

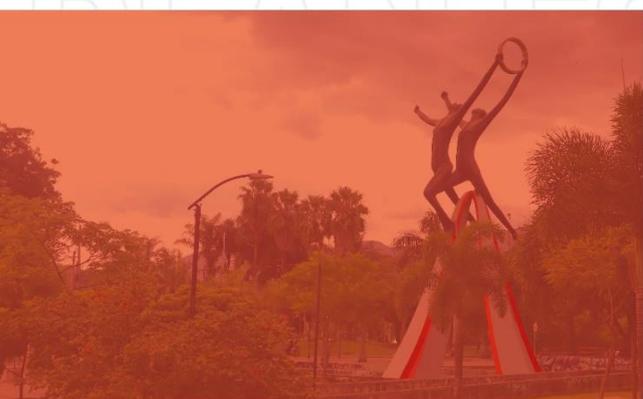


**Personería
Itagüí**

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

**2025
2028**

J. Fredy Ortiz Tabares
Personero Municipal





EQUIPO DIRECTIVO

John Fredy Ortiz Tabares

Personero Municipal

Olga Patricia Vélez Castaño

Secretaria General

Arley de Jesús Ramírez Patiño

Jefe de Oficina Control Interno

Daniela Fernández Araque

Personera Delegada para la Vigilancia Administrativa

Edwin Alonso Gutiérrez Bustamante

Personero Delegado para los Derechos Humanos

Jhon Fredy Hernández Vallejo

Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Ambiente

Liss Mayiberth Duarte Vásquez

Personera Delegada en lo Penal y Familia

EQUIPO TÉCNICO

Jhony Alexander Zapata

Responsable de Planeación Estratégica Institucional – Administrador y Especialista en Alta Gerencia Estratégica.

Jeisson Steven Ocampo Quintero

Asesor para el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 – Abogado





CONTENIDO

EQUIPO DIRECTIVO	2
CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN	4
CONTEXTO HISTÓRICO	6
DIAGNÓSTICO	7
OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO.....	7
CONTEXTO DEMOGRÁFICO	7
CONTEXTO ORGANIZACIONAL	9
ATENCIÓN POR GÉNERO	10
ATENCIÓN POR RANGO DE EDAD	11
METAS DEL DIAGNÓSTICO	13
MATRIZ DOFA	14
¿QUIÉNES SOMOS?	18
PRESENTACIÓN DEL PERSONERO	18
FUNCIONES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ	19
MISIÓN	21
VISIÓN	21
POLÍTICA DE CALIDAD	22
CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	22
IMAGEN INSTITUCIONAL.....	23
MAPA DE PROCESOS.....	25
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	25
MAPA ESTRATÉGICO	26
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028.....	27
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	27
LÍNEA ESTRATÉGICA: GESTIÓN Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	27
LÍNEA ESTRATÉGICA: PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS	28
LÍNEA ESTRATÉGICA: VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	28
MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028 DESDE SUS PROGRAMAS.....	29
VERIFICACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028.....	31
SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028	31
CONCLUSIÓN	312



INTRODUCCIÓN

La planeación institucional es el pilar fundamental para llevar a cabo, de manera satisfactoria, las funciones propias de una entidad, por lo tanto, es indispensable disponer de los elementos que permitan plasmar tanto las necesidades que debe cumplir la institución, así como los medios que esta va a utilizar para abordar cada una de estas.

Por consiguiente, el plan estratégico institucional se elabora para orientar la gestión durante un periodo específico 2025-2028, siendo un instrumento en el que refleja la forma en que se dirige la gestión institucional, para que ésta siempre tenga la meta de salvaguardar los intereses de la comunidad que se atiende, a la cual se le prestan los diferentes servicios que son nuestra razón de ser. Siendo el punto de partida la Misión, la Visión institucional y los derechos humanos, soportados en el código de integridad y política de calidad de la entidad.

Este Plan Estratégico Institucional de la Personería Municipal de Itagüí para el periodo 2025-2028, está centrado en 3 líneas estratégicas, las cuales son:

- 1. Dirección y Gestión Administrativa**
- 2. Promoción y Protección de los Derechos Humanos**
- 3. Vigilancia Administrativa**

Estas perspectivas serán desarrolladas por 9 programas:

- **Gestión y Dirección Institucional**
- **Administración de Recursos, Talento Humano y Atención al Usuario**
- **Comunidad Educativa**
- **Derechos Humanos**
- **Observatorio de Derechos Humanos y del Ambiente**
- **Prevención e Intervención Oportuna en Asuntos Penales y de Familia**
- **Participación, Acompañamiento e Integración Comunitaria**
- **Promoción, Cuidado y Sostenibilidad Ambiental**
- **Vigilancia a la Conducta Oficial y Moralidad Administrativa**



El Plan Estratégico Institucional a través del desarrollo de sus líneas y programas, encamina y orienta a la Personería Municipal de Itagüí, en la efectiva promoción y protección de los derechos humanos, abordando temas como una atención y asesoría integral para todos los ciudadanos que acuden a nuestra entidad. Lo anterior, en pro de construir una sociedad más igualitaria, que aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente al objetivo 16 que “pretende promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas”, para la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y asegurando la prosperidad para todos, siendo esto en esencia las funciones constitucionales y legales de la Personería Municipal.





CONTEXTO HISTÓRICO

En Colombia, la institución del Personero Municipal fue heredada del régimen español durante La Colonia, en el siglo XIV, oficiando como defensor de los derechos de los ciudadanos.

En el año 1825, la Ley del 11 de marzo incluyó, al reglamentarse la organización de las municipalidades, la figura de Procurador Municipal, encargado de representar los intereses municipales. Luego, la Ley 3 de 1848, estableció que el presidente del Concejo Municipal ejercería las funciones de Personero.

La Constitución de 1863, declaraba al Ministerio Público, en cabeza del Procurador General de la Nación, como defensora de los ciudadanos, pero ni ésta, ni ninguna de las anteriores mencionaban al Personero ni incluía sus funciones.

