

1000 - 20191399

Itagüí 05 JUN 2019

Doctor  
ROMY ALEXANDER CHAVEZ MARIN  
Presidente  
Concejo Municipal de Itagüí

Asunto: Entrega de informe de gestión 01 de Junio de 2018 a 31 de Mayo de 2019

Cordial saludo señor Presidente:

De conformidad con los artículos 32 numeral segundo (2°), 178 numeral noveno (9°) de la ley 136 de 1994, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 113 del reglamento interno del Concejo Municipal de Itagüí; el Personero Municipal debe rendir un informe escrito ante el Concejo Municipal, sustentado en forma verbal, en relación con las actividades propias de su cargo.

El presente Informe de Gestión es el resultado de un ejercicio participativo, donde todas las dependencias y sus equipos de trabajo, hicieron posible el cumplimiento de su misión institucional cumpliendo sus responsabilidades y compromisos con la comunidad del Municipio de Itagüí.

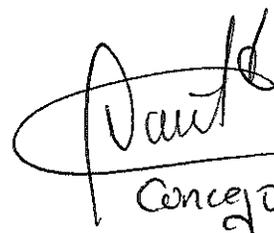
Por lo anterior me permito anexar 18 volúmenes del asunto de la referencia.

Cordialmente;



**KENNY WILLER GIRALDO SERNA**  
Personero Municipal

Proyectó: Víctor H. Pérez E. Sec Gral 



Concejo

05-06-2019  
3:10 pm



SC - CER427866



# Personería Municipal de Itagüí

## INFORME DE GESTIÓN

## CONCEJO MUNICIPAL

2018 - 2019

**KENY WILLER GIRALDO SERNA**  
**Personero Municipal**

## EQUIPO DIRECTIVO

**VÍCTOR HUGO PÉREZ ECHEVERRY**  
Secretario General

**ELSA YAZMIN GONZÁLEZ VEGA**  
Jefe Oficina Control Interno

**JUAN DAVID ROMÁN ZAPATA**  
Personero Delegado para Derechos Humanos

**ISABEL CRISTINA ROJAS OTALVARO**  
Personera Delegada en Penal y Familia

**JUAN ESTEBAN LONDOÑO TOVAR**  
Personero Delegado para los Derechos Colectivos y del Medio Ambiente

**JUAN ESTEBAN LONDOÑO TOVAR**  
Personero Delegado Vigilancia Administrativa (E)

## **PRESENTACIÓN**

Como parte de nuestro compromiso no sólo para con el órgano de control político sino también para con la comunidad del municipio de Itagüí, se procede al envío de la copia del informe de gestión realizado por la dependencia a mi cargo, el cual abarca el período comprendido entre el primero (1º) de junio de 2018 y el treinta y uno de mayo del año que avanza.

La presentación de este informe nos acerca más a la comunidad Itagüiseña, la cual se encuentra reflejada por la valiosa labor que ustedes desempeñan como representantes de la ciudadanía, a la que nos entregamos con empeño y dedicación en cada una de nuestras actuaciones, buscando efectivizar nuestro slogan “Hechos para tus Derechos”.

El ejercicio de planeación constante y permanente, así como el seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas no sólo en el PEI 2016-2020, sino en los planes de acción de las distintas dependencias, nos permite adoptar medidas que nos lleven al cumplimiento de las metas propuestas a 2020, siendo conscientes que aunque tenemos limitaciones para el ejercicio de nuestra labor, ello no es obstáculo para que de manera férrea y decidida podamos brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios, buscando siempre el mejoramiento continuo.

Las constantes exigencias de parte de algunos entes del orden nacional (Función Pública, Comisión Nacional del Servicio Civil entre otros), si bien es cierto dificultan en parte el desempeño de nuestra labor misional - debido al buen número de tiempo que debe dedicarse para satisfacer sus demandas- también son consideradas como oportunidades de mejora, en pro de la satisfacción del habitante del municipio.

**KENY WILLER GIRALDO SERNA**  
Personero Municipal de Itagüí

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con los artículos 32 numeral segundo (2º), 178 numeral noveno (9º) de la ley 136 de 1994, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 113 del reglamento interno del Concejo Municipal de Itagüí; el Personero Municipal deberá rendir un informe escrito ante el Concejo Municipal, sustentado en forma verbal, en relación con las actividades propias de su cargo.

El presente Informe de Gestión es el resultado de un ejercicio participativo, donde todas las dependencias y sus equipos de trabajo, hicieron posible el cumplimiento de su misión institucional cumpliendo sus responsabilidades y compromisos con la comunidad del Municipio de Itagüí.

Actualmente la Personería Municipal de Itagüí, tiene su norte definido en el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, el cual conduce su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía y las partes interesadas, así como su control y evaluación, estableciendo objetivos estratégicos.

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

**Alineamiento Plan Estratégico Institucional.**

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

**1.1. 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 estos (Objetivo de Calidad N° 1 y N° 3)

**1.2. 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.

**1.3. PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATEGIA:**

**1.4.**

PROYECTOS
Observatorio en salud
Red de personeros estudiantiles

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

**2.1. 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 (Objetivo de Calidad N° 1 y N° 3)

**2.2. ESTRATEGIA:** Proteger los derechos colectivos y del ambiente, por medio de intervenciones y/o acciones constitucionales tendientes a garantizar el cumplimiento de la norma.

**2.3. PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATEGIA:**

**2.4.**

PROYECTOS
Diagnóstico para la implementación de un observatorio ambiental
Fortalecimiento de la gestión de las veedurías

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

**3.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Coordinar con los diferentes entes vinculados de acuerdo con 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 (Objetivo de Calidad N° 1 y N° 3)

**3.2. 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.

**3.3. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:**

**3.4.**

PROYECTO
Centro de Mediación de Conflictos

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

**4.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Dignificar los derechos humanos y construir la garantía del debido proceso y legalidad desde el ejercicio administrativo y jurisdiccional (Objetivo de Calidad N° 1 y N° 3)

**4.2. 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.

**4.3. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:**

PROYECTO
Estructuración del Seminario en Penal

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

**5.1. 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 (Objetivo de Calidad N° 1 y N° 3)

**5.2. ESTRATEGIA:** Desarrollar actividades que prevengan, eliminen y sancionen las conductas irregulares en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos del ente territorial.

**5.3. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:**

**5.4.**

PROYECTO
Modernización tecnológica en el proceso de vigilancia administrativa

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

**6.1. 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 (Objetivo de Calidad N° 1 y N°3).

**6.2. ESTRATEGIA:** Optimizar los recursos de la entidad con el fin de fortalecer el servicio de atención al ciudadano, logrando una mayor satisfacción del usuario.

**6.3. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:**

PROYECTO
Fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano

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

**7.1. 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 comunicación (Objetivo de Calidad N° 1 y N°3)

**7.2. ESTRATEGIA:**

**7.2.1.** Cualificar la competencia del talento humano de la Institución.

**7.2.2.** Mejorar la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de la Entidad.

**7.3. PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATEGIA:**

PROYECTOS
Implementación del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo
Fortalecimiento del Clima Organizacional

**7.4. 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.

**7.5. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:**

PROYECTO
Construcción e implementación Anual del Plan de Comunicaciones (Modificado según Resolución 161 del 24 de agosto 2018)

**7.6. ESTRATEGIA:** Optimizar los recursos de la entidad con el fin de coadyuvar al desarrollo de los diferentes procesos de manera oportuna y eficiente.

**7.7. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:**

**7.8.**

PROYECTO
Adecuación locacional de la entidad

**7.9. 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 municipal.

**7.10. PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATEGIA:**

PROYECTO
Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión

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

**8.1. 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 (Objetivo de Calidad N° 2)

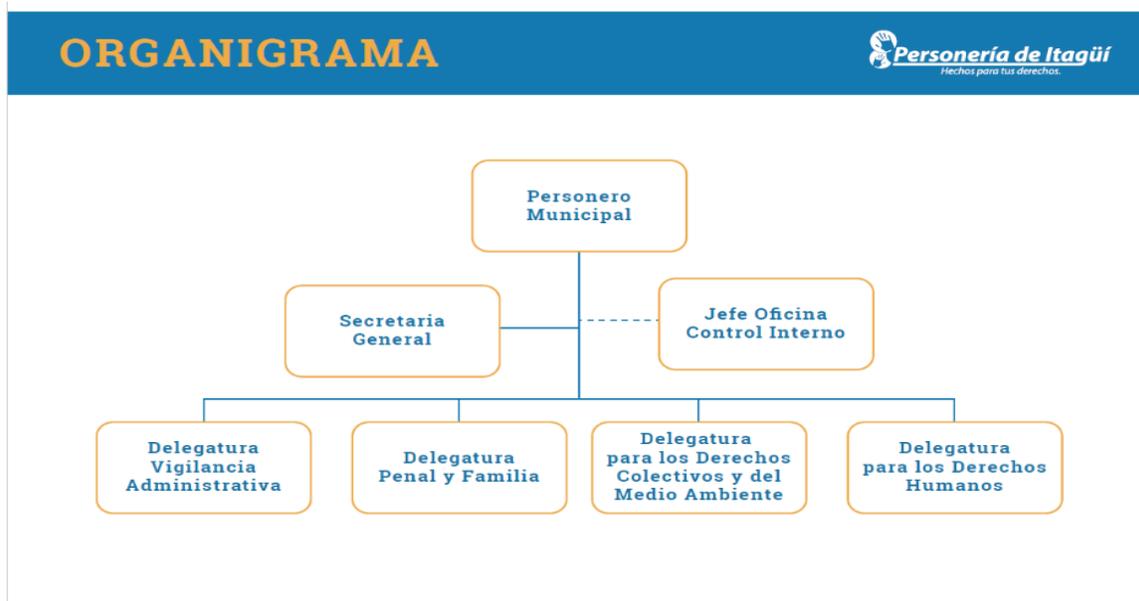
**8.2. ESTRATEGIA:** Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la transparencia a través de la definición de actividades que coadyuven al mejoramiento la organización.

**8.3. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:**

PROYECTO
Estrategia de gobierno en línea implementada (Modificado según Resolución 083 del 04 de julio 2017)

## 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 vigente:

**A DELEGATURA DE DERECHOS HUMANOS:**

**DIRECTRIZ ESTRATEGICA: DEFENSA DE LA DIGNIDAD HUMANA**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad Itagüiseña

**PROCESO:** Promoción de los Derechos Humanos

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos de la comunidad Itagüiseña.

**PROYECTO:** Observatorio en Salud

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1.	Complementar y retroalimentar el Diagnostico del observatorio de salud, así como el fortalecimiento del proyecto desde la perspectiva social.	<p>El observatorio de Salud es una herramienta de gestión para identificar y reportar información a las entidades respectivas sobre las situaciones más comunes que se convierten en dificultades y barreras en la prestación del servicio a la salud.</p> <p>A la vez la Personería como garante de los derechos humanos, le permite velar por la protección de estos y específicamente, podrá conocer la percepción ciudadana, los problemas y barreras para su acceso, informarse de las políticas públicas en salud a favor de los Itagüiseños a través de las actividades de seguimiento plasmadas en el observatorio, dirigidas a las entidades prestadoras del servicio de salud que se ubican en la municipalidad.</p> <p>Actividades realizadas: Visitas administrativas a las EPS, IPS, Entidades Hospitalarias: San Rafael, Hospital del Sur, Clínica Antioquia, IPS especializadas como: Red Vital, Davita S.A.S., Unidad Vasculat Integral Angiosur, en busca del cumplimiento de la circular 047 de la Superintendencia en Salud.</p> <p>Reunión con la superintendencia de Salud donde se abordaron temas: Atención en salud de la población interna en los calabozos del CAPI, la problemática que se presenta en área de urgencias de la Clínica de Antioquia, culturizar a las personas sobre el triage, informe sobre las quejas presentadas ante la Supersalud por la población Itagüiseña.</p>	Veinte (20)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		<p>Solicitud de información al Hospital del Sur, San Rafael y Clínica Antioquia, datos estadísticos de usuarios por cada área de atención (urgencias, consulta externa, UCI, hospitalización) caracterización del usuario, régimen de afiliación, correspondiente al primer semestre información publicada en el segundo boletín.</p> <p>Reunión con la Red municipal de representantes legales de las EPS y IPS de Itagüí, tema: resoluciones 3280 del 2 de agosto/2018, Ruta de atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud y ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal y directrices de operación. Informe de EPS Sura, Savia Salud, Salud Total, Nueva EPS, Tema: Tasa de mortalidad perinatal y TBS.</p> <p>Se remite informe sobre la situación de salud en las cárceles y el suministro de alimentación a la población interna, para ser presentado en la reunión de la Mesa de Trabajo sobre la salud en las cárceles que organiza la Personería de Medellín con representantes de la USPEC; la ACNUR, ONU, representantes de las EPS, IPS, Secretaria de Salud Departamental, Municipal y la Superintendencia de Salud.</p> <p>Estudio y análisis de los informes que presentan los prestadores de salud al Ministerio de Protección y Salud.</p> <p>Se realiza monitoreo y seguimiento al procedimiento de atención de salud que la USPEC, brinda a los internos en los establecimientos carcelarios de Itagüí.</p> <p>LOGROS: Continuo acercamiento con las entidades prestadoras de salud.</p> <p>Orientación y rutas para la atención en salud primaria a los migrantes, población de venezolanos específicamente a menores de edad y madres gestantes. Habitantes en y condición de calle, población en adicción.</p>	
2.	<p>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.</p>	<p>Sensibilización de los métodos, herramientas de observación y temáticas a tratar en el observatorio (gestión de la información: recolección, manejo, análisis y uso de la información desarrollando el Sistema de Información y comunicación del observatorio de Salud de Itagüí, que a la vez facilite el acceso a los datos y sirva de sistema de intercambio entre la comunidad y demás sectores relacionaos con la salud).</p> <p>Resolución 055 del 04 de abril de 2019 por medio del cual se Crea y reglamenta el Observatorio de Derecho Fundamental a la Salud</p>	Tres (3)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		Documento informativo con relación al derecho fundamental a la salud (regímenes, eps, ips, hospitales que prestan servicio en el municipio)  LOGROS: Observatorio de salud de la personería creado y reglamentado	

### DIRECTRIZ ESTRATEGICA: DEFENSA DE LA DIGNIDAD HUMANA

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad Itagüiseña.

**PROCESO:** Promoción de los Derechos Humanos

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Velar por la promoción y Defensa de los Derechos Humanos de la comunidad Itagüiseña.

### ACTIVIDADES DEL PROCESO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD												
	Brindar asesoría y recepcionar declaraciones por hechos victimizantes	<p>Se continúa recibiendo las declaraciones por los diferentes hechos victimizantes, se está recibiendo las declaraciones a las personas víctimas del conflicto armado, que dejaron vencer el plazo determinado por la Ley 1448 de 2011, una nueva oportunidad a favor de las víctimas que por temor o desconocimiento no habían declarado.</p> <p>Al igual se sigue solicitando al ente territorial las ayudas humanitarias de emergencia consistentes en Bono alimentario (93), ayuda para arriendo (32), cupos escolares (17), atención en salud (64), atención psicosocial (4).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>HECHO VICTIMIZANTE</th> <th>Segundo semestre de 2018</th> <th>AÑO 2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desplazamiento forzado</td> <td>176</td> <td>182</td> </tr> <tr> <td>Desaparición forzada</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Homicidio</td> <td>29</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	HECHO VICTIMIZANTE	Segundo semestre de 2018	AÑO 2019	Desplazamiento forzado	176	182	Desaparición forzada	1	2	Homicidio	29	10	Cuatrocientos dieciséis (416)
HECHO VICTIMIZANTE	Segundo semestre de 2018	AÑO 2019													
Desplazamiento forzado	176	182													
Desaparición forzada	1	2													
Homicidio	29	10													

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD																																													
		<table border="1"> <tr> <td>Lesiones personales</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Delitos Contra La Libertad Sexual</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Secuestro</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Amenazas</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Atentados – Actos Terroristas</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>Total declaraciones</b></td> <td><b>215</b></td> <td><b>201</b></td> </tr> </table> <p>Es importante resaltar, que en la presente anualidad se han reportado 3 desplazamientos intraurbanos ocurridos en los siguientes barrios: Calatrava, El Rosario, vereda el Ajizal.</p> <p>Así mismo, durante el año 2019 se han recibido 41 declaraciones por desplazamiento de la zona del Bajo Cauca, discriminadas de la siguiente manera:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MUNICIPIO EXPULSOR</th> <th>DECLARACIONES</th> <th>GRUPO FAMILIAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cáceres</td> <td>10</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Tarazá</td> <td>6</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Caucasia</td> <td>15</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>El Bagre</td> <td>6</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Nechí</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Zaragoza</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Valdivia</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Total Declaraciones: 41</b></td> <td><b>Total Personas: 127</b></td> </tr> </tbody> </table>	Lesiones personales	5	2	Delitos Contra La Libertad Sexual	0	1	Secuestro	1	0	Amenazas	2	2	Atentados – Actos Terroristas	1	2	<b>Total declaraciones</b>	<b>215</b>	<b>201</b>	MUNICIPIO EXPULSOR	DECLARACIONES	GRUPO FAMILIAR	Cáceres	10	28	Tarazá	6	12	Caucasia	15	48	El Bagre	6	31	Nechí	1	3	Zaragoza	1	3	Valdivia	1	2		<b>Total Declaraciones: 41</b>	<b>Total Personas: 127</b>	
Lesiones personales	5	2																																														
Delitos Contra La Libertad Sexual	0	1																																														
Secuestro	1	0																																														
Amenazas	2	2																																														
Atentados – Actos Terroristas	1	2																																														
<b>Total declaraciones</b>	<b>215</b>	<b>201</b>																																														
MUNICIPIO EXPULSOR	DECLARACIONES	GRUPO FAMILIAR																																														
Cáceres	10	28																																														
Tarazá	6	12																																														
Caucasia	15	48																																														
El Bagre	6	31																																														
Nechí	1	3																																														
Zaragoza	1	3																																														
Valdivia	1	2																																														
	<b>Total Declaraciones: 41</b>	<b>Total Personas: 127</b>																																														
2.	Dar trámite a las PQRDS de la comunidad	La Delegatura para los Derechos Humanos, en el ejercicio diario de atender al usuario, atiende a través del sistema de PQRDS, solicitudes por escrito, telefónica y de forma personalizada asuntos de víctimas, salud, educación, población de adulto mayor, activación inmediata para la búsqueda de personas desaparecidas, atención habitante en condición de y en calle, población privada de la libertad, población venezolana y comunidad educativa, interviniendo ante grupos familiares y las entidades requeridas.	Ciento sesenta y nueve (169)																																													
3.	Actuar en la promoción, prevención y defensa de los derechos humanos de	Itagüí, no es ajena de la situación de vulneración de los derechos humanos al interior del Centro Penitenciario la Paz y de los calabozos del CAPI y de la subestación los Gómez, es por ello que se viene trabajando en pro de	Doscientos ochenta y uno (281)																																													

