



# INFORME DE GESTIÓN

## Vigencia 2021



La Personera Distrital de Cartagena de Indias, Carmen Elena De Caro Meza, procede a presentar el informe de gestión del año 2021, ejecutada durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2021 al 28 de febrero de 2022, en cumplimiento del mandato legal establecido en el numeral 9º del artículo 178 de la ley 136 de 1994 y reglamentario establecido en el numeral 3 del artículo 37 del acuerdo distrital No. 018 de 2006 (Reglamento Interno del Concejo de Cartagena de Indias) en donde se establece el deber del personero de rendir informe anual sobre la gestión adelantada al Concejo Distrital de Cartagena de Indias, dentro de los diez (10) primeros días del segundo periodo de sesiones de cada año.

Con la vocación de “Defender los derechos humanos de la ciudadanía cartagenera” que es el objeto fundamental de nuestra gestión, hemos logrado consolidar en este primer año, una presencia activa en toda la ciudad y donde nos hemos reinventando como entidad en medio de una pandemia que se vive en todo el mundo.

Estos resultados son el producto del plan estratégico institucional de la Personería Distrital, soportado el cumplimiento, con hechos y cifras que se ajustan a la realidad que vive la población. Nuestro trabajo en medio de la Pandemia del Covid-19 y adaptándonos a la reactivación económica, ha estado enfocado en la defensa de los derechos fundamentales de nuestra comunidad. Seguiremos como Personería velando por los derechos de los ciudadanos.



**CARMEN DE CARO MEZA**

Personera Distrital





## Contenido

### Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Información Institucional.....</b>	<b>5</b>
<b>2. INFORME DE GESTIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Caracterización de los Usuarios.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.1. Caracterización de nuestros usuarios Por tipo de ciudadano.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.2. Caracterización de atención al Público.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.3. Proceso de Vigilancia a la conducta oficial.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.4. Caracterización de los usuarios por tipo de régimen de Salud.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.6. Entidades implicadas.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Proceso Servicios Públicos Domiciliarios.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.1. Entidades que más presentan PQRS por prestación de servicios públicos domiciliarios.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Proceso de BIENES, URBANISMO, POLICIVO Y MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. Comunidad, mujer y familia.....</b>	<b>24</b>
<b>2.5. Unidad de Víctimas y Trabajo Social.....</b>	<b>51</b>
<b>2.6. Direccionamiento y planeación estratégica.....</b>	<b>65</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

**La Personería Distrital de Cartagena de Indias**, atendiendo a las funciones constitucionales y legales que le asisten, los cuales se demarcan en la guarda y protección de los derechos humanos, la protección y garantía del interés público, veeduría del tesoro público y de la correcta ejecución de la función pública a nivel local, y bajo su slogan "Defender tus Derechos Nuestro Deber", formulo su Plan Estratgico Institucional para la vigencia 2020-2024 "**Personería somos todos**", orientado a fortalecer el sentido de pertenencia de los servidores públicos y la participación ciudadana.

**En este orden de ideas, La Personería Distrital de Cartagena de Indias**, presenta el siguiente informe ante el honorable Concejo de Cartagena de Indias, en concordancia con la normatividad vigente y los requerimientos del mismo, en este documento se presenta un informe descriptivo de la gestión adelantada bajo el enfoque cuantitativo – cualitativo de las distintas actividades desarrolladas en el periodo objeto del informe.

Atiendo a la emergencia humanitaria y sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, esta agencia del ministerio público ha desarrollado sus actividades a través de las herramientas tecnológicas existentes en nuestra entidad, atendiendo a toda la comunidad cartagenera con un servicio oportuno y de calidad, bajo la modalidad de alternancia, atendiendo a los usuarios en la jornada de la mañana en nuestras instalaciones y disponiendo de toda nuestra infraestructura tecnológica y recurso de personal para la atención virtual de la población Cartagenera.

A continuación, presentamos las actividades concernientes al periodo desde el 1 de marzo de 2021 hasta el 28 de febrero del presente, con el objetivo dar a conocer las diferentes actuaciones que ha venido desempeñando la Personería de Cartagena en esta emergencia sanitaria.

## 1.1. Información Institucional

Tabla 1 Información Institucional

<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Cartagena de Indias, departamento de Bolívar, Colombia	<b>Directivas</b>  <b>CARMEN ELENA DE CARO MEZA</b> Personera Distrital  <b>CARLO TORRES YARZAGARAY</b> Personero Auxiliar  <b>IBIS MONTALVO OSPINO</b> Director Administrativo  <b>NORMA RIZZO PÉREZ</b> Secretaria General  <b>PATRICIA ARANZA PERALTA</b> Asesora Oficina de Control Interno  <b>ALVARO PALOMINO GELES</b> Jefe Oficina Jurídica  <b>MERCEDES SUSANA ROMERO</b> JEFE DE OFICINA ASESORA DE PRENSA
<b>DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD</b>	Personería Distrital de Cartagena de Indias	
<b>TIPO DE ENTE PÚBLICO</b>	Órgano de Control	
<b>PAGINA WEB</b>	<a href="https://www.personeriactagena.gov.co/webnew/">https://www.personeriactagena.gov.co/webnew/</a>	
<b>DIRECCIÓN ACTUAL</b>	Barrio España, Avenida Pedro de Heredia #39-288	
<b>TELÉFONOS</b>	6642231 - 6645000 - 6642227 - 6604300	
<b>DIRECCIÓN ELECTRÓNICA</b>	<a href="mailto:info@personeriactagena.gov.co">info@personeriactagena.gov.co</a>	
<b>CANALES VIRTUALES</b>	<p><b>La Personería Distrital de Cartagena sigue atendiendo en todas nuestras dependencias de forma virtual</b></p> <p><b>Encontramos nuestras líneas de Atención: Personera Distrital: 3114015759</b></p> <p><b>Personería Auxiliar: 3104135651</b></p> <p><b>Servicio Público: 3105261947</b></p> <p><b>Programa 24 Horas: 3128900969-3016846734</b></p> <p><b>3045454690-3228505905</b></p>	
<b>HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	<p>Lunes a viernes 7:00 a.m. a 15:00 p.m.</p> <p>JORNADA CONTINUA en lasede principal</p>	

### 1.1.1. MISION

La Personería 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.

### 1.1.2. VISIÓN

La Personería Distrital de Cartagena será para el año 2024 una Institución que genere confianza y credibilidad como garantes de los derechos humanos y especial vigilancia a la gestión pública articulada con la coadyuvancia de la ciudadanía, actuando bajo los principios de autonomía, eficiencia y transparencia con el fin de mejorar continuamente todos sus procesos, bajo los lineamientos de un sistema de gestión de la calidad contando con un personal cualificado y apoyada en una plataforma tecnológica.

### 1.1.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Tabla 2 Objetivos Estratégicos

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivo 1.</b> Promover actividades de promoción, prevención, protección y concientización sobre los Derechos Humanos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivo 2.</b> Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad en la prestación de los servicios de la entidad.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivo 3. Prestar servicios de asistencia y asesoría jurídica bajo criterios de calidad oportunidad y calidez humana.</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivo 4.</b> Activar mecanismos eficaces que permitan realizar seguimiento evaluación y vigilancia a los programas de la Administración Distrital y al comportamiento de los servidores públicos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Objetivo 5.</b> Sensibilizar y promover el conocimiento, el respeto, la preservación de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el correcto actuar de los servidores públicos a través de acciones preventivas, así como el ejercicio de un control disciplinario eficiente y eficaz</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 6.</b> Diseñar implementar y consolidar la tecnología de la información y las comunicaciones, para una gestión institucional eficiente y eficaz que brinde orientación oportuna a los usuarios y acerquen a la entidad a la comunidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 7.</b> Diseñar e implementar una gestión del talento humanodestinada a elevar el nivel de formación competencias, sentido de pertenencia y crecimiento personal de los servidores públicos de la ciudad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 8.</b> Implementar una estrategia de lucha contra la corrupción mediante la sociabilización de los funcionarios, participación ciudadana, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 9.</b> Promover una cultura de calidad buen servicio y mejora continua en los procesos institucionales en el marco de los estándares internacionales y la normativa vigente</li> </ul>

#### 1.1.4. POLITICA DE CALIDAD

La Personería Distrital de Cartagena se compromete a orientar su gestión a la comunidad, promoviendo, protegiendo, orientando y defendiendo los derechos Constitucionales y Legales de los ciudadanos y prestar vigilancia a las actuaciones de los Servidores Públicos; Implementando y manteniendo un sistema de gestión de la calidad que mejore continuamente sus procesos y cuente con un talento humano competente y amable, encargado de prestar sus servicios con calidad y garantizando una administración eficiente de los recursos.

#### 1.1.5. EJERCICIO INSTITUCIONAL

- Ejerce la Defensa de los Derechos Humanos
- Vigila la conducta oficial de los Servidores públicos
- Interviene en los procesos Civiles, Penales y de Policía
- Vela por la efectividad del Derecho de Petición
- Defiende el Patrimonio público y el Medio Ambiente
- Cooperar con Políticas y Orientaciones de Defensor del Pueblo Promueve la creación de las Veedurías ciudadanas



## 1.1.6. MAPA DE PROCESOS

La Institución en aras del cumplimiento de la Ley y de nuestras funciones, está conformada por procesos y dependencias, con el propósito de ofrecer resultados con calidad en beneficio de la población, asegurando un ejercicio con eficacia, eficiencia y oportunidad.

