

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020

KENY WILLER GIRALDO SERNA

PERSONERÍA DE ITAGÜÍ

PERSONERÍA DE ITAGÜÍ
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2016-2020

KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal

EQUIPO DIRECTIVO

KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal

WILLMAN ANTONIO ROJO ZAPATA
Personero Delegado para Derechos Humanos

CLAUDIA JIMENA ECHAVARRÍA BARRIENTOS
Personera Delegada de Derechos Colectivos

WILLIAN ALBERTO GÓMEZ RAMÍREZ
Personero Delegado Vigilancia Administrativa

ISABEL CRISTINA ROJAS OTALVARO
Personera Delegada en Penal y Familia

MARÍA ISABEL RAMÍREZ GIRALDO
Secretaria General

1

COLABORADORES

GLORIA PATRICIA GIRALDO OCAMPO
Jefe de Control Interno

ANDRÉS VERA MAZO
Abogado Contratista

LUIS ALFONSO RESTREPO PELÁEZ
Abogado Contratista

HERNÁN ALONSO URIBE MARULANDA
Asesor Profesional

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
RESEÑA HISTÓRICA	7
LA PERSONERÍA COMO ÓRGANO MUNICIPAL	8
PLATAFORMA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS	10
Organigrama	10
Mapa de Procesos	10
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	11
Misión	11
Visión	11
Política de Calidad	11
Principios Éticos	¡Error! Marcador no definido.
Valores Éticos	¡Error! Marcador no definido.
Directrices Estratégicas y Objetivos Estratégicos	12
Alineamiento Plan Estratégico Institucional.	13
1. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: DEFENSA DE LA DIGNIDAD HUMANA.	13
2. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: EFECTIVIDAD POR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	13
3. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: LA PAZ Y LA CONVIVENCIA, GESTORES DE OPORTUNIDADES EN EL MARCO DEL POSTCONFLICTO	14
4. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	14
5. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: CONDUCTA FISCAL Y ADMINISTRATIVA EFECTIVA.	14
6. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: ATENCIÓN EFICAZ AL CIUDADANO.	15
7. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PERMANENTE.	15
8. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: GESTIÓN TRANSPARENTE CON CALIDAD Y DE BUEN GOBIERNO HACIA LA COMUNIDAD.	17
MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DESDE LOS PROCESOS	18
SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	21

PRESENTACIÓN

Toda organización que pretenda servir de manera efectiva al mercado o al contexto al cual le es propia, debe procurar fundamentalmente por fijarse un norte que le permita de manera clara y coherente, definir unos objetivos y unas metas que se correspondan con los intereses de aquellos que conforman ese entorno organizacional.

Es ésta una de las reflexiones que me llevó a aceptar mi postulación para asumir la responsabilidad de dirigir la Personería de Itagüí y así se lo he corroborado a mi equipo de colaboradores: La función de la Institución se realizará con base en metas, objetivos y por supuesto en resultados. El diario quehacer será más fructífero en la medida en que se trabaje en pro de la comunidad y de la institucionalidad del municipio; no en la simple manera de trabajar por trabajar, de terminar una labor sin saber porque, para quien y para qué.

Pretendo en la realización de ésta difícil labor dejar una huella de fácil recordación dentro de la comunidad itagüiseños, por haberse hecho de manera transparente y da cara a los superiores intereses ciudadanos.

Para cumplir con este anhelo hemos llevado a cabo un ejercicio de direccionamiento estratégico que hoy me permito presentar a ustedes y que recoge en todo su contenido lo enunciado al inicio de estas líneas.

La Personería de Itagüí debe tener ante todo un direccionamiento estratégico fundamentado en el papel que le ha determinado la Carta Política de Colombia, cual es la guarda y promoción de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta de la administración y la defensa del interés público. Estas responsabilidades son para la Personería las bases de su actuación; de ahí pretendemos no sólo actuar de manera inmediata respondiendo a las demandas ciudadanas; sino tomar esos elementos como los fundamentos para que a partir de ellos definamos la misión y los objetivos, las metas y los parámetros de actuación de la Institución.