Sólo en la Constitución de 1886 se le incluye como parte del Ministerio Público, siendo nombrado por el presidente de la República. La Ley 81 de 1886 establece que en cada distrito y municipio habría un Personero Municipal, encargado de defender los intereses de la Nación, promover la ejecución de leyes, sentencias judiciales y disposiciones administrativas, vigilar la conducta oficial de los empleados públicos.

Con Ley 149 de 1888, se le atribuye a la Institución la Representación Legal de los municipios, siendo el encargado de realizar los contratos para la adquisición de bienes y servicios, entre otros.

La Ley 136 de 1994, reestructura las funciones de las Personerías, e indica que éstas son entidades encargadas de la guarda y promoción de los Derechos Humanos, protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas (Fuente: Archivo Histórico de Medellín).



A nivel local, el municipio de Itagüí, con el acuerdo 022 del 2012 (mediante el cual se adopta la estructura administrativa de la Personería de Itagüí), el acuerdo 023 del año 2012 (mediante el cual se modifica la planta de cargos de la Personería de Itagüí), el acuerdo municipal 024 del año 2012, (mediante el cual se adopta el manual de funciones y competencias de la Personería de Itagüí), el acuerdo municipal 012 de 2015 (mediante el cual se adopta y actualiza el manual de funciones y competencias de la Personería de Itagüí y se modifica el acuerdo 024 de 2012), el acuerdo municipal 06 de 2024, el cual deroga el acuerdo 022 de 2012 (mediante el cual se adopta la estructura administrativa y funciones de la Personería Municipal de Itagüí) se consolida a la Personería de Itagüí como una entidad que trabaja arduamente y en pro del cumplimiento de sus funciones misionales.

DIAGNÓSTICO

Objetivo del Diagnóstico

Analizar y evaluar la situación actual en la promoción y defensa de los Derechos Humanos en el municipio de Itagüí, para trazar estrategias que mejoren la calidad de los servicios que ofrece la entidad y proporcionar un enfoque claro en la atención a las poblaciones más vulnerables, así como desarrollar las herramientas que fortalezcan los mecanismos de defensa en los derechos de los usuarios.

Contexto Demográfico

La ciudad de Itagüí se encuentra en el departamento de Antioquia y tiene una extensión territorial de 19,65 km², es uno de los diez municipios integrantes del Área Metropolitana del Valle de Aburrá; ubicada al sur de ésta y limita al sur con el municipio de La Estrella, al norte con la ciudad de Medellín, al oriente con los municipios de Envigado y Sabaneta.

La ciudad de Itagüí cuenta con una población de 299.097 habitantes distribuidos en seis (6) comunas y un (1) corregimiento, dispuestos de la siguiente manera:



Tabla 1

Número de habitantes por comuna

Comuna	Barrios	No. de Habitantes
1	Artex, Zona Industrial No.1, Villa Paula, Los Naranjos, Centro, Asturias, Playa Rica, San Isidro, Satexco, San Juan Bautista, Las Mercedes, San José, Araucaria, La Gloria, La independencia, Zona Industrial No.2 y La Santa Cruz.	48.667
2	Zona Industrial No. 3, Camparola, San Pio X, Monteverde, La Palma, Montesacro, Las Margaritas, Samaria, Santa Ana, El Palmar, Samaria Robles del Sur, Malta, La Finca, Santa Catalina y Yarumito.	40.775
3	San Francisco, Triana, San Gabriel, San Antonio, Las Brisas, Pilsen, Ditaires, Villa Lía, San Javier, Glorieta Pilsen, Bariloche y 19 de Abril.	51.056
4	Colinas del Sur, Simón Bolívar, Santa María 1, Santa María 2, Santa María 3, San Fernando y La Esmeralda.	69.916
5	Balcones de Sevilla, La Aldea, Las Américas, Las Acacias, El Tablazo, El Progreso, Loma Linda, Calatrava, Terranova y Ferrara.	31.290
6	Fátima, El Rosario, Santa María La Nueva, La Unión.	32.831
Corregimiento	Veredas: La María, El Pedregal, Los Gómez, El Ajizal, El Porvenir, El Progreso, Loma de los Zuleta, Los Olivares.	24.562
Total		299.098

Fuente: Informe estadístico Itagüí 2023

Tabla 2

Población de la ciudad de Itagüí por sexo y edad

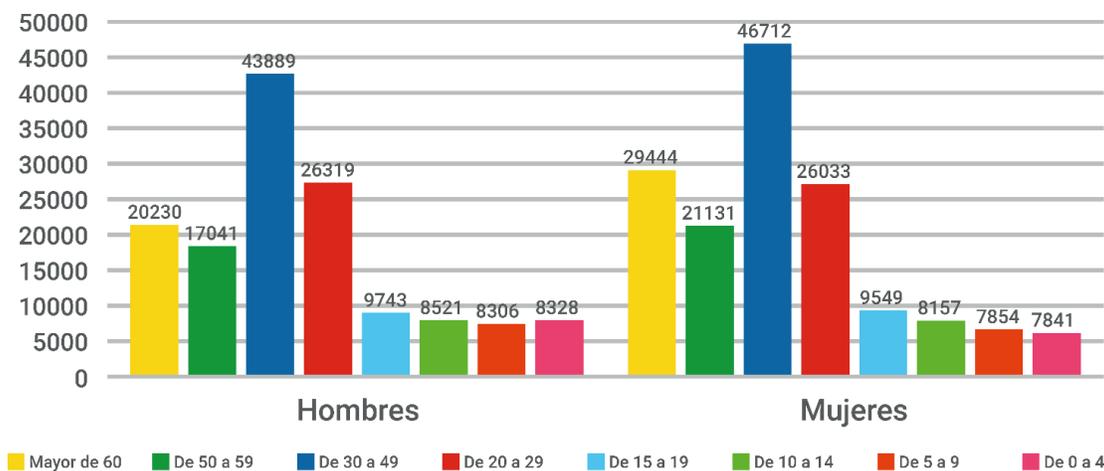
Población de la ciudad de Itagüí por sexo y edad		
Rango de Edad	HOMBRE	MUJERES
Mayor de 60	20230	29444
De 50 a 59	17041	21131
Del 30 al 49	43889	46712
Del 20 al 29	26319	26033
Del 15 al 19	9743	9549
De 10 a 14	8521	8157
De 5 a 9	8306	7854
De 0 a 4	8328	7841



Figura 1

Población de la ciudad de Itagüí por sexo y edad

Población de la ciudad de Itagüí por sexo y edad



Fuente: informe estadístico Itagüí 2023

Contexto Organizacional

La Personería como institución pública de orden municipal, actuando como ministerio público y ente de control, independiente de la administración central, la cual, se centra en la guarda y protección de los derechos humanos. En este marco, la misión de la personería se fundamenta en principios de transparencia, equidad y accesibilidad, asegurando que todos los ciudadanos reciban una atención oportuna y efectiva.

