

PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

INFORME FINAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS ENERO A OCTUBRE 31 2018

KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeraiitagui.gov.co / info@personeraiitagui.gov.co



EQUIPO DIRECTIVO

VICTOR HUGO PÉREZ ECHEVERRI
Secretario General

ELSA YAZMIN GONZÁLEZ VEGA
Jefe Oficina Control Interno

GLORIA PATRICIA GIRALDO CAMPO
Personera Delegada para la Vigilancia Administrativa

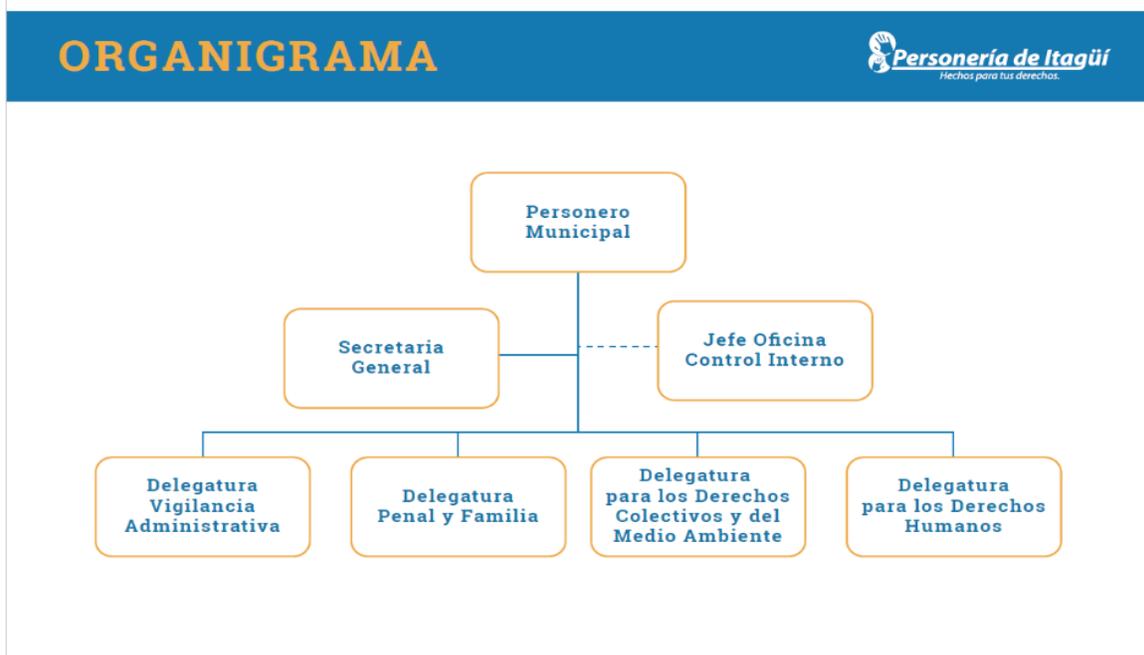
ISABEL CRISTINA ROJAS OTALVARO
Personera Delegada en Penal y Familia

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

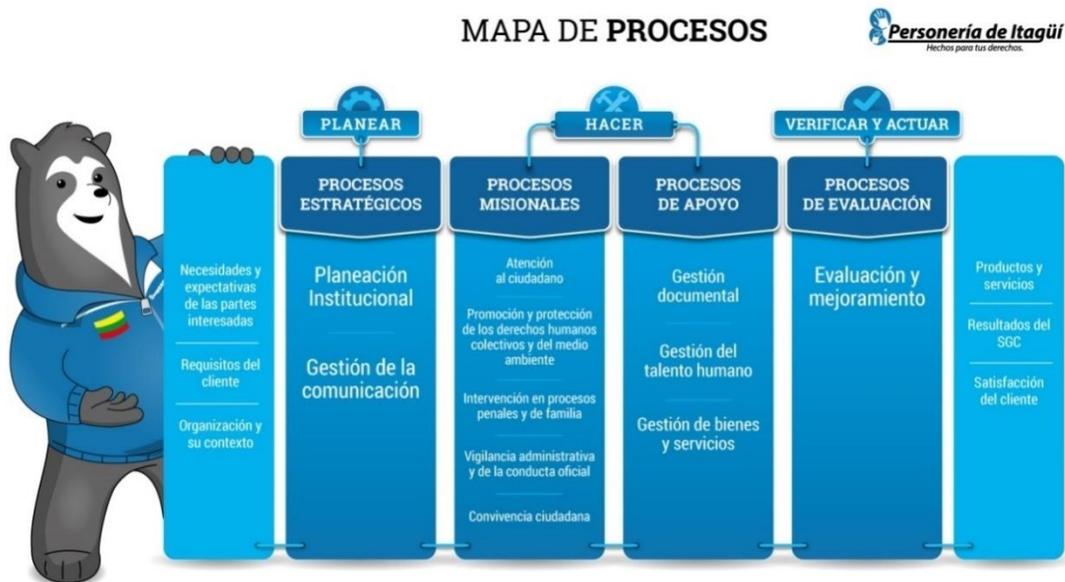
JOHN JAIRO CHICA SALGADO
Personero Delegado para los Derechos Humanos

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.

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	Garantizar la promoción y defensa de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad itagüiseña,

DIRECTRIZ ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
derechos colectivos y del ambiente	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)

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

7.6. PROYECTO QUE DESARROLLA LA ESTRATEGIA:

PROYECTO
Adecuación locacional de la entidad

7.7. 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.

7.8. 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)

A. DELEGATURA DE DERECHOS HUMANOS

1. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: 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 HUMANOS COLECTIVOS Y DEL MEDIO 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.

1.1 RECEPCIÓN DE DECLARACIÓN DE VÍCTIMAS, E INFORME SOBRE AYUDAS INMEDIATAS HUMANITARIAS.

En cumplimiento a lo ordenado por la Ley 1418 de 2011, se continúa recibiendo las declaraciones por los diferentes hechos victimizante, aún y atendiendo el pronunciamiento emitido por la Procuraduría Delegada para la Paz y la Protección de los Derechos de las Víctimas, estamos recepcionando las declaraciones a las personas víctimas del conflicto armado, que dejaron vencer el plazo determinado por la citada ley y reglamentada en el Decreto 4800 del 2011. Y En cumplimiento al principio de publicidad, se ha promovido a través de las redes sociales a favor de las víctimas esta nueva oportunidad.

Con respecto a la atención Inmediata denominada “Atención Humanitaria de Emergencia, para la población desplazada que arriban al Municipio de Itagüí,

consiste en un bono de Sodexo por un valor de \$30.000 y se hace entrega de tres (3) o máximo cinco (5) bonos de acuerdo al número de personas que conforman el grupo familiar.

La ayuda para arriendo es por un valor de \$350.000 mensual y se otorga para tres meses; previa presentación de contrato de arrendamiento, toda vez que la compensación se le entrega al arrendador.

La atención en salud se solicita directamente a la Secretaria de Salud, quien a su vez informa tanto al administrador del Sisben para el proceso de aplicación de la encuesta socioeconómica, al Hospital de Sur para la atención primaria o remisión a otras entidades más complejas en aplicando el decreto de portabilidad.

Para acceder a la entrega de la atención inmediata, las personas deben de presentar la declaración dentro de los tres meses siguientes a la fecha que ocurrieron los hechos que originaron el desplazamiento forzado.

DECLARACIONES RECIBIDAS PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DE 2018

POR DESPLAZAMIENTO	269
POR HOMICIDIO	34
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL	2
ATENTADO A PERSONAS	4
POR SECUESTRO	2
AMENAZAS	2
DESAPARICION FORZADA	1
LESIONES PERSONALES	2
TOTAL	316

Es importante resaltar, que se reportaron diez y siete (17) desplazamientos interurbanos ocurridos en los siguientes barrios: Playa Rica (6); Rosario (1); Fátima sector el hueco (2), Ajizal (3); los Gómez (2); el Tablazo (1); Santamaría (1) y San Francisco (1).

AYUDAS HUMANITARIAS TRAMITADAS

BONO ALIMENTARIO	162
AYUDA PARA ARRIENDO	59
CUPOS ESCOLARES	42

ATENCIÓN EN SALUD	70
AYUDA PSICOSOCIAL	7
TOTAL	347

1.2 CONMEMORACIÓN 9 DE ABRIL. MEMORIA DE VÍCTIMAS:

En cumplimiento a lo ordenado en la Ley de Víctimas la conmemoración, se llevó a cabo en dos momentos:

No.	FECHA	HORA	ACTO	OBJETIVO	ASISTENCIA
1	Domingo 8 de abril	7:00 a 9:00 p.m	Vigilia por la Paz	Simbolizar a través de la luz, la paloma, globos blancos, El respeto a la vida y libertad, la paz y reconciliación. Exaltar su memoria, fe y esperanza cambiar la historia de nuestro país a través de la no repetición.	220 personas entre víctimas y comunidad en general
2	Lunes 9 de abril	8: 00 a 10:00 a.m	Memoria y reconocimiento	El H. Concejo sesiona en solidaridad a las Víctimas	70 personas asistentes

Los representantes a la mesa de Víctimas y demás personas, manifestaron a través de las encuestas su gratitud y esperanza.

1.3. ASISTENCIA A COMITES Y MESAS DE TRABAJO DE LA MUNICIPALIDAD

1.3.1 MESA DE VICTIMAS

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

1. Inscribir a las organizaciones participantes de las mesas a nivel municipal, distrital, departamental y nacional, conforme al procedimiento establecido para tal fin.
2. Constatar la existencia de los documentos requeridos para el proceso de inscripción de las organizaciones de víctimas y las organizaciones defensoras de

- los derechos de las víctimas. Llevar el archivo del proceso de inscripción y garantizar la confidencialidad de la información en este contenida.
3. Formalizar la citación a reuniones de la Mesa, convocadas por quienes tengan facultad para ello, según lo determine la Mesa en su primera reunión. Además, la Secretaría Técnica deberá preparar agenda de trabajo, coordinar las sesiones y levantar las actas que sistematicen los asuntos acordados y los compromisos establecidos.
 4. Recibir y tramitar las solicitudes o reclamaciones relacionadas con la no inscripción a la mesa según los requisitos establecidos.
 5. Las demás funciones que determine el Protocolo de Participación Efectiva.
 6. Apoyar a los participantes de las mesas en la elaboración de planes de trabajo que comprendan los ámbitos de participación definidos, tales como: seguimiento y ejecución de los programas formulados para lograr la reparación integral de las víctimas y participación en las instancias de decisión creados.
 7. Realización de ejercicios de rendición de cuentas de las Mesas, veeduría ciudadana y control social frente a la ejecución de los recursos dirigidos a las víctimas.
 8. Informar a las Mesas sobre los planes, programas y acciones implementados para la reparación a las víctimas.
 9. Apoyar a las mesas en la elaboración de recomendaciones, observaciones o propuestas respecto de los programas o planes dirigidos a las víctimas que sean presentados por las instituciones a las Mesas.

Para ello se han realizado Veintiséis (26) actividades; apoyando la Mesa de Participación, no solo en las reuniones ordinarias, extraordinarias, reuniones del comité ejecutivo, organización de eventos, acompañamientos e intervenciones ante el Ente Territorial y entidades del orden del Área Metropolitana. Resaltando algunas de ellas:

- Revisión y ajuste al reglamento interno de la Mesa,
- Revisión y presentación de propuestas del PAT-2018,
- Elaboración del plan de actividades de la Mesa año 2018 y organización del cronograma de reuniones ordinarias y del comité ejecutivo,
- Revisión y presentación de propuestas al proyecto de Decreto que reglamentara la priorización de la entrega de la indemnización y reparación integral a la UARIV;
- Acompañamiento a dos visitas realizadas a la Vereda el Ajizal para visibilizar la Mesa y sensibilizar a la población de las funciones de la MESA.
- Se realizaron dos Capacitaciones, en temas de análisis presupuestales, elaboración de proyectos y planes,

- Tres reuniones con las secretarías de Salud, Cultura, Equidad de Género, con el fin de conocer sobre las políticas públicas a favor de la población
- Reunión representantes de las Organización de Estados Iberoamericanos, en búsqueda de alianzas y apoyo para el emprendimiento.
- Se solicitó a la AURIV, sobre la oferta institucional en proyectos productivos, créditos educativos y de vivienda y el papel de los comités de justicia transicional,
- Campañas sobre la atención integral en temas de salud.
- Intervención ante la UARIV, en relación a la priorización de entrega de indemnización de reparación
- Informes sobre actividades de la Mesa Departamental y del Área metropolitana;
- Presentación de propuestas para tener en cuenta en el programa de gobierno Presidente Iván Duque Márquez.

Para el proceso de atención y acompañamiento a la población víctima, la Entidad fortalece la capacidad institucional (horarios, personal, logístico y de adecuación), con el objetivo de mejorar las condiciones para el ejercicio de sus derechos humanos.

En Coordinación Interinstitucional, promueve el restablecimiento de los derechos de las víctimas del conflicto armado, interviniendo ante la UARIV, para el proceso de reconocimiento y prioridad en la entrega de la reparación integral (atención jurídica, reparaciones, atención psicosocial, reconocimiento y participación).

Gestiona ante otras secretarías de la administración central la participación de los representantes de la Mesa de Víctimas, en otros espacios locales, (mesas de trabajo y comités Justicia Transicional, adulto mayor, juventud, discapacidad, equidad y género, infancia y adolescencia, Concejo Municipal, Afro descendiente. y demás programas a favor de la población que representan.

1.3.2. MESA DERECHOS HUMANOS

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

Para lo cual se han realizado veintiséis (26) actividades; organización y ejecución mensual de las reuniones ordinarias, donde se dio a conocer la rutas de atención a la población venezolana, se dio a conocer los planes de acción y demás actividades

programas para el 2018, de las Secretarías de salud, educación, cultura y subsecretaría de atención Social, Itagüí Vive Digital, Secretaría de Cultura, Secretaría de Educación, Equidad y Género, Secretaría de Protección Social, portafolio de servicios de la Unidad Vasculare Integral ANGIOSUR fortaleciendo en ellos su labor de promocionar y orientar a las personas para que accedan y se beneficien de ellos, Además se estudio del Decreto 032 del 23 de noviembre de 1998, mediante el cual se creó el Comité de derechos Humanos de Itagüí, se realizaron acompañamientos, visita de verificación estado de salud de dos habitantes de calles ubicados quienes se encontraban en el parque Brasil y cerca al asilo de Itagüí, en acompañamiento con bomberos y se realiza traslado al hospital del sur para recibir la atención médica.

