

**Rendición de cuentas**

**Personería Municipal de Itagüí**

**Informe preliminar de gestión**

**Periodo 2 de enero al 31 de mayo de 2017**

**Keny Willer Giraldo Serna**

**Personero Municipal**

**EQUIPO DIRECTIVO**

**MARÍA ISABEL RAMÍREZ GIRALDO**

Secretaria General

**WILLIAN ALBERTO GÓMEZ RAMÍREZ**

Personero Delegado Vigilancia Administrativa

**PAULA ANDRÉA PÉREZ ARROYAVE**

Personera Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente

**WILMAN ANTONIO ROJO ZAPATA**

Personero Delegado para Derechos Humanos

**ISABEL CRISTINA ROJAS OTALVARO**

Personera Delegada en Penal y Familia

**GLORIA PATRICIA GIRALDO CAMPO**

Jefe Oficina Control Interno

**ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – 2016 – 2020, ESTÁ ENMARCADA EN OCHO (8) DIRECTRICES ESTRATÉGICAS, LAS CUALES SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:**

### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: DEFENSA DE LA DIGNIDAD HUMANA.**

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad Itagüiseña, con el fin de enfocar nuestras acciones a la promoción, defensa y protección de los mismos.
  2. **ESTRATEGIA:** Garantizar la promoción y la defensa en el cumplimiento de las normas, políticas y actuaciones públicas que procuren la protección y guarda de los derechos humanos de la comunidad Itagüiseña.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTOS** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Observatorio en salud | Crear el Observatorio en Salud en el Municipio de Itagüí, con el fin medir y verificar el estado de vulneración de los derechos humanos en Salud. |
| Red de personeros estudiantiles | Fortalecer la labor de los personeros estudiantiles en el marco de los derechos humanos, con el fin de facilitar su labor en el gobierno escolar. |

### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: EFECTIVIDAD POR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE.**

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Garantizar la promoción y defensa de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña, en cumplimiento de las normas, políticas y actuaciones públicas.
  2. **ESTRATEGIA:** Proteger los derechos colectivos y del ambiente, por medio de intervenciones y/o acciones constitucionales tendientes a garantizar el cumplimiento de la norma.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTOS** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Diagnóstico para la implementación de un observatorio ambiental | Realizar un diagnóstico para la implementación de un observatorio ambiental con la participación de la Secretaría de Medio Ambiente, Corantioquia y el Área Metropolitana. |
| Fortalecimiento de la gestión de las veedurías | Consolidar la participación ciudadana e incentivar las funciones de las veedurías ciudadanas. |

### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: LA PAZ Y LA CONVIVENCIA, GESTORES DE OPORTUNIDADES EN EL MARCO DEL POSTCONFLICTO**.

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Coordinar con los diferentes entes vinculados de acuerdo a sus competencias una eficiente atención ciudadanía -independiente de su condición-, con el fin de apoyar los procesos de paz y convivencia que se generen en el Municipio.
  2. **ESTRATEGIA:** Acompañar y orientar a la comunidad relacionada con el conflicto armado con el fin de garantizar la protección y guarda de los derechos humanos.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Centro de Mediación de Conflictos | Implementar un Centro de Mediación, que contribuya a la consolidación de la cultura en la solución pacífica de conflictos y la sana convivencia |

### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dignificar los derechos humanos y construir la garantía del debido proceso y legalidad desde el ejercicio administrativo y jurisdiccional.
  2. **ESTRATEGIA:** Intervenir y actuar como agente del ministerio público desde lo judicial y administrativo en el reconocimiento de los derechos fundamentales y de los principios del debido proceso y legalidad.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Estructuración del Seminario en Penal | Capacitar a los servidores públicos de los diferentes niveles en la protección de los derechos humanos y la garantía del debido proceso penal. |

### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: CONDUCTA FISCAL Y ADMINISTRATIVA EFECTIVA.**

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Vigilar de manera permanente la conducta oficial y administrativa de quienes desempeñan funciones públicas, con el fin de garantizar una gestión municipal transparente.
  2. **ESTRATEGIA:** Desarrollar actividades que prevengan, eliminen y sancionen las conductas irregulares en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos del ente territorial.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Modernización tecnológica en el proceso de vigilancia administrativa | Adquirir un software que arroje alertas de vencimientos de términos dentro de los procesos disciplinarios, con el fin de evitar el fenómeno jurídico de la prescripción. |

### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: ATENCIÓN EFICAZ AL CIUDADANO**.

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad en la prestación de los servicios de la entidad.
  2. **ESTRATEGIA:** Optimizar los recursos de la entidad con el fin de fortalecer el servicio de atención al ciudadano, logrando una mayor satisfacción del usuario.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVOS DEL PROYECTO** |
| Fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano | Parametrizar el sistema de atención al ciudadano con el fin de identificar las causas para realizar acciones de prevención para cada uno de los procesos misionales de la entidad. |
| Mejorar las instalaciones físicas, con el fin de proporcionar al usuario espacios confortables y seguros en el momento de las solicitudes de servicios del proceso de atención al ciudadano. |
| Descentralizar las actividades de la Personería en los diferentes barrios del municipio, con el fin de tener un acercamiento con el ciudadano por medio de brigadas asociativas. |

### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE.**

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer y modernizar la institución, desarrollando estratégicamente el talento humano, las instalaciones físicas y la implementación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.
  2. **ESTRATEGIA:** 
     1. Cualificar la competencia del talento humano de la Institución.
     2. Mejorar la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de la Entidad.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTOS** | **OBJETIVOS DEL PROYECTO** |
| Implementación del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo | Garantizar que las condiciones laborales de los empleados cumplan con los requisitos avalados por el Ministerio de Salud y Protección Social. |
| Fortalecimiento del clima organizacional | Disminuir el riesgo psicosocial. |
| Mejorar las relaciones interpersonales de la entidad. |
| Mejorar el liderazgo y la asertividad en la comunicación interna. |

* 1. **ESTRATEGIA:** Ejecutar todas las acciones encaminadas a la divulgación de las actividades de la Entidad, la promoción de su imagen corporativa, la difusión de su oferta institucional y el permanente contacto con los públicos internos y externos de la Personería.
  2. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Construcción e implementación anual del Plan de Comunicaciones y el Plan de Medios | Fortalecer el proceso de comunicación de la Personería Municipal de Itagüí, enfocado en los ejes comunicacionales de: Comunicación interna, corporativa, externa, de crisis, relaciones públicas y responsabilidad social institucional, con el fin de hacer de este un proceso estratégico y transversal de los procesos organizacionales. |

* 1. **ESTRATEGIA:** Optimizar los recursos de la entidad con el fin de ayudar al desarrollo de los diferentes procesos de manera oportuna y eficiente.
  2. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Adecuación locacional de la entidad | Mejorar los espacios locativos de la entidad, con el fin de que sea eficiente para el desarrollo de las actividades laborales y la atención a los diferentes usuarios. |

* 1. **ESTRATEGIA:** Implementar de manera continua acciones que propendan por el mejoramiento del Sistema Integral de Gestión, con el fin de ofrecer unos servicios de alta calidad a la comunidad.
  2. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión | Sostener y mantener el Sistema de Integral de Gestión con herramientas que busquen de manera efectiva el mejoramiento de los procesos, el fortalecimiento del autocontrol, con el fin de mejorar la prestación de los servicios de la Personería. |

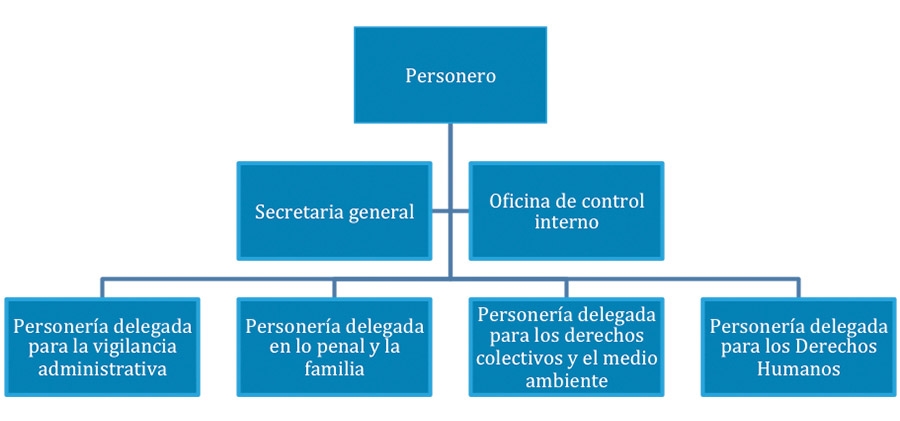
### **DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: GESTIÓN TRANSPARENTE CON CALIDAD Y DE BUEN GOBIERNO HACIA LA COMUNIDAD.**

* 1. **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Garantizar el cumplimiento de las directrices nacionales, departamentales y municipales con el fin de realizar una gestión transparente y efectiva de acuerdo con los fines del Estado.
  2. **ESTRATEGIA:** Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la transparencia a través de la definición de actividades que ayuden al mejoramiento de la organización.
  3. **PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROYECTO** | **OBJETIVO DEL PROYECTO** |
| Construcción e implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) | Establecer los lineamientos para el desarrollo de los sistemas de información para garantizar la adecuada administración de los recursos tecnológicos, infraestructura de datos y comunicaciones en la Personería. |

# **PLATAFORMA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS**

## **ORGANIGRAMA**



## **MAPA DE PROCESOS**



# **PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

## **Misión**

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, independiente, que en cumplimiento de la Constitución, promueve, divulga y actúa como agente de los Derechos Humanos, la moralidad administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan la función pública.

## **Visión**

Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel regional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales. Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión. Construirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí.

## **Política de Calidad**

La Personería Municipal de Itagüí garantiza, promueve y protege los derechos humanos, colectivos y del medio ambiente, construyendo una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí; conforme al ordenamiento jurídico interno y normas internacionales vinculantes, buscando la satisfacción del ciudadano y demás partes interesadas, a través del cumplimiento de los principios de la función pública y del mejoramiento continuo de sus procesos.

A continuación se describe la gestión realizada por cada una de las áreas de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional anterior y el vigente:

1. **DELEGATURA DE DERECHOS HUMANOS**

**OBJETIVO:** Velar por la promoción y defensa de los derechos humanos y las garantías fundamentales de la comunidad Itagüiseña

**EJE ESTRATÉGICO PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DERECHOS HUMANOS**

**PROGRAMA FORMACIÓN CIUDADANA**

**RECEPCIÓN DE DECLARACIÓN DE VICTIMAS E INFORME SOBRE AYUDAS INMEDIATAS HUMANITARIAS.**

La atención inmediata: Conforme a la Ley 387 de 1997, a la Ley 1190 de 2008 y al Decreto 1997 de 2009, y más recientemente, Ley 1448 de 2011, es competencia del Municipio de Itagüí,

Esta atención Inmediata, denominada “Atención Humanitaria de Emergencia” se entrega a la población desplazada que recién llega al Municipio de Itagüí, así mismo, a la población en situación de desplazamiento forzado extraurbano recién afectada que cuente o no con redes sociales en la localidad. Esta atención se entrega, hasta tanto está población se halla en proceso de valoración por parte de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV, previo análisis de su situación y en condiciones de equidad, respeto y dignidad.

Como se anunció antes, se hace entrega de esa ayuda inmediata a las personas u hogares desplazados que recién declaran su desplazamiento ante las entidades del Ministerio Público, como son las Personerías y entre ellas la nuestra u otras autoridades, pero con previa certificación que los declarantes se encuentran ubicados en la municipalidad.

La atención inmediata debe incluir la entrega de alimentación (bono alimentario que para el momento dependiendo del núcleo familiar oscila entre $90.000 y $150.000; la ayuda para arriendo por un valor de $350.000 mensual por tres meses); la atención de urgencia en salud y si la vulnerabilidad lo requiere y por solicitud directa de la población que declara, o por solicitud del Ministerio Público, se le deberá entregar un apoyo para alojamiento temporal o albergue por un mes.