El informe de gestión ante el Concejo municipal de Itagüí 2024, como documento estadístico actualizado, en su caracterización de usuarios el cual ha sido clave para identificar los desafíos y oportunidades que enfrenta la Personería municipal, en el contexto actual. Este análisis ha puesto de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo los procesos internos, servicios prestados a los usuarios y el talento humano.



Atención por Género

En atención por género, encontramos que el 64,52% son del género femenino lo cual indica una mayor demanda de servicios por parte de este género, seguido de género masculino con un 35,32% y por último encontramos a la Población LGTBIQ+ con el 0,15%; Esto resalta la necesidad de profundizar en el análisis de las problemáticas que afectan principalmente a las mujeres, así como el fortalecimiento de acciones dirigidas a la población LGTBIQ+ para garantizar una atención más inclusiva.

Tabla 3

Atención por Género

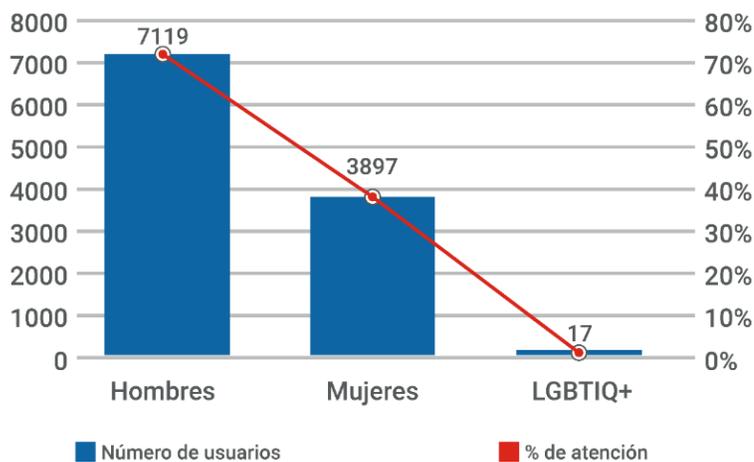
Atención por Género		
Género	Número de usuarios	% de atención
Masculino	7119	64,52%
Femenino	3897	35,32%
LGTBIQ+	17	0,15%

Fuente: Datos propios, extraídos del informe de gestión, ante el concejo municipal de Itagüí 2024

Figura 2

Atención por Género

Atención por género



Fuente: Datos propios, extraídos del informe de gestión, ante el concejo municipal de Itagüí 2024



Atención por Rango de Edad

En relación a la población atendida por rango de edad se encontró en cuanto al rango de edad, sé que el grupo de personas entre 51 y 70 años es el más representativo, constituyendo el 47,69% de los usuarios. Esto sugiere que los adultos mayores son un grupo especialmente vulnerable, posiblemente debido a necesidades relacionadas con la salud, pensiones o procesos legales. Las personas entre 31 y 50 años también son un segmento significativo (32,04%), seguido de los adultos mayores de 71 años (12,28%) y jóvenes entre 18 y 30 años (7,99%), posteriormente en los siguientes rangos como se grafica a continuación:

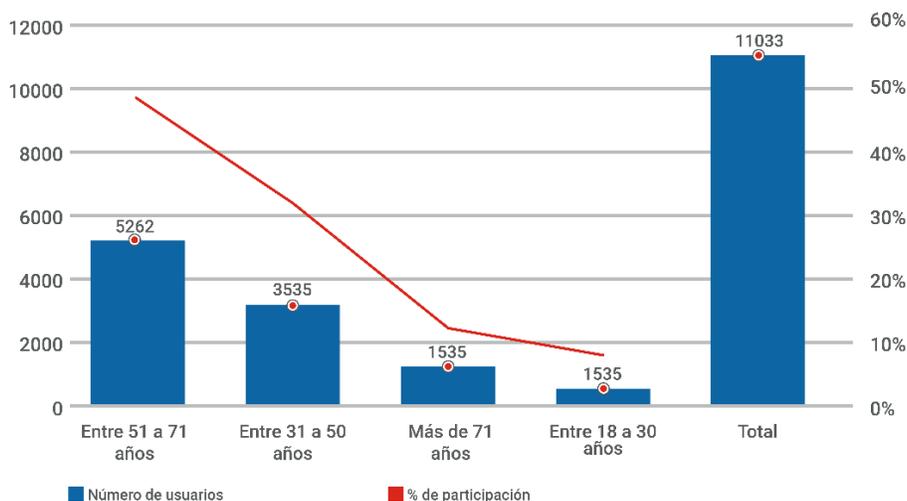
Tabla 4

Atención por Rango de Edad

Rango de edad	Número de usuarios	% de participación
Entre 51 a 70 Años	5.262	47,69%
Entre 31 a 50 Años	3.535	32,04%
Más de 71 años	1.355	12,28%
Entre 18 a 30 Años	881	7,99%
Total	11.033	100,00%

Figura 3

Atención por Rango de Edad



Fuente: Datos propios, extraídos del informe de gestión, ante el concejo municipal de Itagüí 2024



Tipología de Servicios Prestados

En atención la Personería de Itagüí brinda una amplia gama de servicios, los cuales se clasifican según el tipo de solicitud, encontrando que el servicio o las solicitudes de más requerimiento por parte de los usuarios son las Asesorías con un 54,74% , en sus diferentes ramas o modalidades (en salud, laboral, civil, familia, educación, pensión, entre otras), liderando con una cifra de 6.040 asesorías, seguida de las acciones de tutela, las cuales ocupan un lugar relevante con 2.562 casos que representan el 23,22% de los servicios prestados, siendo el área de la salud la que más genera este tipo de solicitudes.