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
	<p>la población interna del EPC La Paz y de las personas detenidas en la Estación de Policía de Itagüí.</p>	<p>esta población.</p> <p>Se realizó la Primera Mesa Interadministrativa sobre la situación de derechos humanos de la población interna en los Calabozos del CAPI y Subestación los Gómez, mesa a la cual asistieron representantes de la secretaría de gobierno, secretaria de salud, personal de la Policía Nacional y de la Personería en la cual se invitó a realizar un trabajo en conjunto por esta población y se trabajaron las siguientes temáticas, en busca de definir actividades para realizar: realizar caracterización y verificación de salud de la población que para la fecha se encuentra en estas salas, visitas programadas por parte de la personería y las extraordinarias que por situaciones especiales lo requieran, verificación del estado de la infraestructura, validar situación de aseguramiento en salud y atención de urgencias, plan de visitas, periodicidad y condiciones de las mismas, revisión de la entrega de elementos personales, validar posibilidad de actividades de esparcimiento, manejo de situaciones especiales en la vida de estas personas (nacimientos/muertes) y protocolo de seguridad en eventos de catástrofes o emergencias, así mismo se solicitó y analizó las Directrices descritas en el instructivo 001/2016 de la policía nacional, donde se describe las medidas de seguridad y atención a la PPL en las estaciones de policía.</p> <p>Al igual se interviene mediante la acción de tutela el traslado de las personas detenidas en la subestación los Gómez o en el CAPI a los establecimientos carcelarios determinados por los Juzgados peales, se presentan requerimientos ante la USPEC, Dirección del EPC y al área de sanidad para la atención en salud, y asesoría y realización de solicitudes para el traslado de los internos a las IPS a citas médicas programadas.</p> <p>Se solicita apoyo a la Unidad de fiscalía de Itagüí, Juzgados penales y Defensoría del Pueblo, en razón a consulta de las actuaciones en el proceso y asignación de defensores públicos.</p> <p>Se realizo la celebración de la Navidad a las PPL, actividad realizada en el mes de diciembre de 2018 en el sótano del CAMI, donde se les brindo acercamiento familiar.</p> <p>Los días 9 y 10 de febrero de 2019 Se realizó la</p>	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		<p>caracterización de esta población, jornada de salud, originado medicación a las personas que estaban enfermas, intervención ante su familia para la compra de medicamentos y asesoría y elaboración de memoriales para traslados a citas médicas y toma de muestras para exámenes médicos, o trámites ante las EPS para citas médicas e intervención por parte de la EPC la Paz área de Sanidad para aquellos que presentaban problemas de TBC y VIH.</p> <p>Acompañamiento a brigadas de donación de Kit de aseo, colchonetas, atención en salud y acercamiento con la familia.</p> <p>Se viene realizando seguimiento y visitas de verificación al contrato de alimentación para la población interna en la Paz y estaciones de policía. Y en conjunto con la Subsecretaria de Salud Pública y Control, se realiza visitas de inspección de salubridad, para el control de la calidad, cantidad, empaque y horarios de entrega de las porciones alimentarias y cumplimiento al plan de mejoramiento requerido</p> <p>Con el fin de garantizar los derechos de las mujeres capturadas y de la población LGBTI, continúa albergadas en una celda apartada de las celdas de los hombres.</p> <p>Se sigue participando en la Mesa de trabajo “Medellín Sin Barreras en Salud”, espacio donde se realiza seguimiento al procedimiento de atención de salud que la USPEC, brinda a los internos en los establecimientos carcelarios de Medellín e Itagüí, espacio que se comparten informes logros obtenidos.</p> <p>Concertación con la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía de Medellín, quienes llevan a cabo un programa de atención psicosocial a las familias de la población carcelaria realizándose dos encuentros marzo 8 y 22, y con participación de 38 familiares, quienes han decidido vincularse al programa recibiendo ayuda psicológica, jurídica y de trabajo social.</p> <p>El 28 de marzo de 2019 y en razón a la emergencia presentada en la subestación de policía los Gómez, se realizo en compañía de personal médico del Hospital del sur visita para evaluar las condiciones actuales de salud de las personas privadas de la libertad y brindar atención en curación de heridas y limpieza.</p>	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		Se han presentado noventa y tres (93) acciones de tutela, a favor de los internos, en protección de los derechos fundamentales, la Dignidad Humana, Acceso a la administración de justicia, Debido Proceso, Derecho a la igualdad, Derecho a la salud, con las cuales se ha logrado el traslado a los Establecimientos Penitenciarios de las personas privadas de la libertad.	
4.	Acompañar y apoyar la Mesa de Derechos Humanos	Durante el 2019 se viene realizando mensualmente reunión con los integrantes de la Mesa de Derechos Humanos agotando temas sobre espacio público, servicio de atención al ciudadano y población migrante, se nombraron y conformaron los comités temáticos para la articulación de los representantes la Mesa de Derechos Humanos en los comités y mesas de trabajo del ente territorial, Intercambio y Articulación con la Subsecretaria de Derechos Humanos y Convivencia Ciudadana, en los programas y actividades para el 2019.	4 reuniones
5.	Dar cumplimiento a las comisiones conferidas por las diferentes autoridades que por demanda remitan a la Entidad	En virtud del principio de colaboración armónica con entidades a nivel nacional y regional; Despachos Judiciales, (penales, civiles, laborales, familia, municipales, circuito, tribunales, justicia y paz); Ministerio de Salud Protección Social Fosyga, Departamento de Prosperidad Social y Unidad Especial de Protección y Restitución de Tierras, Medicina Legal, Fiscalía, se continua realizando una labor rigurosa para lograr ubicar y notificar a las personas interesadas, logrando así su presentación e intervención en audiencias, presentación de recursos de ley, ubicación de familiares para personas NNS.,	Ciento cincuenta y nueve (159)
6.	POBLACION HABITANTES EN Y CONDICIÓN DE CALLE Actuar en la promoción, prevención y defensa de los derechos humanos de la población en y de calle habitual y transitoria de Itagüí.	En defensa de los Derechos Humanos y la dignidad de las personas en situación de y en calle, la Personería realiza actividades que permitan la protección de esta población vulnerable.  Se ha gestionado para lograr atención prioritaria por urgencias ante el hospital del sur y el hospital san Rafael a cuatro (4) habitantes quienes presentaban dolencias en su salud.  Así mismo se ha asistido a las dos sesiones de la Mesa Técnica de habitantes en situación de y en calle del municipio, en donde se está construyendo el Plan Operativo de la Política Pública Social Habitantes de y en	Seis (6)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		Calle del Municipio de Itagüí.	
7.	Comités y Mesas de trabajo municipales.	<p>La asistencia a los comités de Discapacidad, Justicia Transicional, Adulto Mayor, Diversidad Sexual, Afro descendientes, Comité Programa de alimentación escolar PAE, Seguimiento consulta anticorrupción, comité seguimientos docentes y directivos amenazados, Mesa de trabajo procesos desalojos de bienes en extinción de dominio, Subcomité de Prevención y Protección Justicia Transicional, Mesa Técnica Habitante de y en calle, Comité Municipal de Convivencia Escolar, nos permite aportar y apoyar el trabajo de quienes los integran con el ofrecimiento de asesorías e intervenciones cuando se ha requerido en protección a los derechos humanos de la población objeto del Comité.</p> <p>Acompañamiento al proceso de elección de los miembros de la población civil del comité de discapacidad, elección llevada a cabo el 28 de octubre de 2018.</p> <p>Así mismo asistencia y participación a 3 actividades de centros de vida independientes, realizados en El Porvenir (13/08/2019), San Francisco (03/04/2019) y Casa de la Juventud (03/05/2019), en donde se brindó asesoría, atención y ofrecimiento de los servicios de la personería a las personas que allí acuden.</p>	Veintidós (22)
8.	Actuaciones ante entidades de salud en protección al derecho a la salud	<p>Se realizaron intervenciones ante Sura, Humanitas, hospital San Rafael, Hospital del Sur, Savia Salud, Hospital Manuel Uribe Ángel, Hospital Mental, por presuntas vulneraciones en el servicio de atención en salud. Con asuntos de menores de edad venezolanos, cancelación de las citas programadas, consecución de citas prioritarias, reubicación de paciente al municipio de origen, adultos mayores abandonados, habitante en condición de calle, madres gestantes, para agendar citas, entrega de medicamentos, atención prioritaria y evaluación psiquiátrica.</p> <p>El día 24 de agosto de 2018 se realizó visita en compañía de funcionarios de la Superintendencia de Salud con el fin de verificar el componente de atención al usuario en la Clínica Antioquia y el 26 de octubre de 2018 a la ESE Hospital del Sur auditoria a la misma, debido a las múltiples quejas presentadas por los usuarios de esta IPS, en la demora en la prestación de los servicios de urgencias por los tiempos de atención.</p>	Doce (12)
9.	Capacitaciones	Durante el proceso de promoción de los Derechos humanos, se han realizado capacitaciones en las	trece (13)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		<p>instituciones educativas sobre Liderazgo y Derechos Humanos y la Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos con un total de 210 participantes entre estudiantes, padres de familia y docentes.</p> <p>Así mismo en las juntas de acción comunal y fuerza pública con las temáticas: mediación y prevención de los abusos de la fuerza pública, mediación y el valor de reconocernos y reconocer al otro, Pánico escénico y 15/05/2019 la Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (31 asistentes).</p>	
10.	Realizar y acompañar el Concurso de Oratoria vigencia 2019	<p>La Personería Municipal de Itagüí, desde hace veintiún (21) años viene desarrollando el concurso de oratoria a través del cual se propicia la sana convivencia al interior de los establecimientos educativos (públicos y privados) existentes en la localidad. Programa articulado con el Plan Integral de lectura, escritura y oralidad, que viene desarrollando el Ente territorial, en el cual han hecho sus aportes las instituciones educativas del municipio logrando establecerse la trascendencia e importancia del concurso, con miras a la creación de una política pública en la localidad.</p> <p>Al igual las familias y en general la comunidad educativa han expresado que el concurso de oratoria ha contribuido en la formación y liderazgo de sus hijos y educandos, resaltan que el concurso aporta valores éticos de la sana competencia, a la lectura constructiva, investigativa y formativa en el conocimiento de los derechos humanos.</p> <p>En el 2018 se realizó la final municipal en la cual se trabajaron los temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La influencia de las redes sociales en la educación de los niños (a) y adolescentes.</li> <li>2. La importancia de la resolución pacífica de conflictos en la convivencia escolar.</li> <li>3. El liderazgo juvenil como herramienta para la defensa de los derechos humanos. (trabajado únicamente en categoría superior y universitaria)</li> </ol> <p>Así mismo se asiste y acompaña a los participantes al concurso departamental, logando los siguientes puestos: Segundo y Tercer puesto en categoría básica y tercer puesto en categoría superior.</p>	Una actividad

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		<p>Para el 2019, el concurso de oratoria ha llegado a la versión 21°, como programa insignia en la promoción de los derechos humanos, incentiva la participación de los estudiantes de la municipalidad, quienes a través de sus discursos nos invitan a reflexionar en temas de paz, convivencia, reconciliación, equidad, participación política y democracia, entre otros, por ello el lema de esta versión "Lee, escribe, cuéntanos tu visión".</p> <p>Para esta versión se aplicó encuesta a rectores, docentes y estudiantes con el objetivo de conocer su percepción, aporte y crecimiento del concurso en estos años de realización.</p> <p>Se realizaron un total de 22 capacitaciones con el objeto de apoyar el fortalecimiento de la participación de los jóvenes en el concurso de oratoria en sus diferentes etapas, en estas se contó con la participación de 563 estudiantes de las diferentes instituciones educativas públicas y privadas del municipio, capacitaciones teórico-prácticas que buscan el desarrollo de las habilidades comunicativas de los jóvenes</p> <p>Para este año se contó con 582 participantes inscritos en sus cuatro categorías (básica, intermedia, superior y universitaria, técnica y tecnológica). Se llevaron a cabo las jornadas eliminatorias los días 14, 15 y 16 de mayo, en donde el jurado calificador eligió los 15 finalistas por categoría para participar en la gran final municipal, la cual se llevará a cabo el día 5 de junio.</p> <p>Para la final municipal 2019 se establecieron que las temáticas serán:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué piensas de la corrupción?</li> <li>2. Los Objetivos de desarrollo sostenible.</li> </ol>	
11.	Realizar la Semana de los Derechos Humanos	<p>Se realizaron Dos (2) actividades;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). El 1º/11/2018, Se llevó a cabo el festival audiovisual "Como percibes tus derechos", con participación de ocho (8) instituciones educativas públicas y dos (2) privadas, con un impacto de 122 personas integrantes de la comunidad educativa, (estudiantes, docentes y padres de familia), en donde debían de presentar cortometrajes de cinco (5) minutos, o videos de un (1) minuto, sobre la temática de El derecho a la intimidad.</li> <li>2). El 14/10/2018, se realizó jornada de arraigo familiar con las Personas privadas de la libertad ubicadas en el</li> </ol>	Dos (2)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		sótano del CAPI.	

**DIRECTRIZ ESTRATEGICA:** La Paz y la Convivencia, Gestores de Oportunidades en el Marco del Post-Conflicto.

**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.

**PROCESO:** Promoción y protección de los derechos humanos, colectivos y del ambiente.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Creación del centro de Mediación que contribuya a la consolidación de la cultura en la solución pacífica de conflictos y la sana convivencia

**PROYECTO:** Centro de Mediación de conflictos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Implementar el funcionamiento del Centro de Mediación en el municipio de Itagüí	<p>Con la creación del centro de mediación, esperamos; Contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades, de tal manera que puedan afrontar las dificultades y las diferencias de forma pacífica.</p> <p>Contribuir a una justicia restaurativa, para el fortalecimiento de la convivencia en la municipalidad.</p> <p>Compartir conocimiento e intercambiar conceptos y experiencias para aprender a vivir en relaciones más humanas y justas.</p> <p>Aprender y apropiarse de métodos que conlleven a la solución pacífica de los conflictos que se viven en la municipalidad.</p> <p>Contribuir a devolver a la comunidad el poder para resolver sus propios conflictos.</p> <p>Hacer pedagogía para la apropiación de formas ciudadanas de actuar.</p> <p>Promover la participación intersectorial.</p> <p>Cooperar para transformar positivamente los conflictos, fortalecer las relaciones y reconstruir el tejido social.</p>	Quince (15) actividades

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		<p>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.</p> <p>Es así como para alcanzar estos objetivos, se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>En acompañamiento con funcionarios de la Universidad de Antioquia, se viene trabajando en la elaboración del reglamento sobre el funcionamiento del Centro de Mediación y la elaboración de los formatos que se para la operatividad del mismo.</p> <p>Se realizó convenio interadministrativo con la universidad de Antioquia con el fin de dictar Diplomado en formación política y función pública, en el cual se abordan las siguientes temáticas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación política y función pública.</li> <li>2. Convivencia con enfoque transformativo</li> <li>3. Enfoques diferenciales para la defensa de derechos humanos</li> <li>4. Prácticas restaurativas y mediación de conflictos.</li> </ol> <p>Se socializó la información del diplomado el día 06 de noviembre de 2018 en la sala de juntas de la alcaldía, en donde se contó con asistencia de miembros de veedurías, instituciones educativas y comunidad en general. Curso que inicio el día 14 de noviembre de 2018 y el cual finalizará el día 11 de junio de 2019.</p> <p>El día 18 de marzo de 2019 se acompañó la actividad denominada "Territorios de Paz", realizada por la I.E. Carlos Enrique Cortes Herrera, actividad que promueve la sana convivencia dentro y fuera de la institución.</p> <p>Así mismo se continúa atendiendo solicitudes de mediación presentadas por los usuarios a través del módulo de PQRS, quienes solicitan nuestro apoyo para mediar sobre situación de convivencia ciudadana, entre ellos abandono de un familiar y situación entre líderes y habitantes</p>	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		<p>del sector el Beneficio, de la vereda el Ajizal, jóvenes menores de edad deportistas de otros departamentos y junta de acción Comunal Las Palmas, situaciones de orden familiar, de convivencia escolar en las instituciones educativas Antonio José de Sucre (tres casos); María Josefa Escobar, Marceliana Saldarriaga, Ciudad de Itagüí, Diego Echavarría Misas, Colegio Paula Montal.</p> <p>Como integrantes del Comité Municipal de Convivencia Escolar se acompañaron 2 registros pedagógicos realizados en las I.E. Diego Echavarría Misas y Marceliana Saldarriaga el día 21 de mayo de 2019.</p> <p>LOGROS: Se ha contribuido al fortalecimiento de los mediadores escolares en instituciones educativas del municipio.</p>	

**DIRECTRIZ ESTRATEGICA: LA PAZ Y LA CONVIVENCIA, GESTORES DE OPORTUNIDADES EN EL MARCO DEL POST-CONFLICTO.**

**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.

**PROCESO:** Promoción y protección de los derechos humanos, colectivos y del ambiente.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Acompañar y orientar a la comunidad relacionada con el conflicto armado con el fin de garantizar la protección y guarda de los derechos humanos.

