

Personería
Distrital de Medellín

INFORME DE **GESTIÓN**

VIGENCIA 2024

CONTENIDO

Presentación.	3
Introducción.	4
PLAN ESTRATÉGICO 2024 – 2028 “PERSONERÍA PARA TODOS”.	5
DECLARACIONES ESTRATÉGICAS.	6
IDENTIDAD	7
Misión.	7
Visión.	8
Propósito Superior.	8
Meta estratégica grande y ambiciosa – MEGA	8
AGENDA ESTRATÉGICA	9
Temática Estratégica 1. Fortalecer la protección y promoción de los Derechos Humanos.	11
Temática Estratégica 2. Implementar un modelo Innovador, desconcentrado y Eficiente de atención.	12
Temática Estratégica 3. Promover la inclusión y la diversidad.	13
Temática Estratégica 4. Mejora en la efectividad y transparencia en la gestión pública.	13
Temática Estratégica 5. Fomentar la investigación y el conocimiento aplicado.	14
Temática Estratégica 6. Promoción y protección del interés público. proyectos transversales.	15 16
GESTIÓN MISIONAL	17
Promoción y protección de los Derechos Humanos.	18
Protección del interés público.	32
Vigilancia de la conducta oficial.	38
Resolución alternativa de conflictos.	44
GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ADMINISTRATIVA	47
Generación de conocimiento.	49
Personería en mi Comuna.	54
Efectividad en el gasto.	58
Talento humano y recursos físicos.	60
Gestión de calidad.	64
Gestión estratégica del recurso financiero.	66
CONCLUSIÓN	69





Con el corazón lleno de compromiso y gratitud, presento ante la ciudadanía y el Honorable Concejo Distrital este informe de gestión, correspondiente a nuestro primer año de trabajo al frente de la Personería Distrital de Medellín.

Desde el primer día, asumimos este reto con la firme convicción de que transformar una entidad no es solo cuestión de normas o procedimientos: se trata de acercarnos más a las personas, escucharlas, acompañarlas y convertirnos en una voz firme y sensible que defiende sus derechos. Soñamos con una Personería cercana y presente en cada rincón de Medellín.

Hoy, con orgullo, podemos decir que dimos pasos firmes hacia ese propósito. Más de 88 mil personas recibieron orientación y acompañamiento. Mejoramos nuestra capacidad de respuesta. Renovamos herramientas tecnológicas, llegamos a cada comuna y corregimiento con el programa “Personería en mi Comuna”, y fortalecimos áreas clave como el control disciplinario, la conciliación, la vigilancia ciudadana y la generación de conocimiento útil para transformar realidades.

Todo esto ha sido posible gracias al compromiso de un equipo humano excepcional y a la confianza que la ciudadanía ha depositado en nosotros. Sabemos que los desafíos siguen siendo enormes, pero también estamos seguros de que vamos por el camino correcto: actuando con transparencia, con determinación y, sobre todo, con el alma puesta en esta ciudad que tanto amamos.

Esta es, y seguirá siendo, una Personería para Todos: una institución empática, presente y al servicio de los derechos de todas y todos.

MEFI BOSET RAVE GÓMEZ

Personero Distrital de Medellín



Personería
Distrital de Medellín

INTRODUCCIÓN

Este informe de gestión es mucho más que un resumen de acciones. Es una muestra del compromiso real que hemos asumido con Medellín y su gente, durante nuestro primer año de trabajo. A través de estas páginas, queremos compartir de manera clara y cercana los avances, retos y resultados alcanzados por la Personería Distrital entre marzo de 2024 y febrero de 2025.

Cada acción relatada aquí, refleja el propósito con el que hemos trabajado: consolidar una entidad transparente, eficaz, humana y cercana a la comunidad. Desde la visión del Personero Distrital, Mefi Boset Rave Gómez, nos propusimos fortalecer nuestra presencia en el territorio, proteger los derechos humanos, vigilar la conducta pública y facilitar el acceso a la justicia y la participación ciudadana. Esto lo hemos hecho convencidos de que una gestión transformadora empieza por escuchar, entender y responder con empatía y decisión.

El informe se estructura en dos grandes componentes: uno misional, que recoge todas las acciones enfocadas en la promoción y protección de derechos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la solución alternativa de conflictos; y otro administrativo, que muestra los avances en talento humano, gestión financiera, innovación institucional y planeación a largo plazo.

Más allá de los datos y resultados, este documento busca abrir un diálogo con la ciudad. Queremos rendir cuentas, sí, pero también identificar aprendizajes, visibilizar lo que aún falta por mejorar y seguir construyendo una Personería fuerte, confiable y comprometida con una Medellín más justa, inclusiva y democrática.



PLAN ESTRATÉGICO 2024 – 2028

“PERSONERÍA PARA TODOS”



Personería
Distrital de Medellín

PLAN ESTRATÉGICO 2024 – 2028 “PERSONERÍA PARA TODOS”

El Plan Estratégico Institucional 2024–2028 no solo traza el rumbo de nuestra gestión durante el cuatrienio, sino que también refleja los sueños colectivos que compartimos: una ciudad donde los derechos se respeten, y se promuevan los procesos de participación ciudadana y lo público se defienda con transparencia.

Bajo un enfoque de gestión por resultados y centrado en los derechos, el plan recoge nuestras principales apuestas transformadoras. Articula la visión del actual Personero Distrital, quien nos ha invitado a pensar la Personería como una aliada de los territorios y como un puente entre las instituciones y la ciudadanía. Este plan es el resultado de un ejercicio colectivo, en el que participaron líderes, comunidades, funcionarios y aliados. Es, en esencia, un pacto por la dignidad, la justicia y la paz en Medellín. Y sobre todo, es una invitación a construir juntos una Personería para Todos.

DECLARACIONES ESTRATÉGICAS

Las declaraciones estratégicas constituyen el fundamento que orienta el quehacer institucional de la Personería Distrital de Medellín. Estas expresan los principios rectores que guían la toma de decisiones, el comportamiento organizacional y la forma en que la entidad se relaciona con la ciudadanía y las instituciones. A partir de ellas se consolida una identidad coherente, comprometida con su propósito superior y alineada con los desafíos sociales, políticos y territoriales del Distrito. Estas declaraciones sirven como faro para el direccionamiento estratégico y fortalecen la coherencia entre lo que la entidad es, lo que hace y lo que proyecta ser en el mediano y largo plazo.



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 resolución alternativa de conflictos y el 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 del Distrito de Medellín, 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.

META ESTRATÉGICA GRANDE Y AMBICIOSA – MEGA

Para 2028, la Personería Distrital de Medellín establecerá y consolidará un modelo innovador y desconcentrado.

Convirtiéndose en una entidad 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.



AGENDA ESTRATÉGICA



Personería
Distrital de Medellín

AGENDA ESTRATÉGICA

La agenda estratégica del Plan Estratégico Institucional 2024–2028 “Personería para Todos” constituye el eje del direccionamiento institucional, a través del cual se materializan las apuestas de transformación y mejora continua definidas en las declaraciones estratégicas. Esta agenda está conformada por seis (6) temáticas estratégicas y un componente de proyectos transversales que abordan los principales desafíos misionales y administrativos de la entidad, estructuradas en diecinueve (19) programas y sesenta y un (61) proyectos; que permiten una intervención planificada, medible y articulada con las necesidades del territorio y la ciudadanía.

TEMÁTICAS ESTRATÉGICAS:

- 1** Fortalecer la protección y promoción de los derechos humanos.
- 2** Implementar un modelo innovador y desconcentrado de atención.
- 3** Promover la inclusión y diversidad.
- 4** Mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión pública.
- 5** Fomentar la investigación y el conocimiento aplicado.
- 6** Promoción y protección del interés público.



6 Temáticas Estratégicas



19 Programas



61 Proyectos



Personería
Distrital de Medellín

TEMÁTICA ESTRATÉGICA

1. Fortalecer la protección y promoción de los derechos humanos

Objetivo Estratégico: Fortalecer los mecanismos de protección de los derechos humanos y ambientales en Medellín, a través de herramientas jurídicas con criterios de oportunidad y efectividad.

PROGRAMAS	PROYECTOS
Infancia, Juventud y Familia	Fortalecimiento del entorno familiar
	Guardianes de los NNA y la juventud
Vulnerabilidad y Exclusión Social	Apoyo integral para la protección del habitante de calle y en situación de calle
	Protección integral del Adulto Mayor
	Restitución de los derechos de las victimas
	Protección integral para los migrantes y refugiados
	Velando por la dignidad de los ciudadanos privados de la libertad.
Derechos Humanos y Ambientales	Actuación eficaz y responsable de la actividad del Ministerio Público en audiencias
	Guarda de los Derechos Humanos
	Vigilancia y verificación de las actuaciones del Código de Policía
	Protección y respeto de los derechos de los seres sintientes
	Protección del hábitat, para un medio ambiente sano
	Vigilancia y acompañamiento de la actividad turística en el Distrito
	Protección y acceso equitativo al Sistema de Salud



2. Implementar un modelo innovador, desconcentrado y eficiente de atención

Objetivo estratégico: Modernizar y ampliar el acceso a los servicios de la Personería Distrital de Medellín, mediante la implementación de soluciones tecnológicas, comunicación omnicanal y la desconcentración de la atención; para garantizar una cobertura más amplia, accesible y eficiente.

PROGRAMAS	PROYECTOS
Transformación Digital para la Personería	Ecosistema de Gestión Informática Modernizado
	Competencias Digitales para el Futuro
	Decisiones Estratégicas Basadas en Datos
	Vanguardia Tecnológica para la Gestión Documental
	Inteligencia Artificial para la Excelencia Operacional
Personería en tu territorio	Construcción de una sociedad participativa y democrática
	Desconcentración de la entidad
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la cobertura y calidad del servicio de atención al público
	Transformación Digital para la Optimización del Servicio al Público
	Satisfacción de partes
Gestión Documental, del Conocimiento y la Innovación	Fortalecimiento de la Gestión Documental con TI
	Plan de Gestión del Conocimiento Institucional
	Innovación y Mejora Continua
	Vigilancia e Inteligencia Estratégica para la Toma de Decisiones



3. Promover la inclusión y la diversidad.

Objetivo estratégico: Garantizar que todas las acciones y servicios de la Personería Distrital de Medellín 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.

PROGRAMAS	PROYECTOS
Diversidad e Inclusión	Protegiendo la dignidad de las personas con capacidades diferentes.
	Inclusión y empoderamiento de las mujeres, diversidades sexuales e identidades de género
Grupos Étnicos y Culturales	Promoviendo los derechos y protegiendo la cultura de los grupos indígenas y la población NARP
	Promoción y protección de la libertad de culto

4. Mejora en la efectividad 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.

PROGRAMAS	PROYECTOS
Vigilancia de la Conducta Oficial	Integridad y Cumplimiento Ético en la Administración Pública: Un modelo preventivo
	Decisiones disciplinarias en Derecho
Eficiencia Interna y Mejora Continua	Gestión jurídica efectiva
	Gestión Presupuestal Sostenible
	Mantenimiento y suministro de bienes
	Gestión contractual eficiente
	Aseguramiento de la calidad
Transformando la Cultura Organizacional	Transformación Cultural y Valores Institucionales
	Ecosistema de Aprendizaje y Colaboración
	Gestión del Riesgo como Herramienta de Planeación
Comunicación Estratégica Institucional	Estrategias Integradas de Comunicación y Sensibilización Ciudadana
	Capacitación Integral en Comunicación para el Personal
Evaluación Independiente	Transparencia y Control Interno

5. 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 al defensa de los derechos de las personas.

PROGRAMA	PROYECTOS
Investigación y Conocimiento para una Ciudad Informada	Red Integrada de Observatorios e Investigación Estratégica
	Capacitación Integral para el Personal del Distrito
	Plataforma de Conocimiento Institucional
	Encuentros de Innovación y Conocimiento



6. 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.

PROGRAMAS	PROYECTOS
Laboral y Económico	Protección de los derechos económicos
	Ecosistema de Protección de derechos económicos
	Economía popular
Conciliación y Resolución de Conflictos	Acceso a la justicia – Conciliaciones extrajudiciales en derecho
	Mecanismos Alternativos Solución de Conflictos en los Territorios
Protección del Interés Público	Defensa ciudadana para la protección de los derechos humanos colectivos e individuales
	Gobierno Escolar
	Empoderamiento ciudadano en el Control Social.



PROYECTOS TRANSVERSALES

Objetivo Estratégico: 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 los derechos y la efectividad institucional.