1.3.3 ASISTENCIA A COMITÉS MUNICIPALES

En el deber funcional de este Ministerio Público, se encuentra también la asistencia a los comités programados por otras dependencias, los cuales pueden ser ordenados por ley, o por Acuerdo Municipal. Durante este periodo se asistieron a un total de veintisiete (27) comités o mesas de trabajo, la Personería interviene ofreciendo asesorías, capacitaciones, el centro de mediación en apoyar el proceso de promoción a través de su página web, acompañamiento en defensa del debido proceso, brindar asesoría y capacitaciones a la población objeto de cada reunión. en tal virtud se asistió a los siguientes comités:

No.	FECHA	COMITE	TEMA DEL COMITE	APORTE E INTERVENCIÓN DE LA PERSONERIA
1	19/01 15/05	Mesa de Diversidad Sexual	Plan de acción 2018. Organizar Semana de la Diversidad	Ofrecimiento de capacitaciones sobre los Derechos Humanos de la población LGTBI, Mediación, convivencia ciudadana, al igual se les brinda atención personalizadas con asesorías, elaboración de mecanismos constitucionales para la protección a sus derechos en el tema de salud, educación, laboral, igualdad, personalidad entre otros, al igual se les recibe las quejas y se intervendrá ante las autoridades competentes n el abuso de la fuerza publica Organizar las actividades de la semana de la diversidad, cuyo acto inaugural se fijo para el 24 de junio/2018

2	26/02 9/08	Comité Municipal Afrodescendientes	Plan de acción 2018	Se solicita información de la caracterización de esta población, para el fortalecimiento en la convocatoria y participación en actividades relacionadas con la promoción en Derechos Humanos.
3	27/02	Comité de discapacidad	Plan de acción 2018 Socialización Decreto 2107/16	Ofrecimiento del servicio de atención y acompañamiento, a esta población y sus familias, indicando horarios, personal, y puntos de atención para el ejercicio de sus derechos humanos.
4	16/03 20/04 27/06	Comité y Sub-comité de Justicia Transicional Municipal	Percepción de seguridad en el municipio Socialización del concepto de seguridad	Se solicita que se invite a la Personería a participar en las reuniones que se efectúen para la construcción de la percepción de seguridad, toda vez que se tiene información que declara las personas víctimas del conflicto armado y más específicamente las del desplazamiento interurbano.. Solicita el cumplimiento en la asistencia de todas las autoridades que conforman el comité. Al igual solicita se cumpla con el pago del reconocimiento de apoyo compensatorio a los representantes de la Mesa, tal como se cita el decreto 283 de 2017.
5	14/06 /	Subcomité provincial Justicia Transicional	Solicitud de información	Presentación de informes solicitados. Avances del PAT
6	2/03 8/05 2/08	Comité electoral	Seguimiento al proceso electoral del Congreso, Presidencial, Consulta anticorrupción	Se intervino ante la Secretaria de Gobierno en el tema de publicidad electoral, se apoyo con la publicación de la lista de jurados, capacitación a la fuerza pública en relación a sus funciones policivas.
7	15/06 /	Subcomité Técnico de	Informe de atención	Informe estadísticos de atención a las víctimas Casa de Justicia, caracterización y presupuesto 2018

		Sistemas de información		
8	15/03	Mesa de Trabajo de Situación carcelaria	Seguimiento y cumplimiento a las sentencias 762/2015, 263/2016	Se presentó informe sobre las visitas de inspección que realizó la Delegatura para los Derechos Humanos, como mecanismo de verificación de las condiciones de reclusión en que se encuentra las 1.300 personas en el EPC la Paz y un promedio de 120 personas que han estado en los calabozos de la estación de policía los Gómez y del CAPI, y que actualmente se encuentran un total de 76 al corte de este informe. Al igual se realizó visitas de inspección en conjunto con las Secretarías de Salud, Subsecretaría de Gestión del Riesgo de Desastres y Emergencias con participación de Bomberos de Itagüí. Informe que también se remitió a la Procuraduría Provincial y los Magistrados ponentes de las citadas Sentencias.-
9	16/03	Consejo Municipal Policitá Social COMPOS	Planes, programas y proyectos 2018	Ofrecimiento de los servicios
10	31/05 19/07	Mesa Pública del PAE	Evaluación Visita de verificación	Con participación de las instituciones educativas se evaluó el programa de restaurante escolar. Comité Justicia Transicional Municipal, tema: actualización del P.A.T. 2018 Verificación del cumplimiento de compromisos adquiridos para las partes
11	5/06	Comité del centro de protección al adulto mayor	Información cupos disponibles y asignación	Evaluación de solicitudes específicamente de casos muy severos en lista de espera.
12	1° /08	Red de Mujeres	Proyecto de construcción de sede	Ofrecimiento de capacitaciones sobre violencia intrafamiliar
13	25/07	Comité municipal de docentes y directivos amenazados	Evaluación de decreto 1782/2013	Analizar casos de traslados por asunto de seguridad

14	3/09	Subcomité de atención y asistencia a víctima	Programas de salud	Jornadas de salud visual y oral
15	5/09 26/9	Mesa de trabajo formulación de políticas públicas habitante de y en calle	Formulación de políticas publicas	Informes y avances del centro día , rutas e atención y proceso de rehabilitación, albergues y asistencia a la familia para el proceso de menores consumidores

1.4 ACTUACIONES CON DETENIDOS E INTERNOS EN LA E.P.C LA PAZ Y COMANDOS DE POLICIA

De Enero a octubre de 2018, se ha realizado un total de ciento cincuenta y cinco (155) actuaciones en protección y defensa a la afectación de los derechos humanos, de la población interna y se han presentado noventa y nueve (99) acciones de tutela, para el traslado a los establecimientos carcelarios, por el alto grado de hacinamiento, se afecta la salud, el suministro de la alimentación y el acercamiento con la familia de la población que se encuentra detenida en la subestación de Itagüí. Se continúa a través de la Delegada en Penal, ejerciendo las labores de acompañamiento en los consejos disciplinarios a la población interna.

En conjunto con un grupo interdisciplinario de la Personería de Medellín, se realizó revisión a 400 carpetas de los internos a punto de cumplir su condena, se verificaron los cómputos de calificación encontrando que existe un total de 40 personas privadas de la libertad que ya cumplieron la condena y están esperando la orden de libertad. Este informe se remitió a los diferentes despachos judiciales y autoridades competentes para que se proceda con celeridad en los trámites respectivos y así estas personas logren restaurar su derecho fundamental.

Se continúa realizando visitas y seguimiento al EPC la Paz; fue así que en compañía con delegados de la Secretaria de Gestión del Riesgo, Secretaría de Salud, Cuerpo de Bomberos de Itagüí, y los delegados por el EPC la Paz, (Trabajadora Social y dos guardias de seguridad); en el mes de marzo y abril realizamos un recorrido por las áreas de preparación de alimentos, área de trabajo y atención sicosocial, cuarto de entrevista con los abogados, patios 3 y 4, servicios sanitarios, duchas, lavabos y puesto de sanidad.

En este recorrido el personal acompañante y calificado para ello, evaluaron de una forma general el estado actual de infraestructura, higiene, riesgos de incendio, y estructurales que presenta el establecimiento, permitiéndoles concluir el alto riesgo de vulnerabilidad en que se encuentra la población interna, el personal de seguridad, personal administrativo y los visitantes. No permitieron que se realizara registro fotográfico.

Durante el recorrido, tanto el personal de seguridad, de sanidad y demás personal con relación laboral o contractual con el INPEC, al igual de la población interna, manifestaban y aclamaban la intervención urgente de las autoridades competentes, para aliviar el alto grado de hacinamiento.

Se resalta la opinión de los funcionarios adscritos al establecimiento quienes afirman que: "...que la crisis carcelarias aumenta cada día, toda vez que el EPC, está construido para albergar 328 personas, pero al corte de este informe se cuenta con un total de 1.172 internos, con un porcentaje del 357,40%; se tiene 689 condenados, por tanto son los que realmente están a cargo del INPEC, y 483, son sindicados a cargo de las administraciones municipales (Itagüí, Medellín, Envigado, entre otros).

Lo que más reclama la población interna es mejorar los servicios sanitarios, de duchas y lava ropa, ya que requieren optimizar el tiempo que tienen para asearse los fines de semana que van a recibir sus familias, además por el alto deterioro se ven expuestas las tuberías, abunda los malos olores y el paso de ratas de gran tamaño, en época de lluvias, abunda las goteras por el deterioro de los techos y la filtración del agua lluvia que ingresa por las rejillas que encierran las áreas libres, porque estos espacios no están libres, están siendo ocupados por los cambuchos improvisado por los internos.

Al igual, resalta el personal de enfermería el aumento de internos psiquiátricos, situación que ha puesto en riesgo la vida no solo de quienes padecen los diferentes diagnósticos, sino de compañeros, personal y visitantes, toda vez que en su mayoría no reciben oportunamente el tratamiento farmacológico, por demora en la entrega de los medicamentos por parte de la IPS o del traslado de los internos a las citas de control.

La Personería, durante este periodo, ha realizado un total treinta y nueve (39) actuaciones con la población interna del EPC la PAZ, relacionadas con visitas de verificación, notificaciones, intervención ante la Dirección del establecimiento como del Comandante de Guardias, a solicitud de sus familiares, para que acudan a citas medicas con especialistas o continúen con el tratamiento médico ya ordenando

antes de su detención, cambio de patio por seguridad de la persona, priorización en el proceso de reseña y de traslado a quienes le otorgaron situación domiciliaria. Se coadyuvo a favor de dos internos ante Medicina legal para evaluar su estado de salud y así determinar la medida de aseguramiento.

Se ha realizado ciento diez y seis (116) actuaciones a favor de la población privada de la libertad en los calabozos del CAPI y de la subestación los Gómez, consistentes en visitas de verificación, interviniendo ante la comandante para la entrega y recibo del kit de aseo, jornadas de salud, higiene y peluquería, a la vez para que reciban la atención médica prioritaria, entrega de medicamentos, acercamiento y comunicación con sus familiares, mejoramiento en los calabozos, cumplimiento en el horario de la entrega de la alimentación, mediación para el traslado de citas médicas, intervención y acompañamiento para la visita de familiares.

Después de haber realizado un seguimiento en la entrega oportuna de la alimentación, a las personas privadas de la libertad en las estaciones de policía, se logro en conversación con la Directora del Establecimiento la Paz, el contratista y el comanda de guardias del INPEC, que dicha alimentación no fuera empacada desde el EPC, saliera en los almacenada en los respectivos tanques y en cada estación de policía el contratista suministraba un operador que sirviera en los recipientes personales de cada interno, así se reducía el tiempo de inspección que realizaba el personal de guardias a la salida del vehículo que transporta y distribuye los alimentos a las estaciones de policía.

Debido al hacinamiento en estos calabozos, las personas continúan haciendo sus necesidades fisiológicas, en bolsas y en envases plásticos, puesto que no se cuenta con baterías sanitarias suficientes y personal para su traslado, situación que transgrede todo principio de dignidad humana, por tanto se solicita constantemente al INPEC de los establecimientos carcelarios concedan cupos para el recibo de esta población.

Se ha intervenidos en situaciones de amotinamiento, agresión con lesiones personales, extorsión, entre ellos mismos.

Como se puede observar, se realizan actividades de prevención y defensa de los derechos humanos en temas de salud, igualdad, libertad, debido proceso, trato digno, la vida, por tal razón se han elaborado un total de noventa y nueve (99) acciones de tutelas y cinco (5) incidentes de desacatos se ha logrado el traslado de 187 personas privadas de la libertad que han ingresado a estos calabozos.

Se ha requerido a la Fiduprevisora y demás entidades hospitalarias, para que se originen las órdenes, se practiquen los exámenes y reciban las atenciones en salud que requiera el interno, notificando situaciones delicadas a la Superintendencia en Salud.

Así mismo 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, donde se presentan informes.

Las personeras retenidas en la estación de policía los Gómez y los calabozos del CAPI, en su mayoría llevan entre dos, tres y hasta seis meses de detención, sin lograr que los centros carcelarios y penitenciarios los reciban aún amparados con la acción de tutela e incidentes de desacato, toda vez que las sentencias emitidas por los juzgados, aunque amparan los derechos fundamentales, es condicionada a la disponibilidad de cupos del establecimiento, cuando estos cuentan con un 300% de sobre población.

Se han presentando situaciones de: amotinamiento, agresión con lesiones personales, extorsión, riesgo de enfermedades virales, falta de comunicación con sus familiares y apoderados.

Por este continuo seguimiento se logró demostrar a las autoridades respectivas que la alimentación suministrada por la USPEC, no se entregaba en horarios adecuados y no cumplía con las condiciones de calidad y cantidad debida.

Debido a las situaciones que se presentaron en los calabozos de la estación de policía de los Gómez, se intervino para que la administración central iniciara una serie de trabajos y obras civiles y de seguridad, razón por la cual las personas fueron trasladadas a los calabozos del CAPI, por ello, fue necesario no conceder visitas por espacio de tres meses, incrementado así que sus familiares solicitaran nuestra intervención para que se les permita el ingreso de mensajes escritos cortos de saludo y apoyo, conllevando a la vez la programación de una visita el domingo 14 de octubre de 2018.

La atención en salud está siendo atendida por los paramédicos del cuerpo de bomberos de Itagüí, hospital del Sur y Hospital San Rafael y los medicamentos sufragado por sus familiares y al no contar esta posibilidad, en la mayoría de casos no se realiza el tratamiento adecuado.

Las necesidades fisiológicas, se continúan realizando en bolsas y en envases plásticos puesto que no se cuenta con baterías sanitarias, lo que por supuesto transgrede todo principio de dignidad humana.

Estas situaciones son reportadas ante la Procuraduría Provincial y al Tribunal Superior de Medellín.

1.5 CONCURSO DE ORATORIA

El concurso de oratoria ha llegado a la 20° versión, ha sido el programa insignia en la promoción de los derechos humanos, a través del se incentiva la participación de los estudiantes Itagüiseños, quienes a través de sus discursos nos invitan a reflexionar en temas de paz, convivencia, reconciliación, equidad, participación política y democracia, entre otros.

