servicios con los pequeños emprendedores de la ciudad para visibilizar y apoyar sus iniciativas.
- **2.** Desarrollar programas de apoyo y capacitación para los vendedores ambulantes, promoviendo su formalización y mejorando sus condiciones de trabajo.
- **3.** Vigilar que los mecanismos de apoyo para los trabajadores informales faciliten el acceso a recursos y servicios que mejoren la calidad de vida y sus oportunidades económicas.
- **4.** Fomentar la inclusión financiera y el acceso a créditos y financiamiento para pequeños emprendedores y trabajadores informales.

# 6.2 Programa: Conciliación y Resolución de Conflictos

Este programa se enfoca en facilitar la resolución de conflictos a través de métodos alternativos, promoviendo la conciliación como un medio eficaz para resolver disputas de manera pacífica y justa.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Promueve la paz social y reconstruye el tejido comunitario al fomentar el diálogo y la resolución de conflictos sin recurrir a procedimientos judiciales.

## Proyecto: Acceso a la justicia – Conciliaciones extrajudiciales en derecho

**Descripción:** Recibir y realizar las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho, de acuerdo con la competencia otorgada por la norma al Centro de Conciliaciones de la Personería Distrital de Medellín.

#### **Objetivos:**

- 1. Facilitar el diálogo entre las partes en conflicto, ayudándoles a identificar sus intereses y explorar posibles soluciones que satisfagan a ambas partes.
- 2. Brindar asesoría gratuita a las partes involucradas en conflictos legales, explicando sus derechos y las opciones disponibles para resolver sus disputas a través de la conciliación.
- **3.** Informar a la comunidad sobre los beneficios de la conciliación extrajudicial como método alternativo de resolución de conflictos, destacando su rapidez, economía y confidencialidad.
- **4.** Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de conciliación alcanzados, asegurando que ambas partes cumplan con sus compromisos para evitar posibles conflictos futuros.
- **5.** Recolectar datos para el análisis de toma de decisiones y acciones ante partes interesadas.

# Proyecto: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos Territorios

**Descripción:** Diseñar e implementar una estrategia de sensibilización social para el fomento de la convivencia participativa y la solución alternativa de conflictos en el Distrito de Medellín, a partir de metodologías basadas en la educación experiencial, comunicar para educar y diálogo de saberes.

- 1. Organizar talleres prácticos y participativos donde los ciudadanos puedan aprender sobre habilidades de resolución de conflictos.
- 2. Desarrollar campañas de comunicación visual y digital que promuevan valores de convivencia pacífica, respeto mutuo y diálogo entre la comunidad.
- **3.** Organizar foros comunitarios y mesas de diálogo intersectoriales donde los ciudadanos, líderes comunitarios, autoridades locales y expertos puedan compartir conocimientos, experiencias y prácticas efectivas para la resolución de conflictos.
- **4.** Ofrecer capacitaciones y cursos sobre técnicas de mediación y conciliación a líderes comunitarios, educadores, funcionarios públicos y jóvenes interesados en promover la paz y la convivencia en sus comunidades.
- 5. Facilitar la creación de redes y grupos de apoyo comunitario que promuevan la colaboración y el apoyo mutuo entre vecinos, fortaleciendo así los lazos sociales y la solidaridad dentro de la comunidad.

### 6.3 Programa: Protección del Interés Público

Este programa tiene como objetivo fortalecer y defender los principios constitucionales, asegurando su aplicación efectiva para proteger los derechos y libertades de todas las personas. A través de iniciativas que promueven la defensa de los derechos humanos, la convivencia positiva en entornos educativos y el empoderamiento ciudadano en el control social, el programa busca crear una sociedad más justa, participativa y respetuosa de la ley.

### ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Amplía la capacidad de intervención de las personas, promoviendo una cultura de respeto por los derechos humanos y fortaleciendo la cohesión social a través de la educación y la participación ciudadana.

# Proyecto: Defensa ciudadana para la protección de los Derechos Humanos colectivos e individuales

**Descripción:** Promover y defender los principios constitucionales y legales fundamentales, asegurando su aplicación efectiva para proteger los derechos y libertades de la comunidad, mediante los mecanismos judiciales y legislativos para garantizar el cumplimiento de la Constitución y las leyes, así como para corregir y prevenir violaciones de derechos.