El mandato constitucional como marco superior, dan pie al desarrollo de la misión y de la visión respectivamente, que de manera conjunta con la propuesta de valores, se constituyen en los bastiones con los cuales pretende la Personería de Itagüí alcanzar en este cuatrienio, el destacado lugar que la historia del país le tienen reservado para convertirse en ejemplo a seguir por la efectividad de sus resultados.

Permítanme entonces al hacer la presentación del Plan estratégico y convocar a la población Municipio de Itagüí, para que unidos apoyemos la gestión de la Personería y hagamos de ésta un lugar para la vida, la paz y la convivencia.

INTRODUCCIÓN

El plan estratégico es el resultado de un ejercicio participativo donde todas las instancias comprometidas en la gestión de la Institución hicieron su aporte, teniendo en cuenta el papel que le es propio dentro de su quehacer y los intereses superiores del Municipio de Itagüí.

Este direccionamiento define la ruta organizacional que debe seguir nuestra entidad para lograr sus objetivos institucionales; teniendo en cuenta que requiere de revisiones de seguimiento periódicas para ajustarlo a los cambios del entorno y al desarrollo de las diferentes funciones de la entidad; conduce su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía y las partes interesadas, así como los parámetros de control y evaluación que la rigen, haciéndose necesario, por lo tanto, establecer su composición a través de objetivos, estrategias y Proyectos; Modelo de Operación por Procesos; Estructura Organizacional e Indicadores de Gestión.

Para definir los elementos anteriores es necesario dedicar tiempo y esfuerzo, los cuales serán recompensados por una acción gerencial más consciente y bien dirigida. No se conforma con la planificación de las operaciones o acciones inmediatas.

La planificación estratégica es una herramienta (compuesta por otras herramientas específicas) para dirigir la empresa hacia objetivos de largo, mediano y corto plazo tomando en cuenta el entorno y las condiciones o acciones de los diversos actores de interés para la entidad.

Aunque la planificación estratégica puede ser un ejercicio de gran complejidad y requiere de grandes esfuerzos, lo esencial de la misma se puede estructurar como sigue:

1. Analice los elementos de su entorno general y específico.
2. Analice los diversos escenarios que pudieran presentarse y seleccione el más probable.
3. Defina los objetivos de la entidad considerando el corto, mediano y largo plazos.
4. Analice las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, en relación con los objetivos a lograr.
5. Defina las acciones a realizar para lograr sus objetivos, tomando en consideración el análisis DOFA realizado.
6. Planifique las operaciones que realizará en los diversos componentes de su proceso de servicios.
7. Planifique los apoyos funcionales necesarios: gerencia, finanzas, recursos humanos, información etc.
8. Prepare los presupuestos (recursos financieros, personal, infraestructura) para ejecutar las acciones planificadas, previendo sus fuentes y momento de utilización.

9. Prepare los planes y acciones para la implementación, recordando los mecanismos de comunicación necesarios para que todos los implicados conozcan lo que requieren para poder actuar.
10. Defina los indicadores que le permitirán establecer el grado de cumplimiento del plan.
11. Diseñe los mecanismos de seguimiento y control de los planes y estrategias.

El proceso de planificación debe ser visto como parte integrante de la función gerencial, como una verdadera “gerencia estratégica”.

Las entidades públicas están direccionadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que es el que fija las políticas de desarrollo administrativo, de modernización institucional, de gerencia del talento humano al servicio del Estado y del manejo del sistema y a su vez determina las condiciones jurídicas para la aplicación de procesos y procedimientos en cada una de las entidades del estado sobre la planeación de las mismas.

