

**“Por la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional  
(PEI 2024 – 2028 POR LA GARANTIA DE TUS DERECHO)  
de la Personería Distrital de Cartagena y se dictan otras disposiciones”**

La Personera Distrital de Cartagena de Indias D. T y C, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias conferidas por la ley 136 de 1994, especialmente las conferidas en la Directiva Presidencial Número 04 de 2012, el Decreto 2693 de diciembre 21 de 2012, la Ley 1437 de 2011 y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece que, en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, los métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que en el artículo 339 de la Constitución Política establece que las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el gobierno nacional, planes de desarrollo, con el objetivo de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley.

Que el Plan Estratégico es una herramienta de gestión que posibilita fijar metas a corto, mediano y largo plazo, plantear líneas y objetivos estratégicos y formular programas que promuevan la mejora continua, la cobertura y oportunidad del servicio que la Entidad ofrece a la comunidad Cartagenera en cumplimiento a los fines del estado.

Que el Plan Estratégico institucional debe ser flexible y permitir las modificaciones que sean pertinentes.

La personería distrital de Cartagena debe tener ante todo un direccionamiento estratégico fundamentado en el papel que le ha determinado la carta de política de Colombia, el cual es la guarda y promoción de los derechos humanos la vigilancia de la conducta oficial y la defensa del interés público. Estas responsabilidades son para la Personería las bases de su actuación; de ahí que pretendemos no solo obrar de manera inmediata respondiendo a las demandas ciudadanas, sino tomar sus elementos como fundamentos para definir la misión y los objetivos, las metas y los parámetros de actuación de la entidad.

Que el Plan Estratégico Institucional fue elaborado gracias a los aportes recibidos de la ciudadanía en general, de los líderes de procesos misionales (Personeros delegados) y directivos que hacen parte del comité institucional de gestión y desempeño.

Que El Plan Estratégico Institucional es la carta de navegación de la entidad cuya ejecución será evaluada semestralmente a partir de los informes de gestión presentados por los servidores del nivel directivo, en este documento se encontrará la misión, visión, la política de calidad, los objetivos institucionales y el código de integridad.

Que el Plan Estratégico Institucional es un documento integral y debe ser considerado como una unidad y no ser orientado por las áreas de forma aislada.



**“Por la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional  
(PEI 2024 – 2028 POR LA GARANTIA DE TUS DERECHO)  
de la Personería Distrital de Cartagena y se dictan otras disposiciones”**

Que debido a la necesidad de aprobar y adoptar el Plan estratégico 2024 – 2028 **POR LA GARANTIA DE TUS DERECHOS**, teniendo en cuenta la inclusión de los grupos de valor y los sujetos de especial protección constitucional, para el cumplimiento de las seis líneas estratégicas formuladas, como son:

- **Optimización de la Gestión Institucional en búsqueda de la excelencia**
- **Atención a la comunidad con compromiso social y equidad**
- **Por la defensa y promoción a los Derechos Humanos**
- **Prevención e intervención oportuna ante los desafíos sociales, garantizando los derechos de todos**
- **Prevención y vigilancia a la conducta oficial y disciplinaria en la gestión pública**
- **Protección y defensa de los derechos colectivos e individuales de la ciudadanía**

y en cumplimiento de las funciones y mandatos conferidos por las disposiciones legales vigentes.

El proyecto de Plan Estratégico Institucional 2024-2028, fue socializado y aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 12 de junio de 2024.

En consecuencia;

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: Aprobación y Adopción.** Aprobar y adoptar el Plan estratégico del periodo 2024 – 2028 **“Por la Garantía de tus Derechos”** de la Personería Distrital de Cartagena, conforme al documento anexo que forma parte de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: Seguimiento semestral del Plan Estratégico.** Los procesos de Direccionamiento y Planeación Estratégica y Gestión de Control y Seguimiento serán los responsables de realizar semestralmente el seguimiento al Plan Estratégico. De acuerdo con los resultados del seguimiento, la Personería Distrital podrá ajustarlo y/o actualizarlo.

**ARTICULO TERCERO:** El plan Estratégico Institucional podrá ser modificado o ajustado por decisión del Personero según las necesidades de la entidad y la normatividad vigente. Previa socialización en Comité Institucional de gestión y desempeño los cambios realizados al PEI.

**ARTICULO CUARTO:** El plan Estratégico Institucional 2024-2028 es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores de la Personería Distrital de Cartagena.

**ARTICULO QUINTO:** El enfoque general del Plan Estratégico Institucional 2024 - 2028 será incluido como tema obligatorio en los procesos de inducción y reinducción de los servidores públicos de la Personería Distrital de Cartagena.



RESOLUCION N° 173  
DE 19 DE JUNIO DE 2024



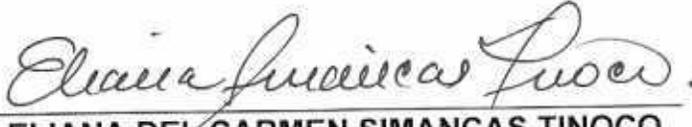
**“Por la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional  
(PEI 2024 – 2028 POR LA GARANTIA DE TUS DERECHO)  
de la Personería Distrital de Cartagena y se dictan otras disposiciones”**

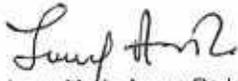
**ARTICULO SEXTO: Divulgación del Plan Estratégico.** Se realizará en coordinación entre el proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica y Gestión de la Comunicación, para lo cual se realizará una campaña de divulgación interna y se publicará en página web de la Personería Distrital de Cartagena.

**ARTICULO SEPTIMO:** La presente Resolución rige desde su expedición.

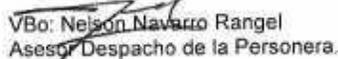
Dado en Cartagena, D. T. y C., a los Diecinueve (19) días del mes de junio de 2024.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**ELIANA DEL CARMEN SIMANCAS TINOCO**  
Personera Distrital de Cartagena



VBo: Janny María Aguas Rodríguez,  
Jefe de Oficina de Control Interno.

  
VBo: Nelson Navarro Rangel  
Asesor Despacho de la Personera.

VBo: Alex Ortiz Rodríguez  
Asesor jurídico externo.

# **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2028**



**“POR LA GARANTIA DE TUS DERECHOS”**

**ELIANA DEL CARMEN SIMANCAS TINOCO**  
Personera Distrital



**ELIANA SIMANCAS TINOCO**

Personera Distrital de Cartagena

**JANNY MARIA AGUAS RODRIGUEZ**

Personera Auxiliar

**IVAN GRANDETT QUINTANA**

Director Administrativo

**ANSELMA ARANZA PERALTA**

Jefe de Oficina de Control Interno

**ÁLVARO PALOMINO GELES**

Jefe de Oficina Asesora Jurídica

**PERSONEROS DELEGADOS**



## PRESENTACIÓN

La Personería Distrital de Cartagena, ejerciendo como Ministerio Público, promueve y vigila el cumplimiento de los derechos humanos; ejerce vigilancia administrativa sobre quienes desempeñan funciones públicas; atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo, velando por el crecimiento integral de sus servidores y la preservación del medio ambiente.

Como Personera Distrital de Cartagena para la vigencia 2024-2028, estoy comprometida a trabajar con todos nuestros grupos de interés (Entes de control, Administración Distrital, Servidores Públicos y Contratistas de la Personería de Cartagena, proveedores, y comunidad en general) a realizar acciones para promover y vigilar la garantía de los derechos humanos de los Cartageneros, ampliar nuestra cobertura, trabajando desde el territorio y así llegar a cada rincón de la ciudad, desconcentrando los servicios que presta la Personería Distrital mediante una gestión transparente, eficiente y referente en la construcción de una sociedad justa, equitativa y sostenible, donde se garantice el respeto a los derechos de todos los ciudadanos de Cartagena de Indias y se promueva el bienestar integral de las comunidades más vulnerables.

Bajo estos parámetros se presenta el Plan Estratégico Institucional 2024-2028:

### ***“Por la Garantía de tus Derechos”***

Este Plan Estratégico, liderado por la Personería Auxiliar, como coordinador del proceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica, ha sido producto de una construcción colectiva tanto de los servidores públicos de la entidad como la comunidad en general, dejando como resultado unos lineamientos estratégicos que involucra a todos los procesos de nuestra Entidad, tanto estratégicos como misionales, de apoyo y los de evaluación, que incluye retos digitales y tecnológicos, aprovechamiento del talento humano cualificado y que proyecta grandes componentes para el cumplimiento de las seis líneas estratégicas formuladas, como son:

- ***Optimización de la Gestión Institucional en búsqueda de la excelencia***
- ***Atención a la comunidad con compromiso social y equidad***
- ***Por la defensa y promoción a los Derechos Humanos***
- ***Prevención e intervención oportuna ante los desafíos sociales, garantizando los derechos de todos***
- ***Prevención y vigilancia a la conducta oficial y disciplinaria en la gestión pública***
- ***Protección y defensa de los derechos colectivos e individuales de la ciudadanía***

Por último, este plan se convierte en la ruta a seguir de la Personería Distrital de Cartagena los cuales se desarrollarán con el objetivo principal de ser una guía para el cumplimiento efectivo de la misión institucional que es la salvaguarda de los derechos humanos, los derechos colectivos y del ambiente, la garantía de la moralidad y eficiencia administrativa, buscando la paz y la reconciliación.