- 1. Brindar asesoramiento legal a individuos y organizaciones sobre cómo ejercer sus derechos y cómo utilizar los recursos legales disponibles para protegerse de abusos y violaciones.
- 2. Desarrollar programas educativos y capacitaciones para fortalecer la comprensión de los ciudadanos sobre la Constitución, las leyes y los mecanismos legales disponibles para la defensa de sus derechos.

- **3.** Establecer alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil, académicos y expertos legales para fortalecer la capacidad de respuesta y la coordinación en la defensa de los derechos constitucionales y legales.
- **4.** Liderar la elaboración de acciones constitucionales y legales como mecanismos para la protección de los derechos.
- **5.** Desarrollar mecanismos de seguimiento y evaluación del impacto de las acciones constitucionales y legales coadyuvadas por la Personería Distrital.

# Proyecto: Promoción de convivencia positiva en los entornos educativos

**Descripción:** Fomentar un ambiente escolar inclusivo, respetuoso y seguro, donde todos los miembros de la comunidad educativa puedan desarrollarse integralmente, en colaboración con el gobierno escolar y otras autoridades educativas para fortalecer la convivencia y prevenir conflictos dentro de las instituciones educativas.

#### Objetivos:

- 1. Colaborar con el gobierno escolar para desarrollar e implementar políticas y protocolos claros sobre convivencia escolar, incluyendo medidas disciplinarias justas y consistentes que promuevan un ambiente de aprendizaje seguro y respetuoso.
- 2. Educar a los estudiantes sobre sus derechos y responsabilidades dentro de la comunidad educativa, promoviendo una cultura de participación activa y respeto por las normas establecidas.
- **3.** Involucrar a las familias y a la comunidad en las actividades de promoción de convivencia, fortaleciendo la colaboración entre la escuela, los padres y los actores comunitarios para crear un entorno de apoyo integral para los estudiantes.
- **4.** Participar activamente de los comités, mesas y demás agrupaciones que se instalen en los entornos educativos del Distrito.
- **5.** Fortalecer la articulación de los diferentes actores de las instituciones educativas y del gobierno escolar para fomentar la protección de los Derechos Humanos.

# Proyecto: Empoderamiento Ciudadano en el Control Social

**Descripción:** Fortalecer la capacidad de los ciudadanos para participar activamente en la supervisión y fiscalización de las acciones gubernamentales y en la gestión pública del Distrito, empoderando a los ciudadanos para que ejerzan su derecho al control social de manera efectiva.

- **1.** Realizar talleres y capacitaciones para educar a los ciudadanos sobre sus derechos, responsabilidades y métodos efectivos para ejercer el control social.
- 2. Fomentar la participación de la comunidad en la vigilancia de la gestión pública, mediante la organización de reuniones, foros y espacios de diálogo.
- **3.** Establecer canales efectivos para la recepción de denuncias ciudadanas sobre irregularidades o malas prácticas en la administración pública.
- **4.** Abogar por la adopción de políticas y prácticas que mejoren la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.
- **5.** Acompañar a la ciudadanía en el proceso de conformación de veedurías ciudadanas.

### 7. Proyecto Transversal

# 7.1 Programa: Fortalecimiento del Ecosistema Multisectorial

El programa "Fortalecimiento del Ecosistema Multisectorial" tiene como objetivo principal consolidar y expandir las alianzas estratégicas de la Personería con diversas entidades, articulando la cooperación técnica, el intercambio de conocimiento y la integración de recursos para fortalecer la defensa de derechos y la efectividad institucional. Se centrará en buscar financiamiento externo, establecer colaboraciones con universidades y centros de investigación, y optimizar el uso de tecnologías digitales para maximizar el impacto de las acciones institucionales.

## ¿Cómo ayuda a desarrollar el propósito?

Consolida alianzas estratégicas y busca financiamiento externo para fortalecer las capacidades de la Personería. Facilita la cooperación técnica y el intercambio de conocimiento con otras entidades, lo que maximiza el impacto de las acciones institucionales, fortaleciendo el tejido social y contribuyendo a una ciudad más inclusiva, justa y participativa.

# Proyecto: Ecosistema de Conocimiento y Colaboración

**Descripción:** Apalancarse en el ecosistema de la Personería para atraer, retener y desarrollar nuevo conocimiento, fomentando la colaboración y el intercambio de información.