Es importante resaltar que en caso de que la ayuda sea entregada a través de albergues, esta estrategia debe incluir alimentación o un espacio digno para la elaboración de sus alimentos. La ayuda inmediata de albergue por motivos de desplazamiento forzado, es un tema de análisis, por problemas de seguridad y protección y que en momentos se puede poner en riesgo a las personas recién llegadas como a las personas que en el momento ocupan el albergue.

Dicha atención deberá garantizarse desde el momento de la declaración hasta que se decida su inclusión o no en el Registro Único de Víctimas.

El derecho para recibir dicha atención inmediata y de acuerdo a la ley 1448, que los hechos declarados hayan sucedido en los últimos tres meses y que la familia cumpla los criterios de valoración cualitativa de la familia para recibir toda la atención humanitaria o parte de ella.

**INFORME DECLARACIONES RECEPCIONADAS A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO**

**PERIODO: 1 DE ENERO AL 23 DE MAYO DE 2017**

|  |  |
| --- | --- |
| TOTAL DECLARACIONES RECIBIDAS | ***89*** |
| TOTAL DECLARACIONES RECIBIDAS POR DESPLAZAMIENTO | ***80*** |
| TOTAL PERSONAS DESPLAZADAS | ***236*** |
| TOTAL DECLARACIONES POR DESPLAZAMIENTO INTRAURBANO EN ITAGUI | ***7*** |
| TOTAL DECLARACIONES RECIBIDAS POR HOMICIDIO | ***5*** |
| TOTAL DECLARACIONES RECIBIDAS POR LESIONES PERSONALES | ***2*** |
| TOTAL DECLARACIONES RECIBIDAS POR DESAPARICIÓN FORZADA | ***1*** |
| TOTAL DECLARACIONES RECIBIDAS POR DELITOS CONTA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL | ***1*** |

**TOTAL AYUDAS INMEDIATAS OTORGADAS POR DESPLAZAMIENTO**

|  |  |
| --- | --- |
| BONO ALIMENTARIO | ***61*** |
| AYUDA PARA ARRIENDO | ***24*** |
| CUPOS ESCOLARES | ***11*** |
| ATENCIÓN EN SALUD | ***45*** |
| ATENCIÓN PSICOSOCIAL | ***2*** |

**9 DE ABRIL, CONMEMORACIÓN DÌA LA MEMORIA Y LA SOLIDARIDAD CON LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARADO INTERNO**

El viernes 7 de abril de 2017 se realizó en el recinto del Honorable Concejo Municipal, la conmemoración del DÍA NACIONAL DE LA MEMORIA Y SOLIDARIDAD CON LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO COLOMBIANO.

En este homenaje, La Mesa de Víctimas del Municipio quiso conmemorar este día con una representación de la preservación de la memoria histórica, la no repetición de hechos victimizantes, la aceptación, la solicitud del perdón y el restablecimiento de la dignidad.

Esta conmemoración, tuvo como objetivo contribuir a la paz y la reconciliación, no olvidando lo sucedido con las víctimas del conflicto armado.

Se presentó muestra audiovisual de las víctimas y obra de teatro que dramatizaba un hecho victimizante como lo es el secuestro.

El evento se realizó en coordinación con la Directora para el Posconflicto y la Reconciliación Casa de Justicia del Municipio de Itagüí y Mesa Municipal de Víctimas.

**ESTADÍSTICA DE CAPACITACIONES**

**1 Capacitación Mesa de Víctimas y organizaciones civiles**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **FECHAS** | **ASISTENCIA** | **TEMA** |
| 1 | 13/01/2017 | 26 | Solución pacífica de conflictos |
| 2 | 20/01/2017 | 27 | Mecanismos de protección y defensa de los derechos humanos |
| 3 | 04/05/2017 | 20 | Capacitación Derechos Humanos |
| 4 | 28/02/2017 | 46 | Capacitación protocolo de inscripción para la conformación de las Mesa de Víctimas |
| 5 | 26/04/2017 | 15 | Jornada de integración de la Mesa de Víctimas |

**IMPACTO**: 134 personas capacitadas entre las cuales participaron; víctimas del conflicto armado, sector hotelero y madres comunitarias.

**ANALISIS:** Se capacita a un público que tiene contacto con el desarrollo de sus comunidades y se fortalecen en la resiliencia para afrontar su labor social y misional.

**2 Capacitación Mesa de Derechos Humanos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **FECHAS** | **ASISTENCIA** | **TEMA** |
| 1 | 25/01/2017 | 14 | Capacitación Nuevo Código de Policía |

**IMPACTO:** 14 personas capacitadas.

**ANÁLISIS**: La Mesa de Derechos Humanos está conformada por los representantes de organizaciones civiles: cabildo mayor, veedores ciudadanos y de entidades como la Cruz Roja, Defensa Civil, Policía Comunitaria, por tanto se logra por intermedio de sus representantes, multiplicar las capacitaciones cuyo objetivo es la promoción de los Derechos Humanos.

**3. Capacitación Comunidad Educativa (Personal administrativo, estudiantes y padres de familia).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **FECHAS** | **ASISTENCIA** | **TEMA** |
| 1 | 03/04/2017 | 13 | Capacitación Justicia Restaurativa. Antonio José de Sucre |
| 2 | 04/04/2017 | 10 | Capacitación Justicia Restaurativa. Antonio José de Sucre |
| 3 | 04/05/2017 | 21 | Capacitación a padres de familia, Fundación Real Madrid |

I**MPACTO**: 44 docentes, estudiantes y funcionarios de la rama judicial capacitados

**ANÁLISIS:** Se orientó a la comunidad en la ruta de atención para casos de acoso escolar y acompañamiento en la solución de conflictos. Así como en el Nuevo Código Policía.

1. **- ASISTENCIA A MESAS DE TRABAJO**

**MESA DE VÍCTIMAS**

El Personero Delegado para los Derechos Humanos, ejerce como secretario técnico de la mesa de participación efectiva de víctimas del municipio de Itagüí. Para tal efecto le corresponde:

1. Inscribir a las organizaciones participantes de las mesas a nivel municipal, distrital, departamental y nacional, conforme al procedimiento establecido para tal fin.

2. Constatar la existencia de los documentos requeridos para el proceso de inscripción de las organizaciones de víctimas y las organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas. Llevar el archivo del proceso de inscripción y garantizar la confidencialidad de la información en este contenida.

3. Formalizar la citación a reuniones de la Mesa, convocadas por quienes tengan facultad para ello, según lo determine la Mesa en su primera reunión, además, la Secretaría Técnica deberá preparar agenda de trabajo, coordinar las sesiones y levantar las actas que sistematicen los asuntos acordados y los compromisos establecidos.

4. Recibir y tramitar las solicitudes o reclamaciones relacionadas con la no inscripción a la mesa según los requisitos establecidos.

5. Las demás funciones que determine el protocolo de participación efectiva.

6. Apoyar a los participantes de las mesas en la elaboración de planes de trabajo que comprendan los ámbitos de participación definidos, tales como: seguimiento y ejecución de los programas formulados para lograr la reparación integral de las víctimas y participación en las instancias de decisión creados.

7. Realización de ejercicios de rendición de cuentas de las Mesas, veeduría ciudadana y control social frente a la ejecución de los recursos dirigidos a las víctimas.

8. Informar a las Mesas sobre los planes, programas y acciones implementadas para la reparación a las víctimas.

9. Apoyar a las mesas en la elaboración de recomendaciones, observaciones o propuestas respecto de los programas o planes dirigidos a las víctimas que sean presentados por las instituciones a las mesas.

Así las cosas, para el año 2017 corresponde la elección de la nueva mesa de participación efectiva de víctimas del Municipio de Itagüí, para lo cual la Delegatura de Derechos Humanos inicio un proceso de convocatoria, sensibilización, capacitación e inscripción a las víctimas del conflicto armado, las organizaciones defensoras de víctimas y organizaciones de víctimas.

A la fecha límite de inscripción, 31 de Marzo de 2017, se inscribieron 4 organizaciones: Asociación de Mujeres de Itagüí “AMI”, Asociación Nuevo Renacer “Asonuevorenacer”, Asociación de Familias del Beneficio de Itagüí “Asobeita” y el Cabildo Indígena “Chibkriwak”.

Las elecciones se realizarán el próximo mes de Agosto.

A continuación se relaciona el que hacer de la Delegatura de Derechos Humanos frente a la Mesa de Víctimas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **FECHAS** | **ASISTENCIA** | **TEMA** |
| 1 | 23/01/2017 | 7 | Reunión extraordinaria, socialización de la propuesta de agenda 2017 |
| 2 | 26/01/2017 | 15 | Promoción para el proceso de inscripción y elección de representantes de la Mesa de Víctimas de Itagüí |
| 3 | 23/02/2017 | 17 | Revisión plan de actividades de 2017 |
| 4 | 30/03/2017 | 19 | Socialización de la tabla de valores |
| 5 | 03/04/2017 | 13 | Reunión extraordinaria, elección de representantes del PAPSIVI |
| 6 | 27/04/2017 | 36 | Exposición y revisión de requisitos para la conformación del programa PAPSIVI para el Municipio de Itagüí |

**MESA DE DERECHOS HUMANOS**

En desarrollo a las actividades propias de la Mesa, la Personería Municipal de Itagüí, hace el acompañamiento a la mesa en la realización de sus funciones, buscando así difundir y proteger los derechos humanos en nuestra municipalidad por parte de sus integrantes, quienes son grupos representativos de la sociedad civil, Policía Nacional, Cruz Roja, Defensa Civil, autoridades eclesiásticas, entre otros.

Para lo cual se han realizado las siguientes actividades:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **FECHAS** | **ASISTENCIA** | **TEMA** |
| 1 | 25/01/2017 | 14 | Socialización Nuevo Código de Policía |
| 2 | 22/02/2017 | 12 | Socialización Plan de Acción para el año 2017 |
| 3 | 29/03/2017 | 20 | Manejo de sustancias psicoactivas |

**JORNADAS LÚDICAS CON LOS HABITANTES DE CALLE**

En defensa de los derechos humanos, y la dignidad de las personas en situación de y en calle, la Personería ha realizado actividades que permiten la integración, el esparcimiento, la inclusión, de esta población vulnerable.

En dichas jornadas se logró darles un regalo navideño, así mismo, fueron vacunados por parte de la Secretaría de Salud y Protección social, como también se les realizo corte a sus cabellos, además de serles brindados alimentos y bebidas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **FECHAS** | **ASISTENCIA** |
| 1 | 02/12/2016 | 40 |
| 2 | 16/12/2016 | 35 |

**ASISTENCIA A COMITÉS MUNICIPALES**

En el deber funcional de este Ministerio Público, se encuentra también la asistencia a los comités programados por otras dependencias, los cuales pueden ser ordenados por ley o por acuerdo Municipal, en tal virtud se asistió a los siguientes comités:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **FECHAS** | **NOMBRE DE COMITÉ** | **TEMA** |
|  | 16/02/2017 | Comité de Habitantes de Calle | Socialización de la caracterización de habitantes de calle |
|  | 06/02/2017 | Comité Gerontológico | Priorización para el ingreso a centro de protección |
|  | 07/02/2017 | Comité de Discapacidad | Presentación de programas de apoyo a población en situación de discapacidad |
|  | 02/03/2017 | Comité de Erradicación de Violencia Contra la Mujer | Discusión Plan de Acción 2017 |
|  | 29/03/2017 | Comité para la Elección del Cabildo del Adulto Mayor | Sorteo número de tarjetón de candidatos |
|  | 29/03/2017 | Comité para la Elección del Cabildo del Adulto Mayor | Inscripciones de candidatos |
|  | 04/03/2017 | Comité de Erradicación de Violencia Contra la Mujer | Capacitación de fiscalía: Estrategias para los casos de violencia contra la mujer |
|  | 11/05/2017 | Comité de Discapacidad | Plan vial para discapacidad |

**ACTUACIONES CON DETENIDOS E INTERNOS EN LA E.P.C LA PAZ Y COMANDOS DE POLICÍA**

La EPC La Paz registra al 23 de Mayo del 2017 un total de mil treinta y seis (1.036) internos, la Estación de Policía los Gómez cuarenta (40) y en el Centro de Atención Penal Integral (CAPI) doce (12) internos. Esta cifra representa un hacinamiento del 321.59% de la capacidad instalada.