PROGRAMAS	PROYECTOS
Fortalecimiento del Ecosistema Multisectorial	Ecosistema de Conocimiento y Colaboración
	Desarrollo de Alianzas Estratégicas
	Búsqueda de Recursos Externos y Financiamiento
	Integración Digital y Gestión del Conocimiento



GESTIÓN MISIONAL

1. Promoción y Protección de los
Derechos Humanos

2. Protección del Interés
Público

3. Vigilancia de la
Conducta Oficial

4. Resolución Alternativa
de Conflictos



Personería
Distrital de Medellín



1.



Promoción y Protección

de los Derechos Humanos

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

1. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

La promoción y protección de los derechos humanos constituye una de las funciones esenciales de la Personería Distrital de Medellín, desde donde se orienta la atención integral a las personas, grupos y comunidades vulnerables; así como, el acompañamiento en el ejercicio efectivo de sus derechos.

Actualmente, la Personería Distrital de Medellín ofrece a los usuarios que se acercan a sus diferentes sedes 51 servicios, los cuales se enlistan a continuación:

PROCESO	NOMBRE DEL SERVICIO
PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO (UPIP)	Efectividad del Derecho de Petición
	Trámite de Acciones Legales y/o Constitucionales
	Seguimiento a Reclamación Derechos Del Consumidor
	Conformación y/o Registro y Acompañamiento A Veedurías Ciudadanas
	Asistencia a Eventos Interinstitucionales
	Estudio y/o Elaboración de Coadyuvancia Acciones Publicas
	Verificación de Fallos Judiciales
	Asistencia Audiencia Pacto de Cumplimiento
	Acompañamiento en protección de derechos
	Acción De Tutela
	Impugnación Fallo Acción de Tutela
	Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor
	Incidente de Desacato
	Solicitud Habeas Corpus
	Concepto Venta de Bienes Interdicto
	Asesoría y/o Acompañamiento Población Migrante y Refugiada
	Apoyo a Discapacitados



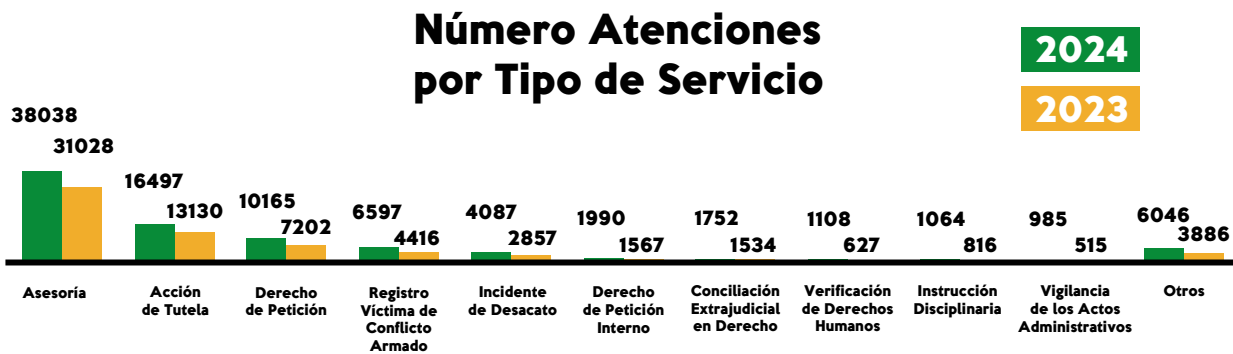
1. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (Atención al Público; Penal, Familia y Convivencia y UPDH)	Revisión Procesos Judiciales
	Enterarse Decisión Despachos Judiciales
	Asistencia a Consejos de Disciplina
	Recursos de Reposición y Apelación a Personas Desplazadas
	Asesoría
	Derecho de Petición
	Solicitud Amparo de Pobreza
	Registro Víctima del Conflicto Armado
	Entrega de Persona Desmovilizada
	Revisión Procesos Judiciales y Administrativos NNA
	Verificación de Derechos Humanos
	Entrega De Niño, Niña O Adolescente
	Revocatoria Directa
	Verificación Alertas Tempranas
	Asistencia e Intervención en Diligencias Judiciales o Administrativas
	Solicitud de medidas protección mujer víctima violencia
	Incidente de desacato en salud
	Impugnación fallo acción de tutela en salud
	Acción de tutela en salud
	Incautación de bienes por parte de la sociedad de activos especiales
VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL (UVCO)	Monitoreo de las medidas tomadas por las comisarías de familia
	Intervención ante inspecciones de policía
	Vigilancia De Los Actos De La Administración
	Averiguación Disciplinaria
	Revisión Averiguación Disciplinaria Externa
	Solicitud De Competencia Preferente
	Instrucción Disciplinaria



CONCILIACIONES	Comisión Práctica De Pruebas y Versión Libre
	Comisión Cumplimiento Notificaciones
	Conciliación Extrajudicial en Derecho Civil-Comercial-Familia
	Formalización Acuerdo De Apoyo
JURÍDICA	Elaboración Concepto Jurídico
	Acompañamiento sesiones Concejo de Medellín

Es importante, destacar las siguientes cifras de atención para el período comprendido entre marzo de 2024 y febrero de 2025.



Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería Distrital de Medellín

Se evidencia un crecimiento generalizado en la prestación de servicios por parte de la Personería Distrital de Medellín, pasando de 67.578 atenciones en 2023 a 88.329 en 2024, lo que representa un incremento del 30.71% en la capacidad institucional de respuesta a las necesidades ciudadanas.



Los servicios más requeridos por la ciudadanía durante la vigencia 2024 continúan siendo las asesorías jurídicas (38.038), lo cual reafirma el rol fundamental de la Personería Distrital de Medellín como canal de orientación para la población.

Le siguen en volumen las acciones de tutela, que pasaron de 13.130 en 2023 a 16.497 en 2024. Evidenciando un uso intensivo de este mecanismo constitucional como vía para la protección inmediata de derechos fundamentales; de las cuales el 83.07% son dirigidas al sistema de salud, 7,71% administrativo, 2,16% laboral y; el restante 7.06%, a otros temas como movilidad, penal, civil, comercial, entre otros.

Este comportamiento, confirma que la Personería Distrital de Medellín ha venido fortaleciendo su capacidad operativa. Ampliando su oferta institucional y respondiendo de manera más oportuna a las múltiples demandas ciudadanas. Al mismo tiempo, subraya la confianza creciente de la ciudadanía en la entidad como un referente de defensa de derechos y acompañamiento legal.

Atenciones por Sede Marzo 2024 - Febrero 2025

62.213

**PERSONERÍA
DE MEDELLÍN**

22.565

UPDH

3.551

**CASAS DE GOBIERNO
Y DE JUSTICIA**
(SAN CRISTÓBAL, SAN ANTONIO DE PRADO,
ALTAVISTA, SANTA ELENA Y SANTA CRUZ)

Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería Distrital de Medellín



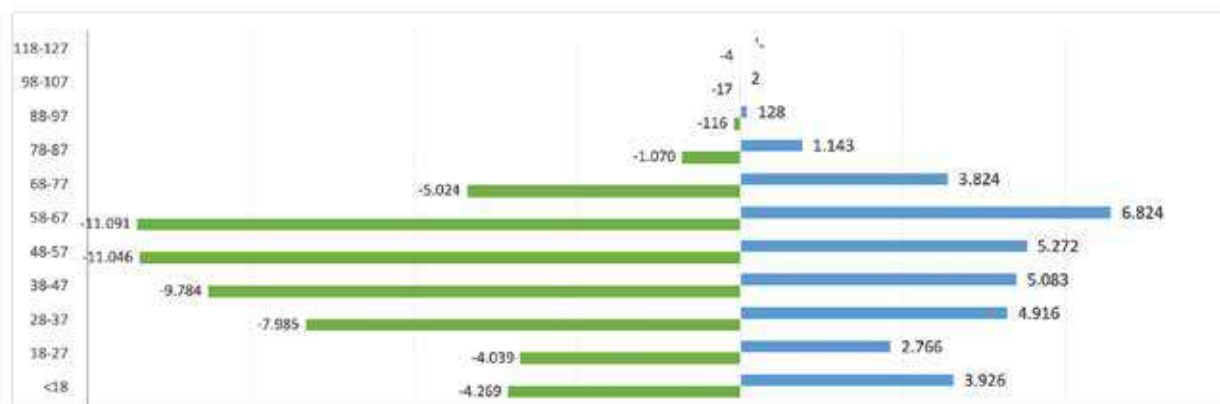
Personería
Distrital de Medellín

Durante el período de marzo de 2024 a febrero de 2025, la Personería Distrital de Medellín y, en consonancia con la visión del señor Personero Mefi Boset Rave Gómez de acercar los servicios de la entidad a las comunidades, realizó acciones para desconcentrar los servicios en diferentes zonas del Distrito, lo que permitió ampliar la cobertura y lograr un aumento en el número de personas atendidas. Adicionalmente, garantizó que la Unidad Permanente para los Derechos Humanos atendiera las 24 horas del día los siete días a la semana; adicionalmente amplió el horario de atención de la sede central de 6:00 am a 10:00 pm.

La sede central de la Personería de Distrital Medellín registró el mayor número de atenciones con 62.213, representando un volumen ampliamente superior al de las demás sedes. Esto sugiere una alta concentración de servicios, casos y demandas ciudadanas en el centro administrativo de la entidad. Lo anterior, plantea un reto estratégico para la entidad en términos de continuar fortaleciendo la desconcentración de la oferta institucional.

Aumentar la presencia, fortalecer las campañas de divulgación y mejorar la capacidad operativa en corregimientos y zonas periféricas, contribuye significativamente a reducir la concentración de atenciones en la sede central y garantizar un acceso más equitativo a los servicios.

Atenciones por Grupos Etarios y Sexo Marzo 2024 - Febrero 2025



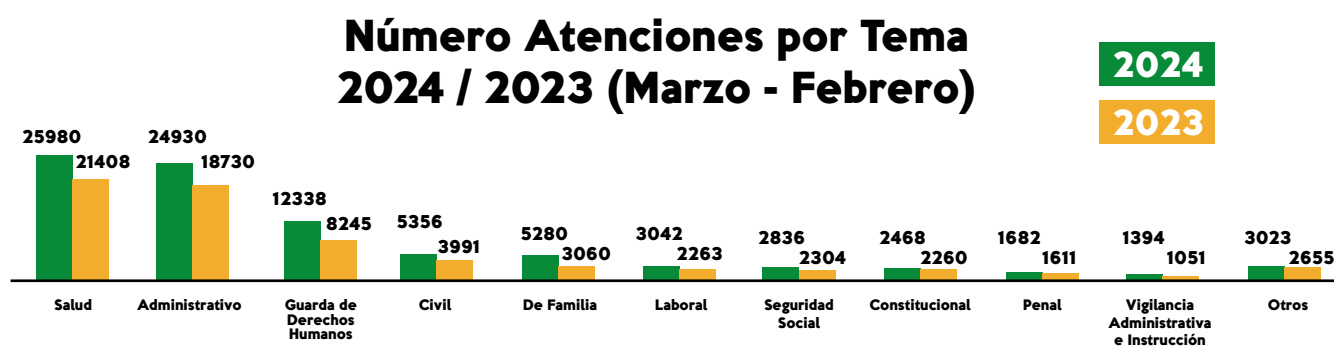
Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería Distrital de Medellín



De acuerdo con el gráfico, los grupos etarios con mayor número de atenciones corresponden a personas entre los 48 y 67 años, seguidos por los rangos de 38 a 47 años y 28 a 37 años, en ambos casos con una proporción mayor en las mujeres. Las mujeres registran más de 11.000 atenciones en los dos grupos de edad centrales (58–67 y 48–57), lo que indica una mayor tendencia de esta población a acudir a la Personería Distrital de Medellín. Esta sobrerrepresentación puede estar relacionada con una mayor exposición a riesgos que afectan su bienestar, especialmente en contextos de violencia, discriminación o precariedad económica.

En contraste, en los grupos de menor edad (menores de 18 y jóvenes de 18 a 27 años), se evidencia una menor proporción de atenciones, aunque las mujeres siguen siendo mayoría. Esto podría sugerir, un menor conocimiento de los canales institucionales por parte de estas edades o una baja percepción de acceso a la oferta pública.

En los extremos etarios (mayores de 88 años), se reportan atenciones significativamente menores en ambos sexos, aunque ligeramente mayores en hombres. Este comportamiento es esperable por la menor proporción poblacional de personas de edad avanzada, pero también refuerza la necesidad de fortalecer estrategias de atención diferencial para personas mayores, con enfoque en accesibilidad y acompañamiento.



Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería Distrital de Medellín



Este gráfico muestra la evolución en el número de atenciones prestadas por la Personería Distrital de Medellín clasificadas por tema, comparando los períodos comprendidos entre marzo 2023 - febrero 2024 y marzo 2024 - febrero 2025. El análisis refleja un aumento generalizado en la demanda de atención, lo que puede interpretarse como un crecimiento tanto en la capacidad institucional como en la visibilidad y confianza ciudadana frente a la entidad.

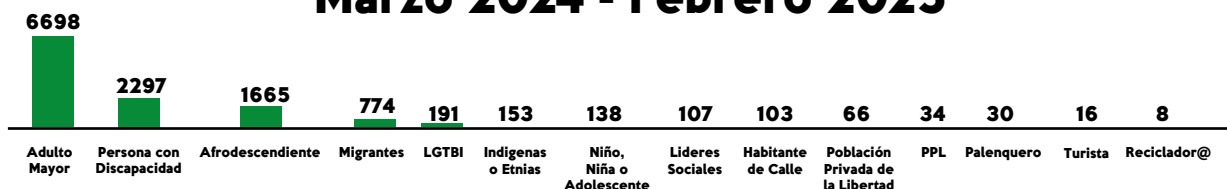
Los temas de salud, administrativo y guarda de derechos humanos siguen ocupando los primeros lugares en número de atenciones, tanto en 2023 como en 2024. Aspecto que podría indicar, que las problemáticas que más afectan a la ciudadanía son de tipo estructural y requieren acciones integrales. No se observan cambios significativos en el orden de prioridad temática, lo cual sugiere que las necesidades ciudadanas frente a estos derechos siguen vigentes y continúan demandando acompañamiento institucional.

Aunque los temas principales se mantienen, todos los rubros muestran un crecimiento importante en el número de casos atendidos. Esto podría estar asociado a:

- Mayor visibilidad de la Personería Distrital de Medellín y confianza de la ciudadanía en sus servicios.
- Aumento en las problemáticas sociales y administrativas que afectan a la población.
- Fortalecimiento institucional en cobertura, canales de atención y respuesta.

La estabilidad en los temas más demandados, brinda a la entidad una base para continuar focalizando esfuerzos y recursos. Al mismo tiempo, el aumento en el volumen de atenciones sugiere la necesidad de seguir mejorando la capacidad de respuesta, fortaleciendo el talento humano, y consolidando estrategias de articulación interinstitucional para dar solución oportuna a las problemáticas recurrentes.

Atenciones por Grupo Vulnerable Marzo 2024 - Febrero 2025



Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería Distrital de Medellín

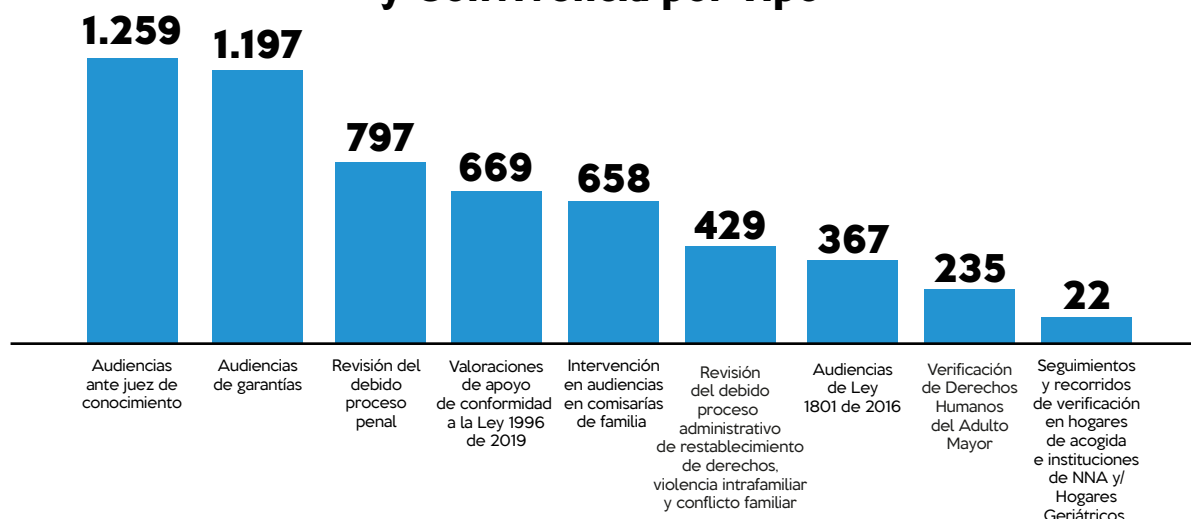


Personería
Distrital de Medellín

Durante el período analizado, el 13,9% del total de atenciones realizadas por la Personería Distrital de Medellín fueron orientadas a personas que se identificaron en algún grupo poblacional en situación de vulnerabilidad. Este dato refleja el papel activo de la entidad en la defensa de los derechos de poblaciones tradicionalmente excluidas o afectadas por condiciones de desigualdad.

El análisis del gráfico refleja una alta concentración de atenciones en ciertos grupos vulnerables, destacando los adultos mayores y personas con discapacidad, quienes representan más del 60% del total de las atenciones registradas a poblaciones vulnerables. Otros grupos como afrodescendientes, migrantes, comunidad LGTBI, indígenas y personas privadas de la libertad, también son objeto de atención, aunque en menor volumen, lo que visibiliza la diversidad de demandas sociales que enfrenta la Personería Distrital de Medellín.

Servicios Área Penal, Familia y Convivencia por Tipo



Fuente: Elaboración propia del proceso de Penal, Familia y Convivencia.

El gráfico presentado permite realizar una lectura integral del quehacer del proceso Penal, Familia y Convivencia de la Personería Distrital de Medellín, a la luz de su objetivo misional de intervenir con oportunidad, legalidad y eficacia ante autoridades judiciales, comisarias de familia, inspecciones de policía y demás entidades del Distrito, en defensa del orden jurídico y los derechos fundamentales; así como de ejercer de forma activa la guarda y promoción de los derechos humanos, evidenciando al prestación de 5.633 servicios durante el período de análisis.



Los datos evidencian que la mayor carga de intervención se concentra en el ámbito penal. Las audiencias ante juez de conocimiento (1.259) y las audiencias de garantías (1.197) constituyen los servicios más frecuentes, lo cual demuestra una participación constante de la Personería Distrital de Medellín en momentos críticos del proceso penal. Estas cifras dejan ver, el compromiso institucional con la legalidad procesal, así como la articulación efectiva con la Rama Judicial y la Fiscalía General de la Nación, en aras de garantizar los derechos de las personas en conflicto con la ley.

En tercer lugar, con 797 intervenciones, se destacan las revisiones del debido proceso penal. Este dato reafirma la función de control y vigilancia sobre el respeto de los derechos fundamentales en el desarrollo del proceso penal, especialmente en contextos de detención o privación de la libertad. La Personería Distrital de Medellín cumple aquí un rol esencial como garante del equilibrio procesal y la dignidad de las personas sometidas a la justicia penal.

El componente de protección familiar también tiene una presencia significativa. Las valoraciones de apoyo en el marco de la Ley 1996 de 2019 (669) y las intervenciones en audiencias en comisarías de familia (658) evidencian el enfoque humanista del proceso y su labor para salvaguardar derechos de personas con discapacidad mental, adultos mayores y víctimas de violencia intrafamiliar. Estas acciones, fortalecen la protección de sujetos de especial protección constitucional y reafirman la importancia de la presencia institucional en estos escenarios.

Asimismo, la revisión del debido proceso administrativo de restablecimiento de derechos, violencia intrafamiliar y conflicto familiar (429) representa una dimensión relevante del trabajo, al asegurar que las decisiones de entidades administrativas se ajusten a la legalidad y respeten el interés superior de niños, niñas y adolescentes. Este tipo de intervención complementa el enfoque judicial y demuestra una cobertura equilibrada entre los distintos niveles institucionales donde se tramitan vulneraciones de derechos.

Por otro lado, las audiencias realizadas en el marco de la Ley 1801 de 2016 (367) reflejan la intervención de la Personería Distrital de Medellín en situaciones relacionadas con la convivencia y el orden público. Estas acciones permiten ejercer una veeduría ciudadana activa frente a la aplicación de medidas correctivas, asegurando el respeto de las garantías procesales y la proporcionalidad de las sanciones impuestas por las autoridades de policía.



En cuanto a los servicios dirigidos a poblaciones específicas, se reportan 235 verificaciones de derechos humanos de personas adultas mayores y 22 seguimientos o recorridos en hogares de acogida e instituciones de protección a niños, niñas y adolescentes o geriátricos.

En conclusión, el proceso de Penal, Familia y Convivencia tiene una gestión robusta, comprometida y técnica con cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales. La alta participación en audiencias judiciales y la vigilancia del debido proceso son muestra de la eficacia institucional, mientras que la intervención en escenarios de protección familiar y en la verificación de derechos humanos reafirma el enfoque de defensa integral. No obstante, se identifican desafíos importantes, particularmente en el fortalecimiento de acciones de inspección y control en espacios de acogida, que demandan mayor capacidad operativa y articulación interinstitucional.

Valoraciones de Apoyo 2023 / 2024 (Marzo - Febrero)



Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería Distrital de Medellín

El servicio de valoraciones de apoyo evidencia una demanda constante y sostenida del por parte de la ciudadanía; en total durante el periodo de análisis se atendieron 669 valoraciones de apoyo, 75.59% más que el año inmediatamente anterior, en el cual se registraron 381. Durante este periodo se registraron meses con una demanda particularmente alta, como julio, con 80 valoraciones, y febrero, con 58, lo cual pone de manifiesto la necesidad permanente de acompañamiento institucional en este aspecto.



A pesar de la variabilidad mensual natural en la cantidad de atenciones, el número de valoraciones se ha mantenido dentro de un rango estable, sin caídas abruptas que indiquen inactividad o disminución significativa de la demanda. Incluso en meses tradicionalmente complejos como diciembre y enero, donde muchas instituciones presentan reducción operativa, se lograron atender 47 y 27 solicitudes respectivamente, demostrando el compromiso institucional con la continuidad del servicio.

Un aspecto particularmente destacable, es la reducción progresiva de los días promedio de respuesta (días corridos). Mientras en los primeros meses del período analizado (marzo, abril y mayo) el promedio oscilaba entre los 37 y 45 días, hacia el final del período —específicamente en febrero de 2025— se logró reducir este indicador a solo 12 días, marcando un avance significativo en términos de oportunidad y eficiencia. Hecho que en comparación con los tiempos de atención de la vigencia anterior, refleja el esfuerzo consciente por optimizar los procesos internos, mejorar la asignación de recursos y priorizar la atención de población en situación de vulnerabilidad.

La disminución sostenida en el promedio de días de atención a lo largo del año, sugiere también una mayor articulación entre los equipos técnicos y administrativos, así como la implementación de buenas prácticas que favorecen la agilización de los procedimientos, sin afectar la calidad ni la rigurosidad de las valoraciones emitidas.

En síntesis, el servicio de valoraciones de apoyo no solo ha respondido a una demanda estable y permanente, sino que ha logrado avanzar hacia una atención más oportuna y eficiente, fortaleciendo así el rol de la Personería Distrital de Medellín como garante de derechos en el ámbito de la capacidad legal, en concordancia con los principios de dignidad, inclusión y accesibilidad.

Registro Víctima de Conflicto Armado Marzo 2024 - Febrero 2025

371 Marzo	541 Abril	526 Mayo	510 Junio	621 Julio	646 Agosto
709 Septiembre	685 Octubre	614 Noviembre	567 Diciembre	393 Enero	414 Febrero

Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería Distrital de Medellín



El registro de víctimas del conflicto armado en el período comprendido entre marzo de 2024 y febrero de 2025, muestra una tendencia ascendente en la demanda del servicio con un total de 6.597 atenciones, especialmente entre los meses de julio y diciembre, donde se evidencia un pico en septiembre con 709 personas atendidas. En total, a lo largo del año se mantuvo una media mensual significativa, lo cual reafirma la importancia de este servicio para garantizar el acceso efectivo a la reparación y reconocimiento de los derechos de las personas afectadas por la violencia. Este comportamiento, refleja no solo la persistencia de situaciones asociadas al conflicto armado, sino también la confianza de la ciudadanía en la Personería Distrital de Medellín como canal de apoyo y acompañamiento institucional.

Un dato que resalta es que el 55,84% de las víctimas registradas son mujeres, lo cual evidencia cómo el conflicto armado sigue teniendo un impacto diferenciado sobre las mujeres, agudizando condiciones de vulnerabilidad, desarraigo y riesgo de revictimización. Esta información cobra especial importancia para el diseño de rutas de atención con enfoque diferencial y de género, que respondan de manera adecuada a las necesidades particulares de esta población.