#### Objetivos:

- 1. Identificar y establecer alianzas estratégicas con instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales y otros actores relevantes para la generación de conocimiento.
- 2. Crear plataformas de colaboración y redes de intercambio de conocimiento dentro y fuera de la Personería.
- **3.** Organizar eventos y seminarios para promover la colaboración y el aprendizaje conjunto.
- **4.** Desarrollar programas de formación continua y desarrollo profesional para el personal en áreas clave de la Personería.
- **5.** Evaluar y mejorar continuamente las estrategias de atracción y retención de conocimiento.

### Proyecto: Desarrollo de Alianzas Estratégicas:

**Descripción:** Establecer y fortalecer alianzas con organizaciones de la sociedad civil, sector empresarial y entidades gubernamentales para acceder a recursos y estrategias que fortalezcan las acciones de la Personería en la protección efectiva de derechos.

- 1. Incrementar la capacidad de reacción institucional ante desafíos emergentes.
- 2. Promover acciones coordinadas para la defensa y promoción de derechos.
- **3.** Maximizar el impacto de las iniciativas institucionales a través de la colaboración con actores clave del sector público y privado.

# Proyecto: Búsqueda de Recursos Externos y Financiamiento:

**Descripción:** Implementar estrategias para obtener financiamiento a través de cooperación.

#### Objetivos:

- 1. Diversificar las fuentes de financiamiento para asegurar la sostenibilidad de las acciones institucionales.
- 2. Mantener acciones efectivas de visibilización y sensibilización.

# Proyecto: Integración Digital y Gestión del Conocimiento:

**Descripción:** Desarrollar e implementar soluciones digitales en la nube para mejorar la gestión y accesibilidad de la información interinstitucional.

- 1. Optimizar la eficiencia operativa del ecosistema mediante tecnologías avanzadas.
- 2. Facilitar la rápida adaptación a entornos digitales y la integración de nuevas herramientas tecnológicas.

# PRIORIZACIÓN DE LA AGENDA ESTRATÉGICA

### Factores Críticos de Decisión

FACTOR CRÍTICO DE DECISIÓN	PESO
Visión Gerencial	23,93%
Impacto En Problemas De Ciudad Actuales	21,76%
Alineación Con El Propósito	19,78%
Viabilidad De Articulación Con Ecosistema	18,84%
Alineación Con La Agenda Distrital (Concejo Y Plan De	15,70%
Desarrollo)	

# Máquina de Criterios

Con los Factores Críticos de Decisión definidos para la Personería, se construyó la Máquina de Criterios para priorizar los Programas, donde los miembros seleccionados asignaron una calificación a cada programa (en escala de 1 a 5) con respecto al Factor Crítico de Decisión. Luego los resultados individuales fueron totalizados para la respectiva calificación, la cual fue ponderada con el peso del Criterio para dar la calificación total de cada programa. Con el fin de facilitar la lectura de la Máquina de Criterios, usaremos las siguientes convenciones.

FACTOR CRÍTICO DE DECISIÓN	CONVENCIÓN
Visión Gerencial	VG
Impacto en Problemas de Ciudad Actuales	IPCA
Alineación con el Propósito	AP
Viabilidad de Articulación con Ecosistema	VA
Alineación con la Agenda Distrital (Concejo y Plan de	AD
Desarrollo)	

	23,93%	21,76%	19,78%	18,84%	15,70%	
Programa	VG	IPCA	AP	VA	AD	Calificación Ponderada
Infancia, Juventud y Familia	7	10	10	10	10	9,28
Diversidad e Inclusión	7	10	10	9	8	8,78
Vulnerabilidad y Exclusión Social	9	10	10	9	7	9,10
Grupos Étnicos, Culturales y Religiosos	7	8	10	9	8	8,34
Derechos Humanos Y Ambientales	9	9	10	9	9	9,20
Laboral Y Económico	4	9	9	10	10	8,15
Conciliación Y Resolución De Conflictos	7	8	8	5	7	7,04
Vigilancia De La Conducta Oficial	10	10	8	5	9	8,51
Personería En Tu Territorio	10	6	10	10	4	8,19
Protección Del Interés Público	8	8	8	8	4	7,37
Atención Del Ciudadano	10	7	10	4	5	7,43
Eficiencia Interna Y Mejora Continua	7	3	3	6	2	4,37
Evaluación Independiente	2	2	2	2	2	2,00
Transformación Digital para la Personería	6	4	5	7	2	4,93
Transformando la Cultura Organizacional	6	4	5	6	2	4,74
Investigación y Conocimiento para una Ciudad Informada	10	7	7	10	6	8,13
Comunicación Estratégica Institucional	4	5	7	8	2	5,25
Gestión Documental, del Conocimiento y la Innovación	5	2	3	5	2	3,48
Fortalecimiento del Ecosistema Multisectorial	6	8	8	10	7	7,74