Ilustración 1 Mapa de procesos

# MAPA DE PROCESOS

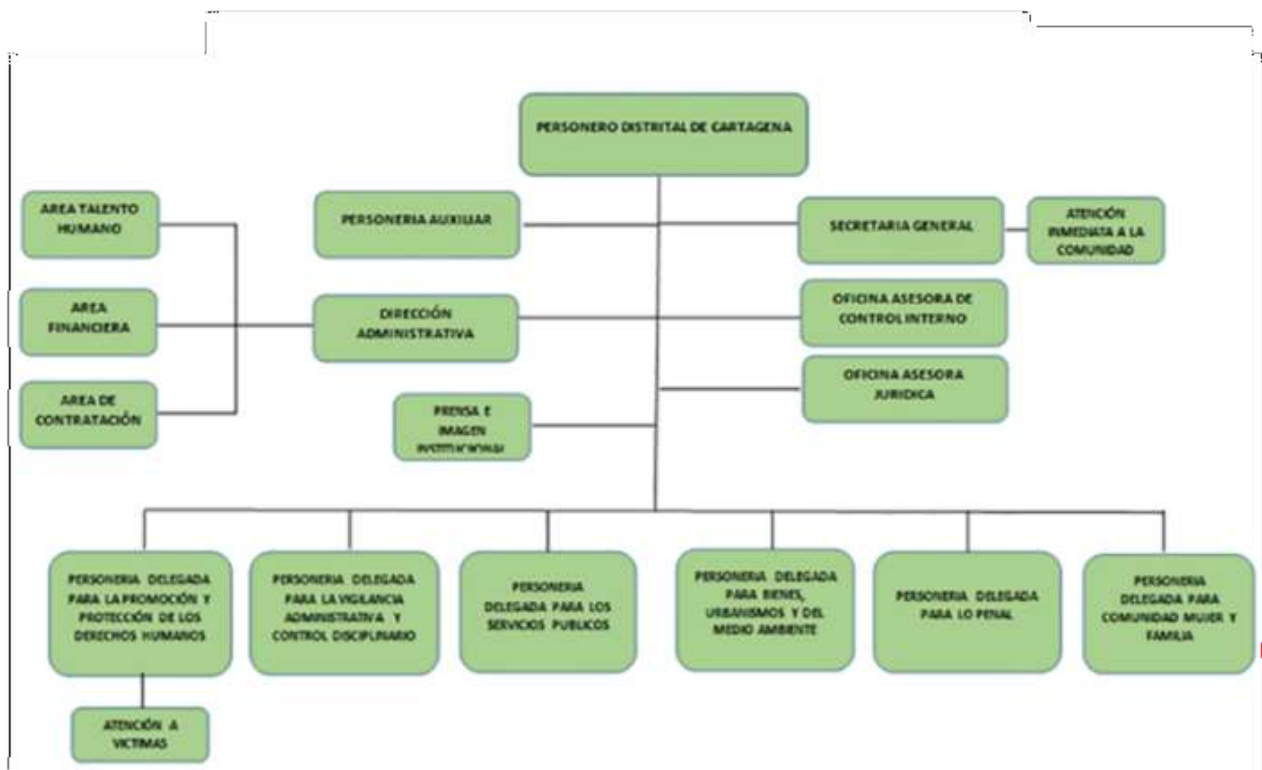




### 1.1.7. ORGANIGRAMA.

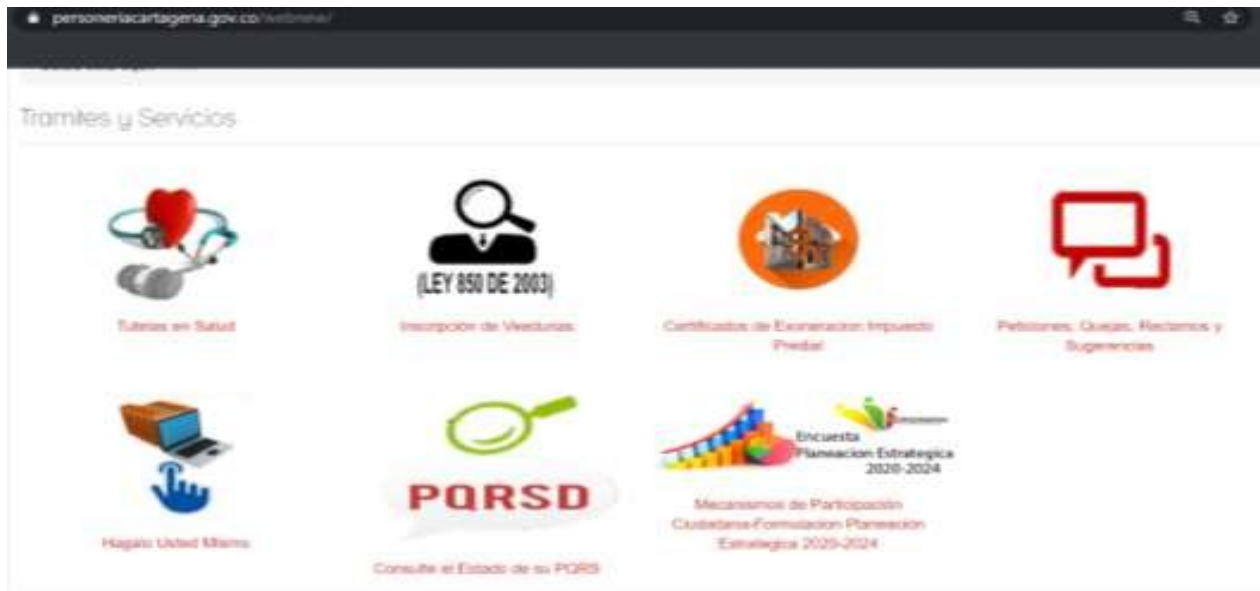
Ilustración 2 Organigrama

## ORGANIGRAMA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA



### 1.1.8. Trámites y Servicios

Ilustración 3 Trámites y servicios de la personería



### 1.1.9. Tutelas en línea

Ilustración 4 Paso a paso Tutelas en línea



## 2. INFORME DE GESTIÓN

El año 2021, en donde la bandera nacional estaba enfocada en los procesos de reactivación económica, de todos los sectores, para la Personería Distrital de Cartagena se vuelve un reto, poder brindarle atención oportuna a todos los usuarios que solicitaban los servicios en pro de la defensa de los derechos fundamentales de estos, pese que al implementar medidas como volver 100% a la presencialidad, con un horario continuo de 7:00 am a 3:00 pm, la Personería, pudo brindar atención oportuna, de calidad y con todas las garantías de protocolo de Bioseguridad implementados.

Durante esta vigencia continuaron los procesos de fortalecimiento de nuestro Sistema Integrado de Aplicaciones SIAP, se pudo integrarnuestra gestión documental, registrar las actuaciones de cada funcionario y contratista de la entidad en pro de responder a cada una de las PQRS y/o otras recursos, documentos entre otros que radicaban los usuarios a través de los diferentes canales de atención y así contamos en tiempo real de estadísticas que nos permiten tomar decisiones con respecto a la defensa de los derechos de la población Cartagenera y la vigilancia a los deberes de nuestros funcionarios públicos.

A su vez, entrando en la vanguardia de los tiempos, la Personería implementa procesos de innovación pública, al diseñar e implementar el proceso de gestión, seguimiento y evaluación de planes, programas, indicadores, riesgos y proyectos a través del mejoramiento significativo de la plataforma SIGPER V2, en la cual se implementa la omnicanalidad, al poder registrar y evidenciar gestión de todo el sistema de planeación y gestión del riesgo de la entidad.

Con el regreso a la presencialidad, se iniciaron campañas, acompañamiento y seguimiento a PQRS de las comunidades, con el fortalecimiento de los procesos y de los sistemas tecnológicos de información, se pudo reducir a 0 el número de tutelas interpuestas en contra de la gestión de la Personería, un logro importante en la gestión de un ministerio público.

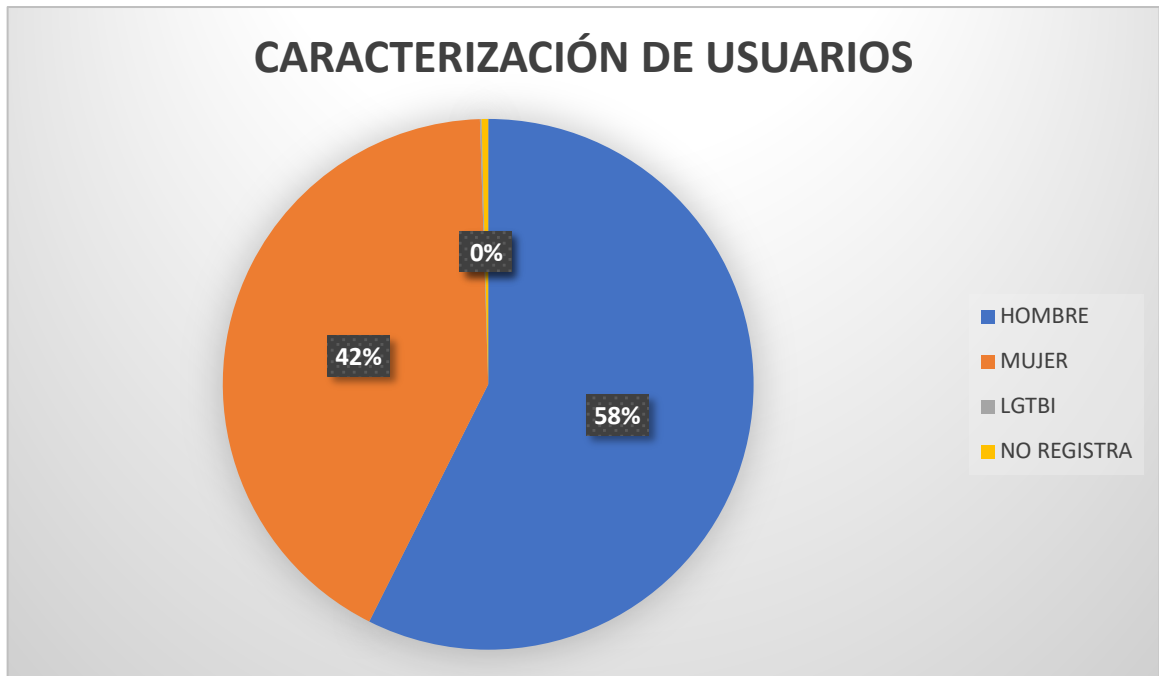
A continuación, se presenta la gestión de la vigencia 2021, en donde evidenciaremos cifras estadísticas de atención que responde a las actividades misionales, reporte de gestión de actividades estratégicas y casos relevantes en donde la Personería Distrital de Cartagena hizo un acompañamiento eficiente.



## 2.1. Caracterización de los Usuarios.

En la vigencia del presente informe de gestión a través de nuestros diferentes canales de atención, Atención Presencial, PQRS (Físicas y electrónicas) y Servicios Ciudadanos Virtuales, se atendieron un total de 6053 usuarios, de los cuales el 58% son mujeres, el 42% hombres y el 0,3% restante no registra sexo y el 0,1% pertenece a la comunidad LGTBI.

*Gráfico 1 Caracterización de usuarios por genero*



Fuente: SIAP PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

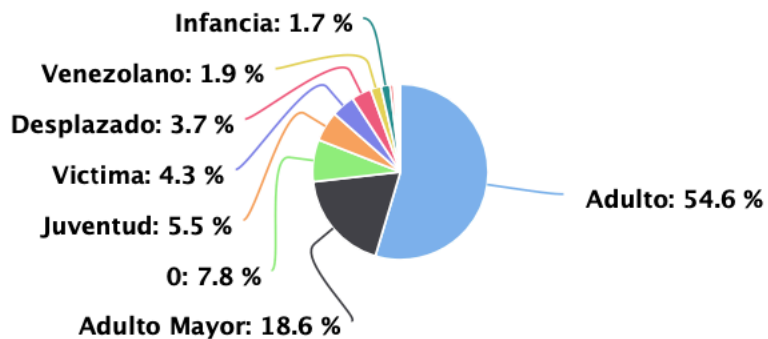
### 2.1.1. Caracterización de nuestros usuarios Por tipo de ciudadano.

El tipo de usuario que en mayor proporción requiere los servicios de la personería son los adultos, seguido de adulto mayor, en este 2021, se ha incrementado el número de solicitudes de jóvenes a su vez también se le está brindando atención y asesoría a migrantes procedentes de Venezuela que han tenido un aumento significativo este año en número de solicitudes.



Gráfico 2 Caracterización por tipo de ciudadano

## Gráfico Estadístico Por Tipo de Ciudadano



FUENTE: SIAP PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

### 2.1.2. Caracterización de atención al Público.

Se atienden en promedio 25 personas diarias en las instalaciones de la personería, solicitando los diferentes servicios.

El servicio que mayor frecuencia tiene es el de orientación en temas de defensa de derechos.

Gráfico 3 PQRS por tipo de servicio solicitado a Personería Distrital de Cartagena



## Grafico Estadistico Por Tipo de Servicio Realizado



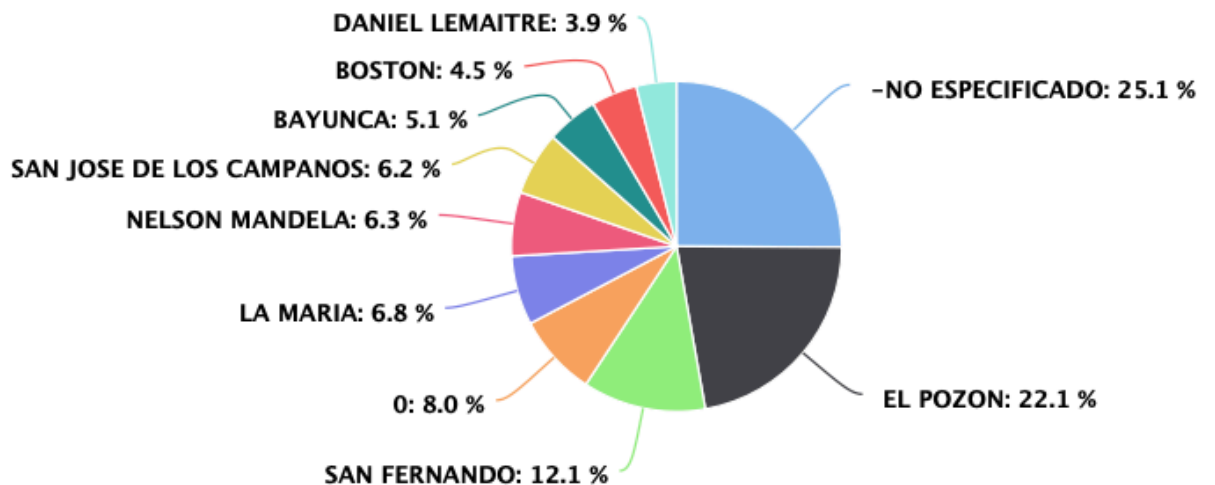
### 2.1.3. Proceso de Vigilancia a la conducta oficial

Los ocho barrios que con mayor frecuencia solicitan los servicios de la personería son: El pozón, San Fernando, La María, Nelson Mandela, San José de los Campanos, Bayunca, Boston y Daniel Lemaitre, podemos concluir que el mayor porcentaje de pqr's provienen de personas de estratos 1 y 2.

Desde la personería se han implementado estrategias para dar respuestas rápidas a las pqr's.