Así las cosas, y de acuerdo con el Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012, en el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, en su considerando expresa lo siguiente:

“Que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos;

Que actualmente, para el cumplimiento de diferentes leyes, decretos, directivas y circulares, las entidades públicas reportan y presentan información similar y en algunos casos duplicada a otras entidades del mismo Gobierno, por lo que se considera necesario unificar las herramientas de planeación y generación de información;

Que en la información que elaboran y presentan las entidades de la Rama Ejecutiva a diferentes actores del Gobierno, relacionada con la planeación de actividades, avances de ejecución y resultados de gestión, se encuentran los planes indicativos, planes de acción, planes de desarrollo administrativo, plan de eficiencia administrativa y cero papel, plan de racionalización de trámites, plan de Gobierno en Línea, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos, plan anual de vacantes y plan anual de adquisiciones, entre otros;

Que en aplicación de los principios constitucionales de la función pública y de los principios de buen gobierno y eficiencia administrativa, se requiere adoptar un modelo que permita, a través de una planeación integral, simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes;

Que la Ley 152 de 1994 establece que los organismos de la administración pública nacional deben elaborar, con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, un Plan Indicativo cuatrienal con planes de acción anuales.

Que la Ley 489 de 1998 consagra el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y

organizacional para la gestión y manejo del talento humano y de los demás recursos, orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, con el fin de aumentar la efectividad del Estado para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos, el cual se implementará a través del modelo que se adopta en el presente acto administrativo;

Que se requiere actualizar las políticas de desarrollo administrativo, enfocándolas en el quehacer misional y en la parte administrativa y de apoyo”.¹

¹ Decreto 2482 de 2012, Presidencia de la República

RESEÑA HISTÓRICA

El origen de la Personería como institución encargada de salvaguardar los intereses de una comunidad, es bien incierto. Lo que sí es sabido, es que de manera embrionaria, y asumiendo diferentes facetas, se la encuentra casi desde el mismo momento en que la humanidad tuvo necesidad de organizarse en forma de Estado, es decir, desde cuando sintió la necesidad de estructurar la imposición de un aparato coercitivo que salvaguardara determinados intereses dentro de una sociedad dividida por sus condiciones de vida económica.

En la Roma Imperial se conocieron varias instituciones, en las cuales encontramos los rasgos característicos de las personerías. Los *curiosi* eran inspectores imperiales, que no tenían funciones judiciales, y que se encargaban de vigilar el adecuado cumplimiento de las normas y decretos del emperador, aunque sus atribuciones las compartían en algunos casos con los obispos. Si bien los *curiosi* desempeñaban algunas funciones que en algo tienen que ver con las personerías, es indudable que la más cercana institución fue la del defensor *civitatis*, quien, como su nombre lo indica, debía defender a los ciudadanos, especialmente a los más pobres contra las arbitrariedades de los funcionarios, y quien, al igual que otros empleados públicos, cumplía con la misión especial de denunciar a los delincuentes reemplazando a la víctima.

Durante la Edad Media - época caracterizada por la atomización del poder y el autoritarismo monárquico religioso - se conocieron las personerías, aunque con funciones en esencia fiscales y sólo de manera tangencial como defensoras del pueblo o como parte en los procesos penales. No hay certeza sobre en qué país tuvo su real origen, pero se afirma que fue en Francia, pues justamente allí fue donde más pronto se desarrolló el poder inquisitivo. Así, mediante ordenanza del 23 de mayo de 1302 se crearon los “procuradores del rey”, que interpretaban la ley y perseguían a sus transgresores. Por su parte, en Italia se llamaron “Los *sindice* o ministeriales”, quienes tenían por función denunciar los delitos ante los jueces, que eran sus superiores jerárquicos.

En España se conocieron los fiscales nombrados para los tribunales de la Inquisición y los patronos del fisco creados por la Ley de las Siete Partidas de 1348 del Rey Alfonso el Sabio, quienes tenían por labor “razonar y defender sin derecho los pleitos y cámaras de los pobres cuando fueren nombrados por ellos”. También existió un procurador adscrito que tenía como misión denunciar los delitos contra la administración pública y de justicia, y representar a la sociedad en las causas criminales. También se conocieron en Venecia dos funcionarios, uno, llamado abogado fiscal, al que le correspondía acusar los delitos, cuidar la ejecución de las penas y mantener la jurisdicción real; y otro, denominado abogado patrimonial, que tenía como tarea proteger el Patrimonio Real y el erario. Por estas dos figuras es que insisten algunos tratadistas, en que fue en Italia donde tuvo origen otra institución similar: el Ministerio Público.