**ACTIVIDAD DEL PROCESO:** Realizar el proceso de promoción y elección de representantes de las Organizaciones de Mesa de Víctimas y de Organizaciones Defensoras de Víctimas, periodo 2019-2021

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
	Ejercer las actividades como secretario técnico de la Mesa de Víctimas de Itagüí	<p>Se programaron y acompañaron las siguientes reuniones ordinarias de la Mesa, días: julio 26. Agosto 1° y 29, Septiembre 27, Octubre 22, Octubre 26, Noviembre 21, temática: Informes sobre actividades de la Mesa Departamental y del Área metropolitana; propuestas para tener en cuenta en el programa de gobierno Presidente Iván Duque, revisión plan de actividades 2018, ejecución del Plan de atención territorial a las víctimas año 2018, Requerimientos a la UARIV con relación a la priorización de entrega de indemnización, información sobre el pago de ayuda compensatoria a los representantes, elaboración de actas de las reuniones. Comité ejecutivo, organización de actividades, revisión plan de actividades 2018, y socialización de actividades, socialización Plan Nacional 2018/2022 e intervención del Coordinador de la Mesa Departamental. Acompañamiento Rendición de cuentas de la Mesa al Honorable Concejo Municipal.</p> <p>El día 16 de julio de 2018, se realiza sesión de mesa de víctimas metropolitana en la casa museo Ditaires, con la participación de los municipios de Medellín, envigado, bello, Barbosa Girardota, Copacabana, La Estrella, Caldas, Sabaneta.</p> <p>En el mes de agosto miembros de la mesa municipal asisten al encuentro departamental de mesa de víctimas, realizado en el centro de memorial historia y en el cual se trabaja el plan de desarrollo del presidente Iván Duque, en su eje de víctimas, de allí salen propuestas para debatir en torno a las víctimas.</p> <p>El día 17 de septiembre de 2018, en compañía con la personería de Medellín, contraloría general de Antioquia y la Unidad para las Víctimas, se realizó foro: “Control Social en garantía de los Derechos de las Víctimas del Conflicto Armado”, dando cumplimiento al exhorto del Tribunal Superior de Medellín y de la Sala de Justicia y Paz entorno a dar capacitación a las víctimas del bloque cacique Nutibara en tema relativo al control social y más concretamente a las veedurías ciudadanas, actividad realizada en las instalaciones del Área Metropolitana y en la cual se contó con la participación de 110 personas.</p> <p>En el 2019 se han realizado tres (3) reuniones ordinarias y una (1) reunión temática (Comité Ejecutivo); en cumplimiento al plan de actividades 2019. Febrero 5/2019, Primera reunión ordinaria, con intervención de la directora de Casa de Justicia, con relación al proceso de la entrega del reconocimiento que se entrega a los representantes en cumplimiento al Decreto 283/2017. Al igual informa sobre el estado actual de los servicios que presta la Casa de Justicia a las víctimas. Marzo 5/2019, información de interés a</p>	Treinta y cuatro (34)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		<p>publicar y transmitir a la población relacionada con el estado actual del programa “Familias en Acción, y revisión del Protocolo de Participación de la Mesa. Marzo 26/2019, Propuestas para la Conmemoración del Día Nacional de las Víctimas. Abril 25/2019, Socialización participación comité de justicia transicional, trámite a solicitud de licencia temporal.</p> <p>Para fortalecer y garantizar la participación efectiva de la mesa en los diferentes espacios a nivel municipal, departamental y nacional, se les brindó apoyo logístico y económico para que tres (3) miembros de la Mesa asistieran a la “II Cumbre Nacional de Mesas de Participación de Víctimas del conflicto armado”, el cual se llevó a cabo en la Ciudad de Bogotá, los días 1 y 2 de febrero de 2019.</p> <p>Durante el primer trimestre del 2019, se realizó el proceso de promoción e inscripción para la elección de la nueva mesa de participación efectiva de víctimas del Municipio de Itagüí, para lo cual se realizó el proceso de convocatoria, sensibilización, capacitación e inscripción a las víctimas del conflicto armado, las organizaciones defensoras de víctimas y organizaciones de víctimas, dentro de las cuales se realizaron 5 capacitaciones dirigidas a las víctimas del conflicto, donde se informó sobre los requisitos, formularios, funciones de la mesa y proceso de elección, contando con la participación de 156 ciudadanos. Así mismo se envió oficio y afiche informativo a las 24 instituciones educativas públicas del municipio y juntas de acción comunal.</p> <p>Culminándose el proceso de inscripción a marzo 31 2019, inscribiéndose cinco (5) organizaciones y una integrante de comunidad indígena siendo ellas: Asociación de mujeres de Itagüí “AMI” Asociación nuevo renacer “Asonuevorenacer” Asociación para el empoderamiento de las víctimas de Itagüí “OPEVI” Acción Comunal San Pio Asociación de víctimas del ajizal “OVAI” Cabildo indígena “Chibkriwak”.</p> <p>Las elecciones se realizarán en el mes de agosto del presente año.</p> <p>LOGROS: Mayor fortalecimiento en las comunicaciones y trabajos a realizar con la mesa departamental y metropolitana. Participación en las inscripciones de nuevas personas y organizaciones víctimas para el proceso de elección. Fortalecimiento del trabajo interno de la mesa y colaboración</p>	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
		entre sus miembros.	
2.	Realizar actividades culturales para la Conmemoración del Día Nacional de las víctimas de acuerdo con la normatividad nacional y municipal vigente	<p>Se realizaron dos actividades</p> <p>1 Día: Domingo 7 de abril Hora: 11:00 a.m. a 1:00 p.m. Evento: Marcha Visibilizar la Mesa de Participación efectiva de las Víctimas de Itagüí, como representantes de esta población.</p> <p>La caminata partió del Parque del Artista hasta el Parque Principal, portando los símbolos de la Mesa</p> <p>Asistentes: 80 personas entre víctimas y comunidad en general.</p> <p>2Día: Martes 9 de abril Hora: 9:00 a.m. a 11:00 a.m. Evento: El H. Concejo sesiona en solidaridad a las Víctimas Presentar ante el H. Concejo la Integridad de las medidas de reparación, y hacer un llamado a la NO REPETICIÓN.</p> <p>Asistentes: 30 personas.</p>	Dos (2)

## **B. DELEGATURA DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE**

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

**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.

**PROCESO:** Promoción de los derechos colectivos y del ambiente.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Velar por la promoción y defensa de los derechos humanos y las garantías fundamentales de la comunidad itagüiseña.

**PROYECTO:** Diagnóstico para la implementación de un observatorio ambiental.

### **ACTIVIDADES DEL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Mesas de trabajo, reuniones y talleres con actores que participan en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Medio Ambiente tema abordado "calidad el aire". Marzo 2019.</li> <li>• Asistencia y participación activa en Comité de la Mesa Técnica de la Política Pública del agua.</li> <li>• Reunión con la Secretaría de Medio Ambiente, en la que participó el Ingeniero Cristian Camilo Puerta en el que se realizó un análisis del recurso hídrico en el municipio de Itagüí.</li> <li>• Visita a dos acueductos veredales AVACO y CUMA ambos en la vereda los Olivares.</li> <li>• Documento preliminar pre factibilidad observatorio ambiental. <b>Elaboración de informe.</b></li> <li>• Diseño de metodología para el Diagnóstico Observatorio Ambiental</li> </ul>

		<p><b>Elaboración de informe.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportaje, noticia o video sobre un tema ambiental (<b>video con información sobre la implementación del observatorio ambiental</b>).</li> <li>• <b>Convenio Marco Ambiental de mayo 2018 a la fecha</b> ( producción y consumo sostenible, proyecto cuida y su dinamización en las jurisdicciones de la región metropolitana, sistema local de áreas protegidas de Envigado, Implementación del PIGECA, presentación del informe del estado de los recursos naturales y del ambiente, presentación del PGIRS, contaminación atmosférica, problemáticas ambientales jurisdicción del Valle de Aburra)</li> <li>• Participación en el taller “Declaratoria Zona Protegida Humedal Ditaíres”. Marzo 2019</li> <li>• Participación en el taller “Declaratoria Zona Protegida Humedal Ditaíres”. Febrero 2019</li> </ul>
	<p>Promoción, formación y capacitación en temas ambientales a grupos poblacionales del municipio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversatorio sobre cuidados del medio ambiente (humedal Ditaíres) a integrantes de la Mesa ambiental. <b>29 de marzo de 2019.</b></li> <li>• Conversatorio sobre cuidados del medio ambiente (humedal Ditaíres) al grupo del adulto mayor en el “Hogar de los Recuerdos”. <b>23 adultos líderes de comunidad. 28 de mayo de 2019</b></li> </ul>

**2 DIRECTRIZ ESTRATEGICA:** Efectividad por la defensa de los derechos colectivos y del ambiente.

**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.

**PROCESO:** Promoción de los derechos colectivos y del ambiente.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Velar por la promoción y defensa de los derechos humanos y las garantías fundamentales de la comunidad itagüiseña.

**PROYECTO:** Fortalecimiento de Gestión de Veedurías.

### ACTIVIDADES DEL PROCESO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Capacitación a veedores en el ejercicio del control y vigilancia de lo público, herramientas jurídicas y participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento al Comité Municipal de Veedurías del Municipio de Itagüí, con relación a las acciones de residuos sólidos, en el comité de educación, y de seguridad social en salud, para lo que se apoyó en la redacción de oficios, recorridos y certificaciones. (2018)</li> <li>• Seguimiento permanente a la Veeduría Metroplús, para lo que se han realizado no solo recorridos sino además oficios a diferentes entidades y estudio de respuestas. (2018)</li> <li>• Capacitación Veeduría Primera Infancia -Ruta de Atención-. Febrero 2019</li> <li>• Capacitación veeduría Nutrición y Salud -programas para la atención en salud desde la Secretaria de Salud y protección social-. Marzo 2019</li> <li>• Capacitación con la Superintendencia de Servicios Públicos "requisitos para tramitar</li> </ul>

		solicitudes” a los integrantes de la Veeduría Servicios Públicos Domiciliarios. Abril 2019
2	Inscripción y Actualización de Veedurías Ciudadanas ante el RUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de veedurías y registro de nueva veeduría (Nutrición y Salud) Conforme a Ley 850 de 2003. (2018).</li> <li>Registro ante el RUES de la Veedurías Ciudadanas. 13 Veedurías Ciudadanas registradas a la fecha.</li> <li>Inicio de caracterización de las Veedurías. Febrero 2019</li> </ul>
3	Realizar capacitación de apoyo a líderes comunales en los procesos de participación y convivencia ciudadana, en solución pacífica de sus conflictos herramientas jurídicas y de control social con fines de promover su ejercicio en la promoción de derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a Representantes de las JAL en el tema de Acciones Constitucionales. <b>5 personas impactadas.</b></li> </ul>

### 3. DIRECTRIZ ESTRATEGICA: Defensa de la dignidad humana.

**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.

**PROCESO:** Promoción y protección de los derechos colectivos y del ambiente.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos, las garantías fundamentales, los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad itagüiseña.

**PROYECTO:** Red de Personeros estudiantiles.

#### ACTIVIDADES DEL PROCESO:

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
----	-----------	-------------

1	Sensibilización en el proceso de elección del Personero Estudiantil y acompañamiento a la posesión de personeros electos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con docentes líderes del proceso de Gobierno Escolar. 16 de enero 2019. <b>24 docentes.</b></li> <li>• Elaboración con las I.E. del cronograma de elección y posesión del Gobierno Escolar. 6 de febrero de 2019. <b>118 estudiantes impactados.</b></li> <li>• Acompañamiento a las posesiones de Gobierno Escolar (2019). <b>24 I.E. y 1 Colegio (La Inmaculada).</b></li> </ul>
2	Capacitaciones, mesas de trabajo y formación a los personeros estudiantiles del municipio de Itagüí.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones, mesas de trabajo y formación a los personeros estudiantiles del municipio de Itagüí. Encuentro "Diseño Plan de Acción 2019". Marzo 22 de 2019. <b>Representación de 18 I.E.</b></li> <li>• Acompañamiento al encuentro metropolitano de personeros estudiantiles. 24 de mayo</li> </ul>

**4. DIRECTRIZ ESTRATEGICA:** La paz y la convivencia gestores de oportunidades en el marco del Posconflicto.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Coordinar con los diferentes entes vinculados de acuerdo a sus competencias una eficiente atención ciudadana - independiente de su condición con el fin de apoyar los procesos de paz y convivencia que se generan en el Municipio.

**PROCESO:** Promoción de los derechos colectivos y del ambiente.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos, las garantías fundamentales, los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad itagüiseña.

**PROYECTO:** Centro de Mediación de conflictos.

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Ejecución del Proyecto de práctica de las estudiantes en formación de Trabajo Social del Tecnológico de Antioquia, el cual se desarrolla en 9 I.E del municipio, a saber: Juan Nepomuceno, María Jesús Mejía, Concejo municipal de Itagüí, María Josefa Escobar, Benedikta, Felipe de Restrepo, Ciudad Itagüí, Carlos Enrique Cortez, Loma Linda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la ejecución del proyecto se abordan los siguientes temas: Mediación de conflictos, autoestima, derechos y deberes, resolución de conflictos, relaciones interpersonales y proyecto de vida. <b>186 estudiantes impactados</b></li> </ul>
2	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañamiento al Comité de Convivencia a la Institución Educativa María Jesús Mejía.</li> <li>Reunión en la Secretaría de Infraestructura, en la que asistieron contratista de obra la María, Interventor, supervisor por parte del ente territorial Lilian María Ruiz, con el fin de realizar mediación sobre accidente de movilidad al parecer a causa de las obras. La Personería actuó como tercero garante y propicio el espacio para la mediación entre las partes.</li> </ul>

## 5. DIRECTRIZ ESTRATEGICA:

**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.

**PROCESO:** Promoción y protección de los derechos colectivos y del ambiente.

**OBJETIVO DEL PROCESO:** velar por la promoción y defensa de los derechos humanos, las garantías fundamentales, los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad itagüiseña.

**ACTIVIDADES DEL PROCESO:**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Realizar campaña para la defensa de los derechos colectivos de conformidad al Plan de comunicaciones y medios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capsulas informativas alusivas al Medio Ambiente. 2018</li> <li>• Publicación en las redes sociales de la campaña “ponte la verde por el Medio Ambiente”.</li> </ul>
2	Resolver derechos de petición y dar trámite a las PQRS asignadas.	Del 01 de junio del 2018 al 28 de mayo de 2019
3	Asistencia a audiencias y diligencias judiciales y administrativas, en asuntos relacionados con los derechos colectivos y del ambiente, y dar cumplimiento a comisiones conferidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera vuelta elecciones presidenciales.</li> <li>• Acompañamiento a desalojo realizado en el Barrio Las Asturias por petición de la Dirección Administrativa de Policía Urbanístico.</li> <li>• Segunda vuelta elecciones presidenciales.</li> <li>• Acompañamiento a evacuación Edificio Babilonia, (28, 29 y 30 de junio) conforme a lo ordenado por Resolución municipal 43713 del 28 de junio de 2018.</li> <li>• Acompañamiento a evacuación de los residentes aledaños al Edificio Babilonia ( 12 de abril de 2019)</li> </ul>
4	Elaboración y acompañamiento en acciones populares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión Comité Verificador de Acción Popular el Beneficio. Realización de actas e informe para Juzgado. ( se realiza cada tres meses )</li> <li>• Visitas para realizar informe para el Juzgado Cuarto Administrativo Oral de Medellín en Acción Popular accionante Edison Holme Socarras Arias en representación de la</li> </ul>

		<p>urbanización Villa Colonial Propiedad Horizontal y accionado Alcaldía de Itagüí. Rdo. 2015-00565.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión en sala de juntas de la Alcaldía, para tratar todo lo relacionado al desalojo en terreno del municipio denominado los libertadores.</li> <li>• Acompañamiento Desalojo Lote los Libertadores</li> <li>• Realización y seguimiento de Acción Popular ante el Juzgado 32 Administrativo, bajo Radicado 2019-00034, contra Metroplus por retiro de escombros arrojados en la Quebrada “La María”. Pendiente audiencia para cumplimiento de medida cautelar.</li> </ul>
5	Realizar visitas de inspección y de presunta vulneración de derechos colectivos, del ambiente de y servicios públicos, y realizar las consultas y seguimientos a otras entidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recorrido Proyecto Conducción Alcantarillado EPM, barrios El Guayabo y entrada a Vereda El Ajizal. (mayo 2019)</li> <li>• Acompañamiento problemática Los Gómez (varios inmuebles se están viendo afectados por el mal drenaje de aguas lluvias), se ofició a EPM y Secretaria de Infraestructura. (entre marzo y mayo 2019)</li> <li>• Acompañamiento problemática Barrio San Pablo-Quebrada El Sestiadero (varios inmuebles se están viendo afectados por el desbordamiento de la Quebrada El Sestiadero), se ofició a Secretaria de Infraestructura y EPM. (entre marzo y mayo 2019)</li> </ul>
6	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 Adelantar seguimiento al funcionamiento así como asistir y adelantar seguimiento al	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Central Mayorista. ( enero, marzo, mayo)</li> <li>• Comité Estratificación Socioeconómica reuniones ordinarias, ante renuncia del representante por la zona rural del comité Estratificación Socioeconómica se realiza en el mes</li> </ul>

	funcionamiento del comité de estratificación del municipio.	<p>de octubre (12) octubre una nueva elección.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Municipal de Participación (asistencial mensual durante toda la vigencia).</li> <li>• Comité Municipal de Convivencia Escolar. (abril y mayo 2019)</li> <li>• COMPOS.</li> <li>• Comité Aseo Municipio de Itagüí (PGIRS). (Febrero y Marzo)</li> <li>• A partir del 07 mayo asistencia a reuniones y/o Comités relacionados con la emergencia de la ola invernal y la declaración de la calamidad por parte del municipio de Itagüí.</li> </ul>
7	Efectuar seguimiento a las secretarías del Municipio de Itagüí en miras del cumplimiento del Plan de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe interno de cumplimiento del Plan de Desarrollo de la Secretaria de Medio Ambiente y Subsecretaria de Gestión del Riesgo.</li> </ul>

### **C. DELEGATÚRA DE PENAL Y FAMILIA:**

#### **DIRECTIVA ESTRATÉGICA: GARANTIA DE LOS DERECHOS HUMANOS**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** “Dignificar los derechos humanos y construir la garantía del debido proceso y legalidad desde el ejercicio administrativo y jurisdiccional”; presenta este informe de gestión por el período mencionado, y conforme a la

**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”.

Asimismo, siguiendo los directrices del PEI, se presentó el PLAN DE ACCION 2019, que describe el PROCESO, EL OBJETIVO DEL PROCESO como los PROYECTOS Y ACTIVIDADES.

**PROCESO: INTERVENCION EN PROCESOS PENALES Y DE FAMILIA, y consultando el OBJETIVO DEL PROCESO:** “Garantizar los derechos humanos de la sociedad mediante la intervención permanente en los despachos judiciales y administrativos, conducentes a la protección y restablecimiento de los derechos humanos y fundamentales a través del ejercicio de los principios de la función pública, legalidad y debido proceso.”, se determinó el alcance de éste, a través de la descripción de los proyectos a realizar.

El alcance de los proyectos sólo es posible, con el cumplimiento de las actividades que paso a describir, así

#### **PROCESO: INTERVENCIÓN EN LO PENAL Y FAMILIA**

##### **PROYECTOS:**

- a. Intervención en procesos penales y familia.
- b. Violación al Debido Proceso Penal, Civil y Familia
- c. Demandas de Interdicción Judicial
- d. Seminario.

Para el cumplimiento de los anteriores proyectos, se establecieron DOS PROCEDIMIENTOS, Y SE DESCRIBIERON LAS ACTIVIDADES EN EL PLAN DE ACCION 2019.

## 1.- PROCEDIMIENTO: INTERVENCIONES EN PROCESOS PENALES

## 2.- PROCEDIMIENTO: INTERVENCION EN PROCESOS FAMILIA

Para la gestión del período de junio 1 de 2018 a diciembre 2018, se cumplió con las siguientes actividades:

- 1.- INTERVENCIONES EN LO PENAL Y FAMILIA
- 2.- REVISION VIOLACION AL DEBIDO PROCESO
- 3.- DEMANDAS DE INTERDICCION Y OTRAS
- 4.- INTERVENCION Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

De enero a mayo 2019, la gestión de la Delegatura a mi cargo, continúa con las tres primeras actividades, pues la cuarta se suprimió previa solicitud que hice a los miembros del Comité de Calidad.