Gráfico 4 Barrios con mayor frecuencia de PQRS

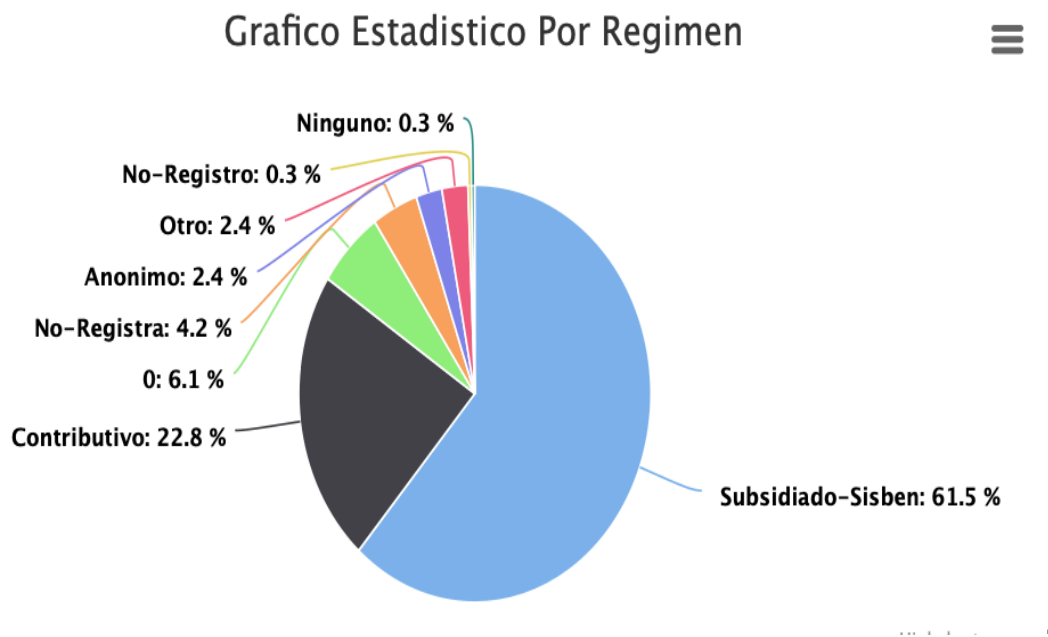
## Grafico Estadistico Por Barrio



#### 2.1.4. Caracterización de los usuarios por tipo de régimen de Salud.

El 61,5% de los usuarios registran estar vinculados al régimen de Salud subsidiado, se cuenta con un equipo de profesionales y contratistas asignados a cada una de las Eps que hacen presencia en el distrito para hacer acompañamiento y seguimiento a los PQRS de los usuarios.

Gráfico 5 PQRS por tipo de régimen de Salud



Fuente: SIAP PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

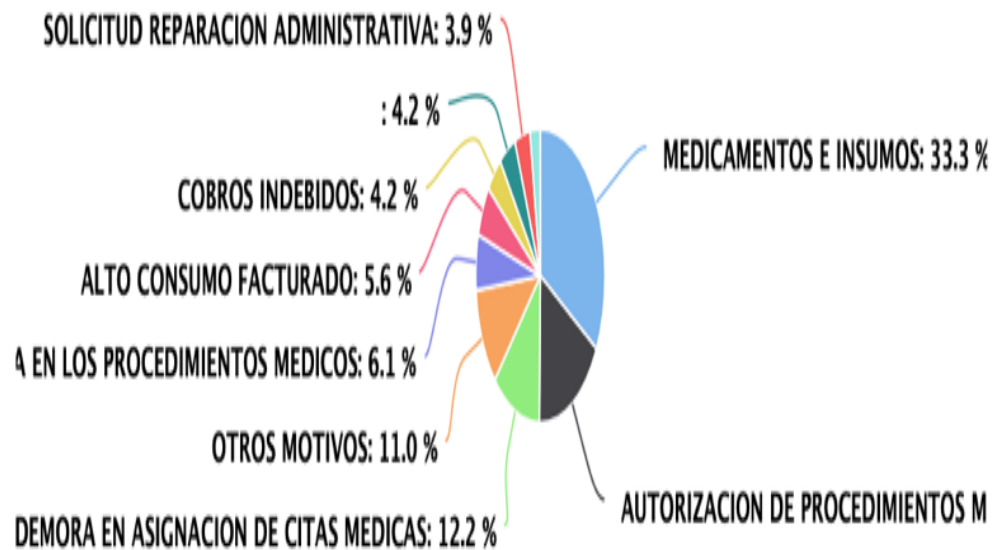
#### 2.1.5. Caracterización por tipo de PQRS

El 33% del tipo de PQRS están asociadas a solicitud o retrasos de medicamentos o insumos de salud, ítem que ocupa el segundo lugar es el de asignación de citas médicas con un 12,2%, lo cual indica que más del 45% de las PQRS están asociadas a la vulneración de derecho a la salud.

Gráfico 6 Tipo de pqs



## Grafico Estadistico Por Tipo de PQR



Highcharts.com

Fuente: SIAP PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

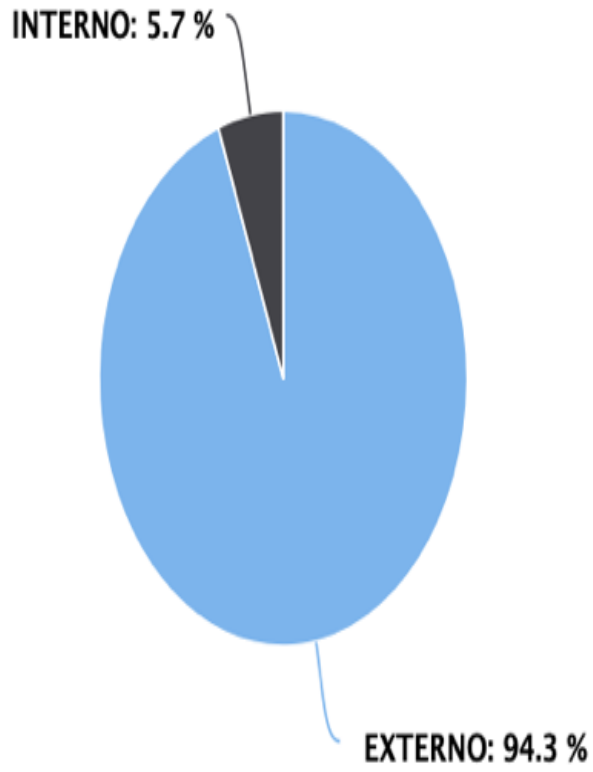
En la vigencia de 2021, se les dio apertura a 140 procesos disciplinarios, de los cuales el 138, correspondiente al 94,3% pertenecen a entidades externas de la Personería Distrital de Cartagena y 8 a funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena.

*Gráfico 7 Vigilancia a la Conducta oficial*





# Grafico Estadistico Por Tipo de Proceso



Highcharts.com

Fuente: SIAP PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA



## 2.1.6. Entidades implicadas

Las entidades implicadas con mayor número de procesos son la Alcaldía de Cartagena y el DATT

*Tabla 1 Entidades con procesos de vigilancia a la conducta oficial*

Entidad	Cantidad
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS	48
-POR ESPECIFICAR-	28
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRANSITO Y TRANSPORTE (DATT)	10
PERSONERIA	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SALUD (DADIS)	7
	4
SECRETARIA DEL INTERIOR	4
DISTRISSEGURIDAD	4
EPA	3
ALCALDIA LOCAL 1- HISTORICA Y DEL CARIBE NORTE	2
ALCALDIA LOCAL 3- INDUSTRIAL Y DE LA BAHIA	2
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	2
IDER	2
CORVIVIENDA	2
INSPECCION DE POLICIA COMUNA 3	1
I.E AMBIENTALISTA DE CARTAGENA	1
ALCALDIA LOCAL 2- DE LA VIRGEN Y TURISTICA	1
I.E DE BAYUNCA	1
INSPECCION DE POLICIA COMUNA 1B	1
CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	1
PROCURADURIA PROVINCIAL	1
INSPECCION DE POLICIA COMUNA 14	1
IPCC	1
I.E ALBERTO E. FERNANDEZ BAENA	1
I.E SAN FELIPE NERI	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
TRANSCARIBE	1
I.E BERTHA GEDEON DE BALADI	1
INSPECCION DE POLICIA COMUNA 1	1

Fuente: SIAP PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

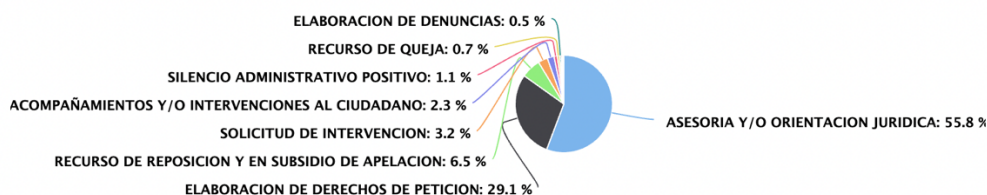


## 2.2. Proceso Servicios Públicos Domiciliarios.

El 55,8% de la solicitud de servicio del proceso de servicios públicos domiciliarios es por orientación y/o asesorías jurídicas.

*Gráfico 8 Tipo de servicio solicitado*

Grafico Estadistico de Resumen por Servicio



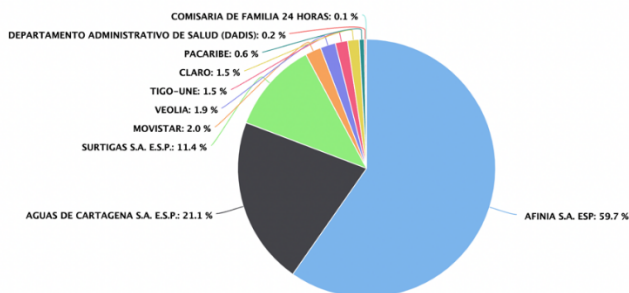
Fuente: SIAP PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA.

### 2.2.1. Entidades que más presentan PQRS por prestación de servicios públicos domiciliarios

Las entidades que más reportan pqrs en su contra son Afinia S.A E.S.P y Aguas de Cartagena S.A E.S.P, representando el 59,7% y 21,1%, respectivamente, Surtigas S.A. E.S.P, es el tercero de este grupo de empresas, también encontramos dentro de este grupo, entidades públicas como el DADIS y la comisaria de familia, las empresas que también hacen presencia en este grupo son aquellas que prestan el servicio de telecomunicaciones, desde la personería hacemos seguimiento hasta que el proceso haya sido surtido.



Gráfico Estadístico de Resumen por Entidades Implicadas



### 2.3. Proceso de BIENES, URBANISMO, POLICIVO Y MEDIO AMBIENTE

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 sub-procesos 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.

El presente informe, muestra la gestión desarrollada por el proceso, correspondiente al año 2021.

El total de asuntos recibidos o ingresados por Correspondencia (SIAP) y Correo Institucional atendidos durante el año 2021, fue de 3414. El total de Asesorías dadas a usuarios de manera directa, fue de aproximadamente 200.

Los trámites de oficio a partir de información no recibida oficialmente (Prensa, plataformas, observación directa) fue de 26. De los 3414 asuntos recibidos, el 99,4% (3394) fueron atendidos.



De los mismos 3394 asuntos atendidos, se generaron 2839 gestiones (visita, informe, oficios) y se crearon para atender de manera integral, 401 expedientes. En promedio, se realizaron 2,5 gestiones por expediente para un total de gestiones para expedientes, de 1002, de manera que los asuntos que no motivaron gestión para expedientes fue de 1837.

Las gestiones (para expedientes o ajenas a estos) se distribuyeron en el año, así: 44.7% (1269) correspondió a Asuntos Policivos; el 18.3% (519) a asuntos Ambientales o sanitarios de los cuales una fracción cercana al 25% (97) correspondió a temática ambiental a resolver por la autoridad policiva, y el 37% (1051) correspondió a asuntos Urbanísticos o relativos a bienes públicos distritales, en porcentaje próximo al 75% (788), como coadyuvancia a asuntos policivos.

#### Inventario de Casos Relevantes.

- Coadyuvancia y vigilancia especial en cierre y suspensión definitiva de la actividad económica de (2) dos talleres de mecánica, latonería y pintura, que producían afectaciones a vecinos de la cuarta etapa de Blasdelezo. Inspección de Policía Comuna No12.
- Coadyuvancia y vigilancia especial en cierre y suspensión definitiva de la actividad económica del lavadero MI VAQUITA, barrio San Fernando, Inspección de Policía Comuna No.14. Confirmado en segunda instancia por Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana Distrital.
- Acompañamiento a la GEPM, en recuperación vía que conduce Manzanillo con carretera La Cordialidad.
- Investigación y traslado a vigilancia administrativa, para inicio de disciplinario contra inspección de policía comuna No.2, de Torices, por morosidad en el trámite de control a estación de gasolina Las Palenqueras.
- Investigación y traslado a vigilancia administrativa, para inicio de disciplinario, en contra de la inspección de policía de Torices, por morosidad en el trámite de control urbanístico, en queja presentada por el señor ALFONSO ECHEVERRIA.
- Acompañamiento y representación del Ministerio Público, en los procedimientos realizados por el CUERPO-ELITE, de la Alcaldía mayor de Cartagena, dentro del Pacto de normalización urbanística, entre la Procuraduría general de la nación y la Alcaldía



Mayor de Cartagena, durante todo el año 2019 y 2021(inspecciones de policía, IPCC, control urbano, EPA y otros).

- Vigilancia especial y preventivo, trasladado a Vigilancia Administrativa, en contra de la inspección de policía comuna No.12; por presunta omisión en el trámite del proceso por comportamientos contrarios al cuidado e integridad del espacio público, que se adelanta al ciudadano OMAR ZAMBRANO Y OTROS, en predio barrio El Socorro.