Anexo: cronograma para la elaboración y aprobación del PEI

**ELIANA SIMANCAS TINOCO.**  
**Personera Distrital**



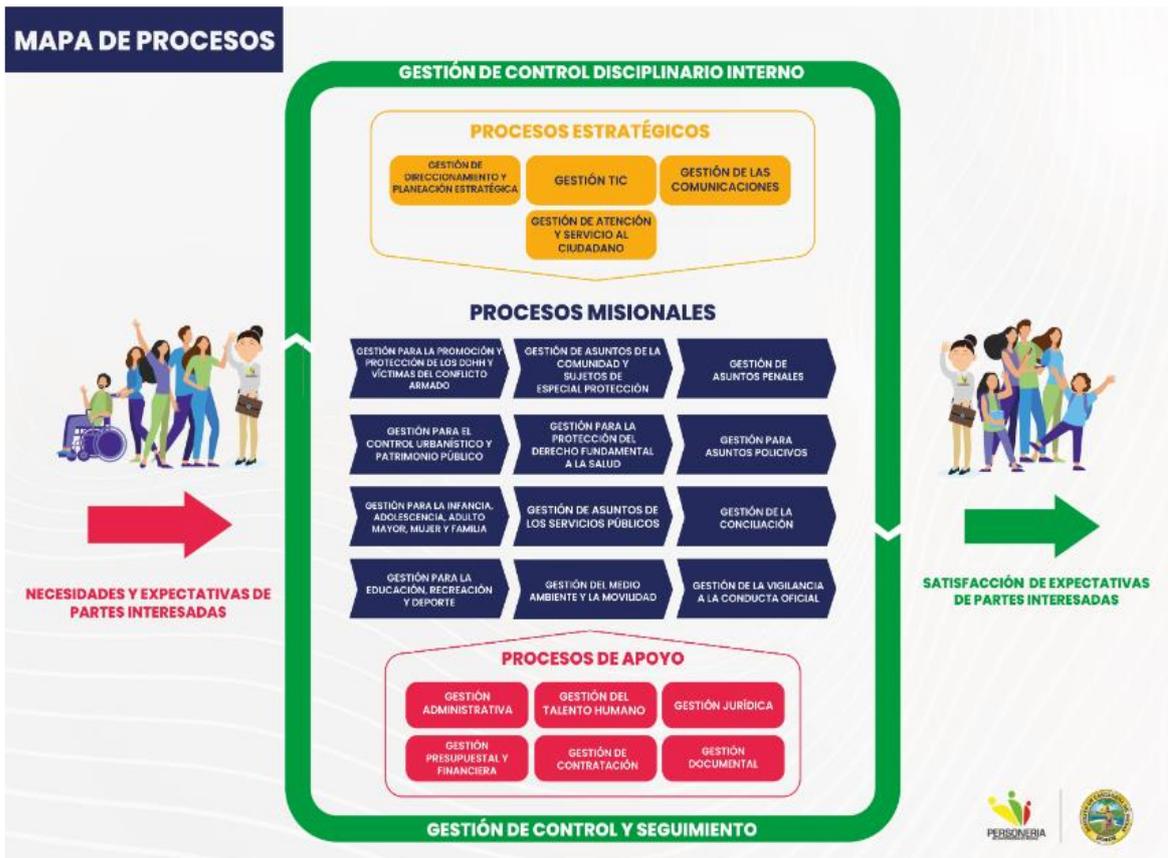
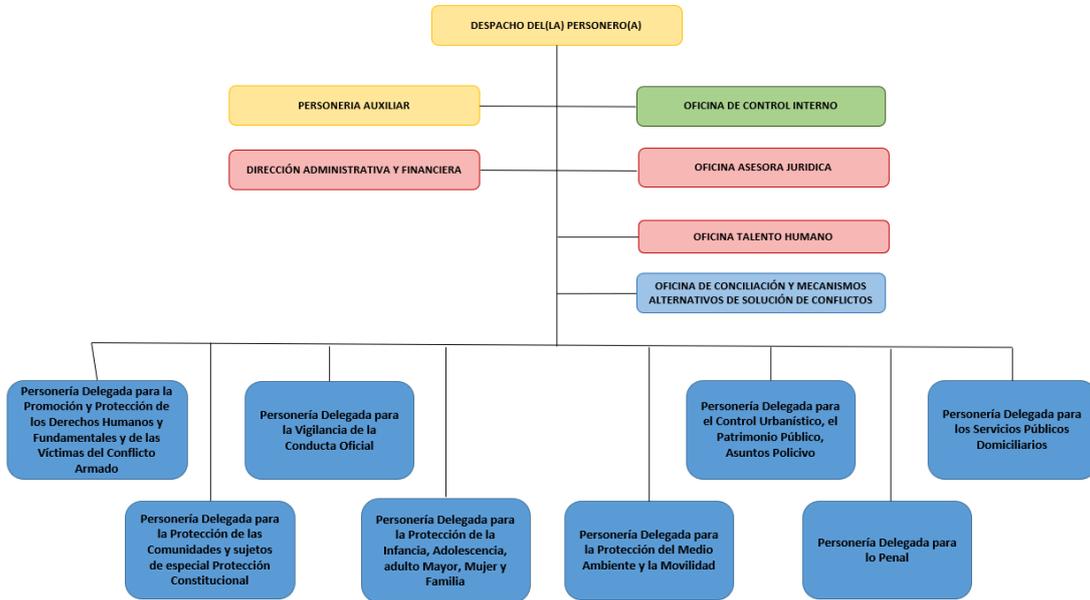
**TABLA DE CONTENIDO**

- PRESENTACIÓN**
- 1. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS**
  - 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**
    - 2.1. MISIÓN**
    - 2.2. VISIÓN**
    - 2.3. PRINCIPIOS**
    - 2.4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD/Valores Institucionales**
    - 2.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
    - 2.6. POLÍTICAS INSTITUCIONALES**
    - 2.7. PRINCIPIOS**
    - 2.8. FUNCIONES ESPECIALES DE LA PERSONERÍA**
  - 3. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO**
    - 3.1. ANALISIS INTERNO Y EXTERNO**
    - 3.2. FACTORES CLAVES DE ÉXITO**
  - 4. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS**
    - 4.1. LINEA ESTRATEGICA: FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA GESTION INSTITUCIONAL**
    - 4.2. LINEA ESTRATEGICA: ATENCION A LA COMUNIDAD CON COMPROMISO SOCIAL**
    - 4.3. LINEA ESTRATEGICA: POR LA DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DD HH**
    - 4.4. LINEA ESTRATEGICA: PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN OPORTUNA ANTE LOS DESAFIOS SOCIALES, GARATIZANDO LOS DERECHOS DE TODOS**
    - 4.5. LINEA ESTRATEGICA: PREVENCION Y VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL Y DISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN PUBLICA**
    - 4.6. LINEA ESTRATEGICA: PROTECCION Y DEFENSA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES DE LA CIUDADANIA**
  - 5. VERIFICACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2028**
  - 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**
  - 7. ANEXOS**
    - 7.1. CRONOGRAMA PARA LA ELABORACION Y APROBACION DEL PEI**
    - 7.2. MATRIZ DE DESPLIEGUE PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2024-2028 “POR LA GARANTIA DE TUS DERECHOS”**

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



## 1. PLATAFORMA ORGANIZACIONAL Y DE PROCESOS ORGANIGRAMA





## 2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se establece una organización. Está compuesta en esencia por: misión, visión, valores institucionales (Código de Integridad), objetivos y políticas, entre otros ítems. A continuación, se describen los componentes que hacen que la entidad cumpla su objeto social encargado constitucionalmente:

### 2.1 MISIÓN

La Personería de Cartagena ejerciendo como Ministerio Público, promueve y vigila la garantía de los derechos humanos; ejerce vigilancia administrativa sobre quienes desempeñan funciones públicas, atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso

social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo; velando por el crecimiento integral de sus servidores y la preservación del medio ambiente.

### 2.2 VISIÓN

En el 2028 seremos reconocidos nacionalmente como Personería líder en la promoción y defensa de los derechos humanos, mediante una gestión transparente, eficiente y referente en la construcción de una sociedad justa, equitativa y sostenible, donde se garantice el respeto a los derechos de todos los ciudadanos de Cartagena de Indias y se promueva el bienestar integral de las comunidades más vulnerables.

### 2.3 PRINCIPIOS

Son las directrices y normas que regulan el funcionamiento en general de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, donde se establece el sentir de la cultura organizacional, y estos son:

**CONTROL EFECTIVO:** nuestras actuaciones son efectivas y ajustadas a la ley, ajenas a interés políticos o parcialidades.

**PREDOMINIO DEL INTERÉS PÚBLICO:** nuestras actuaciones son garantes e independientes por la defensa del interés público y colectivo de los principios de la función administrativa de la constitución y la ley.

**PRIMERO EL CIUDADANO:** para nosotros el ciudadano es lo más importante, trabajamos para garantizar sus derechos y necesidades, fomentando la participación ciudadana y procurando la mejora continua en nuestro que hacer.



**CONTROL PREVENTIVO:** nuestras acciones se priorizan y orientan buscando prevenir errores, omisiones, irregularidades o riesgos por medio de la capacitación, sensibilización asesora y fortalecimiento de los sistemas de gestión y control interno.

**TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA:** facilitamos el acceso al ciudadano a la información sobre las actuaciones de la administración, de manera permanente, completa y oportuna, utilizando un lenguaje claro y contando con un mecanismo de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre los procesos y resultados de la gestión efectuada, y fortaleciendo la participación ciudadana en la lucha contra la corrupción.

**EQUIDAD:** nos comprometemos a garantizar un trato justo a todos los cartageneros cubriendo las necesidades e intereses de las personas que son diferentes, reconociendo la diversidad y eliminando cualquier actitud o acción discriminatoria.

### **2.4 CÓDIGO DE INTEGRIDAD**

El código integridad fue adoptado bajo la Resolución No. 061 del 12 de marzo de 2024, el cual la entidad lo asumirá como norma de convivencia que muestre una actitud transparente, interna y externa, para brindarle a toda la comunidad una información confiable y oportuna para la toma de decisiones. De igual forma responsabilizarnos en el cumplimiento eficiente del desempeño como ente de control, demostrando profesionalismo en el desarrollo de nuestras acciones, y así alcanzar credibilidad en toda la ciudadanía cartagenera.

### **2.5 VALORES INSTITUCIONALES:**

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

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

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

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

**JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

**COMPAÑERISMO:** El compañerismo es el vínculo que se establece a partir de las relaciones afectivas entre personas; un valor imprescindible para el desarrollo personal de grandes y pequeños. Ser buen compañero implica colaboración, respeto, comprensión, apoyo y ayuda a los demás sin pretender recibir nada a cambio



**TOLERANCIA:** Trata a los demás como querrías que te trataran a ti.

**HUMILDAD:** Reconozco que es necesario trabajar en equipo, las capacidades y fortalezas de los demás son relevantes e importantes para cumplir las metas de la Entidad. Acepto mis habilidades y mis debilidades, reconociendo mis límites y pido ayuda si es necesario.