Durante la Colonia se trasladaron a los territorios americanos innumerables instituciones de origen real, entre ellas el Procurador del Cabildo, noble funcionario encargado de defender los derechos ciudadanos y los intereses de la ciudad. En la naciente República, por Ley del 11 de marzo de 1825, al reglamentarse la organización de las municipalidades, se incluyó al procurador municipal como

funcionario encargado de representar los intereses municipales, y en 1830 la Ley Orgánica del Ministerio Público en su artículo 2, dispuso que los síndicos personeros del común formaran parte del Ministerio Público. Por la Ley 3 de junio de 1848 se estableció que el Presidente del Concejo Municipal ejercería las funciones del personero, y en 1850, por la Ley del 22 de junio, se asignó el nombramiento y remoción de los personeros a los concejos municipales y se autorizó su concurrencia a las sesiones del cabildo con voz pero sin voto.

El acto legislativo No. 3 de 1910 dio a las asambleas departamentales la facultad de presentar ternas para el nombramiento de los fiscales de los tribunales y juzgados superiores, y a los Concejos Municipales la de nombrar a jueces, personeros y tesoreros municipales. Pero fue la Ley 4ª de 1913 la que definitivamente consagró la función de los concejos municipales de nombrar a los personeros y estableció sus funciones. Luego, una serie de normas retiraron algunas atribuciones a las personerías. Por ejemplo, el personero ya no es el representante legal del municipio, atribución que pasó al alcalde, y, en un momento, se llegó hasta el extremo de plantear la desaparición de la institución cuando se discutió el inexecutable acto legislativo No. 1 de 1979.

La Ley 11 de 1986 revitalizó algunos aspectos de este viejo órgano del gobierno municipal al instituirlo como el defensor del pueblo o veedor ciudadano, y al concretar sus funciones como agente del Ministerio Público y fijar unos requisitos mínimos para desempeñar el cargo. La Ley 3 de 1990, amplió el período a dos años y complementó sus funciones como defensor del pueblo y de los derechos humanos. Luego, la Ley 136 de 1994, además de desordenar el panorama normativo de las Personerías, amplió su período a 3 años, hizo más directa su dependencia del Ministerio Público, prohibió la reelección del personero y definió su régimen salarial.

Este repaso histórico de la institución revela su trascendencia, pues muestra que el Personero ha sido por muchos años el guardián de los supremos valores de la sociedad. El Personero Municipal, como representante del pueblo y fiscalizador de la gestión administrativa en el nivel local, debe cumplir grandes responsabilidades. En el transcurso de los próximos años, su desempeño será de vital importancia no sólo como garantía de la eficiencia municipal y del proceso de descentralización, sino también para la gestión de nuevos procesos sociales que modernicen el Estado y eliminen injusticias y privilegios, que agobian a nuestra población y que limitan la plena vigencia de los derechos humanos.²

LA PERSONERÍA COMO ÓRGANO MUNICIPAL³

La Personería es un ente municipal no solo porque el origen de los nombramientos está en el concejo municipal sino porque sus funciones se desarrollan en la jurisdicción del respectivo municipio y su funcionamiento y operación son sufragados con el presupuesto municipal.

² Manrique Reyes, Alfredo; “El personero Municipal”; Ed. Proyecto Sistema Nacional de Capacitación, Convenio Gobierno de Colombia – Unión Europea, Escuela Superior de Administración Pública-ESAP- (<http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/documentosExternos/PERSONERO.pdf>)

³ Manrique Reyes Alfredo; “Estatuto del Personero Municipal”; Segunda Ed. Instituto de Estudios del Ministerio Público –IEMP- pag. 73 y 74.