- Coadyuvancia a comunidad de manga, en solicitud de intervención para la suspensión de las obras que se realizaban frente al Baluarte, sector El Pastelillo. Obras selladas y suspendidas. Ley 1801 de 2016.

- Demandas y acompañamiento en procesos que llevan las inspecciones de policía urbanas, en la restitución y desmonte de talanqueras, que obstaculizan la movilidad, especialmente en los barrios Villas de la Candelaria, Villa Estrella, Country, Los Almendros, san Fernando, en otros.

- Vigilancia especial a las actuaciones administrativas de EDURBE S.A. y otras entidades, frente al proyecto multifamiliar VENTO CABRERO.

- Intervención en proceso policivo que concluyó con sellamiento de obra y orden de demolición de lo construido por fuera de Licencia de Construcción, en barrio El Bosque Transv 50, Edificio Osorio.

- Intervención con la inspección de Policía Comuna 1B, en proceso de recuperación de espacio público en el Parque de la Marina.

- Recuperación de espacio público en la Vía al mar, con la Alcaldía local 2.

- Acompañamiento a Policía Nacional en demolición de bien inmueble en el barrio Olaya Herrera por extinción de dominio dentro del marco del Plan Nacional de Lucha contra el tráfico de estupefacientes.



## **RESUMEN DE CASOS TRASLADADOS A LA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA**

En cumplimiento del Manual de Funciones de la Personería Distrital de Cartagena, y las funciones asignadas en la ley 136 de 1994 y la ley 1801 de 2016, se relacionan a continuación, los casos trasladados a la Delegada para la Vigilancia Administrativa, para la eventual investigación disciplinaria:

- Solicitud de evaluación de la conducta oficial del Director General del Establecimiento

Público Ambiental (EPA) o a quien corresponda, por quejas presentadas por varias comunidades, por afectaciones ambientales por ruido y la ocupación de escenarios deportivos (estadios), para la realización de eventos-bailes, sin que las autoridades distritales ejerzan los preventivos y correctivos.

- Traslado de averiguaciones adelantadas ante la inspección de policía comuna No.12. Blasdelezo, por la presunta omisión en el diligenciamiento y trámite de proceso por comportamientos contrarios al cuidado e integridad del espacio público, por construcción y amoblamiento de predio en la zona de antejardín, barrio El Socorro Plan 554, manzana 94 lote 6, contra OMAR ZAMBRANO Y OTROS.

- Traslado de averiguaciones adelantadas ante la Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística, por las presuntas omisiones en el trámite de proceso por la ocupación de zonas de bajamar o con características de playa, en la Boquilla predio Azul Beach Club.

- Traslado de averiguaciones adelantadas ante la Inspección de Policía Comuna No.2, de queja presentada por el señor Alfonso Echeverría, vecino del barrio Torices, por Comportamientos contrarios a la convivencia en materia urbanística.

- Traslado a Vigilancia. Queja del Director de la Fundación Verde que te quiero Verde por mal Re parcheo puente de Chambacú.

### **CONCLUSIONES**

Con ocasión de la aplicación de la ley 1801 de 2016 en cuanto al manejo que los inspectores de policía deben dar a los eventos en los cuales se presenta



comportamientos que afectan la convivencia; esta Delegada mantiene una estrecha relación con todas las Inspecciones de policía, quienes en unión con el personal uniformado de la policía, atienden de manera oportuna, quejas por comportamientos afectantes de la convivencia en lo Urbanístico, en lo Ambiental y principalmente en lo Político.

De igual forma, los alcaldes locales reciben un importante porcentaje de asuntos, debido a sus obligaciones en materia de vigilancia y custodia de bienes públicos, en especial los de bajamar y playas, etc. Con relación al año 2020, la Delegada tuvo un notable incremento en la recepción y tramitación o atención de asuntos en los que tiene competencia preferente.

La mayor parte de los asuntos atendidos, los cuales tuvieron un porcentaje de atención por encima del 95%, fueron tramitados ante las Inspecciones de Policía.

## **2.4. Comunidad, mujer y familia**

### **FUNCIONES:**

- Servir de enlace entre la Comunidad y la administración distrital para promover la participación ciudadana.
- Tramitar y decidir los asuntos de su competencia en las comunidades de la ciudad de Cartagena y sus corregimientos.
- Promover la creación y capacitación de las veedurías ciudadanas en el Distrito de Cartagena y corregimientos.
- Absolver las consultas solicitadas por la comunidad.
- Responder los derechos de petición, solicitud de información, consulta, quejas delegadas por el Personero(a) Distrital.
- Representar al Personero(a) en el comité del consumidor.
- Asistir a jornadas pedagógicas de capacitación a la comunidad organizadas por la entidad.
- Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el Distrito de la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin deterioro de autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, veedurías, control y vigilancia de la gestión pública que establezca la ley.
- Representar al personero(a) Distrital en las comisiones que este delegue.





Teniendo en cuenta la normatividad estipulada para la creación de informes de gestión; es fundamental establecer por parte de la Personería Delegada para Comunidad Mujer y Familia, está construido bajo los siguientes componentes:

- Ubicación del contexto y desarrollo de los derechos fundamentales protegidos por parte de la presente Delegada durante el periodo analizado a rendir informe.
- Balance General del ejercicio de las competencias de la Personería Delegada para Comunidad Mujer y Familia en correlación al plan de acción desarrollado en la vigencia 2021.

El presente informe abarca las actividades misionales principales, desarrolladas por el subproceso durante el período correspondiente a la vigencia fiscal 2021 y establece una línea de argumentación, reportes estadísticos y sugerencias en la mejora continua de la prestación del servicio de Personería, con el fin de acentuar la defensa, divulgación y promoción de los derechos fundamentales en el Distrito de Cartagena.



### **2.4.1. GESTIONES ADELANTADAS POR COMUNIDAD, MUJER Y FAMILIA**

Participación de la personería en el comité de lucha contra la trata de personas, con la participación de la procuraduría, secretaria del interior, secretaria de participación, migración Colombia, policía nacional



Hoy 29 de octubre 2021, asistencia técnica en materia de trata de personas en la gobernación. Invitados por secretaría del interior.



22 de noviembre 2021, Clausura de curso en el ICBF, sobre la violencia de Género.



2 de diciembre de 2021, Sesión extraordinaria del comité interinstitucional consultivo para la prevención y atención integral de la violencia sexual con especial énfasis en NNA



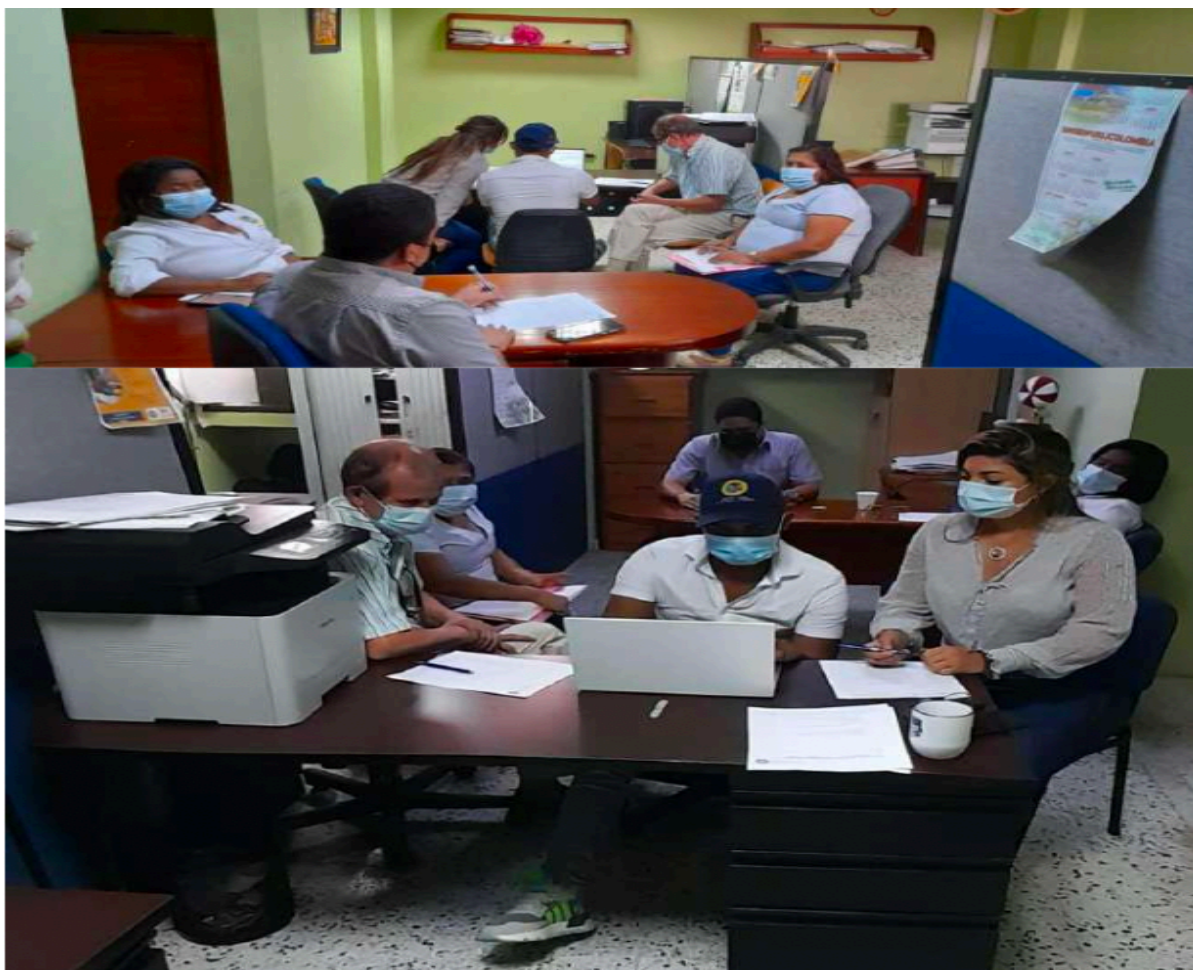
Acompañamiento a secretaria de participación, por denuncia en caso de adulto mayor por presunto abandono y condiciones vulnerables san Fernando, 4 agosto 2021.



29 de noviembre de 2021, Diligencia de restablecimiento de derechos adulto mayor, comisaría de familia 3, secretaria de participación y del interior.



12 de octubre de 2021 Mesa de trabajo y revisión del censo de la mesa de política pública de Discapacidad de la localidad de la virgen y turística (Casa de Justicia de Chiquinquirá)



21 de octubre 2021, Participación y vigilancia de las elecciones de comités Locales de Discapacidad, localidades 1, 2 y 3.



9 de noviembre 2021, Reunión con la unidad del programa de mujeres de la secretaria de participación social, discusión sobre el proyecto "contribución al emprendimiento y bienestar de las mujeres en el contexto de la equidad de género en el Distrito de Cartagena.



Acompañamiento a salida voluntaria de habitante de calle en el hogar San Pedro, Pontezuela.



PRIMERA SESION ORDINARIA DE COMISION DE LA POLITICQ PUBLICA DISTRITAL DE JUVENTUD,19 de agosto 2021





16 de noviembre 2021, Designación de los delegados de las comisiones escrutadoras de las elecciones de consejos de juventud.



09 de noviembre 2021, reunión con representantes de la plataforma de juventudes y funcionarios de la secretaria técnica del mismo, ajustando detalles para la elección de los Consejos Locales de juventudes.



Reunión de elección del consejo de juventudes. Viernes 15 de octubre 2021  
Se brindó acompañamiento junto con los personeros de las instituciones educativas públicas



5 de diciembre. de 2021, elecciones de los Consejos Locales y Distritales de juventudes



La Personería Delegada para las comunidades implementó de forma eficiente una serie de intervenciones para garantizar el derecho de elegir y ser elegido dentro del certamen electoral de Junta de acciones comunales del Distrito de Cartagena, para lo cual se apoyaron en su elección, a 198 Juntas de Acción Comunal que se dieron fecha para elegir dignatario el pasado 28 de noviembre en presencia de miembros de la suscrita Agencia del Ministerio Público, desarrollándose con esto una de nuestras tareas conferidas por manual de funciones, la cual es: Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el Distrito de la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin deterioro de autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, veedurías, control y vigilancia de la gestión pública que establezca la ley.