## 2.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1	Optimizar la gestión institucional de la Personería de Cartagena, alineándola con los requisitos del Estado y promoviendo la mejora continua. Esto se logrará mediante el uso efectivo de tecnologías de la información y las comunicaciones, la implementación de buenas prácticas, un control interno eficiente, un talento humano comprometido y una infraestructura adecuada para brindar servicios ciudadanos.
2	Fortalecer la atención al ciudadano, especialmente a los grupos de especial protección constitucional, de manera continua, inclusiva y eficiente. El objetivo es garantizar la efectividad de sus derechos y promover el bienestar comunitario a través de procesos participativos y democráticos, mientras se salvaguardan los derechos de la diversa población del Distrito de Cartagena.
3	Promover de manera constante la defensa y protección de los derechos humanos de la población del distrito de Cartagena. A través de acciones que garanticen sus derechos fundamentales a la salud, educación, recreación y vivienda, en línea con los mandatos internacionales y constitucionales pertinentes. Realizar promoción y divulgación de los Derechos incentivando formación y organización de líderes comunitarios como defensores de derechos humanos en sus respectivas comunidades.
4	Sistema de Justicia Restaurativa: Implementar un sistema de justicia restaurativa que priorice la resolución pacífica de conflictos y la reparación del daño causado a las víctimas. Este sistema involucraría a la comunidad en la búsqueda de soluciones consensuadas y promovería la reconciliación y la convivencia pacífica. Además, se brindaría apoyo integral a las familias, especialmente a niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, para fortalecer los vínculos familiares y prevenir situaciones de violencia doméstica.
5	Vigilar la conducta de los servidores públicos y ejercer un control administrativo permanente en el Distrito de Cartagena y sus entidades. Esto se llevará a cabo mediante estrategias de seguimiento, evaluación y acciones preventivas/correctivas, con el fin de garantizar la eficacia y transparencia de su gestión.
6	Defensoría Ambiental y del Patrimonio Cultural: Establecer una defensoría especializada en la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural del Distrito de Cartagena. Esta defensoría velaría por el cumplimiento de las normas urbanísticas y la preservación de los bienes públicos, garantizando la conservación del ambiente y la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios. Además, promovería la educación ambiental y la participación ciudadana en la protección del entorno natural y cultural de la ciudad



## 2.7 POLITICAS INSTITUCIONALES

1	ADMINISTRACION DEL RIESGO Y DISEÑO DE CONTROLES
2	CONTROL INTERNO.
3	GESTION DOCUMENTAL
4	POLITICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION
5	COMPRAS Y CONTRATACION
6	CERO PAPEL
7	PROTECCION DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION PERSONAL
8	GOBIERNO DIGITAL
9	ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO
10	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
11	POLITICA DE TALENTO HUMANO
12	POLITICA DE NO CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS

## 3. FUNCIONES ESPECIALES DE LA PERSONERIA

### **Como Agente del Ministerio Público:**

- ✓ Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando lo considere necesario para la defensa del orden jurídico, el patrimonio público o los derechos y garantías fundamentales.
- ✓ Defender los derechos o intereses colectivos adelantando las acciones populares que para su protección se requieren.

### **Como Veedor del Tesoro:**

- ✓ Velar por el cumplimiento de los principios rectores de la contratación administrativa establecidos en la ley tales como: transparencia, economía, responsabilidad, ecuación contractual y selección objetiva
- ✓ Velar por el cumplimiento de los objetivos del control interno establecidos en la ley, tales como: igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales.
- ✓ Realizar las visitas, inspecciones y actuaciones que estime oportunas en todas las dependencias de la administración municipal para el cabal cumplimiento de sus atribuciones en materia de tesoro público municipal.
- ✓ Evaluar permanentemente la ejecución de las obras públicas que se adelante en el respectivo municipio.
- ✓ Exigir informes sobre su gestión a los servidores públicos municipales y a cualquier persona pública o privada que administre fondos o bienes del respectivo municipio.



- ✓ Coordinar la conformación democrática a solicitud de personas interesadas o designar de oficio comisiones de veeduría ciudadana que velen por el uso adecuado de los recursos públicos que se gasten o inviertan en la respectiva jurisdicción.
- ✓ Solicitar cuando lo considere necesario a la Contraloría General de la Nación o de la Contraloría Departamental, la intervención de las cuentas de la respectiva entidad territorial.
- ✓ Tomar las medidas necesarias, de oficio o a petición de un número plural de personas, o de veedurías ciudadanas, para evitar la utilización indebida de recursos públicos con fines proselitistas.
- ✓ Promover y certificar la publicación de los acuerdos del respectivo concejo municipal, de acuerdo con la ley.
- ✓ Procurar la celebración de los cabildos abiertos reglamentados por la ley. En ellos presentará los informes sobre el ejercicio de sus atribuciones como veedor del Tesoro Público.

### ***Como Defensor De los Derechos Humanos:***

- ✓ Divulgar la Constitución, la ley y en coordinación con otras autoridades adelantar programas de educación y concientización sobre los derechos humanos y los deberes fundamentales del hombre.
- ✓ Recibir y tramitar quejas y reclamos sobre la violación de los derechos civiles, políticos y las garantías sociales.
- ✓ Solicitar de los funcionarios de la rama judicial los informes que considere necesarios sobre los hechos que se relacionen con la violación de los derechos humanos.
- ✓ Velar por los derechos humanos de las personas reclusas en los establecimientos carcelarios, psiquiátricos, hospitalarios, ancianatos, orfelinatos y similares.
- ✓ Coordinar el comité municipal de defensa, protección y difusión de los derechos humanos.
- ✓ Las demás funciones que por disposición constitucional y/o legal corresponda.

### ***Atribuciones Especiales:***

- ✓ Fijar las políticas internas de la entidad y dirigir, coordinar y controlar la marcha de la Personería Municipal.
- ✓ Nombrar y remover los funcionarios de la Personería, darles posesión en la forma como determina la Ley.
- ✓ Rendir anualmente un informe al Concejo sobre el cumplimiento de las tareas desarrolladas en razón a sus funciones o cuando lo estime conveniente.
- ✓ Presentar proyectos de acuerdo sobre asuntos de su competencia.
- ✓ Exigir a los Servidores Municipales la información que requiera para el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Solicitar la suspensión de los Servidores Municipales investigados en caso de faltas graves o cuando la permanencia del funcionario en el cargo pueda entorpecer la investigación, según la Ley 734 de 2002 y sus reglamentarios.
- ✓ Ordenar directamente el gasto y el pago contra el presupuesto de la Personería, suscribir los contratos necesarios para la adquisición y el suministro de bienes y servicios para el funcionamiento y servicio de la entidad y en general administrar los bienes adscritos a esta.



- ✓ Aplicar los sistemas y procedimientos relacionados con el funcionamiento de la carrera administrativa en forma independiente de otros organismos del nivel municipal y desarrollar las disposiciones legales sobre la materia.
- ✓ Suscribir y/o celebrar contratos o convenio
- ✓ s para el normal funcionamiento de la entidad de conformidad con la Ley 80 y sus reglamentarios.

#### 4. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

El diagnóstico estratégico proporciona las bases para aprovechar al máximo las fortalezas y disminuir las debilidades en el diseño de las líneas estratégicas que permitan aprovechar oportunidades y contrarrestar amenazas; y con ello se propicia la mejora en la gestión de la entidad.

Por lo anterior, se hace necesario conocer la situación actual de la entidad en cuanto a capacidades, problemas, tendencias, aspectos positivos y negativos, que puedan afectar el que hacer de la entidad en el presente y futuro, Para el análisis de la situación, se aplicó la técnica FODA (análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades), y sus posibles impactos en los objetivos estratégicos, herramienta que permite estudiar la situación interna y externa de la entidad, cuyos resultados permitirán definir las líneas estratégicas de la entidad.

##### 4.1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

---

#### FACTORES INTERNOS

##### FORTALEZAS

##### FACTOR

##### IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad para atención a los usuarios y trato personalizado</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Talento humano idóneo y capacitado con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicio.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mejor ambiente laboral y mejor prestación del servicio</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Posicionamiento institucional e imagen corporativa</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecimiento del servicio del ejercicio del ministerio público con estándares de calidad.</li></ul>                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Autonomía administrativa y financiera otorgada por la Ley.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Asignación adecuada de los recursos para la satisfacción de las necesidades de la Entidad.</li></ul>                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Actuación institucional bajo principios de sistemas de gestión.</li></ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Optimización de los servicios, satisfacción de los clientes internos y externos, potencia la imagen positiva de la entidad.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Adopción de la nueva estructura administrativa y funciones de las dependencias en la entidad</li></ul>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Integralidad en el servicio.</li></ul>  |



<ul style="list-style-type: none"><li>• Autorización legal y capacidad institucional para servir de mediador en la solución efectiva de conflictos entre particulares de manera extrajudicial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución de conflictos de forma ágil, pacífica y concertada, permitiéndole además a la entidad ampliar el portafolio de servicios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Planes , programas y proyectos que coadyuvan a mejorar el goce efectivo de derechos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectividad en la defensa de los derechos humanos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones continuas a la comunidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Posicionamiento institucional en la comunidad e impacto positivo en la reputación de la entidad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los programas de autocontrol promovidos por la entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejercicio transparente de la función pública</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecimiento del proceso de vigilancia de la conducta oficial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor efectividad en las funciones investigativas, de promoción y operativas. Fortalecimiento de la cultura anticorrupción.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Protección y vigilancia de los derechos colectivos y del ambiente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concordancia con lo establecido en la normatividad legal y contribución de acciones positivas para el goce de un ambiente sano por parte de la comunidad.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Un control interno que siempre apunta al mejoramiento continuo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transparencia en el desarrollo de las funciones.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo y reacción inmediata en solicitudes de salud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impacto favorable en la prestación del servicio. Contribución en la defensa de los derechos humanos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Interacción permanente con la comunidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento de las necesidades de la comunidad y acciones Encaminadas a coadyuvar.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Personería en Línea para que la comunidad solicite los servicios de nuestra entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estar en evolución con las tecnologías y permitir la prestación del servicio de una manera más ágil, asequible y cómoda para los Usuarios</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas de información para apoyo a los procesos administrativos y operativos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización y trazabilidad de la información y la ejecución de las funciones.</li></ul>