Otros servicios que ofrece la entidad son los derechos de petición 7,60% que incorpora 839 usuarios y la atención a incidentes de desacato con el 6,25% que representa 690 usuarios, los demás servicios se discrimina a continuación:

Tabla 5

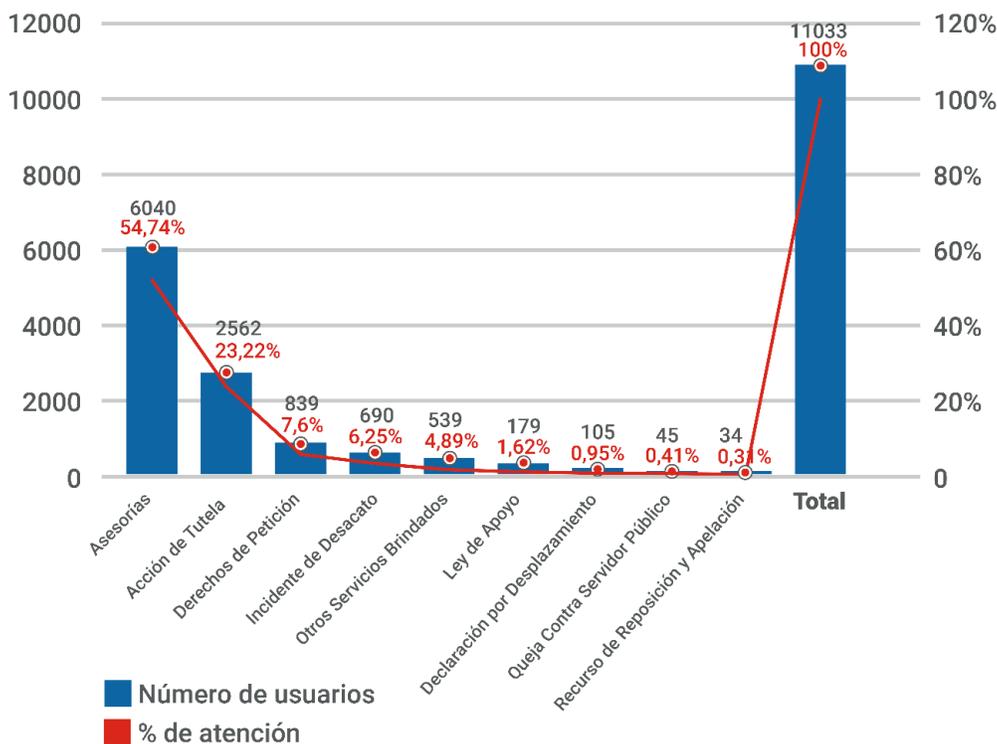
Tipo de solicitud o consulta

Tipo de Consulta	Número de usuarios	% de atención
Asesorías	6.040	54,74%
Acción de Tutela	2.562	23,22%
Derechos de Petición	839	7,60%
Incidente de Desacato	690	6,25%
Otros Servicios Brindados	539	4,89%
Ley de Apoyo	179	1,62%
Declaraciones por Desplazamiento y Hechos Victimizantes	105	0,95%
Queja Contra Servidor Público	45	0,41%
Recurso de Reposición y Apelación	34	0,31%
Total	11.033	100,00%

Fuente: Datos propios, extraídos del informe de gestión, ante el concejo municipal de Itagüí 2024



Figura 4
Población Atendida



Fuente: Datos propios, extraídos del informe de gestión, ante el concejo municipal de Itagüí 2024

Metas del Diagnóstico

A partir de este diagnóstico, se establecen metas para la mejora en la prestación de los servicios de la Personería:

- **Fortalecimiento de la atención a mujeres y adultos mayores** dado que son los grupos poblacionales que más requieren los servicios de la entidad. Se priorizará la creación de programas de asesoría especializados para estos segmentos.
- **Mejora en la atención a víctimas de desplazamiento y violencia**, con el fin de ofrecer un acompañamiento más integral y eficaz, enfocándose en la protección de los Derechos Humanos de esta población.
- **Optimización del servicio de asesorías y tutelas**, incrementando la capacidad del equipo de trabajo para manejar el alto volumen de casos relacionados con salud, trabajo y familia, mejorando los tiempos de respuesta y la calidad del servicio.



- **Ampliación de los canales de atención digital y presencial**, facilitando el acceso a servicios en las zonas más apartadas del municipio y garantizando una atención oportuna y eficiente a través de plataformas virtuales.
- **Monitoreo continuo de la situación de Derechos Humanos en Itagüí**, para adaptar las políticas de atención a las necesidades emergentes de la población y mejorar la gestión institucional.

Fuente: Datos propios, extraídos del informe de gestión, ante el concejo municipal de Itagüí 2024

Matriz DOFA

La Matriz DOFA es una herramienta administrativa esencial para la planeación de estrategias, su aplicación logra estudiar los factores internos y externos que afectan de forma positiva o negativa la actuación de la entidad. Este instrumento permite identificar acciones viables para potenciar las fortalezas y oportunidades, y a su vez, mitigar las debilidades y amenazas.

La sigla DOFA, es el acrónimo de las palabras Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Las cuales se definen de la siguiente manera:

- **Debilidades:** Son aquellos factores internos que generan una posición desfavorable frente a la competencia, por ejemplo, recursos y habilidades de las que carece o actividades que no se desarrollan de la mejor manera en la organización.
- **Oportunidades:** Son aquellos factores que resultan positivos o favorables del entorno en el que interactúa la entidad y que permiten obtener ventajas competitivas.
- **Fortalezas:** Son las capacidades esenciales con las que cuenta la entidad, que le permiten desarrollar sus actividades de forma adecuada.
- **Amenazas:** Son aquellas situaciones provenientes del entorno que pueden afectar la Entidad.