#### Elecciones Junta de Acción Comunal Barrio el Educador



Elección de Junta de Acción Comunal Barrio Piedra Bolívar



Elección de Junta de Acción Comunal Barrio La Esperanza



Elección de Junta de Acción Comunal barrio Getsemaní



## **INTERVENCIÓN TÉCNICA Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN FRENTE A LA PROBLEMÁTICA SOCIAL QUE GENERA LA POCA SOCIALIZACION DEL PROYECTO PROTECCION COSTERA DE CARTAGENA CON LOS SERVIDORES TURISTICOS Y PESCADORES DE LAS PLAYAS DE BOCAGRANDE Y MARBELLA**

Actuación y presencia en campo de la señora Personera Distrital de Cartagena y su Personero Delegado para las Comunidades, con el fin de escuchar de viva voz a los Servidores Turísticos y Pescadores de las playas de Bocagrande, quienes se quejan de presuntas vulneraciones a sus derechos fundamentales y solicitan claridades con respecto a la permanencia de los mismos en el sector de playa después de la realización de la obra de protección costera que se realizará en el balneario de Bocagrande. La Personera Distrital con el fin de resolver dudas y hacer el acercamiento entre las partes actores en la presente problemática insta a establecer los derechos de los trabajadores del turismo informal, solicitando la realización de una mesa de trabajo donde con las autoridades que detentan competencia en el tema en comento se den claridades y se haga el llamado al respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores cartageneros que utilizan estas playas para detentar el sustento diario para sus familias. De esta forma se da aplicación de la tarea que por manual de funciones le asiste al Personero Delegado, servir de enlace entre la Comunidad y la administración distrital para promover la participación ciudadana.





## **INTERVENCION EN GARANTÍA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA PROTESTA SOCIAL DE LOS SERVIDORES TURISTICOS Y PESCADORES DE LAS PLAYAS DE BOCAGRANDE QUIENES ESTAN EN DESACUERDO CON EL PROYECTO PROTECCION COSTERA**

Intervención dentro de manifestación adelantada por los servidores turísticos de las playas de Bocagrande en contra de las irregularidades del proyecto de protección costera y la falta de manejo en su línea base social, actividad que se realiza conforme al manual de funciones en lo atinente a: Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el Distrito de la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin deterioro de autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, veedurías, control y vigilancia de la gestión pública que establezca la ley.







Reunión de socialización de la empresa Cemarcaribe y su proyecto energético La Marina que detenta sitio en construcción de estación eléctrica en la comunidad del barrio Bocagrande. Personería Delegada para la comunidad y la Personería delegada para el medio ambiente asisten y participan como agencia del Ministerio Público en la prestación futura del servicio de la subestación a construir, la cual deberá ser operada sin desmedro de los derechos fundamentales de habitantes del barrio Bocagrande y otras comunidades dentro del área de influencia directa del proyecto. Servir de enlace entre la Comunidad y la administración distrital para promover la participación ciudadana.



## **INTERVENCION EN PROBLEMÁTICA DE PROTESTA SOCIAL EN CONTRA DE LOS PEAJES DE CORREDOR DE CARGA DE CARTAGENA**

Por instrucciones de la señora Personera distrital de Cartagena se trasladó al sitio el Personero delegado para las comunidades, con el fin de evidenciar los hechos materia de quebranto a los derechos fundamentales de los manifestantes y trabajadores de la empresa concesión vial. Se presentará acción constitucional para brindar las garantías al orden público y los derechos de quienes nos manifiestan y están siendo perjudicados por las actuaciones de los actores de las protestas. De esta manera se operó a servir de enlace entre la Comunidad y la administración distrital para promover la participación ciudadana.



## **ACATAMIENTO E INTERVENCION DENTRO DEL CUMPLIMIENTO DE FALLO DE CORTE CONSTITUCIONAL EN GARANTÍA DE LAS COMUNIDADES NEGRAS DEL DISTRITO DE CARTAGENA CON TITULO COLECTIVO**

Intervención de la Personería distrital de Cartagena en su delegada para las comunidades, en el espacio de construcción del plan de atención consejo comunitarios Cartagena fallo de la corte constitucional estado de cosas inconstitucionales. Se iniciará requerimientos preventivos a las autoridades del distrito que no asisten ni cumplen con los fallos de la Corte Constitucional como al igual se presentaran acciones constitucionales en defensa de las comunidades



negras del Distrito de Cartagena y de esta manera se operó a servir de enlace entre la Comunidad y la administración distrital para promover la participación ciudadana.



Personería delegada para la comunidad presente en las garantías electorales que respaldan el derecho a la participación política en las elecciones de consejos de juventudes. De esta manera se operó a Velar por el cabal cumplimiento en el Distrito de la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin deterioro de autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, veedurías, control y vigilancia de la gestión pública que establezca la ley.



La Personería distrital de Cartagena en su delegada para comunidades ocupa la secretaria técnica, permanente en las reuniones de autoridades distritales y nacionales con el fin de crear compromisos y acuerdos en pro de impedir la mala utilización de las zonas de baja mar en la isla de tierra bomba. Se contó con la participación en la reunión de la señora Viceministra de Turismo, Procuraduría, Defensoría del pueblo, Alcaldía Mayor y Alcaldía menos de la localidad uno, Cardique y capitanía de puerto. La Personería distrital se comprometió a iniciar los correspondientes informes del caso y establecer las faltas disciplinarias en los controles a la problemática por cuenta de funcionarios distritales. De este modo se operó a representar al señor Personera Distrital en la presente Comisión Delegada, en pro de los derechos fundamentales al medio ambiente sano, entre otros.



Asistencia y participación en reunión de consulta previa del proyecto Decamerón Barú con la comunidad de Santa Ana en la etapa de preconsulta donde se identificó por parte de la Personería Distrital de Cartagena irregularidades que atañen a los criterios y reglas para formular la Ruta Metodológica de la presente consulta en salvaguarda de los derechos fundamentales de las Comunidades Étnica de Santa Ana. De esta manera se operó a Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el Distrito de la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin deterioro de autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, veedurías, control y vigilancia de la gestión pública que establezca la ley.



Acompañamiento a la Veeduría Social de Bocachica en reunión de apoyo y solicitud formal de espacio turístico en el muelle de la bodeguita para promocionar actividades de recreación y turística en la comunidad de bocachica, con el fin de garantizar el desarrollo económico en la Comunidad Étnica de Bocachica.



La Personería delegada para la comunidad participó en la divulgación de los derechos fundamentales de las mujeres cartageneras y brindó respaldo a las manifestaciones pacíficas en garantía al derecho fundamental a la protesta social.



Actividades y acciones preventivas por parte de la Personería Distrital de Cartagena en mesa institucional de garantías para líderes comunales amenazados, esta reunión se llevó a cabo en la sede de la secretaria del interior, donde la Personería Distrital de Cartagena divulgó la acción de tutela presentada por este ente en defensa del derecho a la vida e integridad física de todos los líderes comunales amenazados en el Distrito de Cartagena y la no aplicación efectiva del decreto 2137 del 2018 emitido por el ministerio del interior, por el cual se crea la Comisión Intersectorial para el desarrollo del Plan de Acción Oportuna ( PAO) de Prevención y Protección individual y colectiva de los derechos a la vida, a la libertad, la integridad y la seguridad de defensores de derechos humanos, líderes, sociales, comunales y periodistas" Comisión del Plan de Acción Oportuna ( PAO) para defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas ". y el decreto 1066 del 2015. Artículo 2.4.1.2.32.



Reunión de recolección de información para aperturar proceso disciplinario en contra del Alcalde Menor de la Localidad N° 2 por la problemática que se ha suscitado en la comunidad de Tierra Baja y Puerto Rey, toda vez que no se ha cumplido con el fallo de la Corte Constitucional sentencia T-969 del 2014, que ordena la construcción y conexión al alcantarillado de estas comunidades afrodescendientes del Distrito de Cartagena.





Convocatoria para la reunión de consulta previa en la etapa de Preconsulta y Apertura con el Consejo Comunitario de la Unidad Comunera de Santa Ana, en el marco de la consulta previa del proyecto "NUEVO HOTEL DECAMENRON (PROY-01639).



Intervención administrativa y judicial de la Personería Delegada para Comunidad en apoyo a los grupos étnicos y comunidades de la zona norte del Distrital de Cartagena, quienes sufren la problemática económica y social que trajo consigo la construcción del peaje Marahuaco, construido por la Agencia Nacional de Infraestructura y demandado en acción popular por estas comunidades a las cuales la señora Personera Distrital dio orden de apoyar y coadyuvar.





## **LOGROS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DEL 2021 PERSONERÍA DELEGADA MUJER Y FAMILIA**

El Subproceso de la Personería Delegada para mujer y familia, expone como logros fundamentales en la vigencia 2021:

- Haber desarrollado a satisfacción la correspondiente vigilancia a programas y proyectos a cargo de la Secretaria de Participación Ciudadana, logrando con esto un acentuado beneficio en la corrección, vigilancia y mejora continua en la entrega de los beneficios de los programas que tienen ver con adultos mayores, personas en condición de discapacidad y habitantes de calle.
- Gracias a la gestión de la Personería para la mujer y familia, se amplió la promoción de los derechos de las juventudes, en la vigencia 2021, como al igual se realizó una promoción a los derechos de las personas en situación de discapacidad del distrito Cartagena; permitiendo que estos dos grupos sociales detenten hoy en día un escenario donde la intervención estatal dará la garantía de sus derechos con toda la orientación, seguimiento y empoderamiento de sus necesidades y fortalezas.
- Sería de gran trascendencia que la Personería Distrital de Cartagena presentara informes periódicos a las autoridades Distritales acerca de la situación sobre los temas que por manual de funciones le corresponden a la Personería Delegada para Comunidad, Mujer y Familia, lo cual se constituiría en un importante insumo para que las autoridades distritales tomaran cartas en el asunto y acciones a la fecha frente a problemáticas del Distrito.

- La Personería Distrital de Cartagena, en aras de prestar un mejor servicio deberá propender en la mejora continua de sus procesos de archivos físicos y digitales, para tal efecto es fundamental que esta entidad implemente el Sistema de Gestión de Calidad ISO:9001:2015, que permitiría enfocar los esfuerzos de la entidad, hacia la búsqueda de la excelencia y la calidad mediante el mejoramiento continuo, soportado en la estandarización de los procesos y procedimientos y el enfoque al cliente, permitiendo el sistema SGC identificar las oportunidades de mejora y determinar las acciones para llevarlas a cabo.
- Sería de singular apoyo a la promoción, defensa y divulgación de derechos fundamentales en el Distrito de Cartagena, que la Personería Distrital generase observatorios de derechos fundamentales que propendiesen por recopilar información e investigar problemáticas del Distrito que luego sean materializadas a través de proyectos de acuerdos distritales presentados por la presente entidad en beneficio de los ciudadanos del Distrito.

## **CONCLUSIONES**

Cabe señalar que, debido al aumento de casos COVID-19 que se presentó en la ciudad de Cartagena, la atención presencial fue suspendida transitoriamente en la Personería Distrital de Cartagena desde finales del mes de abril hasta mediados de junio, impactando en el número de quejas y expedientes recibidos durante este periodo.

Al aun encontrarse vigente la Emergencia Sanitaria decretada por el del Ministerio de Salud y Protección Social, se mantiene una disminución significativa en el número de PQR presentadas por los usuarios, ya que, en su gran mayoría, son de estratos bajos y muchos residen en sectores carentes de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para presentar sus PQR de manera virtual, como se trabajó durante casi todo el año.

No obstante, el avance en el plan de vacunación nacional ha permitido que poco a poco se retome el ritmo de trabajo y de tramites de años anteriores, requiriendo un mayor compromiso por parte de quienes integramos esta oficina.

Muy a pesar a las condiciones adversas en el tema sanitario detentamos como Personería Delegada para Comunidad, mujer y familia las mejores, ciertas y probadas intensiones, actitudes y liderazgos para salir a campo y respaldar las garantías constitucionales que hoy por hoy deben mantenerse en el presente estado social de derecho como quiera que el proceso de comunidad, familia y mujer maneja



ejes temáticos de derechos fundamentales de primera generación, los cuales hay que garantizar bajo las peores condiciones y circunstancias sociales, económicas y políticas dada la naturaleza de los mismos.

La Personería Delegada para Comunidad, mujer y familia seguirá a la vanguardia en la defensa de los derechos fundamentales de los grupos sociales y sujetos de especial protección constitucional llamados a salvaguardar.

## **2.5. Unidad de Víctimas y Trabajo Social**

La Unidad de Víctimas y Trabajo Social de la Personería, mediante el presente informe dará a conocer las actividades realizadas y el alcance de metas planteadas para el segundo semestre del año 2020 y primeros trimestres del año 2021 por esta dependencia; con fundamento en las competencias constitucionales y legales establecidas por la ley 136 de 1994 - ley 1448 de 2011 y como delegada de brindarle atención inmediata y personalizada a la población víctima del conflicto armado.

El objetivo principal del presente informe es dar a conocer todas las actividades realizadas y metas alcanzadas mediante la divulgación, protección y promoción de los derechos humanos en especial los derechos de las víctimas y población desplazada del conflicto armado. Así como también la población venezolana y personeros estudiantiles.

La labor de la Unidad de víctimas y Trabajo social de la Personería, en lo que se refiere a la atención a víctimas va encaminada desde la recepción de la declaración, asesorías, acompañamientos, tramites de quejas, inscripción de las organizaciones de víctimas y defensoras de los derechos de las víctimas y ejercer la secretaria técnica de la mesa de víctimas del Distrito de Cartagena, en este sentido procedemos a rendir informe de todas las actividades realizadas, mediante los diferentes frente de atención a la población referenciada, durante el año 2021.