Por otro lado, en cumplimiento de su misión institucional de velar por la protección, promoción y garantía de los derechos humanos en el Distrito de Medellín, la Unidad Permanente de Derechos Humanos de la Personería Distrital adelantó, durante el período comprendido entre el 1 de marzo de 2024 y el 28 de febrero de 2025, un total de 1.103 verificaciones de derechos humanos, realizadas mediante reacciones y recorridos en distintos puntos de la ciudad.

Estas acciones permitieron atender y documentar situaciones relacionadas con posibles vulneraciones de derechos fundamentales. Del análisis de las solicitudes y acompañamientos efectuados, se evidenció que el derecho fundamental a la salud representa la principal preocupación de la ciudadanía, siendo este el motivo más recurrente por el cual los usuarios acuden a la Unidad en busca de orientación, intervención o garantía efectiva de sus derechos.



Durante el mismo período, se realizaron 110 acompañamientos a marchas, plantones y movilizaciones, disponiendo para cada una de estas jornadas de:

- 2 Personeros Delegados en el Puesto de Mando Unificado (PMU)
- Un equipo en terreno conformado por 2 Personeros Delegados y aproximadamente 15 colaboradores.

Así mismo, en el marco de las labores de vigilancia y verificación del cumplimiento del Código de Convivencia Ciudadana, la Unidad hizo presencia en el Centro de Traslado por Protección (CTP) por un total de 2.324 horas, entre el 1 de marzo de 2024 y el 28 de febrero de 2025, discriminada de la siguiente manera.

2024			
Turno	Horas trabajadas	Cantidad de turnos	TOTAL HORAS TRABAJADAS
6 a.m. - 2 p.m.	8	139	1112,0
6:30 a.m. - 2 p.m.	7,5	2,0	15,0
6:30 a.m. - 10 a.m.	3,5	1,0	3,5
2 p.m. - 8:30 p.m.	6,5	1,0	6,5
2 p.m. - 10 p.m.	8,0	107,0	856,0
10 p.m. - 6 a.m.	8,0	1,0	8,0
9 a.m. - 5 p.m.	8,0	2,0	16,0
7 a.m. - 4 p.m.	9,0	1,0	9,0
7 a.m. - 2:30 p.m.	7,5	1,0	7,5
7 a.m. - 2:15 p.m.	7,5	1,0	7,5
5:30 p.m. - 6 a.m.	13,5	1,0	13,5
11 a.m. - 7 p.m.	8,0	2,0	16,0
TOTAL HORAS DE ACOMPAÑAMIENTO CTP 2024			2.071

2025			
Turno	Horas trabajadas	Cantidad de turnos	TOTAL HORAS TRABAJADAS
6 a.m. - 2 p.m.	8	8	64
8 a.m. - 5 p.m.	9	13	117
2 p.m. - 10 p.m.	8	9	72
TOTAL HORAS DE ACOMPAÑAMIENTO CTP 2025			253

Estas cifras reflejan la importancia de continuar fortaleciendo las acciones de vigilancia, control y promoción de los derechos humanos en la ciudad, así como de seguir articulando esfuerzos institucionales para garantizar el acceso efectivo a servicios esenciales, en especial el derecho a la salud.





2.

Protección del Interés Público

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

2. PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO

La defensa del interés público se concreta en la gestión que realiza la Unidad Permanente para la Protección del Interés Público (UPIP), a través de programas orientados a salvaguardar el bienestar colectivo, la legalidad en la gestión administrativa y el respeto por los derechos colectivos y del ambiente. En esta sección se analiza el desarrollo de los programas implementados por la UPIP durante el año 2024, incluyendo sus principales líneas de acción, los sectores priorizados, los mecanismos de intervención utilizados y los resultados obtenidos en cuanto a acciones preventivas, correctivas y de seguimiento. Este ejercicio analítico permite dimensionar el rol de la Personería Distrital de Medellín como actor clave en la vigilancia social de la gestión pública.

Este proceso establece su marco de acción en cuatro (4) proyectos:

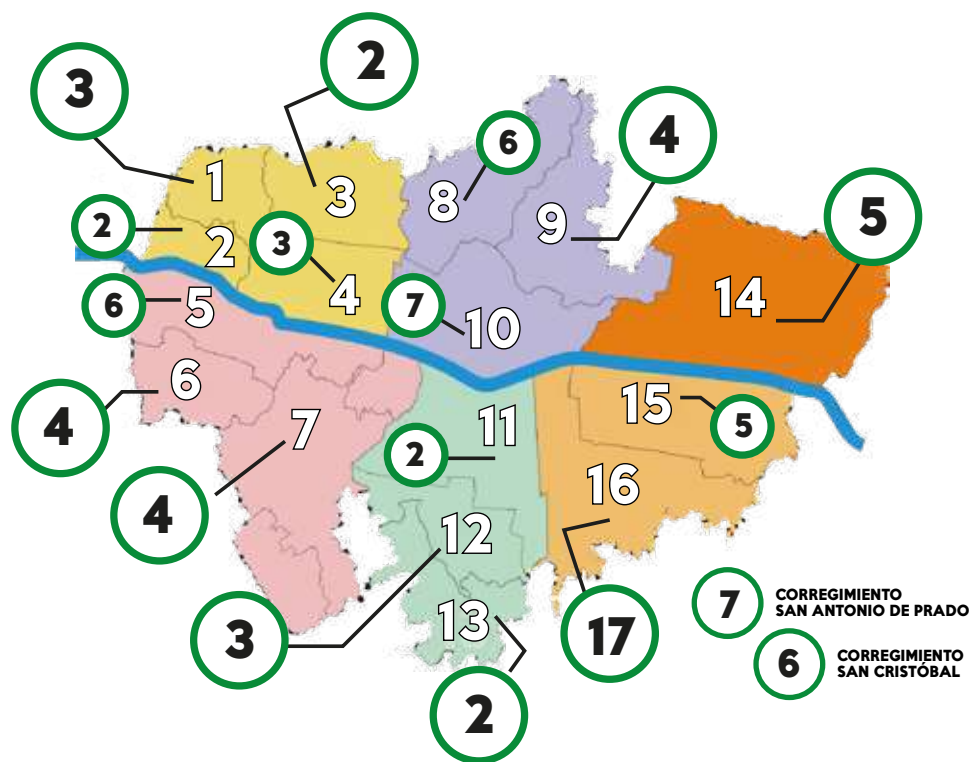
1. Gobierno Escolar
2. Veedurías Ciudadanas
3. Acciones Constitucionales
4. Laboral y Económico

El Gobierno Escolar es una herramienta fundamental para la promoción de la democracia, la participación ciudadana y la formación en derechos humanos en el ámbito educativo. Dentro del marco de sus funciones, la Personería Distrital de Medellín —como entidad garante de derechos— participa activamente en el fortalecimiento de los mecanismos de participación estudiantil a través del acompañamiento y orientación a los estudiantes en la conformación y funcionamiento de los órganos del gobierno escolar, como la Personería Estudiantil, el Consejo de Estudiantes, el Consejo Académico y el Consejo Directivo.

Esta labor se enmarca en las funciones constitucionales y legales de la Personería Distrital de Medellín de promover la cultura democrática, la convivencia pacífica y el control social, enfocándose en procesos formativos en derechos, deberes, resolución pacífica de conflictos y liderazgo juvenil. El acompañamiento al Gobierno Escolar permite empoderar a niñas, niños, adolescentes y jóvenes como sujetos de derechos y agentes transformadores dentro de sus comunidades escolares, lo cual repercute directamente en el fortalecimiento del tejido social y en la construcción de ciudadanía activa desde edades tempranas.



ACTIVIDADES PROYECTO GOBIERNO ESCOLAR



Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Unidad para la Protección del Interés Público

El proyecto Gobierno Escolar evidencia una amplia cobertura territorial del programa liderado por la Personería Distrital de Medellín, con intervenciones en prácticamente todas las comunas y corregimientos de la ciudad. Esta distribución demuestra el compromiso de la entidad con la formación ciudadana, el fortalecimiento de la democracia escolar y la promoción de derechos humanos en el entorno educativo, asegurando que niños, niñas y adolescentes de distintas zonas puedan acceder a estos espacios formativos.

Aunque los niveles de actividad varían entre territorios, lo más destacable es la presencia constante del proyecto en las diferentes zonas, lo que refleja un esfuerzo por llevar el mensaje de participación y liderazgo estudiantil a diversos contextos sociales y educativos de Medellín.



Durante el primer año de gestión administrativa, se inscribieron un total de 30 veedurías ciudadanas ante la Personería Distrital de Medellín. En cuanto a los años de inscripción, se observa que 27 fueron en el 2024 y 3 en el 2025. De estas, el mayor número se concentra en temas relacionados directamente con gestión pública (9 veedurías), seguido por administración pública y contratistas de obra (3), el Programa de Alimentación Escolar - PAE (3), salud (2) e instituciones como el ICBF (2). También se registraron veedurías en temas más específicos como bienestar animal, derechos sexuales y reproductivos, integridad urbanística, contratación e interventoría, EPM y dormitorios para adultos mayores, lo que evidencia una participación ciudadana diversa y comprometida con el control de lo público en distintas dimensiones.

Adicionalmente, como parte del fortalecimiento del ejercicio del control social, la Personería Distrital de Medellín ha realizado 73 actividades orientadas a la sensibilización, acompañamiento y formación de semilleros ciudadanos, dirigidas tanto a veedores como a otros ciudadanos interesados en los mecanismos de participación y vigilancia ciudadana. Estas acciones contribuyen a consolidar una ciudadanía más informada, crítica y activa frente a la gestión de lo público, y reafirman el papel de la Personería como promotora de la democracia participativa y la transparencia institucional.

Acciones Constitucionales y Legales Marzo 2024 - Febrero 2025



Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Unidad para la Protección del Interés Público



Las acciones constitucionales y legales dan cuenta del papel que desempeña la Personería Distrital de Medellín en la protección de los derechos fundamentales, así como en el seguimiento y vigilancia del cumplimiento de decisiones judiciales en el marco de su función misional. Durante el período marzo 2024 – febrero 2025, se realizaron un total de 43 actuaciones jurídicas, dentro de las cuales destaca el estudio y/o elaboración de acciones de tutela, con 21 casos registrados, lo que representa casi el 50% del total de las intervenciones. Esta cifra reafirma el uso de este mecanismo como herramienta central para la protección inmediata de derechos fundamentales vulnerados o amenazados, especialmente en contextos de salud, educación, seguridad social y acceso a servicios esenciales.

En segundo lugar, se reportan 7 acciones de seguimiento judicial a procesos legales y/o constitucionales, así como 6 actuaciones relacionadas con acciones populares, lo cual demuestra el compromiso institucional con la defensa del interés general y la protección de derechos colectivos, como el ambiente sano, el espacio y el patrimonio públicos. También se evidencian actuaciones específicas en la verificación de fallos judiciales (5 casos), lo que indica un rol activo en la vigilancia del cumplimiento de sentencias por parte de las autoridades responsables.

En conjunto, estas acciones consolidan a la entidad como un actor clave en la garantía de los derechos ciudadanos y la protección del orden constitucional, mediante el uso estratégico de los mecanismos previstos por la ley para ejercer un control efectivo sobre la legalidad y la justicia.

En el proyecto asociado con la temática laboral y económica en el Distrito se realizaron un total de 66 actividades entre marzo de 2024 y febrero de 2025, específicamente bajo el proyecto “Protección de los Derechos Económicos y Economía Popular”.



2. PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO

Las acciones desarrolladas, están enfocadas en su mayoría, en el acompañamiento, la articulación interinstitucional y la garantía de derechos de los vendedores informales, particularmente frente a intervenciones urbanas como obras públicas, planes de renovación del espacio público y proyectos de infraestructura (como el Metro de la 80 o proyectos liderados por EPM). Este acompañamiento tiene como objetivo principal evitar afectaciones a los derechos fundamentales de esta población, velando por procesos de reubicación temporal digna, participación en la toma de decisiones y acceso a mecanismos institucionales de protección.

Las actividades también incluyeron reuniones con entidades como el Banco del Distrito, la Subsecretaría de Espacio Público y organizaciones de base como Asobolivar, con el fin de garantizar condiciones justas y equitativas para el desarrollo de la economía de base. En síntesis, el programa ha mantenido una intervención constante con un enfoque garantista y de defensa de derechos, consolidando el rol de la Personería Distrital de Medellín como actor articulador y mediador entre el Estado y los sectores económicamente vulnerables del Distrito.