Para el ejercicio como Ministerio Público; la Personería Municipal se ha comprometido para que la vulneración de los derechos de las personas internas en los establecimientos carcelarios y comandos de policía así como el personal que elabora en los mismos sea cada día menor y los hechos que dan origen a la vulneración desaparezcan.

La Personería Municipal en su informe de derechos humanos del año 2014, dedicó una apartado a la problemática carcelaria que se vive en la EPC La Paz, en la cual se dio a conocer a los diferentes entes municipales la situación que se vive en el establecimiento. Para el informe del año 2015 se proyecta igualmente un capítulo que dará cuenta de lo que aconteció en dicho período frente a la dignidad y derechos humanos de los reclusos. Desde el 1 de Enero del año 2017 se han adelantado las siguientes acciones:

Se ha asistido a 5 comités de derechos humanos realizados en la EPC La Paz, con participación de un representante de cada patio, los directivos de la EPC y el cónsul de Derechos Humanos donde se expone las diferentes problemáticas y posibles vulneraciones de Derechos.

La Delegatura de Derechos Humanos realizó en el año 2017, 5 visitas al EPC La Paz y estaciones de policía para verificar la vulneración de Derechos Humanos que se pudieran estar presentando al interior de los establecimientos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **FECHAS** | **LUGAR** | **TEMA** |
| 1 | 24/02/2017 | EPC La Paz | Verificación de situación interno: Omar Moreno. |
| 2 | 31/01/2017 | EPC La Paz | Verificación de situación interno: Luis Carlos Barbarán González. |
| 3 | 04/04/2017 | EPC La Paz | Verificación de situación interno: Julio Lemos. |
| 4 | 28/04/2017 | Subestación de Policía Los Gómez | Verificación estado de salud del detenido: Mauro Alexander Mejía |
| 5 | 28/04/2017 | Subestación de Policía Los Gómez | Elaboración tutelas a los internos |

La Delegatura de Derechos Humanos en las visitas realizadas a los calabozos de la municipalidad, pudo observar que un alto número de los internos superaban el tiempo máximo de las 36 horas de detención, sobrepasando el término dispuesto por la ley, razón por la cual se dispuso a la elaboración de las respectivas acciones de tutela de quienes aceptaron les fuera realizada, toda vez que estos sitios son para la permanencia de un tiempo límite de 36 horas.

Del 1 Enero a la fecha, se han elaborado 33 tutelas a los reclusos de centros carcelarios.

**CONCURSO DE ORATORIA**

La Personería Municipal dando cumplimiento a su eje de promoción y prevención de los derechos humanos dentro de su programa de formación ciudadana, llevo a cabo los días 17, 18 y 19 de Mayo de 2017 las eliminatorias municipales del Concurso de Oratoria, dando con ello, un resultado de 45 finalistas para las eliminatorias regionales de los 430 participantes inscritos, quienes entrarán a disputar la Final Municipal el próximo 9 de Junio del presente año en el Auditorium Maximum, Colegio Alemán.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **AÑO** | **TOTAL PARTICIPANTES** | **TOTAL INSTITUCIONES** | **LOGROS** |
| 2016 | 375 | 23  PÚBLICAS  5  PRIVADAS | En la Final Departamental, los participantes de la Categoría Intermedia de la Institución Educativa Marceliana Saldarriaga ocuparon el primer puesto, en la Categoría Superior se obtuvo el primer puesto con la estudiante de la Institución Educativa Pedro Estrada.  Por su parte, en la Categoría Básica se logró el segundo puesto con la estudiante de la Institución Educativa Antonio José de Sucre.  En la Final Nacional, se logró el tercer puesto en la Categoría Intermedia con la estudiante de la Institución Educativa Marceliana Saldarriaga. |
| 2017 | 430 | 24  PÚBLICAS  6  PRIVADAS | Al corte de este informe 23/05/2017, NO se ha llevado a cabo la Final Municipal, la cual está programada para el viernes 9 de junio de 2017.  Las eliminatorias municipales se llevaron a cabo los días 17,18 y 19 de Mayo en el auditorio de la Cámara de Comercio Aburrá Sur. |

**TEMAS PARA LAS TRES CATEGORÍAS DE LA FINAL MUNICIPAL AÑO 2017**

1. El liderazgo
2. El cambio climático

**VISITAS ADMINISTRATIVAS, HOSPITALES, CENTROS GERIÁTRICOS, EPS.**

La Personería Municipal dando cumplimiento a su eje de promoción y prevención de los derechos humanos dentro de su programa de formación ciudadana y atendiendo a las solicitudes de posibles vulneraciones de los mismos, esta delegatura llevó a cabo un total de 7 visitas a instituciones educativas, hospitalarias y a la comunidad en general.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **FECHAS** | **LUGAR** | **TEMA** |
| 1 | 02/03/2017 | I.E María de Jesús Mejía | Socialización de problemáticas de convivencia escolar. |
| 2 | 04/05/2017 | Personería Municipal de Itagüí | Verificación de vulneración de derechos, Comerciantes Ambulantes |
| 3 | 03/02/2017 | Registradora del Estado Civil y Notaría 2da | Concretar rutas de atención con las personas que ingresan de Venezuela. |
| 4 | 30/01/2017 | Corporación Crecer con Amor | Verificación de aparente vulneración de derechos: Sergio Bedoya. |
| 5 | 03/01/2017 | Hogar Bertha Arias | Acompañamiento traslado adulto mayor |
| 6 | 10/03/2017 | Clínica Antioquia | Verificación condiciones de paciente: Antonio Guapacha. |
| 7 | 03/05/2017 | Hospital General de Medellín | Verificación condiciones de paciente: Oscar Velásquez. |

**ACTIVACIÓN DE MECANISMO DE BÚSQUEDA**

Este mecanismo fue activado en:

* Desaparecido 21 años, de nombre Jeison Steven Mendoza rojas, se activó el 4 de mayo de 2017 (No se ha encontrado).
* Desaparecido 23 años, Carlos Mario Preciado Moreno, se activó el mecanismo el 27 de febrero de 2017 (No se ha encontrado).
* Desaparecido 53 años, Luis Humberto Patiño Hoyos, se activó el mecanismo el 18 de agosto de 2016 (Hallado con vida el 19 de agosto).

**ELABORACIÓN DE ACCIONES DE TUTELA**

La Delegatura para los derechos humanos elaboró desde el 1 de Enero del 2017, 42 Acciones de Tutela, y 10 incidentes de desacato. De las cuales sobresalen las 33 tutelas elaboradas a las personas recluidas en las Estaciones de Policía los cuales superan las 36 horas de permanencia otorgados por ley para estar en dichas instalaciones; solicitando la protección de los derechos fundamentales, tales como:

* Dignidad Humana
* Acceso a la administración de justicia
* Debido proceso
* Derecho a la igualdad
* Derecho a la salud.

Logrando el traslado inmediato al establecimiento carcelario.

**ACOMPAÑAMIENTO, ELECCIONES DE PERSONEROS ESTUDIANTILES**

Dentro del Programa de Convivencia Ciudadana que promueve la Personería Municipal de Itagüí se propende por el acompañamiento a los personeros estudiantiles en la promoción y prevención de derechos humanos, logrando con ello el fortalecimiento de la democracia al interior de las instituciones educativas. Para tal sentido logró el acompañamiento a las siguientes instituciones educativas:

|  |  |
| --- | --- |
| 27/01/2017 | Institución Educativa Los Gómez |
| 01/02/2017 | Docentes responsables del Gobierno Escolar en cada institución |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Isolda Echavarría |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Esteban Ochoa |
| 26/01/2017 | Institución Educativa John F Kennedy |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Concejo Municipal de Itagüí |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Felipe de Restrepo |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Antonio José de Sucre |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Juan N Cadavid |
| 26/01/2017 | Institución Educativa Diego Echavarría Misas |
| 27/01/2017 | Institución Educativa Enrique Vélez Escobar |
| 27/01/2017 | Institución Educativa Marceliana Saldarriaga |
| 27/01/2017 | Institución Educativa El Rosario |
| 27/01/2017 | Institución Educativa Orestes Sindicce |
| 27/01/2017 | Institución Educativa Simón Bolívar |
| 27/01/2017 | Institución Educativa Pedro Estrada |

**RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN**

La Delegatura para los derechos humanos ha dado trámite a 24 Derechos de Peticiones que se comportan de la siguiente manera: 7 corresponden a peticiones directas y 17 seguimientos.

**PROYECTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

La Delegatura de Derechos Humanos, ha iniciado las actividades tendientes a desarrollar los siguientes proyectos:

1. **Creación del Observatorio en garantía al derecho a la salud:**

Visto como una estrategia de gestión de ciudadanía que tiene como objeto la garantía al acceso del derecho fundamental de la salud por parte de la población Itaguiseña y velar por la protección de sus derechos, haciendo un continuo seguimiento a las entidades prestadoras del servicio de salud. A la fecha se encuentra en la etapa preliminar. Hasta el día se tienen los siguientes avances:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **FECHAS** | **LUGAR** | **TEMA** |
| 1 | 02/02/2017 | Personería Municipal de Medellín | Orientaciones iniciales y lecciones aprendidas del Observatorio de Salud del Municipio de Medellín. |
| 2 | 09/02/2017 | Auditorio Personería Municipal de Itagüí | Revisión de la presentación de la primera etapa del Observatorio para el municipio de Itagüí. |
| 3 | 21/02/2017 | Sala de Juntas Alcaldía Municipal | Reunión de articulación sector salud del Municipio de Itagüí |
| 4 | 27/02/2017 | Auditorio Personería Municipal de Itagüí | Capacitación en el sistema de salud |
| 5 | 28/02/2017 | Auditorio Personería Municipal de Itagüí | Capacitación para el Observatorio en Salud. Dictada por la Secretaría de Salud Municipal. |
| 6 | 19/04/2017 | Auditorio Personería Municipal de Itagüí | Capacitación para el Observatorio en Salud. Dictada por Nora Echeverri. |
| 7 | 24/04/2017 | Auditorio Personería Municipal de Itagüí | Revisión de avances en la creación del observatorio |

1. **Creación de un Centro de Mediación:**

La Personería municipal de Itagüí, celebró un convenio con la Universidad de Antioquia en el mes de Abril para formar a 30 mediadores; actividad que se inició el día 27 de abril y se extiende hasta el 29 de junio del 2017. La actividad académica la desarrollan profesionales adscritos a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas; Departamento de Prácticas Centro de Mediación de Conflictos.

Los objetivos del centro de mediación son:

**1.** Contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades, de tal manera que puedan afrontar las dificultades y las diferencias de forma pacífica

**2.** Intercambiar elementos conceptuales y experienciales que apoyen la apropiación de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) en las comunidades

**3.** Contribuir a devolver a la comunidad el poder para resolver sus propios conflictos

**4.** Hacer pedagogía para la apropiación de formas ciudadanas de actuar

**5.** Promover la participación intervecinal

**6.** Cooperar para transformar positivamente los conflictos, fortalecer las relaciones y reconstruir el tejido social

**7.** Contribuir a fortalecer la institucionalidad a partir de permitir al ciudadano espacios de interlocución y de acceso a justicia que den cauce y salida a sus necesidades e intereses.

El calendario de las actividades programadas:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Abril** | **Mayo** | **Mayo** | **Mayo** | **Mayo** | **Junio** | **Junio** | **Junio** | **Junio** | **Junio** |
| 27 | 4 | 11 | 18 | 25 | 1 | 8 | 15 | 22 | 29 |

Una vez concluida la capacitación, se espera que el Centro de Mediación se ponga en marcha para el segundo semestre de 2017.