Tabla 6

Matriz DOFA – Fortalezas e impacto en los objetivos estratégicos

FORTALEZAS	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones	Fortalecimiento del ejercicio del Ministerio Público con estándares de calidad
Alta dirección con formación académica, liderazgo, visión de ciudad y conciencia de la importancia de la modernización de la gestión.	Integralidad en el servicio.
Talento Humano cualificado, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicios	Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
Actuación Institucional bajo principios de sistemas de gestión.	Optimización de los servicios, satisfacción de los clientes internos y externos, potencia la imagen positiva de la entidad.
Autonomía Administrativa	Asignación adecuada de los recursos para la satisfacción de las necesidades de la Entidad
Realización continua de capacitaciones a la comunidad	Incremento del conocimiento por parte de la ciudadanía y a su vez, aumento de la reputación de la Entidad.
campañas de autocontrol promovidas por la Entidad	Ejercicio transparente de la función pública
Fortalecimiento del proceso de Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	Mayor eficiencia en la prestación de los servicios y en el manejo de los recursos públicos.
El servicio que se otorga a los usuarios es de calidad y trato personalizado	Cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.
Amplio portafolio de servicios para la comunidad	Reconocimiento de la comunidad
Protección y Vigilancia de los Derechos Colectivos y del Ambiente	contribuir en acciones positivas para el ejercicio de los derechos colectivos y el goce de un ambiente sano por parte de la comunidad.
Atención personalizada	Incremento en la satisfacción de los usuarios
Posicionamiento de la Entidad.	Reconocimiento a nivel regional de la Entidad
Control Interno siempre atento	Eficacia en el desarrollo de las funciones. Contribución a la defensa de los Derechos Humanos
Reacciones inmediatas y apoyo en temas de salud	Impacto favorable en la prestación de los servicios
Calidad humana de todos los servidores públicos y personal de apoyo (contratistas)	Mejor ambiente laboral y mejor prestación del servicio
Conocimiento de las necesidades de la comunidad.	Interacción permanente con la comunidad.
Sistemas de información para apoyo a los procesos administrativos y operativos.	Organización y trazabilidad de la información y la ejecución de las funciones.



Tabla 7

Matriz DOFA – Debilidades e impacto en los objetivos estratégicos

DEBILIDADES	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Instalaciones locativas limitadas para la gestión misional	Inadecuada prestación del servicio. Pérdida de imagen institucional
Recursos humanos insuficientes para atender toda la demanda del municipio	Inconformidad por parte de los usuarios y pérdida de posicionamiento de la Entidad.
Las condiciones de los espacios físicos de atención al público son limitados.	Dificultad para el desarrollo de las funciones por parte de los colaboradores e inapropiada prestación del servicio.
Falta de promoción de capacitación entre los servidores públicos	Pérdida de oportunidades para fortalecer y actualizar las competencias
Recursos financieros insuficientes para atender toda la demanda de la población vulnerada y el desarrollo de los programas de la Entidad	Insuficiencia en la cobertura de la prestación del servicio.
Infraestructura insuficiente para llevar a cabo asesorías en diferentes áreas.	Afectación del posicionamiento de la Entidad.
Alta rotación de personal	Pérdida de la gestión del conocimiento.
Falta de tecnología (hardware y software) apropiada para atender a la comunidad aplicando las TIC	Impedimento para aumentar la cobertura y disminución del índice de respuesta en la atención al usuario.
Falta más integración entre los servidores	Disminución del buen ambiente laboral y ausencia de comunicación asertiva.
Falta de capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad	Apatía para contribuir con el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad
Falta de motivación y promover el Talento Humano	Carencia de sentido de pertenencia (Compromiso)
Falta de prácticas de seguridad que ponen en riesgo de salud a quienes atiende población vulnerable, enfermos y agresivos	Daño o deterioro en la salud física, mental y social de los colaboradores, lo que puede conllevar a la ausencia de los mismos y a su vez, impedir al buen funcionamiento de la Entidad.
Falta difundir en el personal la ética y los valores como principios de vida.	No ejercicio transparente de la función pública.
Limitaciones de transporte para atender casos y hacer visitas.	Demoras de la prestación del servicio y riesgos para los colaboradores en el tema de seguridad.
Creciente demanda del servicio de usuarios	Insatisfacción por parte de los usuarios. Disminución de la capacidad de cumplir con calidad y en el posicionamiento de la Entidad frente a una mejor prestación del servicio.
Nuevas políticas por cambio de la administración municipal	Proceso de adaptación por parte de los colaboradores y los usuarios, tendientes a interrumpir la ejecución habitual de las funciones.
Pérdida de información por cambio de personal	Retrocesos, reprocesos y duplicidad de actividades.
Recurso Humano: perfiles no relacionados con el cargo, cambio del recurso humano constante y contratación por periodos cortos.	Incertidumbre por inestabilidad laboral. Inadecuada prestación del servicio. Pérdida en la gestión del conocimiento.



Tabla 8

Matriz DOFA – Oportunidades e impacto en los objetivos estratégicos

OPORTUNIDADES	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Existencia de los procesos y procedimientos de SGC.	Conocimiento y actualización constante al interior de la Entidad
Mayor conocimiento por parte de los ciudadanos	Exigencias en las competencias de los colaboradores
Convenios de colaboración con otras entidades	Ampliación en la cobertura de los servicios. Fortalecimiento de la capacidad institucional. Mejoramiento de la prestación del servicio. Aprovechamiento de recursos y fortalezas
Mayor participación en la planeación de la entidad por parte de la comunidad	Vinculación de la comunidad para mejorar las funciones de la Entidad a través de sus necesidades y expectativas.
Disponibilidad de los medios Tecnológicos.	Facilidades para el acceso y servicio de la comunicación Usuario - Entidad

Tabla 9

Matriz DOFA – Amenazas e impacto en los objetivos estratégicos

AMENAZAS	IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Acciones legales contra la Entidad	Impacto negativo de la reputación y la imagen de la entidad. Necesidad de buscar diversos métodos y análisis rigurosos para la adecuada defensa jurídica de la entidad.
Protestas, manifestaciones, agresiones a los empleados y contratistas	Incertidumbre por la seguridad de los colaboradores.
Asignación de presupuesto muy ajustado y con el que no se puede planificar un desarrollo competitivo de la Entidad.	Disminución en la cobertura de la prestación del servicio.
Ataque Cibernético.	Perdida de información y datos relevantes de la institución.
Fenómenos naturales	Perdida de Infraestructura, talento humano, información y datos de la institución.
Nuevas políticas por cambio de la alta dirección.	Proceso de adaptación por parte de los colaboradores, tendientes a interrumpir la ejecución habitual de las funciones.
Proceso de adaptación por parte de los colaboradores, tendientes a interrumpir la ejecución habitual de las funciones.	Retrocesos, reprocesos y duplicidad de actividades



¿QUIÉNES SOMOS?