**DEBILIDADES**

**FACTOR**

**IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura inadecuada para la prestación del servicio.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada prestación del servicio, pérdida de imagen institucional.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos insuficientes para atender toda la demanda</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconformidad por parte de los usuarios y pérdida de posicionamiento de la entidad.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las condiciones de los espacios físicos de atención al público son limitados</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para el desarrollo de las funciones por parte de los funcionarios e inapropiada prestación del servicio.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas insuficientes de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral en desventaja</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene el personal y recursos logísticos suficientes para cubrir con eficacia las necesidades de los usuarios y de la entidad en general.</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada prestación del servicio</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación del personal</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de la gestión del conocimiento</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de tecnología apropiada para atender a la comunidad aplicando las TIC</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impedimento para aumentar la cobertura y disminución del índice de respuesta en la atención al usuario</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de articulación entre las distintas áreas de la entidad, para así evitar reprocesos y ser más efectivos y eficaces en la atención al usuario</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro en el enfoque por procesos al interior de la entidad, lo que impide la prestación del servicio</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de motivación y promover el talento humano</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de sentido de pertenencia (compromiso).</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de prácticas de seguridad que ponen en riesgo de salud a quienes atiende población vulnerable, enfermos y personas agresivas.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño o deterioro en la salud física, mental y social de los colaboradores, lo que puede conllevar a la ausencia de los mismos y a su vez, impedir al buen funcionamiento de la entidad</li> </ul> |



**FACTORES EXTERNOS  
OPORTUNIDADES**

<b>FACTOR</b>	<b>IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor participación en la planeación de la entidad por parte de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación ciudadana a través de sus necesidades y expectativas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Legislación vigente, aumento de los requisitos de ley</li> <li>Mejoramiento plataforma virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento y actualización constante al interior de la entidad.</li> <li>Facilidades para el acceso al servicio. Fomento de la comunicación usuario - entidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento institucional por propuestas del orden nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento continuo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianzas estratégicas para la capacitación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento del talento humano y calidad en la prestación del servicio</li> </ul>

**AMENAZAS**

<b>FACTOR</b>	<b>IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de presupuesto muy ajustado y con el que no se puede planificar un desarrollo competitivo de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución en la cobertura de la prestación del servicio. Reducción de actividades que ayudan a fortalecer las funciones de la entidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recurso humano: perfiles no relacionados con el cargo, cambio del recurso humano constante y contratación por periodos cortos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incertidumbre por inestabilidad laboral. Inadecuada prestación del servicio. Pérdida en la gestión del conocimiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de la información por cambio de administración y personal.</li> <li>Acciones legales contra la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrocesos, reprocesos y duplicidad de actividades</li> <li>Impacto negativo en la reputación y la imagen de la entidad. Necesidad de buscar diversos métodos y análisis rigurosos para la adecuada defensa jurídica de la entidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas políticas por cambio de la administración distrital y/o de los representantes en las corporaciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de adaptación por parte de los funcionarios y usuarios Disminución del presupuesto, asignación insuficiente de los recursos para la satisfacción de las necesidades de la entidad</li> </ul>



## 4.2 FACTORES CLAVES DE ÉXITO

**Desarrollo Organizacional:** adopción de modelos de gestión que garantice estándares de calidad y control interno en la prestación de servicios y la gestión administrativa.

**Prestación de Servicios:** Diseño de estrategias que garanticen la promoción, divulgación, protección y defensa de los derechos fundamentales, constitucionales y legales de la comunidad.

**Satisfacción de los Usuarios:** percepción sobre el grado en que se ha cumplido los requisitos y expectativas de los usuarios que demandan servicios de la Personería.

**Interacción con la Comunidad:** Afianzar canales de comunicación e interacción con la comunidad.

## 5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

Tomando el análisis interno: fortalezas y debilidades junto con el análisis externo: Oportunidades y Amenazas, nos sirve de marco de referencia para el análisis de la situación actual de la Personería tanto internamente como frente a su entorno. Este análisis concluye con la FODA, que permite definir estrategias para aprovechar sus fortalezas, revisar y prevenir el efecto de sus debilidades, anticiparse y prepararse para aprovechar las oportunidades y prevenir oportunamente el efecto de las amenazas.

Este elemento considera la planeación como un proceso dinámico y sistemático que le permite a las entidades públicas proyectarse a largo, mediano y corto plazo, de modo tal que se planteen una serie de programas, proyectos y actividades con la respectiva asignación de responsabilidades para su ejecución, que le sirvan para cumplir con su misión, visión y objetivos institucionales.

Para la construcción de éste componente se tomó como referente los insumos de entrada (Resultados de los Grupo Focales, los Resultados de la encuesta a funcionarios públicos, informe de auditoría 2023, Informes FURAG, matriz DOFA, generando la construcción de las líneas estratégicas a implementar por la entidad durante los siguientes próximos cuatro años.

Bajo este contexto, la Personería de Cartagena a través de las directrices de su Personera y su equipo de trabajo establecen como estrategia global:



“POR LA GARANTIA DE TUS DERECHOS” y define sus líneas estratégicas así:

LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESOS RESPONSABLES
<p><b>FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA GESTION INSTITUCIONAL</b></p>	<p>Optimizar la gestión institucional de la Personería de Cartagena, alineándola con los requisitos del Estado y promoviendo la mejora continua. Esto se logrará mediante el uso efectivo de tecnologías de la información y las comunicaciones, la implementación de buenas prácticas, un control interno eficiente, un talento humano comprometido y una infraestructura adecuada para brindar servicios ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Direccionamiento y Planeación Estratégica</li> <li>• Gestión TIC</li> <li>• Gestión Comunicaciones</li> <li>• Gestión de Control y Seguimiento</li> <li>• Gestión Jurídica</li> <li>• Gestión Administrativa</li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> <li>• Gestión Presupuestal y Financiera</li> <li>• Gestión de Contratación</li> <li>• Gestión Documental</li> </ul>
<p><b>ATENCIÓN A LA COMUNIDAD CON COMPROMISO SOCIAL Y EQUIDAD</b></p>	<p>Fortalecer la atención al ciudadano, especialmente a los grupos de especial protección constitucional, de manera continua, inclusiva y eficiente. El objetivo es garantizar la efectividad de sus derechos y promover el bienestar comunitario a través de procesos participativos y democráticos, mientras se salvaguardan los derechos de la diversa población del Distrito de Cartagena.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de atención y servicio al ciudadano</li> <li>• Gestión de asuntos de la comunidad y sujetos de especial protección</li> </ul>
<p><b>POR LA DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DD HH</b></p>	<p>Promover de manera constante la defensa y protección de los derechos humanos de la población del distrito de Cartagena. A través de acciones que garanticen sus derechos fundamentales a la salud, educación, recreación y vivienda, en línea con los mandatos internacionales y constitucionales pertinentes. Realizar promoción y divulgación de los Derechos incentivando formación y organización de líderes comunitarios como defensores de derechos humanos en sus respectivas comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión para la Promoción y protección de los DD HH y Víctimas del conflicto armado</li> <li>• Gestión para la protección del derecho fundamental a la Salud</li> <li>• Gestión de asuntos de los Servicios públicos</li> <li>• Gestión para la educación, recreación y deporte</li> </ul>



LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO	PROCESOS RESPONSABLES
<b>PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN OPORTUNA ANTE LOS DESAFÍOS SOCIALES, GARANTIZANDO LOS DERECHOS DE TODOS</b>	Sistema de Justicia Restaurativa: Implementar un sistema de justicia restaurativa que priorice la resolución pacífica de conflictos y la reparación del daño causado a las víctimas. Este sistema involucraría a la comunidad en la búsqueda de soluciones consensuadas y promovería la reconciliación y la convivencia pacífica. Además, se brindaría apoyo integral a las familias, especialmente a niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, para fortalecer los vínculos familiares y prevenir situaciones de violencia doméstica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la Conciliación</li> <li>• Gestión de Asuntos Penales</li> <li>• Gestión para la Infancia, Adolescencia, Adulto mayor, Mujer y Familia</li> <li>• Gestión para Asuntos Policivos</li> </ul>
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>• PROCESOS RESPONSABLES</b>
<b>PREVENCIÓN Y VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL Y DISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN PUBLICA</b>	Vigilar la conducta de los servidores públicos y ejercer un control administrativo permanente en el Distrito de Cartagena y sus entidades. Esto se llevará a cabo mediante estrategias de seguimiento, evaluación y acciones preventivas/correctivas, con el fin de garantizar la eficacia y transparencia de su gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la Vigilancia a la Conducta Oficial</li> </ul>
<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>PROCESOS RESPONSABLES</b>
<b>PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES DE LA CIUDADANÍA</b>	Defensoría Ambiental y del Patrimonio Cultural: Establecer una defensoría especializada en la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural del Distrito de Cartagena. Esta defensoría velaría por el cumplimiento de las normas urbanísticas y la preservación de los bienes públicos, garantizando la conservación del ambiente y la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios. Además, promovería la educación ambiental y la participación ciudadana en la protección del entorno natural y cultural de la ciudad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión para el control Urbanismo y</li> <li>• Patrimonio Publico</li> <li>• Gestión del Medio Ambiente y la Movilidad</li> <li>• Gestión para Asuntos Policivos Gestión de Asuntos de los Servicios Públicos</li> </ul>



## 6. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2024-2028

### OBJETIVO INSTITUCIONAL

Optimizar la gestión institucional de la Personería de Cartagena, alineándola con los requisitos del Estado y promoviendo la mejora continua. Esto se logrará mediante el uso efectivo de tecnologías de la información y las comunicaciones, la implementación de buenas prácticas, un control interno eficiente, un talento humano comprometido y una infraestructura adecuada para brindar servicios ciudadanos.