1. **DELEGATURA PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DE AMBIENTE**

**OBJETIVO:** Velar por la promoción y defensa de los derechos humanos, las garantías fundamentales, los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña, así como en todo lo relacionado con el ambiente y los recursos naturales de nuestro municipio.

**DIRECTRIZ ESTRATÉGICA**: Efectividad por la defensa de los derechos colectivos y del ambiente

**OBJETIVO:** Garantizar la promoción y defensa de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad itaguiseña, en cumplimiento de las normas, políticas y actuaciones públicas.

**DIRECTRIZ ESTRATÉGICA:** La paz y la convivencia, gestores de oportunidades en el marco del postconflicto:

**OBJETIVO:** Coordinar con los diferentes entes vinculados de acuerdo a sus competencias una eficiente atención ciudadanía – independiente de su condición, con el fin de apoyar los proceso de paz y convivencia que se generen en el Municipio.

**PROCESO:** Promoción de los Derechos Colectivos y del Ambiente.

Velar por la Promoción y defensa de los derechos humanos y las garantías fundamentales de la comunidad Itagüiseña.

**2017.**

* 1. Febrero 22***,*** reunión con Veeduría Ciudadana Medio Ambiente, para iniciar proceso de actualización, orientación y apoyo.
  2. Del 2 de marzo hasta 16 de marzo de 2017**,** convocatoria a todas las veedurías debidamente registradas: tanto para la elección del sector de veedurías y la conformación y puesta en marcha del Consejo Municipal de Participación Ciudadana en Itagüí como para la actualización de base de datos en la entidad.
  3. Realización de pieza gráfica para redes, con el fin de convocar e invitar a los veedores para que se acerquen a las instalaciones de la Personería y cumplir estos objetivos de la convocatoria.
  4. Marzo 17, reunión informativa sobre Ley 1757 de 2015, disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana, sensibilización sobre proceso de elección de los participantes en el Consejo Municipal de Participación Ciudadana en Itagüí
  5. Publicación de piezas gráficas, desde 2 de marzo hasta 16 de marzo de 2017.
  6. Asesoría en la conformación de nuevas veedurías.
  7. Entrega de carnets.
  8. Acompañamiento en diferentes reuniones de las veedurías.
  9. Actualización de bases de datos y articulación en el cronograma de actividades con las veedurías existentes en el Municipio de Itagüí: Base de datos actualizada.
  10. Seguimiento permanente y continuo a las labores del Metroplús y a los requerimientos que la Veeduría Ciudadana Metroplús ha realizado a la Personería Municipal
  11. Mayo 18, acompañamiento a la Veeduría Robles del Sur, reunión realizada en la Secretaría de Infraestructura para socializar avances de mitigación de riesgo por deslizamiento en la unidad

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Número de veedurías actualizadas | 18 |  | Base de datos actualizada | 1 |  |

* 1. 29 marzo, asistencia a comité Parque de las Luces, acompañamiento a veeduría, con el fin de apoyar la verificación de los programas y proyectos adelantados en la obra.
  2. 13 marzo, acompañamiento a Veeduría de Bienes Patrimoniales a Parque los Petroglifos, con el fin de verificar el estado del mismo y comunicar a las autoridades competentes sobre tal situación, de dicha visita se le oficio a diferentes dependencias como son: Autoridad Especial de Policía Cuidado e Integridad del Espacio Público y General, Autoridad Especial de Control Urbanístico, Secretaría de Gobierno, Dirección de Cultura y Secretaria de Medio Ambiente, se solicitan actividades y medidas preventivas en el parque y evitar daños al bien patrimonial, desde la Delegatura se vienen realizando actividades de verificación en el que se encuentra el mejoramiento de la seguridad en el lugar, pero aún faltan acciones para una mayor protección del sitio.
  3. De enero a mayo de 2017, acompañamiento a veeduría COMITÉ MUNICIPAL DE VEEDURÍAS CIUDADANA DE ITAGUÍ, la cual tiene por objeto realizar VEEDURÍA AL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, se han realizado acompañamiento legal en su actualización y revisión de estatutos, así mismo se viene realizando un trabajo continúo sobre las problemáticas y posibles soluciones sobre residuos sólidos en el Municipio, se hace revisión de documentos para solicitudes a la Secretaría de Medio Ambiente y Secretaria de Participación e Inclusión Social, Se acompaña en los diferentes subcomités a petición de los mismos.
  4. Acompañamiento, asesoría legal y administrativa e inscripción de las siguientes veedurías: a) Veeduría a la Gestión a la Primera Infancia, b) Veeduría Proyecto de Vivienda Santa Marta, c) Veeduría al Componente Pedagógico.
  5. En agosto de la presente anualidad se realizará conmemoración a la labor del veedor, por tal motivo, la Personería de Itagüí tiene programado realizar actividad denominada Día del Veedor, en la que además de exaltar la labor que realizan, se realice una jornada académica con personal competente y calificado para una charla o mesa de trabajo tendiente a mejorar las acciones de verificación, seguimiento y control a los proyectos y programas objeto de las veedurías, se contempla también para este fecha abrir un espacio para que estas organizaciones realicen un ejercicio de rendición de cuentas a fin de mejorar la participación ciudadana.

**Red de Personeros estudiantiles.**

**Objetivo del proyecto**: Fortalecer la labor de los personeros estudiantiles en el marco de los derechos humanos, con el fin de facilitar su labor en el gobierno escolar.

**Acciones 2017.**

1. Fortalecer el proceso de Gobierno Escolar a través de Capacitaciones, mesas de

trabajo y formación en articulación con la Delegatura de Derechos Humanos de la Personería de Itagüí.

1. Sensibilización a los estudiantes que integran el Gobierno Escolar en las diferentes

Instituciones educativas del municipio para la participación activa de (postulación, elección y posesión).

c) Febrero 2017, sensibilización en seis (6) instituciones educativas públicas sobre el proceso de democracia escolar, anterior a las postulaciones y elecciones de los estudiantes.

d) Febrero 2017, acompañamiento a doce (12) posesiones tanto en instituciones públicas como en privadas.

**Centro de Mediación.**

**Objetivo del proyecto:** Implementar un Centro de Mediación, que contribuya a la consolidación de la cultura en la solución pacífica de conflictos y la sana convivencia.

**2017.**

Reuniones con la Facultad de Derechos y el Consultorio Jurídico de la Universidad de Antioquia para la realización de las alianzas en formación sobre Mediación de Conflictos y posterior implementación del Centro de Mediación.

Se gestiona y se alcanza en calidad de préstamo con la Caja de Compensación Comfama la consecución del espacio para dar inicio al curso de formación en Mediación de Conflictos.

Asistencia a cada una de las sesiones del curso.

**PROYECTOS PROPIOS DE LA DELEGATURA.**

**Participación en la estrategia de concientización y formación en educación ambiental y generación de cultura ambiental**

**2017**

Capacitación y concientización en formación y educación ambiental

Mayo 19 de 2017, se brindó capacitación en la Junta de Acción Comunal de Yarumito, en la que se capacitó en la Comuna dos (2) sobre el buen manejo de los residuos sólidos. Se contó con el acompañamiento de la Policía y la Empresa Prestadora de Aseo Serviaseo.

Población beneficiada: 60 personas.

Continuos requerimientos a autoridades ambientales y Secretaría de Medio Ambiente del ente territorial a fin de mejorar algunas condiciones.

**2. Participación ciudadana.**

**2017**

Mayo 05 de 2017, seguimiento y acompañamiento a la jornada electoral para las elecciones del Cabildo del Adulto.

Del 2 de marzo hasta el 16 marzo 2017, acompañamiento, convocatoria y participación en la elección de representantes de los Veedores en el Comité Municipal de Participación.

Atender, asesorar y acompañar la comunidad para la solución pacífica de conflictos y sobre convivencia ciudadana y escolar, así como participar en los comités en los que sea convocado para acompañar los temas relacionados con convivencia ciudadana.

**Acciones 2017**

PQRS total por Delegatura: Enero 01 a mayo 24 de 2017. Total: 88

Atención público por parte de la Delegatura: Enero 01 a mayo 24. Total: 98

Asistencia a sesiones de Concejo Municipal (ordinarias y extraordinarias): Enero a mayo 24. Total:8 asistencias por parte de la Delegatura.

Abril 27, acompañamiento a la Secretaría de Salud en la inspección de funcionamiento de Centros de Estética y SPA.

Acompañamiento a los registros pedagógicos en instituciones educativas

Acompañamiento en comités de convivencia.

Asistencia y participación en diferentes comités:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Comité Permanente de Estratificación** | **Comité de Seguridad Central Mayorista** | **Comité Ordinario del Sisbén** | **Comité Mesa Técnica Política del Agua** | **Submesa Control Corregimiento el Manzanillo** | **Convenio Marco Ambiental** | **Mesa Movilidad Sector Taxis** | **Convenio Gestión del Riesgo** |
| Enero | X | No |  |  |  |  |  |  |
| Febrero | X | X | Invitación y asistencia | Invitación y asistencia |  | X |  |  |
| Marzo | X | X |  |  | Invitación y asistencia |  | Invitación y asistencia |  |
| Abril | X | X | Invitación y asistencia |  |  | X |  | X |
| Mayo | X | X |  |  |  |  |  |  |

Los mayores requerimientos en la Delegatura son: A) Problemáticas sobre gestión del riesgo como lo son, posibles deslizamientos, solicitud de visita por preocupación especialmente en el corregimiento de desastres por ola invernal, afectaciones o posibles afectaciones por fuertes aguaceros, dificultades en quebradas, B) Dificultades y ausencia de recurso hídrico en el Municipio de Itagüí. C) Acompañamiento en verificación de debido proceso en comparendos, D) Servicio público domiciliario (agua, servicio de aseo, alcantarillado y energía) E) Acompañamiento en procesos de convivencia ciudadana (inspecciones)

**Asistencia a audiencias y diligencias judiciales y administrativas, en asuntos relacionados con los derechos colectivos y del ambiente y dar cumplimiento a comisiones conferidas.**

**2017.**

Del 8 al 19 abril, acompañamiento en operativo, a Policía, Medio Ambiente y Espacio Público en el Parque Lineal Simón Bolívar, por habitantes de calle y en situación de calle, ubicados en orillas de la Quebrada Doña María. Acciones para la protección de los derechos humanos, colectivos y recuperación del espacio público.

Mayo 09 de 2016, acompañamiento en diligencia de entrega de bien inmueble en proceso reivindicatorio. Juzgado Segundo Civil del Circuito de Oralidad.

Diligencia conjunta entre Secretaría de Salud, Inspección y Personería en vivienda ubicada Calatrava a fin de conocer y dar solución a varias problemáticas, convivencia ciudadana, problemáticas de humedades y salubridad pública.

Revisión y verificación de procedimientos y procura de garantías en procedimientos sancionatorios de transito

**Elaboración y acompañamiento en acciones populares.**

Participación en el Comité de Verificación, entrega de informes e información a la comunidad en la acción popular del beneficio. Accionante Eludys del Carmen Fernández y Otros, radicado 2015 – 0349.

22 de febrero de 2017, instalación del Comité Verificador, en las instalaciones de la Personería del Municipio de Itagüí, se llevó a cabo la primera reunión del Comité Verificador, dicha reunión contó con la presencia como invitado del Dr. Saúl Martínez, Juez Administrativo Oral de Medellín, quien dio las consideraciones pertinentes a fin de ejercer un efectivo control y comprobación del cumplimiento de la sentencia. También asistir el Dr. Oscar Iván Zapata, abogado del ente territorial, apoderado del Municipio para la defensa en la acción popular de la referencia, en calidad de invitado, con el propósito de conceptualizar un poco sobre el trámite que se llevó a cabo y las consideraciones de la sentencia. La reunión tuvo como fin conocer en detalle las funciones de los miembros del comité y dar mayor transparencia y legalidad al mismo.