Que el Plan de Acción de 2019, describe como cuarta actividad el SEMINARIO, el que se programó para el primer semestre de 2019.

A las anteriores explicaciones le sigue la relación y consolidación de todas y cada una de las actividades, en el período comprendido entre junio 1º. de 2018 a mayo 31 de 2019.

INTERVENCIONES EN EL AREA DE PENAL			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
1.	<b>Intervenir como Ministerio Público ante los Jueces con funciones de Control de Garantías y de Conocimiento - audiencias públicas penales.</b>	Es importante aclarar que se ejerce el Rol de Ministerio Público ante los jueces penales municipales con funciones de garantías y conocimiento.	27
2.-	<b>Intervenir y Asesorar en los Establecimientos Carcelario LA PAZ y YARUMITO.</b>	En cada sesión siempre se asesora a los miembros del área administrativa, sobre los alcances de la L. 1709 de	15

		2014 y sus reformas, que modificó L. 65 de 1993, Código Penitenciario, entre otras normas.	
3.-	<b>Acompañar e Intervenir ante las Fiscalías Seccionales y Locales en diligencias judiciales como: (destrucciones, reconocimientos fotográficos, registros y allanamientos, etc.).</b>	<b>DESTRUCCIONES RECONOCIMIENTOS FOTOGRAFICOS REGISTROS Y ALLANAMIENTOS</b>	780 697 13
4.-	<b>Intervenir como Ministerio Público ante los Despachos Judiciales Fiscalías.</b>	Esta actividad se materializa mediante la revisión de expedientes penales, avalando las actuaciones preliminares de los Fiscales Seccionales y/o locales:	1030

**SUBTOTAL INTERVENCIONES EN LO PENAL :2.562**

### INTERVENCIONES EN EL AREA DE FAMILIA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
1.-	<b>Atender los Despachos Judiciales de Familia (Circuito), en la revisión de expedientes, intervenciones.</b>	Se interviene como Agente del Ministerio Público, revisando y avalando cada uno de los procesos en familia, en pretensiones como: FILIACION, PRIVACION PATRIA POTESTAD, ALIMENTOS, VENTA BIENES DEL MENOR, EJECUTIVO, CESACION EFECTOS CIVILES, VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, DIVORCIO, REHABILITACION, FIJACION ALIMENTOS, REVISION ALIMENTOS, ADOPCION, HOMOLOGACION, etc.	602
2.-	<b>Intervenir como Ministerio Público en los Despachos Administrativos: (ICBF y COMISARIAS).</b>	Ante estas autoridades, se interviene como garante de los derechos de los niños, niñas y adolescentes,	44

		mediante oficios, audiencias, inspecciones, declaratorias de adaptabilidad, etc.	
3.-	<b>Requerimientos del Despacho Personero u oficiosos. Derechos de Petición, Asesorías y Consultas, Reacciones Inmediatas, Comisiones, etc.</b>	Resolver las inquietudes oficiosas o personales, a su vez, conceder las asesorías personalizadas en las dos áreas de penal y familia, y atender comisiones y vinculaciones en acciones de tutela.	339

**SUBTOTAL INTERVENCIONES EN FAMILIA: 985**

<b>2do. INDICADOR: VIOLACIONES AL DEBIDO PROCESO PENAL Y FAMILIA</b>			
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	<b>Se cumple a través de la revisión de todo el expediente.  Hacer la revisión del Debido Proceso de los expedientes en los Despachos Judiciales y Administrativos, a fin de elaborar informes del debido proceso, previa solicitudes u oficiosamente.</b>	Se solicita al señor juez penal o de familia, al señor Fiscal Seccional o Local, al Defensor de Familia, Comisario de Familia, según en la etapa en que se encuentre el proceso, el respectivo expediente, a efectos de revisar y elaborar informes que dan cuenta si hubo o no vulneración a derechos fundamentales y constitucionales.	30

**SUBTOTAL INTERVENC EN DEBIDO PROC PENAL O FAMILIA: 30**

<b>3r. INDICADOR: DEMANDAS DE INTERDICCION</b>			
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	<b>Presentación de las demandas de interdicción judicial de jurisdicción voluntaria ante los Jueces de Familia del Circuito de esta municipalidad.</b>	Como Agente del Ministerio Público y adquiriendo la calidad de sujeto procesal, se presenta la demanda judicial ante el Centro de Servicios Judiciales y Administrativos para el reparto ante los Jueces de Familia. Agotadas las etapas del proceso y realizada la audiencia pública oral, finaliza con Sentencia Judicial.	37

**SUBTOTAL DEMANDAS DE INTERDICCION -----**  
- 37

**4º. INDICADOR: ACOMPAÑAR E INTERVENIR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	<b>Se atiende las solicitudes del Agente Externo OFICINA DE GESTION Y PARTICIPACION DE LA POLICIA NACIONAL.</b>	Consiste en acompañar, intervenir y atender los requerimientos de Gestión y Participación de la Policía, así como de las diferentes Instituciones Educativas del Sector Público, en cuanto a las acciones preventivas y correctivas en beneficio de la población estudiantil niños, niñas y adolescentes.	18

**SUBTOTAL INSTITUCIONES EDUCATIVAS: 18**  
**TOTAL DE LAS INTERVENCIONES EN LO PENAL Y FAMILIA DURANTE PERIODO DE JUNIO 1 DE 2018 A 31 DE MAYO DE 2019: 3.632**

## D. DELEGATÚRA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA:

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

**2.1 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.

**2.2 ESTRATEGIA:** Desarrollar actividades que prevengan, eliminen y sancionen las conductas irregulares en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos del ente territorial.

### 2.3 PROYECTOS QUE DESARROLLAN LA ESTRATÉGIA:

Dentro de la plataforma PQRSD se creó una herramienta para el registro de los Procesos disciplinarios en sus diferentes etapas, el cual permite arrojar alertas de vencimiento de términos con el fin de evitar el fenómeno jurídico de la prescripción.

### 2.0 ACTIVIDADES JUNIO DE 2018 A MAYO DE 2019

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	#
1	Indagaciones Preliminares	La Indagación Preliminar se inicia con fundamento en el Artículo 150 de la Ley 734 de 2002, con el fin verificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de falta disciplinaria, concretar las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se dieron los hechos y establecer si se ha actuado al amparo de una causal de exclusión de responsabilidad.	32
2	Investigaciones Disciplinarias	Una vez el despacho considera que no se dan los presupuestos establecidos en el artículo 73 de la Ley 734 de 2002, para disponer el archivo definitivo del proceso y concluida la etapa de indagación preliminar, lográndose la identificación del posible autor de la falta disciplinaria, con lo cual se configura el presupuesto legal señalado en el	4

		artículo 152 de la Ley 734 de 2002, se ordena la apertura de investigación disciplinaria.	
3	Autos de Archivo	Conforme Lo establece el Artículo 73 de la Ley 734 de 2002, el cual señala la terminación del proceso disciplinario, el que refiere que: “En cualquier etapa de la actuación disciplinaria en que aparezca plenamente demostrado que el hecho atribuido no existió, que la conducta no está prevista en la ley como falta disciplinaria, que el investigado no la cometió, que existe una causal de exclusión de responsabilidad, o que la actuación no podía iniciarse o proseguirse, el funcionario del conocimiento, mediante decisión motivada, así lo declarará y ordenará el archivo definitivo de las diligencias.”	13
4	Autos de Cierre de Investigación	La Ley 734 de 2002, en su artículo 160 A, señala: “Cuando se haya recaudado prueba que permita la formulación de cargos, o vencido el término de la investigación, el funcionario de conocimiento, mediante decisión de sustanciación notificable y que sólo admitirá el recurso de reposición, declarará cerrada la investigación.” (...).	3
5	Quejas Recibidas	La Personería Delegada para la Vigilancia ejerce la función disciplinaria y de vigilancia administrativa, conociendo a través de informe de servidor público, con ocasión de una queja o de oficio, 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.	130
	Quejas Tramitadas	1. En aplicación del poder disciplinario preferente, el cual implica la posibilidad no sólo de iniciar y proseguir una	119

6		investigación, sino también la de remitir quejas o procesos a los órganos de control disciplinario. (Artículos 2 y 76 de la Ley 734 de 2002) 2. Remisión por competencia Artículos 74 y siguientes de la Ley 734 de 2002 y artículo 76 del Decreto Ley 262 de 2000). 3. Se deriva también la iniciación de Indagaciones Preliminares. 4. Inhibitorios (Parágrafo 1° del Artículo 150 de la Ley 734 de 2002)	
7	Seguimiento de Derechos de Petición	Con fundamento en el numeral 8° del artículo 178 de la ley 136 de 1994, el cual consagra como función para este Órgano de Control, la vigilancia efectiva del derecho de petición	51
8	Comisiones por otras entidades	Con relación a la práctica de pruebas por comisionado, el artículo 133 de la Ley 734 de 2002, consagra: “El funcionario competente podrá comisionar para la práctica de pruebas a otro servidor público de igual o inferior categoría de la misma entidad o de las personerías distritales o municipales.”	6
9	Visitas Especiales	Medida preventiva que permite disminuir el número de quejas contra servidores públicos en aquellas Secretarías en las cuales se ha identificado previamente mayor número de quejas	4
10	Atención Consultas	Registro de personas para Asesorías, diligencias disciplinarias entre otras	315
11	Atención por otros medios	A través de la Plataforma PQRSD las personas allegan solicitudes, quejas y seguimientos.	52
12	Pliego de Cargos	El funcionario de conocimiento formulará pliego de cargos cuando esté objetivamente demostrada la falta y exista prueba que comprometa la responsabilidad del investigado. Contra esta decisión no procede recurso alguno. (artículo 162 y 163 de la Ley 734 de 2002)	3

13	Fallos de Primera instancia	El funcionario de conocimiento profiere fallo de primera instancia un proceso disciplinario después del vencimiento del término para presentar Alegatos de conclusión. (Artículos 169A y 170 de la Ley 734 de 2002).	1
14	Quejas contra miembros de la Fuerza Pública	En el segundo semestre del año 2.018 se presentaron un total de 5 quejas. Del 1 de enero al 30 de mayo de 2.019 se han presentado un total de 7 quejas.	12
15	Capacitación funcionarios de la Delegatura de Vigilancia Administrativa	Seminario sobre el nuevo Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019). Dictado por F y C Consultores. Actualización en Derecho Disciplinario a la luz de la Ley 1952 de 2019. Unaula Capacitación Nuevo código Disciplinario. Aspeva	3
16	Trámite Administrativo ante el Ejército Nacional	Por gestiones de la Delegatura se logró la desvinculación de las fialas del Ejército Nacional de un Joven de la comunidad	1

## **E: PROCESOS DE PLANEACIÓN Y COMUNICACIONES:**

### **1. DIRECTRIZ ESTRATEGICA**

- 1.1. Modernización administrativa y desarrollo organizacional permanente
- 1.2. Gestión transparente con calidad y de buen gobierno hacia la comunidad

### **2. OBJETIVO ESTRATÉGICO**

- 2.1. Fortalecer y modernizar la institución desarrollando estratégicamente el Talento Humano, las instalaciones físicas y la implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicación
- 2.2. 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.

### **3. ESTRATEGIA**

- 3.1. 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
- 3.2. 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 municipal
- 3.3. Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la transparencia a través de la definición de actividades que coadyuven al mejoramiento la organización

### **4. PROYECTO**

- 4.1. Construcción e implementación Anual del Plan de Comunicaciones.
- 4.2. Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

4.3. Política de Gobierno Digital implementada.

## 5. OBJETIVOS DEL PROYECTO

- 5.1. 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
- 5.2. 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
- 5.3. 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

## 6. PROCESO

- 6.1. Gestión de las comunicaciones
- 6.2. Planeación Institucional

## 7. OBJETIVO DEL PROCESO

- 7.1. Desarrollar estrategias comunicacionales que permitan la interacción con los diferentes públicos de la entidad en el cumplimiento de su filosofía institucional posicionando la imagen corporativa.
- 7.2. Direccionar la planeación estratégica de la Personería en armonía con su misión

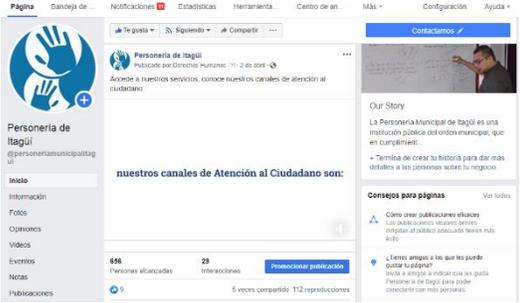
## 8. ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS

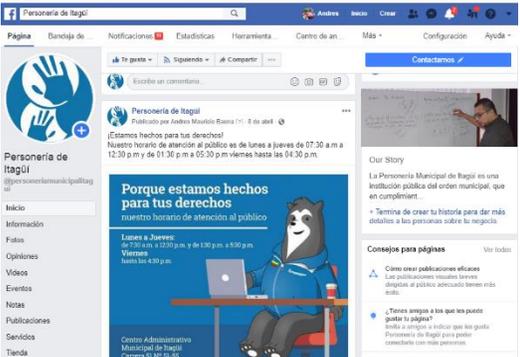
PROCESO	DIRECTRIZ ESTRATÉGICA	PROYECTO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	#
---------	-----------------------	----------	-----------	-------------	---

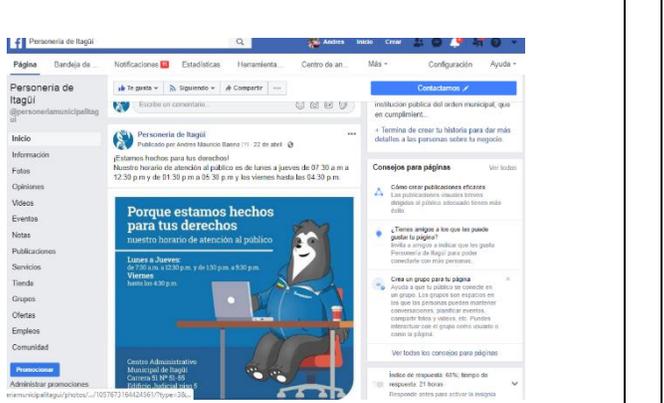
Planeación Institucional	Gestión Transparente con Calidad y Buen Gobierno Hacia la Comunidad	Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión	Verificar el seguimiento a los Planes Institucionales (Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción, Plan Anticorrupción, entre otros) y Sistema Integrado de Gestión	<p><b>Actividades realizadas de enero a mayo 2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó la entrega del informe de seguimiento al Plan Estratégico Institucional (PEI 2016-2019) del primer trimestre del 2019.</li> <li>• Se realizó el seguimiento a los riesgos de proceso del primer trimestre de 2019 y el seguimiento de los riesgos de corrupción el primer cuatrimestre de 2019.</li> <li>• En Gestión de la Calidad se hizo revisión de la estructura de la encuesta de satisfacción, encuesta de percepción, de partes interesadas y de proveedores con el fin de evaluar su conformidad con los requisitos con la norma de calidad.</li> <li>• Presentación y aprobación de la ficha técnica de la encuesta de satisfacción al ciudadano.</li> <li>• Revisión de contexto interno y externo, revisión de las expectativas de las partes interesadas, revisión de la política y objetivos de la política de calidad.</li> <li>• Presentación de la plantilla explicativa del diligenciamiento del software de PQRDS por parte de atención al ciudadano y demás funcionarios</li> <li>• Se realizó el informe de seguimiento a los planes de acción del primer trimestre de 2019 con su respectiva socialización.</li> <li>• Se realizó el informe del tercer cuatrimestre de los riesgos de corrupción de 2018 y el cuarto seguimiento de los riesgos asociados a los procesos de 2018.</li> <li>• Se han realizado reuniones de seguimiento al SGC con los líderes de procesos. En las cuales se ha analizado el estado de los planes de mejoramiento y de los riesgos.</li> <li>• Se realizó la entrega y socialización de los informes de seguimiento a los planes de acción del cuarto trimestre del 2018.</li> <li>• Se realizó la entrega del informe de seguimiento al Plan Estratégico Institucional (PEI 2016-2019) del</li> </ul>
--------------------------	---	--	---	---

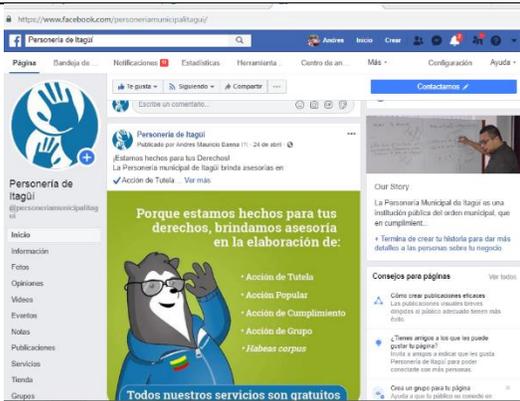
				<p>cuarto trimestre del 2018.</p> <p><b>Actividades realizadas de junio a diciembre 2018:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el mes de octubre se realizó el seguimiento trimestral a los riesgos de los procesos con corte a septiembre 2018 y el seguimiento a los planes de acción con corte a septiembre con su respectiva socialización en Comité.</li> <li>• Se realizaron los informes del primer y segundo cuatrimestre de los riesgos de corrupción.</li> <li>• El 10 de diciembre de 2018 se recibe por parte de la Directora Regional del Icontec, la renovación del certificado con los requisitos ISO 9001: 2015 con vigencia del 6 de noviembre de 2018 hasta noviembre 5 del año 2021. Seguimos avanzando en el cumplimiento del Plan Estratégico 2016-2020.</li> <li>• En el mes de julio se realizó el seguimiento trimestral a los riesgos de los procesos con corte a junio 2018 y el seguimiento a los planes de acción con corte a junio.</li> <li>• Del 3 al 5 de septiembre se llevó a cabo la visita del Icontec donde se realizó la auditoria para la renovación y actualización de la certificación de la Entidad en la norma ISO 9001/2015</li> </ul>
		<p><b>Política de Gobierno Digital implementada</b></p>	<p><b>Dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital en los términos del Decreto 1008 de 2018.</b></p>	<p><b>Actividades realizadas de enero a mayo 2019:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En gobierno digital se presentaron significativos avances en la caracterización del proceso de Gestión de TI, en los procedimientos de TI, en los indicadores de TI, aproximadamente en un porcentaje del 70%</li> <li>• Durante el primer trimestre se estableció el plan de acción de la política de Gobierno Digital.</li> <li>• De igual manera se realizó seguimiento al plan de mejoramiento a los procesos de planeación y comunicaciones con relación a las acciones referentes a Gobierno Digital.</li> </ul>

				<p><b>Actividades realizadas de junio a diciembre 2018:</b></p> <p><u>La información en el SUIIT fue ingresada en el año 2017.</u></p> <p>En el cuadro que se presenta a continuación se realiza un seguimiento a la estrategia de Gobierno Digital, en el cual se evidencia el avance en cada uno de los cuatro componentes consolidado a diciembre 2018:</p> <table border="1" data-bbox="868 640 1388 871"> <thead> <tr> <th colspan="2">SEGUIMIENTO A COMPONENTES GEL</th> </tr> <tr> <th>COMPONENTE</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GOBIERNO ABIERTO</td> <td>89.50%</td> </tr> <tr> <td>SERVICIOS</td> <td>96.34%</td> </tr> <tr> <td>GESTIÓN</td> <td>23.59%</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD</td> <td>36%</td> </tr> </tbody> </table>	SEGUIMIENTO A COMPONENTES GEL		COMPONENTE	PORCENTAJE	GOBIERNO ABIERTO	89.50%	SERVICIOS	96.34%	GESTIÓN	23.59%	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	36%	
SEGUIMIENTO A COMPONENTES GEL																	
COMPONENTE	PORCENTAJE																
GOBIERNO ABIERTO	89.50%																
SERVICIOS	96.34%																
GESTIÓN	23.59%																
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	36%																
<p><b>Planeación Institucional</b></p>			<p><b>Difusión permanente de los trámites y servicios a través del portal Web y redes sociales.</b></p>	<p><b>Actividades realizadas de enero a mayo 2019:</b></p> <p>Durante este periodo se han difundido contantemente los servicios de la personería a través del portal web y redes sociales como se evidencia en las imágenes a continuación:</p>	<p><b>20</b></p>												

				  
--	--	--	--	---

				  
--	--	--	--	---

					  
--	--	--	--	--	---

				  
--	--	--	--	---



The screenshot shows the Facebook profile of the Personería Municipal de Itagüí. The page features several posts and graphics:

- Post 1 (7 de mayo):** A purple graphic with a cartoon bear character pointing to a ballot box. Text: "Sabías que... en la Personería se hace recepción de declaración por hechos victimizantes y protección de tierras." Below the graphic: "Sabías que... en la Personería se hace recepción de declaración por hechos victimizantes y protección de tierras."
- Post 2 (17 de enero):** A green graphic with the same bear character. Text: "Porque estamos hechos para tus derechos, brindamos asesoría en la elaboración de:" followed by a list: "Acción de Tutela", "Acción Popular", "Acción de Cumplimiento", "Acción de Grupo", and "Habeas corpus". Below: "Todos nuestros servicios son gratuitos".
- Post 3 (15 de agosto):** A red graphic with the bear character. Text: "Sabías que... realizamos visitas de verificación de oficio o a solicitud de la presunta vulneración de derechos." Below: "Todos nuestros servicios son gratuitos".
- Post 4 (20 de marzo):** A circular graphic with the text "Conectada con los itagüiseños".
- Post 5 (16 de agosto):** A table titled "Desempeño de su publicación" showing statistics for various content types.