### 6.1 LINEA ESTRATEGICA: FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA GESTION INSTITUCIONAL

La línea estratégica: **FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**, apunta a la eficiencia de la gestión interna de la Personería Distrital de Cartagena, a través de la mejora continua en su desempeño institucional, representado en la oportunidad de la trazabilidad entre los recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, administrativos y jurídicos existentes, orientados principalmente a mejorar la calidad y cobertura de los servicios prestados de manera incluyente y accesible, con un talento humano fortalecido en todo el ciclo de vida como servidor público y unas robustas herramientas tecnológicas.

Fortaleciendo los mecanismos que permitan ejercer un control preventivo, seguimiento a la gestión, y las buenas prácticas en la administración de riesgos que surjan en la ejecución de actividades propias de la entidad y así mismo de las acciones externas que comprometan la autonomía y sostenibilidad de la entidad.

#### 6.2.1 PROGRAMAS Y METAS QUE DESAROLLAN LA LINEA ESTRATEGICA:

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	ENTREGABLE
Por la Garantía de Tus Derechos" 2024 - 2028	Diseñar y ejecutar el Plan Estratégico "Por la Garantía de Tus Derechos" 2024 - 2028, realizando análisis exhaustivos e implementando las acciones correctivas ante las posibles desviaciones que puedan surgir.	Porcentaje de acciones correctivas implementadas ante desviaciones del plan estratégico.	(Acciones correctivas implementadas / Total de desviaciones) * 100%	Porcentaje (%)	Plan Estratégico



<p>Click Derecho: Acceso para Todos</p>	<p>Modernizar el sitio web de la entidad para cumplir con los lineamientos de las estrategias de gobierno digital, asegurando un acceso inclusivo a todos nuestros grupos de interés y fomentando la interacción a través de diversos canales digitales.</p>	<p>Nivel de accesibilidad del sitio web según estándares de gobierno digital.</p>	<p>(Accesibilidad lograda / Accesibilidad requerida) * 100%</p>	<p>Índice de accesibilidad</p>	<p>Documento de Lineamientos</p>
<p>Tecno-Gestión: Transformando Servicios</p>	<p>Plataforma Ciudadana 360°: Implementar una plataforma digital interactiva que permita a los ciudadanos de Cartagena acceder de manera fácil y rápida a los servicios de la Personería. Esta plataforma integraría herramientas de inteligencia artificial para ofrecer asesoramiento jurídico básico, seguimiento de trámites en tiempo real y canalización de quejas y reclamos. Además, incluiría un sistema de retroalimentación ciudadana para evaluar constantemente la calidad del servicio y permitir la participación activa de la comunidad en la mejora continua de la gestión institucional.</p>	<p>Tiempo promedio de respuesta en la recolección de información.</p>	<p>Tiempo promedio de respuesta</p>	<p>Días</p>	<p>Base de Datos</p>
<p>Cartagena Digital: ¡Somos el Cambio!</p>	<p>Implementar al 100% la nueva imagen institucional y la promoción de nuestra oferta de servicios a través de nuestras plataformas institucionales, redes sociales y página web, fortaleciendo así la presencia digital de la Personería Distrital de Cartagena.</p>	<p>Porcentaje de plataformas institucionales actualizadas con la nueva imagen.</p>	<p>(Plataformas actualizadas / Total de plataformas) * 100%</p>	<p>Porcentaje (%)</p>	<p>Imagen Institucional</p>
<p>Espacios para Todos: ¡Construyendo Inclusión!</p>	<p>Realizar la modernización, adecuación y mantenimiento de la infraestructura física de la Personería Distrital de Cartagena para garantizar una prestación de servicios adecuada, con espacios accesibles e inclusivos.</p>	<p>Número de espacios accesibles e inclusivos adecuadamente mantenidos.</p>	<p>Número de espacios adecuados mantenidos</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informe de Infraestructura</p>



¡Equipo 10/10! Por un Talento Comprometido	Fortalecer la gestión estratégica del talento humano de la Personería Distrital de Cartagena, con el objetivo de contar con un equipo integral, idóneo, comprometido, capacitado, transparente e incentivado que contribuya al cumplimiento de nuestra misión institucional.	Índice de satisfacción laboral del personal.	Índice de satisfacción laboral	Índice	Encuestas de Satisfacción
Archivo al Día: ¡Info a un Clic!	Implementar el programa de Gestión Documental, priorizando la digitalización en nuestras plataformas institucionales como medio tecnológico de consulta, en cumplimiento de las normativas establecidas por el Archivo General de la Nación.	Porcentaje de documentos digitalizados respecto al total de documentos.	(Documentos digitalizados / Total de documentos) * 100%	Porcentaje (%)	Normativas Archivísticas

## 6.2 LINEA ESTRATEGICA: ATENCION A LA COMUNIDAD CON COMPROMISO SOCIAL Y EQUIDAD

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** Fortalecer la atención al ciudadano, especialmente a los grupos de especial protección constitucional, de manera continua, inclusiva y eficiente. El objetivo es garantizar la efectividad de sus derechos y promover el bienestar comunitario a través de procesos participativos y democráticos, mientras se salvaguardan los derechos de la diversa población del Distrito de Cartagena.

### PROGRAMAS METAS QUE DESAROLLAN LA LINEA ESTRATEGICA:

La personería Distrital de Cartagena tiene como uno de sus principios: **primero el ciudadano**, es por esto que trabaja para garantizar sus derechos y necesidades, se compromete con un equipo humano dedicado a ofrecer un trato amable, cordial, oportuno a nuestros usuarios, con un gran compromiso institucional el cual permite asumir con responsabilidad la atención diaria y en forma personalizada de nuestros usuarios, garantizando sus derechos.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	ENTREGABLE
¡Paz Cartagenera! Conciliación en Marcha	Establecer la Red de Centros de Conciliación en el distrito de Cartagena para descongestionar los juzgados del circuito y promover una cultura de resolución pacífica de conflictos.	Porcentaje de Conformación de la Red de Centros de Conciliación	(Número de centros de conciliación asociados / número total de centro de conciliación planeados) * 100	Porcentaje	Informe de Red de Centros de conciliación conformada

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



<p>¡Ciudadanía Activa!: Monitoreo Participativo</p>	<p>Realizar seguimiento continuo a la ejecución de las políticas públicas para los diferentes grupos poblacionales del distrito, interviniendo, recomendando y vigilando su implementación efectiva.</p>	<p>Porcentaje de políticas públicas implementadas correctamente.</p>	<p>(Políticas implementadas correctamente / Total de políticas) * 100%</p>	<p>Porcentaje (%)</p>	<p>Documentos de Políticas / informes de seguimiento de las políticas publicas</p>
<p>¡Diversidad al Tope!: Aprende y Protege</p>	<p>Organizar jornadas de formación en derechos humanos y diversidad sexual para funcionarios y la comunidad; así como también organizar jornadas para sujetos especiales de protección constitucional, con el fin de garantizar una mayor conciencia y protección de sus derechos.</p>	<p>Número de participantes en las jornadas de formación.</p>	<p>Número de participantes en las jornadas</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informe de Programa de Jornadas que incluya acta de asistencia y evidencias fotográficas y/o filmicas</p>
<p>Encuentros con Propósito: Inclusión Total</p>	<p>Generar encuentros zonales con comunidades conformadas por sujetos de especial protección constitucional para divulgar y proteger sus derechos fundamentales.</p>	<p>Sujetos de especial protección constitucional atendidos.</p>	<p>Número de personas que asisten a los encuentros zonales</p>	<p>cantidad</p>	<p>Informe de Encuentros que incluya acta de asistencia y evidencias fotográficas y/o filmicas</p>

## **Personería Distrital de Cartagena de Indias**



<p>¡Comunidad Informada!: Acceso a la Justicia</p>	<p>Materializar la divulgación, promoción y defensa efectiva de los derechos fundamentales en los consejos comunitarios de comunidades negras y parcialidades indígenas, respetando su enfoque étnico diferencial.</p>	<p>Número de acciones de divulgación y promoción realizadas en consejos comunitarios.</p>	<p>Número de acciones de divulgación realizadas</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informe de Acciones</p>
<p>¡Ojo Ciudadano!: Control y Transparencia</p>	<p>Acompañar, promover, garantizar y difundir los diferentes mecanismos de control social e inscribir y certificar veedurías ciudadanas.</p>	<p>Número de ciudadanos participantes en mecanismos de control social y veedurías</p>	<p>Ciudadanos participantes</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de Participación incluya actas, registro de asistencia y evidencias fotográficas y/o fílmicas</p>
<p>Acceso equitativo a nuestra oferta de servicios</p>	<p>Llevar la oferta de servicios institucionales a los diferentes barrios y corregimientos de Cartagena, brindando atención inmediata para solucionar problemas y posibles vulneraciones de derechos de los ciudadanos y comunidades.</p>	<p>Número de jornadas ejecutadas</p>	<p>Número de jornadas</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de gestión incluya acta de asistencia y evidencias fotográficas y/o fílmicas</p>

### **6.3 LINEA ESTRATEGICA: POR LA DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DD HH**

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** Promover de manera constante la defensa y protección de los derechos humanos de la población del distrito de Cartagena. A través de acciones que garanticen sus derechos fundamentales a la salud, educación, recreación y vivienda, en



línea con los mandatos internacionales y constitucionales pertinentes. Realizar promoción y divulgación de los Derechos incentivando formación y organización de líderes comunitarios como defensores de derechos humanos en sus respectivas comunidades.