# Jerarquización de los Programas

Con base en los resultados de la Máquina de Criterios se jerarquizaron los Programas de la siguiente manera:

Programa	Calificación	Relevancia	
Infancia, Juventud y Familia	9,28	7,03%	
Derechos Humanos y Ambientales	9,20	6,97%	
Vulnerabilidad y Exclusión Social	9,10	6,89%	
Diversidad e Inclusión	8,78	6,65%	
Vigilancia de la Conducta Oficial	8,51	6,44%	
Grupos Étnicos, Culturales, y Religiosos	8,34	6,32%	
Personería en Tu Territorio	8,19	6,20%	
Laboral y Económico	8,15	6,17%	
Investigación y Conocimiento para una Ciudad Informada	8,13	6,16%	
Fortalecimiento del Ecosistema Multisectorial	7,74	5,86%	
Atención del Ciudadano	7,43	5,63%	
Protección del Interés Público	7,37	5,58%	
Conciliación y Resolución de Conflictos	7,04	5,33%	
Comunicación Estratégica Institucional	5,25	3,98%	
Transformación Digital para la Personería	4,93	3,73%	
Transformando la Cultura Organizacional	4,74	3,59%	
Eficiencia Interna y Mejora Continua	4,37	3,31%	
Gestión Documental, del Conocimiento y la Innovación	3,48	2,64%	
Evaluación Independiente	2,00	1,51%	

- 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 aquellos que se acercan a nuestros puntos de contacto, sino también y, de manera muy especial, a quienes aún no saben que estamos aquí para ayudarles a salvaguardar y proteger sus derechos, incluso cuando no los conocen.
- Siguiendo el espíritu de la metodología utilizada, queremos resaltar que se sugiere centrarse, en el usuario a través de la definición de estrategias, que brinden una atención enfocada en su satisfacción, creando un vínculo de apego entre nuestros colaboradores y el público objetivo.
- La Personería se compromete a volcarse completamente al servicio, demostrando su dedicación a través de posiciones estratégicas que priorizan las personas vulneradas. Se enfocará en identificar y atender sus necesidades y limitaciones, asegurando que todos los ciudadanos reciban la atención y protección que merecen.
- Contar con múltiples canales de atención es una ventaja significativa, ya que permite a todos los ciudadanos acceder a los servicios de la Personería. Sin embargo, se reconoce que el canal presencial a las personas debe ser prioritario, ya que garantiza un contacto directo y más humano, crucial para una atención efectiva y empática en busca de mejorar la calidad de la experiencia proporcionada al usuario.
- La implementación de un modelo innovador y desconcentrado de atención favorece la accesibilidad y eficiencia de los servicios de la Personería. Por esto se debe establecer un modelo de gestión de la innovación que permita, entre otras cosas, llevar los servicios más cerca de las comunidades, permitiéndole responder de manera más efectiva y rápida a las necesidades de las personas que lo necesitan. Con este enfoque, se garantiza que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios de manera equitativa y eficiente, mejorando el tejido social de Medellín y la protección de los derechos.
- En el proceso de construcción de este instrumento hemos cotejado la situación actual de una Personería que, a pesar de sus recursos limitados, presenta un buen desempeño. En este Plan se incluyen proyectos que permitirán asumir nuevos retos utilizando herramientas y métodos transformadores para mejorar su productividad. Cabe resaltar que, para los programas que coinciden con el quehacer actual, se mejora su enfoque al orientarse hacia las necesidades, problemas y métricas de nuestros usuarios; no solo esperamos que lleguen a solicitar los servicios ofrecidos, sino que los buscamos activamente para la protección y preservación de sus derechos.
- Al analizar los más de 60 proyectos resultantes, se observa que alrededor del 30%, son propuestas innovadoras para el quehacer de la Personería, imprimiendo el sello de la visión gerencial del señor Personero Distrital de Medellín, siendo un resultado altamente novedoso y retador para la entidad, dentro de los cuales se destacan:



# PLAN ESTRATÉGICO 2024 – 2028

PERSONERÍA PARA TODOS

# PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

# **MEFI BOSET RAVE GÓMEZ**

Personero Distrital de Medellín

Adoptado bajo la Resolución N°537 del 2024