				  <p><b>Actividades realizadas de junio a diciembre 2018:</b></p> <p><u>En el SUIT ya están inscritos los servicios que presta la Personería y constantemente se difunden en el portal web.</u></p> <p>Se hizo mejoramiento a los trámites publicados en la página web agregándole la caracterización a cada uno. En la caracterización aparece claramente el nombre del trámite, la descripción, a quien está dirigido, donde se puede realizar, requisitos, normatividad entre otros. cómo se evidencia en la siguiente imagen:</p> 
--	--	--	--	--

			<p><b>Realizar seguimiento a los espacios electrónicos de interacción (Buzón Virtual del PQRSD y página Web) y participación ciudadana</b></p>	<p>El seguimiento a estos espacios se realiza a través del reporte de la ventanilla única, el seguimiento a la página web y a los ejercicios de participación ciudadana, cuando estos son realizados.</p> <p><b>Actividades realizadas de enero a mayo 2019:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Las personas atendidas por medio físico a abril de 2019 fueron 4.725 discriminadas por actuación así:</li> </ol> <table border="1" data-bbox="867 604 1385 1371"> <thead> <tr> <th>TIPO CONSULTAS</th> <th>ENE</th> <th>FEB</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>TOTAL</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ASESORIA EN SALUD</td><td>243</td><td>154</td><td>199</td><td>154</td><td>750</td><td>15,87</td></tr> <tr><td>ASESORIA GENERAL</td><td>168</td><td>236</td><td>167</td><td>113</td><td>684</td><td>14,48</td></tr> <tr><td>ACCION DE TUTELA</td><td>148</td><td>169</td><td>176</td><td>175</td><td>668</td><td>14,14</td></tr> <tr><td>INCIDENTE DE DESACATO</td><td>86</td><td>71</td><td>88</td><td>78</td><td>323</td><td>6,84</td></tr> <tr><td>DERECHOS DE PETICION</td><td>46</td><td>79</td><td>106</td><td>67</td><td>298</td><td>6,31</td></tr> <tr><td>ASESORIA LEY DE VICTIMAS</td><td>95</td><td>52</td><td>80</td><td>70</td><td>297</td><td>6,29</td></tr> <tr><td>ASESORIA EN FAMILIA</td><td>63</td><td>56</td><td>67</td><td>53</td><td>239</td><td>5,06</td></tr> <tr><td>ASESORIA LABORAL</td><td>43</td><td>48</td><td>40</td><td>44</td><td>175</td><td>3,70</td></tr> <tr><td>DECLARACION DESPLAZAMIENTO</td><td>32</td><td>58</td><td>48</td><td>34</td><td>172</td><td>3,64</td></tr> <tr><td>ASESORIA EN DERECHO CIVIL</td><td>42</td><td>43</td><td>41</td><td>34</td><td>160</td><td>3,39</td></tr> <tr><td>MIGRACION VENEZUELA</td><td>54</td><td>35</td><td>32</td><td>26</td><td>147</td><td>3,11</td></tr> <tr><td>ASESORIA PENAL</td><td>19</td><td>35</td><td>36</td><td>15</td><td>105</td><td>2,22</td></tr> <tr><td>ASESORIA INTERDICCION JUDICIAL</td><td>17</td><td>21</td><td>33</td><td>17</td><td>88</td><td>1,86</td></tr> <tr><td>ASESORIA TRANSITO</td><td>28</td><td>18</td><td>10</td><td>25</td><td>81</td><td>1,71</td></tr> <tr><td>ASESORIA DERECHO COMERCIAL</td><td>14</td><td>10</td><td>27</td><td>27</td><td>78</td><td>1,65</td></tr> <tr><td>ASESORIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO</td><td>13</td><td>16</td><td>28</td><td>18</td><td>75</td><td>1,59</td></tr> <tr><td>CONTRATO DE ARRENDAMIENTO</td><td>13</td><td>16</td><td>22</td><td>22</td><td>73</td><td>1,54</td></tr> <tr><td>ASESORIA EN PENSION</td><td>9</td><td>21</td><td>22</td><td>14</td><td>66</td><td>1,40</td></tr> <tr><td>CITACIONES VIGILANCIA ADMINISTRATIVA</td><td>12</td><td>29</td><td>14</td><td>3</td><td>58</td><td>1,23</td></tr> <tr><td>ASESORIA PROPIEDAD HORIZONTAL</td><td>1</td><td>14</td><td>10</td><td>6</td><td>31</td><td>0,66</td></tr> <tr><td>ASESORIA EN EDUCACION</td><td>7</td><td>6</td><td>8</td><td>4</td><td>25</td><td>0,53</td></tr> <tr><td>AMPARO DE POBREZA</td><td>2</td><td>4</td><td>7</td><td>9</td><td>22</td><td>0,47</td></tr> <tr><td>RECURSO DE REPOSICION</td><td>1</td><td>3</td><td>5</td><td>8</td><td>17</td><td>0,36</td></tr> <tr><td>QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLICO</td><td></td><td>6</td><td>6</td><td>4</td><td>16</td><td>0,34</td></tr> <tr><td>DERECHOS DEL CONSUMIDOR</td><td>3</td><td>5</td><td>3</td><td>2</td><td>13</td><td>0,28</td></tr> <tr><td>DERECHO DE SUSESION</td><td>3</td><td>1</td><td>4</td><td>4</td><td>12</td><td>0,25</td></tr> <tr><td>ASESORIA SERVICIOS PUBLICOS</td><td>4</td><td>5</td><td>2</td><td></td><td>11</td><td>0,23</td></tr> <tr><td>MEMORIAL</td><td>1</td><td>5</td><td>2</td><td>2</td><td>10</td><td>0,21</td></tr> <tr><td>DECLARACIONES</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>8</td><td>0,17</td></tr> <tr><td>DERECHOS COLECTIVOS Y DEL MEDIO AMBIENTE</td><td></td><td>1</td><td>5</td><td>1</td><td>7</td><td>0,15</td></tr> <tr><td>DEMANDA DE INTERDICCION</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>6</td><td>0,13</td></tr> <tr><td>IMPUGNACION</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>6</td><td>0,13</td></tr> <tr><td>ASESORIA FALLO DE TUTELA</td><td></td><td></td><td>2</td><td></td><td>2</td><td>0,04</td></tr> <tr><td>ACCION POPULAR</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td><td>0,02</td></tr> <tr><td>CITACION VERSION LIBRE</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td><td>0,02</td></tr> <tr><td>ACCION DE CUMPLIMIENTO</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>0</td><td>0,00</td></tr> <tr><td>FALLO DE TUTELA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>0</td><td>0,00</td></tr> <tr><td>RECLAMACION DIRECTA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>0</td><td>0,00</td></tr> <tr><td>REVOCATORIA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>0</td><td>0,00</td></tr> <tr><td><b>TOTAL</b></td><td><b>1.171</b></td><td><b>1.222</b></td><td><b>1.296</b></td><td><b>1.036</b></td><td><b>4.725</b></td><td><b>100,00</b></td></tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a la página web a marzo 2019:</li> </ol> <div data-bbox="883 1724 1370 1791" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>SEGUIMIENTO PAGINA WEB A MARZO 2019</b></p> </div>	TIPO CONSULTAS	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	%	ASESORIA EN SALUD	243	154	199	154	750	15,87	ASESORIA GENERAL	168	236	167	113	684	14,48	ACCION DE TUTELA	148	169	176	175	668	14,14	INCIDENTE DE DESACATO	86	71	88	78	323	6,84	DERECHOS DE PETICION	46	79	106	67	298	6,31	ASESORIA LEY DE VICTIMAS	95	52	80	70	297	6,29	ASESORIA EN FAMILIA	63	56	67	53	239	5,06	ASESORIA LABORAL	43	48	40	44	175	3,70	DECLARACION DESPLAZAMIENTO	32	58	48	34	172	3,64	ASESORIA EN DERECHO CIVIL	42	43	41	34	160	3,39	MIGRACION VENEZUELA	54	35	32	26	147	3,11	ASESORIA PENAL	19	35	36	15	105	2,22	ASESORIA INTERDICCION JUDICIAL	17	21	33	17	88	1,86	ASESORIA TRANSITO	28	18	10	25	81	1,71	ASESORIA DERECHO COMERCIAL	14	10	27	27	78	1,65	ASESORIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	13	16	28	18	75	1,59	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	13	16	22	22	73	1,54	ASESORIA EN PENSION	9	21	22	14	66	1,40	CITACIONES VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	12	29	14	3	58	1,23	ASESORIA PROPIEDAD HORIZONTAL	1	14	10	6	31	0,66	ASESORIA EN EDUCACION	7	6	8	4	25	0,53	AMPARO DE POBREZA	2	4	7	9	22	0,47	RECURSO DE REPOSICION	1	3	5	8	17	0,36	QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLICO		6	6	4	16	0,34	DERECHOS DEL CONSUMIDOR	3	5	3	2	13	0,28	DERECHO DE SUSESION	3	1	4	4	12	0,25	ASESORIA SERVICIOS PUBLICOS	4	5	2		11	0,23	MEMORIAL	1	5	2	2	10	0,21	DECLARACIONES	2	1	2	3	8	0,17	DERECHOS COLECTIVOS Y DEL MEDIO AMBIENTE		1	5	1	7	0,15	DEMANDA DE INTERDICCION	1	2	1	2	6	0,13	IMPUGNACION	1	1	2	2	6	0,13	ASESORIA FALLO DE TUTELA			2		2	0,04	ACCION POPULAR			1		1	0,02	CITACION VERSION LIBRE			1		1	0,02	ACCION DE CUMPLIMIENTO					0	0,00	FALLO DE TUTELA					0	0,00	RECLAMACION DIRECTA					0	0,00	REVOCATORIA					0	0,00	<b>TOTAL</b>	<b>1.171</b>	<b>1.222</b>	<b>1.296</b>	<b>1.036</b>	<b>4.725</b>	<b>100,00</b>
TIPO CONSULTAS	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	%																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA EN SALUD	243	154	199	154	750	15,87																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA GENERAL	168	236	167	113	684	14,48																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ACCION DE TUTELA	148	169	176	175	668	14,14																																																																																																																																																																																																																																																																																													
INCIDENTE DE DESACATO	86	71	88	78	323	6,84																																																																																																																																																																																																																																																																																													
DERECHOS DE PETICION	46	79	106	67	298	6,31																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA LEY DE VICTIMAS	95	52	80	70	297	6,29																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA EN FAMILIA	63	56	67	53	239	5,06																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA LABORAL	43	48	40	44	175	3,70																																																																																																																																																																																																																																																																																													
DECLARACION DESPLAZAMIENTO	32	58	48	34	172	3,64																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA EN DERECHO CIVIL	42	43	41	34	160	3,39																																																																																																																																																																																																																																																																																													
MIGRACION VENEZUELA	54	35	32	26	147	3,11																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA PENAL	19	35	36	15	105	2,22																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA INTERDICCION JUDICIAL	17	21	33	17	88	1,86																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA TRANSITO	28	18	10	25	81	1,71																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA DERECHO COMERCIAL	14	10	27	27	78	1,65																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	13	16	28	18	75	1,59																																																																																																																																																																																																																																																																																													
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	13	16	22	22	73	1,54																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA EN PENSION	9	21	22	14	66	1,40																																																																																																																																																																																																																																																																																													
CITACIONES VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	12	29	14	3	58	1,23																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA PROPIEDAD HORIZONTAL	1	14	10	6	31	0,66																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA EN EDUCACION	7	6	8	4	25	0,53																																																																																																																																																																																																																																																																																													
AMPARO DE POBREZA	2	4	7	9	22	0,47																																																																																																																																																																																																																																																																																													
RECURSO DE REPOSICION	1	3	5	8	17	0,36																																																																																																																																																																																																																																																																																													
QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLICO		6	6	4	16	0,34																																																																																																																																																																																																																																																																																													
DERECHOS DEL CONSUMIDOR	3	5	3	2	13	0,28																																																																																																																																																																																																																																																																																													
DERECHO DE SUSESION	3	1	4	4	12	0,25																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA SERVICIOS PUBLICOS	4	5	2		11	0,23																																																																																																																																																																																																																																																																																													
MEMORIAL	1	5	2	2	10	0,21																																																																																																																																																																																																																																																																																													
DECLARACIONES	2	1	2	3	8	0,17																																																																																																																																																																																																																																																																																													
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL MEDIO AMBIENTE		1	5	1	7	0,15																																																																																																																																																																																																																																																																																													
DEMANDA DE INTERDICCION	1	2	1	2	6	0,13																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IMPUGNACION	1	1	2	2	6	0,13																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ASESORIA FALLO DE TUTELA			2		2	0,04																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ACCION POPULAR			1		1	0,02																																																																																																																																																																																																																																																																																													
CITACION VERSION LIBRE			1		1	0,02																																																																																																																																																																																																																																																																																													
ACCION DE CUMPLIMIENTO					0	0,00																																																																																																																																																																																																																																																																																													
FALLO DE TUTELA					0	0,00																																																																																																																																																																																																																																																																																													
RECLAMACION DIRECTA					0	0,00																																																																																																																																																																																																																																																																																													
REVOCATORIA					0	0,00																																																																																																																																																																																																																																																																																													
<b>TOTAL</b>	<b>1.171</b>	<b>1.222</b>	<b>1.296</b>	<b>1.036</b>	<b>4.725</b>	<b>100,00</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																													

ÍTEM	VALOR	DESCRIPCIÓN
<b>Número de visitas pagina</b>	5,404	Este es el valor que indica cuantas personas ingresaron al sitio web durante este periodo de tiempo.
<b>Sesiones</b>	2,817	Este valor nos indica del número de visitantes, cuántos de estos interactuaron con el sitio web, es decir pasaron del home o hicieron alguna acción dentro del sitio web.
<b>Usuarios</b>	1,933	Este valor hace referencia al número de personas que interactuaron con el sitio web que fueron recurrentes, es decir que ya habían visitado el sitio web.
<b>Nuevos usuarios</b>	1,833	Este valor indica el número de personas que interactuaron con el sitio web y que no fueron recurrentes, es decir solo lo visitaron una vez.
<b>Numero de sesiones por usuario</b>	1,46	Este valor indica cuantas sesiones realizó cada usuario recurrentemente en el sitio web.

				<table border="1"> <tr> <td><b>Páginas / sesión</b></td> <td>1,92</td> <td>Este valor indica el promedio de páginas visitadas por cada sesión.</td> </tr> <tr> <td><b>Duración media de la sesión</b></td> <td>00:01:47</td> <td>Este es el tiempo promedio que duro cada sesión en el sitio web.</td> </tr> <tr> <td><b>Porcentaje de rebote</b></td> <td>71,78%</td> <td>El porcentaje de rebote es el porcentaje de sesiones de una sola página, es decir, sesiones en las que el usuario no interactuó con la página.</td> </tr> </table> <p>3. Del 11 al 18 de marzo como ejercicio de participación ciudadana, se realizó encuesta en la página web y redes sociales para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, solicitándole a la Comunidad sus aportes y observaciones.</p>  <p><b>Actividades realizadas de junio a diciembre 2018:</b></p> <p>1. Las personas atendidas por medio físico a diciembre de 2018 fueron 15.590:</p>	<b>Páginas / sesión</b>	1,92	Este valor indica el promedio de páginas visitadas por cada sesión.	<b>Duración media de la sesión</b>	00:01:47	Este es el tiempo promedio que duro cada sesión en el sitio web.	<b>Porcentaje de rebote</b>	71,78%	El porcentaje de rebote es el porcentaje de sesiones de una sola página, es decir, sesiones en las que el usuario no interactuó con la página.
<b>Páginas / sesión</b>	1,92	Este valor indica el promedio de páginas visitadas por cada sesión.											
<b>Duración media de la sesión</b>	00:01:47	Este es el tiempo promedio que duro cada sesión en el sitio web.											
<b>Porcentaje de rebote</b>	71,78%	El porcentaje de rebote es el porcentaje de sesiones de una sola página, es decir, sesiones en las que el usuario no interactuó con la página.											