La Corte Constitucional ha reiterado que la Personería y la Contraloría son órganos municipales. “Sin embargo, la carta confiere a esas entidades autonomía e independencia, a fin de que puedan ejercer adecuadamente las funciones de control que les competen. Así, la Contraloría ejerce vigilancia de la gestión fiscal y el control de los resultados de la administración (CP arts. 119 y 267), por lo cual, tanto en el plano nacional como a nivel municipal, goza de autonomía administrativa y presupuestal (CP arts. 267 y 272). Por su parte, el personero, si bien es elegido por el concejo municipal (CP art. 313 ord. 8°), en manera alguna es un servidor público dependiente de una entidad, pues ejerce funciones de ministerio público a nivel local, por lo cual le corresponde, entre otras atribuciones, la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de los otros servidores públicos (CP art. 118).

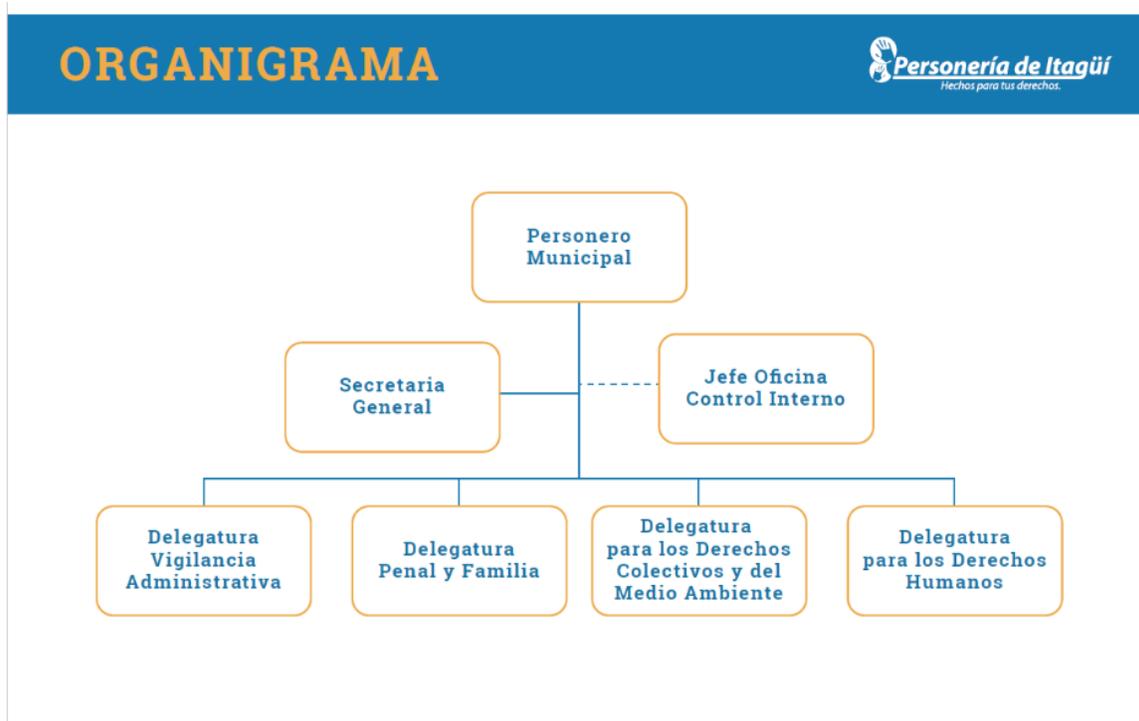
Como vemos, el contralor y el personero, si bien son órganos municipales, no dependen directamente del alcalde ni del concejo, ya que son organismos de control que gozan de autonomía administrativa y presupuestal, precisamente para poder ejercer adecuadamente sus funciones de control. La personería es una institución encajada dentro de la estructura orgánica y funcional municipal, por tanto, no puede sustraerse a las regulaciones que con fundamento en el artículo 320 de la Constitución establezca el Legislador para los municipios”⁴. De la misma manera, es necesario tener en cuenta, que no es exigible constitucionalmente que el alcalde deba coordinar el cumplimiento de sus funciones, que son de naturaleza administrativa, con el personero, que tiene a su cargo funciones de control. Por ser disímiles o podrá ser objeto de coordinación.⁵