8 de marzo, segunda reunión de Comité Verificador. Escuchar propuestas de la Secretaría de Vivienda y Hábitat. Determinar los beneficiarios de la acción popular.

25 de abril, tercera reunión Comité Verificador, temas a tratar propuesta de Cronograma por parte de la Secretaría de Vivienda y Hábitat y propuestas acciones de prevención y control con el Corregidor en el sector del Beneficio.

Desde la creación de dicho Comité Verificador se han adelantado por parte de la Delegatura diferentes atenciones, solicitudes, requerimientos y sensibilizaciones de miembros de la comunidad en especial los que hoy habitan en el sector del beneficio parte alta siendo la población beneficiaria de la acción constitucional, haciendo una explicación breve sobre el alcance de la sentencia, toda vez que se percibe preocupación y mala información sobre el procedimiento, se indica la razón del fallo, los antecedentes y se da información sobre los aspectos legales.

Participación en el Comité de Verificación y entrega de informes en la acción popular promovida por Iván Antonio Ruiz Cuartas, Rdo 2009-00193 Juzgado Veintisiete Administrativo Oral del Circuito

Asistencia audiencias de Pacto de Cumplimiento en Acciones Populares:

1. 16 de febrero 2017, Juzgado Primero Civil Circuito Itagüí, Rdo 2010-114. Accionante Mauricio Uribe Coulson. Con la debida notificación de sentencia.
2. 28 de febrero de 2017, Juzgado Primero Civil Circuito Itagüí. Rdo 2010-137 Accionante Mauricio Uribe Coulson. Con la debida notificación de sentencia.
3. 16 de marzo de 2017, Juzgado Primero Civil Circuito Itagüí. Rdo 2010-0050. Accionante Mauricio Uribe Coulson. Con la debida notificación de sentencia.

Quebrada el Peladero Vereda los Gómez, requerimiento y oficios a autoridades ambientales y Secretaría de Infraestructura.

**Realizar visitas y consultas a otras entidades.**

**2017**

Febrero 06, visitas de campo obra del Metroplús, con un recorrido por los barrios Artex, Las Asturias y la Urbanización las Américas, dando así respuesta satisfactoria a solicitud de las veedurías ciudadanas, inquietas por varios aspectos como la inseguridad, movilidad y afectación al sector comercial.

Febrero 10, visita a taller de mecánica, enderezada y pintura ubicado en el Barrio Playa Rica, con el fin de constatar problemática con el medio ambiente, causada por las actividades desarrolladas en el establecimiento comercial y que perjudican notablemente los habitantes del sector.

Febrero 13, solicitud de familias que carecen de servicio de acueducto, se visita la residencia ubicada en la Carrera 52ª N° 52ª-19 del Barrio San Isidro, verificando la situación de alto riesgo en la que se encuentran las familias del sector, quienes residen cerca al cauce de la Quebrada Doña María, razón por la cual las Empresas Publica de Medellín se niegan a instalar el servicio de acueducto.

Febrero 17, visita de seguimiento a la Empresa Industrias Metálicas Jordán S.A. con el fin de constatar queja sobre chimenea expeliendo humo y hollín durante las 24 horas en forma continua.

Marzo 03, visita al Barrio Los Gómez, seguimiento residencia en alto riesgo

Marzo 14, oficio Curaduría Primera, visita a Parque Arqueológico Graciliano Arcila Vélez, Parque de los Petroglifos, visita a Museo Cipas.

Marzo 03, visita Parque Las Luces. Reunión para evaluar avance y socialización con la veeduría.

Marzo 24, visita en compañía de Rentas Municipales a Los Gómez parte alta propiedad de Astrid Elena Restrepo, a fin de evaluar los riesgos de su vivienda y determinar si el talud y el predio vecino son parte del Municipio de Itagüí.

Acompañamiento a la Autoridad Especial de Policía Cuidado e Integridad del Espacio Público y General en el censo de vendedores estacionarios y semi estacionarios en el municipio. Varios días (mayo 08, 09,10, 17) con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos.

Mayo 02, visita y recorrido en Villa Lía y Barrio Pilsen, con el fin de conocer el avance de obras en el marco de la acción popular interpuesta por Iván Antonio Ruiz Cuartas y conocer las condiciones actuales.

Mayo 24, visita y recorrido Metroplús a fin de verificar cumplimiento y avance de obra como de aspectos técnicos como, planes arqueológicos, de manejo de redes sólidos,

**1. Asistencia a diferentes comités y mesas de trabajo municipales que por competencia o delegación convocan a la entidad en protección a los derechos colectivos y del ambiente para tratar diferentes temas.**

**Acciones 2017.**

Febrero 02 de 2017, asistencia y participación en reunión realizada en la Sala de Juntas de la Alcaldía, con veeduría, comunidad y Municipio de Itagüí con el fin de tratar diferentes inquietudes, problemáticas y en búsqueda de soluciones conjuntas, como Ministerio Público, la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente realizó diferentes aportes a fin de buscar alternativas de solución, posterior a dicha reunión en cumplimiento de las funciones de propias de seguimiento, vigilancia y control y en procura de los derechos de los ciudadanos, se ha realizado el seguimiento de los compromisos adquiridos, enviando comunicados y en constante revisión de los mismos.

Enero 10 de 2017, mesa de trabajo de problemáticas de residuos sólidos. Convocatoria, organización, asistencia y participación en reunión con comunidad y veedurías, con el fin de buscar alternativas para el mejoramiento del manejo de residuos sólidos.

Febrero 02 de 2017, segunda reunión de mesa de trabajo de residuos sólidos. Convocatoria, organización, asistencia y participación en reunión con comunidad, veedurías, empresas prestadoras del servicio de aseo, representantes de diferentes dependencias del Municipio de Itagüí, para la continuación de la búsqueda de alternativas conjuntas y realización de compromisos de los actores. Desde la Delegatura se ha continuado con la verificación de compromisos y actividades tendientes a la generación de concientización y medidas culturales para el mejoramiento del manejo de residuos sólidos.

Abril 05 de 2017, asistencia y participación del Comité Gestión del Riesgo, iniciativa que parte del Personero Municipal para dicha reunión se tuvo los siguientes fines, reactivar el comité y sus sesiones e informar que el Instituto de Hidrología, Meteorología, y Estudios Ambientales IDEAM en su informe declaró que el Municipio de Itagüí se encuentra en alerta naranja por presentar riesgos por la temporada invernal. Seguimiento a compromisos.

Abril 25 de 2017, asistencia y participación en la Mesa de Componentes del PGRIS regional en las tarifas de aseo urbano según resolución CRA 720.

**Programa Formación Ciudadana**

Mayo 19 de 2017, capacitación sobre manejo de residuos sólidos. Junta de Acción Comunal Yarumito.

1. **Actuación defensa y protección de recursos naturales.**

**Acciones 2017**

* 1. Marzo 23**,** asistencia, participación y entrega de aportes en la socialización sobre avance final de ajuste a PGRIS del Municipio de Itagüí.
  2. Abril 21, solicitud y acompañamiento a la Secretaría de Medio Ambiente en Urbanización Las Américas a petición de su Administrador Hugo Palacio, para observar problemática con árboles que representan peligro para habitantes. Con el fin de dar buen manejo a los arboles de la zona y evitar el riesgo.
  3. Abril 21***,*** reunión para programar campaña de educativa sobre medio ambiente, disposición de residuos sólidos con Interaseo, Ley 1801 de 2016 con policía.
  4. Abril 28*,* visita a Interaseo, para tratar tema relacionado con la campaña educativa.
  5. Enero –mayo 27, atender constantemente solicitudes encaminadas a defender y proteger los recursos naturales y del ambiente

1. **Asistencia en procesos policivos por ocupación de hecho.**

**Acciones 2017.**

* 1. Marzo de 2017, revisión proceso 471- 2016. Solicitud realizada por la Autoridad Especial Policía Integral Urbanística mediante oficio con radicado 2017-0259, en el que se hacen algunas consideraciones normativas y en procura de garantizar un debido proceso.

1. **Vigilancia en prestación de servicios públicos domiciliarios.**

**Acciones 2017.**

* 1. Enero – mayo 2017 en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales y ante las dificultades que se han presentado en diversas ocasiones por la prestación del servicio de agua potable, esta agencia del Ministerio Público ha venido acompañado a la comunidad de los Gómez, sector los Yepes, en pro de la correcta utilización, aprovechamiento, manejo , conservación y protección de los derechos colectivos, en especial del agua, así como frente al manejo y servicio prestado por el acueducto veredal fuente de vida de manera preventiva para garantizar el suministro del líquido vital a los pobladores de esta área.
  2. Marzo 07, visita y recorrido en compañía de la Secretaría de Medio Ambiente y Daniela Ramos Rojas Tesorera y Jorge Albán Ramos Fontanero del acueducto veredal fuente de vida. Posterior al recorrido se realizaron requerimientos a la Oficia de Servicios Públicos del Municipio de Itagüí, Bomberos, Empresas Públicas de Medellín.
  3. Requerimientos a solicitudes en la Vereda los Zoletas, parte alta de las flores, cerca de la gruta del divino niño.

1. **PROGRAMA CONVIVENCIA CIUDADANA**

**2017 y 2016**

* 1. Asistencia a Consejo Seguridad, Plaza Mayorista.
  2. Seguimiento, verificación y acompañamiento en procesos de convivencia en inspecciones.

Acompañamiento Propiedades Horizontales: al edificio Babilonia, por presentarse dificultades en daños estructurales

1. **PERSONERÍA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA**

**OBJETIVO:** Ejercer la función disciplinaria y de vigilancia administrativa, de oficio por informe de servidor público o con ocasión de una queja, sobre hechos relacionados con la conducta desplegada por los servidores públicos del orden municipal tanto del nivel central como de sus entes descentralizados en ejercicio de sus funciones

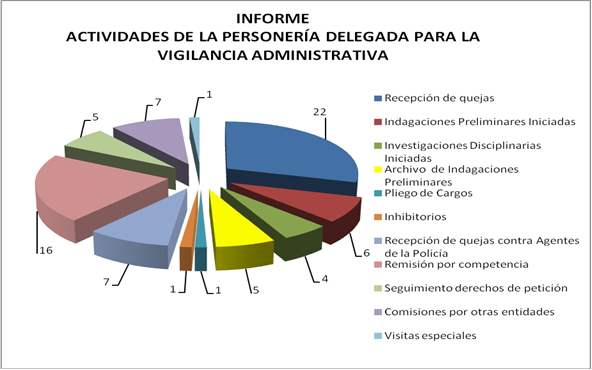
Mediante Acuerdo Municipal 001 del 27 de febrero de 2015, se estableció la doble instancia en los procesos disciplinarios que se adelantan en la Personería Municipal de Itagüí. Conforme a lo anterior, es responsabilidad de la Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa, resolver los procesos disciplinarios en primera instancia y el despacho del Personero Municipal, en segunda instancia.

La Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa tiene como tarea primordial ejercer la función disciplinaria y la vigilancia administrativa, de oficio, por informe de servidor público o con ocasión de una queja, sobre hechos relacionados con la conducta oficial desplegada por los servidores públicos del orden municipal, tanto del nivel central como de sus entes descentralizados, en ejercicio de sus funciones.

|  |  |
| --- | --- |
| **ATRIBUTOS DEL PROCESO DISCIPLINARIO** | |
| **LEGALIDAD** | Los servidores públicos solo serán investigados y sancionados disciplinariamente por comportamientos que estén descritos como falta en la ley vigente al momento de su realización. |
| **IN DUBIO PRO DISCIPLINADO** | Toda duda razonable se resuelve a favor del disciplinado. |
| **RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA** | Quien intervenga en la actuación disciplinaria será tratado con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano |
| **RESERVA** | Se respetará la reserva del proceso de acuerdo a lo estipulado en la Ley. |
| **OPORTUNIDAD** | Implica la sujeción a los términos legales en las diferentes actuaciones del proceso disciplinario. |
| **CONFIABILIDAD** | Se conservan los soportes necesarios para la justificación actual o futura de las acciones y se garantiza el fácil acceso a los mismos. |

La Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa, en cumplimiento de la función disciplinaria, durante la vigencia enero a mayo de 2017, ha tomado las siguientes decisiones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº** | **ACTIVIDADES** | **ENERO-MAYO** |
| **2017** |
| **1** | Recepción de quejas | 22 |
| **2** | Indagaciones Preliminares Iniciadas | 6 |
| **3** | Investigaciones Disciplinarias Iniciadas | 4 |
| **4** | Archivo de Indagaciones Preliminares | 5 |
| **5** | Pliego de Cargos | 1 |
| **6** | Inhibitorios | 1 |
| **7** | Recepción de quejas contra Agentes de la Policía | 7 |
| **8** | Remisión por competencia | 16 |
| **9** | Seguimiento derechos de petición | 5 |
| **10** | Comisiones por otras entidades | 7 |
| **11** | Visitas especiales | 1 |



**Capacitación organizada por la Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **MOTIVO** | **DIRIGIDO A** | **ASISTENTES** | **CONFERENCISTAS** | **LUGAR** |
| 9 de marzo de 2017 | Conferencia “Nuevo Código de Policía: Contexto, Alcance y Reflexiones” | Servidores Públicos | 145 | Doctor Alejandro Matta y Rogelio Uribe. | Realizado en la Cámara de Comercio Aburrá Sur del Municipio de Itagüí |

**Atención al usuario (Asesoria, seguimiento y diligecias disciplinarias)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **WEB** | **OTROS MEDIOS** | **CONSULTAS**  **(Asesorías, Seguimientos y Diligencias Disciplinarias)** | **TOTAL** |
| 3 | 7 | 96 | 106 |

Dando cumplimiento a lo estipulado en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, sobre la Modernización Tecnológica en el proceso de Vigilancia Administrativa, la Personería Municipal de Itaguí, implementó dentro del sofware PQRDSF, una herramienta que arroja alertas de vencimiento de términos dentro de los procesos disciplinarios, con el fin de evitar el fenómeno jurídico de la caducidad y Prescripción**.**

**COMPROMISO:**

El compromiso de la Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa es mantener un alto nivel de credibilidad y confianza en la gestión realizada, en la que predomine la efectividad de la justicia y la garantía de los derechos de los sujetos procesales, afianzando así, los principios de la función administrativa, especialmente los de moralidad, transparencia y eficacia.

1. **INTERVENCIÓN EN PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA**

**OBJETIVO: Proteger y restablecer los derechos humanos y fundamentales a través del ejercicio de los principios constitucionales, legalidad y debido proceso.**

**INTERVENCIONES EN PENA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| **ACTIVIDADES** | **PROCEDIMIENTO** | **TOTALES** |
| Intervenir ante los Jueces con funciones de Control de Garantías y de Conocimiento - audiencias públicas penales | 34 | **34** |
| Intervenir ante las Fiscalías Seccionales y Locales en diligencias judiciales (destrucciones, reconocimientos fotográficos, registros y allanamiento | Destrucciones 15 Reconocimiento fotográficos 920 Registros y allanamientos 13 Capturas 74 | **1022** |
| Intervenir y asesorar en los Establecimientos Carcelario La Paz y Yarumito. | 25 | **25** |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **INTERVENCIONES EN FAMILIA** | | |
| **ACTIVIDADES** | **PROCEDIMIENTO** | **TOTALES** |
| Intervenir como Ministerio Público en los despachos judiciales en asuntos de familia | Revisión Debido Proceso de expedientes en Familia 787 Solicitudes en asuntos Familia 9 Saneamientos 9  Audiencias 9 | **823** |
| Actuaciones administrativas | ICBF 29 | **37** |
| COMISARIAS 8 |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Requerimiento del Despacho en ambas áreas** | |
| Derechos de petición | 36 |
| Reacciones inmediatas | 8 |
| Asesorías personalizadas en penal y familia | 83 |
| Intervención en acciones constitucionales - Comisiones de Procuraduría y otras autoridades | 9 |
| **Total** | **136** |

|  |  |
| --- | --- |
| Revisión expedientes garantizando la no violación al debido proceso penal | 14 |
| Demandas de Interdiccion | 18 |
| Acompañar e intervenir a las instituciones educativas. | 12 |
| **TOTAL** | **44** |

**F. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

**DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE.**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer y modernizar la institución desarrollando estratégicamente el Talento Humano, las instalaciones físicas y la implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

**PROYECTO:** Construcción e implementación Anual del Plan de Comunicaciones y el Plan de Medios

El proceso de gestión de las comunicaciones de la Personería Municipal, fue adoptado mediante Acto Administrativo N° 119 de agosto de 2016, y este pasó de ser un proceso de apoyo a ser misional, puesto que desde la entidad se le da gran relevancia a todo el tema comunicacional; su importancia reside en proyectar, promover, reforzar la imagen institucional y brindar un acompañamiento a todas las delegaciones de la entidad, siendo ésta transversal a todas las actividades que se realizan.

La estrategia de comunicaciones implementada en la Personería contempla todos los canales convencionales, como las nuevas tecnologías, teniendo como propósito generar vínculos de valor con el público externo e interno, que permitan desarrollar estrategias de difusión que posicionen la imagen, así como los mensajes y servicios que se prestan.

Para cumplir con todas las actividades comunicacionales, se está implementando un Plan de Comunicaciones, el cual se encuentra en construcción, resaltando que se están realizando diferentes actividades que hacen parte del mismo, tales como: Comunicación interna y externa, implementación de estrategia de social media, Relaciones Públicas, entre otros.

Desde comunicaciones se tiene un acompañamiento en las labores inherentes a la promoción, difusión y publicación de contenidos noticiosos, dando cuenta a través de los distintos medios de los hechos más importantes, información de interés para la comunidad, difusión del portafolio de servicios, etc. Así mismo, articulación de todas las áreas de la entidad en torno a la unificación de mensajes, formación de voceros, contacto con la prensa, coordinación de campañas, planificación y organización de las distintas actividades y eventos.

Dentro de las actividades que se están desarrollando, se encuentra el fortalecimiento de la comunicación interna, siendo esta una potente herramienta para transmitir a los funcionarios, contratistas, proveedores y aliados, los valores de la entidad y fomentar el sentido de pertenencia.

La implementación de la estrategia social media para las tres redes sociales que se encuentran activas, así como los medios digitales, para dar a conocer la razón de ser de la Personería, así como el posicionamiento de la misma.

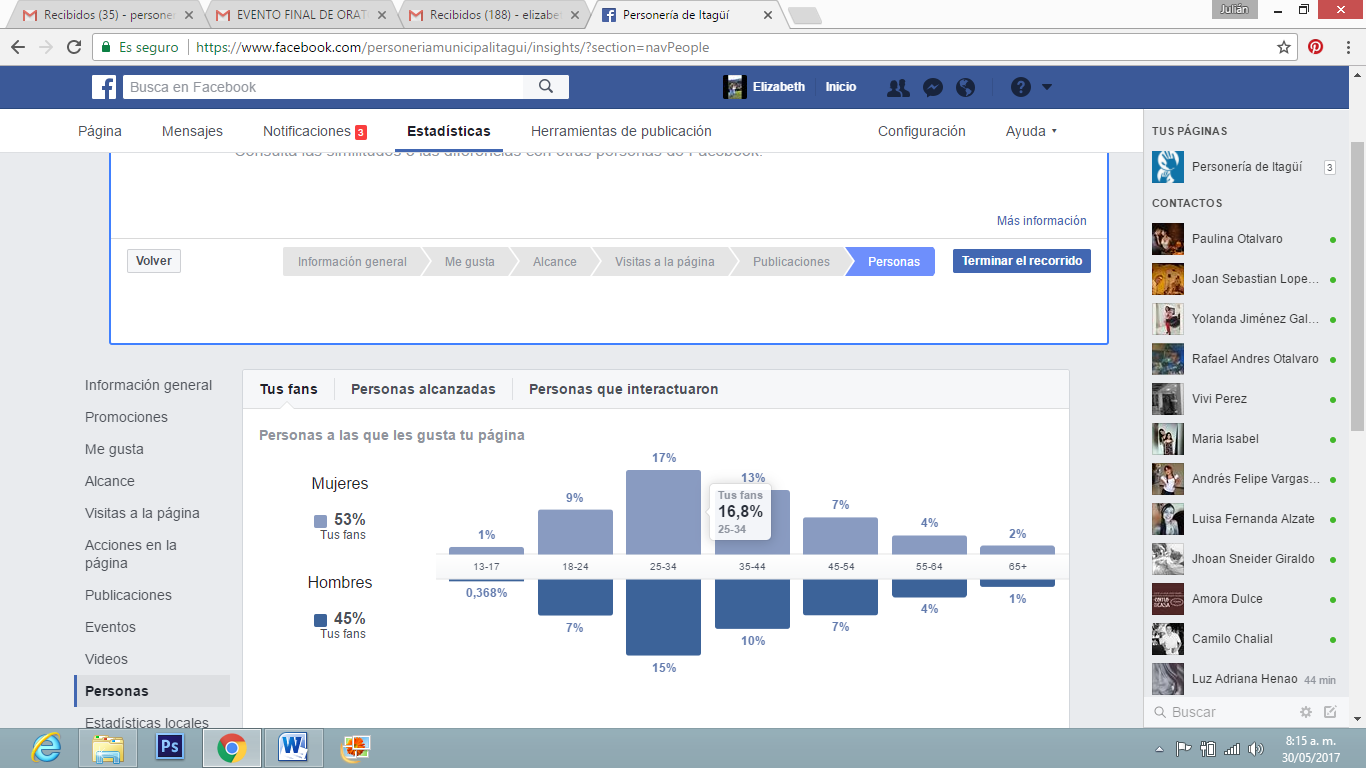
Las redes sociales y el sitio web son un medio de interacción directo con la comunidad, esto se da en la Personería a través de: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, así como la página web institucional: [www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co).

* Actualmente la Personería dejo de tener perfil en Facebook para sólo tener página en esta misma red social, puesto que la página sirve para que la entidad pueda formar parte de Facebook sin ninguna limitación de seguidores y así la comunidad pueda tener acceso a la información, especialmente en un municipio con más de 270 mil habitantes.

Estos cambios hacen parte de la estrategia digital cuyo objetivo es aumentar al alcance de la información y así contribuir a que más itagüiseños conozcan la labor de la Personería Municipal y se beneficien de ésta.