ACTUACIONES REALIZADAS EN EL AÑO													
TIPO DE CONSULTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
TOTAL ACTUACIONES / AÑO	1.324	1.764	1.197	1.347	1.372	1.247	1.420	1.373	1.317	1.402	1.205	622	15.590

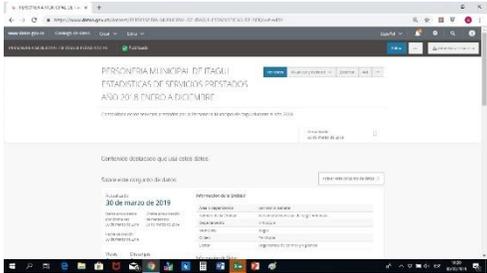
2. A diciembre de 2018 se presentaron 688 PQRDS incluidas las del sitio web, las telefónicas y por redes sociales.

3. Ultimo seguimiento a la página web:

SEGUIMIENTO PAGINA WEB A SEPTIEMBRE 2018		
ÍTEM	VALOR	DESCRIPCIÓN
Número de visitas pagina	16,135	Este es el valor que indica cuantas personas ingresaron al sitio web durante este periodo de tiempo.
Sesiones	7,237	Este valor nos indica del número de visitantes, cuántos de estos

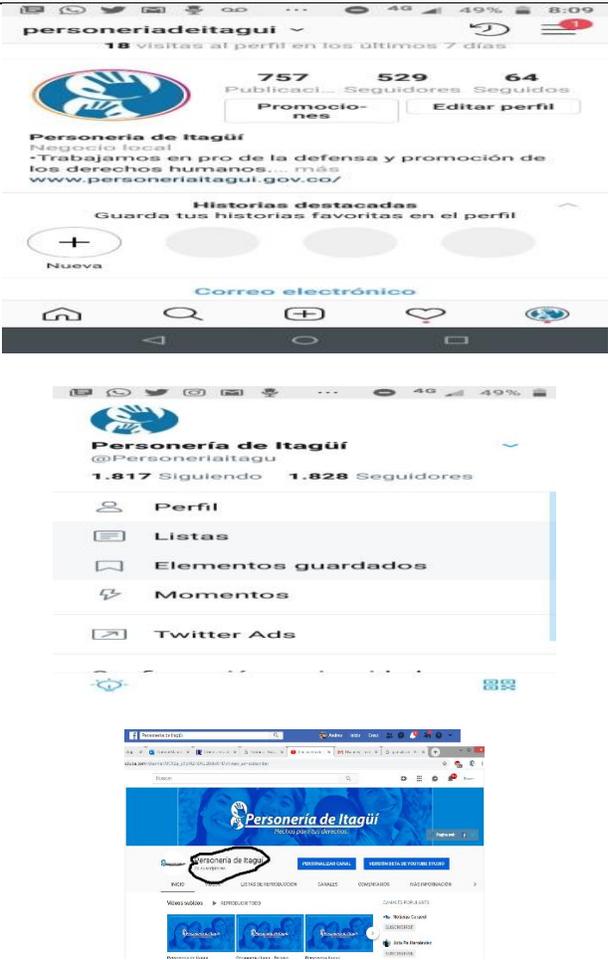
						interactuaron con el sitio web, es decir pasaron del home o hicieron alguna acción dentro del sitio web.
					<b>Usuarios</b>	3,984 Este valor hace referencia al número de personas que interactuaron con el sitio web que fueron recurrentes, es decir que ya habían visitado el sitio web.
					<b>Nuevos usuarios</b>	3,891 Este valor indica el número de personas que interactuaron con el sitio web y que no fueron recurrentes, es decir solo lo visitaron una vez.
					<b>Numero de sesiones por usuario</b>	1,82 Este valor indica cuantas sesiones realizó cada usuario recurrentemente en el sitio web.
					<b>Paginas / sesión</b>	2,23 Este valor indica el promedio de páginas visitadas por cada sesión.
					<b>Duración media de la sesión</b>	00:02:10 Este es el tiempo promedio que duro cada sesión en el sitio web.
					<b>Porcentaje de rebote</b>	65,46% El porcentaje de rebote es el porcentaje de sesiones de una sola página, es decir, sesiones en las que el usuario

				<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td>no interactuó con la página.</td> </tr> </table> <p>4. La Personería Municipal de Itagüí realizó el 6 de junio a las 3pm un ejercicio de participación ciudadana, sobre el derecho a la salud el cual se describe a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mensaje</th> <th>Medio</th> <th>Pieza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Personería de Itagüí, se compone de ocho directrices para fortalecer el reconocimiento y respeto de los derechos humanos. Bajo esos lineamientos presentamos a la comunidad el observatorio para garantizar el derecho fundamental a la salud, una herramienta que nos permitirá conocer y hacer seguimiento a las condiciones actuales que afectan este derecho de todos los itagüíseños. Participa en nuestro foro a través de la página web y la transmisión en Vivo por Facebook live el miércoles 6 de junio a las 3:00 pm. Conoce más sobre esta iniciativa.</p> <p><a href="https://bit.ly/2rpaVH4">https://bit.ly/2rpaVH4</a></p> </td> <td> <p>Facebook Instagram Twitter Página web</p> </td> <td>  </td> </tr> </tbody> </table> <p>Enlaces de las publicaciones que se realizaron</p>			no interactuó con la página.	Mensaje	Medio	Pieza	<p>El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Personería de Itagüí, se compone de ocho directrices para fortalecer el reconocimiento y respeto de los derechos humanos. Bajo esos lineamientos presentamos a la comunidad el observatorio para garantizar el derecho fundamental a la salud, una herramienta que nos permitirá conocer y hacer seguimiento a las condiciones actuales que afectan este derecho de todos los itagüíseños. Participa en nuestro foro a través de la página web y la transmisión en Vivo por Facebook live el miércoles 6 de junio a las 3:00 pm. Conoce más sobre esta iniciativa.</p> <p><a href="https://bit.ly/2rpaVH4">https://bit.ly/2rpaVH4</a></p>	<p>Facebook Instagram Twitter Página web</p>	
		no interactuó con la página.											
Mensaje	Medio	Pieza											
<p>El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Personería de Itagüí, se compone de ocho directrices para fortalecer el reconocimiento y respeto de los derechos humanos. Bajo esos lineamientos presentamos a la comunidad el observatorio para garantizar el derecho fundamental a la salud, una herramienta que nos permitirá conocer y hacer seguimiento a las condiciones actuales que afectan este derecho de todos los itagüíseños. Participa en nuestro foro a través de la página web y la transmisión en Vivo por Facebook live el miércoles 6 de junio a las 3:00 pm. Conoce más sobre esta iniciativa.</p> <p><a href="https://bit.ly/2rpaVH4">https://bit.ly/2rpaVH4</a></p>	<p>Facebook Instagram Twitter Página web</p>												

				<p>- <a href="https://bit.ly/2M45JSS">https://bit.ly/2M45JSS</a>          - <a href="https://bit.ly/2HtICOW">https://bit.ly/2HtICOW</a>          - <a href="https://bit.ly/2rpaVH4">https://bit.ly/2rpaVH4</a>          - <a href="https://bit.ly/2Hpjgk0">https://bit.ly/2Hpjgk0</a></p> <p>En el siguiente link <a href="https://bit.ly/2JnKmKc">https://bit.ly/2JnKmKc</a> se encuentra la evidencia del ejercicio de participación ciudadana donde se dio respuesta a las preguntas del foro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El 23 de octubre: se realizó un ejercicio de participación ciudadana sobre la creación del Centro de Mediación.</li> </ul>
			<p><b>Implementación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI)</b></p>	<p>Actualmente se encuentra en proceso de revisión el documento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información-PETI (adoptado por Resolución 207 de noviembre 21 de 2018) y la política de privacidad de la información.</p>
			<p><b>Verificar el cumplimiento de la publicación en la página web de datos abiertos que sean definidos por el Comité de Datos Abiertos.</b></p>	<p><b>Actividades realizadas de enero a mayo 2019:</b>          El 30 de marzo de 2019 se realizó la actualización de los datos abiertos de enero a diciembre de 2018.</p>  <p><b>Actividades realizadas de junio a diciembre 2018:</b>          El 30 de octubre de 2018 se realizó la actualización de los datos abiertos de enero a septiembre de 2018.</p>

					
			<p><b>Adecuar la página web institución al con los requerimientos de la Política de Gobierno Digital.</b></p>	<p><b>Porcentaje a mayo 2019:</b></p> <p>Según el plan de acción de la Política de Gobierno Digital y realizado el seguimiento a la página web a marzo 2019, según el Autodiagnóstico de gestión política de gobierno digital, los avances de publicaciones exigidas en el sitio web de la Personería se evidencian a marzo 31, en un porcentaje del 81,2%</p> <p><b>Porcentaje a diciembre 2018:</b></p> <p>Según el plan de acción de la estrategia de Gobierno en línea y realizado el seguimiento a la página web a septiembre según la matriz de la ley 1712 los avances de publicaciones exigidas en el sitio web de la Personería se evidencian a septiembre 30 en un porcentaje del 94%</p>	
Gestión de las Comunicaciones	Modernización administrativa y desarrollo organizacional permanente	Construcción e implementación Anual del Plan de Comunicaciones.	<p><b>Adoptar el plan de comunicaciones para la vigencia 2019.</b></p>	<p>El plan de Comunicaciones fue adoptado mediante Resolución 027 del 13 de febrero de 2019.</p> <p>El plan de comunicaciones vigente se encuentra en revisión para ser actualizado, por parte del responsable del proceso de Gestión de las Comunicaciones.</p>	1
			<p><b>Desarrollar las actividades comunicacionales establecidas en las Delegaturas de acuerdo con el plan</b></p>	<p>De junio 2018 a mayo 2019 se apoyaron desde el proceso de Gestión de las Comunicaciones <b>112</b> eventos de las diferentes delegaturas.</p>	1 1 2

		de comunicaciones vigente																																	
		Incrementar en un 25% la participación en redes sociales de la comunidad Itagüense teniendo como línea base el periodo anterior al que se está revisando.	<p style="text-align: center;"><b>Estadísticas a mayo 2019:</b></p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Suscriptores a mayo/2019</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Facebook</th> <th style="text-align: center;">Twitter</th> <th style="text-align: center;">Instagram</th> <th style="text-align: center;">YouTube</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">4.298</td> <td style="text-align: center;">1.865</td> <td style="text-align: center;">592</td> <td style="text-align: center;">28</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Estadísticas comparativas marzo 2019 vs marzo 2018</b></p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RED SOCIAL</th> <th style="text-align: center;">ESTADÍSTICAS MARZO 2018</th> <th style="text-align: center;">ESTADÍSTICAS MARZO 2019</th> <th style="text-align: center;">RESULTADO SEGUIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Facebook</td> <td style="text-align: center;">4.033</td> <td style="text-align: center;">4.245</td> <td style="text-align: center;">5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Instagram</td> <td style="text-align: center;">384</td> <td style="text-align: center;">529</td> <td style="text-align: center;">38%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Twitter</td> <td style="text-align: center;">1.673</td> <td style="text-align: center;">1.828</td> <td style="text-align: center;">9%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">YouTube</td> <td style="text-align: center;">19</td> <td style="text-align: center;">26</td> <td style="text-align: center;">37%</td> </tr> </tbody> </table> 	Suscriptores a mayo/2019				Facebook	Twitter	Instagram	YouTube	4.298	1.865	592	28	RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS MARZO 2018	ESTADÍSTICAS MARZO 2019	RESULTADO SEGUIMIENTO	Facebook	4.033	4.245	5%	Instagram	384	529	38%	Twitter	1.673	1.828	9%	YouTube	19	26	37%
Suscriptores a mayo/2019																																			
Facebook	Twitter	Instagram	YouTube																																
4.298	1.865	592	28																																
RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS MARZO 2018	ESTADÍSTICAS MARZO 2019	RESULTADO SEGUIMIENTO																																
Facebook	4.033	4.245	5%																																
Instagram	384	529	38%																																
Twitter	1.673	1.828	9%																																
YouTube	19	26	37%																																

				 <p>Entre las diferentes redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube se incrementó en promedio en un 22% la participación de la comunidad itagüiseña en las redes sociales con respecto a las estadísticas de marzo 2018.</p> <p>Comparando los periodos de marzo de 2019 vs marzo 2018 incrementó la participación de la comunidad de la siguiente manera Facebook 5%, Instagram 38%, Twitter 9% y YouTube 37%, de las cuales Instagram y YouTube superaron la expectativa de crecimiento del 25%.</p> <p>Las redes sociales en que más participa la comunidad son Facebook y Twitter, sin embargo, Instagram y YouTube fueron las redes que cumplieron la meta inclusive superando las expectativas de posicionamiento</p>
--	--	--	--	--

<b>Estadísticas a diciembre 2018:</b>			
<b>RED SOCIAL</b>	<b>ESTADÍSTICAS DICIEMBRE 2017</b>	<b>ESTADÍSTICAS DICIEMBRE 2018</b>	<b>RESULTADO CUARTO SEGUIMIENTO</b>
Facebook	3.915	4.154	<b>6%</b>
Instagram	318	517	<b>63%</b>
Twitter	1.599	1.781	<b>11%</b>
YouTube	18	23	<b>28%</b>

Entre las diferentes redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube se incrementó en promedio en un 27% la participación de la comunidad itagüiseña en las redes sociales con respecto a las estadísticas de diciembre 2017.

Comparando los periodos de diciembre de 2018 vs diciembre 2017 incrementó la participación de la comunidad de la siguiente manera Facebook 6%, Instagram 63%, Twitter 11% y YouTube 28%, de las cuales Instagram y YouTube superaron la expectativa de crecimiento del 30%.

Las redes sociales en que más participa la comunidad son Facebook y Twitter, sin embargo, Instagram y YouTube fueron las redes que cumplieron la meta inclusive superando las expectativas de posicionamiento.

**F. SECRETARIA GENERAL:**

**6 DIRECTRIZ ESTRATÉGICA (6) ATENCION EFICAZ AL CIUDADANO**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad de los servicios de la entidad.

**Actividades del Proceso:**

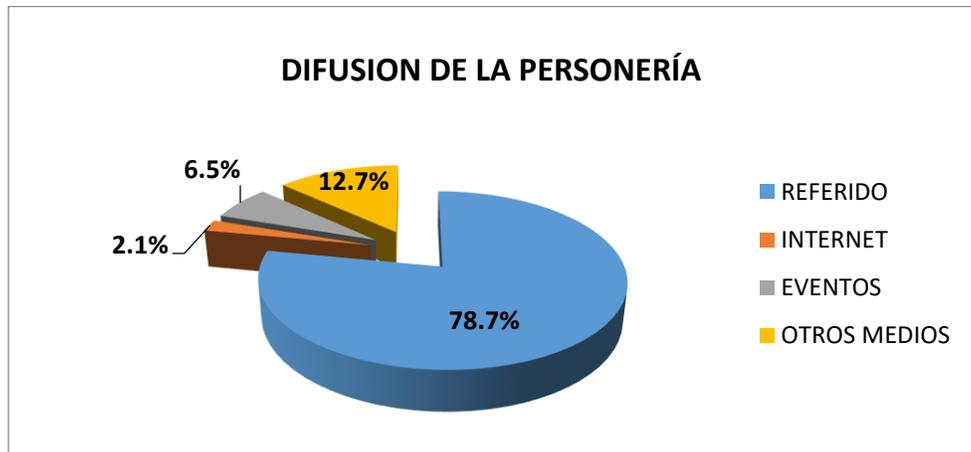
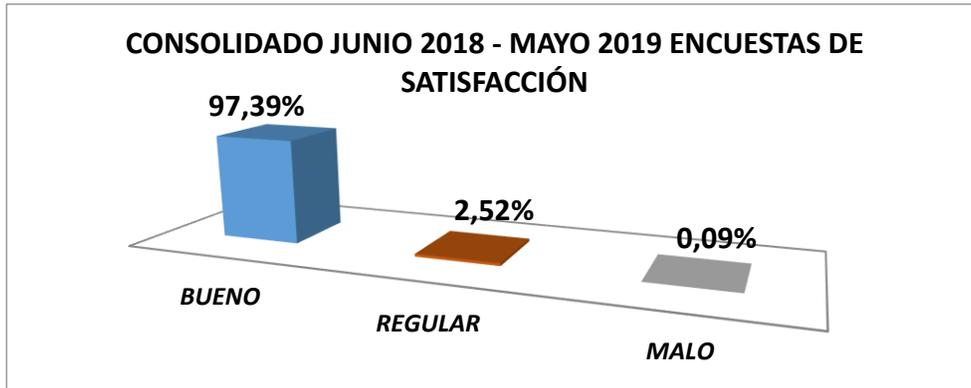
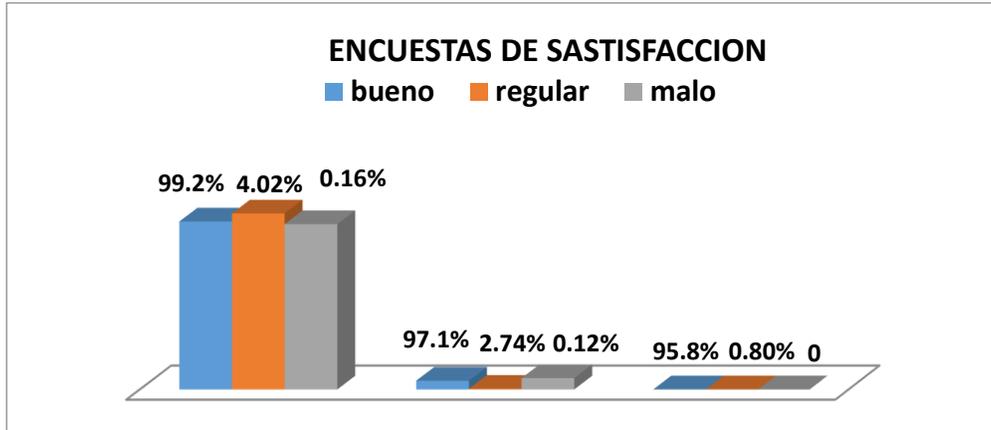
**Atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia, de los ciudadanos y partes interesadas, que estén relacionados a la Atención al Ciudadano.**

ATENCIONES PERSONALES DEL 1 DE JUNIO DE 2018 A 31 DE MAYO DE 2019							
2018							
MES	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>TOTAL</b>	1.247	1.420	1.375	1.347	1.401	1.205	622
2019							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	TOTAL	
<b>TOTAL</b>	1.171	1.222	1.926	1.036	1.108	15.080	
TOTAL GENERAL PQRDS JUNIO 1 DE 2018 A MAYO 31 DE 2019							
TOTAL	871	%					
NO APLICAN TERMINOS	312	N/A					
RESPONDIDAS DENTRO DE TERMINOS	521	93,2%					
RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	20	3,6%					
PENDIENTES DENTRO DE TERMINOS	18	3,2%					

**Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, realizar la tabulación de los resultados obtenidos de las encuestas para verificar el nivel de satisfacción del servicio:**

<b>CONSOLIDADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>						
<b>Total usuarios encuestados: 2.515</b>						
<b>Periodo: 01 de junio de 2018 hasta el 27 de mayo de 2019</b>						
<b>ASPECTOS A CALIFICAR</b>	<b>CALIFICACION</b>					
<b>ITEMS</b>	<b>BUENO</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>MALO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
¿Fue rápida la atención que recibió desde que ingresó a la entidad?	2.443	97.14%	69	2.74%	3	0.12%
¿Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y comprensible?	2.495	99.20%	20	0,80%	0	0,0%
¿Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	2.410	95.83%	101	4.02%	4	0,16%
<b>TOTAL CALIFICACIÓN</b>	<b>7.348</b>	<b>97.39%</b>	<b>190</b>	<b>2.52%</b>	<b>7</b>	<b>0,09%</b>

<b>EVALUACIÓN DE LA DIFUSIÓN DE LA PERSONERÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
¿Por qué medios conoce usted la Personería?	<b>Referido</b>	<b>Internet</b>	<b>Eventos</b>	<b>Otros medios</b>	534
	1.969	53	163	318	
	<b>78.7%</b>	<b>2.1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>13.7%</b>	



El porcentaje de satisfacción que se obtuvo de encuestar 5.515 usuarios, es decir, el 20% de un total de 14.337 usuarios equivalentes a la población total, que acudió a los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí durante el periodo del 01 de junio de 2018 hasta el 27 de mayo de 2019, fue de un 97.39% de satisfacción y de un 2.61% de insatisfacción, durante el procedimiento de encuestar a los usuarios algunos resaltan y felicitan a todo el personal de la Entidad por el profesionalismo y buen desempeño que brindan en la atención y asesoría.