No sin antes, poner de presente que han sido unos periodos que se han visto afectado en todas las áreas, debido a la emergencia sanitaria mundial ocasionada por la Covid-19, teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional; nos permitimos detallar las actuaciones realizadas por esta unidad:



## REPORTE ESTADISTICO AÑO 2021

Num Total de Expedientes Misionales Tramitados	Num Total de Gestion Realizada
294	2282

### Resumen Estadístico por Entidad Implicada

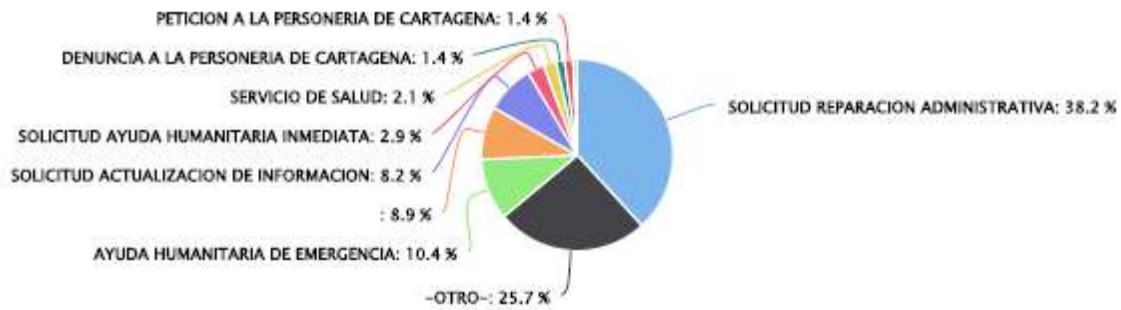
Entidad	Cantidad
UARIV-UNIDAD DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL DE VICTIMAS	203
-POR ESPECIFICAR-	15
(UNP) UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION	14
MIGRACION COLOMBIA	12
PERSONERIA DE CARTAGENA	8
HOSPITAL UNIVERSITARIO	7
MUTUAL SER	6
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SALUD (DADIS)	5
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	3
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOLIVAR	3



### Resumen Estadístico por Tipo de Expediente

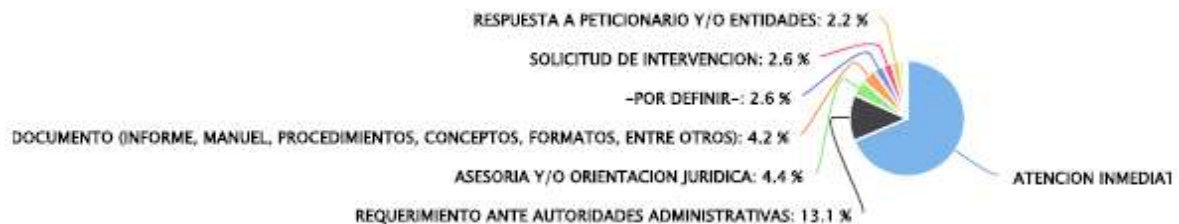
Tipo de Expediente	Cantidad
SOLICITUD REPARACION ADMINISTRATIVA	107
-OTRO-	72
AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIA	29
	25
SOLICITUD ACTUALIZACION DE INFORMACION	23
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA	8
SERVICIO DE SALUD	6
DENUNCIA A LA PERSONERIA DE CARTAGENA	4
PETICION A LA PERSONERIA DE CARTAGENA	4
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA DE TRANSICION	2
SOLICITUD PROTECCION DERECHOS FUNDAMENTALES	2
VULNERACION DERECHO FUNDAMENTAL VIVIENDA	2
SOLICITUD FORMATO PROTECCION A LA VIDA	2
OTROS MOTIVOS	1
OPOSICION DESICION NO INCLUSION	1
AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS MEDICOS	1
SOLICITUD DE REUBICACION	1
SOLICITUD GENERACION DE INGRESOS	1
PARALISIS PROCESOS PENALES	1
SOLICITUD CITA DECLARACION	1
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA DE EMERGENCIAS	1





## RESUMEN ESTADISTICO POR GESTION REALIZADA

Nombre de la Gestion	Cantidad
ATENCION INMEDIATA AL USUARIO	1506
REQUERIMIENTO ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	287
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	97
ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)	92
-POR DEFINIR-	57
SOLICITUD DE INTERVENCION	57
RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ENTIDADES	48
ACCION DE TUTELA	20
INTERVENCION EN PROCESOS DE ELECCION POPULAR E INSTITUCIONAL	15
ORIENTACIONES	14



Habiendo visualizado el reporte estadístico de la gestión realizada por el área de trabajo social durante el periodo referenciados en el asunto del presente informe, consideramos no menos importante dejar plasmado en el mismo que, a raíz de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, a fin de evitar y proteger a la población en general sobre posibles contagios y propagación de la COVID 19, y teniendo en cuenta el deber de garantizar la atención y prestación de nuestros servicios a la población Cartagenera y sus corregimientos durante un gran lapso de tiempo se dispusieron canales accesibles a nuestra comunidad. Por ello se puso a su disposición números de celulares, página de internet, correos electrónicos, mensajes vía whatsapp, los cuales fueron medios idóneos para continuar con este trabajo permanente, brindándole la asesoría o atención que requerían, de igual manera el área de trabajo social ha venido realizando atención presencial desde que fue dada la orden de trabajar en alternancia con el propósito de volver a la presencialidad de manera paulatina.

En este año 2021, hemos realizando el acompañamiento en todos los procesos a la mesa distrital de víctimas, realizando incidencia ante el ente territorial para que se le dé cumplimiento a la política pública, requiriendo la apertura del presupuesto designado para la atención a esta población y las garantías de participación de los representantes de mesa.



Los acompañamientos realizados por esta Unidad de víctimas y Trabajo social de la Personería en pro de la protección de los derechos humanos a la población más vulnerables en especial a la población víctima del conflicto armado y población migrante y/o venezolanos, ha sido reflejada en los reportes estadísticos anexos al inicio de este informe, pero adicionalmente realizamos un acompañamiento a la víctimas del conflicto a través de ejercicio de ejercer la secretaria técnica de la mesa distrital de víctimas, como deber que nos ocupa por mandato legal.

Durante todo este periodo realizamos el seguimiento Sentencia T-025 de 2004 : requerimos al Alcalde de Cartagena en la toma de medidas para garantizar los derechos de la población desplazada en el marco de la emergencia sanitaria COVID19 Teniendo en cuenta que la Sala Especial de Seguimiento de la Corte Constitucional T-025 de 2004 reitera las reglas jurisprudenciales relacionadas con la diferenciación en la asistencia y la reparación para las víctimas de desplazamiento forzado, y la política social del Estado: el deber de distinción entre las medidas de política social, de atención humanitaria y de reparación integral a las víctimas del conflicto armado De acuerdo con la jurisprudencia de esta Corporación, los servicios sociales de Estado, la asistencia humanitaria y la reparación se derivan de obligaciones diferentes y responden a finalidades distintas. Por lo anterior, aun cuando estas políticas procedan en favor de las mismas personas y de manera concomitante, la ejecución de unas no sustituye a las otras.

Se solcito informar a esta agencia del Ministerio Público defensora los derechos humanos, las acciones que la administración Distrital está implementando para satisfacer las necesidades básicas de las víctimas del conflicto armado con ocasión a esta pandemia ocasionada por el COVID 19 y las garantías de participación efectiva a los integrantes de la Mesa de víctima.

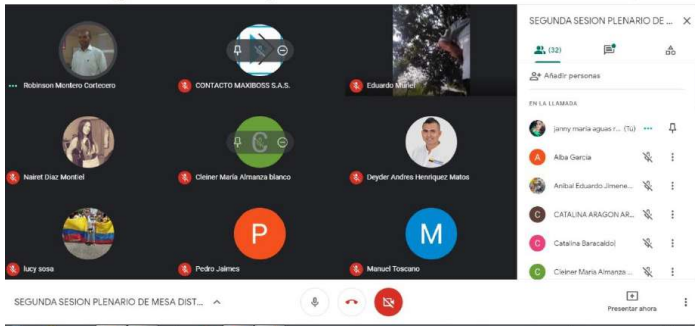
Asistimos al Primer Plenario Ordinario de Mesa de victimas del año 2021, realizado de manera virtual a través de la plataforma google meet, acatando las normas decretadas por el Gobierno nacional, el día 25 y 26 de mayo de 2021, reunión que tuvo como objetivo principal: 1) prevención y protección defensoría y procuraduría, 2) Seguimiento al PAT con entidades del SNARIV, 3) Requerimiento de informe detallado de metas planteadas para el año 202.

Mesa en la cual esta secretaría técnica quedo con los compromisos de Convocar un plenario extraordinario donde concurren SISBEN, Planeación Distrital y Familias en Acción y las entidades que tengan relación con estas a nivel nacional, así como





también, Procuraduría PROVINCIAL, REGIONAL y NACIONAL, así como también a DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL y NACIONAL. Oficiar a la Registraduria para instalar una mesa de trabajo. Temas a tratar: duplicados de cedula, registros civiles, tarjeta de identidad. Coordinar con prosperidad social una mesa de trabajo para profundizar con respecto a los planes y proyectos que tienen para las víctimas y oficiar a la secretaria de interior con copia a la procuraduría y defensoría del pueblo por el pago atrasado de las garantías de participación efectiva.



**Se realizo elección de mesa distrital de víctimas,** periodo 2021 – 2023 en nuestra calidad de Secretaria Técnica de la Mesa Distrital de Víctimas, teniendo en cuenta la responsabilidad que nos asiste.



## **BRIGADAS JURÍDICAS**

En la presente anualidad, hemos podido realizar brigadas jurídicas dirigidas a la población víctima y población migrante venezolana, para darle a conocer y capacitarles en el proceso de inscripción para la participación en la elección de mesa distrital de víctimas, en pro defensa de sus derechos y regularización de su estancia en Colombia.

Brigada jurídica el día 05 de marzo de 2021, de socialización de protocolo de participación de víctimas comunicada indígena ZENU



Brigada jurídica el día 25 de marzo de 2021, socialización de protocolo de participación de víctimas a la organización liga de mujeres desplazadas del pozón en Cartagena como sujetos de reparación colectiva.



Brigada jurídica el día 26 de marzo de 2021, socialización de protocolo de participación de víctimas a concejos comunitarios para elección de representante afro de la mesa de participación efectiva distrital de víctimas.



Brigada jurídica el día 29 de marzo de 2021, en el CRAV para socialización de protocolo de participación de victimas a las organización de victimas aspirantes a ser elegidas dentro de la mesa de victimas distrital.

**Brigada jurídica realizada el 05 de mayo de 2021 en ISLA GRANDE con el consejo Comunitario**



Brigada jurídica realizada el 05 de mayo de 2021 en ISLA GRANDE con el consejo Comunitario



Brigada jurídica el día 16 de junio de 2021, de socialización de proceso de REGISTRO UNICO DE MIGRANTES, en isla del rosario.



Brigada jurídica el día 18 de junio de 2021, socialización de protocolo de REGISTRO UNICO DE MIGRANTES, Punta Arena.



Brigada jurídica realizada el 26 de agosto de 2021 en las faldas de la popa, sector la bendición de Dios, jornada integral de atención a población.



Brigada jurídica el día 22 de septiembre de 2021, asistencia de proceso de REGISTRO UNICO DE MIGRANTES, en barrio Olaya Herrera.



Brigada en el barrio villa de la candelaria, realizada el día 6 de octubre de 2021, para realización de registro asistido en el REGISTRO UNICO DE MIGRANTES VENEZOLANOS, jornada en la cual se han atendido hasta el momento al rededor de unas 150 personas, la personería distrital sigue apoyando estas jornadas para lograr la regularización de la población venezolana acentuada en la ciudad de Cartagena.



Jornada colectiva de TOMA DE DECLARACION el día 26 de octubre de 2021, con mujeres víctimas de violencia sexual con ocasión del conflicto armado.



## REUNIONES DE ARTICULACION

**Reunión de articulación realizada el 09 de julio de 2021,** para la atención a Colombianos retornados a través del programa de la presidencia de la republica "COLOMBIA SOMOS TODOS"



**Reunion de articulacion el dia 22 de julio de 2021, con la directora de migracion Colombia Regional Bolívar.**

**Reunión de articulación y alianzas estratégicas, realizada el 12 de octubre de 2021, con MERCY CORPS,** para la atención a población migrante y población víctima del conflicto armado, en temas de ayuda humanitaria inmediata, formación y empleabilidad.



**Reunión de articulación y alianzas estratégicas, realizada el 12 de octubre de 2021, con MERCY CORPS,** para la atención a población migrante y población víctima del conflicto armado, en temas de ayuda humanitaria inmediata, formación y empleabilidad.