**PROGRAMAS METAS QUE DESAROLLAN LA LINEA ESTRATEGICA:**

Fortalecerá la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad, llegando a su territorio, con el fin de enfocar sus acciones a la promoción, defensa y protección de los mismos, 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.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	ENTREGABLE
¡Derechos a la Carta! Educa y Empodera	Desarrollar jornadas pedagógicas presenciales y virtuales sobre la promoción y defensa de los derechos humanos, dirigidas a los habitantes de Cartagena y sus corregimientos.	Número de jornadas pedagógicas realizadas sobre la promoción y defensa de los derechos humanos en Cartagena y sus corregimientos.	Jornadas ejecutadas	Cantidad	Informes de gestión incluya acta de asistencia y evidencias fotográficas y/o filmicas
¡Observa y Actúa! Derechos a la Vista	Crear el Observatorio de Derechos Humanos del Distrito de Cartagena para analizar las problemáticas de vulneración de derechos humanos y abordar temas de relevancia social y jurídica.	Número de informes emitidos por el Observatorio de Derechos Humanos.	Número de informes emitidos	Cantidad	Informes de Observatorio
¡Alerta Temprana! Protección en Tiempo Real	Generar alertas tempranas dirigidas a las dependencias de la administración distrital ante posibles riesgos y amenazas a los derechos fundamentales de la población.	Tiempo promedio de respuesta ante alertas tempranas.	Tiempo promedio de respuesta ante alertas	Días	Informes de Alertas



**LINEA ESTRATEGICA: PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN OPORTUNA ANTE LOS DESAFIOS SOCIALES, GARATIZANDO LOS DERECHOS DE TODOS**

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** Sistema de Justicia Restaurativa: Implementar un sistema de justicia restaurativa que priorice la resolución pacífica de conflictos y la reparación del daño causado a las víctimas. Este sistema involucraría a la comunidad en la búsqueda de soluciones consensuadas y promovería la reconciliación y la convivencia pacífica. Además, se brindaría apoyo integral a las familias, especialmente a niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, para fortalecer los vínculos familiares y prevenir situaciones de violencia doméstica.

**PROGRAMAS METAS QUE DESAROLLAN LA LINEA ESTRATEGICA:**

Fortalecerá la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos interviniendo y actuando como agente del ministerio público en la coordinación y verificación del cumplimiento de criterios de intervención penal asignadas por la ley, la constitución, la procuraduría general de la nación a la Personería Distrital de Cartagena. Así mismo que fortalecerá las acciones afirmativas que propendan reducir la brecha de género en nuestra ciudad, en donde la seguridad de las mujeres y su derecho a vivir una vida libre de violencias, el derecho a una participación social efectiva y activa, generando procesos de promoción del conocimiento y acciones pedagógicas con niños, niñas y adolescentes (NNA), rectores, docentes y comunidad educativa para el ejercicio responsable de sus derechos, la activación de rutas y la asesoría jurídica sobre problemáticas de vulneración de derechos de los NNA, la juventud, la mujer y la familia para garantizar que la solución sea eficaz y tenga en cuenta un enfoque diferencial y la prevalencia de los derechos.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	ENTREGABLE
¡Niños Protegidos! Acción Inmediata	Proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes implementando acciones necesarias, activando rutas y brindando asesoría y acompañamiento requeridos, además de ejercer vigilancia sobre las dependencias del Distrito para garantizar el cumplimiento de la ley.	Porcentaje de casos de protección de derechos resueltos satisfactoriamente.	$(\text{Casos resueltos satisfactoriamente} / \text{Total de casos}) * 100\%$	Porcentaje (%)	Informes de Protección



<p>¡Educa y Previene!: Aulas de Convivencia</p>	<p>Brindar acompañamiento a la comunidad educativa del Distrito, previniendo la vulneración de derechos, garantizando su cumplimiento y contribuyendo a la construcción de convivencia en los entornos educativos, junto con mesas de trabajo interinstitucionales.</p>	<p>Número de visitas a instituciones educativas ejecutadas</p>	<p>Número de visitas</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de Acompañamiento</p>
<p>¡Concilia y Avanza!: Cartagena territorio de Paz</p>	<p>Ofrecer programas formativos, de prevención y mediación de conflictos en escuelas y comunidades para promover una cultura de resolución pacífica de conflictos.</p>	<p>Porcentaje de participantes en programas educativos que reportan una resolución pacífica de disputas.</p>	<p>(Participantes con resolución pacífica / Total de participantes) * 100%</p>	<p>Porcentaje (%)</p>	<p>Informes de Programas</p>

**LINEA ESTRATEGICA: PREVENCIÓN Y VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL Y DISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** Vigilar la conducta de los servidores públicos y ejercer control administrativo permanente en el distrito de Cartagena y sus entidades, aplicando estrategias de seguimientos, evaluación y acciones preventivo/correctivas, con el fin de garantizar la eficacia, transparencia de su gestión.

**PROGRAMAS METAS QUE DESAROLLAN LA LINEA ESTRATEGICA:**

La Personería Distrital de Cartagena fortalecerá la función preventiva y disciplinaria en la gestión pública Vigilando la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, desarrollando actividades que prevengan, eliminen y sancionen las conductas irregulares en el ejercicio de las funciones de los servidores públicos del ente territorial.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	ENTREGABLE
<p>La personería ejerce Poder Preferente</p>	<p>Identificar el 100% de los hechos constitutivos de faltas disciplinarias para ejercer el poder preferente en las Oficinas de Control Interno Disciplinario, en temas de interés e impacto para el Distrito de Cartagena.</p>	<p>Poder preferente ejercido sobre los procesos disciplinarios</p>	<p>Numero de poder preferente ejercido</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de Gestión con anexo de los poderes preferentes</p>



<p>¡Observa y Denuncia!: Por una gestión transparente</p>	<p>Observatorio Ciudadano de Transparencia y Buen Gobierno: Crear un observatorio ciudadano independiente que monitoree la gestión de los servidores públicos y ejerza un control ciudadano permanente en el Distrito de Cartagena. Este observatorio utilizaría tecnologías de información y comunicación para recopilar, analizar y difundir información sobre el desempeño de las autoridades y promover la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública. Además, se promovería la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la formulación de políticas públicas que beneficien a la comunidad en su conjunto.</p>	<p>Número de informes emitidos por el Observatorio Ciudadano de Transparencia y Buen Gobierno.</p>	<p>Número de informes emitidos</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de Observatorio</p>
<p>¡Ética Transparente!: Juntos por la Integridad</p>	<p>Desarrollar campañas de sensibilización y capacitación sobre ética pública dirigidas a servidores públicos y ciudadanos para promover una cultura de integridad y cumplimiento de deberes dentro de la administración pública, involucrando activamente a la ciudadanía en la vigilancia y denuncia de posibles faltas disciplinarias.</p>	<p>Campañas de sensibilización realizadas</p>	<p>Número de campañas de sensibilización realizadas</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de Campañas, incluir fotos y actas de asistencia</p>

**LINEA ESTRATEGICA: PROTECCION Y DEFENSA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES DE LA CIUDADANIA**

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** Defensoría Ambiental y del Patrimonio Cultural: Establecer una defensoría especializada en la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural del Distrito de Cartagena. Esta defensoría velaría por el cumplimiento de las normas urbanísticas y la preservación de los bienes públicos, garantizando la conservación del ambiente y la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios. Además, promovería la educación ambiental y la participación ciudadana en la protección del entorno natural y cultural de la ciudad.



**PROGRAMAS METAS QUE DESAROLLAN LA LINEA ESTRATEGICA:**

El proceso de Control urbanístico, Bienes distritales, Policivo y Medio ambiente es un proceso misional de la Personería de Cartagena creado para fortalecer la defensa y divulgación de los Derechos Colectivos, en especial el Ambiente y el Espacio Público en el distrito de Cartagena. La conjugación de los subprocesos de asuntos de urbanismo, asuntos ambientales y asuntos Policivos, facilita la gestión institucional en el propósito de cumplir lo dictado por la Constitución y la Ley, en cuanto a la protección y divulgación de los Derechos Humanos por parte del Ministerio público.

PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	ENTREGABLE
¡Defiende tus Derechos!: Acción Ciudadana	Acercar a la comunidad a los mecanismos de protección de los derechos humanos, constitucionales y legales mediante la elaboración de acciones constitucionales y legales correspondientes en caso de amenaza o vulneración de estos derechos.	Porcentaje de acciones constitucionales y legales resueltas satisfactoriamente.	(Iniciativa de acciones / Total de acciones presentadas) * 100%	Porcentaje (%)	Informe de gestión que incluya anexo de documentos Legales
Sostenibilidad Urbana y Ambiental	Promover la defensa de los derechos colectivos e individuales, vigilando la aplicación de normas urbanísticas, protección de bienes públicos, conservación del ambiente y prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios en el Distrito de Cartagena.	Número de eventos para la promoción de la defensa de los derechos colectivos e individuales	Número de eventos ejecutados	Cantidad	Informes de gestión incluya acta de asistencia y evidencias fotográficas y/o filmicas
Control para la garantía de los derechos de los cartageneros	Realizar acciones de prevención y control a la Función Pública, en el marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo, con énfasis en los Derechos e intereses colectivos.	Índice de cumplimiento del plan de Desarrollo del distrito	Índice de cumplimiento del plan de Desarrollo	Porcentaje (%)	Informe de Gestión

**7. VERIFICACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024-2028**

La verificación al cumplimiento y/o ejecución de los programas establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 será realizado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



Considerando lo citado, el plan Estratégico Institucional de la Personería Distrital de Cartagena definió sus estrategias, proyectos, actividades, indicadores y metas para poder medir la gestión en el periodo de gobierno de la Dra. Eliana del Carmen Simancas, “2024-2028”, en la matriz relacionada al final de este documento, donde se relaciona la batería de medidores los cuales se estructuraron en coherencia con la pertinencia de los objetivos trazados participativamente, la cual contiene lo siguiente:

Objetivo Estratégico (Al que le responde)

- Línea Estratégica (Con la cual se da cumplimiento al Objetivo Estratégico)
- Programa/proyecto (Grupo de actividades que responden a una Línea Estratégica)
- Metas (lo que se espera lograr a través de las actividades dirigidas a responder al Programa)
- Indicador (Factor de Medición)
- Formula del indicador
- Recursos (Necesarios para desarrollar actividades)
- Responsable (Líder de proceso o coordinador de programa)
- Línea base (de donde partimos)
- Seguimientos y evidencias (soporte de la ejecución)

### **8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

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

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

El instrumento establecido desde el Sistema de Gestión (SIGPER) para realizar el seguimiento al PEI es el formato DE-F003 perteneciente al proceso de Planeación Institucional, con este formato se realizará el seguimiento semestral a la ejecución del PEI.