Para esta versión, se realizaron las siguientes actividades:

1. Se reviso, ajusto y modifiko el reglamento del concurso en beneficio de los participantes.
2. Se identifico la relación del objetivo del concurso con el plan PILEO, toda vez que el concurso fortalece los procesos de lectura, escritura y oralidad en los estudiantes participantes.
3. Se fortaleció la conformación de los jurados, con la participación de las universidades públicas y privadas del área Metropolitana.
4. Se incremento la premiación para los participantes y docentes que acompañan en el proceso de preparación a los participantes.
5. Se promovió la participación de la categoría universitaria,
6. Se programó capacitaciones de preparación a los estudiantes en la etapa de eliminatorias.

Para la presente anualidad se obtuvo un total de inscritos de cuatrocientos tres (403), estudiantes, con participación de veintidós (22) instituciones educativas públicas y dos privadas.

Los participantes durante las diferentes etapas del concurso, recibieron un total de diez y ocho (18) capacitaciones fortaleciendo sus discursos, redacción, comprensión ortografía, expresión oral y corporal.

El 17 de agosto de 2018, se llevó a cabo la final departamental de concurso, en el Recinto de la Asamblea Departamental, donde logramos los siguientes puestos: Segundo y Tercer puesto en categoría básica y tercer puesto en categoría superior.

Se viene desde ya, preparando a los participantes para la versión veintiuno, para ello, y en esta primera fase se está capacitando directamente en las instituciones educativas Los Gómez, Rosario, colegio Paula Montal y el Colegio Nuestra señora del Carpinelo con una sección semanal de tres horas, metodología teórico práctico, con el tema redacción, escritura y expresión oral y corporal.

1.6 ACTUACIONES ANTE ENTIDADES DE SALUD EN PROTECCIÓN AL DERECHO A LA SALUD

Se realizaron un total de Cincuenta y tres (53) intervenciones directas (mediante llamada telefónica sin interponer acciones de tutela, en pro de la población más vulnerable, menores de edad venezolanos, ciudadanas venezolanas en gestación que ingresaron de irregularmente, adultos mayores abandonados, habitante en condición de calle y víctimas de desplazamiento forzado.

ENTIDAD REQUERIDA	NUMERO INTERVENCIONES	OBJETO DE LA SOLICITUD	LOGROS
Clínica Antioquia	4	Ubicación de pacientes adultos mayores	Traslado de paciente a municipio de Marinilla y ubicación de pacientes en convenio con la UMATA-Medellín
Hospital San Rafael	6	Atención medica	Hospitalización habitante de calle y entrega de orden de medicamentos
Hospital del Sur	15	Atención por urgencia	Atención a dos habitantes de calle y población venezolana
Coomeva	1	Retiro de la EPS	Certificado de retiro de la EPS
Salud Total	1	Pago por los servicios de salud prestados	Firma de acuerdo de pago con abono de un 5% del valor facturado

Hospital General	2	Ubicación de dos adultos mayores en condición de calle	Reintegro de uno con sus familiares Ingreso a hogar geriátrico en San Antonio de Prado
IPS Humanitas	2	Suspensión del servicio	Practica de exámenes
EPS SURA	3	Traslado de régimen	Afiliación
IPS Semain	5	Citas prioritarias	Atención prioritaria
Nueva EPS	2	Retiro	Certificado de no afiliación
IPS Mente Plena	3	Citas prioritarias a menores con TDAH	Asignación de citas urgentes
Hospital Mental	2	Hospitalización pacientes esquizofrenia	Estabilizan del paciente y remisión a la EPS
Hospital Manuel Uribe Ángel	7	Atención población venezolana gestante	Atención prenatal y parto

1.8 CREACION DEL OBSERVATORIO EN SALUD EN EL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ

Tiene como objeto identificar, medir, verificar 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, por tanto es una estrategia en garantía al acceso del derecho fundamental de la salud por parte de la población Itagüiseña, a la vez que nos permite velar por la protección de este derecho, conocer la realidad cotidiana, los problemas que suelen exceder a los recursos materiales, humanos, financieros, haciendo un continuo seguimiento a las entidades prestadoras del servicio de salud.

En estos diez meses de 2018 realizaron un total de treinta y dos (32) actividades, relacionadas con;

- Capacitación sobre el proceso de auditaje, monitoreo y seguimiento a la prestación del servicio de salud en las entidades hospitalarias, EPS y IPS de Itagüí.
- Participación y presentación de informes en la Mesa de Trabajo de la atención de salud que la USPEC, brinda a los internos en los establecimientos carcelarios de Medellín e Itagüí.
- Visitas de inspección, vigilancia y control (Auditorias), realizadas con el grupo de auditores, gestores de la Superintendencia de Salud y la Secretaria de Protección Social de Itagüí, cubriendo al Hospital del Sur en sus tres sedes, Hospital San Rafael, Clínica Antioquia, laboratorio Prolab, Angiosur S.A.S, Comfama, Red Vital, Sumimedical, Davita S.A.S., Estilo Oral, resaltando la unidad vascular y Comfama, por su capacidad e infraestructura, dotación, aseo, dignidad, cobertura y claridad en la prestación del servicio, comprometidas en la atención al usuario , supervisión y mejoramiento continuó, cumpliendo con lo ordenando por la Superintendencia.
- Seguimiento, evaluación y cumplimiento a los planes de mejoramiento del los hospitales del Sur y San Rafael; resaltando la labor del hospital San Rafael, quienes han logrado entrar en funcionamiento todas las áreas, como el incremento de atención tanto en hospitalización, consulta externa y urgencias, con un incremento del 42%.
- Asistencia y acompañamiento a las reuniones con los representantes de las EPS e IPS, sensibilizando sobre la resolución 3280 del 2 de agosto/2018, mediante la

cual se especifica la 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.

- Presentación de Informes de las EPS Sura, Savia Salud, Salud Total, Nueva EPS, Tema: Tasa de mortalidad perinatal y TBS.
- Presentación y publicación de dos boletines del observatorio de salud.

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

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

PROYECTO: CREACIÓN DE CENTRO DE MEDIACIÓN

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

A la vez el centro de mediación, trae implícito otros beneficios, entre los cuales podemos enumerar

- Contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades, de tal manera que puedan afrontar las dificultades y las diferencias de forma pacífica.
Contribuir a una justicia restaurativa, para el fortalecimiento de la convivencia en la municipalidad
- Adquirir conocimiento e intercambiar conceptos y experiencias para aprender a vivir en relaciones más humanas y justas.
- Aprender y apropiarse de métodos que conlleven a la solución pacífica de los conflictos que se viven en la municipalidad.
- Contribuir a devolver a la comunidad el poder para resolver sus propios conflictos.

- Hacer pedagogía para la apropiación de formas ciudadanas de actuar.
- Promover la participación intervecinal.
- Cooperar para transformar positivamente los conflictos, fortalecer las relaciones y reconstruir el tejido social.
- 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.

Para alcanzar estos objetivos, la Personería vienen desarrollando actividades preliminares que apuntan a lograr la puesta en marcha de este centro de mediación, a la fecha se han realizado un total de treinta y dos actividades;

Formulación y puesta en marcha del convenio con la Universidad de Antioquia para la formación de los mediadores, quienes participan en el Diplomado con una intensidad de 120 horas, y un currículo dispuesto en cuatro módulos;

“Formación Política y Función Pública,

“Convivencia con enfoque transformativo”

“Enfoques diferenciales para la defensa de los derechos humanos”

“Prácticas restaurativas y mediación de conflictos”.

Al igual la Personería a través de los Delegados, quienes con formación como conciliadores, vienen atendiendo las solicitudes de mediación que presentan los usuarios a través del modulo de PQRS.

Las situación que más se reportan, están relacionadas con la convivencia escolar, de ahí que se ha realizado un acompañamiento a los comités de convivencia escolar y realizando jornadas de capacitaciones y acciones restaurativas, en las siguientes instituciones educativas, John F. Kennedy, María Jesús Mejía, San José, Enrique Vélez Escobar, Felipe de Restrepo, Rosario, Benedikta Sur Nieden, Colegio la Inmaculada, Nueva Generación, Centro Educativo Hispanoamericano, Colegio John Dewey y colegio Paula Montal, con un total de doscientos catorce (214) estudiantes participantes.

Al igual para mediar y prevenir los abusos de la fuerza pública, se llevó a cabo los días 28,29, 30 de agosto capacitaciones a un total de ciento cuarenta y siete (147) uniformados.

Se continua atendiendo las solicitudes de convivencia ciudadana, entre ellos abandono de un familiar, jóvenes menores de edad deportistas de otros departamentos, Junta de Acción Comunal Las Palmas.

B - DELEGATURA PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DE AMBIENTE

2. 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

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Mesas de trabajo, reuniones y talleres con actores que participan en el proceso	Tres reuniones Área Metropolitana.	10
		Tres reuniones convenio marco ambiental, tema calidad del aire en el Valle de Aburra y Planes de Movilidad Sostenible.	
		Dos asistencias Comité de la Mesa Técnica de la Política Pública del agua.	

		Una Visita técnicas a dos acueductos veredales AVACO y CUMA (vereda los Olivares). Una asistencia a foro “calidad del aire”.	
		Elaboración de un (1) documento: Delimitación de los temas ambientales a abordar en el Diagnóstico de Observatorio Ambiental (recursos hídricos y calidad del aire).	
2	Articulación y apoyo para las acciones en la protección de ecosistemas y áreas protegidas.	Seguimiento mediante oficios radicados a las entidades competentes (área Metropolitana Corantioquia, Secretaria de Medio Ambiente).	
		Asistencia a capacitación sobre humedales “Día mundial de los humedales”	1

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

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Capacitación a veedores en el ejercicio del control y vigilancia de lo público, herramientas jurídicas y participación ciudadana.	Capacitación a las veedurías en participación ciudadana “rendición de informe”	1
2	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	Capacitación en mediación	1

1. 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	CANTIDAD
1	Sensibilización en el proceso de elección del Personero Estudiantil y acompañamiento a la posesión de personeros electos.	Reunión con docentes del área de democracia, secretaría de Educación y Personería para organizar y hacer plan de acción con Gobierno Escolar.	1
		Sensibilización a las instituciones educativas para incentivar la participación y funciones de Personeros Estudiantiles.	1 encuentro con 27 I.E.
		Reunión con candidatos al gobierno escolar, exposición y sensibilización sobre funciones del personero y trabajo en equipo.	1 encuentro con 29 I.E.
		Posesiones en las Instituciones Educativas y Colegios privados	29
2	Capacitaciones, mesas de trabajo y formación a los personeros estudiantiles del municipio de Itagüí.	Reunión con Personeros para la construcción del Plan de Acción para la vigencia 2018.	7
		Sensibilización sobre funciones y responsabilidades del Gobierno Escolar.	
		Seguimiento y acompañamiento en actividades de planes de acción de los personeros estudiantiles. se hace seguimiento a través del whatsapp del grupo de personeros (creado para dicho fin)	

	socialización de los avances del Plan de Acción ejecutado en sus Instituciones Educativas y	
	Capacitación en mediación escolar.	
	Acompañamiento en la jornada del Tour Personeros Estudiantiles (promoción de lectura en la I.E. San José).	
	Acompañamiento a la posesión personero estudiantil Colegio Paula Montal.	

3. DIRECTRIZ ESTRATEGICA: La paz y la convivencia gestores de oportunidades en el marco del postconflicto.

Socialización de los avances de los planes de acción de Gobierno Escolar.
Capacitación en medicación escolar.

Acompañamiento a personeros en la I.E. San José en promoción de lectura-tour de personeros)

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	CANTIDAD
1	Capacitación y articulación e inicio de mediación escolar con cuatro (4) instituciones educativas para la implementación del centro de mediación	<p>Reunión Universidad de Antioquia en el que se enuncia el plan piloto con 6 Instituciones Educativas</p> <p>Reunión con Universidad Bolivariana, docentes y rectores de diferentes Instituciones educativas para iniciar plan de trabajo en la implementación del centro de mediación</p> <p>Intervención en mediación escolar, en la Institución educativa Simón Bolívar, acciones de intervención con estudiantes líderes mediadores y actividad con docente para la sensibilización de la mediación, con la Universidad Pontifica Bolivariana.</p> <p>Reunión con la Institución Educativa Simón Bolívar para planear la continuidad de la capacitación en mediación.</p> <p>Reunión consultorio jurídico UPB planeación de brigadas jurídicas en la I.E. Simón Bolívar</p>	8

		Acompañamiento a UPB en brigada jurídica en la I.E. Simón Bolívar.	
		Acompañamiento a UPB en brigada asesoría jurídica en la I.E. Simón Bolívar.	
		Brigada asesoría jurídica I.E. Simón Bolívar.	
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 convocados para acompañar los temas relacionados con convivencia ciudadana	<p>Acompañamiento a la Asamblea General de la Asociación de Víctimas de vivienda Altos de Ditaires. Se insta a mediar entre los asociados.</p> <p>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.</p> <p>Mediación en el Colegio Paula Montal para posesión del personero</p>	3

		estudiantil electo (ante fallo de tutela)	
--	--	--	--

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	CANTIDAD
1	Realizar campaña para la defensa de los derechos colectivos de conformidad al Plan de comunicaciones y medios	Realizar video	1
		Capsulas informativas	3
2.	Recibir las quejas o seguimientos, relacionadas con la protección y conservación del espacio, bienes públicos y de posibles violaciones al código de Policía y Convivencia, realizar las intervenciones necesarias y realizar seguimiento hasta tanto se materialice la decisión.	Derechos de petición, trámite a las PQRS asignadas Consultas en atención al ciudadano y seguimientos.	589

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.	Diligencias administrativa acompañamiento a reubicación de comerciantes. 2. 26 febrero diligencia administrativa lanzamiento por ocupación de hecho Vereda los Gómez.	14
		Acompañamiento a la Administración en la campaña toda somos corregimiento en la vereda el Pedregal.	
		Acompañamiento a Junta de Acción Comunal Urbanización Calatrava N° 1.	
		Comisiones al Concejo Municipal.	
		Acompañamiento a solicitud de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, a la empresa PROPLAG SA. Con el fin de realizar visita técnica de seguimiento.	
		En compañía de la Secretaría de Infraestructura, ingenieros de la obra la María, realizamos reunión con la comunidad.	
		Acompañamiento en jornadas Electorales: elecciones congreso, primera vuelta elecciones presidenciales, segunda vuelta elecciones presidenciales.	
		Acompañamiento a desalojo realizado en el Barrio Las Asturias por petición de la	