3.

Vigilancia de la Conducta Oficial

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

3. VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL

El control disciplinario a los servidores públicos es un pilar fundamental de la función preventiva y sancionadora de la Personería Distrital de Medellín. En este apartado se presenta un análisis de los procesos de vigilancia, instrucción y decisión disciplinaria adelantados durante el primer período de 2024, así como de los avances en términos de impulso, oportunidad procesal y respuesta institucional frente a posibles faltas cometidas por funcionarios del orden distrital. A partir de la revisión de los datos estadísticos y operativos, se evidencian los esfuerzos por fortalecer el enfoque garantista, la celeridad en los procedimientos y la lucha contra la impunidad administrativa, contribuyendo al fortalecimiento de la ética pública y la confianza ciudadana en las instituciones.

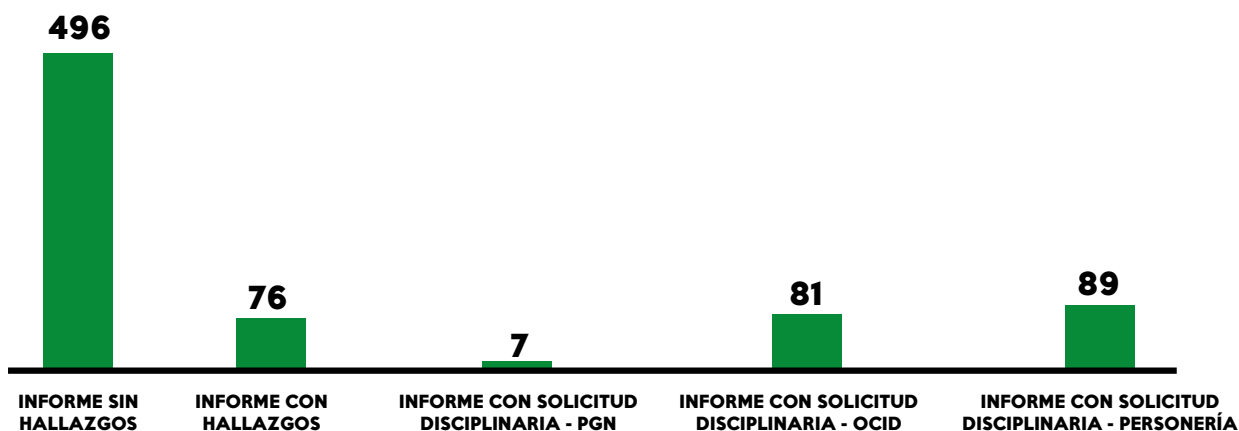
Actuaciones de Fondo - Instrucción Disciplinaria Marzo 2024 - Febrero 2025



Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Vigilancia e Instrucción Disciplinaria

Durante el período, la Personería Distrital de Medellín fortaleció su compromiso con el control disciplinario al interior de la administración pública. Se destacan más de 350 autos de indagación previa, que reflejan una clara disposición para investigar posibles faltas garantizando el debido proceso. Además, más de 82 casos de apertura de investigación, 17 visitas administrativas y 19 pliegos de cargo.

Informes de Vigilancia Administrativa Marzo 2024 - Febrero 2025



Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Vigilancia e Instrucción Disciplinaria

Durante el último año, la Personería Distrital de Medellín fortaleció su rol como ente vigilante de la administración pública, generando un total de 749 informes de vigilancia administrativa. De estos, la gran mayoría (496) concluyeron sin hallazgos, lo que evidencia un comportamiento ajustado a la norma en muchas de las actuaciones revisadas y resalta el compromiso de varias dependencias con la legalidad y la gestión responsable.

No obstante, también se identificaron 76 informes con hallazgos administrativos y 177 informes que derivaron en solicitud de investigación disciplinaria: 7 a la Procuraduría General de la Nación, 81 al OCID y 89 a la misma Personería Distrital de Medellín, lo que refleja la efectividad del proceso de vigilancia para identificar posibles irregularidades que requieren un análisis más profundo.

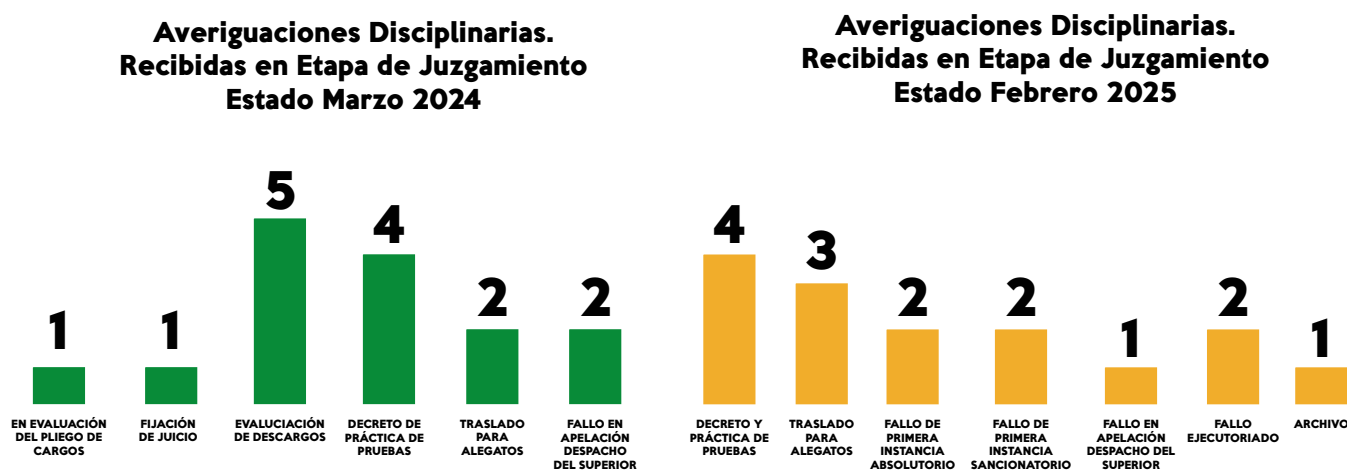
En el marco del proceso de empalme de la Administración Distrital del período 2024-2027, la Personería Distrital ha registrado un importante volumen de actuaciones relacionadas con posibles irregularidades y observaciones. Este período, caracterizado por el análisis de la gestión saliente y el inicio de nuevos procesos de gobierno, ha sido propicio para la identificación de hallazgos relevantes, tanto por parte del equipo de empalme, como por servidores públicos del nivel distrital.



En particular, se destaca la recepción de alrededor 80 denuncias y/o informes con irregularidades en el empale y otras denuncias llegaron como solicitudes de Investigación disciplinaria, los cuales han sido abordados por la entidad a través de sus funciones de vigilancia e instrucción disciplinaria. Estos hallazgos se encuentran actualmente en diferentes etapas del trámite interno, 70 se encuentran en Indagación Previa, y 10 en investigación Disciplinaria. Cabe aclarar que no ha sido fácil caracterizar las denuncias que llegan procedentes del empalme, ya que algunas llegan como solicitud de investigación disciplinaria; a la fecha siguen llegando hallazgos producto de lo encontrado por la administración actual como solicitudes de investigación por parte de secretarios de despacho.

Es importante señalar que durante la vigencia 2024 procesos de alto impacto fueron asumidos directamente por la Procuraduría General de la Nación en ejercicio del poder preferente, dada su relevancia jurídica, política o mediática. Entre ellos se encuentran casos como: Aguas Vivas, el contrato de chatarrización, las denuncias sobre el uso de códigos en el presupuesto participativo para direccionar contrataciones, el caso de Juan Pablo Ramírez por presunta participación en política (pliego de cargos), las adecuaciones de la Clínica de la 80 en el marco del COVID-19, las situaciones en Telemedellín relacionadas con MAXIEMPLEOS (tercerización laboral) y Celumóvil (pagos de pauta con celulares), las irregularidades en la planeación de guarderías de Buen Comienzo en zonas inadecuadas, y el caso del contrato de la malla vial urbana por \$16.000 millones.

De manera complementaria, se han recibido 8 quejas formales por parte de concejales del Concejo Distrital de Medellín, las cuales han sido tramitadas con prioridad por su relevancia institucional.



Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Decisión Disciplinaria



El análisis comparativo entre el estado de las averiguaciones disciplinarias recibidas en etapa de juzgamiento a marzo de 2024 y su situación a febrero de 2025, evidencia un avance procesal significativo por parte de la Personería Distrital de Medellín en materia de control disciplinario. En marzo de 2024, los casos se encontraban mayoritariamente en etapas intermedias, especialmente en evaluación de descargos (5 casos) y decreto y práctica de pruebas (4 casos), lo que indicaba un punto de partida enfocado en el análisis probatorio y la garantía del derecho de defensa.

Para febrero de 2025, los datos muestran una dinámica procesal más activa y efectiva, con resultados concretos que dan cuenta del avance hacia la toma de decisiones de fondo. Se destacan 2 fallos de primera instancia sancionatorios y 2 fallos de primera instancia absolutorios, así como 2 decisiones que ya han quedado ejecutoriadas, lo que representa un avance hacia la conclusión formal de los procesos. Esto refleja el compromiso institucional con la celeridad, la eficacia y el cumplimiento de los principios del debido proceso.

Adicionalmente, la presencia de actuaciones como el archivo de un caso, la emisión de fallos en segunda instancia y la continuidad en etapas intermedias como el traslado para alegatos (3 casos) y el decreto de pruebas (4 casos) indica que, aunque algunos procesos aún se encuentran en curso, se ha mantenido un impulso constante que evita la acumulación o el represamiento de expedientes. En conjunto, estos resultados reflejan una gestión disciplinaria activa, orientada al cierre procesal oportuno y a la garantía del control efectivo sobre la función pública.

Averiguaciones Disciplinarias. Recibidas desde Marzo 2024 - Febrero 2025



Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Decisión Disciplinaria



Personería
Distrital de Medellín

Durante el período comprendido entre marzo de 2024 y febrero de 2025, se reporta la recepción de 19 procesos, los cuales se encuentran distribuidos en diferentes etapas del trámite procesal, lo que permite identificar tanto el avance institucional como los focos de actuación prioritaria.

La mayoría de los procesos se encuentran actualmente en la fase de evaluación de descargos (8 casos) y en la etapa de decreto y práctica de pruebas (7 casos). Esto indica que una parte importante de las actuaciones están en el punto medio del juicio disciplinario, etapa clave en la que se garantiza el derecho a la defensa y se recogen los elementos probatorios necesarios para tomar una decisión con fundamento. Este comportamiento refleja que los expedientes han tenido continuidad y que no permanecen estancados en etapas preliminares, lo cual es una señal positiva del impulso procesal y la operatividad del proceso de decisión disciplinaria.

Asimismo, se registran 3 averiguaciones en evaluación del pliego de cargos, lo cual sugiere que también se ha mantenido una capacidad institucional para analizar las conductas presuntamente irregulares y definir si dan lugar a juicio disciplinario. Por último, es relevante destacar que uno de los procesos ya ha culminado con fallo de primera instancia sancionatorio, lo que constituye un resultado concreto y evidencia de que la gestión disciplinaria no solo avanza, sino que también culmina con decisiones de fondo cuando se constata la responsabilidad disciplinaria.





4.

Resolución Alternativa de Conflictos

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024

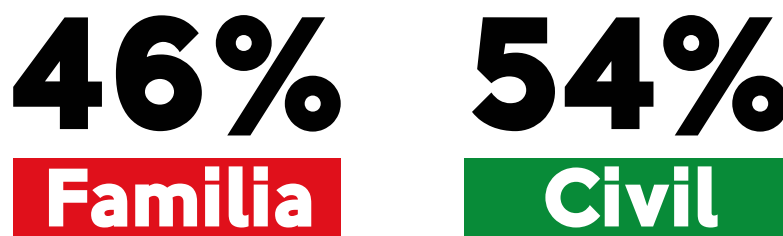


Personería
Distrital de Medellín

4. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

La promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos es una estrategia clave de la Personería Distrital de Medellín para contribuir a la convivencia pacífica, la descongestión judicial y la construcción de cultura de paz en los territorios. En esta sección se analizan los datos correspondientes a los procesos de conciliación desarrollados durante 2024, así como el alcance, resultados y retos de la estrategia territorial implementada por la entidad para acercar este servicio a las comunidades. El análisis permite valorar el impacto de las jornadas móviles, las alianzas interinstitucionales y las acciones pedagógicas orientadas a fortalecer las capacidades ciudadanas para el diálogo y la autogestión de sus conflictos. Posicionando a la Personería Distrital de Medellín como un actor relevante en la transformación pacífica de las relaciones sociales.