Frente a las falencias e inconformidades encontradas durante el procedimiento de encuestar a los usuarios, se informará periódicamente al líder del proceso las situaciones presentadas, para analizar las causas de insatisfacción de los usuarios y poder implementar acciones de mejoramiento en la prestación del servicio.

**Realizar la caracterización de la caracterización de atención al público, por área, tipo de trámite, sexo, condición social, usuario y edad, lugar de residencia.**

<b>CONSOLIDADO DE LAS ATENCIONES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO JUNIO DE 2018 - MAYO 2019</b>					
<b>FUNCIONARIO</b>	<b>ÁREA</b>	<b>TOTAL AÑO</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL X ÁREA</b>	<b>%</b>
DANIELA BUSTAMANTE	ATENCION CIUDAD	1.558	<b>10,87%</b>	<b>12.101</b>	<b>84,40%</b>
GILDARDO PAREJA	ATENCION CIUDAD	471	<b>3,29%</b>		
DIEGO DE RIOS/ CJ	ATENCION CIUDAD	1.394	<b>9,72%</b>		
LAURA MENA	ATENCION CIUDAD	2.048	<b>14,28%</b>		
LAURA JULIETH CAMPO	ATENCION CIUDAD	43	<b>0,30%</b>		
LISS DUARTE	ATENCION CIUDAD	2.537	<b>17,70%</b>		
SANTIAGO VERGARA	ATENCION CIUDAD	1.290	<b>9,00%</b>		
JOHANA MARTINEZ	ATENCION CIUDAD	560	<b>3,91%</b>		
ADRIANA CATAÑO	ATENCION CIUDAD	973	<b>6,79%</b>		
VALERIA GONZALEZ	ATENCION CIUDAD	888	<b>6,19%</b>		
ALEXANDER MIRA	ATENCION CIUDAD	308	<b>2,15%</b>		
ELKIN LONDOÑO	ATENCION CIUDAD	31	<b>0,22%</b>		
ISABEL C ROJAS	PENAL Y FAMILIA	134	<b>0,93%</b>		
WILLIAM A GOMEZ	VIGILANCIA ADTIVA	0	<b>0,00%</b>	<b>322</b>	<b>2,25%</b>
MARTHA L ESCOBAR	VIGILANCIA ADTIVA	195	<b>1,36%</b>		
CATALINA ECHVERRI	VIGILANCIA ADTIVA	19	<b>0,13%</b>		
HOHN JAIRO CHICA	VIGILANCIA ADTIVA	105	<b>0,73%</b>		
YUDY LOPEZ LONDOÑO	VIGILANCIA ADTIVA	3	<b>0,02%</b>		
MIGUEL CASTRILLON	DERECHOS HUMANOS	569	<b>3,97%</b>	<b>1.131</b>	<b>7,89%</b>
JUAN DAVID ROMAN	DERECHOS HUMANOS	101	<b>0,70%</b>		
GLORIA P. GIRALDO	DERECHOS HUMANOS	17	<b>0,12%</b>		
PIUSMENY GOMEZ	DERECHOS HUMANOS	192	<b>1,34%</b>		
DIEGO DE RIOS/ CJ	ATENCION AL USUARIO	136	<b>0,95%</b>		
DIANA MEJIA	DERECHOS HUMANOS	116	<b>0,81%</b>		
MAURICIO TORO	DERECHOS HUMANOS	0	<b>0,00%</b>		
GILDARDO PAREJA	COLECTIVOS Y AMB	163	<b>1,14%</b>	<b>405</b>	<b>2,82%</b>
DANIELA BUSTAMANTE	COLECTIVOS Y AMB	109	<b>0,76%</b>		
PAULA A PEREZ	COLECTIVOS Y AMB	22	<b>0,15%</b>		
JUAN E. LONDOÑO	COLECTIVOS Y AMB	85	<b>0,59%</b>		
ANGELA VANEGAS	COLECTIVOS Y AMB	26	<b>0,18%</b>		
MARIA I. RAMIREZ	SECRETARIA GENERAL	6	<b>0,04%</b>	<b>7</b>	<b>0,05%</b>
VICTOR H PEREZ	SECRETARIA GENERAL	1	<b>0,01%</b>		
KENNY WILLER GIRALDO	DESPACHO	6	<b>0,04%</b>	<b>6</b>	<b>0,04%</b>
SIN ASIGNAR	SIN ASIGNAR	231	<b>1,61%</b>	<b>231</b>	<b>1,61%</b>
<b>TOTAL ATENCIONES EN EL AÑO</b>		<b>14.337</b>	<b>100%</b>	<b>14.337</b>	<b>100%</b>

Del 01 de junio de 2018 hasta el 27 de mayo de 2019, la Personería Municipal de Itagüí a través de sus abogados, y demás funcionarios prestó el servicio de atención personalizada a un total de 14.337 ciudadanos.

Con el fin de obtener una información más detallada en la caracterización de la población atendida, a continuación, presento un informe estadístico sobre la medición de las variables más representativas que comprenden la atención: cantidad de usuarios atendidos por cada funcionario, número de consultas (tipo de solicitud) realizadas por los usuarios, número de consultas (tipo de solicitud) elaboradas por cada funcionario, oportunidad en el tiempo de espera de cada usuario, clasificación según el sexo y medición en rango de edad, condición social y lugar donde residen.

De 14.337 usuarios que acudieron durante el periodo junio de 2018 hasta mayo de 2019 a los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí, el 84.4% (12.101) fueron atendidos por los funcionarios que pertenecen al área de atención al usuario, y el 15.6%, es decir, 2.236 usuarios, fueron atendidos por funcionarios de las demás aéreas y delegaturas.

Cabe resaltar que la Personería Municipal de Itagüí, en aras de prestar un servicio integral a la comunidad, proporciona por medio de la Casa de Justicia en el barrio Santa María N° 2 un servicio de carácter descentralizado, durante este mismo periodo de tiempo se brindó atención a un total de 1394 usuarios equivalentes al 9.72% de la población.

CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS EN EL PERIODO JUNIO 2018 - MAYO 2019		
TIPO DE CONSULTA	TOTAL	%
Asesoría en Salud	2.190	15,30%
Acción de Tutela	1.981	13,80%
Asesoría General	1.536	10,70%
Asesoría Ley de Víctimas	1.364	9,50%
Incidente de Desacato	1.119	7,80%
Derechos de Petición	1.027	7,20%
Asesoría Derecho Civil	823	5,70%
Asesoría Familia	728	5,10%
Asesoría Laboral	588	4,10%
Declaración Desplazamiento	470	3,30%
Migración Venezuela	356	2,50%
Asesoría Penal	327	2,30%
Asesoría de Tránsito	287	2,00%
Asesoría Interdicción Judicial	254	1,80%
Asesoría Der. Administrativo	206	1,40%
Asesoría en Pensión	170	1,20%
Asesoría Derecho Comercial	164	1,10%
Citación a notificación	129	0,90%
Asesoría en Servicios Públicos	94	0,70%
Contratos de Arrendamiento	87	0,60%
Asesoría en Educación	78	0,50%
Recurso de Reposición y Apelación	78	0,50%
Amparo de Pobreza	68	0,50%
Propiedad Horizontal	48	0,30%
Memorial	43	0,30%
Derecho del Consumidor	31	0,20%
Revocatorias	25	0,20%
Asesoría en Sucesión	16	0,10%
Impugnación	16	0,10%
Declaración Por Otros Hechos	9	0,10%
Demanda de Interdicción	9	0,10%
Queja Servidor Publico	6	0,00%
Asesoría en Fallo de Tutela	4	0,00%
Reclamaciones	4	0,00%
Acción de Cumplimiento	1	0,00%
Acción Popular	1	0,00%
<b>TOTAL ACTUACIONES / AÑO</b>	<b>14.337</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo de junio de 2018 –mayo de 2019, se encontró que el mayor número de atenciones llevadas a cabo por funcionarios de la Personería Municipal de Itagüí, corresponde al servicio de asesorías en salud con un total de 2.190 actuaciones, es decir, el 15.3%.

CONSOLIDADO SEGÚN EL SEXO Y LA EDAD										
PERIODO JUNIO 2018 - MAYO 2019										
RANGO	17 -	28 -	39 -	50 -	61 -	72 -	83	SIN	TOTAL	%
MUJERES	934	1785	2070	2634	1530	464	49	193	9.659	<b>67,37%</b>
HOMBRES	504	730	870	1110	1003	310	50	101	4.678	<b>32,63%</b>
TOTAL	1438	2515	2940	3744	2533	774	99	294	14.337	<b>100%</b>
<b>PORCENT</b>	<b>10,0%</b>	<b>17,5%</b>	<b>20,5%</b>	<b>26,1%</b>	<b>17,7%</b>	<b>5,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,1%</b>	<b>100,0%</b>	

De 14.337 usuarios registrados que acudieron a la Personería Municipal de Itagüí en el periodo de junio de 2018 – mayo de 2019, se identificó que el 67.37% (9.659) usuarios son del sexo femenino, y el 32.63% (4.678) usuarios son del sexo masculino; de igual forma se pudo evidenciar que del total de personas atendidas, con un porcentaje del 26.1% (3.744), corresponden a los usuarios con rango de edad desde 50 hasta los 60 años, lo que ratifica nuevamente que por un periodo de dos años consecutivos continua predominando la asistencia de adultos mayores a la Entidad.

TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCION		
RANGO DEL TIEMPO DE ESPERA	TOTAL	%
Tiempo de espera inferior a 10 minutos	9028	63,60%
Tiempo de espera entre 10 y 20 minutos	2658	18,70%
Tiempo de espera entre 20 y 30 minutos	1258	8,90%
Tiempo de espera entre 30 y 40 minutos	549	3,90%
Tiempo de espera entre 40 y 50 minutos	276	1,90%
Tiempo de espera entre 50 y 60 minutos	131	0,90%
Tiempo de espera entre 1 hora y hora y media	128	0,90%
Tiempo de espera entre hora y media y 2 horas	40	0,30%
Tiempo de espera superior a dos horas	36	0,30%
Sin clasificar	83	0,60%
<b>TOTAL</b>	<b>14.187</b>	<b>100%</b>

Del total de personas atendidas en la Personería Municipal de Itagüí en el periodo de junio de 2018 – mayo de 2019, se encontró que el 63.6%, es decir, 9.028 usuarios presentaron un tiempo de espera máximo de 10 minutos para ser atendidos por los funcionarios. Comparado con periodos anteriores se evidencia que la oportunidad en la atención sobre un rango de 10 minutos en tiempo de espera, se mantiene sobre una línea constante.

<b>CONSOLIDADO SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL</b>		
<b>OCUPACION</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Ama de casa	4.633	32,31%
Sin clasificar	4.011	27,98%
Empleado	1.816	12,67%
Independiente	1.358	9,47%
Adulto mayor	866	6,04%
Desempleado	721	5,03%
Pensionado	286	1,99%
deplazado	238	1,66%
discapacitados	166	1,16%
Estudiante	121	0,84%
Madre Cabeza	59	0,41%
Profesional	39	0,27%
Habitante de Calle	18	0,13%
Niños y adolescentes	5	0,03%
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>14.337</b>	<b>100%</b>

En el mes de abril se identificó que el mayor número de ciudadanos que acudieron a los servicios que presta la Entidad, con un total de 4.633 usuarios, es decir el 32.31% de la población atendida, corresponde a usuarios en condición de amas de casa.

<b>CONSOLIDADO SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA</b>		
<b>MUNICIPIO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Itagüí	11.933	83,23%
Medellín	1.838	12,82%
La Estrella	149	1,04%
Envigado	96	0,67%
sabaneta	59	0,41%
Sin Clasificar	48	0,33%
Bello	47	0,33%
Caldas	41	0,29%
Hispania	11	0,08%
Girardota	9	0,06%
Copacabana	8	0,06%
Amaga	6	0,04%
Amazonas	6	0,04%
Chigorodo	6	0,04%
Santa Barbara	6	0,04%
Heliconia	5	0,03%
Ituango	5	0,03%
Fredonia	4	0,03%
Leticia	4	0,03%
Abejorral	3	0,02%
Concordia	3	0,02%
Urrao	3	0,02%

Del total de ciudadanos atendidos en el periodo de junio de 2018 – mayo de 2019 se identificó que los usuarios que residen en el Municipio de Itagüí son quienes más acuden a los servicios que ofrece la Entidad con un total de 11.933, equivalente al 83.23% de la población atendida.

Nota: Se identificó en la base de datos generada desde el software PQRS durante la elaboración de este informe, que el 1.61%, es decir, 231 usuarios se retiraron del lugar sin ser atendidos finalmente por los funcionarios, la gran mayoría por no contar con el tiempo disponible para esperar el turno.

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

### **REPORTE ESTADISTICO DE LAS ACCIONES DE TUTELA REALIZADAS DURANTE EL PERIODO DEL 01 DE JUNIO DE 2018 HASTA EL 31 MAYO DE 2019**

Luego de realizar el seguimiento y revisión al listado de acciones de tutela que se generaron desde el software de la PQRDS durante el periodo del 01 de junio de 2018 hasta el 28 de febrero de 2019, se verificó y analizó las sentencias emitidas por los diferentes juzgados a los recursos que elaboran los abogados y se obtuvo el siguiente reporte estadístico.

De las acciones consultadas se logró obtener información, que nos permite analizar varios puntos en el procedimiento de la actuación, en la cual se busca primordialmente que no se vea vulnerado ningún derecho al ciudadano y determinar si aun cuando se está trabajando bajo las normas que establece la ley, se está incurriendo en alguna falla durante el procedimiento; Los resultados de este informe se obtienen a partir de la verificación de las sentencias que se encuentran en el aplicativo de la rama judicial consulta de procesos y con la información que de ser necesario se constata desde la oficina de servicios administrativos.

CONSOLIDADO DE LAS ACCIONES DE TUTELA SEGÚN EL FALLO							
No	JUZGADO	ADMITIDAS	INADMITIDAS	FALLO		NO ESPECIFICA SENTENCIA	NO REGISTRAN
				CONCEDE	NO CONCEDE		
1	1 CIVIL CIRCUITO	85		61	1	23	
2	2 CIVIL CIRCUITO	85		60		25	
3	1 PENAL CIRCUITO	51		36	2	13	
4	2 PENAL DEL CIRCUITO	98		66	2	30	
5	1 LABORAL DEL CIRCUITO	41		21		20	
6	2 LABORAL DEL CIRCUITO	31		21	1	9	
7	1 FAMILIA ORALIDAD	37		26	1	10	
8	2 FAMILIA ORALIDAD	33		13		20	
9	1 CIVIL MUNICIPAL	156		120	6	30	
10	2 CIVIL MUNICIPAL	147		63	1	83	
11	3 CIVIL MUNICIPAL	169		141	3	25	
12	1 PENAL MUNICIPAL	228		158	12	58	
13	2 PENAL MUNICIPAL	182		121	3	58	
15	SOLICITUD SIN RADICAR						257
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>1343</b>	<b>0</b>	<b>907</b>	<b>32</b>	<b>404</b>	<b>257</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>83,90%</b>	<b>0,00%</b>	<b>56,70%</b>	<b>2,00%</b>	<b>25,30%</b>	<b>16,10%</b>

De 1.343 acciones realizadas por los funcionarios que prestan servicio en la oficina de atención al público de la Personería Municipal de Itagüí, se encontró que el 83.4% equivalentes a 1.120 tutelas son dirigidas en contra de las EPS, SSSA y la DSSA del régimen contributivo y subsidiado por motivo de vulneración en el derecho fundamental a la salud.

<b>CONSOLIDADO DE LAS ACCIONES DE TUTELA SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD</b>		
SALUD	1120	83,40%
VICTIMAS	88	6,60%
PENSION Y ARL	27	2,00%
PATICULAR	26	1,90%
ESTADO	23	1,70%
LABORAL	16	1,20%
EDUCACIÓN	11	0,80%
TRANSPORTE	9	0,70%
MIGRACIÓN	6	0,40%
IDENTIDAD	5	0,40%
SERVICIOS PUBLICOS	4	0,30%
EJERCITO	3	0,20%
PROPIEDAD HORIZONTAL	3	0,20%
INPEC	1	0,10%
HABEAS DATA	1	0,10%
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>1343</b>	<b>100%</b>

## **7 DIRECTRIZ EXTRATEGICA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE.**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer y modernizar las instituciones, desarrollando estratégicamente el Talento Humano y las instalaciones físicas.

### **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

#### **Avanzar en la implementación del Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Plan Institucional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Personería Municipal de Itagüí, está desarrollado por el plan básico legal. El programa de medicina preventiva y del trabajo y el programa de higiene y seguridad, los cuales deben mantener y mejorar la salud de sus servidores.

Su ejecución debe ser Permanente, como un proceso de mejoramiento continuo de la condición de trabajo y en la misma medida avances en la promoción de la salud y seguridad de los servidores de la entidad.

El diagnóstico sobre el porcentaje de avance en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, está en el 95% en su fase de diseño.

En la fase de implementación tenemos adelantado un aproximado el 40%, Donde implementaremos las actividades inherentes al cumplimiento de los estándares mínimos del SGSST, Fase 3: Exámenes ocupacionales de seguimiento, aplicación de baterías para la medición del riesgo sicosocial contaremos con la asesoría profesional de un Tecnólogo (a) en SGSST dicha implementación se ejecutará en el transcurso del año, donde se contará con el trabajo en equipo con los comités de Copasst y convivencia laboral.