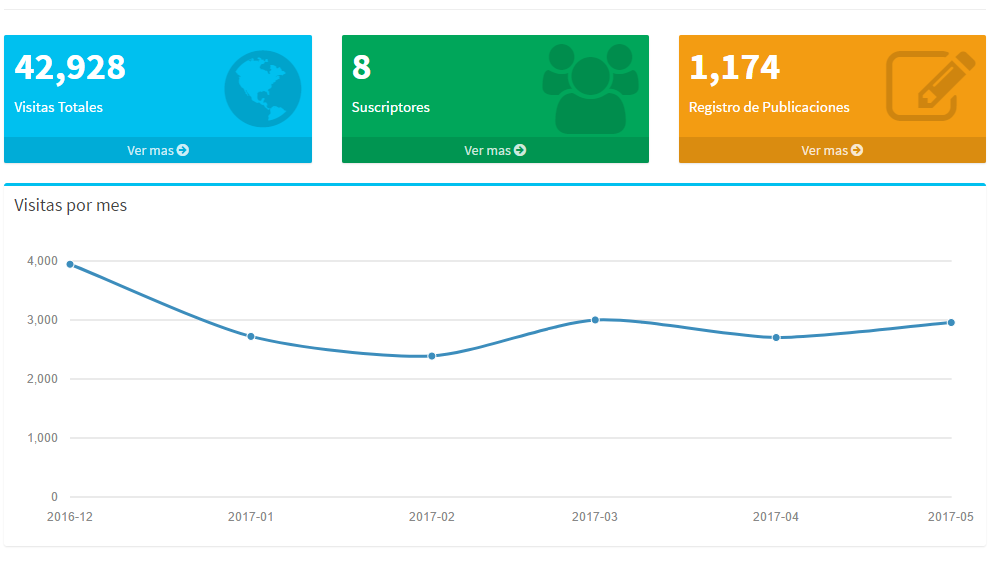
* **Estadísticas de la Fan Page de enero a mayo de 2017**

Facebook es la principal red social de la entidad, esta cuenta con 3.762 seguidores, 53% mujeres y 45% hombres y el rango de edades esta entre 25 y 34 tal como se muestra a continuación



* Twitter proporciona a los usuarios que siguen esta red social la capacidad de entender de una manera fácil y rápida las publicaciones que se hacen, ya que la información, o "tweets", tiene un límite máximo de 140 caracteres, lo que permite publicaciones en tiempo real de los diferentes eventos, noticias y capacitaciones que se realizan desde la Personería. Esta tiene 1.514 seguidores.
* Instagram es un medio para posicionar la marca, informar y fortalecer las demás redes sociales, logrando que los usuarios participen, comenten y se relacionen entre sí a través de las diferentes fotografías que se publican. Esta cuenta con 303 seguidores.
* El canal de YouTube es una gran herramienta que le permite a la Personería la oportunidad de fortalecer la imagen institucional a través de las capsulas sobre los eventos que se realizan, haciendo que estos videos se vuelvan virales y sean compartidos entre los usuarios. Se destacan las capsulas de la capacitación del Nuevo Código de Policía, mes de los niños en abril, Conmemoración del Día Nacional de las Víctimas y las eliminatorias de oratoria. Este canal tiene 16 suscritores y 4.104 visualizaciones.
* El sitio web está en proceso de actualización, el cual está vinculado con la estrategia de Gobierno en Línea con el propósito de que sea una fuente de información y un espacio dinámico e interactivo con la comunidad y demás entes que requieran la información que allí se publique.

El sitio web supera las 42.928 visitas y se trabaja conjuntamente con el Área de Sistemas en la administración y publicación de contenidos.



Desde comunicaciones y aprovechando los canales y elementos comunicacionales, se hace un acompañamiento permanente a la gestión y las acciones de las distintas delegaturas para la promoción y defensa de los derechos humanos.

**G.**   **SECRETARÍA GENERAL**

 1.    **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**OBJETIVO:** Brindar atención con calidad a la ciudadanía en los diferentes servicios y trámites que presta la Personería, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, en el marco del alcance misional de la Entidad.

 Durante el período señalado fueron atendidos 11.519 ciudadanos cumpliendo con la demanda de Atención al Ciudadano en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Se asesoraron en las diferentes acciones judiciales, que fueron recibidas de manera personal, por medio escrito, línea telefónica 3764884, ventanilla única, en página web [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co), puntos de atención en Casa de Justicia y en el Corregimiento el Manzanillo, en este último fue suspendido el servicio en esta vigencia dado la baja demanda ciudadana.

Es Importante destacar que el Área Atención al Ciudadano se ha fortalecido en cuanto al recurso humano, con el fin de mejorar en cuanto a los tiempos de respuesta y calidad en la atención de los usuarios, se realiza la capacitación a los abogados que atienden público, como servicio al ciudadano y mesas de trabajo en temas de derecho, sobre auditoría en salud, términos de respuesta para entrega de medicamentos por parte de las EPS y tiempo de respuesta de asignación de citas de medicina general y especializada; igualmente se desarrolló la actividad sobre atención y ruta de asistencia a víctimas del conflicto armado interno además de reuniones periódicas de seguimiento con los Abogados de atención al ciudadano.

La Personería posee un software para la gestión de las PQRS que ingresan por diferentes medios lo cual ha facilitado la tabulación y caracterización de los diferentes tipos de solicitudes ciudadanas, clasificando por tipo de asuntos judiciales, género, condición social, así:

**POR TIPO DE ASUNTOS JUDICIALES:**

| **ASUNTO** | **NUMERO DE ATENCIONES** |
| --- | --- |
| Asesoría General | 5.374 |
| Acción de Tutela | 2.101 |
| Incidente de Desacato | 1.265 |
| Acción Popular | 1 |
| Acción de Cumplimiento | 1 |
| Declaración Desplazamiento | 233 |
| Declaraciones | 37 |
| Recurso de Reposición y Apelación | 217 |
| Derechos de Petición | 650 |
| Demanda de Interdicción | 26 |
| Amparo de Pobreza | 44 |
| Memorial | 24 |
| Impugnación Sentencia | 7 |
| Asesoría laboral | 238 |
| Asesoría Ley de víctimas | 405 |
| Asesoría en Salud | 441 |
| Asesoría Penal | 58 |
| Asesoría Familia | 152 |
| Asesoría Tránsito | 102 |
| Asesoría Interdicción Judicial | 55 |
| Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios | 43 |
| Revocatoria | 3 |
| Citaciones Vigilancia Administrativa | 39 |
| Citación versión libre | 3 |

**GÉNERO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **GÉNERO** | **NÚMERO DE ATENCIONES** |
| Femenino | 8.217 |
| Masculino | 3.302 |
| **TOTAL** | 11.519 |

**CONDICION SOCIAL:**

| **CONDICION SOCIAL** | **NÚMERO DE ATENCIONES** |
| --- | --- |
| No Definido | 9.802 |
| Adulto Mayor | 575 |
| Desplazado | 522 |
| Jefe de Hogar | 27 |
| Profesional | 39 |
| Ama de Casa | 213 |
| Discapacitado | 91 |
| Madre Cabeza de Hogar | 186 |
| Niños y Adolescentes | 16 |
| Independiente | 22 |
| Empleado | 24 |
| Estudiante | 2 |
| Total | 11.519 |

Como se observa, el mayor impacto se presenta en las asesorías generales, el género que más consulta son las mujeres y la condición social no se especifica.

 La Personería aplica encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, para determinar la calidad del servicio, con los siguientes resultados:

 A una población de 8.825 usuarios, correspondientes a mayo de 2016 a marzo de 2017 se aplicó una muestra de 1.060 encuestas.

Se encuentran como satisfactorio: Las respuestas calificadas como bueno

Se encuentran como no satisfactorias: Las respuestas calificadas como regulares o malas.

Con relación a los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que arrojaron las encuestas realizadas, el cuadro de tabulación nos deja evidenciar que un 97.73% del total de la población que es atendida por funcionarios de la Personería Municipal de Itagüí, se encuentra satisfecha con los servicios que brinda en entidad.

Se han efectuado seguimiento a las acciones de tutela que se elaboran diariamente en la Personería Municipal, consultando en el software del sistema de Gestión de la Calidad Siglo XXI de la Rama Judicial en Colombia, para efectos de verificar la efectividad del servició; en cuanto al número de acciones admitidas, inadmitidas, rechazadas, falladas a favor o en contra.

A continuación se muestra el resultado del mes de enero de 2017:



**2.** **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**OBJETIVO**: Gestionar el talento humano de la entidad desde el ingreso hasta el retiro, contribuyendo al desarrollo de las potencialidades, destrezas y habilidades, optimizando la prestación de los servicios.

La Personería se interesa por mantener un entorno de trabajo saludable, en procesos de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de sus empleados y contratistas, por esto viene desarrollando el Plan de Capacitación y el Sistema de Estímulos, creando programas de bienestar laboral, se promueve la capacitación para mejorar las relaciones interpersonales, liderazgo y asertividad de la entidad, igualmente los Directivos fueron certificados en diciembre del 2016 como Auditores en Calidad. Para esta vigencia se avanza con la programación de bienestar.

El Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST de la Personería, fue documentado en la vigencia de 2016 con todos sus componentes, arrojando un porcentaje de avance en un 57%; en este momento estamos en el proceso de implementación, con el acompañamiento de representantes de la ARL SURA.

Se Proyectan los Actos Administrativos permanentemente para la correcta gestión del Talento Humano.

Según la Resolución No. 061 del 24 mayo de 2017, se actualizó el Reglamento Interno de Trabajo de la entidad, de conformidad con el Decreto No. 648 de abril 19 de 2017, el cual estaba desde el 2007, en el mes de junio será socializado con todos los funcionarios

En el segundo semestre del 2016, se verificó la totalidad de las hojas de vida de los funcionarios de la Personería.

**3.**    **GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**OBJETIVOS:** Evaluar y mejorar la conformidad del sistema integrado de gestión de los procesos y de los servicios prestados por la Personería, frente a los requisitos legales, del cliente y de la Entidad, verificando el cumplimiento de sus objetivos y de las normas constitucionales y legales vigentes.

Acondicionar, adecuar y modernizar las instalaciones físicas de la entidad.

Se han efectuado adecuaciones en las instalaciones de la entidad, como son entre otros, cambio de lámparas led, se está en el proceso de adecuar el centro de atención y mediación de conflictos, esto ocasionó la reubicación del archivo central de la entidad, también se reubicaron los espacios de cada una de las dependencias de la Personería con el fin de brindarles a los funcionarios mayor comodidad y recogimiento por áreas.

**Informe presupuestal 2016**

La vigencia fiscal 2016 tuvo asignado un presupuesto de $ 2.317.978.385, ejecutándose el 98%; equivalente a $ 2.244.000 durante la vigencia. Para una mayor comprensión de la afectación del presupuesto de esta vigencia, este se presenta en cuatro grupos representativos que permiten evidenciar el peso que cada uno de ellos tiene dentro de la sumatoria total del presupuesto afectado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRESUPUESTO EJECUTADO AÑO 2016** | | **2,244,000.000** | **98%%** |
| SERVICIOS ASOCIADOS A LA NÓMINA |  | 1.410.726.000 | 62.86% |
| FORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA | | 423,344,173 | 18.86% |
| BIENESTAR LABORAL |  | 68.921.954 | 3.07% |
| GASTOS GENERALES |  | 341.000.000 | 15.21% |

En el grupo SERVICIOS ASOCIADOS A LA NÓMINA está incluida la carga prestacional de los empleados vinculados a la entidad la que ascendió a $ 1.410.726.000 durante la vigencia fiscal 2016 equivalente el 62.86% sobre la afectación total del presupuesto ejecutado.

En el grupo FORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA la totalidad del presupuesto ejecutado fue de $ 423.344.173 equivale al 18.86%,  hace parte de este grupo el contrato de formación ciudadana, atención y representación, imagen institucional ante la ciudadanía y los contratos suscritos de prestación de servicios profesionales y asistenciales cuyo objeto se relacionó directamente con la atención a los ciudadanos.

En el grupo BIENESTAR LABORAL para un total afectado de $ 63.331.951, se incluye el contrato que para el efecto se suscribió por valor de $ 60.000.000 y los programas de capacitación recibidos por los empleados de la entidad, entre ellos el suscrito con el ICONTEC para capacitar al personal directivo como auditores internos.  El 3.07% sobre el total del presupuesto ejecutado equivale a este grupo de bienestar y capacitación.

Contratos suscritos cuyo objeto está relacionado con el bienestar laboral y capacitaciones:

En el grupo GASTOS GENERALES tenemos una sumatoria de $341.000.000 está incluidos en esta las demás erogaciones que no hacen parte de los grupos anteriores, éstos equivalen al 15.21% sobre el total del presupuesto ejecutado.

Inventario de Bienes Muebles, Insumos e imagen de la entidad

La actividad del inventario de bienes muebles, insumos e imagen fue efectuada en el mes de marzo, se implementaron los formatos para efectuar los controles debidos del proceso, igualmente se rotularan cada uno de los bienes de la entidad, con sticker debidamente numerados.

**4.** **GESTIÓN DOCUMENTAL**

La gestión documental en la Personería Municipal de Itagüí, se ha venido desarrollando dentro de los parámetros dados por la ley 594 de 2000 y sus demás normas reglamentarias.