		<p>Dirección Administrativa de Policía Urbanístico.</p> <p>Acompañamiento a desalojo Edificio Babilonia, conforme a lo ordenado por Resolución municipal 43713 del 28 de junio de 2018.</p> <p>Consulta anticorrupción.</p> <p>Acompañamiento a la secretaría de gobierno en desalojo lote del sector montesacro (inmediaciones del rio Medellín y la autopista sur, zona industrial).</p> <p>Acompañamiento Elecciones Comité de Discapacidad.</p>	
5	Elaboración y acompañamiento en acciones populares.	<p>Reuniones (3) Comité de seguimiento y verificación el Beneficio.</p> <p>Reuniones (2) Comité de verificación de la Acción Popular con radicado 2015-00565 Instaurada por el señor Edison Holme Socarras Arias en representación de la urbanización Villa Colonial Propiedad Horizontal.</p> <p>Respuesta Acción de Tutela Al Juez Tercero Civil Municipal de Oralidad, accionante Diego Alexander Muñoz Restrepo vinculada Personería Municipal de Itagüí, Rdo. 2017-00713.</p>	8

		Proyección y entrega al accionante de acción popular de Giovanni de Jesús Ruíz Muñoz y otros.	
		Remisión de oficio al juzgado 26 administrativo oral del circuito con copia de la solicitud de la señora Eludís Fernández (accionante acción popular el beneficio)	
	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.	A solicitud de la comunidad se realizan visitas técnicas con y sin acompañamiento de otras entidades en relación a problemas ambientales (viviendas, parques, locales comerciales, placas polideportivas, entre otros)	38
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 funcionamiento del comité de estratificación del municipio.	Asistencia a seis (6) Comités Seguridad Mayorista Asistencia tres (5) Comités Estratificación Socioeconómica Socialización (1), inscripción (1) y elección (1) del Comité de Estratificación Socioeconómica por el área Rural Asistencia a seis (6) Consejos Municipal de Participación Asistencia dos (2) Comités Sisben.	22

C - DELEGATURA DE PENAL Y FAMILIA

4. DIRECTRIZ 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.

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

PROCESO: INTERVENCIÓN EN LO PENAL Y FAMILIA

INTERVENCIONES EN EL AREA DE PENAL			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
1.	Intervenir como Ministerio Público ante los Jueces con funciones de Control de Garantías y de Conocimiento - audiencias públicas penales.	Es importante aclarar que se ejerce el Rol de Ministerio Público ante los jueces penales municipales con funciones de garantías y conocimiento.	18
2.-	Intervenir y Asesorar en los Establecimientos Carcelario LA PAZ y YARUMITO.	En cada sesión siempre se asesora a los miembros del área administrativa, sobre los alcances de la L. 1709 de 2014 y sus reformas, que modificó L. 65 de 1993, Código Penitenciario, entre otras normas.	6
3.-	Acompañar e Intervenir ante las Fiscalías Seccionales y	Destrucciones Reconocimientos fotográficos	134 294

	Locales en diligencias judiciales como: (destrucciones, reconocimientos fotográficos, registros y allanamientos, etc).	operativos Registros y allanamientos Incautaciones	4 12 39
4.-	Intervenir como Ministerio Público ante los Despachos Judiciales Fiscalías.	Esta actividad se materializa mediante la revisión de expedientes penales, avalando las actuaciones preliminares de los Fiscales Seccionales y/o locales:	634

SUBTOTAL INTERVENCIONES EN LO PENAL -----
1.141

INTERVENCIONES EN EL AREA DE FAMILIA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
1.-	Atender los Despachos Judiciales de Familia (Circuito), en la revisión de expedientes, intervenciones.	Se interviene como Agente del Ministerio Público, revisando y avalando cada uno de los procesos en familia, en pretensiones como: filiación, privación patria potestad, alimentos, venta bienes del menor, ejecutivo, cesación efectos civiles, violencia intrafamiliar, divorcio, rehabilitación, fijación	454

		alimentos, revisión alimentos, adopción, homologación, etc.	
2.-	Intervenir como Ministerio Público en los Despachos Administrativos: (ICBF y COMISARIAS).	Ante estas autoridades, se interviene como garante de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, mediante oficios, audiencias, inspecciones, declaratorias de adoptabilidad, etc.	30
3.-	Requerimientos del Despacho Personero u oficiosos. Derechos de Petición, Asesorías y Consultas, Reacciones Inmediatas, Comisiones, etc.	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.	168

SUBTOTAL INTERVENCIONES EN FAMILIA-----
652

2do. INDICADOR: VIOLACIONES AL DEBIDO PROCESO PENAL Y FAMILIA			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	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	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,	14

	Administrativos, a fin de elaborar informes del debido proceso, previa solicitudes u oficiosamente.	el respectivo expediente, a efectos de revisar y elaborar informes que dan cuenta si hubo o no vulneración a derechos fundamentales y constitucionales.	
--	---	---	--

SUBTOTAL INTERVENCIONES EN DEBIDO PROCESO PENAL O FAMILIA---
--- 14

3r. INDICADOR: DEMANDAS DE INTERDICCION			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	Presentación de las demandas de interdicción judicial de jurisdicción voluntaria ante los Jueces de Familia del Circuito de esta municipalidad.	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.	18

SUBTOTAL DEMANDAS DE INTERDICCION -----
18

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

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	Se atiende las solicitudes del Agente Externo OFICINA DE GESTION Y PARTICIPACION DE LA POLICIA NACIONAL.	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.	8

<p>SUBTOTAL INSTITUCIONES EDUCATIVAS -----</p> <p>8</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>TOTAL DE LAS INTERVENCIONES EN LO PENAL Y FAMILIA DURANTE PERIODO DE ENERO A OCTUBRE DE 2018</p> <p>MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES 1833</p>
--

C- DELEGATURA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA

PROCESO: VIGILANCIA ADMINISTRATIVA DE LA CONDUCTA OFICIAL

5. DIRECTRIZ ESTRATÉGICA: Conducta Fiscal y Administrativa Efectiva.

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.

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

PROYECTO: Modernización Tecnológica en el Proceso de Vigilancia Administrativa.

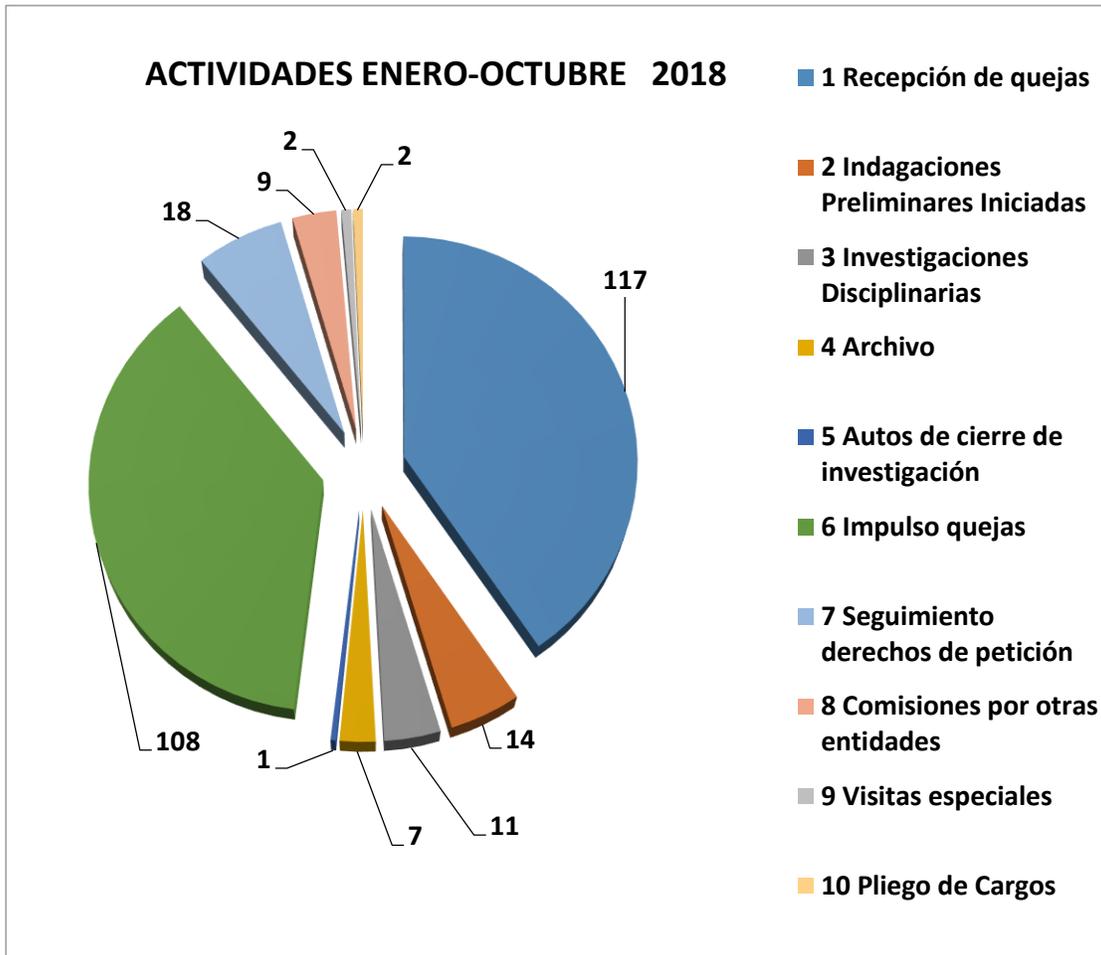
OBJETIVO DEL PROYECTO: Adquirir un software que arroje alertas de vencimientos de términos dentro de los procesos disciplinarios, con el fin de evitar el fenómeno jurídico de la prescripción.

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

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

La Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa, en cumplimiento de la función disciplinaria, durante la vigencia enero a octubre de 2018, ha tomado las siguientes decisiones:

Nº	ACTIVIDADES	ENERO-OCTUBRE 2018
1	Recepción de quejas	117
2	Indagaciones Preliminares Iniciadas	14
3	Investigaciones Disciplinarias	11
4	Autos de Archivo	7
5	Autos de cierre de investigación	1
6	Impulso quejas	108
7	Seguimiento derechos de petición	18
8	Comisiones por otras entidades	9
9	Visitas especiales	2
10	Pliego de Cargos	2



- **Atención al usuario.**

WEB Y OTROS MEDIOS	CONSULTAS (ASESORÍAS, SEGUIMIENTOS Y DILIGENCIAS DISCIPLINARIAS)	TOTAL
41	225	266

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

E. 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.**
 - ✓ A octubre 31 de la presente vigencia se atendieron 13.763 usuarios presenciales.

PERÍODO	2018
Enero	1.324
Febrero	1.764
Marzo	1.197
Abril	1.347
Mayo	1.372
Junio	1.247
Julio	1.420

Agosto	1.373
Septiembre	1.317
Octubre	1.402
TOTAL	13.763

CONSULTAS POR SEDE DE LA ENTIDAD Y POR MES

MES	CAMI	C DE J	TOTAL
Enero	1.141	183	1.324
Febrero	1.575	189	1.764
Marzo	1.070	127	1.197
Abril	1.188	159	1.347
Mayo	1.169	203	1.372
Junio	1.044	203	1.247
Julio	1.179	241	1.420
Agosto	1.143	230	1.373
Septiembre	1.061	256	1.317
Octubre	1.137	265	1.402
TOTAL	11.707	2.056	13.763

Las consultas por sede de la entidad, corresponde a la sede principal el 85% donde se atendieron 11.707 usuarios, y en casa de justicia el 15% donde se atendieron 2.056 usuarios.

El resultado de los indicadores de los usuarios atendidos por otros medios fue el siguiente:

A octubre31 de 2018 se presentaron 589 PQRDS incluidas WEB, TELEFÓNICAS Y REDES SOCIALES, que equivale al 4.1%

Solicitudes Sin término definido 243

Solicitudes Con términos 346

Número de PQRDS respondidas dentro de los plazos establecidos /total de PQRDS recibidas

$296 / 346 * 100 = 85.6\%$

Número de PQRDS respondidas Fuera de los plazos establecidos / total de PQRDS recibidas

$47 / 346 * 100 = 13.7\%$

Número de PQRDS pendientes dentro de los plazos establecidos / total de PQRDS recibidas

$3 / 346 * 100 = 0.90\%$

Número de PQRDS Pendientes Fuera de los plazos establecidos / total de PQRDS recibidas

No se encontró ninguna vencida.

$85.5\% + 13.6\% + 0.90\% = 100\%$

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

La Personería Municipal de Itagüí desde enero hasta octubre 31 del año en curso registro en la PQRS un total de 13.763 ciudadanos, de los cuales 2.056 usuarios fueron atendidos en casa de justicia y 11.707 fueron registrados en la Personaría, y de estos últimos 11.707 usuarios solo 11.447 fueron atendidos, esto debido a que 260 usuarios se retiraron de la Entidad antes de recibir la asesoría.

Se efectuaron en la sede principal 2.162 encuestas de satisfacción en este período y en Casa de Justicia se realizaron 209 encuestas.

En la Sede principal, el porcentaje de satisfacción fue del 95.9%, el porcentaje de insatisfacción fue de del 4.1% y en Casa de Justicia el porcentaje de satisfacción fue del 100%.

Las inconformidades manifestadas por los usuarios en la Personería fueron las siguientes:

El 2.01%	Manifiestan la espera mucho tiempo para ser atendidos
El 1.77%	Solicitan más privacidad
El 0.32%	Manifiestan no fue muy clara la atención

Total de 4.1% de insatisfacción.

TAMBIÉN SE EVALÚA LA DIFUSIÓN DE LA PERSONERÍA

Referido	76.8%
Internet	4.18%
Eventos	7.36%
Otros medios	12.85%

Algunos usuarios encuestados agradecen y felicitan a todo el personal de la Personería de Itagüí por el profesionalismo y buen desempeño que brindan en la atención y asesoría.

En los procedimientos de Atención al Ciudadano está definido el 10% de la muestra para las encuestas de satisfacción en la sede principal, en el contrato de la funcionaria que desarrolla esta actividad se amplió la muestra en la Personería al 20%. Dado que no se está llegando a este porcentaje, se aplicó una acción correctiva y es ajustar la muestra de las encuestas de satisfacción al porcentaje establecido.