De igual forma para tener una mayor veracidad y claridad en la información presentada, se tendrá en cuenta el reporte del FURAG, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012, El Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión, es una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.

Luego se realizarán un informe ejecutivo semestral y se publicarán en la página web institucional, que sirva de instrumento para la toma de decisiones preventivas/correctivas procurando el mejoramiento continuo en la entidad.



**9. ANEXOS**

**9.1. CRONOGRAMA PARA LA ELABORACION Y APROBACION DEL PEI**

	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	PARTICIPANTES	MARZO			ABRIL			MAYO		JUNIO	
				SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1-2	SEM 3-4	SEM 1
<b>ESRUCTURACION PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	Reunión inicial: Lineamientos, cronograma y conformación equipo de trabajo	Mesa de trabajo Comité Directivo	ALTA DIRECCION										
	Definición de la plataforma estratégica: Misión, visión y objetivos estratégicos	Mesa de trabajo	Alta dirección Funcionarios de la entidad										
	Definición de contexto estratégico: definición e identificación de la matriz DOFA(debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)	Consulta Virtual	Alta dirección Funcionarios de la entidad Partes interesadas Comunidad										
	Convocatoria a ciudadanía para participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional	Convocatoria publica Página web	Personería Auxiliar Gestión de la Comunidad en general										
	Elaboración del líneas Estratégicas	Mesa de trabajo	Alta dirección Equipo de trabajo de Personería Aux.										
	Definición de componentes y programas y actividades a desarrollar en las líneas estratégicas	Mesa de trabajo	Alta dirección Equipo de trabajo de Personería Aux.										
	Presentación del proyecto del Plan Estratégico 2024-2028 Ajustes PEI 2024-2028	Mesa de trabajo	Personería distrital Personería Auxiliar y su equipo de trabajo Jefe de control Interno y su equipo de trabajo Asesor de despacho										
	Revisión y aprobación del proyecto del PEI 2024-2028	Mesa de trabajo	Alta Dirección										
	Socialización con partes interesadas Socialización comité de Gestión	Comité de Gestión y Desempeño	Comité de Gestión y Desempeño										
	Elaboración y comunicación de Resolución	Personería Auxiliar	Alta Dirección										

LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO	PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	RESPONSABLE	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	ENTREGABLE
FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA GESTION INSTITUCIONAL	Optimizar la gestión institucional de la Personería de Cartagena, alineándola con los requisitos del Estado y promoviendo la mejora continua. Esto se logrará mediante el uso efectivo de tecnologías de la información y las comunicaciones, la implementación de buenas prácticas, un control interno eficiente, un talento humano comprometido y una infraestructura adecuada para brindar servicios ciudadanos.	Por la Garantía de Tus Derechos" 2024 - 2028	Diseñar y ejecutar el Plan Estratégico "Por la Garantía de Tus Derechos" 2024 - 2028, realizando análisis exhaustivos e implementando las acciones correctivas ante las posibles desviaciones que puedan surgir.	Personero Auxiliar / P.E. de Planeación	Porcentaje de acciones correctivas implementadas ante desviaciones del plan estratégico.	(Acciones correctivas implementadas / Total desviaciones) * 100%	Porcentaje (%)	Plan Estratégico
		Click Derecho: Acceso para Todos	Modernizar el sitio web de la entidad para cumplir con los lineamientos de las estrategias de gobierno digital, asegurando un acceso inclusivo a todos nuestros grupos de interés y fomentando la interacción a través de diversos canales digitales.	Personero Auxiliar / P. U. de TIC	Nivel de accesibilidad del sitio web según estándares de gobierno digital.	(Accesibilidad lograda / Accesibilidad requerida) * 100%	Índice de accesibilidad	Documento de Lineamientos

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



		Tecno-Gestión: Transformando Servicios	Plataforma Ciudadana 360°: Implementar una plataforma digital interactiva que permita a los ciudadanos de Cartagena acceder de manera fácil y rápida a los servicios de la Personería. Esta plataforma integraría herramientas de inteligencia artificial para ofrecer asesoramiento jurídico básico, seguimiento de trámites en tiempo real y canalización de quejas y reclamos. Además, incluiría un sistema de retroalimentación ciudadana para evaluar constantemente la calidad del servicio y permitir la participación activa de la comunidad en la mejora continua de la gestión institucional.	Personero Auxiliar / P. U. de TIC	Tiempo promedio de respuesta en la recolección de información.	Tiempo promedio de respuesta	Días	Base de Datos
		Cartagena Digital: ¡Somos el Cambio!	Implementar al 100% la nueva imagen institucional y la promoción de nuestra oferta de servicios a través de nuestras plataformas institucionales, redes sociales y página web, fortaleciendo así la presencia digital de la	Asesor (prensa) / TIC	Porcentaje de plataformas institucionales actualizadas con la nueva imagen.	(Plataformas actualizadas / Total de plataformas) * 100%	Porcentaje (%)	Imagen Institucional

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



			Personería Distrital de Cartagena.					
	Espacios para Todos: ¡Construyendo Inclusión!	Realizar la modernización, adecuación y mantenimiento de la infraestructura física de la Personería Distrital de Cartagena para garantizar una prestación de servicios adecuada, con espacios accesibles e inclusivos.	Personero Auxiliar /P.U. de atención y servicio al ciudadano / P.U. SST	Número de espacios accesibles e inclusivos adecuadamente mantenidos.	Número de espacios adecuados mantenidos	Cantidad	Informe de Infraestructura	
	¡Equipo 10/10!: Por un Talento Comprometido	Fortalecer la gestión estratégica del talento humano de la Personería Distrital de Cartagena, con el objetivo de contar con un equipo integral, idóneo, comprometido, capacitado, transparente e incentivado que contribuya al cumplimiento de nuestra misión institucional.	Dirección administrativa/ Jefe oficina de Talento Humano	Índice de satisfacción laboral del personal.	Índice de satisfacción laboral	Índice	Encuestas de Satisfacción	
	Archivo al Día: ¡Info a un Clic!	Implementar el programa de Gestión Documental, priorizando la digitalización en nuestras plataformas institucionales como medio tecnológico de consulta, en cumplimiento de las normativas establecidas por el Archivo General de la Nación.	Personero Auxiliar / P.U. Gestión Documental	Porcentaje de documentos digitalizados respecto al total de documentos.	(Documentos digitalizados / Total de documentos) * 100%	Porcentaje (%)	Normativas Archivísticas	

## Personería Distrital de Cartagena de Indias



<b>ATENCIÓN A LA COMUNIDAD CON COMPROMISO SOCIAL Y EQUIDAD</b>	Fortalecer la atención al ciudadano, especialmente a los grupos de especial protección constitucional, de manera continua, inclusiva y eficiente. El objetivo es garantizar la efectividad de sus derechos y promover el bienestar comunitario a través de procesos participativos y democráticos, mientras se salvaguardan los derechos de la diversa población del Distrito de Cartagena	¡Paz Cartagenera!: Conciliación en Marcha	Establecer la Red de Centros de Conciliación en el distrito de Cartagena para descongestionar los juzgados MUNICIPALES y promover una cultura de resolución pacífica de conflictos.	Jefe de Oficina de Centro de Conciliación /Personería auxiliar	Porcentaje de Conformación de la Red de Centros de Conciliación	(Número de centros de conciliación asociados / número total de centro de conciliación planeados ) * 100	Porcentaje (%)	Informe de Red de centros de conciliación conformada
		¡Ciudadanía Activa!: Monitoreo Participativo	Realizar seguimiento continuo a la ejecución de las políticas públicas para los diferentes grupos poblacionales del distrito, interviniendo, recomendando y vigilando su implementación efectiva.	TODOS(a) Personeros Delegados	Porcentaje de políticas públicas implementadas correctamente.	(Políticas implementadas correctamente / Total de políticas) * 100%	Porcentaje (%)	Documentos de Políticas / informes de seguimiento de las políticas públicas
		¡Diversidad al Topel!: Aprende y Protege	Organizar jornadas de formación en derechos humanos y diversidad sexual para funcionarios y la comunidad; así como también organizar jornadas para sujetos especiales de protección constitucional, con el fin de garantizar una mayor conciencia y protección de sus derechos.	Personero Delegado : Personería Delegada para la Protección de las Comunidades y Sujetos de Especial Protección Constitucional (P. encargado de los sujetos de especial Protección Constitucional)	Número de participantes en las jornadas de formación.	Número de participantes en las jornadas	Cantidad	Informe de Programa de Jornadas que incluya acta de asistencia y evidencias fotográficas y/o filmicas

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



		Encuentros con Propósito: Inclusión Total	Generar encuentros zonales con comunidades conformadas por sujetos de especial protección constitucional para divulgar y proteger sus derechos fundamentales.	Personero Delegado : Personería Delegada para la Protección de las Comunidades y Sujetos de Especial Protección Constitucional (P. encargado de los sujetos de especial Protección Constitucional)	Sujetos de especial protección constitucional atendidos.	Número de personas que asisten a los encuentros zonales	Cantidad	Informe de Encuentros que incluya acta de asistencia y evidencias fotograficas y/o filmicas
		¡Comunidad Informada!: Acceso a la Justicia	Materializar la divulgación, promoción y defensa efectiva de los derechos fundamentales en los consejos comunitarios de comunidades negras y parcialidades indígenas, respetando su enfoque étnico diferencial.	Personero Delegado : Personería Delegada para la Protección de las Comunidades y Sujetos de Especial Protección Constitucional (P. encargado de los sujetos de especial Protección Constitucional)	Número de acciones de divulgación y promoción realizadas en consejos comunitarios.	Número de acciones de divulgación realizadas	Cantidad	Informe de Acciones
		¡Ojo Ciudadano!: Control y Transparencia	Acompañar, promover, garantizar y difundir los diferentes mecanismos de control social e inscribir y certificar veedurías ciudadanas.	Personero Delegado : Personería Delegada para la Protección de las Comunidades y Sujetos de Especial Protección Constitucional (P. encargado de la atención a comunidades en temas de ciudad y serv. publicos)	Número de ciudadanos participantes en mecanismos de control social y veedurías.	Ciudadanos participantes	Cantidad	Informes de Participación incluya actas, registro de asistencia y evidencias fotograficas y/o filmicas