La Personería es una institución pública del orden municipal, que, en cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales, actúa como Ministerio Público y ente de control, independiente de la administración central.

El actuar de la personería se centra en orientar todo esto, para la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos del nivel municipal, entes descentralizados y los derechos colectivos en especial el del medio ambiente, así como de la vigilancia administrativa.

El objetivo primordial de la Personería es impulsar el fortalecimiento del talento humano la infraestructura logística y humana para optimizar su labor en la defensa y promoción de los derechos humanos y lograr la descentralización de la entidad, para llevar un servicio eficaz y oportuno a toda la población que así lo requiera.

PRESENTACIÓN DEL PERSONERO



John Fredy Ortiz Tabares, personero municipal para la vigencia 2024-2027, como máximo representante de la entidad, es abogado, especialista en contratación estatal y maestrando en derecho público. Además de ser técnico en administración de empresas y mercadeo.

El personero municipal de Itagüí cuenta con más de 17 años de experiencia en el ámbito público, los cuales consisten en cargos como: concejal del municipio de Heliconia (Antioquia) en dos periodos; inspector de policía y tránsito del municipio de Ebéjico (Antioquia); asistente

del Congreso de la República en la Cámara de Representantes; contratista en el E.S.E.



Hospital San Rafael de Itagüí como auditor de cuentas y contratos; contratista para la Secretaría de Hacienda del municipio de Envigado; alcalde en dos periodos del municipio de Heliconia; e integrante del consejo directivo de Corantioquia por tres periodos.

El Personero trabaja arduamente para descentralizar los servicios de la Personería Municipal, mediante el uso vanguardista de las tecnologías de información y de las comunicaciones, prestando su despacho siempre de puertas abiertas a disposición para escuchar a la comunidad.

FUNCIONES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

1. Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución.
2. Defender los intereses de la sociedad.
3. Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales.
4. Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes, bajo la supervigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las Investigaciones.
5. Las apelaciones contra las decisiones del personero en ejercicio de la función disciplinaria, serán competencia de los procuradores departamentales.
6. Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales.
7. Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales
8. Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención
9. Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley.



10. Rendir anualmente informe de su gestión al Concejo.
11. Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna, salvo la excepción prevista por la Constitución o la ley.
12. Presentar al Concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.
13. . Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.
14. Defender el patrimonio público interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinentes.
15. Divulgar, hacer seguimiento y solicitar informes sobre el cumplimiento de políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos humanos, fundamentales y garantías de derechos en el municipio. De igual forma, orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades públicas o privadas competentes.
16. Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el Defensor del Pueblo en el territorio municipal.
17. Interponer por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.
18. Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades.
19. Vigilar que se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley.
20. Apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.
21. Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias.



22. . Todas las demás que le sean delegadas por el Procurador General de la Nación y por el Defensor del Pueblo
23. Velar por el goce efectivo de los derechos de la población víctima del desplazamiento forzado, teniendo en cuenta los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad, así como las normas jurídicas vigentes.
24. Coadyuvar en la defensa y protección de los recursos naturales y del ambiente, así como ejercer las acciones constitucionales y legales correspondientes con el fin de garantizar su efectivo cuidado.
25. Delegar en los judicantes adscritos a su despacho, temas relacionados con: derechos humanos y víctimas del conflicto conforme a la ley 1448 de 2011 y su intervención en procesos especiales de saneamiento de títulos que conlleven la llamada falsa tradición y titulación de la posesión material de inmuebles.
26. Las demás establecidas por la constitución y la ley.

MISIÓN

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, de carácter independiente que en cumplimiento de la Constitución y la ley, promueve, divulga y actúa como garante de los derechos humanos, la protección del interés público y del ambiente. Que ejerce la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, para mantener la moralidad administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permiten el ejercicio de los principios de la función pública.

VISIÓN

Para el año 2028, la Personería municipal de Itagüí será reconocida en el ámbito regional y nacional como una entidad que, en el cumplimiento de su misión constitucional y legal, divulga, promueve y defiende los derechos humanos y colectivos de la comunidad del municipio de Itagüí. Además de ejercer de manera eficaz la vigilancia administrativa de los servidores públicos. Todo esto mediante el uso vanguardista de las tecnologías de la información y comunicación, las cuales serán una herramienta útil para lograr la



descentralización de los servicios que la Personería ofrece, generando mayor cercanía entre la comunidad y la entidad, impulsando y protegiendo con mayor ahínco los derechos de las personas más vulnerables.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Personería Municipal de Itagüí es una entidad con certificación ISO 9001, que presta los servicios a sus usuarios con altos estándares de calidad, buscando un profundo nivel de satisfacción y la mejora continua en sus procesos y procedimientos, a través de la defensa y promoción de los derechos de primera, segunda, tercera y cuarta generación a favor de las personas residentes y de tránsito en la ciudad de Itagüí, a su vez que promueve la eficiencia y la transparencia en la gestión administrativa de las entidades del orden central y descentralizado que manejan recursos públicos.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad.