Realizar la tabulación de la caracterización de atención al público, por tipo de consulta, sexo, condición social, usuario y edad.

TIPO DE CONSULTA

DETALLE	NUMERO DE ACTUACIONES EN EL MES										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
Asesoría en Salud	220	186	194	241	223	167	237	216	257	240	2.181
Acción de Tutela	138	181	148	210	202	184	243	166	135	163	1.770
Asesoría Ley de víctimas	145	179	99	152	164	140	174	181	170	174	1.578
Asesoría General	227	258	191	170	120	65	76	128	116	155	1.506
Incidente de Desacato	127	106	104	100	138	135	115	130	110	102	1.167
Derechos de Petición	60	81	78	68	95	102	110	101	90	103	888
Asesoría Derecho Civil	71	75	51	70	59	90	102	110	77	67	772
Asesoría Familia	79	80	70	66	75	75	67	56	55	58	681
Migración Venezuela	38	375	70	6	6	17	16	17	34	51	630
Asesoría laboral	61	53	52	50	59	56	69	59	38	65	562
Declaración Desplazamiento	32	34	30	35	33	47	42	46	34	33	366
Asesoría Tránsito	34	29	15	29	29	23	30	27	26	36	278
Asesoría Penal	22	18	14	27	21	24	25	24	28	34	237
Asesoría Interdicción Judicial	27	27	18	17	29	0	20	11	25	24	198
Asesoría en Pensión	11	11	11	15	13	12	12	17	15	12	129
Asesoría Derecho Administrativo	5	7	5	13	8	16	16	19	21	15	125
Asesoría Servicios Públicos Dom.	9	8	7	9	10	17	18	8	13	9	108
Asesoría Derecho Comercial	5	8	11	16	7	3	14	17	9	12	102
Recurso de Reposición y apelación	3	12	8	9	9	9	10	15	11	3	89
Citaciones Vigilancia Administrativa	3	13	7	9	17	8	0	5	11	16	89
Amparo de Pobreza	2	9	7	9	4	10	6	5	4	4	60
Demandas de Interdicción	1	2	0	2	0	20	7	3	5	2	42
Memorial	1	2	2	8	8	7	1	1	1	8	39
Contrato de Arrendamiento	0	0	0	2	12	7	0	0	3	3	27
Revocatoria	1	0	1	1	1	3	6	6	4	4	27
Impugnación	2	2	2	5	4	0	2	2	3	1	23
Declaraciones	0	4	0	1	6	1	0	0	6	0	18
Derechos del Consumidor	0	0	0	2	5	2	1	1	4	2	17
Acción de Educación	0	0	0	1	4	3	0	0	6	1	15
Derecho de Sucesión	0	0	0	2	3	3	0	0	3	1	12
Reclamación Directa	0	2	1	1	0	0	1	2	0	0	7
Queja contra servidor publico	0	0	0	0	3	1	0	0	2	0	6
Asesoría propiedad horizontal	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	8
Asesoría Fallo de Tutela	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
Citación versión libre	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Acción de Cumplimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1.324	1.764	1.197	1.347	1.372	1.247	1.420	1.373	1.317	1.402	13.763

Según la caracterización de Atención al Público, por tipo de consulta, como se observa el mayor impacto, se está presentando en atención en salud, asesorías generales, acciones de tutelas, atención a víctimas e incidentes de desacato.

SEXO

MES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL USUARIO
ENERO	881	443	1.324
FEBRERO	1.093	671	1.764
MARZO	795	402	1.197
ABRIL	891	456	1.347
MAYO	935	437	1.372
JUNIO	873	374	1.247
JULIO	999	421	1.420
AGOSTO	927	446	1.373
SEPTIEMBRE	943	374	1.317
OCTUBRE	956	446	1.402
Total	9293	4470	13763

El Sexo que más consulta son las Mujeres

CONDICION SOCIAL

CONDICION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL
Ama de Casa	418	463	378	400	450	414	561	485	569	559	4.697
Sin clasificar	210	306	258	258	239	248	265	296	244	268	2.592
Empleado	249	325	175	215	207	205	167	200	149	156	2.048
Independiente	139	263	115	151	150	109	121	157	160	194	1.559
Desempleado	71	226	130	101	122	70	89	63	37	56	965
Adulto Mayor	112	77	75	77	92	110	134	90	96	89	952
Pensionado	40	44	16	54	38	26	37	37	19	26	337
Discapacitado	36	13	16	14	19	19	15	19	10	19	180
Desplazado	27	18	11	6	25	26	13	6	17	12	161
Estudiante	15	20	17	16	23	10	13	13	12	11	150
Habitante de la calle	0	0	0	48	2	2	0	5	2	3	62
Profesional	2	6	5	4	3	6	4	1	1	4	36
Madre Cabeza de Hogar	4	2	1	3	2	2	1	1	1	3	20
Niños y Adolescentes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
Total	1324	1764	1197	1347	1372	1247	1420	1373	1317	1402	13763

Como se observa la condición social que más consulta son las amas de casa, empleados e independientes. En esta actividad se implementó una acción de mejora y fue el ajustó al software de PQRS, en la descripción **“No Definido”**, toda vez que resulta muy alta esta clasificación, y se analizó que los conceptos están suficientes para su clasificación, por lo tanto fue eliminado.

USUARIO QUE ATIENDE

FUNCIONARIO QUE ATIENDE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
Daniela Bustamante	268	251	211	268	189	242	250	292	251	258	2.480
Diego De los Ríos	183	189	126	159	203	203	241	230	256	265	2.055
Laura Mena	189	141	192	189	238	189	198	227	194	164	1.921
Liss Duarte	214	207	189	216	176	180	187	9	21	18	1.417
Johana Martínez	158	163	127	156	179	130	167	184	78	0	1.342
Valeria gonzalez										153	153
Santiago Vergara	98	180	92	154	157	125	189	144	164	147	1.450
Gloria Giraldo	2	399	56	6	4	4	2	3	1	3	480
Miguel Castrillón	49	64	46	57	57	58	25	77	27	26	486
Gildardo Pareja	27	37	16	20	40	23	20	28	31	28	270
Adriana Cataño	0	0	0	0	0	0	0	60	180	190	430
Sin Asignar	22	23	16	15	19	17	38	24	17	22	213
Piusmeny Gómez	10	19	44	15	14	7	13	27	15	23	187
Alexander Mira	17	13	23	22	22	8	18	21	19	13	176
Martha Escobar	7	13	17	24	38	14	3	18	18	27	179
María I. Ramírez	43	24	11	12	14	17	4	0	0	0	125
Isabel Rojas	9	16	5	8	4	14	9	17	8	11	101
Paula Pérez	6	15	11	7	8	6	13	3	0	0	69
Diana Mejía	0	1	0	2	4	6	36	0	17	24	90
William Gómez	16	4	2	12	2	2	0	0	0	0	38
Mauricio Toro	6	5	11	3	2	0	0	0	0	0	27
John J. Chica	0	0	0	0	0	0	5	6	3	16	30
Ángela Vanegas	0	0	2	2	1	1	2	0	4	3	15
Catalina Echeverri	0	0	0	0	1	1	0	0	10	5	17
Elkin Londoño	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4
Juan E. Londoño	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	7
Víctor H. Perez	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total	1324	1764	1197	1347	1372	1247	1420	1373	1317	1402	13763

El mayor número de atenciones personalizadas, son las que realizan los Abogados de la oficina de Atención al Público.

- 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.

Luego de realizar un seguimiento y revisión al listado de acciones de tutela que se generaron, en el período enero a mayo, y con el fin de verificar y analizar las sentencias emitidas por los diferentes juzgados, a estos recursos elaborados por

los abogados que prestan sus servicios en la Personería Municipal de Itagüí, se obtuvo el siguiente reporte estadístico.

Los resultados de este informe se obtienen a partir de la verificación de las sentencias que se registran en el aplicativo de la rama judicial

CONSOLIDADO DE LAS ACCIONES DE TUTELA ENERO - JULIO DE 2018

No	PERIODO	ADMITIDAS	INADMITIDAS	FALLO		NO ESPECIFICA SENTENCIA	NO REGISTRAN
				CONCEDE	NO CONCEDE		
1	ENERO - FEBRERO	243	0	151	2	90	47
2	MARZO - ABRIL	318	0	224	2	92	36
3	MAYO	165	0	125		40	33
4	JUNIO	141	0	86	3	52	39
5	JULIO	215	0	142	2	71	28
6	AGOSTO						
TOTAL ACTUACIONES		1.082	0	728	9	345	183
PORCENTAJE		85.6%	0,00%	57.5%	0,70%	27.3%	14.5%

Se presentaron 1.265 tutelas en el período enero a julio, el 85.6% de este total corresponde a las acciones de tutela que fueron admitidas y el 14.5% restante a casos donde el usuario no presentó la tutela en los juzgados. En los casos que se han consultado, se ha evidenciado que en los tiempos de trámites se obtiene la respuesta positiva y no hay necesidad de presentar la tutela.

Del 85.6% de las acciones admitidas el 57.5% corresponde a las acciones falladas a favor, es decir, que fueron concedidas, el 0.7% son aquellas que fueron negadas, es decir, falladas en contra y finalmente el 27.3% restante son procesos fallados donde el juzgado no describe la sentencia y solo se remite a informar que fueron admitidas.

Como acción correctiva, se solicitó a la funcionaria encargada de efectuar la tabulación de las tutelas, para que proceda a verificar telefónicamente a las personas que no presentaron el proceso de tutela que se les elabora en la Personería ante los juzgado, para investigar las causas y de igual manera los 4 fallos que no fueron concedidos, con miras a mejorar los procedimientos.

CONSOLIDADO DE LAS ACCIONES DE TUTELA SEGÚN ENTIDADES ENERO - JULIO DE 2018

BIMESTRE	SALUD	VICTIMAS	TRANSPORTE	PENSION	LABORAL	EDUCACIÓN	ESTADO	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	PARTICULAR
TOTAL ACTUACIONES/ Entidades	1.059	40	9	7	26	3	20	5	12
PORCENTAJE	89,6%	3.5%	0.8%	0.6%	2.2%	0.2%	1.7%	0.4%	1.0%

Cabe resaltar que durante este periodo, el mayor número de tutelas que se han presentado corresponden a requerimientos en el área de la salud, con un total de 1.059 acciones equivalente al 89.6%.

Realizar una capacitación trimestralmente a los Contratistas y Funcionarios que atienden público, en temas relacionadas, como servicio al ciudadano y mesas de trabajo en temas de derecho.

En lo que va corrido del año, las capacitaciones que se les han realizado a los Abogado de atención a público, han sido las siguientes:

CAPACITACIONES ABOGADOS DE ATENCIÓN A PÚBLICO
Software PQRSDf
Manejo de Contratos de vivienda urbana y Contratos Comerciales a las inmobiliarias, Ley 820 de 2003
Norma Técnica NTC ISO 9001 - 2015
Modelo Integral de Planeación y Gestión
Estatus Migratorio de la Población Venezolana "Programa de Atención Legal con necesidades de Protección Internacional
Sistema de Control Interno
Ciberseguridad

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**

Se han realizado 3 mesas de trabajo sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en compañía de la ARL donde se definieron las capacitaciones que SURA le brindará ala entidad, el 18 de julio se tendrá la intervención sobre ausentismo laboral. En el primer trimestre se tuvo una capacitación de 3 días sobre SSST.

Ya se contrató un profesional experto en el tema de SG-SST para el desarrollo y avances requeridos.

Ya se elaboró el Plan y fue aprobado por el profesional mencionado.

El diagnóstico sobre el porcentaje de avance en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, está en el 60%.

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

El 28 de febrero se suscribió el Plan de Bienestar, Capacitación e Incentivos para la vigencia de 2018.

Las actividades desarrolladas han sido las siguientes:

BIENESTAR LABORAL			
Nº	DETALLE	PROGRAMACIÓN	OBSERVACIÓN
1	Caminatas Ecológicas	Agosto	17 de Noviembre
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	Hacer acta comité primario para eliminar.
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
PROTECCIÓN Y SERVICIO SOCIAL			
7	Prevención Salud Visual	Octubre	Pendiente con SSAA o Kababi (Diana Consulta)
8	Prevención Cardiovascular	Octubre	Pendiente con SSAA o Kababi (Diana Consulta)
9	Prevención Salud Auditiva	Octubre	Pendiente con SSAA o Kababi (Diana Consulta)
10	Prevención en Salud Oral	Octubre	Pendiente con SSAA o Kababi (Diana Consulta)
CALIDAD DE VIDA LABORAL			
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

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN			
NO	DETALLE	PROGRAMACIÓN	OBSERVACIÓN
1	Contratación Pública	Julio	Pendiente
2	Supervisión de Contratación		Pendiente
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 MIPG, 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		Se hará con ARL-SURA en NOV y DIC - Casa Ditaires
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		Pendiente - Diana consultar si alguien a asistido
20	Derecho Administrativo (Actualización Jurídica)		Pendiente ????
21	Técnicas de oficina y manejo sistemas office y Windows	Segundo semestre	Pendiente ???? (repetido con Capacitación Word y Excel)
22	Funciones de las personerías		Reinducción
23	Normas Talento Humano		Reinducción
24	Evaluación de desempeño		Reinducción
25	Código Único Disciplinario		Reinducción
26	Derecho Disciplinario		Repetido - Reinducción
27	Decreto 1083 de 2015 y Decreto 648 de 2017		Reinducción
28	Ley 1826 de 2017		Reinducción
29	Ley de Archivo 1755 de 2015		Reinducción
30	Vehículos nueva Tecnología (Mecánica Automotriz)		Reinducción
31	Ley 909 de 2004		Reinducción
32	Decreto 1083 de 2015		Reinducción

- **Gestionar los Actos y actuaciones Administrativas requeridas para el adecuado desarrollo adecuada del Talento Humano.**

Se han realizado todos los Actos Administrativos para la correcta gestión del Talento Humano.

En el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2018 y el 31 de Octubre de 2018 se han expedido 153 actos administrativos referentes a talento humano, entre las cuales se encuentran Nombramientos, encargos, prorrogas de proporcionalidad, prestaciones sociales, permisos, compensatorios, horas extra, etc.

GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- **Acondicionar, Adecuar y Modernizar las Instalaciones físicas de la entidad.**

Se han efectuado adecuaciones en las instalaciones de la entidad, como son,

- Se mejoró ostensiblemente la iluminación; a la fecha se han cambiado 36 lámparas por led. (Despacho del Personero además de las oficinas de Diana y Miguel, las del centro de mediación y el corredor)
- Se mejoró la privacidad en las oficinas de atención al público.
- Se suprimió el auditorio y en este espacio fueron adecuadas cuatro oficinas adicionales, con el fin de mejorar los sitios de trabajo y la privacidad de los funcionarios que atienden las declaraciones de víctimas.
- Se instaló papel de titanio para el aislamiento del calor en las oficinas de derechos humanos y en las cuatro oficinas que se adecuaron en el antiguo auditorio y en el archivo central.
- Se está adecuando el centro de mediación, ya fue dotado de la mesa redonda.
- Se adquirieron 2 escáner para la digitalización de la documentación del archivo y de la taquilla única.
- Se Implementó un servidor remoto para copias de seguridad externas y se Instaló la batería UPS 600VA marca APC para servidor externo en el CUBO Di taires.

- Se arregló la nevera para dispensar agua fría a los usuarios internos y externos.
- Se adquirió por parte de la personería mediante el contrato 30-2018. Cuatro (4) equipos de cómputo los cuales se instalaron en la siguiente manera: El área de atención al público 3 equipos para la contratista Paola Vanegas encargada de la recepción y control y seguimientos de la documentación que ingresa como la que sale de la entidad. Otro para Katherine López encargada del registro de los usuarios. Un equipo más para abogados de público. Y el cuarto equipo para el despacho del Secretario General.
- Se adquirieron 2 impresoras marca Richo las cuales fueron instaladas una en el área de atención al público ya que permitía que se imprima de manera más rápida y así mejorar los tiempos de atención, la otra se instaló en la parte de atrás donde se dejó de manera comunitaria para todas las dependencias.
- Se actualizo los equipos e cuanto al software control interno, contratistas y delegatura de derechos colectivos.
- Se instalaros dos antenas de repetición de wifi para dotar de internet la oficina de archivo ubicada en el sexto piso.
- Se realizó la adecuación de la oficina del delegado Derechos Humanos.
- Se instaló escritorio para contratista en la delegatura de Vigilancia Administrativa.
- Se realizó adecuación y actualización en el sistema operativo de 11 computadores así:
- Dos (2) equipos de la delegatura de Vigilancia Administrativa los cuales se actualizan el sistema operativo para Windows 10, y se potencia la memoria RAM.
- Los (2) equipos más Diana y Miguel se actualizan el sistema operativa Windows.
- Un (1) equipo de la Jefe de Control interno se actualiza el sistema operativo Windows además se mejora la capacidad de memoria RAM
- Dos (2) equipos de la delegatura Derechos Humanos los cuales se actualizan el sistema operativo para Windows 10.
- Dos (2) equipos de la delegatura de colectivos y Medio Ambiente los cuales se actualizan el sistema operativo para Windows 10.
- Un (1) Alexander Contratista actualiza el sistema operativo para Windows 10. y se potencia la memoria RAM.
- Un (1) Gildardo Pareja Contratista actualiza el sistema operativo para Windows 10.

- Se dotó de impresoras individuales a la Jefe de Control Interno y Diana Mejía.
- **Proyectar, gestionar y adelantar el proceso de contratación para el sostenimiento y mantenimiento del sistema integral de gestión**

A 31 de Octubre de 2018 se han suscrito 37 Contratos:

- ✓ Contratación Directa, por Prestación de Servicios: 31 Contratos
- ✓ Invitación Pública de Mínima Cuantía: 6.

Cabe anotar que de los 31 contratos en la modalidad de Directa, 4 han sido terminados. Dos de ellos por cumplimiento del tiempo y dos por acuerdo de terminación bilateral.

A la fecha se tiene una ejecución del **Plan Anual de Adquisiciones del 100%**.

- **Mantener actualizado el inventario de bienes muebles, insumos e imagen de la entidad**

El inventario de bienes muebles, insumos e imagen fue revisado y actualizado en el mes de septiembre, cada bien mueble cuenta con sticker debidamente numerado por la entidad. El Inventario se encuentra actualizado y conciliado con el Municipio, además de entregado a cada responsable.

GESTIÓN DOCUMENTAL

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

De Enero 1 A Octubre 31 de 2018 ingresaron a la Personería 2295 documentos, del radicado 20180000 al radicado 20182295.

De Enero 1 A Octubre 31 de 2018 Salieron de la Personería 2343 documentos, del radicado 2018000 al radicado 20182343.

PQRDS recibidas por la taquilla 591 incluidas Web, telefónicas y Redes Sociales.

- **Digitalizar el archivo histórico de las vigencias 2015, 2016**

A octubre 31 se digitalizaron 729 carpetas que equivalen a 131.220 folios, correspondientes a las vigencias 2015, 2016

En este período han entrado al archivo central 24 cajas nuevas, que corresponden a 218 carpetas, 39240 folios aproximadamente.

A octubre 31, se tienen 95 cajas en el centro documental, pendiente para trasladar al archivo histórico 30 cajas; con esto se terminaría la digitalización de las vigencias mencionadas, se tiene programado el traslado para la segunda semana de noviembre del presente.

Adicional, a las actividades programadas en el Plan de Acción, se ha venido desarrollando acciones para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Se socializo la Resolución No. 096 de 2018, el cual se adopta el Modelo Integrado de Gestión de la Personería de Itagüí – MIPG

F- PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

8. DIRECTRIZ ESTRATEGICA

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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

- 1.4. Garantizar el cumplimiento de las directrices nacionales, departamentales y municipales con el fin de realizar una gestión transparente y efectiva de acuerdo con los fines del Estado.

2. ESTRATEGIA

- 2.1. 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
- 2.2. 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
- 2.3. Contribuir al fortalecimiento de la cultura de la transparencia a través de la definición de actividades que coadyuven al mejoramiento la organización

3. PROYECTO

- 3.1. Construcción e implementación Anual del Plan de Comunicaciones.
- 3.2. Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- 3.3. Estrategia de Gobierno en Línea implementada.

4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

- 4.1. 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

- 4.2. Sustener 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
- 4.3. 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

5. PROCESO

- 5.1. Gestión de las comunicaciones
- 5.2. Planeación Institucional

6. OBJETIVO DEL PROCESO

- 6.1. 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.
- 6.2. Direccionar la planeación estratégica de la Personería en armonía con su misión

7. ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS

PROCESO	DIRECTRIZ ESTRATÉGICA	PROYECTO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CANT
Planeación Institucional	Gestión Transparente con Calidad y Buen Gobierno Hacia la	Sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado	Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad de los Planes Institucionales (Plan de Acción, Plan	En el mes de enero de 2018 se adoptaron los planes de acción de la Entidad, se adoptó el plan anticorrupción para la vigencia 2018 y a su vez se publicó en el mes de enero el seguimiento de los riesgos de corrupción con corte a diciembre 31 de 2017. En mes de febrero se	

	Comunidad	de Gestión	Anticorrupción, entre otros) y Sistema Integrado de Gestión	<p>recibió la visita de la Contraloría Municipal de Itagüí relacionada con el seguimiento al plan anticorrupción vigencia 2017, no se arrojó hallazgos, ni observaciones.</p> <p>En el mes de mayo se realizó socialización: Del segundo seguimiento a los planes de acción de cada una de las delegaturas, seguimiento a los riesgos de procesos y de corrupción como consta en el acta de comité directivo del 28 de mayo. De igual manera se revisa el plan de mejoramiento de los diferentes procesos.</p> <p>En el mes de julio se realizó el seguimiento trimestral a los riesgos de los procesos con corte a junio 2018.</p> <p>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.</p>	
		Estrategia de Gobierno en Línea implementada	Dar cumplimiento a la herramienta de monitoreo y seguimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y su periodicidad y verificar la	<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 en línea consolidada a septiembre, en el cual se evidencia el avance en cada uno de los cuatro componentes:</p>	

			información en el SUIIT	SEGUIMIENTO A COMPONENTES GEL A SEPTIEMBRE		
				COMPONENTE	FECHA DE CORTE	PORCENTAJE
				GOBIERNO ABIERTO	Septiembre	89.50%
				SERVICIOS	Septiembre	96.34%
				GESTIÓN	Septiembre	23.59%
				SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	Septiembre	36%
Planeación Institucional			Actualizar el portafolio de servicios y trámites de la entidad y realizar la difusión y publicación en el portal Web.	<p><u>En el SUIIT ya están inscritos los servicios que presta la Personería y constantemente se difunden en el portal web.</u></p> <p>A junio 30 se le 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>Realizar seguimiento a los espacios electrónicos de interacción (Buzón Virtual del PQRDS y pagina Web) y participación ciudadana</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>Resumen de personas atendidas por medio físico a septiembre 2018:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>CANTIDAD A SEPTIEMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Asesoría en Salud</td> <td>1.941</td> </tr> <tr> <td>Acción de Tutela</td> <td>1.607</td> </tr> <tr> <td>Asesoría Ley de víctimas</td> <td>1.404</td> </tr> <tr> <td>Asesoría General</td> <td>1.351</td> </tr> <tr> <td>Incidente de Desacato</td> <td>1.065</td> </tr> <tr> <td>Derechos de Petición</td> <td>785</td> </tr> <tr> <td>Asesoría Derecho Civil</td> <td>705</td> </tr> <tr> <td>Asesoría Familia</td> <td>623</td> </tr> <tr> <td>Migración Venezuela</td> <td>579</td> </tr> <tr> <td>Asesoría laboral</td> <td>497</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	CANTIDAD A SEPTIEMBRE	Asesoría en Salud	1.941	Acción de Tutela	1.607	Asesoría Ley de víctimas	1.404	Asesoría General	1.351	Incidente de Desacato	1.065	Derechos de Petición	785	Asesoría Derecho Civil	705	Asesoría Familia	623	Migración Venezuela	579	Asesoría laboral	497
DETALLE	CANTIDAD A SEPTIEMBRE																									
Asesoría en Salud	1.941																									
Acción de Tutela	1.607																									
Asesoría Ley de víctimas	1.404																									
Asesoría General	1.351																									
Incidente de Desacato	1.065																									
Derechos de Petición	785																									
Asesoría Derecho Civil	705																									
Asesoría Familia	623																									
Migración Venezuela	579																									
Asesoría laboral	497																									

				Declaración Desplazamiento	333
				Asesoría Tránsito	242
				Asesoría Penal	203
				Asesoría Interdicción Judicial	174
				Asesoría en Pensión	117
				Asesoría Derecho Administrativo	110
				Asesoría Servicios Públicos Dom.	99
				Asesoría Derecho Comercial	90
				Recurso de Reposición y apelación	86
				Citaciones Vigilancia Administrativa	73
				Amparo de Pobreza	56
				Demandas de Interdicción	40
				Memorial	31
				Contrato de Arrendamiento	24
				Revocatoria	23
				Impugnación	22
				Declaraciones	18
				Derechos del Consumidor	15
				Acción de Educación	14
				Derecho de Sucesión	11

						estos interactuaron con el sitio web, es decir pasaron del home o hicieron alguna acción dentro del sitio web.	
					Usuarios	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.
					Nuevos usuarios	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.
					Numero de sesiones por usuario	1,82	Este valor indica cuantas sesiones realizó cada usuario recurrentemente en el sitio web.

				<table border="1"> <tr> <td>Páginas / sesión</td> <td>2,23</td> <td>Este valor indica el promedio de páginas visitadas por cada sesión.</td> </tr> <tr> <td>Duración media de la sesión</td> <td>00:02:10</td> <td>Este es el tiempo promedio que dura cada sesión en el sitio web.</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de rebote</td> <td>65,46 %</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>	Páginas / sesión	2,23	Este valor indica el promedio de páginas visitadas por cada sesión.	Duración media de la sesión	00:02:10	Este es el tiempo promedio que dura cada sesión en el sitio web.	Porcentaje de rebote	65,46 %	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.
Páginas / sesión	2,23	Este valor indica el promedio de páginas visitadas por cada sesión.											
Duración media de la sesión	00:02:10	Este es el tiempo promedio que dura cada sesión en el sitio web.											
Porcentaje de rebote	65,46 %	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.											
<p>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>El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Personería de Itagüí, se</td> <td>Facebook Instagram Twitter</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Mensaje	Medio	Pieza	El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Personería de Itagüí, se	Facebook Instagram Twitter					
Mensaje	Medio	Pieza											
El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Personería de Itagüí, se	Facebook Instagram Twitter												

				<p>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 itagüiseños. Participa en nuestro foro a través de la página web y la transmisión en Vivo por Facebook live el</p>	<p>Página web</p>		
--	--	--	--	--	-------------------	---	--

			<p>miércoles 6 de junio a las 3:00 pm. Conoce más sobre esta iniciativa. https://bit.ly/2rpaVH4</p> <p>Enlaces de las publicaciones que se realizaron</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://bit.ly/2M45JSS - https://bit.ly/2HtICOW - https://bit.ly/2rpaVH4 - https://bit.ly/2Hpjgk0 <p>En el siguiente link https://bit.ly/2JnKmKc 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"> • El 23 de octubre: se realizó un ejercicio de participación ciudadana sobre la creación del Centro de Mediación. 	<p>miércoles 6 de junio a las 3:00 pm. Conoce más sobre esta iniciativa. https://bit.ly/2rpaVH4</p>	
			<p>Construcción del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI)</p>	<p>Atendiendo el plan de acción de Gobierno en línea (GEL) a junio se construyó el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) sobre el cual se sigue trabajando con el fin de tenerlo terminado al 20 de noviembre.</p>	

			Verificar el cumplimiento de la publicación en la página web de datos abiertos que sean definidos por el Comité de Datos Abiertos	En la página web se encuentran publicados los datos abiertos aprobados por el comité en el año 2017. Se realizará la respectiva actualización del año 2018 en el mes de octubre.	
			Adecuar la página web institucional con los requerimientos de Gobierno en Línea	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%	
Gestión de las Comunicaciones	Modernización administrativa y desarrollo organizacional permanente	Construcción e implementación Anual del Plan de Comunicaciones y el Plan de Medios	Adoptar y dar cumplimiento al plan de comunicaciones 2018	El plan de Comunicaciones fue adoptado mediante Resolución 048 en el mes de marzo de 2018.	1
			Desarrollar las actividades comunicacionales establecidas en las Delegaturas de acuerdo con el plan de comunicaciones vigente	<p>Apoyo fotográfico y cobertura comunicacional de los siguientes eventos y reuniones:</p> <p>Febrero (11 Eventos):</p> <p>Sorteo de los jurados de votación para las elecciones al Congreso de la República, con el fin de brindar garantía y transparencia en la designación de las personas que prestarán este servicio el próximo 11 de marzo.</p>	De enero a sept: 101 eventos