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



		Acceso Equitativo a nuestra oferta de servicios	Llevar la oferta de servicios institucionales a los diferentes barrios y corregimientos de Cartagena, brindando atención inmediata para solucionar problemas y posibles vulneraciones de derechos de los ciudadanos y comunidades.	Personeros Delegados/personeria auxiliar	Número de jornadas ejecutadas	Jornadas ejecutadas	Cantidad	Informes de gestión incluya acta de asistencia y evidencias fotograficas y/o filmicas
POR LA DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DD HH	Promover de manera constante la defensa y protección de los derechos humanos de la población del distrito de Cartagena. A través de acciones que garanticen sus derechos fundamentales a la salud, educación, recreación y vivienda, en línea con los mandatos internacionales y constitucionales pertinentes. Realizar promoción y divulgación de los Derechos incentivando formación y organización de líderes comunitarios como defensores de derechos humanos en sus respectivas comunidades.	¡Derechos a la Carta!: Educa y Empodera	Desarrollar jornadas pedagógicas presenciales y virtuales sobre la promoción y defensa de los derechos humanos, dirigidas a los habitantes de Cartagena y sus corregimientos.	Personero Delegado: Personería Delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado (P. delegado para eduacion)	Número de jornadas pedagógicas realizadas sobre la promoción y defensa de los derechos humanos en Cartagena y sus corregimientos.	Jornadas ejecutadas	Cantidad	Informes de gestión incluya acta de asistencia y evidencias fotograficas y/o filmicas
		¡Observa y Actúa!: Derechos a la Vista	Crear el Observatorio de Derechos Humanos del Distrito de Cartagena para analizar las problemáticas de vulneración de derechos humanos y abordar temas de relevancia social y jurídica.	Personero Delegado: Personería Delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado /Personeria auxiliar	Número de informes emitidos por el Observatorio de Derechos Humanos.	Número de informes emitidos	Cantidad	Informes de Observatorio

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



		¡Alerta Temprana!: Protección en Tiempo Real	Generar alertas tempranas dirigidas a las dependencias de la administración distrital ante posibles riesgos y amenazas a los derechos fundamentales de la población.	Personeros(as) Delegados	Tiempo promedio de respuesta ante alertas tempranas.	Tiempo promedio de respuesta ante alertas	Días	Informes de Alertas
<b>PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN OPORTUNA ANTE LOS DESAFÍOS SOCIALES, GARATIZANDO LOS DERECHOS DE TODOS</b>	Sistema de Justicia Restaurativa: Implementar un sistema de justicia restaurativa que priorice la resolución pacífica de conflictos y la reparación del daño causado a las víctimas. Este sistema involucraría a la comunidad en la búsqueda de soluciones consensuadas y promovería la reconciliación y la convivencia pacífica. Además, se brindaría apoyo integral a las familias, especialmente a niños,	¡Niños Protegidos!: Acción Inmediata	Proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes implementando acciones necesarias, activando rutas y brindando asesoría y acompañamiento requeridos, además de ejercer vigilancia sobre las dependencias del Distrito para garantizar el cumplimiento de la ley.	Personeros Delegados / Personería Delegada para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Adulto Mayor, Mujer y Familia	Porcentaje de casos de protección de derechos resueltos satisfactoriamente.	(Casos resueltos satisfactoriamente / Total de casos) * 100%	Porcentaje (%)	Informes de Protección

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



	niñas, adolescentes y adultos mayores, para fortalecer los vínculos familiares y prevenir situaciones de violencia doméstica.	¡Educa y Previene!: Aulas de Convivencia	Brindar acompañamiento a la comunidad educativa del Distrito, previniendo la vulneración de derechos, garantizando su cumplimiento y contribuyendo a la construcción de convivencia en los entornos educativos, junto con mesas de trabajo interinstitucionales.	Personero Delegado: Personería Delegada para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Adulto Mayor, Mujer y Familia / Personero Delegado: Personería Delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado (P. delegado para educación)	Número de visitas a instituciones educativas ejecutadas	Número de visitas	Cantidad	Informes de Acompañamiento
		¡Concilia y Avanza!: Cartagena territorio de Paz	Ofrecer programas formativos, de prevención y mediación de conflictos en escuelas y comunidades para promover una cultura de resolución pacífica de conflictos.	Personero Delegado: Personería Delegada para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Adulto Mayor, Mujer y Familia / Personero Delegado: Personería Delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado (P. delegado para educación)	Porcentaje de participantes en programas educativos que reportan una resolución pacífica de disputas.	(Participantes con resolución pacífica / Total de participantes) * 100%	Porcentaje (%)	Informes de Programas

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



<p><b>PREVENCIÓN Y VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL y DISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b></p>	<p>Vigilar la conducta de los servidores públicos y ejercer un control administrativo permanente en el Distrito de Cartagena y sus entidades. Esto se llevará a cabo mediante estrategias de seguimiento, evaluación y acciones preventivas/correctivas, con el fin de garantizar la eficacia y transparencia de su gestión.</p>	<p>La Personería ejerce Poder Preferente</p>	<p>Identificar los hechos constitutivos de faltas disciplinarias para ejercer el poder preferente en las Oficinas de Control Interno Disciplinario en las diferentes entidades, en temas de interés e impacto para el Distrito de Cartagena.</p>	<p>Personero / Personeros delegados - Personería Delegada para la Vigilancia de la Conducta oficial</p>	<p>Poder preferente ejercido sobre los procesos disciplinarios</p>	<p>Numero de poder preferente ejercido</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de Gestión con anexo de los poderes preferentes ejercidos</p>
		<p>¡Observa y Denuncia!: Por una gestión transparente</p>	<p>Observatorio Ciudadano de Transparencia y Buen Gobierno: Crear un observatorio ciudadano independiente que monitoree la gestión de los servidores públicos y ejerza un control ciudadano permanente en el Distrito de Cartagena. Este observatorio utilizaría tecnologías de información y comunicación para recopilar, analizar y difundir información sobre el desempeño de las autoridades y promover la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública. Además, se promovería la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la formulación de políticas públicas que beneficien a</p>	<p>Personeros(as) delegados - Personería Delegada para la Vigilancia de la Conducta oficial</p>	<p>Número de informes emitidos por el Observatorio Ciudadano de Transparencia y Buen Gobierno.</p>	<p>Número de informes emitidos</p>	<p>Cantidad</p>	<p>Informes de Observatorio</p>

# Personería Distrital de Cartagena de Indias



			la comunidad en su conjunto.					
		¡Ética Transparente! Juntos por la Integridad	Desarrollar campañas de sensibilización y capacitación sobre ética pública dirigidas a servidores públicos y ciudadanos para promover una cultura de integridad y cumplimiento de deberes dentro de la administración pública, involucrando activamente a la ciudadanía en la vigilancia y denuncia de posibles faltas disciplinarias.	Personeros delegados - Personería Delegada para la Vigilancia de la Conducta oficial	Campañas de sensibilización realizadas	Número de campañas de sensibilización realizadas	Cantidad	Informes de Campañas, incluir fotos y actas de asistencia
<b>PROTECCION Y DEFENSA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES DE LA CIUDADANIA</b>	Defensoría Ambiental y del Patrimonio Cultural: Establecer una defensoría especializada en la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural del Distrito de Cartagena. Esta defensoría velaría por el cumplimiento de las normas urbanísticas y la preservación de los bienes públicos, garantizando la conservación del ambiente	¡Defiende tus Derechos! Acción Ciudadana	Acercar a la comunidad a los mecanismos de protección de los derechos humanos, constitucionales y legales mediante la elaboración de acciones constitucionales y legales correspondientes en caso de amenaza o vulneración de estos derechos.	Personeros Delegados	Porcentaje de acciones constitucionales y legales resueltas satisfactoriamente.	(Iniciativa de acciones / Total de acciones presentadas) 100% *	Porcentaje (%)	Informe de gestión que incluya anexo de documentos Legales

## Personería Distrital de Cartagena de Indias



	y la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios. Además, promovería la educación ambiental y la participación ciudadana en la protección del entorno natural y cultural de la ciudad.	Sostenibilidad Urbana y Ambiental	Promover la defensa de los derechos colectivos e individuales, vigilando la aplicación de normas urbanísticas, protección de bienes públicos, conservación del ambiente y prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios en el Distrito de Cartagena.	Personeros Delegados: Personería Delegada para Control Urbanístico, el Patrimonio Público y Asuntos Policivos / Personería Delegada para la Protección del Medio Ambiente y la Movilidad - Personero delegado de los servicios publicos	Número de eventos para la promoción de la defensa de los derechos colectivos e individuales	Número de eventos ejecutados	Cantidad	Informes de gestión incluya acta de asistencia y evidencias fotograficas y/o filmicas
		Control para la garantía de los derechos de los cartageneros	Realizar acciones de prevención y control a la Función Pública, en el marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo, con énfasis en los Derechos e intereses colectivos.	Personeros(as) Delegados	Indice de cumplimiento del plan de Desarrollo del distrito	Indice de cumplimiento del plan de Desarrollo	Porcentaje (%)	Informe de Gestión

## 9.2. MATRIZ DE DESPLIEGUE PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2024-2028 “POR LA GARANTIA DE TUS DERECHOS”

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gestión de Direccionamiento y Planeación Estratégica	Comité de Gestión y Desempeño/Alta Gerencia	Personera Distrital