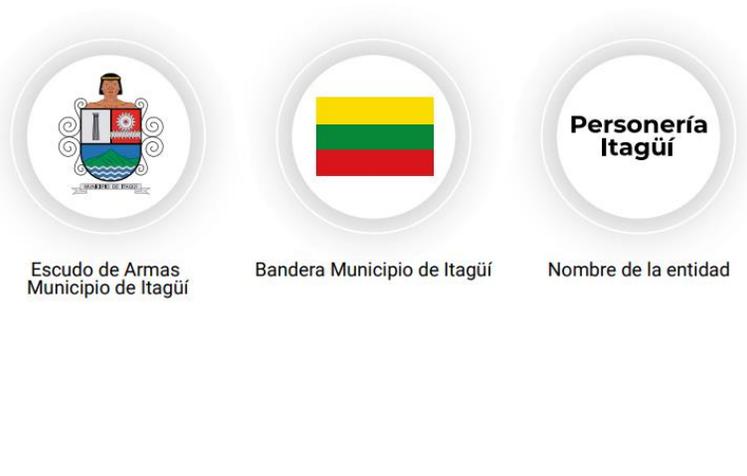
IMAGEN INSTITUCIONAL

Para el reconocimiento y visibilidad ante los habitantes de nuestro municipio de Itagüí, la Personería municipal, desarrollo su nuevo manual de identidad, en función de la fácil identificación para la ciudadanía y para las demás Entidades del Estado.

El Manual de Identidad Visual de la Personería municipal de Itagüí, es una herramienta diseñada para reflejar la esencia y la identidad de nuestra institución, en armonía con la normatividad establecida por la Ley 2345 de 2023, conocida como "Ley Chao Marcas". A través de su aplicación, buscamos fortalecer nuestra imagen institucional y promover una comunicación visual clara, consistente y profesional.

Ilustración 1

Construcción



El escudo de armas del municipio de Itagüí está conformado por el indígena, en homenaje a los habitantes originarios, que fueron testigos del descubrimiento del Valle de Aburrá, Los Nutabes. También se hace referencia a su cultura con los motivos espiralados laterales, que simbolizan los petroglifos encontrados en nuestro territorio.



Ilustración 2

Isologo Principal



Personería Itagüí

Ilustración 3

Isologo Versión Horizontal



Personería Itagüí

El escudo se divide en tres partes, la primera contiene una columna griega que es una representación de las artes y el conocimiento, a su vez, tiene relación con la antigua biblioteca Diego Echavarría Misas, edificación representativa de nuestra ciudad desde su inauguración en 1948.

En la segunda división se encuentra a rueda dentada en un tornillo sin fin, que representa el sector industrial de gran importancia para el desarrollo de nuestro Municipio.

En la parte inferior encontramos la montaña, iconografía del Pico Manzanillo, y una de las características más representativas del Departamento de Antioquia, así como las líneas onduladas que simbolizan el agua, y hacen referencia a los dos principales caudales de nuestro territorio, el Río Medellín y la quebrada Doña María.

Esperamos que esta nueva imagen institucional, sea una herramienta útil y valiosa para todos los miembros de la Personería Municipal de Itagüí, así como para aquellos que interactúan con nuestra institución. Juntos, continuaremos construyendo una imagen sólida y coherente que nos represente ante nuestra comunidad y nos impulse hacia un futuro próspero y enriquecedor.



MAPA DE PROCESOS

Ilustración 4
Mapa de procesos



Personería Itagüí

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ilustración 5
Estructura organizacional



Personería Itagüí



MAPA ESTRATÉGICO

Tabla 10

Mapa Estratégico

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO INSTITUCIONAL	PROGRAMAS
Dirección y Gestión Administrativa	Ejecutar correctamente los procesos institucionales y mejorarlos de manera eficiente y eficaz conforme a los recursos disponibles, optimizando las capacidades institucionales para el cumplimiento de las funciones, objetivos y deberes propios de la Personería Municipal de Itagüí, asegurando el cumplimiento de sus responsabilidades legales y administrativas, e impulsando la transformación mediante la modernización tecnológica y de infraestructura en pro de mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa.	Gestión y Dirección Institucional
		Administración de Recursos, Talento Humano y Atención al Usuario
Promoción y Protección de Derechos Humanos	Guardar y promocionar los DD. HH. De toda la comunidad del municipio de Itagüí, mediante acciones amparadas en el marco jurídico colombiano, con un énfasis humanista y democrático. Haciendo ahincó en todas las personas que por sus condiciones se encuentren en estado de vulnerabilidad.	Comunidad Educativa
		Derechos Humanos
		Observatorio de Derechos Humanos y del Ambiente
		Prevención e Intervención Oportuna en Asuntos Penales y de Familia
		Participación, Acompañamiento e Integración Comunitaria
Promoción, Cuidado y Sostenibilidad Ambiental		
Vigilancia Administrativa	Vigilar la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, y ejercer control eficiente de las funciones administrativas del municipio de Itagüí.	Vigilancia a la Conducta Oficial y Moralidad Administrativa



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

De acuerdo con las observaciones realizadas por los diferentes actores implicados en la construcción y creación del PEI 2025-2028, y asesoría externa que se le ha brindado a la entidad, se ha decidido crear 3 líneas estratégicas, una dirigida hacia el manejo y dirección institucional, y otras dos dirigidas hacia el cumplimiento misional de la Personería, como lo son la promoción y protección de derechos humanos, y la vigilancia administrativa. Por lo cual las perspectivas planteadas son las siguientes:

LÍNEA ESTRATÉGICA: GESTIÓN Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivo institucional: Ejecutar los procesos institucionales de manera eficiente y eficaz conforme a los recursos disponibles, optimizando las capacidades institucionales para el cumplimiento de las funciones, objetivos y deberes propios de la Personería Municipal de Itagüí, asegurando el acatamiento de sus responsabilidades legales y administrativas, e impulsando la transformación mediante la modernización tecnológica y de infraestructura en pro de mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

Programas que desarrollan la perspectiva:

- Gestión y dirección institucional.
- Administración de recursos, talento humano y atención al usuario.



LÍNEA ESTRATÉGICA: PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Objetivo institucional: Salvaguardar y promocionar los DDHH de toda la comunidad del municipio de Itagüí, mediante acciones amparadas en el marco jurídico colombiano, con un énfasis humanista y democrático. Haciendo ahincó en todas las personas que por sus condiciones se encuentren en estado de vulnerabilidad.