Conciliaciones 2024 por temática (Marzo - Febrero)



Fuente: Elaboración propia con datos del SIP – Personería

El análisis del número de solicitudes de conciliación registradas por tema en los años 2023 y 2024 permite evidenciar un crecimiento importante en el uso de este mecanismo alternativo de resolución de conflictos, promovido por la Personería Distrital de Medellín. En el año 2023 se tramitaron un total de 1.552 solicitudes, mientras que en el 2024 la cifra aumentó a 1.770, lo que representa un incremento del 14% en la demanda de servicios de conciliación.



Durante el año 2024, se destaca un logro significativo en la gestión de estos procesos, con 476 arreglos conciliatorios exitosos, los cuales permitieron resolver disputas sin recurrir a procesos judiciales prolongados. Estos acuerdos representaron un valor económico cercano a los 3.000 millones de pesos, lo que da cuenta no solo del impacto social de estas intervenciones, sino también de su importancia en términos de descongestión del sistema judicial y ahorro de recursos públicos y privados. Estos resultados reafirman el compromiso de la Personería Distrital de Medellín con la resolución pacífica de los conflictos, el fortalecimiento del tejido social y la garantía de derechos mediante mecanismos accesibles, eficaces y gratuitos para la ciudadanía.

Adicionalmente, la Personería Distrital de Medellín implementó una estrategia de fortalecimiento territorial del Centro de Conciliación, orientada a descentralizar sus servicios y acercar los mecanismos alternativos de resolución de conflictos a las comunidades más vulnerables del Distrito. Esta iniciativa se diseñó con el propósito de superar las barreras de acceso a la justicia formal, promoviendo la conciliación como un mecanismo gratuito, rápido y eficaz para resolver conflictos familiares, civiles, comerciales y de convivencia.

La estrategia incluyó actividades presenciales en 11 comunas y corregimientos como Manrique, Villa Hermosa, Robledo, Belén, San Javier, San Antonio de Prado, Santa Elena, entre otros. Allí se llevaron a cabo jornadas de sensibilización, recepción de solicitudes y orientación jurídica comunitaria. Un caso destacado fue la Comuna 3 – Manrique, en la cual se atendieron 28 solicitudes de conciliación en una problemática de más de 20 años de conflicto social, lo que demuestra el impacto real y transformador de estas acciones.

Como parte del componente nacional, el Centro de Conciliación participó en el Festival de la Conciliación para el Cambio, liderado por el Ministerio de Justicia, realizando actividades pedagógicas y de atención directa en el corregimiento de San Antonio de Prado, el Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM) y la sede central de la Personería Distrital de Medellín. Además, se desarrolló una campaña digital en redes sociales, que fortaleció el alcance comunicacional del mensaje y potenció la participación ciudadana. En conjunto, esta estrategia reafirma el compromiso de la Personería Distrital de Medellín con la promoción de una cultura de paz, diálogo y resolución pacífica de los conflictos en el territorio, consolidando a la entidad como garante del acceso a mecanismos de justicia accesibles y humanizados.



GESTIÓN ESTRÁTÉGICA Y ADMINISTRATIVA

1. Generación
de Conocimiento

2. Personería en mi
Comuna

3. Efectividad
del Gasto

4. Talento Humano y
Recursos Físicos

5. Gestión de Calidad

6. Gestión Estratégica del
Recurso Financiero



GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ADMINISTRATIVA

La gestión estratégica de la Personería Distrital de Medellín durante el período 2024–2025 ha estado enfocada en consolidar una entidad moderna, ágil y cercana a la ciudadanía, capaz de responder con eficiencia y transparencia a los desafíos del contexto social y administrativo del Distrito. Esta labor se ha desarrollado bajo un enfoque integral que articula la planeación institucional, la optimización del talento humano, el fortalecimiento territorial, la generación de conocimiento útil para la acción pública, y la gestión efectiva de los recursos financieros, todo ello alineado con las metas del Plan Estratégico Institucional 2024–2028 “Personería para Todos”.

Uno de los pilares centrales ha sido el fortalecimiento del equipo humano de la entidad, reconociendo que el talento y compromiso de sus servidores públicos son la base para una atención efectiva, humana y respetuosa. En ese sentido, se ha consolidado una estrategia sólida de planeación institucional, sustentada en el análisis de datos, la evaluación de resultados y el seguimiento riguroso de las metas trazadas, lo cual ha permitido orientar la acción institucional con criterios de impacto, eficiencia y mejora continua.

En este marco, la estrategia “Personería en mi Comuna” ha representado un hito en materia de desconcentración, permitiendo llevar los servicios de la entidad a los territorios, superar barreras de acceso y fortalecer la presencia institucional en las comunas y corregimientos.





1.

Generación del Conocimiento

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

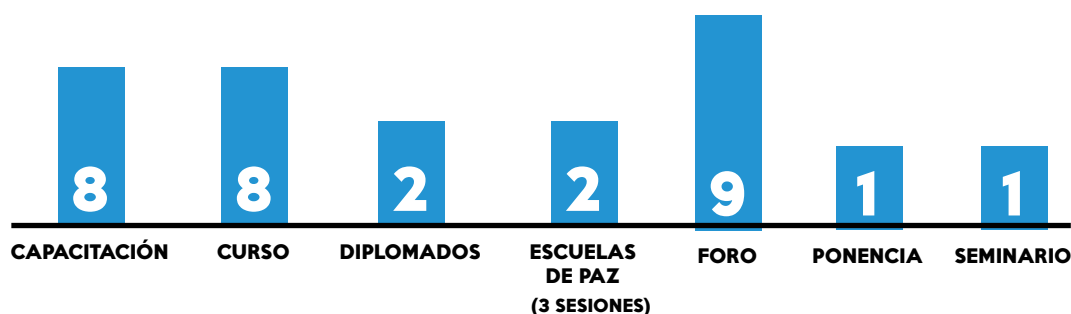
1. GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

Como parte de la gestión estratégica institucional, la Personería Distrital de Medellín ha consolidado un enfoque orientado a la producción, análisis y uso del conocimiento como herramienta clave para la incidencia en la garantía de derechos. Esta línea de acción se desarrolla a través del trabajo articulado del Centro de Pensamiento, los observatorios y grupos especiales, los cuales permiten transformar la información institucional y territorial en insumos estratégicos para la acción pública.

Durante el período 2024–2025, estos espacios de análisis han generado informes, boletines, documentos técnicos y estudios especializados que no solo permiten comprender fenómenos estructurales que afectan a la ciudadanía —como las vulneraciones de derechos, la conflictividad urbana, entre otros—, sino que también han orientado la toma de decisiones internas y las recomendaciones institucionales ante entidades del nivel distrital y nacional. Esta producción de conocimiento ha estado basada en datos, seguimiento de casos, análisis normativo y territorial, así como en el trabajo de campo y la interlocución directa con comunidades.

A lo largo de esta sección se presentarán los principales productos, cifras y análisis desarrollados por estos equipos técnicos, evidenciando cómo la generación de conocimiento se ha convertido en un componente central para el accionar preventivo, pedagógico y propositivo de la Personería Distrital de Medellín, fortaleciendo su rol no solo como órgano de control, sino también como actor técnico que aporta a la construcción de ciudad desde un enfoque de derechos y justicia social.

Formaciones por Tipo Marzo 2024 - Febrero 2023



Fuente: Elaboración propia con datos del Centro de Pensamiento

Durante el período comprendido entre marzo de 2024 y febrero de 2025, la Personería Distrital de Medellín desarrolló un total de 32 procesos formativos dirigidos a fortalecer las capacidades ciudadanas, jurídicas y comunitarias en temas asociados a los derechos humanos, la justicia alternativa y la participación democrática. Los siguientes datos, muestran las temáticas más relevantes según el tipo de formación:

- Los cursos destacan como el tipo de formación con mayor intensidad temática, especialmente en torno a la valoración de apoyo, con 7 actividades registradas. Esto refleja la necesidad técnica y operativa de cualificar a los servidores públicos en la correcta aplicación de la Ley 1996 de 2019
- Las capacitaciones, por su parte, abordaron principalmente temáticas constitucionales (4 eventos) y de políticas públicas (2 eventos), así como espacios más puntuales en derechos humanos (1 evento). Estas acciones evidencian un interés institucional por fortalecer competencias legales, institucionales y de análisis del entorno, tanto al interior de la entidad como con públicos externos.
- Los foros y las Escuelas de Paz giraron alrededor de la temática de paz y seguridad, con 2 eventos cada uno, mostrando el uso de espacios participativos y reflexivos como herramienta para promover cultura democrática, diálogo y prevención de conflictos en el territorio. Además, los foros abordaron temas como políticas públicas y gobernanza territorial.
- Los diplomados, aunque menos frecuentes, abordaron contenidos estratégicos como conciliaciones extrajudiciales y liderazgo, los cuales se orientan a públicos técnicos y comunitarios con mayor profundidad temática.

En total, estas acciones impactaron a 1.529 personas entre ciudadanos, líderes sociales, funcionarios públicos, estudiantes y profesionales, consolidando el componente formativo como una de las herramientas clave para la promoción de una cultura de derechos. También se desarrollaron dos diplomados, dos escuelas de paz, así como una ponencia y un seminario, que complementaron la oferta académica y territorial de la entidad.



Dentro de estas iniciativas, se destaca el Diplomado en Conciliación Extrajudicial en Derecho, Ley 2220 de 2022, el cual se llevó a cabo en modalidad virtual y auto gestionable, permitiendo ampliar la cobertura y facilitar el acceso a la formación jurídica especializada. Este diplomado contó con la participación de 350 abogados y estudiantes de último semestre de Derecho, quienes fortalecieron sus competencias en mecanismos alternativos de resolución de conflictos, contribuyendo al mejoramiento del acceso a la justicia y a la promoción de métodos pacíficos de gestión de controversias.

Este conjunto de acciones reafirma el compromiso de la Personería Distrital de Medellín con la formación como herramienta de transformación social y empoderamiento ciudadano, posicionando el conocimiento como base para la prevención de conflictos, la exigibilidad de derechos y el fortalecimiento de la democracia local.

ACCIONES MARZO 2024 - FEBRERO 2025			
Grupo Especial / Observatorio	Alertas, informes de evaluación de políticas	Acompañamiento o a grupos poblacionales	Cursos, diplomados, talleres y capacitación
Grupo de Asuntos Religiosos	3	20	0
Grupos de Asuntos Étnicos	49	59	1
Grupo de Investigación	0	3	8
Observatorio del Sistema Penal, Penitenciario y Carcelario	2	13	2
Observatorio de Familia	1	9	7
Observatorio de Salud	4	192	
Observatorio de	11	65	
Observatorio de Medioambiente, Reasentamiento y Hábitat	187	30	3
Observatorio de Participación Ciudadana	0	313	55
Mujeres y Diversidad de Genero	56	253	4
Total	313	957	80

Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Investigación en Derechos Humanos y Observatorios



Durante el período comprendido entre marzo de 2024 y febrero de 2025, los grupos especiales y observatorios de la Personería Distrital de Medellín consolidaron su papel como instancias técnicas clave para la generación de conocimiento, el acompañamiento a comunidades y el fortalecimiento de la participación ciudadana con el desarrollo de 1.350 acciones. A través de una labor permanente, interdisciplinaria y articulada con el territorio, estas estructuras no solo produjeron información relevante sobre fenómenos sociales críticos, sino que también incidieron directamente en la garantía de derechos mediante acciones pedagógicas y de acompañamiento a población.

En conjunto generaron más de seiscientos productos analíticos —entre alertas tempranas, informes de seguimiento y documentos técnicos— que permitieron visibilizar y comprender situaciones estructurales de vulneración de derechos en temas como medioambiente, niñez, vejez, diversidad de género, participación ciudadana y salud, entre otros. Estos productos no se limitaron a la descripción del problema, sino que ofrecieron análisis rigurosos y recomendaciones útiles para la toma de decisiones por parte de entidades del nivel distrital y nacional. Así, el conocimiento generado se reflejó en el informe de la situación de Derechos Humanos de la vigencia 2024.

Más allá de los números, la labor de los observatorios y grupos especiales evidencia una apuesta institucional por transformar la información en acción, el diagnóstico en propuesta, y el monitoreo en incidencia real. Esta capacidad de articular producción de conocimiento, intervención en territorio y formación a la ciudadanía posiciona a la Personería Distrital de Medellín como una entidad de referencia no solo en la vigilancia y el control, sino también en la construcción de conocimiento desde un enfoque técnico, territorial y con sentido de lo público.





2.