				<p>Jornada académica de la Administración Municipal Itagüí en el Día Mundial de los Humedales con el fin de generar espacios para dar a conocer la realidad jurídica del territorio en cuanto a la protección y preservación de los humedales.</p> <p>Implementación del Observatorio en Garantía al Acceso a la Salud, donde funcionarios de la Secretaría de Salud de la Administración Municipal capacitaron al grupo de apoyo de atención al ciudadano de la entidad en diferentes temas de humanización de servicio en salud, con el fin de brindar una excelente atención al usuario.</p> <p>Plan de acción para desarrollar la jornada de gobierno escolar en los establecimientos educativos oficiales del municipio.</p> <p>Capacitación a los personeros de las instituciones educativas Concejo Municipal de Itagüí, John F. Kennedy, Marceliana Saldarriaga y Esteban Ochoa</p> <p>Motivando a los estudiantes postulados como personeros de las instituciones educativas y colegios del municipio para que promuevan el ejercicio de los deberes y derechos al interior de las aulas de clase.</p> <p>Fortalecimiento de las actividades de Gobierno Escolar a través de</p>
--	--	--	--	---

				<p>espacios deportivos en el colegio El Rosario, con el fin de unir esfuerzos para que los estudiantes conozcan el proceso de la democracia al interior de los establecimientos educativos.</p> <p>Comité Municipal de Participación Ciudadana, donde se debatió el diagnóstico para llevar a cabo la política pública de participación en nuestro municipio.</p> <p>Primera jornada “Todos somos corregimiento” con el fin de dar a conocer nuestro portafolio de servicios.</p> <p>Elección de los dignatarios de la acción comunal del barrio San Pio X.</p> <p>Jornada bienestar y salud a los internos de la Estación de Policía Los Gómez:</p> <p>Marzo (18 eventos):</p> <p>Se acompaña la posesión del personero estudiantil de la I.E Luis Carlos Galán, Esteban Ochoa y Concejo Municipal de Itagüí.</p> <p>Se acompaña la posesión de los personeros estudiantiles en diferentes instituciones educativas del municipio.</p> <p>Se acompaña el simulacro de la Registraduría Especial de Itagüí</p>
--	--	--	--	---

				<p>para los escrutinios del 11 de marzo en las elecciones del Congreso de la República.</p> <p>Se acompaña capacitación a la Asociación de Víctimas Altos de Ditaires</p> <p>Se apoya la posesión de personeros estudiantiles en diferentes establecimientos educativos del municipio.</p> <p>Se apoya la posesión de personeros estudiantiles en diferentes establecimientos educativos del municipio.</p> <p>Acompañamiento en presentación del libro "Mujeres que hacen historia en Itagüí.</p> <p>Proceso de formación con los servidores públicos de la estación de Policía de Itagüí, donde recibimos el apoyo de la Registraduría.</p> <p>Se hace presencia en la Registraduría Especial de Itagüí con el fin de verificar el cierre de la caja fuerte que contiene cédulas pendientes por entregar.</p>
--	--	--	--	---

				<p>Actos de verificación de la instalación, desarrollo y cierre del proceso electoral.</p> <p>Presencia en la Registraduría Especial de Itagüí con el fin de verificar la caja fuerte que contiene cédulas pendientes por entregar y que fue cerrada para la jornada electoral que se llevó a cabo el 11 de marzo.</p> <p>Visita a las Sedes 1 y 2 del Hospital San Rafael</p> <p>Planeación de visita al Establecimiento Penitenciario y Carcelario La Paz.</p> <p>Visita a las instalaciones del Hospital del Sur con el fin de verificar la accesibilidad a los servicios.</p> <p>Se asiste a la reunión semestral del Subcomité de Protección y Prevención Municipal.</p> <p>Acompañamiento en la posesión de la personera y el representante estudiantil de la Institución Educativa Felipe de Restrepo.</p> <p>Capacitación a los adultos mayores de Itagüí sobre mediación.</p>
--	--	--	--	--

				<p>Recorrido a las obras de Metroplús</p> <p>Abril (11 eventos):</p> <p>4 de abril Campaña de sensibilización sobre manejo adecuado de residuos sólidos.</p> <p>4 de abril socialización con la Mesa de Derechos Humanos el programa Vive Digital del Municipio.</p> <p>5 de abril, los personeros y representantes estudiantiles de diferentes instituciones educativas del municipio se capacitaron en la construcción del Plan de Acción que implementarán en sus establecimientos educativos durante el año.</p> <p>5 de abril, visita de seguimiento a la Planta de Producción de Plaguicidas PROPLAG.</p> <p>6 de abril, hicimos presencia en la vereda la María con el fin de escuchar y atender las diferentes problemáticas de la primera fase de la Pila pública.</p> <p>8 de abril, vigilia por la paz, para conmemorar el Día Nacional de la Memoria y la Solidaridad con las Víctimas del Conflicto Armado Interno.</p>
--	--	--	--	---

				<p>9 de abril, conmemoración del Día Nacional de la Memoria y la Solidaridad con las Víctimas del Conflicto Armado Interno en el recinto del Honorable Concejo Municipal de Itagüí</p> <p>13 de abril, compartimos con las directivas del Colegio Alemán la presentación del Concurso de Oratoria en sus 20 años</p> <p>16 de abril, intervención formativa en la comunidad de la Institución Educativa Los Gómez.</p> <p>17 de abril, capacitación sobre mediación en la I.E Simón Bolívar dictada por estudiantes y profesores de la Universidad Pontificia Bolivariana.</p> <p>26 de abril, la Unidad de Víctimas socializó su oferta institucional a la Mesa de Víctimas del municipio con el fin de escuchar los proyectos productivos de los integrantes de la mesa y dar a conocer las alianzas para promover la educación y acceder a créditos de vivienda.</p> <p>Mayo (16 eventos):</p> <p>3 de mayo, acompañamiento a los establecimientos educativos del</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>municipio con el objetivo de contribuir a la difusión y promoción de la mediación como herramienta de justicia que aporta a la transformación de los conflictos y la disminución de la violencia. Institución Educativa María Jesús Mejía.</p> <p>4 de mayo, capacitación a los funcionarios sobre la actualización de la norma de calidad 2015; Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); Gobierno Digital y la socialización del Plan de Capacitación y Bienestar Laboral</p> <p>10 de mayo, capacitación sobre mediación</p> <p>15 de mayo, en compañía de estudiantes y docentes de la Universidad Pontificia Bolivariana, realizamos la Brigada de Mediación en la Institución Educativa Simón Bolívar.</p> <p>16 de mayo, socialización del reglamento y las directrices a tener en cuenta los jurados que nos acompañarán en esta actividad del 23 al 25 de mayo.</p> <p>16 de mayo, acompañamos las elecciones de los representantes de los empleados al Comité Paritario de</p>
--	--	--	--	--

				<p>Seguridad y Salud en el Trabajo del Municipio de Itagüí.</p> <p>17 de mayo, Nos unimos a la actividad de la Institución Educativa Diego Echavarría Misas “Ponte la Camiseta”, liderada por el personero estudiantil, directivas y docentes.</p> <p>17 de mayo, Acompañamos a la Secretaría de Gobierno y la Subsecretaría de Derechos Humanos, en el lanzamiento de la Escuela de Formación en Derechos Humanos.</p> <p>18 de mayo, capacitación a los estudiantes inscritos al Concurso de Oratoria</p> <p>23 de mayo, eliminatorias concurso de oratoria categoría básica</p> <p>24 de mayo, eliminatorias concurso de oratoria categoría intermedia</p> <p>25 de mayo, eliminatorias concurso de oratoria categoría superior y universitaria</p> <p>29 de mayo, capacitación a los funcionarios y contratistas del Área de Atención al Público se capacitaron en la actualización de las PQRS, estatus migratorio a</p>
--	--	--	--	---

				<p>población venezolana, y control interno y su sistema.</p> <p>29 de mayo, socialización con la Mesa de Derechos Humanos el Observatorio en Garantía al Acceso a la Salud.</p> <p>30 de mayo, jornada de salud en la Subestación de Policía Los Gómez</p> <p>31 de mayo, acompañamos la Mesa de Participación de Víctimas</p> <p>Junio (11 eventos):</p> <p>1 de junio, capacitación a los estudiantes que pasaron a la Final Municipal de Oratoria.</p> <p>5 de junio, Final Municipal del Concurso de Oratoria en su versión número 20</p> <p>6 de junio, ejercicio de participación ciudadana sobre el derecho a la salud.</p> <p>7 de junio, reunión del Comité Municipal de Convivencia Escolar.</p> <p>7 de junio, capacitación sobre el adecuado manejo de residuos sólidos, socialización de las rutas de aseo y la explicación del nuevo Código de Policía.</p>
--	--	--	--	--

				<p>14 de junio, reunión de la Subcomisión Provincial del Ministerio Público para la Justicia Transicional.</p> <p>14 de junio, reunión con la Secretaría de Medio Ambiente con el objetivo de consolidar la información para la creación e implementación del "Observatorio Ambiental" en el marco del Plan Estratégico Institucional de la entidad.</p> <p>17 de junio, instalación de las elecciones presidenciales 2018</p> <p>20 de junio, Acompañamos la Rendición de Cuentas sectorial del Alcalde Municipal.</p> <p>21 de junio, visita al acueducto Veredal Aguas Claras del sector de los Olivares</p> <p>25 de junio, informe de gestión anual ante el Honorable Concejo Municipal de Itagüí.</p> <p>Julio (10 eventos):</p> <p>5 julio, acompañamiento al Comité Técnico de Aseo del municipio.</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>10 julio, audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018-I a través de medios digitales.</p> <p>12 julio, acompañamiento a visita de verificación a la Subestación de Policía Los Gómez, con miras a corroborar la entrega oportuna y en óptimas condiciones de los alimentos, así como el estado de salud de los internos, hasta tanto sean trasladados a un establecimiento carcelario.</p> <p>12 julio, acompañamiento a jornada de sensibilización ambiental “Disposición y Recolección de Residuos Sólidos”, propuesta por la Veeduría Plan de Desarrollo Municipal 2016-2020.</p> <p>16 julio, acompañamiento encuentro de mesas de participación de víctimas Del Valle de Aburrá.</p> <p>17 julio, acompañamiento de sensibilización a los estudiantes de los grados tercero, cuarto y quinto de la Institución Educativa María Jesús Mejía.</p> <p>20 julio, acompañamiento, conmemoramos en Itagüí los 208 años de independencia de nuestro país.</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>24 de julio, acompañamiento, encuentro personeros estudiantiles.</p> <p>25 de julio, acompañamiento celebración Día Naranja por la No Violencia Física Contra las Mujeres</p> <p>26 de julio, acompañamiento, reunión ordinaria de la Mesa de Víctimas del municipio.</p> <p>Agosto (17 eventos):</p> <p>01 de agosto, acompañamiento a la posesión del personero estudiantil del Colegio Paula Montal.</p> <p>01 de agosto, acompañamiento reunión con la Mesa de Víctimas y la Unidad de Víctimas.</p> <p>02 de agosto, acompañamiento de algunos de los representantes de las veedurías existentes en Itagüí.</p> <p>09 de agosto, acompañamiento capacitación los veedores de nuestro municipio se prepararon en expresión oral.</p> <p>13 de agosto, acompañamos la brigada asociativa liderada por la Secretaria de Participación Ciudadana del Municipio del Municipio de Itagüí.</p>
--	--	--	--	--

				<p>17 de agosto, logística y acompañamiento a rendición de cuentas realizada hoy, como parte de la celebración del Día Clásico del Veedor.</p> <p>21 de agosto, acompañamos el Comité de Seguimiento Electoral</p> <p>21 de agosto, acompañamiento a la Final Departamental del Concurso de Oratoria en la Asamblea Departamental de Antioquia.</p> <p>22 de agosto, acompañamiento acto preparatorio para la recertificación en la NTC ISO 9001: 2015, funcionarios y contratistas de la entidad.</p> <p>24 de agosto, acompañamiento a la Superintendencia de Salud y la Secretaría de Salud del Municipio, realizamos visita de verificación en la Clínica Antioquia.</p> <p>26 de agosto, acompañamiento y hecho presencia en esta jornada electoral histórica.</p> <p>28 de septiembre, nueva intervención en la Institución Educativa Simón Bolívar, en compañía de los estudiantes del</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Pontificia Bolivariana.</p> <p>29 de agosto, En compañía de la Defensora de Familia y la Fiscal adscrita a la Unidad de Fiscalías de Itagüí, llevamos a cabo la capacitación sobre “Proceso administrativo de restablecimiento de derecho de menores de edad” a los funcionarios de la Policía Nacional.</p> <p>29 de agosto, sensibilización a los estudiantes de la Institución Educativa Felipe de Restrepo con el objetivo de contribuir a la difusión y promoción de la mediación como herramienta de justicia que aporta a la transformación de los conflictos y la disminución de la violencia.</p> <p>30 de agosto, reunión con la Mesa de Víctimas de nuestro municipio, donde se socializó el tema de la ruta de atención para el pago de indemnizaciones.</p> <p>30 de agosto, capacitación sobre registro personal e inspección corporal dictada por el Fiscal 234 Seccional CAIVAS de Itagüí.</p> <p>31 de agosto, capacitación con los policías que prestan sus servicios en nuestro municipio. En este espacio</p>
--	--	--	--	--

				<p>se trató el tema sobre lesiones personales, antiguas y recientes, dictada por el médico forense de medicina legal Fabio Avendaño y la odontóloga forense Cindy Berrio quien compartió con los funcionarios todo lo relacionado con la edad en personas y carta dental.</p> <p>Septiembre (7 eventos):</p> <p>Encuentro de red de personeros estudiantiles organizado por la Secretaría de Educación y Cultura de la Administración Municipal, donde se socializó las rutas de atención a las problemáticas que se pueden presentar en los establecimientos educativos al interior y exterior de las aulas de clase.</p> <p>15 de septiembre, formación de los jóvenes itagüiseños, con el objetivo de fortalecer en ellos sus capacidades en expresión oral como acto preparatorio al Concurso de Oratoria 2019.</p> <p>17 de septiembre, De la mano de la Contraloría General de Antioquia, Personería de Medellín y la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, llevamos a cabo el foro “Control Social en Garantía a los Derechos de las Víctimas del Conflicto Armado”, como cumplimiento a la sentencia del Tribunal Superior del Distrito,</p>
--	--	--	--	---