Actualmente la entidad cuenta claramente con un Archivo Histórico y de Gestión, el cual comprende procesos como la planeación, producción, recepción, distribución, trámite, consulta, organización, recuperación preservación y disposición final de los documentos que se producen o tramitan al interior de la entidad, y de forma expresa, refiere entre otros aspectos la adopción de las Tablas de Retención Documental, instrumento archivístico que identifica funciones, procedimientos, documentos que se producen, reciben y deben conservar con sujeción al principio de eficiencia que rige la función administrativa y al de racionalidad, que rige para los archivos como elementos fundamentales de la administración pública, agentes dinamizadores de la acción estatal y sustento natural de los procesos informativos.

Todo lo anterior ha logrado contribuir al mejoramiento de la prestación de servicios a la comunidad y la respuesta eficiente a los requerimientos de los entes de control.

Actualmente la entidad cuenta con un archivo central que maneja la documentación de gestión y el histórico que se encuentra custodiado fuera de la entidad; igualmente la información histórica se encuentra digitalizada.

El proceso de gestión documental de la Personería ha sido reconocido por el ICONTEC como un proceso eficiente y de gran apoyo para la gestión de la entidad.

A 31 de diciembre de 2016, se tienen 26.460 folios

Taquilla Única:

Recepción, radicación, digitalización y envío:

 Correspondencia Interna que sale:                                                                   2.915

 Correspondencia que entra a la entidad:                                                         3.040

 PQR, recibidas por la Taquilla Única, Presenciales,

Página Web y Telefónicas:                                                                                 320

**H. CONTROL INTERNO**

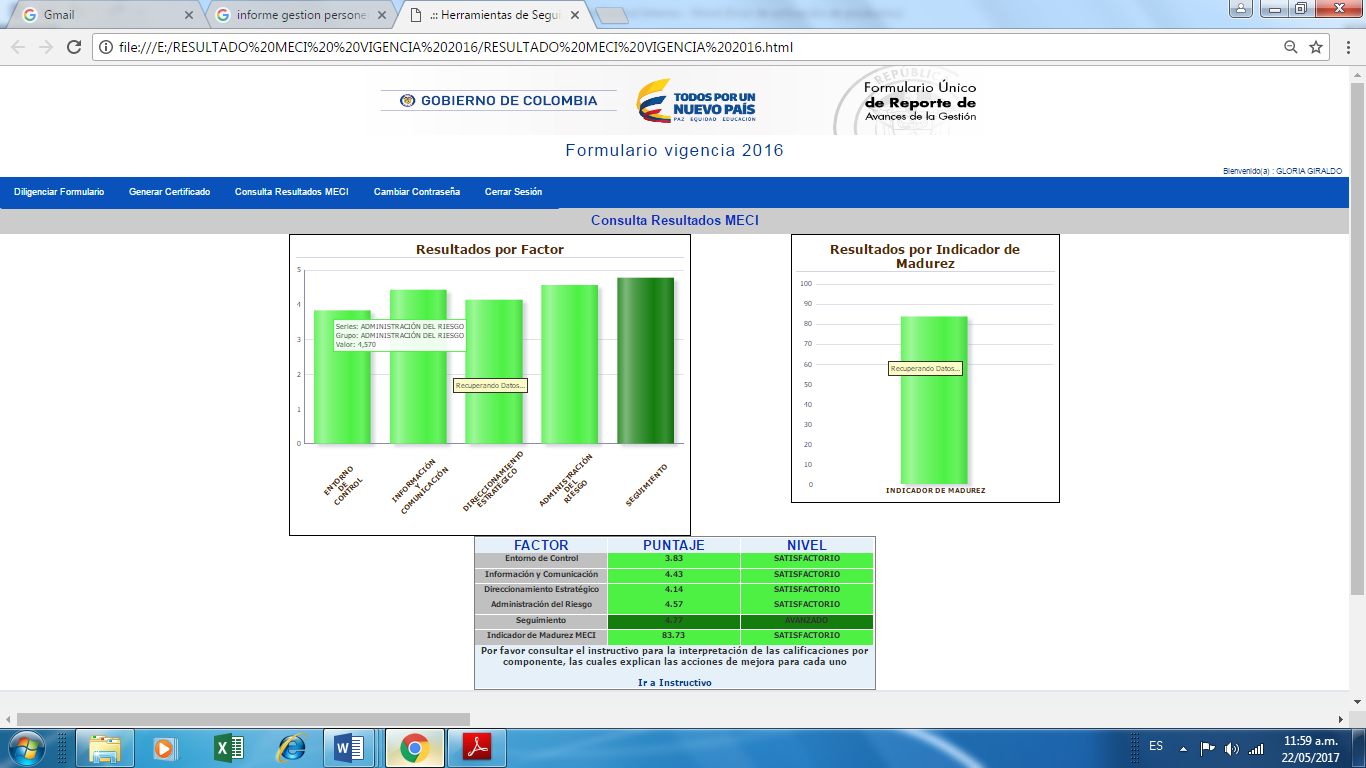
**OBJETIVO:** Evaluar y mejorar la conformidad del sistema integrado de gestión, de los procesos y de los servicios prestados por la personería, frente a los requisitos legales del cliente y de la entidad, verificando el cumplimiento de sus objetivos y de las normas constitucionales y legales vigentes.

La Oficina de Control Interno de la Personería Municipal de Itagüí, en cumplimiento de la ley 87 de 1993, en sus Decretos reglamentarios y especialmente la Circular expedida por el Departamento administrativo de la Función Pública, diligenció en el mes de febrero de 2017 junto con los Directivos, la encuesta referencial del DAFP, para determinar el avance del sistema de Control Interno y con base en ello elaboró el informe ejecutivo anual, sobre el MECI en la vigencia 2016.

**ROL EXTERNO**

**RESULTADOS DEL EJERCICIO DEL AUTOCONTROL Y LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**.

La calificación dada por el Departamento de la Función Pública DAFP al Sistema de Control Interno de la Personería Municipal, para la vigencia 2016 el resultado fue del 83.73% en un nivel satisfactorio, La Entidad se encuentra comprometida con el mantenimiento del Sistema de Gestión Integral, que oriente el accionar al cumplimiento de los requisitos de Ley señalados en el MECI, y los requisitos de norma contemplados en la NTCGP1000:2009.



*Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública*

La evaluación tiene como propósito determinar el impacto y desarrollo del Sistema de Control Interno en el cumplimiento de los objetivos y metas de la Entidad.

Los resultados arrojados por la encuesta referencial al modelo estándar de control interno son los siguientes:

El indicador de madurez MECI permite identificar el estado de desarrollo y fortalecimiento de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno, orientado hacia aquellos aspectos que requiere mayor atención o acciones para su mejora.

Se contemplaron cinco (5) factores

**1. Entorno de Control**: Analiza los aspectos básicos que facilitarán la implementación del modelo de control, como son el compromiso de la Alta dirección, los lineamientos éticos, las políticas para el desarrollo del talento humano y aquellos lineamiento básicos para el direccionamiento estratégico de la entidad (misión, visión y objetivos institucionales).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Año 2015** | **Nivel** | **Año 2016** | **Nivel** |
| 3.39% | Intermedio | 3.83% | Satisfactorio |

**2. Información y comunicación:** Analiza los aspectos requeridos para el manejo de la información tanto interna como externa, específicamente en lo relacionado con gestión documental y los lineamientos de política de transparencia y rendición de cuentas. Igualmente se analiza la identificación de usuarios (internos y externos), fuentes de información, los mecanismos y sistemas de información que permiten su gestión.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Año 2015** | **Nivel** | **Año 2016** | **Nivel** |
| 4.41% | Satisfactorio | 4.43% | Satisfactorio |

**3. Direccionamiento estratégico**: Analiza el modelo de operación por procesos en toda su complejidad (análisis de necesidades de usuarios, procedimientos, indicadores como base fundamental para el desarrollo de los planes, programas, y proyectos de la Entidad.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Año 2015** | **Nivel** | **Año 2016** | **Nivel** |
| 3.66% | Intermedio | 4.14% | Satisfactorio |

**4. Factor de Administración del Riesgo:** Analiza cada uno de los elementos que desarrollan y facilitan la gestión del riesgo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Año 2015** | **Nivel** | **Año 2016** | **Nivel** |
| 4.18% | Satisfactorio | 4.57% | Satisfactorio |

**5. Factor de seguimiento:** Analiza los procesos de evaluación y seguimiento implementados por la Entidad. Incluye el seguimiento realizado por parte de los Líderes de los procesos, la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno y los procesos auditores llevados por los Organismos de Control.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Año 2015** | **Nivel** | **Año 2016** | **Nivel** |
| 4.3% | Satisfactorio | 4.77 | Avanzado |

Con el propósito de cumplir su rol de evaluador independiente, esta oficina durante el año 2016, realizó las auditorías programadas entregándose los respectivos informes a los entes pertinentes durante la vigencia 2016, para el año 2017, se aprobó en Comité Directivo el Programa de Auditorías, ejecutándose el ciclo de auditorías de control interno de febrero a mayo de 2017 a los procesos de bienes y servicios, atención al ciudadano, penal y familia, derechos humanos, caja menor.

Durante el año 2016 se realizó las auditorías internas de calidad, evidenciándose hallazgos sobre el desempeño de los procesos, permitiendo la formulación de acciones para el mejoramiento de los mismos como filosofía del Sistema de Gestión de Calidad existente en la Personería; aportando al proceso de recertificación de Icontec para la Entidad, arrojando las siguientes conclusiones:.

• El compromiso del Personero Municipal con el sistema de calidad de la Entidad.

• La actitud proactiva de los servidores de la Personería de Itagüí.

• El alto grado de satisfacción que demuestran los usuarios frente al servicio que se les brinda.

• El seguimiento constante a la gestión que se da por parte de la alta dirección.

Con respecto a las auditorías internas de calidad se tiene programas para el mes de agosto de 2017.

La Personería de Itagüí está cumpliendo con las condiciones del Sistema de Gestión de la Calidad: Icontec.

En el mes octubre de 2016, la Personería de Itagüí recibió la visita del auditor del Icontec, quien realizó visita auditoría de seguimiento al cumplimiento de las condiciones del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC- de la Entidad.

Dentro del proceso de auditoría del **ICONTEC**, el auditor líder presentó en su informe las fortalezas que apoyan el sistema de gestión de la calidad en los siguientes procesos:

**PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**: La definición del proceso de Gestión de Comunicación como un proceso estratégico, dándole así la trascendencia que hoy tienen las comunicaciones en la gestión de las organizaciones.

Adecuación de los espacios para atender a los ciudadanos en aras de garantizar la confidencialidad y privacidad de los ciudadanos

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:** El software PQRS que permite establecer hora de ingreso y de salida del ciudadano con lo cual se puede establecer el tiempo promedio de atención.

**CONVIVENCIA CIUDADANA:** La formación a diferentes públicos sobre el servicio de mediación de conflictos escolares que presta la Personería, mejorando la visibilidad de la entidad ante la ciudadanía.

**EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO:** La formación de auditores internos de la entidad lo que permitirá aprovechar el conocimiento de los procesos y poder aportar a la mejora.

En cumplimiento de la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y en desarrollo de ésta, a partir del Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno realizó la verificación respecto de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado para el año 2016, la Entidad ha venido cumpliendo de manera adecuada disposiciones emanadas sobre el tema, en lo referente a su elaboración y publicación el cual fue aprobado por los servidores de la Entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se construyó conforme a la metodología ***“GUÍA PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN 2015”*** promulgada por La Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, el manual adoptado conforme a la guía en materia de anticorrupción incluyó los componentes de Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Atención al ciudadano.

Se construyó el mapa de riesgos de corrupción de la Personería para la vigencia 2017 sus respectivas medidas de mitigación y se realizó su seguimiento y evaluación con corte abril de 2017, informe y seguimiento publicado en la página web de la Entidad