## **CAPACITACION PARA LA PRESENTACION DE INFORMES ANTE LA JEP**

**CODIGO: DE-F-003**

**VERSIÓN: 3**

**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020**

La Personería Distrital de Cartagena como agentes del Ministerio Público y defensores de los derechos humanos, con fundamento en las competencias constitucionales y legales establecidas por la ley 136 de 1994- ley 1448 de 2011 y como entidad encargada de brindarle atención inmediata y personalizada a la población víctima del conflicto armado; desde su oficina de trabajo social y atención a víctimas, tuvo el gusto de invitar a todas las asociaciones de víctimas a capacitación para la presentación de informes ante la JEP.

El **Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición**, del cual hace parte la Jurisdicción Especial para la Paz. Se trata de un Sistema Integral para que sus componentes “logren un máximo de justicia y rendición de cuentas sobre violaciones a los derechos humanos e infracciones al DIH ocurridas a lo largo del conflicto”. Logrando en este primer semestre del año 2021 presentar el primer informe ante la JEP, con acompañamiento y asesoría de la personería distrital de Cartagena.







técnica intersectorial que permita acompañar el ciclo de formulación de la política pública y el seguimiento a su cabal cumplimiento.



## **2.6. Direccionamiento y planeación estratégica.**

El siguiente informe, reporta le gestión de parte del equipo de personería auxiliar para dar cumplimiento a sus actividades misionales y residuales asignadas a los dos procesos a cargo DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y GESTION DE LA CALIDAD, desde la Personería auxiliar, estamos comprometidos con el mejoramiento continuo y seguimiento de los procesos de la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

El informe se va a dividir en líneas de acción gruesas, en el cual se ejecutan una secuencia de actividades para la materialización de los logros.

Elaboración y seguimiento a PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan estratégico institucional PEI, fue formulado y aprobado para el cuatrienio 2020 a 2023, en el cual se plasmó la visión del plan de gobierno de la PERSONERA DISTRITAL Carmen de Caro, este plan está integrado por 6 estrategias:

- UNA PERSONERIA QUE ATIENDE CON CALIDAD A LA COMUNIDAD
- UNA PERSONERIA COMO DEFENSORA DE LOS DERECHOS HUMANOS
- UNA PERSONERIA CON COBERTURA Y POSICIONAMIENTO
- UNA PERSONERIA QUE FORTALECE LA FUNCION PREVENTIVA Y DISCIPLINARIA EN LA GESTION PUBLICA
- UNA PERSONERIA DEFIENDE, PROTEGE EL INTERES COLECTIVO Y LA PARTICIAPCION CIUDADANA
- UNA PERSONERÍA QUE FORTALECE Y MODERNIZA SU GESTIÓN INSTITUCIONAL.



Se deben integrar, dar cumplimiento y actualizarlos anualmente, durante los primeros 30 días del mes de enero de cada vigencia fiscal, los planes son los siguientes:

vez se integra a los planes institucionales que por el decreto 612 de 2018 las entidades publicas

1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR
2. Plan Anual de Adquisiciones
3. Plan Anual de Vacantes
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
5. Plan Estratégico de Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación
7. Plan de Incentivos Institucionales
8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI
11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

Para verificar cumplimiento del PEI, se creo la matriz en la versión SIGPER V.2, el cual permite monitorear y adjuntar las evidencias del cumplimiento de este, articulado con el plan de acción institucional anual y los planes de acción por proceso, los cuales se encuentran conectados y articulados, en donde las actividades reportadas en los planes de acción por proceso alimentan el plan de acción institucional anual y este a su vez alimenta el Plan estratégico institucional del cuatrienio.

El plan estratégico responde a 9 objetivos estratégicos de la entidad los cuales son:

- Objetivo 1. Promover actividades de promoción, prevención, protección y concientización sobre los Derechos Humanos



- Objetivo 2. Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad en la prestación de los servicios de la entidad.
- Objetivo 3. Prestar servicios de asistencia y asesoría jurídica bajo criterios de calidad oportunidad y calidez humana.
- Objetivo 4. Activar mecanismos eficaces que permitan realizar seguimiento evaluación y vigilancia a los programas de la Administración Distrital y al comportamiento de los servidores públicos
- Objetivo 5. Sensibilizar y promover el conocimiento, el respeto, la preservación de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el correcto actuar de los servidores públicos a través de acciones preventivas, así como el ejercicio de un control disciplinario eficiente y eficaz
- Objetivo 6. Diseñar implementar y consolidar la tecnología de la información y las comunicaciones, para una gestión institucional eficiente y eficaz que brinde orientación oportuna a los usuarios y acerquen a la entidad a la comunidad
- Objetivo 7. Diseñar e implementar una gestión del talento humano destinada a elevar el nivel de formación competencias, sentido de pertenencia y crecimiento personal de los servidores públicos de la ciudad
- Objetivo 8. Implementar una estrategia de lucha contra la corrupción mediante la sociabilización de los funcionarios, participación ciudadana, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas
- Objetivo 9. Promover una cultura de calidad buen servicio y mejora continua en los procesos institucionales en el marco de los estándares internacionales y la normativa vigente.

Cada una de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos estratégicos, planes institucionales y estrategias se encuentran medidas a través de indicadores de gestión, con metas establecidas para el cuatrienio y su respectiva carga anual para cada una de las vigencias de este.



Asistente para agregar Actividades al Plan Estratégico 2020-2024

1 Paso 1 Información General

2 Paso 2 Información de la Actividad

3 Paso 3 Variables

4 Paso 4 Seguimiento

Plan Institucional decreto 612 de 2018 (\*)

Linea Estrategica (\*)

Programa/Proyecto (\*)

Proceso Asociado (\*)

Final Siguiente Anterior

Cada actividad se encuentra asociada a un proceso de gestión de la Personería distrital de Cartagena, el cual es el responsable de la ejecución y cumplimiento de esta.

Estos indicadores son monitoreados cada trimestre de cada año, para verificación del cumplimiento.

Asistente para agregar Actividades al Plan Estratégico 2020-2024

1 Paso 1 Información General

2 Paso 2 Información de la Actividad

3 Paso 3 Variables

4 Paso 4 Seguimiento

Actividad a Realizar (\*)

Meta (\*)

Indicador (\*)

Formula del Indicador Numerador (\*)

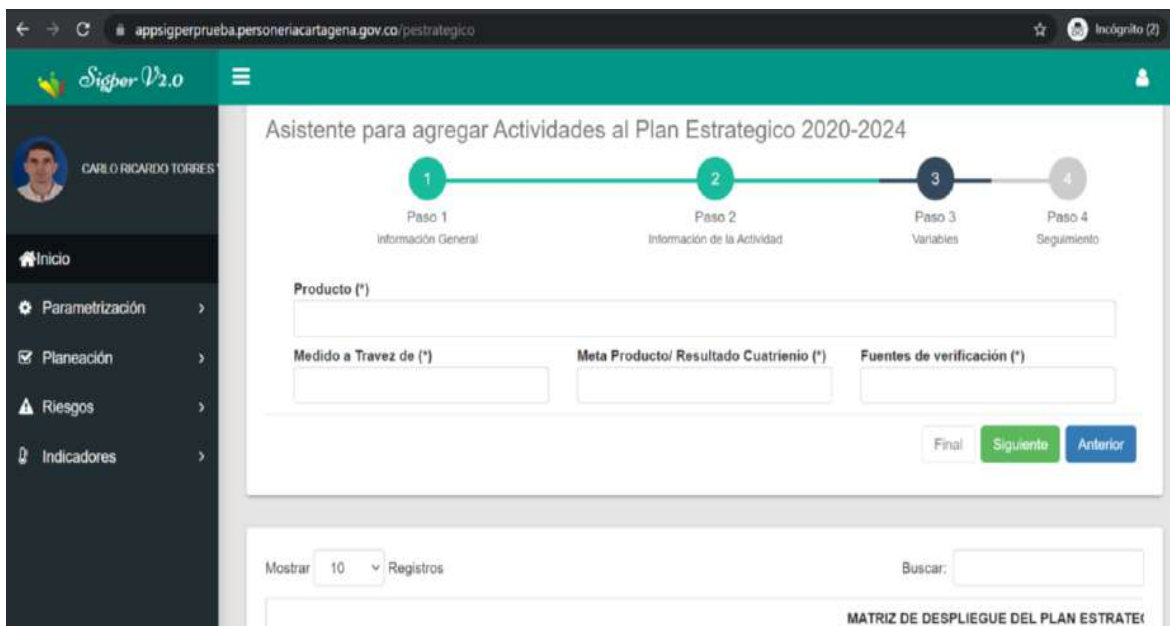
Formula del Indicador Denominador (\*)

Recursos (\*)

Responsable (\*)

Final Siguiente Anterior





Durante estos seguimientos se identificaron falencias en el reporte y consolidación de la información, la información se estaba reportando en la plataforma SIAP y en SIGPER, pero se encontraban desarticuladas y los planes no estaban alienados, se elaboró mesas de trabajo con el equipo de control interno, podemos evidenciar a continuación que este módulo permite hacer la programación anual para dar cumplimiento al cuatrienio.

En el siguiente enlace podemos evidenciar la construcción del PEI 2020 – 2023, con su respectivo avance, se hace la aclaración que el software SIGPER V.2, estuvo listo a finales del último trimestre del año.

<https://appsigperprueba.personeriactargena.gov.co/pestrategico>

Se cargaron 58 actividades en el PEI, para dar cumplimiento a este plan 2021 – 2023, el equipo de personería auxiliar estuvo a cargo de cargar estas actividades.

El PEI tuvo un cumplimiento acumulado del 38% aproximadamente, debido a la contingencia social y de salud pública generada por el COVID – 19, hay actividades que se requerían de ejecución presencial, como lo son las brigadas jurídicas en los barrios, las cuales no pudieron ejecutarse en esta vigencia, pero quedan como prioridad para el año 2022, dentro del plan de contingencia de reactivación de actividades presenciales de la entidad.



## **PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL 2021.**

El Plan de acción institucional de la Personaría Distrital de Cartagena de indias se compone de los 12 planes institucionales según el decreto 612 de 2018 y las actividades de Plan estratégico para la vigencia del 2021.

El modulo de PAI, se encuentra articulado con los planes de acción por proceso los cuales le dan cumplimiento a este, para su control, monitoreo y seguimiento se implementó la herramienta electrónica SIGPER V.2.

Este plan se encuentra articulado con las 7 dimensiones de MIPG:

1. Talento humano.
2. Direccionamiento y planeación estratégica.
3. Gestión con valores para el resultado.
4. Evaluación por resultados.
5. Información y comunicación.
6. Gestión del conocimiento.
7. Gestión de control interno.

A su vez cada actividad de este plan responde a una política de gestión y desempeño y a un plan institucional, las cuales son las siguientes:

Política de Gobierno Digital.

- 1) Planes y programas

De acuerdo al Decreto 612 de 2018, se deben tener publicados en la página web de la entidad los siguientes planes que corresponden al área de sistemas, encargado a Personería auxiliar:

- PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGICAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
- PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PROVACIDAD DE LA INFORMACION

Para el cumplimiento de esta política se requiere realizar una inversión según las TRD tablas de retención documental, lo cual requiere una inversión por parte de la



Personería, no se ha podido ejecutar por limitación de recursos financieros, pero secretaria general ha demostrado avances en esa gestión.

Esta política se articula con el Plan Institucional de Archivos de la entidad PINAR.

Política de Control Interno.

La Oficina de Control Interno tiene por objetivo evaluar el Sistema Institucional de Control Interno observando siempre un criterio de independencia frente a la operación y la autonomía de los actos de la administración, para contribuir de manera efectiva al mejoramiento continuo de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la Entidad.

La oficina de control interno trabajo de manera articulada con la Personería auxiliar en la revisión y evaluación de los planes y programas.

Política de integridad y Política anticorrupción y atención al ciudadano.

Estas dos políticas se articulan para garantizar la legalidad e integridad en la Personería distrital de Cartagena de Indias, se constituyen en pilares que aportan a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG. Siendo la Política de Integridad Pública un compendio de acciones articuladas y direccionadas al fortalecimiento de las relaciones y dinamismos entre la entidad, servidores y ciudadanos, materializados a través de una serie de instrumentos que permiten a la entidad cumplir criterios de eficiencia y transparencia.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC.

Para a vigencia del 2021, se registraron 53 actividades que tienen carga del PEI para esta vigencia, el Plan de acción a corte 30 de septiembre tiene un cumplimiento del 60% aproximadamente, lo cual podemos verificar en el siguiente enlace <https://appsigperprueba.personeriacartagena.gov.co/index.php?pagina=paccioni&vigencia=2021>



## PLAN DE ACCION POR PROCESOS.

Para la construcción de plan de acción por proceso se hicieron mesas de trabajo con los procesos para concertar las actividades a ejecutar en la vigencia del 2021, estos planes están adjuntados en el SIGPER V.2, se realizaron capacitaciones por proceso para el uso eficiente y efectivo de estas herramientas tecnológicas que facilitan la gestión y seguimiento de estos.