#### **Desarrollar el Plan de Capacitaciones, Bienestar, Estímulos e Incentivos.**

La siguiente es la ejecución del Plan de Bienestar, Estimulo e Incentivos para el año 2018, Semestre 02:

### BIENESTAR LABORAL

Nº	DETALLE	PROGRAMACIÓN	OBSERVACIÓN
1	Caminatas Ecológicas	17 de noviembre	Se realizó en el municipio de Sabaneta
2	Paseos familiares	Mayo	Se entregaron los bonos para el día de sol en julio de 2018
3	Actividades de Compartir	Mayo, Julio, Septiembre Noviembre	Día de amor y amistad (Ok Septiembre) Pendiente Nov Día Empleado.
4	Manualidades	Septiembre	No ejecutado
5	Actividades Recreativas para los hijos de los empleados	Octubre	Bono Cine para los hijos de los funcionarios entregado el 9 de Octubre y celebración día Halloween 31 de Octubre
6	Dinámicas Grupales (deportivas)	Julio y Octubre	Junio 15 Actividad Guarne Antioquia , 26 de Julio de 2018 Casa Museo Ditaires. Reuniones últimos viernes de cada mes principios
7	Celebración día del Empleado	noviembre	30 de noviembre, Restaurante la Mayoría
8	Detalle navideño	noviembre	29 de noviembre se hae entrega de Bonos navideños
<b>PROTECCIÓN Y SERVICIO SOCIAL</b>			
7	Prevención Salud Visual	26 al 30 de noviembre	Vinculación con la semana de la salud de la Administración central
8	Prevención Cardiovascular	27 al 30 de noviembre	Vinculación con la semana de la salud de la Administración central
9	Prevención Salud Auditiva	28 al 30 de noviembre	Vinculación con la semana de la salud de la Administración central
10	Prevención en Salud Oral	29 al 30 de noviembre	Vinculación con la semana de la salud de la Administración central
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>			
11	Intervención Grupal e Individual	Mayo	Junio 15, Guarne (Pdte Fabricio Individual)
12	Comunicación Asertiva	Mayo	Junio 15, Guarne; Ciberseguridad y Ciberdependencia; 10 septiembre de 2018, Ministerio de las TIC y líder Punto digital del Municipio de Itagüí.
13	Inteligencia Emocional	Mayo	26 de Julio en Casa Ditaires, con el Psicologo Fabricio Henao
14	Trabajo en Equipo	Mayo	26 de Julio en Casa Ditaires, con el Psicologo Fabricio Henao

La siguiente es la ejecución del Plan de Bienestar, Estimulo e Incentivos para el año 2019, Semestre 01:

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

NO	DETALLE	PROGRAMACIÓN	OBSERVACIÓN
1	Contratación Pública	Julio	No ejecutado
2	Supervisión de Contratación		No ejecutado
3	Sistema Gestión Calidad Norma ISO 2015 - MECI	mayo	4 de mayo de 2018 se realizó en la Biblioteca Diego Echavarría Misas
4	Actualización Jurídica		Socialización Reglamento Interno de Trabajo; 23 de enero de 2018 en las instalaciones de la entidad. Estatus Migratorio Población Venezolana realizado el 29 de mayo de 2018 en las instalaciones de la entidad. Control Interno y Sistema de Control Interno, Realizado el 29 de mayo de 2018 en las instalaciones de la entidad. Capacitación Evaluación Acuerdos de Gestión 10 de mayo de 2018 en las instalaciones de la entidad. Capacitación Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Realizado en la Biblioteca Diego Echavarría Misas el 4 de mayo de 2018. Capacitación Estrategia Gobierno en Línea Realizado en la Biblioteca en la Biblioteca Diego Echavarría Misas el 4 de mayo de 2018. Seminario de Actualización Claves para la planeación institucional y la integración de los planes, Implementación del decreto 612 de 2018 MPG, 27,28, 29 de Junio de 2018, Control Interno.
5	Manejo del tema sobre los migrantes venezolanos		Realizado el 29 de mayo de 2018 en las instalaciones de la entidad (Estatus Migratorio Población Venezolana)
6	Caja menor	22 de febrero de 2018	Inducción 22 y 23 de febrero de 2018
7	Salud Seguridad en el Trabajo	18 y 25 de abril de 2018	Se realizó en la Biblioteca Diego Echavarría Misas. 16 horas
8	Investigación Accidentes de Trabajo para los integrantes del Copasst.	13 de marzo de 2018	Se realizó con el acompañamiento de la ARL SURA.
9	Primeros Auxilios	Septiembre	Se hizo en Octubre en Bomberos Sabaneta
10	Ausentismo Laboral	18 de julio	Se realizó con el acompañamiento de la ARL SURA. Médico Carlos Mario Montoya
11	Taller de Liderazgo para Directivos	noviembre y diciembre	5 sesiones de 4 horas. 21, 23 y 30 de noviembre. 4 y 10 de diciembre.
12	Comunicación Asertiva	15 junio de 2018	Se realizó en Guarne Antioquia
13	Trabajo en equipo para todo el personal	15 de junio de 2018 26 de julio de 2018	Se realizó en Guarne Antioquia
14	Medio Ambiente		Charla sobre manejo de residuos solidos 1/11/2018 28 de junio de 2018 en las instalaciones de la entidad, Charla objetivos de Desarrollo Sostenible, se realizó en las instalaciones de la entidad
15	Atención al Usuario (Ciudadano)	Agosto	Capacitación en Agosto (Esposa de Elkin), Manejo y actualización de la PQRS, Realizado el 29 de mayo de 2018 en las instalaciones de la entidad, (PENDIENTE DOCUMENTAR LA REALIZADA EN OCTUBRE)
16	Resolución de Conflictos		15 de junio en Guarne y 26 de Julio en Casa Museo Ditaires con el Psicologo Fabricio Henao
17	Manejo del Estrés		16 de junio en Guarne y 26 de Julio en Casa Museo Ditaires con el Psicologo Fabricio Henao
18	Relaciones interpersonales en el ambiente laboral		17 de junio en Guarne y 26 de Julio en Casa Museo Ditaires con el Psicologo Fabricio Henao
19	Victimas		Delegatura Derechos Humanos en el Area Metropolitana
21	Técnicas de oficina y manejo sistemas office y Windows	Segundo semestre	No ejecutado
22	Funciones de las personerías		12 diciembre de 2018 - Reinducción
20	Derecho Administrativo (Actualización Jurídica)		13 diciembre de 2018 - Reinducción
23	Normas Talento Humano		13 diciembre de 2018 - Reinducción
24	Evaluación de desempeño		14 diciembre de 2018 - Reinducción
25	Código Único Disciplinario		15 diciembre de 2018 - Reinducción
26	Derecho Disciplinario		16 diciembre de 2018 - Reinducción
27	Decreto 1083 de 2015 y Decreto 648 de 2017		17 diciembre de 2018 - Reinducción
28	Ley 1826 de 2017		18 diciembre de 2018 - Reinducción
29	Ley de Archivo 1755 de 2015		19 diciembre de 2018 - Reinducción
30	Vehículos nueva Tecnología (Mecánica Automotriz)		20 diciembre de 2018 - Reinducción
31	Ley 909 de 2004		21 diciembre de 2018 - Reinducción
32	Decreto 1083 de 2015		22 diciembre de 2018 - Reinducción

## **GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

### **Proyectar, gestionar y adelantar el proceso de contratación para el sostenimiento y mantenimiento del sistema integral de gestión**

El total de contratos suscritos entre el primero de junio de 2018 y 31 de mayo de 2019 es de **41**:

- Por la modalidad de prestación de servicios se suscribieron fueron 34 contratos por un valor de **\$798.590.000.**
- Por la modalidad de mínima cuantía se suscribieron 7 contratos por un valor de **\$42.330.574.**

## **GESTIÓN PRESUPUESTAL**

En el año 2018 le fue asignado a la Personería Municipal un presupuesto definitivo de \$2.566.625.421 del cual se ejecutó el 98.56%.

Para el año 2019 se tiene asignado un Presupuesto de \$ 2.639.858.438 y se ha ejecutado el 48.60%.

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **Recepción, radicación, digitalización y envío: Taquilla Única**

Del 01 de junio de 2018 al 31 de mayo de 2019 se radicaron por ingreso 1.067 documentos, por salida 1.349 documentos y por otros medios 871.

### **Recepción, radicación, digitalización y envío de documentos:**

#### **Recepción documental:**

Se recibieron de cada unidad administrativa los días viernes de cada semana con su respectiva planilla de entrega de documentos, se verificó que si hubiera terminado su fase de trámite para proceder a clasificarla según las TRD en la unidad administrativa que le pertenece.

### **Clasificación documental:**

Teniendo en cuenta la documentación que se transfirió se procedió a realizar su clasificación, es decir se analizaron los documentos y se determinó cual era la serie documental donde debía reposar según las tablas de retención documental.

### **Ordenación documental:**

Respetando el vínculo archivístico que tienen los documentos entregados se le realizó la ordenación según su naturaleza y aplicando el orden natural a los documentos de cada serie documental.

### **Rotulación del expediente:**

Una vez realizado el punto anterior, se procedió a archivar los documentos en su respectiva unidad documental (carpeta y caja con su respectiva foliación, y o apertura de una nueva carpeta.

El volumen tratado archivísticamente durante el periodo comprendido junio 01 de 2018, a mayo 31 de 2019 en el centro documental para actividades:

Carpetas -----	<b>308</b>
Documentos-----	<b>55.440</b>
Cajas -----	<b>50</b>
Carpetas digitalizadas-----	<b>882</b>
Documentos digitalizados----	<b>158.760</b>

**INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

PERIODO: DEL 1 DE JUNIO DE 2018 AL 31 DE MAYO DE 2019

<b>Registro de resultados</b>					
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DOCUMENTOS ENTREGADOS POR DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN	ORDENACIÓN	DESCRIPCIÓN	DIGITALIZACIÓN 2018-2019
1000- DESPACHO	77,00	77,00	77,00	77,00	77,00
1100- DELEGATURA PARA LOS DERECHOS HUMANOS	157,00	157,00	34,00	157,00	157,00
1200- DELEGATURA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	108,00	108,00	108,00	108,00	108,00
1300- DELEGATURA EN LO PENAL Y DE FAMILIA	74,00	74,00	74,00	74,00	74,00
1400- DELEGATURA PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL MEDIO AMBIENTE	165,00	165,00	165,00	165,00	165,00
1500- SECRETARÍA GENERAL	268,00	268,00	268,00	268,00	268,00
1600- CONTROL INTERNO	33,00	33,00	33,00	33,00	33,00
<b>TOTAL</b>		882	759	882	882

**OBSERVACIONES: ESTE CUADRO SE REFIERE A LA CANTIDAD DE CARPETAS NUEVA,S INGRESADAS AL INVENTARIO 2018-2019**

**Implementar consulta virtual del inventario que reposa en bodega externa:**

En esta actividad se ha avanzado en el trámite de una adición de \$4.000.000 al Contrato suscrito para el almacenamiento, custodia, consulta e inventario del archivo de la Personería Municipal con la Empresa GRM COLOMBIA S.A.S. (Contrato 02-2019), con el fin de que sean suministradas nuevas cajas de cartón para cambiar el 100% de las ya custodiadas, de tal forma que se pueda construir el inventario desde cero, eliminar los errores que se tengan y así nos puedan disponer una consulta indexada y ordena vía web del inventario por ellos custodiado.

**Actualizar la TRD y TVD**

En esta actividad se tiene un envío al Archivo Departamental las tablas TRD y TVD el día 17 de mayo de 2019 y se está a la espera de la aprobación de las mismas.

## **G. OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

### **INFORME DE GESTIÓN PROCESO EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO PERÍODO: 01/06/2018 al 28/05/2019**

Objetivo del Proceso: Evaluar y Mejorar la conformidad del sistema Integrado de gestión, de los procesos 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.

#### **PLAN OPERATIVO AÑO 2018-2019:**

Actividades desarrolladas teniendo en cuenta los roles que establece la normatividad:

**1.- ROL: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.** Se realizaron evaluaciones de manera independiente, a través de la Auditoría Interna, el funcionamiento del Sistema de Control Interno y los resultados alcanzados por los procesos, realizando recomendaciones y sugerencias que contribuyan al fortalecimiento de la Entidad; igualmente dentro de este Rol se busca verificar el nivel de satisfacción de los usuarios, la eficacia de los controles y los sistemas de información de la Entidad, se verifican los planes de mejoramiento de cada proceso y se realiza la revisión al tablero de indicadores y riesgos a cada proceso:

- ✓ Evaluación y seguimiento al funcionamiento del fondo fijo reembolsable de Caja Menor el día 31 de julio de 2018 y 30 de abril de 2019
- ✓ Informe de seguimiento al Plan operativo con corte al 31 de diciembre de 2018 e informe Plan Operativo Anual, radicado 20181601 de fecha agosto 01 de 2018.
- ✓ Informe pormenorizado del MECI, presentado el 16 de julio de 2018.
- ✓ Segundo seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano , presentado el día 12 de septiembre de 2018 con Radicado , 20181966, con corte a agosto 30 de conformidad con los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012,
- ✓ Presentación e informe al proceso de vigilancia administrativa y de la conducta oficial, con radicado 20182030 de fecha 19 de septiembre de 2018.
- ✓ Presentación de informe al proceso de Bienes y Servicios incluyendo Contratación, con radicado 20190645 del 08 de marzo de 2019.
- ✓ Presentación de informe del Proceso Intervenciones en Penal y Familia del de 05 abril de 2019, radicado 20190926.

- ✓ Presentación de informe del Proceso de Atención al Ciudadano de fecha 17 de mayo de 2019, radicado 20191249.
- ✓ Informes y seguimiento de “Austeridad y Eficiencia del Gasto Público”, correspondiente al segundo trimestre de 2018 (09 de agosto de 2018) y radicado 20190960 del 09 de abril de 2019, los cuales muestran un análisis sobre la evolución de los gastos sometidos a política de austeridad, de acuerdo con lo establecido en los decretos N° 1737 de 1998, 984 del 14 de mayo de 2012, y Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016. El Decreto 648 de 2017 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015 y aplicación de la normatividad que al respecto nos obliga
- ✓ Seguimiento y verificación de actividades abiertas del Plan de Mejoramiento de los procesos de Planeación Institucional, comunicaciones, vigilancia administrativa y de la conducta oficial a con corte a 29 de diciembre de 2018 según cronograma de auditorías del mismo año, con radicado 20190015 de 8 de enero de 2019
- ✓ Informe de seguimiento de PQRS, Radicado 20182542 de 28 de noviembre de 2018 y 15 de enero radicado 20190061, 24 de abril de 2019 radicado 20191061.
- ✓ Informe Seguimiento GEL- Gobierno Digital, radicado 20182201 del 11 de octubre de 2018
- ✓ Informe Auditoria Gestión del Talento Humano, radicado 20182671 del 14 de diciembre de 2018
- ✓ Informe de seguimiento, proceso Evaluación y Mejoramiento, radicado 20182658 de 12 de diciembre de 2018
- ✓ Informe de Auditoría al Proceso de Convivencia Ciudadana, radicado 20182198, del 10 de octubre de 2018.
- ✓ Informe de Auditoría al proceso de Gestión de Bienes y servicios, radicado 20182437 del 15 de noviembre de 2018.
- ✓ Informe de Seguimiento a la Plataforma de Gestión transparente entregado el día 27 de diciembre de 2018.
- ✓ Evaluación y seguimiento al funcionamiento del fondo fijo reembolsable de Caja Menor el día 5 de diciembre de 2018, radicado 20182636 y presentación de informe de auditoría al Fondo Fijo reembolsable del 30 de abril

**2.- LIDERAZGO ESTRATEGICO:** A través del trabajo diario se ha buscado posesionar a la Oficina de Control Interno como actor estratégico dentro de la Personería Municipal a través de las actividades realizándose: de manera objetiva e independiente:

- Se logró establecer canales de comunicación directos con la alta Dirección de la Entidad.
- Se ha suministrado informes al señor Personero Municipal que le permiten reorientar y redefinir acciones para subsanar inconsistencias, en los diferentes procesos.
- Se realizaron entre 1 de junio de 2018 al 29 de mayo de 2019 cuatro capacitaciones sobre modelo estándar de control Interno y Aspectos básicos de MIPG.
- Acompañamiento en los Comités de Gestión y Desempeño (Directivos, Calidad, Bienestar, Capacitación e Incentivos).

**3.- ROL: ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN:** Asesoría y acompañamiento a fin de fomentar en la entidad los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión con el fin de prevenir desviaciones y garantizar el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

- ✓ Se presentó capsulas durante tercer y cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre 2019 sobre autocontrol y autoevaluación y Modelo estándar de Control Interno
- ✓ Elaboración y presentación para aprobación al comité de coordinación de control Interno del Código de Ética del Auditor Interno
- ✓ Apoyo y asesoría en la adopción de MIPG
- ✓ Acompañamiento en el análisis e implementación de Guía del auto diagnóstico sobre MIPG
- ✓ Acompañamiento a la Secretaria General para la elaboración de los planes de acción consolidados a presentar el 30 de julio de 2018, de conformidad con el decreto 612 de 2018.
- ✓ Elaboración y presentación de cuadro comparativo de la normatividad entre MIPG ISO 9000 2015 Y MECI

**4.- ROL: EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL RIESGO:** A través de la evaluación de los riesgos se ha actuado de manera objetiva en la administración de los riesgos, lo cual ha logrado determinar la efectividad de los controles y que los riesgos están identificados y se han administrado apropiadamente por los líderes de los procesos con excepción del proceso “Atención al Ciudadano”, en el cual se logró evidenciar que la Delegada en Derechos Colectivos y del Ambiente, no aplico los controles, dejando vencer los términos en 2 oportunidades.

- ✓ Se realizó el monitoreo seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción, frente a seguimiento y evaluación a los controles y a las acciones con corte a 30 de agosto de 2018

- ✓ Elaboración de material de trabajo para comenzar a implementar la séptima dimensión del MIPG
- ✓ Del 17 al 28 de diciembre se trabajó en el seguimiento y evaluación de los riesgos de corrupción y por procesos, con los líderes de los procesos, levantando las respectivas actas.
- ✓ Presentación de primer seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte al 30 de abril, de fecha 16 de mayo de 2019 y radicado 20191226.

### **5.- ROL: RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS:**

- ✓ Acompañamiento a los funcionarios de la Contraloría de Itagüí en las visitas que realiza en ejercicio del programa de Auditorías a la Personería de Itagüí.
- ✓ Participación a eventos de formación de la Contraloría a los que se invitó a la titular de la Oficina de Control Interno

Finalmente se resalta que se presentado en Comité de Coordinación de Control Interno el cumplimiento del Plan de Acción, incluido Plan anual de Auditorias y todos los seguimientos de Ley.