Programas que desarrollan la perspectiva:

- Comunidad educativa
- Derechos humanos
- Observatorio de derechos humanos y del ambiente
- Prevención e intervención oportuna en asuntos penales y de familia
- Participación, acompañamiento e integración comunitaria
- Promoción, cuidado y sostenibilidad ambiental

LÍNEA ESTRATÉGICA: VIGILANCIA ADMINISTRATIVA

Objetivo institucional: Vigilar la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, y ejercer control eficiente de las funciones administrativas del municipio de Itagüí.

Programas que desarrollan la perspectiva:

- Conducta oficial y moralidad administrativa





**MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028
DESDE SUS PROGRAMAS**

Tabla 11

Medición del plan estratégico institucional 2025 – 2028 desde sus programas

PROGRAMA	INDICADOR	META EN UNIDAD DE NÚMERO O PORCENTAJE
GESTIÓN Y DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	Módulos de tecnologías de información y comunicaciones actualizados-(PETI) 2025-2028.	1
	Herramientas tecnológicas para el control público implementadas - Modernización tecnológica	1
	Informes publicados - La Personería en cifras	17
	Estrategias de promoción implementadas - Posicionamiento de la imagen institucional	20
	Gestión Institucional y Contratación	48
	Eventos de promoción y prevención de los derechos realizados - Participación en las asociaciones, mesas, comités, congresos, misiones académicas y diferentes estamentos donde se discutan la protección de derechos, a nivel regional, nacional e internacional	376
	Estrategia en sitio implementada - Descentralización de la oferta institucional	424
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS, TALENTO HUMANO Y ATENCIÓN AL USUARIO	Sistemas de información implementados -Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) - Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	20
	Documentos normativos realizados - elaboración y ejecución del plan de capacitaciones, Bienestar, Estímulos e Incentivos y prepensionados	4
	Sistema de gestión documental actualizado - Actualización e implementación del Plan institucional de archivo (PINAR).	4
	Personas atendidas con oferta institucional articulada - Prestación de los servicios que demande la comunidad para la defensa y garantía de los Derechos Humanos	32000
COMUNIDAD EDUCATIVA	Jornada de acompañamiento realizadas - fortalecimiento y acompañamiento de instituciones educativas públicas y privadas del municipio de Itagüí.	116



	Instituciones educativas con rutas de atención integral para la convivencia escolar implementadas - Orientación a la comunidad educativa en temas de convivencia escolar.	100%
	Eventos realizados- realización y acompañamiento al concurso de oratoria	4
DERECHOS HUMANOS	Personas Asistidas Técnicamente - acompañamiento y asesoría de la población víctima del conflicto armado.	100%
	Personas Asistidas Técnicamente - acompañamiento y asesoría de la población vulnerable	100%
OBSERVATORIO DE DERECHOS HUMANOS Y DEL AMBIENTE	Estrategias de promoción de la salud implementadas - Formulación de la elaboración de la línea en salud mental y la línea de derechos ambientales	1
PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN OPORTUNA EN ASUNTOS PENALES Y DE FAMILIA	Intervenciones realizadas - Intervenciones en procesos penales y Asuntos De Familia.	100%
	Documento de diagnóstico elaborado -Personas registradas - Identificación cuantitativa de la Población Privada de la Libertad (PPL) en los centros transitorios de detención del municipio de Itagüí.	8
	Capacitaciones Realizadas a Ciudadanos - Intervenciones En Asuntos De Familia	8
	Intervenciones a normas de alto impacto realizadas - Intervenciones Ley De Apoyo.	100%
PARTICIPACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO E INTEGRACIÓN COMUNITARIA.	Capacitaciones realizadas - Fortalecimiento de las veedurías, organizaciones sociales y comunitarias	16
	Personas Orientadas - Orientación a la comunidad en los Derechos Colectivos y del ambiente.	100%
	Espacios de participación promovidos -Participación en los Comités Interinstitucionales.	128
PROMOCIÓN, CUIDADO Y SOSTENIBILIDAD PROTECCIÓN AMBIENTAL.	Eventos de educación y participación realizados - Gestión Integral para la Protección del Medio Ambiente, de los Recursos Naturales y Bienestar de los Seres Sintientes	24



VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL Y DE LA MORALIDAD ADMINISTRATIVA.	Personas Orientadas-Vigilancia de la conducta oficial y de la moralidad administrativa - procedimiento disciplinario	100%
	Asistencia técnica en inspección, vigilancia y control realizadas - Vigilancia administrativa	56
	Capacitaciones y campañas realizadas a Ciudadanos para la promoción y Divulgación - Prevención de la comisión de faltas disciplinarias	16

VERIFICACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028

La verificación al cumplimiento o ejecución de los programas establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028 será realizada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2028

El informe de seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 de la Personería, estará a cargo del Personero Municipal por ser el responsable del proceso de planeación institucional y quien orienta el crecimiento y desarrollo de la Entidad.

Al Plan Estratégico Institucional de la Personería Municipal de Itagüí se le realizarán seguimientos cuatrimestrales al desempeño de sus programas, los cuales son liderados por cada uno de los responsables de proceso.

El instrumento establecido desde el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para realizar el seguimiento al PEI es el formato FPI-14 perteneciente al proceso de Planeación Institucional, con este formato se realizará el seguimiento semestral a la ejecución del PEI. De igual forma, para ampliar la información incluida en los seguimientos efectuados, se realizará un informe ejecutivo el cual amplíe lo incluido en el formato FPI-14. En este informe ejecutivo se consolidan los dos informes semestrales y se publica en la página web institucional.



CONCLUSIÓN

la Personería Municipal de Itagüí como organismo de control comprometido con la protección de los Derechos Humanos y la promoción de las garantías ciudadanas, ofreciendo un acompañamiento normativo y procedimental que conecta a la comunidad con los principios constitucionales y legales. Su labor se fundamenta en valores éticos, ciudadanos y sociales, y aborda a las personas en un contexto dinámico que integra lo social, cultural, político, inclusivo y ambiental. Esta perspectiva le permite adaptarse a los cambios y desafíos tanto del ámbito nacional como del internacional.