				<p>Sala de Conocimiento de Justicia y Paz de Medellín.</p> <p>18 de septiembre, Promover espacios de capacitación sobre liderazgo es uno de nuestros objetivos, para que los jóvenes itagüiseños tengan la capacidad de convocar, incentivar y motivar al interior de sus establecimientos educativos de manera eficiente.</p> <p>18 de septiembre, Acompañamos una de las actividades del Plan de Acción del personero estudiantil Juan José Ortiz García de la Institución Educativa Avelino Saldarriaga, quien en compañía de los personeros de los establecimientos educativos San José y Antonio José de Sucre, llevaron a cabo el foro “Leer para la vida”.</p> <p>20 de septiembre, Comité Permanente de Estratificación, socializamos ante algunos miembros de las Juntas de Acción Comunal del Corregimiento.</p> <p>24 de septiembre, capacitación estudiantes</p> <p>OTROS:</p> <p>Febrero:</p>
--	--	--	--	--

			<p>Vídeo 1: Referencia: 20 años concurso oratoria, invitación a participar.</p> <p>Vídeo 2: Referencia: Cooperativa Cootramed, patrocinador concurso Oratoria.</p> <p>Se creó una identidad y un dominio nuevo para la revista digital, orientada a los jóvenes de las instituciones educativas del municipio, bajo la web www.calidosositaqui.com y con secciones pensadas para los más jóvenes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actualidad -Tecnología -El reportero eres tu -Poder joven -Calidosos -Escríbenos <p>Marzo:</p> <p>Vídeo 1: Referencia: Invitación Director de Cultura para participar en el Concurso de Oratoria</p> <p>Vídeo 2: Referencia: Subsecretario de cobertura Educativa del Municipio de Itagüí, Héctor Darío Bedoya Gaviria</p> <p>Actualización de la revista de acuerdo con las actividades realizadas en los establecimientos educativos, así mismo, publicación de contenidos nuevos para el mes de</p>
--	--	--	--

				<p>marzo en las diferentes secciones. La revista puede consultarse en la web www.calidosositagui.com</p> <p>Abril:</p> <p>VÍDEO 1: Referencia: Conmemoración Días Nacional de la Memoria y la Solidaridad Con Las Víctimas del conflicto Armado Interno.</p> <p>VÍDEO 2: Referencia: Tips para la preparación de los estudiantes en las eliminatorias del Concurso de Oratoria</p> <p>Actualización de la revista de acuerdo con las actividades realizadas en los establecimientos educativos, así misma la publicación de contenidos nuevos de acuerdo con las secciones www.calidosoitagui.com</p> <p>Se trabajó de la mano con la Oficina de Comunicaciones de la Administración Municipal y se grabó una nota sobre la Conmemoración de las Víctimas de Conflicto Armado Interno el 8 y 9 de abril, dicha grabación fue transmitida por el canal regional Teleantioquia el 28 de abril a las 12:00 m. a través del programa institucional “Itagüí Sigue Avanzando”</p> <p>También se enviaron comunicados de prensa a los periodistas de radio, tv y prensa sobre:</p>
--	--	--	--	---

				<p>La personería municipal de Itagüí rindió homenaje a las víctimas del conflicto armado</p> <p>El concurso de oratoria de la personería de Itagüí llegó a su versión número 20.</p> <p>Mayo:</p> <p>VÍDEO 1: Referencia:Tips para tener en cuenta para la preparación de las eliminatorias del concurso de oratoria.</p> <p>VÍDEO 2: Referencia:Tips para la preparación de los estudiantes en las eliminatorias del Concurso de Oratoria</p> <p>Actualización de la revista de acuerdo con las actividades realizadas en los establecimientos educativos, así misma la publicación de contenidos nuevos de acuerdo con las secciones. www.calidosoitagui.com</p> <p>Junio:</p> <p>En el mes de junio se gestionó la publicación de 4 notas por diferentes medios de comunicación sobre Final Municipal del Concurso de Oratoria en su versión número 20. Es importante precisar que estas divulgaciones no tuvieron ningún costo para la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noticiero Hora 13
--	--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> - Programa Concejo de Redacción-Teleantioquia - Periódico Orbita - El mundo <p>VÍDEO 1: Referencia: Presentación de la versión número 20 del Concurso de Oratoria</p> <p>VÍDEO 2: Referencia: Final Municipal del Concurso de Oratoria en su versión número 20</p> <p>Actualización de la revista de acuerdo con las actividades realizadas en los establecimientos educativos, así misma la publicación de contenidos nuevos de acuerdo con las secciones www.calidosoitaqui.com</p> <p>Julio:</p> <p>Durante el mes de julio se realizó la preproducción, producción y postproducción del siguiente video y fue difundido por redes sociales, en las pantallas de TV de la entidad y en diferentes eventos donde se pudo contar con el recurso técnico para socializar este material con la comunidad:</p> <p>Video 1: Referencia: Rendición de cuentas 2018-I Duración: 39:37 m Síntesis del contenido: producción</p>
--	--	--	--

				<p>de grabación de la Rendición de Cuentas 2018-1 por medios electrónicos a través de una transmisión en vivo por Facebook Liv, producción y edición de la grabación para publicar en las diferentes redes sociales con las que cuenta la entidad. URL: https://www.youtube.com/watch?v=S-vY7AnYldo</p> <p>Actualización de la revista de acuerdo con las actividades realizadas en los establecimientos educativos, así misma la publicación de contenidos nuevos de acuerdo con las secciones. www.calidosositagui.com</p> <p>Se realizó una campaña a través de un diseño que fue publicado a través de las diferentes redes sociales para dar a conocer la “Revista Calidosos”</p> <p>Agosto:</p> <p>Durante el mes de agosto se realizó la preproducción, producción y postproducción del siguiente video y fue difundido por redes sociales, en las pantallas de TV de la entidad y en diferentes eventos donde se pudo contar con el recurso técnico para socializar este material con la comunidad:</p> <p>VÍDEO 1: Referencia: Rendición de cuentas de las veedurías del municipio Duración: 4 horas Síntesis del contenido: grabación de todas las</p>
--	--	--	--	--

				<p>presentaciones de la Rendición de Cuentas de las Veedurías del municipio de Itagüí, como soporte de este ejercicio de participación ciudadana que se llevó a cabo el 17 de agosto de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p> <p>VÍDEO 2: Referencia: Video Valores Servidores Públicos Duración: 1:04 minutos Síntesis del contenido: animación sobre los valores del servidor público</p> <p>Actualización de la revista de acuerdo con las actividades realizadas en los establecimientos educativos, así misma la publicación de contenidos nuevos de acuerdo con las secciones.</p> <p>www.calidosositagui.com</p> <p>Se realizó una campaña para dar a conocer los valores de los servidores públicos al interior de la entidad a través de un gif.</p> <p>Septiembre:</p> <p>Durante el mes de septiembre se realizó la preproducción, producción y postproducción del siguiente video y fue difundido por redes sociales, en las pantallas de TV de la entidad y en diferentes eventos donde se pudo contar con el recurso técnico para</p>
--	--	--	--	---

				<p>socializar este material con la comunidad:</p> <p>VÍDEO 1: Referencia: Foro “Control Social en Garantía a los Derechos de las Víctimas del Conflicto Armado”. Duración: 1:18 minutos Síntesis del contenido: grabación de foro “Control Social en Garantía a los Derechos de las Víctimas del Conflicto Armado.</p> <p>VÍDEO 2: Referencia: Foro “Leer para la vida”, con el personero de las Institución Educativa Avelino Saldarriaga Duración: 1:25 minutos Síntesis del contenido: acompañamiento al foro “Leer para la vida”, con el personero de las Institución Educativa Avelino Saldarriaga.</p> <p>Actualización de la revista de acuerdo con las actividades realizadas en los establecimientos educativos, así mismo la publicación de contenidos nuevos de acuerdo con las secciones. www.calidosositagui.com</p> <p>El 10 de septiembre en las instalaciones de la personería, se llevó a cabo la capacitación sobre “Ciberseguridad” dictada por el Ministerio de las TIC y funcionarios del Punto Vive Digital de la Administración Municipal.</p>
--	--	--	--	--

				Se realizó una campaña sobre comunicación asertiva al interior de la entidad.																																				
			<p>Incrementar en un 30 % la participación en redes sociales de la comunidad Itagüiseña (Posicionamiento de la marca)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RED SOCIAL</th> <th>ESTADÍSTICAS DICIEMBRE 2017</th> <th>ESTADÍSTICAS MARZO 2018</th> <th>RESULTADO PRIMER SEGUIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>3.915</td> <td>4.033</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>318</td> <td>384</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>1.599</td> <td>1.673</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>YouTube</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Entre las diferentes redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube se incrementó en promedio en un 8% la participación de la comunidad itagüiseña en las redes sociales con respecto a las estadísticas de diciembre 2017.</p> <p>Las redes sociales en que más participa la comunidad son Facebook y Twitter, más sin embargo la que más se acercó al cumplimiento de la meta de posicionamiento con un 21% de participación fue Instagram.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RED SOCIAL</th> <th>ESTADÍSTICAS JUNIO 2017</th> <th>ESTADÍSTICAS JUNIO 2018</th> <th>COMPARATIVO JUNIO 2018 VS JUNIO 2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>3.795</td> <td>4.101</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>298</td> <td>457</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>1.546</td> <td>1.708</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS DICIEMBRE 2017	ESTADÍSTICAS MARZO 2018	RESULTADO PRIMER SEGUIMIENTO	Facebook	3.915	4.033	3%	Instagram	318	384	21%	Twitter	1.599	1.673	5%	YouTube	18	19	6%	RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS JUNIO 2017	ESTADÍSTICAS JUNIO 2018	COMPARATIVO JUNIO 2018 VS JUNIO 2017	Facebook	3.795	4.101	8%	Instagram	298	457	53%	Twitter	1.546	1.708	10%
RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS DICIEMBRE 2017	ESTADÍSTICAS MARZO 2018	RESULTADO PRIMER SEGUIMIENTO																																					
Facebook	3.915	4.033	3%																																					
Instagram	318	384	21%																																					
Twitter	1.599	1.673	5%																																					
YouTube	18	19	6%																																					
RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS JUNIO 2017	ESTADÍSTICAS JUNIO 2018	COMPARATIVO JUNIO 2018 VS JUNIO 2017																																					
Facebook	3.795	4.101	8%																																					
Instagram	298	457	53%																																					
Twitter	1.546	1.708	10%																																					

				<table border="1"> <tr> <td>YouTube</td> <td>16</td> <td>23</td> <td>44%</td> </tr> </table> <p>Comparando los periodos de junio de 2018 vs junio 2017 incrementó la participación de la comunidad de la siguiente manera Facebook 8%, Instagram 53%, Twitter 10% y YouTube 44%, de las cuales Instagram y YouTube superaron la expectativa de crecimiento del 30%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RED SOCIAL</th> <th>ESTADÍSTICAS SEPTIEMBRE 2017</th> <th>ESTADÍSTICAS SEPTIEMBRE 2018</th> <th>RESULTADO TERCER SEGUIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facebook</td> <td>3.827</td> <td>4.155</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Instagram</td> <td>318</td> <td>495</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>1.599</td> <td>1.765</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>YouTube</td> <td>17</td> <td>23</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table> <p>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 septiembre 2017.</p> <p>Comparando los periodos de septiembre de 2018 vs septiembre 2017 incrementó la participación de la comunidad de la siguiente manera Facebook 9%, Instagram 56%, Twitter 10% y YouTube 35%, de las cuales Instagram y YouTube superaron la expectativa de crecimiento del 30%.</p>	YouTube	16	23	44%	RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS SEPTIEMBRE 2017	ESTADÍSTICAS SEPTIEMBRE 2018	RESULTADO TERCER SEGUIMIENTO	Facebook	3.827	4.155	9%	Instagram	318	495	56%	Twitter	1.599	1.765	10%	YouTube	17	23	35%
YouTube	16	23	44%																									
RED SOCIAL	ESTADÍSTICAS SEPTIEMBRE 2017	ESTADÍSTICAS SEPTIEMBRE 2018	RESULTADO TERCER SEGUIMIENTO																									
Facebook	3.827	4.155	9%																									
Instagram	318	495	56%																									
Twitter	1.599	1.765	10%																									
YouTube	17	23	35%																									

G - CONTROL INTERNO

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.

Ejecución actividades de la Oficina de Control Interno:

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

ROL: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. Se han realizado las evaluaciones de manera independiente y objetiva, 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.

Se ha dado cumplimiento al PLAN ANUAL DE Auditorias así:

- Proceso de Gestión Documental
- Atención al Ciudadano
- Convivencia Ciudadana
- Planeación Institucional
- Gestión de las Comunicaciones
- Intervención en procesos Penales y de Familia
- Vigilancia Administrativa
- Auditoria periódicas fondo fijo de caja menor.
- Promoción y Prevención de los Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente
- Fondo Fijo

Seguimientos de Ley como:

- ✓ Informe trimestral de seguimiento al Plan operativo.
- ✓ Informes cuatrimestrales pormenorizado del MECI.
- ✓ Seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presentado Presentación e informe al proceso de vigilancia administrativa y de la conducta oficial, con radicado 20182030 de fecha 19 de septiembre de 2018.
- ✓ Informes y seguimiento de “Austeridad y Eficiencia del Gasto Público”, en forma comparativa respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.
- ✓ 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 del tercer trimestre según cronograma de auditorías de 2018.

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 han realizado en el transcurso del año tres capacitaciones sobre modelo estándar de control Interno Y Aspectos básicos de MIPG.
- Acompañamiento en los Comités Directivos, Calidad, Bienestar, Capacitación e Incentivos.

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 presentan periódicamente capsulas 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
- ✓ Estatuto del Auditor

- ✓ Plegable sobre autocontrol.
- ✓ 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

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 el segundo y tercer trimestre.

- ✓ 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

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.