Las actividades asignadas a cada proceso son las direccionadas anualmente por plan de acción institucional, que a su vez este recibe directriz de Plan estratégico.

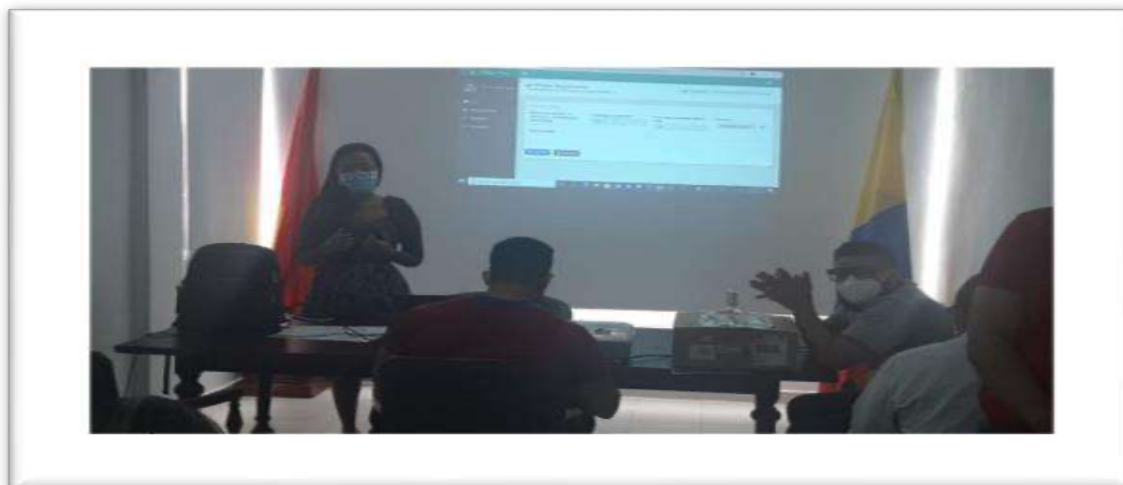
A continuación, se presenta evidencias de las mesas de trabajo del equipo de personeria auxiliar con los encargados del reporte de la gestión de cada proceso.

Antes de implementar Sigper V.2, se realizaba el seguimiento de forma manual, con una matriz de Excel y se revisaban los soportes en SIAP y en documentos en físico que reportaban los líderes de proceso.





## Capacitacion SIGPER V.2. a líderes de procesos



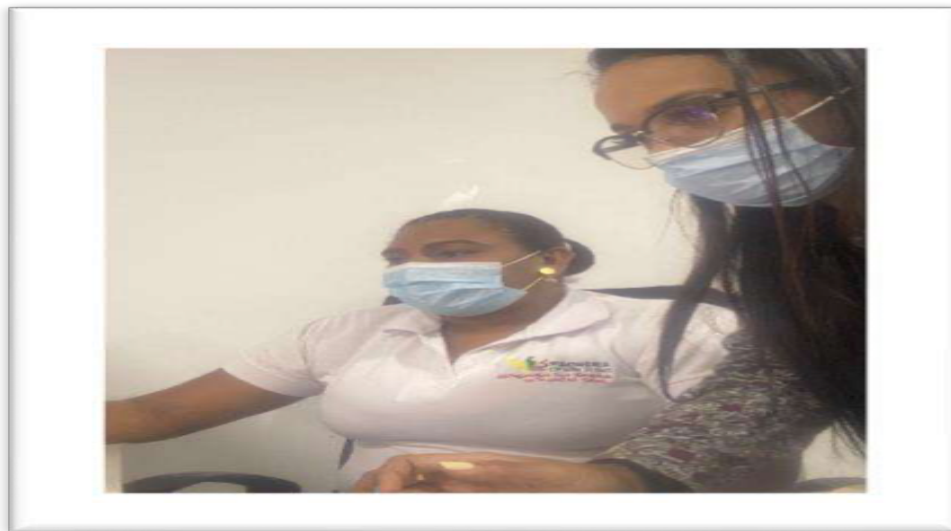
## Mesa de trabajo para seguimiento a plan de accion del proceso Comunidad mujer y familia – Veedurias ciudadanas.



### **Mesa de trabajo proceso direccionamiento y planeación estratégica.**



### **Mesa de trabajo Vigilancia a la conducta oficial.**



### **Construcción de Planes de Acción para cada Proceso**

Para la construcción de plan de acción por proceso se hicieron mesas de trabajo con los procesos para concertar las actividades a ejecutar en la vigencia del 2021, durante esta vigencia se implemento un proceso de innovación institucional, en donde se implementaron tecnologías para la formulación, gestión y seguimiento de

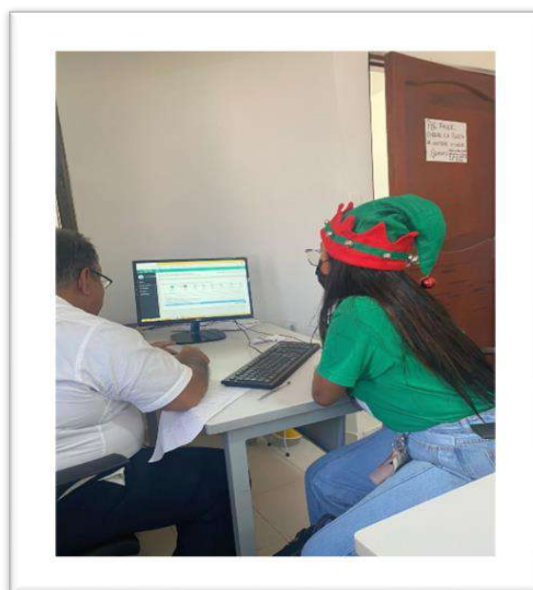


planes, programas y proyectos, contamos con un equipo de profesionales que realizo el acompañamiento a todos los procesos de la institución.

### **Mesa de trabajo servicios publicos.**

### **Mesa de trabajo contratacion.**

Los procesos en SIAP a fecha corte 30 de septiembre llevan un promedio del 65% de avance en su ejecución y reportado en SIGPER V.2, un avance aproximado del 50%, se espera que a 30 de diciembre se encuentre mínimo en el 91% los procesos con sus reportes adjuntados en las plataformas.



### **Racionalización de trámites**

Se dio inicio al proceso de racionalización de trámites, para ser registrados ante el SUIIT con diferentes mesas de trabajo en varios procesos

## **Mesa de trabajo Racionalización de tramites toma de declaración a víctimas**



## **Mesa de trabajo elaboración de Manifiesto de impacto regulatorio - Racionalización de tramites toma de declaración a víctimas**

Se adjunta de soportes de anexos el MIR e informe detallado de trámite de toma de declaración de víctimas.



La Personería Distrital de Cartagena de Indias, desarrolla el Plan Estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para la vigencia 2020-2024, como mecanismo para para expresar la Estrategia de TI, que incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico.

Cada vez que se realiza una actividad o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI.

Durante la vigencia 2021, para el cumplimiento de la gestión de este plan se desarrollaron las siguientes actividades:

1. **Modificación al sistema SIAP** en el módulo de contratación incluyendo las siguientes funcionalidades:

Se agregó la opción verificación de contratos, donde se puede consultar la parte precontractual, los documentos del contrato y la ejecución del mismo.

VERIFICACIÓN DE CONTRATOS

DATOS A CONSULTAR

NRO DE CONTRATO:  -ESTADO DEL CONTRATO-:

## PRECONTRACTUAL

VERIFICACIÓN DE CONTRATOS

DATOS A CONSULTAR

02-2021 PRE-CONTRACTUAL

Contrato No.	cedula	Contratista	Oferta de Servicios	F.Único Hv	Soportes Acade.	Soportes Labora.	Decla. Bienes y Serv.	Copia Cedula.	Libreta Militar.	Contraloría	Procuraduría	Policía	Medidas Correctivas	Antecd. Profe.	Rut	Cert. Medico Ocup.	Segurid Social
02-2021	1047499578	JACQUELINE CRISTINA GUERRA RICO	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	NA	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	N-APLICA	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="i"/>

Activar Windows

## DATOS DEL CONTRATO



**DATOS A CONSULTAR**

02-2021    CONTRATO    Consultar    Nueva Consulta

Nro de Identificación	Nombre Completo	Nro Contrato	Valor Contrato	Vigencia	Fecha Firma	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo	Nro de Cuotas	Valor Parcial	Interventor	Cert. Dispo. Presupuestal	Cert. Registro. Presupuestal	Objeto-Contrato	Archivo Contrato	Estad
1047499578	JACQUELINE CRISTINA GUERRA RICO	02-2021	16500000	2021	2021-02-01	2021-02-01	2021-12-30	8 MESES + 3 Meses Adicional de Otro SI	11	1500000	JAIRO BENTONREVOLLO ZAPATA	0128002 Contrato Inicial y al 128 Adicional del Otro SI	RP0201002 RP0222 OTROSI	La prestación de servicios de apoyo a la gestión como Estudiante quinto año de derecho para apoyo por parte del Contratista a la Personería		TERMINADO

## EJECUCION

**DATOS A CONSULTAR**

02-2021    EJECUCION    Consultar    Nueva Consulta

Radicado de la Cuenta	Fecha de Supervision	Datos del Contrato						Periodo de Actividades		Documentos Generados						
		Nro de Identificación	Nombre/Razon Social	Nro Contrato	Vigencia	Nro de Cuota	Valor	Periodo Inicial	Periodo Final	Informe Actividades	Certificado de Revision	Certificado de Supervision	Orden de Pago	Cuenta de Cobro	Planilla de Seguridad Social	Cer B
104749957820211	2021-03-05	1047499578	JACQUELINE CRISTINA GUERRA RICO	02-2021	2021	1	1500000	2021-02-01	2021-02-28							
104749957820212554	2021-04-08	1047499578	JACQUELINE CRISTINA GUERRA RICO	02-2021	2021	2	1500000	2021-03-01	2021-03-31							
104749957820213154	2021-05-04	1047499578	JACQUELINE CRISTINA GUERRA RICO	02-2021	2021	3	1500000	2021-04-01	2021-04-30							

2. **Reingeniería al SIGPER** (Sistema de información interno para el registro de Control y calidad. Se hace toda la reingeniería al software, actualizando la parte operativa respecto a la nueva ley de mecí y calidad.

### Estrategia de Gobierno Digital.

A principio de año se realiza Al finalizar la vigencia después de autodigasnotico sobre la política de realizar actividades de chequeo Gobierno digital





La Personería brindó su acompañamiento en la mesa de justicia y como organizador interno de la personería, se organizó con los personeros delegados y profesionales universitarios para prestar un buen servicio ese día.





## Rendición de Cuentas Vigencia 2020.

Se organizó de manera virtual por la pandemia, y siguiendo con los protocolos de Bioseguridad, a las instalaciones de la entidad solo permitió la entrada a los funcionarios de la misma. La participación de la ciudadanía fue de manera virtual. Se transmitió con todo éxito la misma por Facebook Live.



**VIVO** 54

**PERSONERIA**  
CORPORACIÓN

**RAYMUNDO NAVAS**  
Maestro de Ceremonia

**VIVO** 79 **RENTA DE CUENTAS**  
PERIODO 1 DE MARZO DE 2020 A 28 DE FEBRERO DE 2021

**PERSONERIA**  
CORPORACIÓN

**ANTONIO URGUIJO**  
Personero Delegado en Bienes,  
Urbanístico, policivo y Medio ambiente

WhatsApp 2:13 p. m.

Buscar en Watch

Para ti En vivo Seguidos

**La Personería de Cartagena Ofi...** · 11 min ·

**RENTACIÓN DE CUENTAS PERIODO 1 DE MARZO DE 2020 A 28 DE FEBRERO DE 2021 PE...** Ver más

**VIVO** 75 **RENTA DE CUENTAS**

**PERSONERIA**  
CORPORACIÓN

**Margarita Rosa Johnson Monery**  
lenguaje de señas excelente

34 16 comentarios 13 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Home YouTube Friends 7 Notifications Menu



## **2.7. Conclusiones.**

El 2021, fue un año de muchos retos para la entidad, tuvo que innovar en sus procesos para poder lograr tener capacidad instalada para atender todas las PQRS derivadas de la pandemia,

Dentro de los logros encontramos:

Mejoramiento de la infraestructura tecnológica de la Personería.

Mejoramiento en la atención al usuario.

Evacuación de PQRS represadas de años anteriores.

Disminución a 0 del número de tutelas en contra de la Personería.

Reactivación del 100% de los servicios prestados en forma presencial.

Presencia en las diferentes localidades.

Acompañamiento en todas las manifestaciones como garante de los derechos de los ciudadanos.

Acompañamiento a población vulnerable.

Defensa del medio ambiente.