Personería en mi Comuna

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

2. PERSONERÍA EN MI COMUNA

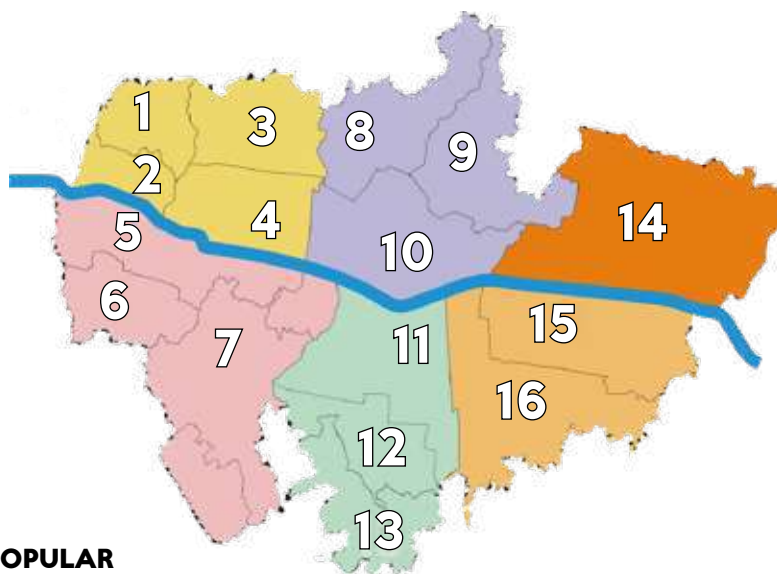
La estrategia “Personería en mi Comuna” ha sido una de las apuestas más importantes de la Personería Distrital de Medellín en el marco de su compromiso por garantizar un servicio cercano, oportuno y territorializado. Esta iniciativa responde a la necesidad de desconcentrar la oferta institucional, permitiendo que la ciudadanía acceda a los servicios de orientación, atención y acompañamiento sin tener que desplazarse hasta la sede central. De esta manera, la estrategia busca cerrar brechas de acceso y fortalecer el vínculo directo entre la entidad y las comunidades.

A través de un despliegue organizado en comunas y corregimientos del Distrito, “Personería en mi Comuna” no solo acerca la oferta misional de la entidad, sino que además articula y promueve la presencia coordinada de otras entidades del nivel distrital, facilitando espacios de atención interinstitucional que permiten resolver de forma integral las necesidades y problemáticas de la población. En cada jornada se consolidan espacios de atención individual, orientación jurídica, promoción de derechos, recepción de quejas y pedagogía institucional, adaptados a las realidades específicas de cada territorio.

Esta estrategia ha contribuido significativamente al fortalecimiento de la presencia institucional en zonas periféricas y vulnerables, promoviendo una gestión pública más inclusiva, participativa y con enfoque territorial. A continuación, se presentan los resultados alcanzados durante el periodo 2024–2025, así como los aprendizajes y desafíos derivados de su implementación.



Más de 2.582 Servicios en los Territorios



COMUNA 1 POPULAR
COMUNA 2 SANTA CRUZ
COMUNA 3 MANRIQUE
COMUNA 6 DOCE DE OCTUBRE
COMUNA 9 BUENOS AIRES
COMUNA 13 SAN JAVIER

CORREGIMIENTO SAN SEBASTIÁN DE PALMITAS
CORREGIMIENTO SANTA ELENA
CORREGIMIENTO SAN CRISTÓBAL
CORREGIMIENTO ALTAVISTA
CORREGIMIENTO SAN ANTONIO DE PRADO

Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Comunicación Estratégica

Se evidencia el alcance territorial de la estrategia “Personería en mi Comuna”, destacando el número de servicios efectivos prestados directamente en comunas y corregimientos de Medellín como parte del esfuerzo de desconcentración institucional. En total, se observa una amplia cobertura del programa, con impactos especialmente significativos en sectores con alta demanda institucional y contextos sociales complejos, y generando un total de 2.582 atenciones directamente en el territorio.

La Comuna 3 – Manrique se posiciona como el territorio con mayor número de servicios prestados, con 905 atenciones efectivas, lo que representa una respuesta importante ante las múltiples necesidades sociales de esta zona, caracterizada por su alta densidad poblacional y condiciones de vulnerabilidad. Le siguen la Comuna 1 – Santo Domingo con 388 servicios, y las comunas 9 – Buenos Aires y 6 – 12 de Octubre, con 289 y 266 servicios respectivamente, todas ellas con una marcada presencia institucional gracias a las jornadas de descentralización realizadas.

En cuanto a los corregimientos, se destacan San Sebastián de Palmitas (185 servicios) y San Cristóbal (119 servicios), lo cual refleja un avance relevante en el objetivo de acercar la institucionalidad a zonas rurales donde el acceso a derechos y servicios suele estar limitado. Otros corregimientos como Altavista, Santa Elena y San Antonio de Prado también recibieron atención, aunque con cifras más bajas, lo que evidencia tanto la cobertura inicial como los retos de continuidad y mayor presencia institucional en estos territorios.

Este comportamiento general demuestra que la estrategia no solo ha llegado a zonas con alta concentración urbana, sino también a territorios periféricos y rurales, donde históricamente se han presentado barreras de acceso a servicios institucionales.





3.

Efectividad del Gasto

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

3. EFECTIVIDAD DEL GASTO

En la vigencia 2024, la Personería Distrital de Medellín asumió un compromiso claro con la eficiencia presupuestal, orientada no solo a reducir el gasto operativo, sino a redirigir los recursos hacia áreas de alto impacto para la ciudadanía y la gestión institucional.

Uno de los ejemplos más representativos es la disminución en el rubro de viáticos y gastos de viaje, que pasó de \$280.000.000 en 2023 a \$0 en 2024 y \$0 en lo corrido de 2025 (\$512.600 en el 2024 y \$150.000 en lo que va del 2025 correspondientes a peajes), reflejando una gestión basada en el trabajo de campo territorial permanente, sin necesidad de gastos excesivos.

También se evidenció una reducción contundente en los costos por servicios de impresión, pasando de \$530.000.000 en 2023 a tan solo \$10.000.000 en 2024 y \$7.000.000 en 2025, gracias a la implementación de la estrategia de cero papel y la reestructuración del modelo de impresión, que implicó transformaciones tecnológicas y un cambio de cultura organizacional.

Todo esto fue posible gracias a la revisión de contratos, eliminación de servicios innecesarios y modernización de herramientas tecnológicas.





4.

Talento Humano y Recursos Físicos

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

4. TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS

Durante la vigencia 2024, la Personería Distrital de Medellín consolidó una apuesta decidida por fortalecer el ambiente laboral, el bienestar de sus colaboradores y la eficiencia operativa de la entidad. Este esfuerzo integral ha estado guiado por el convencimiento de que una institución más humana, moderna y equipada es también una institución más cercana, eficaz y comprometida con la ciudadanía. Todas las acciones adelantadas en esta línea han tenido como propósito central mejorar las condiciones laborales del equipo de trabajo y garantizar que cuenten con las herramientas adecuadas para desempeñar con calidad sus funciones.

En ese marco, se incrementaron significativamente los recursos destinados a los programas de capacitación y bienestar. En total, se ejecutaron \$125.965.338 en procesos de formación y fortalecimiento de capacidades, lo que representó un incremento del 17,19% con respecto al año anterior. Esto permitió ampliar las oportunidades de cualificación para los funcionarios, mediante espacios pedagógicos enfocados en el desarrollo profesional y el mejoramiento continuo. A su vez, se invirtieron \$2.266.539.554 en programas de bienestar laboral, con un crecimiento del 42,79%, lo cual se tradujo en actividades de salud mental, recreación, acompañamiento familiar y bienestar emocional; fortaleciendo los vínculos al interior de la entidad y el sentido de pertenencia institucional.

Adicionalmente, se modernizaron las herramientas tecnológicas de trabajo mediante la adquisición de 295 computadores nuevos de última tecnología, adecuados para las funciones técnicas, jurídicas y administrativas que desempeñan los servidores, adicionalmente la adquisición de 24 impresoras y 40 escáneres. Esta renovación tecnológica ha contribuido a optimizar los procesos internos, reducir tiempos de respuesta y facilitar el trabajo remoto y en territorio.

En el componente de recursos físicos, se avanzó en el mejoramiento de las condiciones locativas de la sede central, a partir de gestiones realizadas con la administración distrital, la copropiedad del edificio y las áreas internas de la Personería Distrital de Medellín.

- Repotenciación de la red eléctrica de la entidad, gestionado ante la Administración Distrital y ejecutado por EPM.

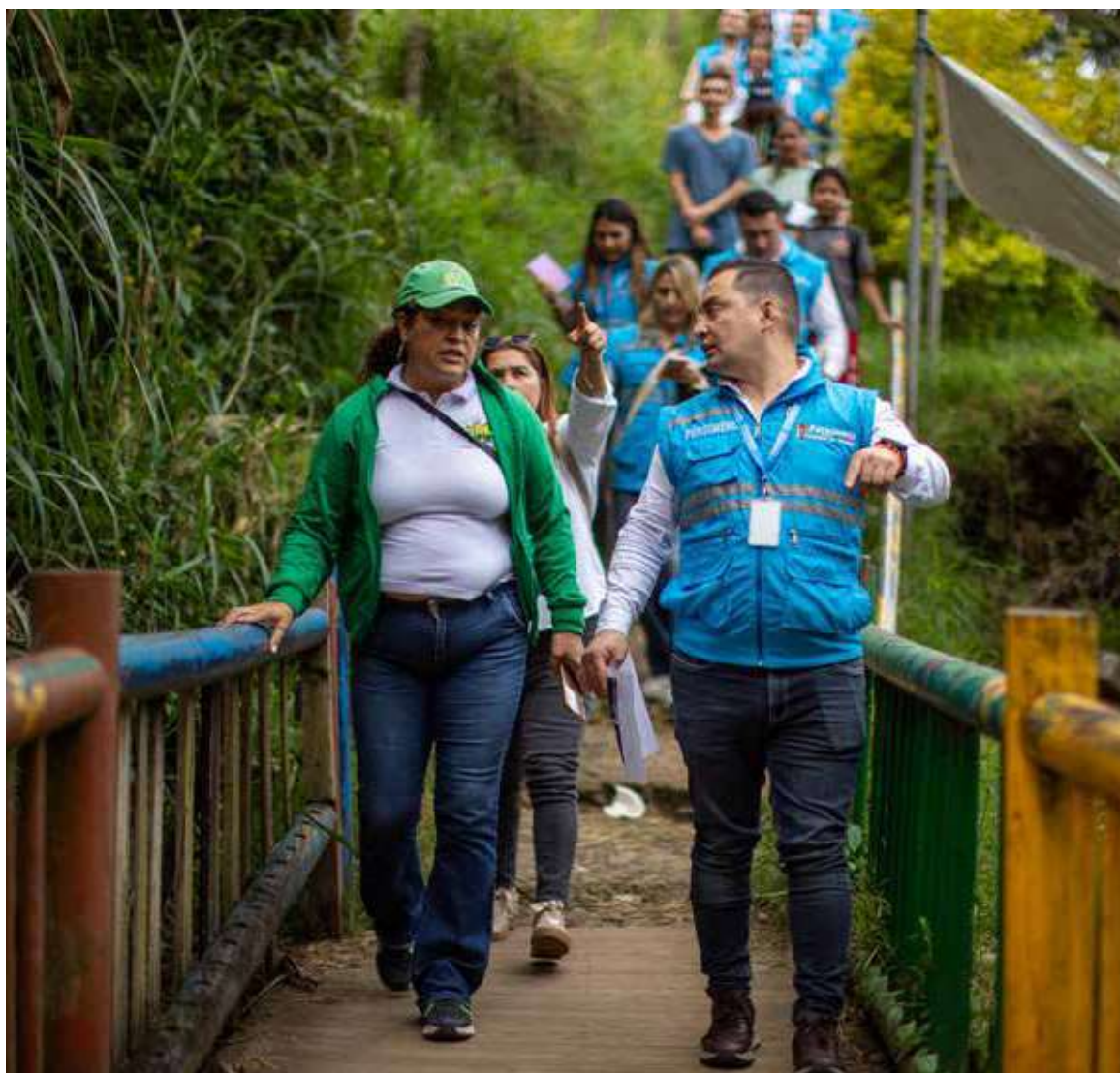


- Cambio en los ductos del aire acondicionado, gestionado ante la Administración Distrital.
- Mejoramiento de la infraestructura física y generación de nuevos puestos de trabajo, orientados a brindar condiciones óptimas para el desempeño laboral diario.
- Redistribución de espacios de trabajo para optimizar los recursos disponibles.
- Mejoramiento en la conectividad de red para agilizar la atención al servicio y la optimización de procesos internos.