⁴ Sentencia C-223 de 1995

⁵ Sentencia C-822 de 2004

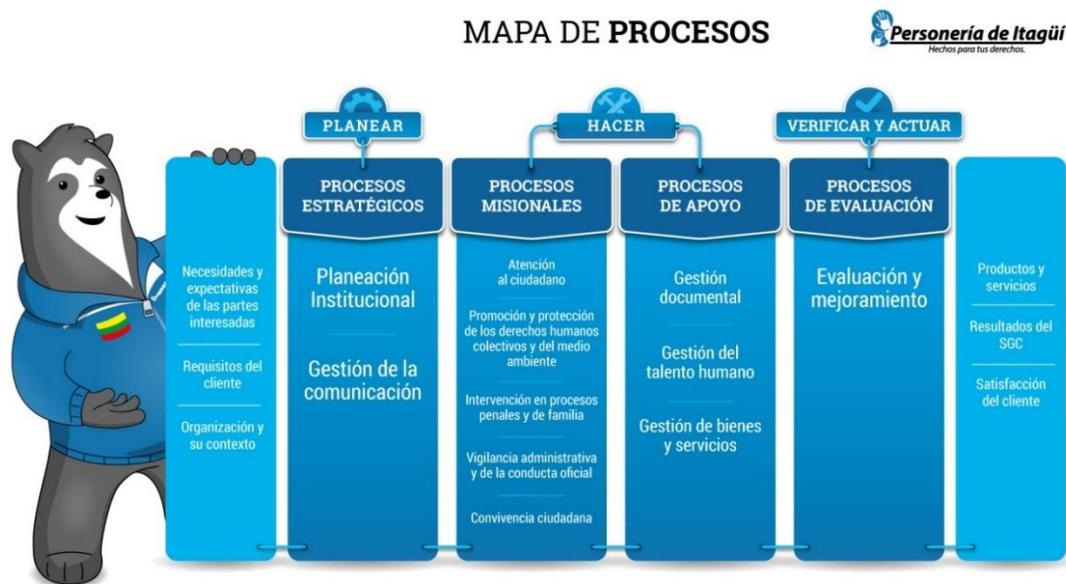
PLATAFORMA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS

Organigrama



10

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.

Código de Integridad *(Incluido según Resolución 063 del 30 de abril 2019).*

1. **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo en interés general.
2. **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
3. **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4. **DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de recursos del Estado.
5. **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Directrices Estratégicas y Objetivos Estratégicos

DIRECTRIZ ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Defensa de la dignidad humana	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.
Efectividad por la defensa de los derechos colectivos y del ambiente	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.
La Paz y la convivencia, gestores de oportunidades en el marco del postconflicto.	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.
Garantía de los Derechos Humanos	Dignificar los derechos humanos y construir la garantía del debido proceso y legalidad desde el ejercicio administrativo y jurisdiccional
Conducta fiscal y administrativa efectiva	Vigilar de manera permanente la conducta oficial y administrativa de quienes desempeñan funciones públicas, con el fin de garantizar una gestión municipal transparente.
Atención eficaz al ciudadano	Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad en la prestación de los servicios de la entidad.
Modernización administrativa y desarrollo organizacional permanente	Fortalecer y modernizar la institución desarrollando estratégicamente el Talento Humano, las instalaciones físicas y la implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.
Gestión transparente con calidad y de Buen Gobierno hacia la comunidad	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.

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:

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:

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:

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:

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:

PROYECTO
Adecuación locacional de la entidad

7.8. 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.

7.9. 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)

MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DESDE LOS PROCESOS

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	PROYECTO	INDICADOR DE RESULTADO	META
Promoción de los Derechos Humanos	Velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos y las garantías fundamentales de la comunidad itagüiseña.	Observatorio en salud	Creación del Observatorio en Salud	1
		Red de personeros estudiantiles	Creación de Red de personeros	1
		Centro de Mediación de Conflictos	Creación del Centro de Mediación de Conflictos	1
Promoción de los Derechos Colectivos y del Ambiente	Velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos y las garantías fundamentales de la comunidad itagüiseña.	Diagnóstico para la implementación de un observatorio ambiental	Informe de diagnóstico para la implementación del Observatorio Ambiental	1
		Fortalecimiento de la gestión de las veedurías	N° de veedores participando en eventos / N° de veedores invitados <i>(Modificado según Resolución 161 de 24 de agosto de 2018)</i>	80%
Intervención en procesos Penales y de Familia	Proteger y restablecer los derechos humanos y fundamentales a través del ejercicio de los principios constitucionales, y legalidad y debido proceso.	Estructuración del Seminario en Penal	Seminario en Penal Anual	2 <i>(Modificado según Resolución 161 de 24 de agosto de 2018)</i>
Vigilancia Administrativa y de la Conducta Fiscal	Ejercer la función disciplinaria y de vigilancia administrativa, de oficio por informe de servidor público o con ocasión de una queja, sobre hechos relacionados con la conducta desplegada por los servidores públicos del orden municipal tanto del nivel central como de sus entes descentralizados en	Modernización tecnológica en el proceso de vigilancia administrativa	Implementación de un software para la vigilancia Administrativa	1

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	PROYECTO	INDICADOR DE RESULTADO	META
	ejercicio de sus funciones.			
Atención al Ciudadano	Brindar atención con calidad a la ciudadanía en los diferentes servicios y trámites que presta la Personería, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, en el marco del alcance misional de la Entidad.	Fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano	Software de PQRS parametrizado	1
			Instalaciones reorganizadas para la atención al ciudadano	100%
			N° de brigadas acompañadas/ N° de brigadas solicitadas <i>(Modificado según Resolución 161 de 24 de agosto de 2018)</i>	100%
Gestión del Talento Humano	Gestionar el talento humano de la Entidad, desde el ingreso hasta el retiro, contribuyendo al desarrollo de las potencialidades, destrezas y habilidades, optimizando la prestación de los servicios.	Implementación del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo	Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%
		Fortalecimiento del Clima Organizacional	Cumplimiento de las actividades propuestas en el documento informe de resultados identificaciones de los riesgos sicosociales <i>(Modificado según Resolución 161 de 24 de agosto de 2018)</i>	Entre 95% - 99%
Gestión de la Comunicación	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.	Construcción e implementación Anual del Plan de Comunicaciones <i>(Modificado según Resolución 161 de 24 de agosto de 2018)</i>	Plan de Comunicaciones implementado anualmente <i>(Modificado según Resolución 161 de 24 de agosto de 2018)</i>	100%
Gestión de Bienes y Servicios	Evaluar y mejorar la conformidad del sistema Integrado de gestión de los procesos y de los servicios prestados por la Personería, frente a los	Adecuación locacional de la entidad		2017 (30%)
			Puestos de trabajo acondicionados	2018 (60%)
				2019

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	PROYECTO	INDICADOR DE RESULTADO	META
	requisitos legales, del cliente y de la Entidad, verificando el cumplimiento de sus objetivos y de las normas constitucionales y legales vigentes.			(100%)
Planeación Institucional	Direccionar la planeación estratégica de la Personería en armonía con su misión.	Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión	Renovación de la Certificación ISO (ICONTEC)	100%
		Estrategia de Gobierno en línea implementada <i>(Modificado según Resolución 083 del 04 de julio 2017)</i>	Componentes Gobierno en línea según lo establecido en el decreto 2573 de 2014 <i>(Modificado según Resolución 083 del 04 de julio 2017)</i>	2018 (100%)

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El seguimiento y control del Plan estratégico Institucional de la Personería, en primera instancia estará a cargo del Personero Municipal quien es responsable del crecimiento y desarrollo de la entidad, el cual le realizará seguimientos regulares al desempeño de cada uno de los proyectos definidos por cada uno de los líderes de los procesos.

La Oficina de Control Interno es la que dará informes periódicos (cada tres meses), del avance en la implementación del Plan Estratégico Institucional de acuerdo con los seguimientos definidos en las normas estipuladas por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) y su responsabilidad será hacerle la medición periódica y proponer las diferentes recomendaciones a los líderes de los procesos para el cumplimiento eficaz del Plan.