En cuanto a movilidad y presencia en el territorio, se puso en funcionamiento la totalidad del parque automotor institucional y se inició un plan de ampliación y mantenimiento de vehículos. Cuando se comenzó la gestión solo había 3 vehículos oficiales en funcionamiento, para lo cual realizamos un contrato de mantenimiento lo que permitió la recuperación de los 7 vehículos que estaban en mal estado y se adquirieron 6 vehículos más, dejando a la entidad con un parque automotor de 16 vehículos en total. Gracias a esta estrategia, se logró incrementar en un 57% los recorridos y atenciones realizadas en el territorio, pasando de 670 visitas en 2023 a 1.052 visitas programadas en 2024, lo que evidencia un mayor alcance operativo y capacidad de respuesta en las comunas y corregimientos de Medellín.

En suma, la implementación de estas acciones refleja una apuesta clara por el fortalecimiento institucional, la dignificación del servicio público y el mejoramiento continuo de la atención ciudadana. La modernización tecnológica, la mejora en las condiciones locativas, la puesta en funcionamiento del parque automotor y la optimización de los espacios de trabajo han sido posibles gracias a una inversión aproximada de \$4.393 millones de pesos durante la vigencia 2024. Estos recursos fueron gestionados con responsabilidad y visión estratégica, priorizando iniciativas que no solo mejoran las condiciones laborales del talento humano, sino que también aumentan la capacidad operativa, territorial y de respuesta de la entidad, traducándose en un servicio más eficiente, oportuno y humano para los habitantes de Medellín.





5.

Gestión

de Calidad

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

5. GESTIÓN DE CALIDAD

En el marco de la apuesta institucional por la mejora continua, la gestión de la calidad se consolida como una herramienta clave para evaluar el desempeño, identificar oportunidades de mejora y garantizar que los servicios prestados respondan con eficacia a las necesidades de la ciudadanía. En este apartado se presentan los resultados relacionados con dos componentes esenciales: el comportamiento de la satisfacción de los usuarios y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estos indicadores permiten medir no solo el grado de cumplimiento en la atención, sino también la percepción ciudadana frente a la labor de la Personería Distrital de Medellín y su capacidad para resolver inquietudes y brindar acompañamiento oportuno.

Durante el año 2024, la Personería Distrital de Medellín aplicó 218 encuestas de satisfacción a usuarios que accedieron a los servicios de la entidad. Los resultados obtenidos reflejan una satisfacción general del 96%, consolidando un alto nivel de aprobación ciudadana frente a la atención y acompañamiento brindado.

En comparación con el año anterior, se observa una mejora sustancial en la percepción de excelencia, pasando del 54% en 2023 al 70% en 2024. Esto evidencia no solo el esfuerzo por fortalecer la calidad del servicio, sino también el impacto positivo de las estrategias de modernización, desconcentración territorial y humanización de la atención.

TIPO QRSR	2022	2023	2024	ACUMULADO	VARIACIÓN	
QUEJAS	34	35	18	87	16 (Decreció)	-47%
RECLAMOS	39	38	24	101	15 (Decreció)	-38%
SUGERENCIAS	6	1	13	20	7 (Aumentó)	117%
RECONOCIMIENTOS	35	153	158	346	123(Aumentó)	351%
TOTAL	114	227	213	554	99(Aumentó)	87%

Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Satisfacción de Partes



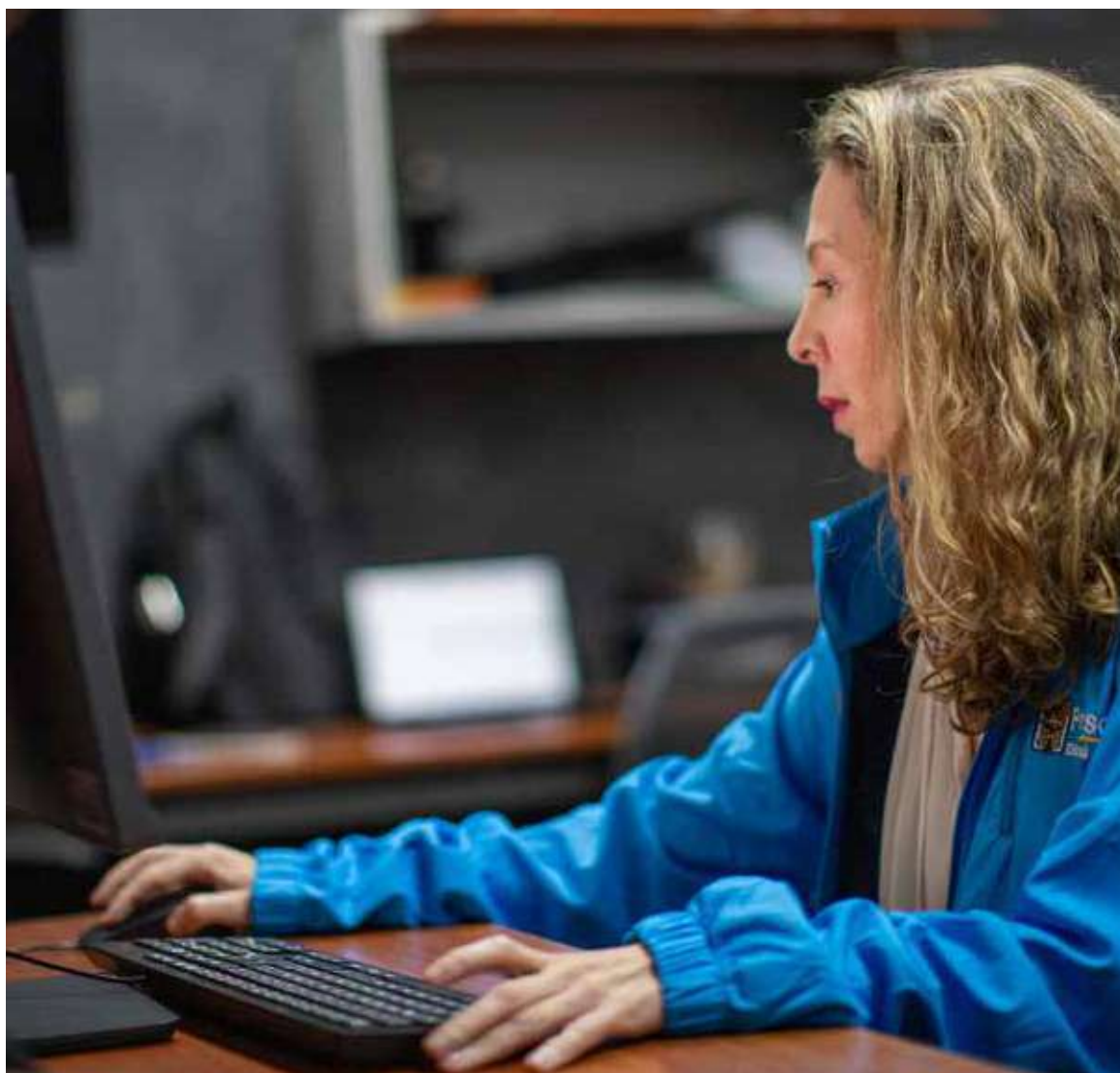
El comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSD) durante el periodo 2022–2024 evidencia una transformación significativa en la relación entre la ciudadanía y la Personería Distrital de Medellín, marcada por un incremento general del 87% en el número total de registros en este canal.

Uno de los cambios más representativos se encuentra en el aumento de los reconocimientos, que pasaron de 35 en 2022 a 158 en 2024, un incremento acumulado del 351%. Este dato refleja de manera clara el impacto positivo de las estrategias de mejoramiento de la atención, la humanización del servicio y la presencia activa de la entidad en el territorio. Asimismo, las sugerencias se incrementaron en un 117%, lo que indica mayor participación de la ciudadanía en los procesos de mejora institucional.

Por el contrario, se evidencia una reducción importante en el número de quejas y reclamos, con disminuciones del 47% y 38% respectivamente entre 2022 y 2024. Esta disminución sugiere una mejora continua en los procesos de atención y una mayor capacidad de respuesta por parte de la entidad, lo cual contribuye a disminuir la percepción de insatisfacción.

En conjunto, estos resultados reflejan una institucionalidad más cercana, receptiva y proactiva frente a las necesidades ciudadanas, fortaleciendo los canales de comunicación bidireccional y consolidando un modelo de gestión que promueve la transparencia, la calidad del servicio y la confianza pública.





6.

Gestión Estratégica del Recurso Financiero

INFORME DE **GESTIÓN** VIGENCIA 2024



Personería
Distrital de Medellín

6. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO FINANCIERO

La gestión eficiente, transparente y oportuna de los recursos públicos ha sido una prioridad para la Personería Distrital de Medellín durante la vigencia 2024. En este sentido, se implementaron estrategias orientadas a garantizar que el presupuesto asignado impactara de manera efectiva en el fortalecimiento institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadanía y la dignificación del talento humano. Esta sección presenta los principales resultados en materia de ejecución presupuestal, evidenciando un uso responsable del recurso público y una planeación alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.

CONCEPTO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUCIÓN
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$22.395.253.614	\$22.307.972.783	99,61%
INVERSIÓN EN POAI	\$17.936.896.910	\$17.798.402.044	99,23%
TOTAL	\$40.332.150.524	\$40.106.374.827	99,44%

Fuente: Elaboración propia con datos del proceso de Gestión Financiera

Durante el período evaluado, la Personería Distrital de Medellín contó con un presupuesto total asignado de \$40.332 millones, de los cuales se ejecutaron \$40.106 millones, alcanzando un nivel de cumplimiento del 99,44%. Este alto porcentaje evidencia una planeación eficaz y una capacidad institucional para traducir los recursos en acciones concretas, con impacto directo tanto en la gestión interna como en el servicio ciudadano.

Por categoría, los gastos de funcionamiento representaron \$22.395 millones del presupuesto asignado, de los cuales se ejecutó el 99,61%, lo que indica un uso eficiente de los recursos operativos para garantizar el sostenimiento y adecuado funcionamiento de la entidad. En cuanto a la inversión del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI), se ejecutaron \$17.798 millones de los \$17.936 millones asignados, alcanzando un nivel del 99,23%, lo que demuestra un cumplimiento casi total de las metas trazadas en el plan de acción institucional.

Estos resultados reafirman el compromiso de la Personería Distrital de Medellín con la responsabilidad fiscal y la ejecución con sentido estratégico, destinando los recursos a proyectos que fortalecen el alcance institucional, mejoran las condiciones de trabajo y garantizan una atención cada vez más eficaz, cercana y digna para la ciudadanía.



CONCLUSIÓN

- **Incremento en la atención ciudadana:** Durante la vigencia 2024, la Personería Distrital de Medellín logró un aumento del 30,71% en las atenciones prestadas, pasando de 67.578 en 2023 a 88.329 en 2024, consolidando a la entidad como un referente cercano y confiable para la ciudadanía en la defensa de sus derechos.
- **Transformación en infraestructura y tecnología para una mejor gestión pública:** Con una inversión superior a 4.393 millones de pesos, se logró la adquisición de 295 computadores, 24 impresoras y 40 escáneres y el mejoramiento locativo de la sede central. Estas acciones aumentaron la eficiencia operativa y fortalecieron la capacidad de atención territorial.
- **Liderazgo en conciliación y justicia alternativa:** En 2024 se tramitaron 1.786 solicitudes de conciliación, de las cuales 476 culminaron exitosamente, generando acuerdos por un valor estimado de \$3.000 millones. Esto demuestra la efectividad del modelo de justicia alternativa de la Personería Distrital de Medellín y su impacto tangible en la descongestión judicial y la resolución pacífica de conflictos.
- **Fortalecimiento del control disciplinario y vigilancia institucional:** Se registraron más de 350 autos de indagación previa y 749 informes de vigilancia administrativa, de los cuales 177 derivaron en solicitudes de investigación disciplinaria. Esto evidencia un compromiso institucional con la ética pública, la transparencia y el control efectivo del ejercicio público.
- **Gestión financiera transparente y eficiente:** La ejecución presupuestal alcanzó un sobresaliente 99,44%, con un uso responsable de los recursos asignados. Se priorizó la inversión en programas misionales y en el fortalecimiento institucional, evitando gastos innecesarios como viáticos, impresiones y telefonía, lo cual permitió redireccionar recursos hacia servicios de mayor impacto para la ciudadanía.





Personería
Distrital de Medellín



INFORME DE
GESTIÓN

VIGENCIA 2024